



Pflege-Selbsthilfeverband e.V.

Initiative für menschenwürdige Pflege



Pflege-Selbsthilfeverband e.V.

Initiative für menschenwürdige Pflege

Ratgeber für Heimplatzsuchende

Die Entscheidung für ein Altenheim ist von vielen Fragen und Sorgen begleitet, schließlich geht es um die Entscheidung, wo und wie die letzten Jahre oder Monate im Leben verbracht werden. Außerdem hört man immer wieder von schlimmen Zuständen in den Heimen. Andererseits gibt es Menschen mit positiven Erfahrungen, für die das Heim eine wirkliche Heimat geworden ist, ein Ort der Sicherheit und Geborgenheit bietet, Abwechslung und neue soziale Kontakte.



Pflege-Selbsthilfeverband e.V.

Am Ginsterhahn 16, 53562 St. Katharinen
Tel.: 0 26 44 - 36 86, Fax: 0 26 44 - 8 04 40

Internet: www.pflege-shv.de, E-mail: info@pflege-shv.de

Woran erkenne ich ein gutes Heim

Verlassen Sie sich nicht auf gute Noten!

Seit 2009 werden Pflegeeinrichtungen jährlich vom Medizinischen Dienst der Kassen (MDK) überprüft und benotet. Doch diese Noten sagen nichts über die tatsächliche Lebensqualität in Einrichtungen aus, da sich die Prüfung hauptsächlich auf die Dokumentation stützt. Maßnahmen die nicht dokumentiert wurden, gelten als nicht gemacht.



Es kann durchaus sein, dass ein weniger gut bewertetes Heim seinen Bewohnern die bessere Heimat bietet.

Dennoch können die Transparentberichte, die Sie im Internet unter www.pflegenoten.de einsehen können, Anhaltspunkte geben.

So erfahren Sie z.B. wie hoch in etwa der Anteil von Bewohnern ist, die fixiert oder künstlich ernährt werden oder die einen Dekubitus haben. Wenn von den begutachteten Bewohnern (10 Prozent) keiner mit Fixierung (s. Frage 29) dabei war, oder mit PEG-Sonde (s. Frage 19) oder Dekubitus (s. Frage 8 und 9), können Sie daraus schließen, dass in diesem Haus niemand leichtfertig fixiert oder aus pflegeerleichternden Gründen über Sonde ernährt wird.

Je mehr Fixierungen, Sondenernährungen und Wundbehandlungen für Sie aus dem Bericht heraus erkennbar sind, desto kritischer sollten Sie die Note hinterfragen.

Eine ausführliche Kritik des Pflege-SHV an dieser Benotung finden Sie unter www.pflege-shv.de Auch andere Zertifikate sagen wenig bis gar nichts über die menschliche Betreuungsqualität aus.

Fragen Sie nach der „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“

Ein vergleichsweise zuverlässiges Markenzeichen ist die vom Pflege-SHV entwickelte „Auszeichnung menschenwürdige Pflege.“ Siehe www.heimauszeichnung.de



Allerdings gibt es noch nur wenige Heime, die sich dieser Prüfung gestellt haben. Die Mehrzahl der HeimleiterInnen wissen, wenn sie unsere Kriterien anschauen, dass die eigentlichen Schwachpunkte dann ans Licht kommen.

Nach wie vor sind Sie darauf angewiesen, sich selbst ein Bild zu machen. Dazu empfehlen wir folgende Vorgehensweise:

SCHRITT 1

Erstellen Sie eine Liste mit all den Punkten, die Ihnen bzw. Ihrem Angehörigen besonders wichtig sind, die sie auch im Heimalltag gewährleistet sehen wollen.

Bereiten Sie sich auf den Besuch eines Heimes und das Gespräch mit der Heimleitung vor, in dem Sie sich vor Augen führen, in welchen Dingen es Ihnen besonders schwer fallen würde, Ihr gewohntes Leben umzustellen und worauf Sie nicht verzichten möchten. Dazu gehört z. B. die Ortswahl. Je nachdem wie wichtig es Ihnen ist im gewohnten Stadtteil zu bleiben, grenzt sich die Heimwahl ein. Schreiben Sie diese Punkte unbedingt auf und sprechen Sie sie der Reihe nach an. Je nach der Reaktion der Heimleiterin/des Heimleiters können Sie diese mit „Ja“ (dem Wunsch kann entsprochen werden) oder „Nein“ (kann eher nicht oder nur teilweise entsprochen werden) kennzeichnen.

SCHRITT 2

Erkunden Sie Adressen von Heimen in der gewünschten Region und holen Sie wichtige Informationen ein.

Adressen können sie beim Sozialamt oder bei Ihrer Pflegekasse anfordern. Wenn möglich sollten Sie über das Internet suchen, dort finden Sie inzwischen zahlreiche Adressverzeichnisse.

Wir empfehlen:

www.heimangebote.de Auf dieser Seite finden Sie die vom Pflege-SHV ausgezeichneten Heime.

www.pflegenoten.de Neben den Adressen können Sie dort die Prüfberichte des MDK finden. Diese verraten Ihnen immerhin wie viel Wert in diesem Heim auf die Dokumentation gelegt wird.

Darüber hinaus:

Fragen Sie im Bekanntenkreis oder in der Arztpraxis nach, ob jemand Erfahrung mit

einem der Pflegeheime in der Region hat. Wer wissen will, wie es hinter den Fassaden aussieht, die niemandem vorgeführt werden, sollte sich bei den Sanitärern und Bestattern der Region erkundigen. Diese können oft auf Anrieb von bestimmten Häusern abraten. Nehmen Sie nun Kontakt zu den Einrichtungen auf, die nach den ersten Erkundigungen in die engere Wahl gezogen wurden und fordern Sie folgende Informationsmaterialien an:

- Prospekt /Leistungsbeschreibung
- Preisliste
- Muster eines Heimvertrags
- Haus- und Heimordnung

Achten Sie bei der Durchsicht darauf, inwieweit die Ihnen wichtigen Punkte in den Unterlagen Niederschlag finden.

Erkennt die Einrichtung die „CHARTA der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ www.pflege-charta.de an, wird im Heimvertrag/Leistungsbeschreibung Bezug auf diese Charta genommen.

Die HAUSORDNUNG ist ebenfalls interessant, denn sie gibt Aufschluss über die Grundhaltung. Überlegen Sie, ob Sie diese Regelungen akzeptieren können. Interessant ist außerdem die Frage, wer diese Heimordnung verfügt und wie konsequent sie gehandhabt wird? Unsere Erfahrung: Je offener und unkomplizierter das Miteinander, desto entbehrlicher die Hausordnung.

Auch ein PREISVERGLEICH zu anderen Einrichtungen lohnt, wobei darauf zu achten ist, welche Leistungen im Pflegesatz enthalten sind und welche gesondert berechnet werden. Vorsicht ist geboten, wenn eine Einrichtung in der Region preislich unter dem

Durchschnitt liegt. Denn manch ein Heimbetreiber versucht sein Haus über niedrige Preise zu belegen. In diesen Fällen besteht die Gefahr, dass am ohnehin knapp kalkulierten Personal gespart und überwiegend mit Pflegekräften aus Billiglohnländern gearbeitet wird, die sich mit niedrigen Löhnen zufrieden geben.

SCHRITT 3

Vereinbaren Sie einen Gesprächs- und Besichtigungstermin mit der Heimleitung.

Auf folgende Punkte sollten Sie beim Rundgang durch die Einrichtung achten:

Lebendigkeit: Wie reagieren die Bewohner auf Sie als Besucher, werden Sie neugierig betrachtet und begrüßt oder sitzen diese eher teilnahmslos und gelangweilt da. Läuft das Radio oder der Fernseher in den Aufenthaltsräumen, ohne dass jemand interessiert hin- hört.

Herzlichkeit und Umgang miteinander: Wie werden Mitarbeiter oder Bewohner begrüßt, wie gehen diese miteinander um? Die Art des Umgangs zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern oder Mitarbeitern und Bewohnern verrät Wesentliches über den Geist, der in diesem Hause herrscht.

Wohnlichkeit: Sagt Ihnen die Einrichtung zu? Ist das eine Wohnatmosphäre, die Sie akzeptieren, in der Sie sich heimisch fühlen können? Lassen Sie sich verschiedene Zimmer zeigen und schauen Sie im Vorbeigehen in offen stehende Räume.

Geruch: Achten Sie auf den Geruch. Wonach riecht es in den Räumen? Wenn es selbst Mit-

tags und Nachmittags noch deutlich nach Ausscheidungen riecht, ist Skepsis geboten. In diesen Einrichtungen müssen inkontinente Bewohner vermutlich lange darauf warten, bis die „volle Windel“ gewechselt wird. Wer lange darauf warten muss, wird auf alles andere auch ständig warten müssen.

Ordnung: Achten Sie auf das äußere Erscheinungsbild von Bewohnern und Mitarbeitern, auf saubere, passende, ordentliche Kleidung und Frisur.

Im Gespräch mit der Heimleiterin/dem Heimleiter sollte, neben den Punkten, die Sie auf Ihrer Liste stehen haben, an folgende Fragen gedacht werden:

Anerkennung der Charta: Falls diese in Heimvertrag oder Leistungsbeschreibung keine Erwähnung findet, sollten Sie nachfragen, z. B.: Ich vermisse in Ihren Unterlagen die Anerkennung der „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“. Hat das einen bestimmten Grund?

Essen und Trinken: Gibt es eine Cafeteria? Wer darf dort hin? Wer muss im Wohnbereich essen oder auf seinem Zimmer? Sind zu allen Zeiten genügend Mitarbeiter da, um jedem Bewohner, der Hilfe braucht, mit Ruhe das Essen anzureichen? Werden individuelle Essenswünsche und Diäten berücksichtigt? Wie flexibel sind die Essenszeiten? Wie sieht die übliche Getränkeversorgung aus?

Bewegung und Beschäftigung: Was wird zur Aufrechterhaltung/Verbesserung der Mobilität getan? Art und Umfang regelmäßiger Angebote? Werden regelmäßig Spaziergänge organisiert oder muss ich mich darum kümmern, dass meine Mutter/Vater ab und zu an

die frische Luft kommt? Wie sieht überhaupt der Kontakt zur Außenwelt aus? Ist das Heim in die Gemeinde integriert oder werden die Bewohner eher separiert?

Betreuung von Menschen mit Demenz: Wie hoch ist der Anteil der Demenzkranken in der Einrichtung? Gibt es ein spezielles Betreuungsangebot und wie sieht dieses aus? Sind diese ins Heimgeschehen integriert oder werden sie, um die anderen nicht zu stören, in geschlossenen Bereichen betreut? Arbeitet in diesem Bereich speziell geschultes Personal? Wie ist die personelle Besetzung in diesen Bereichen, in der Woche, an Wochenenden und nachts? Haben Demenzkranke die Möglichkeit, ihren oft übermäßigen Bewegungsdrang auszuleben oder ist es üblich Medikamente zu geben, um diesen zu dämpfen?

Einbeziehung von Angehörigen: Was wird von mir als Angehöriger erwartet und wie sollten ich mich verhalten, damit ich im Heim gerne gesehen werde?

Feste Ansprechpartner/Paten: Muss sich meine Mutter/Vater etc. täglich von jemand anderem pflegen lassen oder kann sie/er wählen, von wem sie/er gepflegt werden möchte? Werden feste Bezugspersonen zugeteilt? Wie viel Mitspracherecht hat der Bewohner oder Angehörige?

Ärztliche Versorgung: Kann ich davon ausgehen, dass bei Bedarf rechtzeitig ein Arzt kommt? Kann ich den Arzt selbst wählen? Gibt es einen Heimarzt? Bestehen Vereinbarungen mit bestimmten Fachärzten und Therapeuten (Krankengymnasten, Zahnarzt, Augenarzt, HNO-Arzt, Urologe, Hautarzt, Neurologe u. a.)? Ist die Begleitung zu Arztbesuchen oder speziellen Therapien im Preis

inbegriffen oder muss diese durch Angehörige organisiert werden?

Verlegung innerhalb des Heimes: Welche Mitsprachemöglichkeiten habe ich bei der Wahl des Zimmers oder (sofern Mehrbettzimmer) bei der Wahl des Bettnachbarn? Kann mir vertraglich zugesichert werden, dass ich nicht gegen meinen Willen in ein anderes Zimmer verlegt werde?

Achten Sie darauf, wie auf Ihre Fragen geantwortet wird und Sie erfahren (erahnen), wie ernst Sie und Ihre Bedenken genommen werden und wie viel Ehrlichkeit Sie in diesem Heim erwarten können.

Stellen Sie abschließend die Frage, ob die mündlich zugesicherten Punkte in den Heimvertrag aufgenommen werden. Wird dies ohne wenn und aber bejaht, dürfen Sie dies als großen Pluspunkt sehen. Denn nur was vertraglich zugesichert ist, kann letztlich eingefordert werden. Mündliche Versprechungen haben sich in diesem Bereich leider schon zu oft als leere Versprechungen herausgestellt.

SCHRITT 4

Vergleichen Sie die Unterschiede und wägen Sie sorgfältig ab. Überstürzen Sie Ihre Entscheidung nicht.

Es geht schließlich darum zu entscheiden, in welchem Umfeld Sie oder Ihr Angehöriger die letzten Monate oder Jahre seines Lebens verbringt. Wenn Sie unschlüssig sind, welches der besuchten Heime Sie wählen, kann der Kontakt zu anderen Angehörigen oder Bewohnern vielleicht weiterhelfen. Hierzu empfiehlt sich ein unangemeldeter Besuch im

Heim, mit der Bitte, sich alleine etwas umschauen zu dürfen und mit den Bewohnern oder Angehörigen, denen Sie begegnen, zu sprechen.

Sehr zu empfehlen ist auch das Angebot des PROBEWOHNEN oder der KURZ-ZEITPFLEGE, vor allem, wenn die Zeit nicht drängt.

Überhaupt ist es ratsam, sich frühzeitig nach einem Heim umzuschauen. Schon deshalb, weil die wirklich guten Heime zumeist einen so guten Ruf haben, dass man mit längeren Wartezeiten rechnen muss. Insofern gibt auch die Belegung des Heimes indirekt Auskunft über die Qualität. Wer kurzfristig einen Heimplatz benötigt, hat von daher schon schlechte Aussichten, an ein wirklich gutes Heim zu geraten und wird sich mit einer eher durchschnittlichen Wahl abfinden müssen. Aber selbst da gibt es große Unterschiede.

Im Übrigen gilt auch im Heimsektor der Grundsatz, dass die Nachfrage das Angebot regelt. Wenn das Angebot im Allgemeinen nicht den Wünschen und Erwartungen entspricht, kann man das nicht alleine den Strukturen zurechnen, sondern auch der bittstellerischen Haltung, mit der sich Pflegebedürftige und Angehörige allzu oft dem Heimangebot unterordnen.

Würden alle Heimsuchenden in der hier angesprochenen Weise vorgehen und vorher bereits deutlich machen, was ihnen wichtig ist, hätten die schlechten Heime keine Überlebenschance.

Also haben Sie Mut kritische Fragen zu stellen. Bestehen Sie darauf, dass alles, was Ihnen besonders wichtig ist, im Heimvertrag zugesichert wird.



Area for taking notes, consisting of multiple horizontal lines.