

Konfliktbearbeitung in der Betreuung und Begleitung von SeniorInnen

Von Elvira Hauska und Anselm Eder

Konflikte beeinflussen die Lebensqualität der betroffenen Personen. Im Rahmen der Betreuung von SeniorInnen gibt es immer wieder Situationen, in denen Pflegepersonen in kritische Situationen involviert sind. Welche Spannungsfelder werden von den AkteurInnen wahrgenommen? Wie sieht die Art und Weise der Auseinandersetzung aus?

Dieser Bericht sammelt die Ergebnisse stammen aus der zweiten Phase einer Erhebung, die mit Unterstützung des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz 2008 durchgeführt wurde. Das Projekt wurde vom Verein ‚Mediation ohne Barrieren‘ unter der wissenschaftlicher Supervision von Prof. Anselm Eder abgewickelt. Die erste Phase beschäftigte sich mit der Identifikation von typischen Spannungsfeldern. In dem Zusammenhang werden Personen befragt, die als Anlauf- bzw. Sammelstelle für kritische Situationen gesehen werden, z.B. PflegeanwältInnen, Pflegeaufsicht, Pflegetelefon, Pflegehotline, Senior in Wien, Forschungseinrichtungen, Selbsthilfegruppen, usw.

In Hauska, Ruppi-Lang (2010) wurde die erste Phase der Studie vorgestellt. Diese bildete die Basis der Erhebungsinstrumente für die zweite Phase. Der Schwerpunkt des zweiten Teils sind die Methoden und Modelle zur Bearbeitung von Konflikten in der SeniorInnenbetreuung. Diese Erhebung wurde einerseits anhand einer qualitativen Analyse von ExpertInneninterviews durchgeführt. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte größtenteils durch Best Practice Empfehlungen aus der ersten Phase. Ergänzend dazu gab es eine Fragebogenerhebung im Raum Wien und Niederösterreich.

Best Practice Beispiele

Die hier zusammengefassten Punkte stammen aus persönlichen Interviews mit Personen aus elf Organisationen, die sich intensiv mit der Betreuung von SeniorInnen auseinandersetzen. Darunter VertreterInnen des Österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegeverbandes (ÖGKV), Lebenswelt Heim, ARGE NÖ Heime, Nachbarschaftszentrum des Hilfswerks, usw. Die ExpertInnen haben folgende Punkte besonders hervorgehoben:

• Sicherung der Qualitätsstandards in der Pflege und Betreuung

Im Bereich der Alten- und Pflegeheime hat die Einführung des Nationalen Qualitätszertifikats (NQZ) eine Orientierungsmöglichkeit gebracht. Das NQZ umfasst unterschiedliche qualitätsrelevante Punkte. Zum Umgang mit Konflikten wurde vorwiegend auf den Bereich Beschwerdemanagement verwiesen.

• Professionelle Konfliktbearbeitung

Gerade in professionellen Betreuungsverhältnissen werden niederschwellige Möglichkeiten besonders wichtig erachtet, innerhalb der eigenen Organisation Wünsche und Beschwerden einzubringen. Kriterien gelungener Konfliktbearbeitung sind haltbare Vereinbarungen, (Wieder) Herstellung der Arbeitsfähigkeit, sowie die Tatsache, dass Gespräche wieder aufgenommen werden. Die Palette von Möglichkeiten ist vielfältig und sollte auf das Umfeld abgestimmt sein. Ein wesentlicher Faktor für die Auseinandersetzung ist das Erkennen von kritischen Situationen an sich, aber auch das Erkennen der eigenen Grenzen. Personen in Krisen sollte adäquate Unterstützung angeboten werden. Als besonders wichtig in der Konfliktprävention wird die Erwartungsklä rung gesehen – vor allem im Zusammenhang mit dem Neubeginn eines Betreuungsverhältnisses.

• Plattformen als Interessensgemeinschaften

Interessensgemeinschaften vertreten nicht nur ihre Mitglieder. Sie können Öffentlichkeitsarbeit, Informations- und Schulungsangebote bündeln. Arbeitsgruppen können zielgerichtet an speziellen Themen arbeiten.

• Einheitliche Anlaufstelle für unterschiedliche Anfragen

Unterschiedliche LeistungsanbieterInnen sollen über andere Unterstützungsformen Bescheid wissen und informieren und im Bedarfsfall koordinieren. Durch die Organisation als One-Stop-Shop werden Personen in Notsituationen erheblich entlastet und bekommen in kurzer Zeit alle notwendigen und wichtigen Informationen.

• Kontaktangebote für Kontaktsuchende

Einen guten Anfang für neue soziale Netze bieten regelmäßige Gruppenveranstaltungen zu Schwerpunktthemen, wie Gedächtnistraining usw., aber auch gemeinsame Veranstaltungen, geselliges Beisammensein, Ausflüge etc. können Möglichkeiten schaffen, neue Personen kennen zu lernen.

• Generationenübergreifende Angebote

Als Beispiele dafür werden das örtliche Zusammenlegen von einem Pflegeheim und einem Kindergarten genannt. Dadurch wird die Kontaktmöglichkeit der HeimbewohnerInnen mit den Kindern gefördert. Als Nebeneffekt wird die Kinderbetreuung des Personals vereinfacht. Gemeinsame Gruppenangebote, z.B. PC-Kurse für SeniorInnen und SchülerInnen bis hin zur gemeinsamen Weihnachtsfeier wurden positiv bewertet.

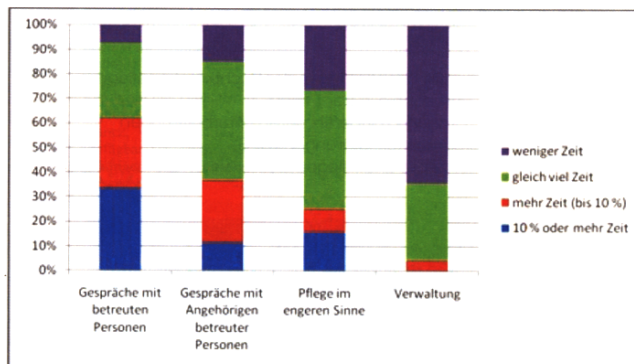


Diagramm 1: Zeitaufteilung - aktuell bzw. gewünscht

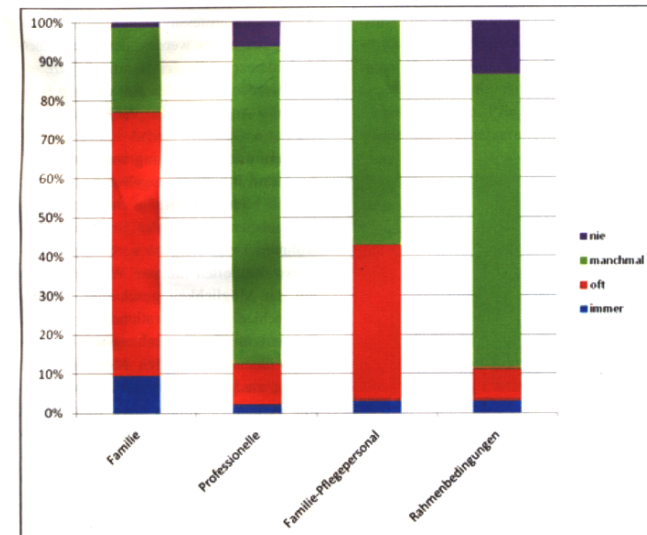


Diagramm 2: Beteiligte an Spannungsfeldern

Ergebnisse der Fragebogenerhebung

Um die Beteiligung an der Erhebung zu erhöhen, wurde der Fragebogen über TrägerInneninstitutionen verteilt. Folgende Organisationen übernahmen die Verteilfunktion des Fragebogens:

- Dachverband der Wiener Sozialeinrichtungen
- Mobile Dienste des Hilfswerks Niederösterreich
- Mobile Dienste des Roten Kreuzes Niederösterreich
- NÖ HEIME ARGE der Pensionisten- und Pflegeheime

Es wurden 98 ausgefüllte Fragebögen retourniert. 46 davon kamen von Ansprechpersonen aus Senioren-/Pflegeheimen bzw. Geriatriezentren. 52 Fragebögen wurden von Ansprechpersonen ausgefüllt, die in der mobilen Betreuung arbeiten. Es wurde von Personen Auskunft gegeben, die in Summe 17.460 Personen betreuen. Im stationären Bereich antworteten vor allem HeimleiterInnen, PflegedirektorInnen bzw. StationsleiterInnen. Im mobilen Bereich kamen die antwortenden Personen aus dem Bereich der Terminkoordination bzw. von leitenden Pflegepersonen. 78 Fragebögen kamen aus Niederösterreich, 17 aus Wien.

Die Einstiegsfrage beschäftigte sich mit grundsätzlichen Aktivitäten in der professionellen Pflege und Betreuung. Der Schwerpunkt wurde auf die subjektiv wahr-

genommen Unterschiede zwischen aktueller und wünschenswerter Zeitaufteilung gelegt. In der Regel wird mehr Gesprächszeit gewünscht wird. Dies betrifft vorwiegend die Gespräche mit der betreuten Person selbst, aber auch Gespräche mit Angehörigen. Weniger Zeit möchten die Antwortenden für Verwaltungsaktivitäten aufwenden. Hier wurden Managementaktivitäten genannt bzw. EDV-Erfassung.

Diagramm 1 fasst die zeitliche Komponente zusammen. Das dargestellte Ergebnis stellt die Differenz zwischen der aktuellen und der

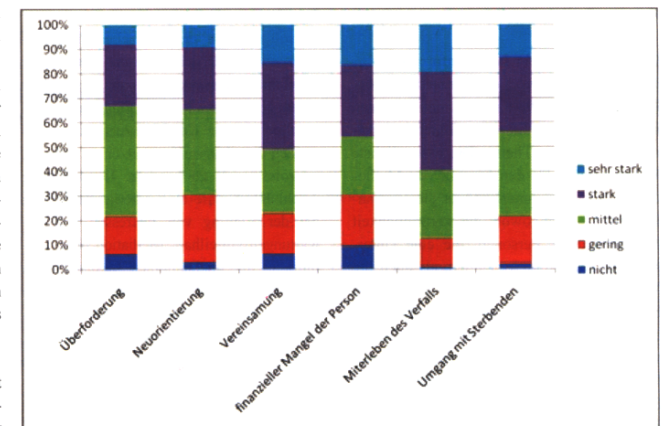


Diagramm 3: Themen der kritischen Konfliktfelder

gewünschten prozentuellen Zeitaufteilung dar. Mehr als 30 Prozent der antwortenden Personen wünscht sich 10 Prozent oder mehr Zeit für Gespräche mit den betreuten Personen selbst. Mehr als 60 Prozent wünschen sich, Verwaltungsaktivitäten weniger Zeit widmen zu müssen.

Das Diagramm 2 stellt die Nennungen zu den Beteiligten bei Spannungsfeldern dar. Interessant ist die Aussage, dass 65 Personen (68 Prozent) aus der professionellen SeniorInnenbetreuung der Meinung sind, dass Probleme oft aus der familiären Situation entstehen, während die Probleme des professionellen Pflegepersonals, sowie die Rahmenbedingungen nur manchmal zu Problemen führen.

Die Konfliktthemen aus der ersten Phase wurden vom professionellen Pflegepersonal als solche wahrgenommen. Schwerpunkte der Belastungssituationen für die in Betreuungseinrichtungen arbeitenden Personen sind das Miterleben des körperlichen und geistigen Verfalls (58 Nennungen für starke bzw. sehr starke Beeinträchtigung), Vereinsamung (49 Nennungen für starke bzw. sehr starke Beeinträchtigung). Die finanzielle Mangelsituationen betreuer Personen empfanden manche (44 Nennungen) als starke bzw. sehr starke Beeinträchtigung.

Die Auseinandersetzung mit sterbenden Personen ist ein Thema, bei dem am häufigsten Unterstützungsbedarf durch externe ExpertInnen gesehen wurde (82 Nennungen). Die zweithäufigste Situation mit derartigem Bedarf sahen die Antwortenden bei Meinungsverschiedenheiten zwischen

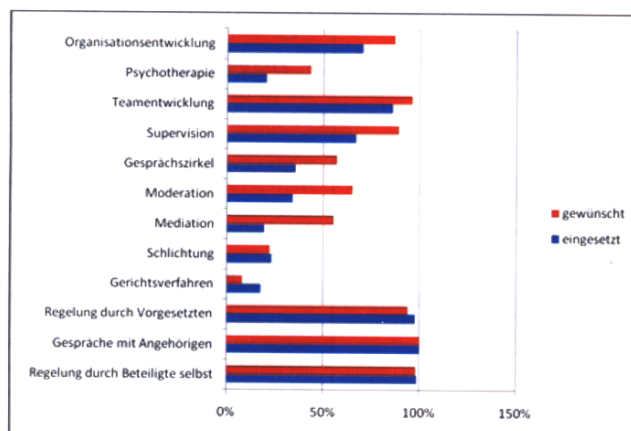


Diagramm 4: Methoden zur Konfliktbearbeitung: eingesetzt – gewünscht

professionellem Pflegepersonal und der Familie der betreuten Person (78 Nennungen). Eine weitere Frage beschäftigte sich mit der Verbreitung von rechtlichen Instrumenten wie Angehörigenvertretung, Vorsorgevollmacht bzw. PatientInnenverfügung. Mehr als 56 von 98 antwortenden Personen war nicht bekannt, ob die von ihnen betreuten Personen diesbezügliche Regelungen getroffen haben. Auftretende Konflikte werden am häufigsten durch die Beteiligten selbst, durch Gespräche mit Angehörigen oder durch Beiziehen von Vorgesetzten gelöst. Weiters kann festgestellt werden, dass – abgesehen von Gerichtsverfahren und Schlichtungen – ein verstärkter Einsatz von unterschiedlichen Methoden gewünscht wird. Besonders erwähnenswert ist der Einsatz der Mediation. 36 Prozent der antwortenden Personen würden gern mit dieser Methode arbeiten, machen dies aber aktuell noch nicht.

Generell besteht ein hoher Informationsbedarf über alternative Konfliktregelmöglichkeiten. 73 der 98 antwortenden Personen interessierten sich für weiterführende Informationen zu dem Thema. Die wesentlichste Voraussetzung für den Einsatz von Methoden in dem Zusammenhang ist die Vertraulichkeit. So wird sowohl die Vertraulichkeit hinsichtlich der Personen, die eine Unterstützung in Anspruch nehmen, als auch die Vertraulichkeit hinsichtlich der Themen, die bearbeitet werden, als wichtig erachtet. Der dritte wichtige Faktor hängt mit dem Einverständnis der beteiligten Personen zusammen. Bei den Antworten auf die Frage nach Beschwerden bzw. durchgeführten KundInnen- und MitarbeiterInnenzufriedenheitsbefragungen wurde sehr oft Zufrie-

denheit allgemein genannt. Im stationären Bereich wurden Themen rund ums Essen öfter beschrieben. Diese Anregungen kamen sowohl von BewohnerInnen als auch von MitarbeiterInnen. Im Bereich der mobilen Betreuung fanden sich zwei Schwerpunktthemen: finanzielle Fragen und BetreuerInnenwechsel.

Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass bereits ein sehr hohes Bewusstsein über die Notwendigkeit herrscht, Spannungsfelder aktiv zu bearbeiten. Es gibt einige konkrete Ansatzpunkte, wie mit Problemen konstruktiv umgegangen werden kann. Handlungsempfehlungen von interviewten ExpertInnen werden wie folgt beschrieben:

• Vermehrter Einsatz professioneller Konfliktbearbeitung

Es soll auch für professionelles Pflegepersonal eine Stelle geben, an die man sich in Grenzsituationen wenden kann. Es soll in einem geschützten Rahmen möglich werden, über aufgetretene Konflikte zu sprechen, ohne sich dem Vorwurf aussetzen zu müssen, unprofessionell zu handeln. Beim Einzug in ein Heim wäre eine externe Begleitung bei der Klärung von Interessen und Erwartungen vorteilhaft. Mediation oder Vermittlung mit unabhängigen MediatorInnen kann in speziellen Fragen Verbesserungen bringen. Beispiele dafür sind Klärung von Alltagsfragen, zB. bei verlorener Wäsche, aber auch bei strittigen Fragen zwischen Angehörigen und Personal, zB. unter welchen Umständen ein/eine HeimbewohnerIn ins Krankenhaus überstellt werden soll oder nicht. Es soll für Pflegepersonal ein

Angebot zur professionellen Konfliktbewältigung geschaffen werden, damit die hohen Anforderungen die der Beruf erfordert, erfüllt werden können. Es soll ermutigt werden, das Angebot in Anspruch zu nehmen.

• Ausbau und Vernetzung von Betreuung- und Beratungsangeboten

Es soll Menschen ermöglicht werden, ihren Lebensabend in der Nähe ihrer gewohnten Umgebung zu verbringen. Vorzugsweise sollen kleinere Wohneinheiten mit der Möglichkeit geschaffen werden, unterschiedliche Generationen zu erleben. Speziell im Zusammenhang mit aggressiven demenzerkrankten Menschen soll es ein zusätzliches Angebot geben. Damit verbunden sollen klare Regelungen geschaffen werden, ab wann eine Unterbringung gewaltbereiten bzw. aggressiven Personen in einem Altenheim nicht mehr zumutbar ist. Kurzzeitbetreuungseinrichtungen für Menschen mit Demenz sollen noch ausgebaut werden, begleitet von speziellen Urlaubsangeboten, wo für betreuende Angehörige stundenweise externe Betreuung angeboten wird.

• Gesellschaftliche Anerkennung von Pflege und Betreuung

Pflegepersonen sollen nicht nur in ihrer Rolle als Pflegenden, sondern auch als Menschen wahrgenommen werden. Werden pflegende Personen nicht respektvoll behandelt, wird es für sie schwieriger, die zu pflegenden Personen respektvoll zu behandeln. Pflegepersonen sollen vermehrt in Entscheidungen eingebunden werden, von denen sie direkt und indirekt betroffen sind. Es braucht eine systematische Auseinandersetzung mit dem Mangel an motiviertem Pflegepersonal. Wertschätzung wird auch mit einem finanziellen Aspekt verbunden. Solange ein Automechaniker 10 Prozent mehr Gehalt bekommt als eine Pflegeperson, entsteht der Eindruck, dass das Auto mehr wert ist, als der eigene Körper oder der Mitmensch. Eine Aufwertung des Berufsstandes wird darin gesehen, dass Pflegekräfte registriert werden. Nur dann kann eine professionelle Angebots- und Bedarfsplanung durchgeführt werden. Die Schaffung einer gesetzlich legitimierten, überparteilichen Berufsvertretung ist einer der Kernpunkte, die in dem Zusammenhang genannt wurden.

• Ausbau der Forschung zum Thema Pflege und Betreuung

Die Studienplätze für Pflegewissenschaft sollen dem internationalen Standard an-

gepasst werden. Forschungsschwerpunkte wurden im Bereich der Verbesserungen für Pflege und Betreuung gesehen. Es soll z.B. erforscht werden, wie ältere Pflegepersonen ihr Wissen und ihre Erfahrungen weiter in der Arbeitswelt einbringen können, auch wenn sie körperlich nicht mehr so leistungsfähig sind. Wissenschaftliche Erkenntnisse sollen nicht nur bei den Stabstellen gebündelt werden, sondern in Form von angewandten Schulungen dem Pflegepersonal direkt vermittelt werden.

• Verbesserung der Öffentlichkeitsarbeit

Es soll mehr Öffentlichkeitsarbeit zum Thema „Endlichkeit des Lebens“ ge-

ben. Die Einführung von Ethik-Cafés wurde als ein Beitrag zu einem wichtigen Thema im Leben eines Menschen angesehen. Mediale Aufklärung über die Leistungen von Pflege und Betreuung wurde als verbesserungsfähig gesehen.

• **Verbesserung der Angehörigenarbeit**
Angehörige sollen besser bei der Bewältigung von Pflege und Betreuung unterstützt werden. Bei einer professionellen Betreuung wird eine geeignete Einbindung der Angehörigen als wesentlich erachtet.

Prof. Dr. Anselm Eder
Institut für Soziologie, Universität Wien
anselm.eder@univie.ac.at

Dr. Elvira Hauska
KonfliktManagement
Evaluierung, Coaching, Mediation
eh@elvira-hauska.at