

Kleider machen Leute

Die gefühlte Qualität, Teil 2 - Das äussere Erscheinungsbild

Pflegequalität nimmt der Pflegebedürftige viel weniger über Pflegestandards und Qualitätskonzepte wahr wie über äußere, für ihn sichtbare Faktoren wie das äußere Auftreten. Dabei spielen Kleinigkeiten eine dauerhaft größere Rolle als angenommen: das äußere Erscheinungsbild ist der erste Eindruck, den der Kunde bekommt: In der Sommerzeit neigen wir alle dazu, uns luftiger anzuziehen, sei es die kurze Hose oder offene Sandalen bei Männern oder das Sonnentop bei Frauen. Kleidung, die für den Pflegealltag sicherlich ungeeignet ist und wahrscheinlich auch nicht vorkommt. Aber auch mit exotischen Beispielen kann das Wahrnehmungsproblem verdeutlicht werden: der Kunde erwartet eine Pflegekraft: kommt diese in sommerlicher Straßenkleidung daher, ist die Wahrnehmung sicherlich eine andere als wenn diese in Berufskleidung kommt. Beides hat Vor- und Nachteile: Berufskleidung kennzeichnet die Profession und auch Professionalität: sie „verrät“ aber auch den neugierigen Nachbarn, dass hier ein Pflegedienst kommt.

Andererseits dürfte es gerade für die Gruppe der dementiell beeinträchtigten Menschen hilfreich sein, die Pflegekräfte auch durch äußere Merkmale zu identifizieren. Dienstkleidung hat den Vorteil der Werbung und der Wiedererkennung und schafft ein Corporate Identity. Dabei können auch einzelne Kleidungselemente wie T-shirts einheitlich sein, während beispielsweise die Hosen individuell sind. Zu modische Kleidungselemente mögen für den einen oder anderen durchaus verführerische Einblicke bieten (Hüftosen), aber sind keine angemessene Kleidung in der Pflege. Voraussetzung aller Kleidung ist jedoch, dass sie prak-

tisch und waschbar ist. Es sollte außerdem erkennbar sein, dass die Kleidung so sitzt wie geplant: das Hemd halb in und halb aus der Hose ist nicht sehr kleidsam. Die Kleidung sauber sein muss, sei auch deshalb erwähnt, weil dies in der Pflege durchaus schwierig ist, vor allem bei einer langen Frühtour. Allerdings gibt es keine schlechtere Werbung als das klassische weiße T-shirt, das beim dritten Kunden verschmutzt wurde und nun die gesamte weitere Tour zur Schau gestellt wird. Wie kann man glaubwürdig jemanden waschen und frisch anziehen, wenn man selbst deutlich verschmutzt aussieht? Da hilft nur das Reserveshirt im Auto und/ zur Vermeidung entsprechende Schutzkleidung bei den Kunden. Gerade Dienstkleidung muss sauber sein, da man nun auch auf der Straße als Pflegekraft identifiziert wird. Der Werbeeffect wäre ähnlich gut wie das verkehrsgefährdend geparkte Pflegedienstauto mit Werbung. Wer ruft einen Pflegedienst an, dessen Mitarbeiter offensichtlich verschmutzt durch die Gegend gehen?

Das äußere Erscheinungsbild wird nicht nur durch sichtbare Faktoren geprägt, sondern auch durch Gerüche: natürlich gelangen viele Deos gerade im Sommer an ihre Grenzen, trotzdem spielt auch die geruchliche Wahrnehmung eine wichtige Rolle bei der Frage des Wohlfühlens und der Bewertung der Pflege. Wer traut einem Mitarbeiter eine gute Körperpflege zu, der selbst unangenehm riecht? Dabei kann der beispielsweise bettlägerige Pflegebedürftige der Situation nicht entkommen. Raucher haben hier ein zusätzliches Problem! Vom möglichen Mundgeruch bis zur Kleidung nimmt ein Nichtraucher deutlichst den Raucher wahr! Das Pfefferminzbonbon nach der letzten

Zigarette ist Pflicht. Aber auch das Verbot, im Dienstwagen zu Rauchen erhöht nicht nur den Wiederverkaufswert der Wagen, sondern reduziert auch den Kleidungsgeruch deutlich. Zum gepflegten Auftreten gehören auch weitere Äußerlichkeiten wie beispielsweise Schmuck. Auch dieser ist im Pflegealltag nur in deutlich reduzierten Mengen notwendig und tragbar.

Auch wenn dies eigentlich selbstverständlich ist, sei es noch einmal erwähnt: ein schweißfeuchter Händedruck ist genau so negative Werbung wie selbst scheinbar fettige Haare oder Mundgeruch. Solche Faktoren bestimmen viel stärker die Wahrneh-

mung als gute oder schlechte Pflege als die tatsächlichen Pflegehandlungen. Wer traut jemandem eine gute Grundpflege zu, dessen Hände bei der Begrüßung schwitzig kleben?

Ein einheitliches Auftreten zeugt von Professionalität, dabei können auch einzelne Elemente wie Shirts die Einheitlichkeit darstellen, ohne gleich in Uniformität auszuarten. Ist individuelle Straßenkleidung der Dienstkleidungsstandard, sollte wenigstens durch sichtbar getragene Dienstaussweise eine Erkennung für Pflegekunden möglich sein, vor allem bei Vertretungskräften.

Weiter in der nächsten Ausgabe.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 09/2005

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de