

## Die Privatsphäre des Kunden anerkennen

### Die gefühlte Qualität, Teil 4 - Respekt

Wie der Name schon sagt, findet die ambulante Pflege im Haus bzw. der Wohnung des zu pflegenden Kunden statt. Die Pflegekraft betritt also eine fremde Wohnung, einen Bereich, der grundgesetzlich geschützt ist und zur absoluten Privatsphäre eines jeden Menschen gehört. Dem entsprechend sollte auch das Verhalten der Pflegekräfte ausgerichtet sein.

Das fängt zum Beispiel schon bei einer Frage an, die vor kurzem im Vincentz Forum diskutiert wurde: darf eine Pflegekraft zur Pflege ihr Kind und ihren Hund mitnehmen (was im vorliegenden Fall tatsächlich passierte)? Unabhängig davon, wie schön manchmal der Kontakt zu Kindern oder Tieren für Pflegebedürftige sein kann, stellt sich hier nicht nur eine hygienische Frage, sondern eine Grundsatzfrage, die nur in einer Richtung beantwortet werden kann: „In der Regel natürlich nicht!“ Die Wohnung des Pflegekunden wird nur auf seine Einladung hin betreten, um eine konkrete Dienstleistung zu erbringen. Alles ‚mitgeschleppte‘ hindert zunächst einmal daran. Wenn die Pflegekraft ein Betreuungsproblem hat, kann und darf sie dies nicht auf dem Rücken des/der Pflegekunden lösen. Kaum ein Pflegekunde wird sich trauen, im Angesicht des Kindes die Pflegekraft zu bitten, dieses aus der Wohnung zu entfernen; hier wird der Pflegekunde durch die Situation regelrecht genötigt! Allein wenn es um Betreuungsleistungen geht, könnte ich mir sinnvolle Möglichkeiten vorstellen, bei denen auch Kinder oder Tiere mitgenommen werden können. Ansonsten muss die PDL dies unterbinden, allein schon zum Schutz der Kunden.

Es ist nicht nur eine Frage der Höflichkeit, die Wohnung nur zu betreten,

wenn man vorher geklingelt hat, selbst wenn ein Schlüssel vorhanden ist. Abweichende Absprachen sind möglich, aber dann erfolgt zunächst die Begrüßung, selbst wenn es scheinbar effektiver wäre, zunächst in der Küche das Wasser aufzustellen und erst dann ins Schlafzimmer zu gehen.

Pflege ist Arbeit, in der Regel auch körperlich anstrengend. Umso sinnvoller ist es, sich den ‚Arbeitsplatz‘ entsprechend einzurichten. Hier tauchen allerdings viele Schwierigkeiten auf: zum Beispiel, wenn es um ein Pflegebett geht. Das bisherige Schlafzimmer ist recht klein, ein Pflegebett wäre dort nur schwierig aufzustellen. Das Wohnzimmer hingegen bietet ausreichend Platz. Da es aber nicht allein um eine gute Arbeitssituation für die Pflegekräfte geht, sondern vor allem um die Wohnung der Pflegekunden, muss hier vorsichtig eine Balance gefunden werden zwischen beiden Interessen. So notwendig ein Pflegebett wäre/ist, wer will dies schon im eigenen Wohnzimmer haben? Die ambulante Pflege muss immer wieder darauf achten, aus einer Wohnung kein Pflegeheimzimmer zu machen, sondern den Wohnungscharakter zu erhalten.

Der Pflegekunde bestimmt über seine eigene Wohnung, auch in Bezug auf Ordnung und Sauberkeit. Seine Maßstäbe sind so weit wie möglich zu respektieren. Die Grenzen fangen hier erst an, wenn es beispielsweise hygienisch nicht anders möglich ist. Wie die Ärzteschaft genießen auch die Pflegekräfte hohen Respekt. Es wird schon richtig sein, wenn beispielsweise die Schwester etwas umräumt etc.. Nur weil die Pflegekunden nicht unmittelbar widersprechen, bedeutet dies noch lange nicht, dass sie das gut und sich

damit abfinden. Es kann sogar sein, dass dies die eigentlichen Ursachen für Vertragskündigungen sind, selbst wenn andere Gründe vorgeschoben werden. Wenn die Pflegekunden das Gefühl haben, nicht mehr ‚Herr‘ im eigenen Haus zu sein, läuft etwas systematisch falsch.

Es ist sicherlich öfter eine Gradwanderung zu entscheiden, ob eine Wohnung nur etwas „versifft“ ist, oder so schmutzig, dass hier Verwahrlosung droht. Dabei sollte jeder Pflegekraft klar sein, wie unterschiedlich Sauberkeit wahrgenommen wird. Was ist mit dem ‚Huhn‘ auf der Bettkante im Schlafzimmer des Bauern oder die Katze im Bett? Drohen hier Krankheitsherde ohne Ende oder sogar Seuchengefahr? In der Tat könnten Fachleute hier vermutlich viele potentielle Erreger ausmachen, die jedoch in der Regel keinerlei Schäden bei den Betroffenen auslösen. Wichtiger ist die Situations einschätzung, wie hoch potentielle Gefahren im Verhältnis zu den positiven Aspekten haben: Die Katze aus dem Bett zu vertreiben mag evtl. Krankheitsherde reduzieren, gleichzeitig a-

ber die Lebensqualität so rapide verschlechtern, dass dessen Folgen sehr viel gravierender sind. Somit ist immer wieder abzuwägen, wie weit Fremde - was die Pflegekräfte eigentlich sind - das Selbstbestimmungsrecht der Pflegekunden einschränken dürfen und sollen. Um es zu verkürzen: „Jeder Mensch hat das Recht zu Riechen (Stinken)“. Die Grenze ist nur dann für den Pflegedienst erreicht, wenn die Gesundheit der eigenen Mitarbeiter gefährdet wird. Dann muss die PDL die Mitarbeiter schützen und den Pflegevertrag kündigen. Ob es gleichzeitig ein Fall für die Gesundheitsbehörde wird, ist damit allerdings noch nicht gesagt.

Das spannende und zugleich aber auch anstrengende der ambulanten Pflege sind die immer wechselnden Pflege- und Wohnsituationen. Der Respekt vor dem Selbstbestimmungsrecht des Pflegekunden muss an oberster Stelle stehen und immer wieder reflektiert werden, denn oft genug werden die eigenen Normen in bester Absicht, aber ohne objektiven Grund, auf die Pflegekunden übertragen.

#### Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 11/2005

© **Andreas Heiber**

#### **System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)