**Wie Angehörige gute Pflege erkennen**

**Pflege ist einerseits intim und andererseits komplex. Für Angehörige ist es da oft**

**nicht leicht, zwischen dem Pflegebedürftigen und einem Pflegedienst zu vermitteln.**

**Wichtig ist dabei vor allem, sich auf das eigene Gespür zu verlassen.**

**Pflege geht nur im Team. Selbst wer sich als Angehöriger um die Eltern oder den Ehepartner**

**kümmert, braucht häufig Unterstützung, in der Regel von einem Pflegedienst. Da gibt es viel**

**zu klären - und einiges, was vielleicht irritiert oder verunsichert. Angehörige müssen aber**

**nicht alles einfach hinnehmen, sagt Daniela Sulmann vom Zentrum für Qualität in der Pflege**

**(ZQP).**

**Können Laien - Angehörige etwa - die Qualität von Pflege überhaupt beurteilen?**

**Daniela Sulmann: Wie gut Pflege ist, kann ein Angehöriger schon einschätzen. Natürlich ist**

**es für Laien schwierig zu beurteilen, ob zum Beispiel bei der Wundpflege alles korrekt ist.**

**Aber es gibt Anhaltspunkte für die Qualität eines Pflegedienstes.**

**Es gibt Dokumente wie die Pflege-Charta, in denen beschrieben ist, wie gute Pflege**

**sein soll. Was heißt das konkret?**

**Gute Pflege hat viele Facetten. Nicht immer ist das, was auch pflegefachlicher Sicht gut**

**wäre, auch aus Sicht des Pflegebedürftigen oder Angehörigen gut und gewünscht. Aber**

**grundsätzlich gilt: Gute Pflege ist vor allem das, was der Pflegebedürftige als gut erlebt -**

**zumindest da, wo es um eher subjektive Punkte, wie etwa einen respektvollen Umgang,**

**geht. Wenn sich der Pflegebedürftige selbst nicht mehr äußern kann, kommt Angehörigen**

**hier eine besonders wichtige Rolle zu, für ihn einzutreten.**

**Was sind gute Anhaltspunkte - wo spielt mein Empfinden als Angehöriger eine Rolle?**

**Bei der Zuverlässigkeit etwa: Werden Vereinbarungen eingehalten, wenn es um Uhrzeiten**

**oder Abläufe geht? Ist im Akutfall jemand erreichbar? Wie ist der Umgang mit dem Zuhause**

**des Pflegebedürftigen? Der sollte zum Beispiel eher zurückhaltend sein, nicht einnehmend.**

**Gibt es eine hohe Fluktuation, sind ständig neue Leute im Haus oder eher nicht?**

**Spielt der Umgang mit dem Angehörigen selbst dabei auch eine Rolle?**

**Absolut. Intensive Kommunikation ist ganz wichtig - und zwar eher in einer beratenden**

**Grundhaltung, nicht in einer bestimmenden. Ein gutes Zeichen ist auch immer, wenn der**

**Pflegedienst von sich aus über die Kündigungsmöglichkeiten aufklärt. Das geht ohne**

**Einhaltung von Fristen und ohne Begründung.**

**Darauf hinweisen müssen die Dienste zwar nicht, aber sie sollten es. Und natürlich sollte ein Pflegedienst seine Kosten und Leistungen generell transparent darstellen - und auch klar sagen, wenn etwas nicht geht.**

**Das ist also kein Zeichen mangelnder Qualität?**

**Auf keinen Fall. Wenn ein Dienst bestimmte Leistungen nicht erbringen kann, weil ihm das**

**Fachpersonal dafür fehlt, für die Pflege von Menschen mit Demenz zum Beispiel oder**

**Sterbebegleitung, dann sollte er das klar sagen. Das ist dann eher ein Zeichen von**

**Professionalität.**

**Und wie ist das bei objektiven Kriterien? Kann ich als Angehöriger Hygienemängel**

**erkennen, wenn ich gar nicht vom Fach bin?**

**Da gibt es immer Leitlinien und Details, an denen man sich orientieren kann. Zum Beispiel**

**bei der Hygiene, da gibt es einfach harte Fakten: die Pflicht zum regelmäßigen Desinfizieren**

**etwa oder das Verbot lackierter Fingernägel. Wenn sich jemand nicht daran hält, braucht**

**man nicht lange zu diskutieren.**

**Und wie ist das bei komplexerer Technik, bei Beatmungsgeräten etwa?**

**Da gilt im Grunde das gleiche. Wenn jemand zum Beispiel eine Öffnung an der Luftröhre**

**versorgt, müssen Sie als Angehöriger natürlich nicht wissen, wie das genau funktioniert.**

**Aber Sie können wissen, dass man da nie mit bloßen Händen dran darf, sondern nur mit**

**Handschuhen.**

**Frage: Und wenn das jemand falsch macht, muss ich mich einmischen?**

**Unbedingt. Hygienemängel zum Beispiel sind keine Schönheitsfehler, sondern können**

**große Probleme verursachen. Die Pflegebedürftigen sind sehr geschwächt, Infektionen**

**durch Keime können lebensbedrohlich sein.**

**Wer ist meine Anlaufstelle für Beschwerden?**

**Erst einmal die Pflegekraft selbst, vielleicht lassen sich Missverständnisse direkt aufklären.**

**Ein Beispiel: Der Pflegebedürftige ist mittags noch ungewaschen und der Angehörige meint,**

**der Pflegedienst hätte die Arbeit nicht richtig gemacht. Es kann aber sein, dass der**

**Pflegebedürftige das selbst so wollte. Aber wenn so ein Gespräch nichts bringt, sollte man**

**sich im nächsten Schritt an die Leitung des Pflegedienstes wenden und sonst auch an die**

**Pflegekasse.**