



Die genauen Einsatztermine findet Pflegeassistentin Gabi Blume-Struck in ihrem Handy, das sie nur den Zauberkasten nennt (links). In jedem Haushalt liegt eine Dokumentationsmappe aus, in der die Pflegekräfte kurze Informationen bei ihren Besuchen eintragen: Hautrötungen, Arzttermine, Sorgen und Freuden, aber auch Beobachtungen wie Schwindelgefühle oder zunehmende Vergesslichkeit finden sich neben Datum und Uhrzeit.
Bismark (3)



Jeder Griff im Haushalt muss passen

Gabi Blume-Struck arbeitet als Pflegeassistentin – Neun Patienten am Vormittag wollen versorgt sein

So lange wie möglich in den eigenen vier Wänden wohnen zu können – das wünschen sich viele Senioren und ihre Angehörigen. Doch immer öfter brauchen die Hochbetagten die Unterstützung von Pflegekräften.

VON ANTJE BISMARCK

LANGENHAGEN. Der Arbeitstag beginnt für Gabi Blume-Struck bereits am Vorabend: Dann erhält die Pflegeassistentin per Handy ihren Einsatzplan, kann ablesen, wer sie zu welcher Uhrzeit erwartet, wer wie versorgt werden muss und wer gerade seinen Geburtstag feiert. Anhand der Daten legt Blume-Struck ihre Tour durch die Wedemark fest – wobei sie die Mehrzahl ihrer Patienten bereits seit Jahren betreut. „Der Zauberkasten erleichtert die Arbeit ungemein“, sagt sie mit Blick aufs Mobiltelefon.

Denn sie vermerkt darin auch die Ankunft- und Abfahrtszeit bei den Patienten, digital landen diese Daten direkt in der Firmenverwaltung. „Langwierige Eingaben per Hand entfallen bei uns seit Jahren“, sagt Firmenchef Kai Dase. Auch deshalb möchte Blume-Struck nicht auf die moderne Technik verzichten, die ihr bei der Pflege der Hochbetagten allerdings nichts nützt. Hier geht es um andere Qualifikationen: Geduld, Vertrauen, Mitgefühl und eine große Prise Humor.

Die Sonne hat sich an diesem frühen Morgen noch nicht richtig durchgesetzt, als Blume-



Ein eingespieltes Team: Seit mehreren Jahren betreut Pflegeassistentin Gabi Blume-Struck die Wedemärkerin Elfriede Hering – persönliche Gespräche gehören längst zum Tagesprogramm dazu.

Struck bei ihrer ersten Patientin ankommt. Der Schlüssel steckt im Schloss, die Pflegerin weiß genau, wo sie die Seniorin fin-

det. „Ich helfe beim Duschen“, beschreibt Blume-Struck ihre Aufgabe. Sie fragt in den nächsten Minuten nicht nur nach dem

Befinden, sondern erkundigt sich auch gleich nach anstehenden Arztterminen. „Ich fahre heute nach Hannover zum Kar-

diologen“, verkündet die Patientin – mit ihrer Freundin will sie sich auf den Weg machen. Blume-Struck notiert den Termin in der Kundenmappe, die griffbereit auf einem Tisch liegt. Inklusive Kugelschreiber. Denn die engen Zeitvorgaben bei der Pflege lassen keine Zeit für die Suche nach dem Arbeitsgerät.

Das setzt sich auch bei den folgenden acht Terminen fort, die die Pflegeassistentin bis 11 Uhr bewältigt: Ob Dusch- oder Waschutensilien, Kleidung oder medizinische Strümpfe – in den Haushalten findet Blume-Struck alles Notwendige auf Anhieb. Damit bleiben auch einige Minuten, um sich nach der Urenkelin zu erkundigen, über ein Torrenzept zu reden oder über das Forellenfest vom Wochenende zu sprechen. „Wir kennen uns zum Teil seit Jahren“, sagt die Wedemärkerin. Sie erfährt zum Teil die gesamte Familiengeschichte – mitunter auch ganz bewusst. Denn in der Kundenmappe finden sich neben einem knappen Tagesprotokoll und Angaben zur Gesundheit auch Blätter, auf denen Angehörige wichtige biografische Daten notiert haben. „Das hilft bei der Arbeit, wenn wir wissen, welche Situation eine Angst auslösen kann“, sagt Blume-Struck, die sich nach eigenen Angaben eine Rückkehr in ihren früheren Büro-Job nicht vorstellen kann. „Ich arbeite gern allein und brauche den Kontakt zu den Menschen“, sagt sie, während sie im Zauberkasten bereits die Ankunft beim nächsten Patienten eingibt.

Kundenmappe hilft Pflegekräften und Familien

Angehörige sollten vor Vertragsabschluss genau nachfragen – Persönliche Gespräche sind ein Muss

VON ANTJE BISMARCK

Wie finde ich einen guten Pflegedienst? Welche Kriterien muss ich anlegen? Was kann ich erwarten? Und welche Rechte habe ich, wenn die Zusammenarbeit nicht klappt? „Natürlich habe ich mir diese Fragen immer mal wieder gestellt“, sagt eine Langenhagerin, die für ihre Mutter einen Anbieter suchte. Letztlich aber habe sie die Entscheidung immer weiter hinausgezögert und am Ende falsch entschieden. „Das weiß man allerdings erst, wenn sich die Fehler zeigen“, sagt sie und spricht im Rückblick von einem emotionalen Ausnahmezustand.

Dabei gibt es nach Aussage von Kai Dase – Geschäftsführer des 1997 gegründeten gleichnamigen Pflegedienstes, Prüfer bei der IHK und „Manager des Monats“ des Magazins „Häusliche Pflege in diesem Monat“ – durchaus nachvollziehbare Kriterien für die richtige Auswahl. So sollten Angehörige darauf achten, dass das Unternehmen für sich ein Qualitätsmanagement erarbeitet habe und dieses auch umsetze. Eine wichtige Rolle dabei komme der Kundenmappe zu:



Kai Dase.

„Darin dokumentiert die Pflegekraft besondere Vorkommnisse, schreibt ihre Reaktion auf und später auch das Ergebnis.“ Damit könnten auch Angehörige, die nicht permanent vor Ort seien, über einen längeren Zeitraum die Pflege nachvollziehen. Gleiches gelte für die Rechnungen der zurückliegenden Monate, die das Unternehmen erstellt habe. Auch die sogenannten Leistungsnachweise über kleine oder große Pflege fänden sich in den Mappen.

Hinzu komme: Da die Pflegekräfte vor allem bei Wochenenddiensten wechselten, bleibe die Kontinuität gewahrt. Wenn Gabi Blume-Struck also bei einer Pa-

tientin eine Hautrötung feststellt und diese mit Salbe behandelt, kann ihre Kollegin sehr schnell nachvollziehen, ob die Behandlung erfolgreich verlaufen ist.

Wie auch Claus Füsseck, der sich bundesweit für die Rechte der Pflegebedürftigen einsetzt, empfiehlt auch Dase, sich auf das eigene Gefühl schon bei der ersten Kontaktaufnahme zu verlassen. „Das geht nicht über eine Buchung im Internet“, sagt Füsseck. Dase spricht sich für intensive Gespräche am Anfang aus, die die Angehörigen führen sollten: Wer gibt die Informationen? Wer erklärt die Pflegeversicherung? Wer erstellt in welcher Form das Angebot? Und wo fin-

de ich auch nach dem ersten Kontakt noch Ansprechpartner? „Die Familien sollten sich solche Fragen beantworten lassen“, sagt er. Und sie sollten auch nachfragen, wie häufig die Pflegekräfte wechseln: „Dann natürlich lässt eine lange Partnerschaft den Schluss zu, dass sowohl die zu Pflegenden und ihre Familien als auch die Mitarbeiter zufrieden sind.“

■ Informationen über ambulante Pflegedienste erhalten Betroffene unter anderem in den Pflegestützpunkten der Region Hannover. Für den Norden ist Burgdorf zuständig: Rathaus 1 der Stadt Burgdorf, Marktstraße 55. Telefon (0511) 70 02 01 16.