

Wie der Aufnahmeprozess gelingen kann

Der Aufnahmeprozess von Bewohner:innen und
ihren Angehörigen mit Vorbehalten in die
Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrum
Mödling

Karoline Krobath, 11919353

Bachelorarbeit

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 25.04.2023

Version: 1

Begutachter:innen:

Mag. Andrea Rogy
MBA Gerhard Reisner

Abstract (Deutsch)

Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich mit dem Aufnahmeprozess in die Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrum (PBZ) Mödling. Es wird aufgegriffen, wie Bewohner:innen und Angehörige mit Vorbehalten im Aufnahmeprozess begleitet werden können, wodurch sich die Haltung der professionellen Hilfe im PBZ auszeichnet und was die Soziale Arbeit zu einer gelungenen Aufnahme beitragen könnte. Als Ergebnis der Forschung zeigt sich, dass klare und umfangreiche Kommunikation durch das PBZ Mödling vor, während und nach dem Einzug von hohem Stellenwert ist. Die Vorbehalte der Bewohner:innen und Angehörigen können durch die wertschätzende und personenzentrierte Haltung des PBZ Mödling genommen werden. Schließlich könnte durch die Soziale Arbeit zum Wohlbefinden der Bewohner:innen beigetragen werden und auch der Bedarf nach psychosozialer Betreuung gedeckt werden.

Abstract (Englisch)

This bachelor thesis focusses on the admission process in the long-term care of the nursing and care center (PBZ) Mödling. It is taken up how residents and relatives with reservations can be accompanied in the admission process, what characterizes the attitude of the professional help of the PBZ and what social work could contribute to the successful admission. The result of the research shows that clear and comprehensive communication by the PBZ Mödling before, during and after moving in is of great importance. The reservations of the residents and their relatives can be taken away by the appreciative and person-centered attitude of the PBZ Mödling. Social work could then contribute to the well-being of the residents and cover the need for psychosocial care.

Inhalt

Abstract (Deutsch)	2
Abstract (Englisch)	2
1 Einleitung	5
1.1 Interessensbeschreibung und Forschungsrelevanz	5
1.2 Problemdarstellung und Ziel der Forschung	5
1.3 Aufbau der Arbeit	6
1.4 Forschungsfragen	6
2 Einblick	7
2.1 Der Aufnahmeprozess als Phase der Veränderung	7
2.1.1 Äußere Umstände als Faktoren für Unsicherheit und Sorge bei Bewohner:innen und Angehörigen	7
2.1.2 Bedürfnisse von Bewohner:innen und Angehörigen	10
2.2 Die Haltung der professionellen Hilfe in Gesprächen mit Bewohner:innen und Angehörigen	11
2.3 Grundlagen der wertschätzenden & einfühlsamen Gesprächshaltung	13
2.4 Gewaltfreie Kommunikation als Methode in der Zusammenarbeit mit Bewohner:innen und Angehörigen	14
2.5 Der Blickwinkel der Sozialen Arbeit im Aufnahmeprozess	15
2.5.1 Grundsätze der Sozialen Arbeit	15
2.5.2 Die Soziale Arbeit im Aufnahmegespräch	17
2.5.3 Kommunikation bei schwierigen Gesprächen	18
3 Forschungsprozess	20
3.1 Erhebungsmethode	20
3.2 Analysemethode	20
4 Darstellung der Ergebnisse	22
4.1 Die Phase der Veränderung durch den Umzug für Bewohner:innen und Angehörige ..	22
4.1.1 Unsicherheiten und Sorgen der Bewohner:innen	22
4.1.2 Unterstützende Faktoren für Bewohner:innen	23
4.1.3 Unterstützende Faktoren für Angehörige	24
4.2 Die Haltung der professionellen Hilfe	25
4.3 Die Kommunikation im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling	26
4.4 Faktoren, die das Einleben verkomplizieren	27
4.5 Was könnte durch die Soziale Arbeit im PBZ Mödling beigetragen werden?	28
5 Ausblick und Resümee	30
5.1 Überblickshafte Darstellung der Forschungsergebnisse	30
5.2 Kritische Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Forschung	32
5.3 Forschungsausblick	33
Literatur	34

Daten	36
Abbildungen	36
Leitfäden der Interviews	37
Auszüge aus den Transkriptionen	38
Auszug aus der Systemanalyse	39
Wissenschaftliches Poster	40
Eidesstattliche Erklärung	41
Erklärung über die Nutzungsrechte	42

1 Einleitung

1.1 Interessensbeschreibung und Forschungsrelevanz

Im Jahr 2021 hatten mehr als 5% der österreichischen Bevölkerung Anspruch auf Pflegegeld. Mit der steigenden Lebenserwartung ist in den kommenden Jahren mit einer weiteren Steigerung dieser Zahl zu rechnen (vgl. BMSGPK 2022:9). Für die Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Personen, gibt es die Optionen der Pflege- und Betreuung zuhause durch Mobile Dienste und/ oder Angehörige. Sind diese Möglichkeiten nicht (mehr) passend, so wird der Umzug in die Langzeitpflegeform einer Pflege- und Betreuungseinrichtung angedacht. Nun stellt sich die Frage, wie dieser Prozess von der Aufnahme bis hin zur Phase des Einlebens adäquat begleitet werden kann.

Diese Forschungsarbeit widmet sich der genaueren Betrachtung des Aufnahmemanagements in die Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrums (PBZ) Mödling. Das PBZ Mödling ist eine von 50 Niederösterreichischen Pflege-, Betreuungs- und Förderzentren unter dem Dach der Niederösterreichischen Landesgesundheitsagentur. Die Langzeitpflege bietet Menschen langfristige Pflege und Betreuung rund um die Uhr. Die Aufnahme in diese Pflege und Betreuungsform ist grundsätzlich ab Pflegestufe 4 möglich (vgl. NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling 2023). Der Fokus dieser Arbeit liegt speziell in der Aufnahme und auch der ersten Phase des Einlebens von Bewohner:innen. Die erste Phase der Eingewöhnung wird auf eine Dauer von vier Wochen bis sechs Monaten geschätzt (vgl. Thiele et al. 2002:557).

Um den Rahmen dieser Arbeit einhalten zu können werden die speziellen Anforderungen von Menschen mit dementiellen Erkrankungen in der Langzeitpflege ausgeklammert und sich auf die Aufnahme von orientierten Menschen konzentriert. Zudem befasst sich die Arbeit aus dem Blickwinkel der Sozialen Arbeit und spart aus diesem Grund pflegerische und medizinische Komponenten, die nicht aus der Literaturrecherche entnehmen werden können, weitgehend aus.

1.2 Problemdarstellung und Ziel der Forschung

Mit dem langfristigen Umzug in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung ändert sich der Lebensalltag einer Person drastisch. Diese Veränderung kann mit Vorbehalten und Sorgen verbunden sein. Um den Aufnahmeprozess bestmöglich zu begleiten, ist es wichtig, dass diese Bedenken auf offene Ohren treffen und ernst genommen werden. Durch diese Arbeit soll mehr Verständnis für die Gründe der Unsicherheiten gefunden werden und demnach auch erforscht werden, mit welcher Haltung die professionelle Hilfe auf solche Situationen reagieren kann. Die Haltung, die durch das Aufnahmemanagement des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling eingenommen wird, wird dabei genauer beleuchtet. Ziel ist es, durch meine Forschungsarbeit förderliche Maßnahmen und Techniken für eine gelingende Aufnahme aufzuzeigen. Dabei konzentriert sich die Arbeit nicht nur auf pflegebedürftige Personen die in die Langzeitpflege des PBZ Mödling aufgenommen werden, sondern auch auf die Bedürfnisse

der Angehörigen. Durch den speziellen Blickwinkel, den das Studium der Sozialen Arbeit mit sich bringt, kann weiter eruiert werden, wie die Soziale Arbeit an sich und auch Methodiken und Techniken dieser Profession im Aufnahmeprozess unterstützend wirksam sein können.

1.3 Aufbau der Arbeit

Diese Arbeit orientiert sich an den Forschungsfragen und basiert auf einer umfangreichen Literaturrecherche und Forschungsergebnissen. Die Forschungsfragen, die durch diese Arbeit Beantwortung finden, werden im folgenden Kapitel aufgelistet.

In weiterer Folge wird der derzeitige Stand der Forschung in Form einer Literaturbearbeitung beschrieben und zeigt somit die Grundlagen der Arbeit, mit dem Ziel eine Basis für das Verständnis der Forschungsergebnisse zu schaffen. Anschließend werden die angewendeten Erhebungs- sowie Analysemethoden dargestellt. Im nächsten Schritt werden die aus den Interviews gewonnenen Erkenntnisse dargestellt. Das Schlusskapitel der Arbeit bildet die pointierte Zusammenfassung der Erkenntnisse aus der Literatur und Forschung und folglich der Beantwortung der Forschungsfragen. Abschließend folgt eine kritische Auseinandersetzung mit der Forschungserfahrung und die Beschreibung des Forschungsausblicks.

1.4 Forschungsfragen

Auf der Basis meines Forschungsinteresses ergibt sich die leitende Forschungsfrage:

- „Wie kann ein gelingender Aufnahmeprozess in die Langzeitpflege bei Bewohner:innen und Angehörigen mit Vorbehalten durch das Aufnahmemanagement des PBZ Mödling gestaltet werden?“

Weiters beziehe ich mich in dieser Arbeit auf die Beantwortung folgender Detailfragen:

- Worin liegen die Unsicherheiten von Betroffenen und Angehörigen bezüglich eines Umzugs in die Langzeitpflege begründet?
- Mit welcher Haltung geht das Aufnahmemanagement in ein Gespräch mit Betroffenen und Angehörigen mit Unsicherheiten bezüglich der Veränderung?
- Wie könnte die Soziale Arbeit bei schwierigen Aufnahmeprozessen unterstützend wirken?

2 Einblick

Im Einblick dieser Arbeit wird eine Übersicht über die Informationen und Grundlagen, aus der Literaturrecherche gegeben.

2.1 Der Aufnahmeprozess als Phase der Veränderung

In diesem Kapitel der Arbeit wird der Aufnahmeprozess aus der Sicht der Betroffenen und Angehörigen dargelegt. Es wird darauf eingegangen, mit welchen Gefühlen und Unsicherheiten dieses Geschehen behaftet ist und aus welchen Gründen fallweise Sorgen bezüglich des Prozesses auftreten. Wird sich ausschließlich auf einschlägige Fachliteratur bezogen.

Wie im Kapitel 1.1 dargelegt, ist die Aufnahme in das Pflege- und Betreuungszentrum Mödling ab Pflegestufe 4 möglich. Pflegebedürftigkeit wird als Zustand der Abhängigkeit von persönlicher Hilfe und Dienstleistungen beschrieben. Dieser Unterstützungsbedarfs ist nötig um die individuellen, elementaren Lebensfunktionen aufrecht erhalten zu können. Die Abhängigkeit von der Hilfe Dritter kann zeitweise oder auch dauerhaft bestehen. Man spricht von Pflegebedürftigkeit, wenn Personen nicht mehr befähigt sind, durch die eigenen Ressourcen die bestehenden Defizite auszugleichen. Die Abgrenzung zu Krankheit besteht darin, dass im Gegensatz zu Krankheit, Pflegebedürftigkeit nicht durch eine Diagnose ausdrückbar ist. Desto höher der Pflegebedarf, desto mehr Hilfebedarf besteht und dieser Hilfebedarf steht in engem Zusammenhang mit dem individuellen Empfinden des Verlusts der Selbständigkeit. Die Aufnahme in die Langzeitpflege hängt, nach dem Erscheinen der Pflegebedürftigkeit von Faktoren wie Alter, dem Vorliegen von Morbidität und verknüpft damit, dem Fehlen von ausreichender Unterstützung aus dem sozialen Umfeld ab (vgl. Winkler 2020:19f). Die Gruppe der pflegebedürftigen Personen setzt sich aus geriatrischen, multimorbiden und häufig hochaltrigen Personen zusammen, wobei Multimorbidität das parallele Vorhandensein von zwei oder mehr gesundheitlichen Einschränkungen beschreibt (vgl. ebd.:22).

2.1.1 Äußere Umstände als Faktoren für Unsicherheit und Sorge bei Bewohner:innen und Angehörigen

Sowohl pflegebedürftige Menschen als auch Angehörige sehen die Pflege und Betreuung zu Hause weitgehend als attraktivere Versorgungsform (vgl. Winkler 2020:59).

Entscheiden sich pflegebedürftige Personen und Angehörige für den Einzug in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung, stellt sich eine große Veränderung im Leben von älteren Personen ein. Die gewohnte Umgebung wird abgelegt und häufig wird durch den Umzug sowohl eine örtliche Trennung als auch die Trennung vom gewohnten sozialen Netzwerk herbeigeführt. Der Einschnitt wird häufig dadurch verstärkt wahrgenommen, dass der Umzug kurzfristig stattfindet, da dieser so lange wie möglich hinausgezögert wurde. In vielen Fällen findet der

Umzug in die Langzeitpflege einer Pflege- und Betreuungseinrichtung auch nach besonders einschneidenden Lebensereignissen, wie dem Tod des Partners oder der Partnerin, statt. Durch die psychische Belastung, die der Verlust und die subsequeunte Veränderung in der Lebenssituation mit sich bringt, ist die Vorbereitung auf die neue Lebensumgebung weiter erschwert (vgl. Altmann 2014:44).

Erst wenn die Situation zu Hause aufgrund gravierender Verschlechterungen des Gesundheitszustandes und inadäquater Wohnverhältnisse nicht mehr tragbar ist, wird der Umzug angedacht (vgl. Winkler 2020:29). Decken sich die Wohnbedürfnisse nicht mehr mit den Wohnbedingungen, so wird ein Umzug in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung geplant (vgl. Altmann 2014:38). Kurzfristige Umzüge sind für Bewohner:innen häufig mit zusätzlichem Stress verbunden (vgl. Winkler 2020:30).

Die eigene Wohnsituation sowie das Wohnumfeld ist für die meisten Menschen von hohem Stellenwert und wird mit Vertrautheit, Überschaubarkeit und der eigenen Privatheit verbunden. Mit zunehmendem Alter nimmt auch die Bedeutung, die dem Wohnen gegeben wird, zu, da sich alte und besonders pflegebedürftige Personen zu einem großen Zeitausmaß im häuslichen Umfeld aufhalten (vgl. Altmann 2014:38).

Aufbauend auf das Stressmodell nach Lazarus, wird angenommen, dass Personen unterschiedlich mit Situationen umgehen- der Umgang und die Reaktion sind jeweils abhängig von der subjektiven Bewertung der jeweiligen Situation (vgl. Winkler 2020:30).

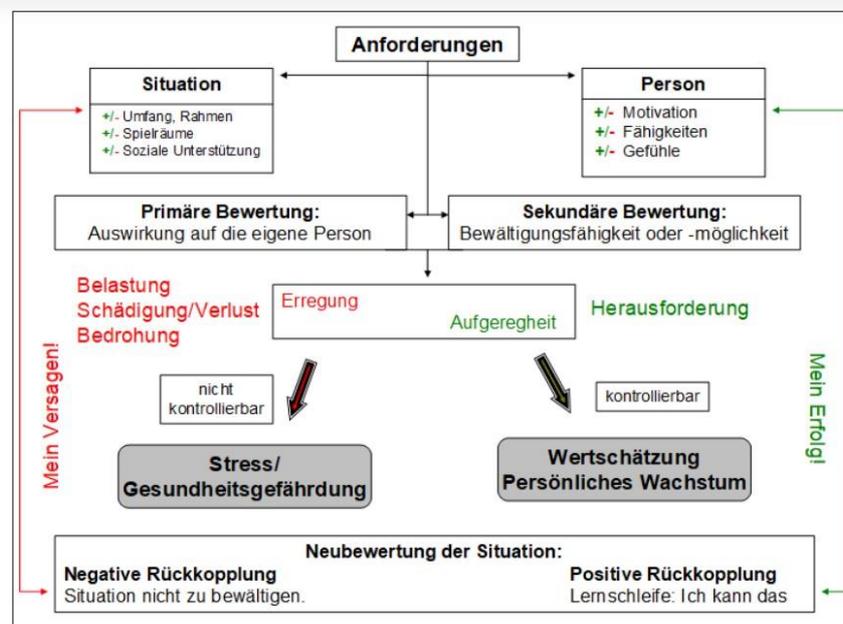


Abbildung 1: Das transaktionelle Stressmodell nach Lazarus

Derselbe „Stressor“, hier beispielsweise der Umzug beziehungsweise Einzug, kann von einer Person als Belastung wahrgenommen werden, während die andere diese Situation nicht als solche einordnet. Der Einzug in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung stellt ein kritisches, noch nie dagewesenes Lebensereignis dar. Aus diesem Grund kann nicht auf bewährte Copingstrategien zurückgegriffen werden. Der Stress, den Betroffene verspüren kann auf unterschiedliche Arten abgebaut werden. Beispielsweise kann hier die „wahrgenommene Wahlmöglichkeit“ hilfreich sein. Die Akzeptanz der Entscheidung hängt stark mit dem subjektiven Gesundheitszustand nach der ersten Ankunftsphase zusammen. Erst durch die

Akzeptanz, dass diese Entscheidung getroffen wurde, können sich Personen auf das langfristige Wohnen in einem Pflege- und Betreuungszentrum einlassen. Um mit der neuen Lebenssituation umgehen zu können, findet sowohl eine Adaption des Verhaltens als auch eine kognitive Adaption statt. Bewohner:innen beginnen die neue Situation mit der bisherigen zu vergleichen und Vor- und Nachteile wahrzunehmen. Auf diesem Wege kann der Umzug schließlich akzeptiert werden. Der Weg von Unsicherheit zu Akzeptanz wird allerdings auch deutlich durch die eigenen Charakteristika der Bewohnerin oder des Bewohners, der eigenen Biografie und durch das soziale Umfeld beeinflusst (vgl. Winkler 2020:30).

Der Einzug in die Langzeitpflege eines Pflege- und Betreuungszentrums geht meist mit der Aufgabe der bisherigen Wohnung einher. Durch dieses Faktum wird das Gefühl der Endgültigkeit für Betroffene weiter verstärkt. Die Veränderung des sozialen Umfelds, bringt auch das Ablegen der gewohnten Rolle mit sich. Personen die sich zuvor sehr selbstständig gaben und möglicherweise auch den Vorsitz der Familie genossen, können diese Rolle nicht weiter tragen und müssen sich nun in der neuen Rolle der „hilfsbedürftigen“ Person zurechtfinden (vgl. ebd.:31).

Sorgen und Unsicherheit bezüglich des Einzugs liegen bei vielen Personen auch in einem möglichen Informationsdefizit begründet. Einerseits wenn es keine Vorstellungen dazu gibt, wie das Leben in der Langzeitpflege eines Pflege- und Betreuungszentrum aussehen könnte. Andererseits wenn durch Fehlinformationen Bilder von Reglementierungen, Bevormundungspraktiken, Isolation, Einsamkeit und Monotonie entstehen (vgl. Schewpe 2012:514).

Es zeigt sich allerdings, dass Personen, die sich schon länger mit der Antizipation und Vorbereitung des Übergangs in die Langzeitpflege beschäftigt haben, die Eingewöhnungsphase in die neue Umgebung leichter fällt. Das liegt daran, dass durch die Auseinandersetzung mit der baldigen Veränderung der Lebensumstände und umfassende, vollständige Informationsgabe, realistische Erwartungen bezüglich der neuen Wohn- und Lebensbedingungen gebildet werden können. Ausgehend vom transtheoretischen Konzept nach Prohaska, ist der Anpassungsprozess als zwei Phasen Modell zu betrachten. Die Phase der anfänglichen Eingewöhnung und die Phase der längerfristigen Adaption. Eine Dauer von ungefähr 4 Wochen bis zu einem halben Jahr wird der Phase der anfänglichen Eingewöhnung eingeräumt. Geringe Zufriedenheit und Hoffnungslosigkeit über die neue Situation zeigen sich häufig schon im ersten Monat und diese anfängliche Eingewöhnungsphase ist entscheidend für die langfristige Zufriedenheit der Bewohner:innen (vgl. Thiele et al. 2002:557).

Für Bewohner:innen spielt nach dem Umzug das Gefühl von Kontrolle eine große Rolle. Das Gefühl kann betroffenen Personen durch ein Maß an Selbstständigkeit gegeben werden. Gemeinsam mit der Kontrollierbarkeit ist auch die Kontinuität wichtig. Anhand der Kontinuitätstheorie sehnt sich der Mensch in einer sich verändernden Welt nach innerer Kontinuität, beispielsweise Werte, Vorlieben und Fähigkeiten, als auch die Kontinuität des sozialen Umfelds und physischen Kapazitäten. Demnach ist es in der Phase nach dem Einzug von besonderem Wert die Wohneinrichtung und die sozialen Kontakte soweit möglich, aufrecht zu erhalten. Die Vorhersehbarkeit und Beeinflussbarkeit der Heimstrukturen sind hier ebenso von hohem Stellenwert (vgl. ebd.:557f).

Auf lange Sicht sehen Bewohner:innen und Angehörige den Umzug in die Langzeitpflege einer Pflege- und Betreuungseinrichtung als Verbesserung der Lebenssituation (vgl. ebd.:563). Als Indikatoren für eine positive Wahrnehmung der Langzeitpflege sind für Bewohner:innen neue

Sozialkontakte, Autonomie, Behandlung und Betreuung, Sauberkeit und die empfundene Qualität der Pflege (vgl. Winkler 2020:59).

Für diese Wahrnehmung ist besonders die geglückte erste Adaption von besonderer Bedeutung. Der Übergang von Personen in die Langzeitpflege ist häufig mit Stressoren verbunden. Allerdings ermöglicht eine neue Umgebung die Chance des Wachstums und der Weiterentwicklung, auch in hohem Lebensalter (vgl. Thiele et al. 2002:563).

Die Sichtweise die Betroffene auf den eigenen Pflegebedarf haben, spielt eine Rolle dahingehend, wie diese auf das Angebot von Unterstützung reagieren können. Erkrankungen und Behinderungen können als Bestrafung des Schicksals, oder auch als Chance gesehen werden. Mit welchen Gefühlen diese Einschränkungen behaftet sind, kann unbewusst oder bewusst geschehen. Meist ist Letzteres der Fall. Es ist für die professionelle Hilfe von hoher Wichtigkeit diese Tatsache zu verstehen. Da die Bedeutung, die dem eigenen Unterstützungsbedarf gegeben wird, sich stark darauf auswirkt, wie auf das Angebot von Hilfe reagiert werden kann. Eine negative Reaktion gilt nicht den einzelnen professionellen Helfer:innen, sondern ist die Reaktion die sich aus den Gefühlen und dem Empfinden der Betroffenen ergeben (vgl. Matolycz 2013:43f).

Durch den Begriff „Zufriedenheitsparadoxon“ wird beschrieben, dass ältere Menschen trotz gesundheitlicher Einschränkungen und Herausforderungen oftmals über ein hohes Maß an Zufriedenheit und Wohlbefinden verfügen. Mit psychischen Copingstrategien sind sie in der Lage aufkommende Schwierigkeiten zu verarbeiten. Diese Mechanismen bieten eine flexible Anpassung an die Abgabe von Kontrolle und die Anpassung an Verlusterlebnisse. Erst im sehr hohen Lebensalter nimmt diese Kompetenz ab (vgl. Wahl / Schmitt 2010:428f).

2.1.2 Bedürfnisse von Bewohner:innen und Angehörigen

Wenngleich Ängste und Unsicherheiten bezüglich des Umzugs in die Langzeitpflege aufkommen, stehen viele ältere Personen der Aussicht eines Einzugs auch positiv gegenüber. Einerseits befürchten viele den weiteren Abbau der Selbstständigkeit und somit auf immer mehr Hilfe angewiesen zu sein, was auf die zunehmenden körperlichen Einschränkungen und die dadurch wachsende Überforderung in der Bewältigung des Haushalts und der Körperpflege zurückzuführen ist. Andererseits scheint die Aussicht auf professionelle Pflege und Unterstützung in einer Pflege- und Betreuungseinrichtung als attraktivere Option als auf die Hilfe pflegender Angehöriger angewiesen zu sein. Viele bevorzugen in dieser Hinsicht auch eine professionelle Pflege in einer Pflege- und Betreuungseinrichtung, um wieder in ein soziales Netzwerk eingebunden zu sein und subsequent mehr Lebenssinn- und -freude erleben zu können (vgl. Altmann 2014:45).

Pflegende Angehörige erwägen meist erst, wenn der Pflegeaufwand die eigene Kapazität deutlich übersteigt den Umzug in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung. Eine solche Entscheidung ist für Angehörige häufig mit Sorgen, schlechtem Gewissen und Widerwillen begleitet (vgl. ebd.:40). Im Jahr 2021 haben 97,36% der Pflegegeldbezieher:innen Unterstützung durch nahe Familienangehörige erhalten (vgl. BMSGPK 2022:48). Dadurch sind Angehörige eng mit der pflegebedürftigen Person verbunden und diese werden in den Entscheidungsprozess mit eingebunden.

Das Pflege- und Betreuungszentrum Mödling hat für neue Bewohner:innen und Angehörige ein Informationsblatt erarbeitet, in dem die wichtigsten Hinweise bezüglich des Einzugs in die

Langzeitpflege verschriftlicht sind. Aufgelistet sind Angaben zum Tag des Einzugs, sowie Informationen über Besuchszeiten und Möglichkeiten der individuellen Gestaltung des Wohnraums. Es wird empfohlen am Einzugstag eine Vertrauensperson mitzunehmen, um die Eingewöhnungsphase zu erleichtern. Damit können frühzeitig Kontakte zwischen Mitarbeiter:innen und Angehörige geknüpft werden (vgl. NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling o.A.). Ein solcher Austausch ist für die Vertrauensbasis zwischen Personal und Angehörigen von hoher Bedeutung.

Weder für Betroffene noch Angehörige ist der Prozess der Übersiedelung mit dem Eintritt in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung abgeschlossen (vgl. Altmann 2014:12). Unterstützungsbedarf haben sowohl Bewohner:innen als auch Angehörige im Hinblick auf die Knüpfung neuer Kontakte und Aktivitäten in der Pflege- und Betreuungseinrichtung, als auch bei der Gestaltung der neuen Wohnsituation (vgl. Thiele et al. 2002:563).

2.2 Die Haltung der professionellen Hilfe in Gesprächen mit Bewohner:innen und Angehörigen

„Haltung – man sieht sie nicht und dabei ist sie (nahezu) alles.“ (Schirmer 2018:59)

Die eigene „innere“ Haltung wird durch unser Verhalten und unsere individuelle Persönlichkeit zum Ausdruck gebracht. Haltung beeinflusst unser Sein (vgl. Schirmer 2018:59). Von Fachkräften in sozialen Einrichtungen werden Grundhaltungen erwartet, die zu sozialer Gerechtigkeit beitragen und Nutzer:innen gegenüber prosoziales Handeln, Empathie und Verbundenheit ausdrücken. Im Gegensatz dazu gelten unengagierte Handlungsweisen ebenso als unprofessionell, wie betroffenenorientierte Parteilichkeit (vgl. Widulle 2020:47).

In Situationen, die sich durch einen professionellen Hilfskontext auszeichnen, begegnen sich zwei oder mehr Menschen, die sich durch unterschiedliche Rollen definieren. Der:die professionelle Helfer:in als Expert:in, die Klient:innen/Nutzer:innen als Hilfesuchende (vgl. Schirmer 2018:31). Prägend für die Beziehung zwischen Pflegepersonen und pflegebedürftigen Menschen ist die Sichtweise der professionellen Hilfe. Der Umgang wird dadurch beeinflusst aus welchem Blickwinkel eine Person betrachtet wird, also beispielsweise gilt sich hier als professionelle:r Helfer:in die Frage zu stellen: „Sehe ich den Menschen, mit all seiner Vorgeschichte und Erfahrungen oder werden vor allem die vorhandenen Defizite wahrgenommen?“ oder „Habe ich als pflegende Person die Überzeugung, dass diese Person weiterhin fähig ist, aktiv an der eigenen Lebensgestaltung teilzuhaben oder sehe ich einerseits die Kompetenz nicht mehr und auch keinen Sinn in dieser Betrachtungsweise?“. In der Arbeit mit pflegebedürftigen Personen ist es unumgänglich die Situation und den Menschen ganzheitlich und auch vor dem Hintergrund der ethischen Überlegungen zu betrachten (vgl. Fölsch 2022:9). Wenn der ganzheitliche Blick und eine respektvolle Haltung gegenüber pflegebedürftigen Personen nicht gewahrt ist, läuft man Gefahr die Handlungen von Personen misszuverstehen. Gegenwehr und Unmut der pflegebedürftigen Person gegenüber Interventionsmaßnahmen können somit fälschlicherweise als Boshaftigkeit gegenüber der pflegenden Person interpretiert werden (vgl. Matolycz 2013:14).

Im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling wird durch die Mitarbeiter:innen eine validierende und personenzentrierte Grundhaltung gegenüber den Bewohner:innen praktiziert (vgl. NÖ

Pflege- und Betreuungszentrum Mödling 2023). Die Validation kann als eine Methode gesehen werden, mit älteren, „verwirrten“ Personen zu kommunizieren. Naomi Feil war in den 60er bis 80er Jahren Begründerin dieser Methode. Durch diese Betrachtung wird die Desorientierung bei alten Menschen nicht nur als hirnorganische Veränderung interpretiert, sondern als Reaktion auf nicht zu ertragende Alltagsrealitäten. Das Verweilen in der Orientierung wird durch körperliche und soziale Veränderungen für die Person untragbar. Ebenso kann die Desorientierung als Rückzug aufgefasst werden, um nicht bewältigte Lebensaufgaben nun aufzuarbeiten. Aus diesen Annahmen erschließen sich in Folge die Ziele der Methode als:

- Verhinderung der Fortschreitung der Desorientierung und gleichzeitig die Förderung der psychischen und physischen Ressourcen und des persönlichen Wohlbefindens
- Lösen von nicht ausgetragenen Konflikten
- Rechtfertigung des Lebens

Es ist speziell für ältere Personen wichtig sich gebraucht und geliebt zu fühlen, die eigenen Gefühle und Empfindungen auszudrücken und sich in diesen auch angenommen zu wissen. Es ist von großer Bedeutung zu respektieren, dass jene Person, die nun einen erhöhten Pflege- und Unterstützungsbedarf hat, ein ganzes Leben gelebt hat, welches von Selbstständigkeit geprägt war (vgl. Matolycz 2016:242). Bezeichnend für die Pflegebeziehung ist die Asymmetrie dieses Kontakts, da für pflegebedürftige Personen die Hilfe anderer unentbehrlich wird. Pflegenden müssen hier die eigene Rolle unentwegt reflektieren da ansonsten dieses Missverhältnis zu Machtmissbrauch, Bevormundung und zum Übergehens des Recht auf Autonomie führen kann. Die Idee eines „guten Lebens“ der pflegerischen Person mag zwar meist gut begründet und aus der Ausbildung und Erfahrung klar ersichtlich sein, allerdings dürfen diese Vorstellungen der pflegebedürftigen Person nicht übergestülpt werden. Zum Wohle der Person zu handeln, bedeutet in diesem Sinne nicht nur fachliche und professionelle Pflege zu leisten, sondern auch auf die Bedürfnisse und Wünsche des oder der Einzelnen einzugehen (vgl. Fölsch 2022:26).

Die informierte Zustimmung wird in der Medizin, im Rahmen der Autonomie und Entscheidungsmacht gefordert. In der Pfl egetätigkeit bedeutet diese Zustimmung Personen nicht nur als passive Empfänger:innen von Unterstützung zu betrachten sondern Sinn und Ziel der Pflegehandlungen vorab zu erklären, um auf eine Übereinstimmung über weitere Handlungen zu gelangen (vgl. ebd.:20).

In der Pflege, bei Betrachten des Einzelfalls muss der Fokus nicht nur auf die Problemlösung gelegt werden, sondern viel mehr im Auge behalten werden, auf welche Art und Weise sich einem Problem genähert wird. Das Verständnis für den Fall und die Person in ihrer Ganzheitlichkeit steht durch diese Betrachtungsweise im Mittelpunkt und wird dadurch zum Fall (vgl. Matolycz 2013:10). Durch einen akteur:innenorientierten Zugang wird sich nicht nur auf die Pflegehandlung an sich konzentriert, sondern der gesamte Pflegeprozess kann dadurch in den Fokus gerückt werden. Somit wird es möglich auch die Bedingungen, unter denen Pflege durchgeführt wird, zu berücksichtigen. Es können dadurch auch Abläufe, Gegebenheiten, Rituale und auch das Klima zwischen der Person mit Pflegebedarf und der pflegenden Person betrachtet werden und damit weiter eruiert werden wie sich diese Faktoren auf die Pflegehandlung und die gepflegte Person auswirken (vgl. ebd.:11).

Im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling sind, bei Bedarf an Unterstützung in Krisensituationen, die Mitarbeiter:innen der Alltagsbegleitung mit dieser Aufgabe betraut (vgl. NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling 2020:2).

2.3 Grundlagen der wertschätzenden & einfühlsamen Gesprächshaltung

Die wertschätzende Gesprächsführung kann in vielen Fällen als Grundlage der Kommunikation zwischen Personen gesehen werden. Durch diese Art der Kommunikation wird eine wertschätzende Haltung ausgedrückt. Die wertschätzende Gesprächsführung hat verschiedene Einstellungen und Grundwerte im Ansatz. Diese bilden sich einerseits aus der Annahme, dass alle Menschen die gleichen Rechte und Anspruch auf die Freiheit der Selbstgestaltung des eigenen Lebens haben, somit der eigenen Existenz aktiv Sinn und Bedeutung verleihen. Dazu gehört auch der Grundgedanke, dass das menschliche Leben verletzlich ist und somit Unterstützung braucht. Der Mensch ist gleichzeitig als Einzel- und Sozialwesen zu betrachten. Es gilt als alltägliche Herausforderung den Spagat zwischen „abgrenzen“ und „dazugehören“ zu meistern. Im Ursprung der Menschheitsgeschichte war die Verbundenheit zur Gruppe überlebenswichtig. Gleichzeitig sehen wir uns Menschen mittlerweile als Einzelgänger:innen. Der Mensch entfaltet seine Potentiale durch die Interaktion mit anderen und entwickelt sich so das ganze Leben lang weiter (vgl. Schirmer 2018:60). Neben praktischen und technischen Fähigkeiten tragen verschiedene Verhaltensweisen zu einer einfühlsamen Gesprächsführung bei. Die Wertehaltung, die die Menschenliebe und Güte, als Grundsatz sieht und die Absicht dem Gegenüber wohlwollend und fürsorglich zu begegnen, sind hier essenziell (vgl. ebd.:62).

Die Wertschätzung kann als erster Punkt gesehen werden, der die Haltung der einfühlsamen Gesprächsführung ausmacht. Es geht darum den Menschen so zu akzeptieren, wie er oder sie ist. Somit muss auch kommuniziert werden, dass die Akzeptanz nicht davon abhängig ist, ob die Person sich den Erwartungen der Gesprächspartner:in oder Umwelt entsprechend verhält (vgl. ebd.:63).

Ein weiterer Punkt ist die Subjektivität versus Objektivität. Im Zentrum der Gedanken des oder der Helfenden sollte das Gegenüber, eingebettet in seine aktuelle Erfahrung und Lebenswelt stehen. Jede Person sieht Sinn darin, wie er oder sie handelt. Als professionelle Helfer:innen geht es nicht immer darum mit der Sicht des oder der Klient:in einverstanden zu sein. Bedeutsam ist es immer eine respektvolle Position einzunehmen. Eine objektive und somit neutrale Sicht gegenüber anderen Menschen zu verinnerlichen ist nicht möglich. In der professionellen Hilfe ist es oft noch dadurch erschwert, dass fachliche Vorstellungen und Schlussfolgerungen aus den eigenen Erfahrung in die aktuelle Situation mitgenommen werden (vgl. Schirmer 2018:64).

Bezüglich der Verantwortung in helfenden Beziehungen ist zu beachten, dass die beratende Person durch Wahl- und Einflussmöglichkeiten Klient:innen helfend zur Seite steht. Allerdings liegt die Entscheidungsmacht nie bei den Beratenden, sondern in ihrer Endgültigkeit bei den Klient:innen. Bei Klient:innen die durch Krankheit oder Krise in ihrer Autonomiefähigkeit eingeschränkt sind, kann für Berater:innen ein Fürsorgeauftrag entstehen. Die Waage zwischen Führung und Freiheit muss hier entsprechend ausgewogen sein und als Endziel muss die Selbstbefähigung der Klient:innen im Auge behalten werden (vgl. ebd.:65).

Anschließend an die Verantwortung der Helfer:innen ist die Autonomie und Selbstbestimmung beziehungsweise Bindung und Orientierung anzugeben. Die Selbstbestimmung zielt darauf ab die Klient:innen in ihrer Rolle nicht zu entmündigen. Als essenzieller Punkt dieser Grundlage gilt es, dass die Unterstützung durch andere Menschen, als auch professionelle Hilfe, die Autonomie und das Realisieren der eigenen Ziele nicht ausschließt. Der Mensch wünscht sich von Grund auf Nähe und Kooperation mit anderen, allerdings kann dieser Wunsch durch unangenehme Gefühle wie Stress und Angst beeinflusst werden. Die professionelle Hilfe kann hier durch einfühlsame und empathische Kommunikation auf der Beziehungsebene Klient:innen spüren lassen, dass diese Gefühle gehört und ernst genommen werden. Auf diese Weise eröffnen sich für Klient:innen neue Verhaltensmöglichkeiten und Bewältigungsstrategien (vgl. ebd.:65).

Im Kontakt zwischen professionellen Helfer:innen und Klient:innen ist es wichtig das Verhältnis zwischen Nähe und Distanz im richtigen Maße zu halten. Ein solcher Akt fordert der professionellen Hilfe viel ab. Um die Beziehungsebene standhaft zu bewahren, muss Raum für Beziehungsgestaltung eingeräumt werden, um Vertrauen aufbauen zu können. Besonders wenn eine längerfristige Beziehung entstehen soll, gilt es den Rahmen klar zu definieren, aber auch die eigene belastete Beteiligung zu reflektieren (vgl. Schirmer 2018:67).

2.4 Gewaltfreie Kommunikation als Methode in der Zusammenarbeit mit Bewohner:innen und Angehörigen

In diesem Kapitel wird sich auf die Grundgedanken und die Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation bezogen. Dabei wird sich an das Konzept nach Rosenberg angelehnt.

Bei diesem Ansatz gilt sich vor Augen zu führen, dass die Botschaft die mit Gesagtem ausgesendet werden will, nicht immer ident mit der Botschaft ist, die bei Gesprächspartner:innen ankommt. Im Alltag verlässt man sich auf verschiedene non-verbale oder verbale Hinweise, um zu erkennen, ob eine Aussage zur Zufriedenheit angenommen wurde. Als Zusatz könnte noch eine Aussage wie „Ist das so klar?“ getätigt werden, um durch einen Zuspruch des Gesprächspartners oder der Gesprächspartnerin sicher zu gehen, dass Gesagtes auch richtig angekommen ist (vgl. Rosenberg 2013:95).

In Konversationen in der wichtige Informationen mitgeteilt wurden, kann es hilfreich sein Gesprächspartner:innen zum Abschluss noch einmal zu bitten die geteilten Informationen zu wiederholen, um auf diese Weise Missverständnisse zu vermeiden (vgl. ebd.:95). Ein solches Nachfragen nach Bestätigung kann sich anfangs ungewohnt anfühlen und kann auch von der anderen Person negativ aufgenommen werden. Um Reaktionen wie „glaubst du etwa ich hör nicht zu?“ zu vermeiden, kann es hilfreich sein schon im Vorhinein zu erklären, warum man um die Wiederholung des Gesagten bittet. Wenn klargestellt ist, dass man damit Gesprächspartner:innen nicht auf die Probe stellen möchte, sondern nur überprüfen möchte, ob man sich selbst verständlich ausgedrückt hat kann negativen Reaktionen aus dem Weg gegangen werden (vgl. ebd.: 96).

Nachdem inhaltliche Themen geklärt sind, ist es auch wichtig nach den Gefühlen der Gesprächspartner:innen zu fragen. Dadurch kann nicht nur geklärt werden, ob Gesagtes auch richtig verstanden wurde, sondern was durch die Mitteilung bei der anderen Person ausgelöst wurde. Es ist hier wichtig zu verdeutlichen, welche Gedanken man von

Gesprächspartner:innen hören will. Phrasen wie „Sagen Sie mir doch bitte, ob mein Angebot/meine Bitte für Sie passend erscheint“, können Klarheit verschaffen (vgl. Rosenberg 2013:96f).

Empathie bedeutet ein respektvolles Verständnis für die Erfahrungen anderer. Die falsche Reaktion auf das Bedürfnis nach Empathie kann leicht zu Frustration führen. Ein Beispiel hierfür wären (zwar gut gemeinte) Ratschläge, anstatt des erhofften Mitgefühls (vgl. ebd.:113). Es empfiehlt sich Gesprächspartner:innen reichlich Zeit zu geben um Anliegen vollständig ausdrücken zu können (vgl. ebd.:123).

Es stellt sich die Frage welche Möglichkeiten es gibt zu erkennen, ob man einer anderen Person volles Mitgefühl und Verständnis vermittelt hat. Zum einen wird sich ein Gefühl der Erleichterung bei Gesprächspartner:innen einstellen. Ein weiterer Hinweis für ein gelungenes Gespräch wäre es, wenn Gesprächspartner:innen aufhören zu sprechen (vgl. Rosenberg 2013:123f).

Durch Gewaltfreie Kommunikation kann es gelingen, mit anderen so in Kontakt zu treten, dass das natürliche Einfühlvermögen wieder entfaltet werden kann. Es gilt den Fokus des eigenen Bewusstseins auf intensives Zuhören, Respekt und Empathie zu legen (vgl. ebd.:30).

2.5 Der Blickwinkel der Sozialen Arbeit im Aufnahmeprozess

Diese Arbeit beleuchtet die Arbeit mit älteren, pflegebedürftigen Personen aus der Perspektive der sozialen Arbeit. In diesem Kapitel soll nun die Verbindung der beiden Themenfeldern aufgezeigt werden.

2.5.1 Grundsätze der Sozialen Arbeit

Vorab werden Grundsätze darlegt, die den Blickwinkel, den das Sozialarbeitsstudium mit sich bringt, aufzeigen.

Die Profession der Sozialen Arbeit bekennt sich zu Werten der Freiheit und Selbstbestimmung, sozialer Gerechtigkeit und Solidarität. Die Grundhaltung der Profession definiert sich durch:

- (Selbst)kritische Reflexion
- Toleranz mit dem Wissen um deren Grenzen
- Empathie, Achtsamkeit, Wertschätzung und Höflichkeit im Umgang mit Menschen
- Integrität
- Zivilcourage
- Übernahme von Verantwortung (obds 2020:3).

Damit die Soziale Arbeit sich einer durchwegs wandelnden und sich entwickelnden Gesellschaft anpassen kann, ist die kontinuierliche Auseinandersetzung mit politischen, ökonomischen und sozialen Rahmenbedingungen grundlegend (vgl. ebd.:3).

Im Kern der Sozialarbeit steht ein Interaktionsgeschehen zwischen Menschen. Aus diesem Grund spielt die Persönlichkeit der einzelnen Sozialarbeiter:innen eine entscheidende Rolle in der Zusammenarbeit mit Klient:innen (vgl. Ortmann 2018:85). Für die Haltung der Sozialen Arbeit steht die humane Tendenz als erste, ausschlaggebende Kompetenz. Sie stellt ein

tolerantes Verständnis gegenüber der Widersprüchlichkeit und Schwächen der Menschen dar. Sozialarbeiter:innen müssen über Kommunikation und Kooperationsfähigkeit verfügen, auch wenn der Kontakt von Spannungen und Konflikten behaftet ist. Die Soziale Arbeit muss sich standhaft zeigen, denn welche Interventionen getätigt werden, ergeben sich aus der individuellen Entscheidungsmacht der Sozialarbeiter:innen. Dennoch muss in der Tätigkeit und im Arbeitsprozess auch Flexibilität und Anpassungsfähigkeit gezeigt werden (vgl. ebd.:86f).

Die Ethik der Sozialen Arbeit muss als Rahmen des Handelns gesehen werden. In der Handlung ist nicht zu fragen, ob es möglich ist die Ethik den Zwecken der Profession unterzuordnen, sondern ob die professionellen Handlungen den ethischen Kriterien der Sozialarbeit entsprechen. In einem Arbeitsfeld, in dem sich Hilfe und Machtausübung oftmals vermischen gilt es die persönlichen Ansätze, in Hinblick auf die Grundlagen des Berufes kritisch zu reflektieren (vgl. Schmid Noerr 2018:29). Es gilt nicht nur über fachliches Wissen zu verfügen und sich innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen zu bewegen, sondern sich immer zu fragen ob gewisse Interventionen und Arbeitsweisen gegenüber Klient:innen ethisch vertretbar sind. Beispiele sind Fragen wie „Hat diese Regel inhumane Folgen für meine Klient:innen?“ oder „Ist es ethisch gerechtfertigt, hier auf diese Art einzugreifen?“. Der ethische Hintergrund dient dazu die Ziele und das Verhältnis von Mitteln und Zielen zu hinterfragen (vgl. ebd.:29f).

In den 1960er Jahren war die Arbeit mit älteren Menschen stark durch das Defizitmodell geprägt. Der Alterungsprozess wurde als unaufhaltbarer Abbau der geistigen, körperlichen und seelischen Fähigkeiten gesehen. In den 1970er und 80er Jahren wurde das Defizitmodell immer mehr von der Aktivitätstheorie abgelöst, die von einer Perspektive des Erhalts der psychischen, geistigen und körperlichen Kompetenz ausgeht, wenn diese durch kontinuierliche Aktivität trainiert und unterstützt wird (vgl. Schweppe / Horn 2022:29). In den 1990er Jahren wurde stärker auf die Entpauschalisierung des Alterungsprozesses aufmerksam gemacht. Alternden Menschen wurde die Wahlmöglichkeit über die Gestaltung ihres Lebens immer mehr zugesprochen und die Phase des hohen Erwachsenenalters ist demnach nicht mehr vollständig von der Phase des mittleren Erwachsenenalters abzugrenzen (vgl. ebd.:30). Klassische Altersrisiken sind hier dennoch nicht außen vorzulassen und die Soziale Arbeit mit alten Menschen ist demnach mit einer Vielzahl an unterschiedlichen Interessen, Bedürfnissen und Herausforderungen verbunden. Wie auch in anderen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit liegen die Aufgabenfelder hier nicht nur in der Unterstützung bei Hilfsbedürftigkeit, sondern genauso bei Lebensbegleitung und -gestaltung (vgl. ebd.:30). Besonders bei einschneidenden Veränderungen in Lebenssituationen wie dem Aufkommen von Hilfs- und Pflegebedürftigkeit, Todesfällen von Personen im Näheverhältnis oder auch der Abschied von der gewohnten Lebensumgebung, kann durch die Soziale Arbeit Unterstützung in Form von entlastenden Gesprächen geboten werden. In Gesprächen werden gemeinsam Copingstrategien erarbeitet.

Viele Personen kommen auch nicht direkt von Zuhause in die Langzeitpflege, sondern werden vom Entlassungsmanagement des Krankenhauses in diese übergeben. In diesem Bereich ist hohe Kooperations- und Koordinationskompetenz gefragt, um einen optimalen Ablauf erreichen zu können. Durch das Entlassungsmanagement wird unter anderem abgestimmt, welche Angebote zur Deckung der weiteren Versorgung von Personen nach dem

Krankenhausaufenthalt passend sind. Durch das Pfllegeteam wird ein pfllegerischer Entlassungsbrief aufgestellt, der Informationen für die weitere Betreuung der Person enthält. Benötigen Personen nach dem Krankenhausaufenthalt kurz- oder langfristige Pflege, so unterstützt das Entlassungsmanagement des Krankenhauses in der Organisation der Nachbetreuung. Ob der Übergang in die Langzeitpflege einer Pflege- und Betreuungseinrichtung notwendig ist, wird somit von den Mitarbeiter:innen des Entlassungsmanagements eruiert. Diese Zeit kann sich, wie schon dargelegt für Angehörige und Betroffene als sehr belastend erweisen und um diesen Umstand zu umgehen, ist eine gute Zusammenarbeit zwischen dem Entlassungsmanagement und diversen Pflege- und Betreuungseinrichtungen von maßgeblich (vgl. gesundheit.gv.at 2018).

In der Arbeit mit älteren Menschen geht die Sozialarbeit oftmals (nur) in eine Einzelbeziehung mit den Klient:innen, obwohl genau hier, jene Rollen, die Angehörige und weitere enge Bezugspersonen spielen, einen großen Einfluss haben. Die Beziehungsarbeit kann nicht ohne Einbindung vom Umfeld in den Hilfeprozess, geschehen (vgl. Wendt 1992:44). Wie in Kapitel 2.1.2 dargelegt, tritt mit dem Einzug in die Langzeitpflege einer Pflege- und Betreuungseinrichtung nicht nur für Betroffene ein einschneidendes Lebensereignis ein, sondern auch für die Angehörigen. Durch engen Zusammenhalt und auch die Unterstützungsarbeit, die durch Angehörige pflegebedürftiger Menschen geleistet wird, könnte es hier ebenso zu einer hohen emotionalen Belastung kommen. In solchen Fällen ist es ratsam, Kontakt zur Sozialen Arbeit anzubieten, um einerseits bei organisatorischen Angelegenheiten unterstützen zu können und um andererseits auch hier durch entlastende Gespräche Abhilfe zu schaffen.

(Ältere) Menschen versuchen oftmals zuerst allein eine persönliche Krise zu bearbeiten, sie wenden sich nur selten an die professionelle Hilfe. Meist wendet man sich zuerst an den Hausarzt oder die Hausärztin, denn das Kontaktieren von Psycholog:innen und Sozialarbeiter:innen ist nach wie vor mit Stigma verbunden (vgl. Brückner 2010:238). Um diese Problematik zu bearbeiten, könnte es sich als wirksam erweisen, professionelle psychosoziale Hilfe in Pflege- und Betreuungseinrichtungen zu verankern.

2.5.2 Die Soziale Arbeit im Aufnahmegespräch

Wie in Kapitel 2.1.1 erläutert, gibt es verschiedene Gründe warum neue Bewohner:innen in der Phase des Ankommens möglicherweise in Abwehrhaltung gegenüber einer unbekanntem Umgebung treten. Aus Sicht der Sozialen Arbeit bietet der Widerstand bei Klient:innen eine große Chance. Es geht hier darum den Widerstand als Kooperation zu sehen. Für diese Handlungsweise gibt es subjektiv gute Gründe, beispielsweise kann es sich dabei um den empfundenen Zwangskontext handeln, oder aber auch um die subjektive Befindlichkeit, Krankheit oder negative Vorerfahrung. Widerstand kann auch als empfundene Bedrohung der Freiheit und Autonomie betrachtet werden. In der Gesprächsführung muss durch die Soziale Arbeit beachtet werden, dass Belehrungen, Kritik und Moralisationen in diesen Fällen als Störung wahrgenommen werden und beim Gegenüber meist noch stärkere Abwehrreaktionen erzeugen. Metakommunikatives Thematisieren des Widerstands und der Hinweis auf das gemeinsame Arbeitsbündnis können helfen die Gesprächsbasis zu stärken (vgl. Widulle 2020:121f).

Durch die Standardisierung von Gesprächen durch Fragebögen und Checklisten steigt die Gefahr einer Reduktion des/der Klient:in von Subjekt zum Objekt (vgl. Schirmer 2018:31). Professionist:innen der Sozialen Arbeit sind in Gebieten der Gesprächsführung ausgebildet und könnten während des Aufnahmeprozesses als Ansprechperson agieren.

2.5.3 Kommunikation bei schwierigen Gesprächen

Kommt es zu Reibungen während des Aufnahmeprozesses in die Langzeitpflege und in der späteren Phase des Einlebens, kann durch Professionist:innen der Sozialen Arbeit Abhilfe geboten werden. Diese kann einerseits bei Konflikten eingesetzt werden, in denen die Soziale Arbeit aktiv beteiligt ist, als auch bei Problemen zwischen zwei Parteien, bei denen die Soziale Arbeit eine vermittelnde Rolle einnimmt (vgl. Widulle 2020:226).

Von einem Konflikt wird gesprochen, wenn zwei Elemente gegensätzlich und unvereinbar auftreten. Im zwischenmenschlichen Konflikt herrscht ein scheinbarer Gegensatz von Interessen. Die Reaktion der beteiligten Personen oder Parteien sind von variierender Intensität. Der Inhalt der Interessen können verschiedener Auslegungen sein, beispielsweise Werte, Ziele, Macht oder die Verteilung von Gütern. Zwar wird ein Konflikt meist als unangenehm erlebt, allerdings können auch positive Auswirkungen und Veränderungen aus einem gelungenen Konflikt entstehen (vgl. ebd.:226f).

Es existieren eine Vielzahl von Strategien und Ansätzen der Konfliktbearbeitung. Im folgenden Absatz wird speziell auf das kooperative Konfliktgespräch eingegangen. Das kooperative Konfliktgespräch nach Berkel sieht positive Aspekte in der Beschäftigung und Bewältigung von Konflikten. Durch die Ausarbeitung von gegensätzlichen Meinungen und Interessen können zwischenmenschliche Beziehungen vertieft, der Wille zur Veränderung gestärkt und das Problembewusstsein gefördert werden (vgl. ebd.:227).

Im Rahmen einer Aufnahme von Klient:innen in die Langzeitpflege kann es zum Beispiel durch unterschiedliche Ansichten hinsichtlich der Bedürftigkeit, dem Willen nach Selbstständigkeit und Autonomie, zum Konflikt kommen. Die persönlichen Vorstellungen scheinen unvereinbar mit dem Einzug in die Langzeitpflege. Die Soziale Arbeit hat im Rahmen solcher Gespräche die Aufgabe der Betreuung, Begleitung, Beratung und der kooperativen Zusammenarbeit mit der Institution. Vorgeschichte und Anlass des Konflikts sind durch die Professionist:innen zu erheben und zu analysieren. Einem Konflikt gehen meist kleinere erfolglose, Bewältigungsstrategien, sowie Vermeidungsstrategien voraus. Wichtig ist es die Auslöser im Auge zu behalten (vgl. Widulle 2020:230).

Um zur Lösung eines Konflikts fähig zu sein, müssen persönliche Voraussetzungen erfüllt werden. Hierbei geht es darum, das eigene Ziel im Auge zu behalten sowie auch über die Fähigkeit zu verfügen, eine unabhängige Meinung zu bilden und diese auch gegenüber Autoritäten vertreten zu können. In Konfliktgesprächen, als auch in der generellen Handlungsmacht der Sozialen Arbeit, muss das Machtverhältnis gut reflektiert werden (vgl. ebd.:231).

Um zu einer möglichen Lösung eines Konfliktes zu gelangen, müssen von den involvierten Personen gewisse Erfordernisse eingebracht werden. Einerseits kann ein Gespräch nur dann gelingen, wenn beide Parteien ihre Wut und Erregung über die Situation unter Kontrolle behalten können (vgl. ebd.:233). Andererseits setzt ein konfliktlösendes Gespräch offene Kommunikation voraus. Dazu gehört, dass Sichtweisen und Gefühle, die häufig durch

Vorwürfe geäußert werden, ernst genommen werden. Denn wichtig sind die Bedürfnisse, die sich hinter Vorwürfen verbergen (vgl. Widulle 2020:236).

Diese Voraussetzungen müssen für ein möglichst gelungenes Gespräch mit dem Ziel einer Problemlösung gegeben sein. Menschen neigen im Konflikt dazu, Situationen durch die Sichtweise des Schwarz-Weiß-Schemas wahrzunehmen. Im Gespräch kann durch die Soziale Arbeit darauf hingearbeitet werden, dieses Denken in „Grautöne“ umzuwandeln. Ziel ist nicht das Ein- und Durchbringen einer Lösung durch die Soziale Arbeit, sondern diese begleitet nur, um von beiden Parteien eine gemeinsame Problemdefinition zu erlangen. Um zu einer, von beiden Seiten akzeptierten Lösung zu gelangen muss es gelingen, dass zumindest Teile der jeweiligen Absichten verwirklicht werden, während gleichzeitig Ängste und Befürchtungen besprochen und folglich abgebaut werden. Zum Abschluss müssen Vereinbarungen getroffen werden, die Kooperations- und Arbeitsregeln für die Zukunft beinhalten (vgl. ebd.:236f).

3 Forschungsprozess

In diesem Kapitel werden die Methoden zur Ausarbeitung der Forschung dargelegt.

3.1 Erhebungsmethode

Zur Erhebung der Daten wurden zwei Expert:inneninterviews durchgeführt.

Durch diese Herangehensweise werden Befragte als Expert:innen der eigenen Situation betrachtet und es bietet die Möglichkeit der Sichtweise auf Interviewpartner:innen als Personen mit praktischem „Insiderwissen“. Ihr Wissen und Erleben wird stellvertretend für eine Vielzahl an zu befragender Akteur:innen gesehen (vgl. Bogner / Menz 2005:7). Das Expert:inneninterview setzt nicht direkt faktisches Wissen über das Thema voraus und erfreut sich dadurch reger Beteiligung (vgl. ebd.:9). Um durch die Interviews, für die Forschung notwendige Daten zu erlangen, wurden im Vorfeld Interviewleitfaden erstellt.

Ein Interview wurde mit einer Mitarbeiterin des PBZ Mödling geführt. Ihr Tätigkeitsbereich umfasst die Alltagsbegleitung und die Leitung eines Wohnbereichs. Durch die Erfahrung der Interviewpartnerin konnte eine äußerste umfassende Einschätzung zu diesem Thema entstehen. Ihr Blickwinkel ist auch dahingehend spannend, da sie als Lebens- und Sozialberaterin ausgebildet ist.

Diese Herangehensweise sollte es ermöglichen, das Gespräch nicht durch schon vorhandenes Wissen und Annahmen zu diesem Thema zu beeinflussen. Stattdessen ermöglicht diese Form des Interviews, einen ungetrübten Einblick (vgl. ebd.:9).

Ein weiteres Interview wurde mit der Angehörigen einer Bewohnerin des PBZ Mödling geführt. Dafür wurde ebenso auf die Methode des Expert:inneninterview zurückgegriffen. Durch diese Herangehensweise konnte über das eigene Erleben der Interviewpartnerin erfahren werden. Sie trägt einen für diese Forschung relevanten Blickwinkel als Angehörige einer Person in der Langzeitpflegeform des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling. Während dieser Befragung war die Bewohnerin ebenso anwesend. Aus diesem Grund wurde der Leitfaden so gestaltet, dass die Bewohnerin nicht exkludiert wurde, sie nahm jedoch nicht aktiv am Gespräch teil.

3.2 Analysemethode

Um die durch die Interviews erhobenen Daten analysieren zu können, wurde auf die Durchführung der qualitativen Systemanalyse nach Froschauer und Lueger zurückgegriffen. Diese Auswertungsmethode ist in diesem Fall passend, da sich mit einem Phänomen in einem System befasst wird und hierbei die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der verschiedenen Wahrnehmungen tragend werden. Mit Hilfe der Systemanalyse ist es möglich nicht nur offenkundige Inhalte aus geführten Interviews zu erkennen, sondern diese Methode bietet Raum für die Bildung von Interpretation und Hypothesen, aufgebaut auf der Transkription (vgl.

Froschauer / Lueger 2003:142). In unterschiedlichen Stufen werden Ergebnisse der Forschung interpretiert. Dieser Prozess beinhaltet das Analysieren des Gesagten in der vorgebrachten Rolle und Situation. In darauffolgenden Schritten werden die strukturellen Rahmenbedingungen des beforschten Feldes beleuchtet und Interpretationen über die Auswirkungen auf das soziale System aufgestellt (vgl. ebd.:150ff). Durch diesen Prozess können Kategorien über das Aussage- und Handlungsmuster erstellt werden (vgl. ebd.:157).

Als zusätzliche Darstellung der Ergebnisse wurde ein wissenschaftliches Poster erstellt. Dieses wird nach Abschluss der Analyse und Ausarbeitung der Forschungsergebnisse gestaltet. Wissenschaftliche Inhalte können dadurch mit Hilfe textlicher und visueller Komponenten aufgeschlüsselt und präsentiert werden. Ziel ist es somit die Ergebnisse einer Forschung zu verbildlichen (vgl. Universität Basel o.A:1).

4 Darstellung der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Forschung dargestellt. Mit Hilfe folgender Interpretationen wird sich im Anschluss der Beantwortung der Forschungsfrage beziehungsweise der Detailfragen gewidmet. Die Ergebnisse resultieren aus der Auswertung der Interviews und werden mit Hilfe der Systemanalyse nach Froschauer und Lueger interpretiert. Der Ausgang der Auswertung wird anschließend angeführt. Viele der Erkenntnisse sind verstrickt und einzelne Faktoren bedingen sich gegenseitig.

4.1 Die Phase der Veränderung durch den Umzug für Bewohner:innen und Angehörige

„[...] ein guter Start, das kann dann gut weitergehen. Aber wenn der Start schon ned gut ist und mit vielen Unsicherheiten [behaftet ist] da bin ich schonmal abgeneigter und denk mir ‚die pflegen [mein:en Angehörige:n] nicht gut“ (T2 2023:319-321).

Im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling ist eine Aufnahme, wie in Kapitel 1.1 dargelegt ab Pflegestufe 4 möglich. Die Bewohner:innen ziehen in einem schlechten gesundheitlichen Zustand in die Langzeitpflege ein und ihre Verweildauer verkürzt sich dadurch oftmals auf ungefähr sechs Monate. Dem Ankommen kann dadurch wenig Zeit gegeben werden (vgl. T2 2023:131-137). In vielen Personen löst der mögliche Umzug eine Reaktion der Gegenwehr und der Angst aus. Die Thematik wird mit dem Gefühl des „Abschiebens“ einer geliebten Person oder auch des „Abgeschoben werdens“ verbunden und wird im Vorfeld zum Streitthema. Das vorherrschende Bild einer Pflege- und Betreuungseinrichtung ist gesellschaftlich negativ konnotiert. Sich mit der Möglichkeit eines Einzugs in die Langzeitpflege anzufreunden fällt aus diesem Grund schwer (vgl. ebd.:55-62). Eine adäquate Vorbereitung und subsequente Akzeptanz der Entscheidung, wie diese durch die Literatur in Kapitel 2.1.1 empfohlen wird, ist oftmals aufgrund der äußeren Umstände nicht möglich (vgl. T1 2023:264-268). Für neue Bewohner:innen ergibt sich die Unsicherheit oftmals aus dem Fehlen von konkreten Informationen. Wenn keine klaren Vorstellungen über das Pflege- und Betreuungszentrum bestehen, so wird viel Raum für negative Erwartungen und Unsicherheiten geöffnet. Fragen wie „Wie werde ich betreut?“ und „Werde ich auch nett aufgenommen?“ beschäftigen neue Bewohner:innen vor dem Einzug (vgl. T2 2023:63-70).

4.1.1 Unsicherheiten und Sorgen der Bewohner:innen

Das Abschiednehmen von der gewohnten Umgebung, von einer Wohnung die lange als Fixpunkt galt, erzeugt das Gefühl des Verlustes und macht es für Betroffene schwierig, dem Einzug positiv entgegenzublicken. Durch schon länger vorliegende Einschränkungen in der Bewegung, wurde die Wohnung zum Hauptaufenthaltort (vgl. T1 2023:3-14). Mit dem Abschied von der Wohnung, müssen Personen auch den Prozess des Verabschiedens vieler Besitztümer in Kauf nehmen. Das Zimmer im Pflege- und Betreuungszentrum kann zwar selbst

gestaltet werden, dennoch kann nicht alles mitgenommen werden. Dieser Prozess kann auch als Abschiednehmen vom eigenen Leben missinterpretiert werden (vgl. T2 2023:63-70). Ist der Einzug mit dem Tod von Partner:innen verbunden so kann sich dieser Abschied noch herausfordernder gestalten. Eine von vornherein herausfordernde, emotionale Umstellung steht der Akzeptanz und der Anpassung einer neuen Situation im Wege (vgl. ebd.:63-70). Auch, dass das tatsächliche Abschließen dieses Prozesses durch den direkten Übergang vom Krankenhaus in die Langzeitpflege übersprungen wird, lässt wenig Raum für die Bewohner:innen sich auf diese neue Lebenssituation einzustellen. Die Tatsache, dass ein vollkommen selbstständiges Leben nicht mehr möglich ist, ist schwer zu akzeptieren (vgl. T1 2023:3-14).

4.1.2 Unterstützende Faktoren für Bewohner:innen

Am Tag der Ankunft erweist es sich als positiv, wenn neuen Bewohner:innen das Gefühl gegeben wird, erwartet worden zu sein. Seit der Pandemie werden Personen, die im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling ankommen, durch einen Portier begrüßt. Diese Maßnahme besteht bis heute trotz dem Abklingen der Covid-19 Pandemie fort, sodass sich neue Bewohner:innen sofort willkommen und fühlen und zu ihrem Zimmer begleitet werden können. Das Gefühl in der neuen Umgebung erwartet worden zu sein schafft eine positivere Bewertung der neuen Situation (vgl. T2 2023 73-78).

Zudem zeigt es sich, dass eine klare Kommunikation zwischen Angehörigen und Bewohner:innen bedeutend ist. Wenn der Umzug von Angehörigen durch ein schlechtes Gewissen begleitet wird, so beschließen manche Angehörige die Dauer des Aufenthaltes zu verheimlichen. Eine solche Handlungsweise drückt die eigene Unzufriedenheit mit der Situation aus und auch die Trauer darüber, dass diese langfristige Entscheidung nun getroffen werden musste. Wenn Bewohner:innen kommuniziert wird, dass es sich bei dem Einzug nur um eine vorübergehende Maßnahme handelt, dass die Person auf Kur ist oder ähnliches, kann der Prozess des Einlebens nicht beginnen und in weiterer Folge, das Pflege- und Betreuungszentrum Mödling nie als neues Zuhause akzeptiert werden. Die Bewohner:innen werden im Prozess des Einlebens gehemmt (vgl. ebd.:83-87).

Da der Abschied vom eigenen Zuhause schwerfällt, ist es wichtig die Möglichkeit der Gestaltung des Wohnraums in Anspruch zu nehmen und das eigene Zimmer individuell zu gestalten, sodass dadurch ein Stück Zuhause im PBZ Mödling fortbestehen kann (vgl. T1 2023:128-129).

Von der professionellen Hilfe wird versucht eine:n neue:n Bewohner:in vom ersten Tag an zu inkludieren. Angebote für die Teilnahme an Gruppenaktivitäten werden gestellt und es wird auch wenn diese Angebote nicht angenommen werden, durch alternative Methoden wie Biographiearbeit versucht eine Bindung aufzubauen. Wenn möglich erweist es sich auch als förderlich, wenn die Alltagsbegleiter:innen und die Wohnbereichsleitung sich gleich zu Beginn vorstellen und das Angebot auf Gespräche zu stellen (vgl. T2 2023:103-115).

Der Glaube gibt vielen Menschen Halt. Es ist auch im PBZ Mödling möglich die Heilige Messe zu besuchen. Ein solches Angebot stellt eine Kontinuität des Gewohnten dar und bietet ebenso die Möglichkeit des Austauschs (vgl. ebd.:150-156).

4.1.3 Unterstützende Faktoren für Angehörige

Auch für Angehörige ist es oftmals nicht einfach zu akzeptieren, dass ein Elternteil oder ein nahestehendes Familienmitglied in die Langzeitpflegeform eines Pflege- und Betreuungszentrums einziehen muss. Lange wird versucht bestehende Defizite selbstständig oder durch professionelle Unterstützung auszugleichen, um den Pflege- und Betreuungsbedarf zuhause abdecken zu können. Dass die Bewältigung eines solchen Pflege- und Betreuungsaufwands für Angehörige schon lange nicht mehr mit dem eigenen Leben vereinbar war, wird erst im Nachhinein erkannt (vgl. T1 2023:15-21).

Wie in Kapitel 2.1.1. dargelegt, wird der Umzug häufig erst aufgrund einer deutlichen Verschlechterung des Gesundheitszustandes durchgeführt (vgl. ebd.:3-14). „Ich hab[e] immer gesagt ich mach das, weil ich hab mich dafür entschieden, die Mutter zu unterstützen“ (T1 2023:272-273). Familienangehörige werden in der Unterstützung einer pflegebedürftigen Person kontinuierlich gefordert, bis der Pflegebedarf die eigenen Kompetenzen und Ressourcen schon längst überschreitet. Es handelt sich um einen schleichenden Prozess, der meist erst durch eine einschlägige Verschlechterung des Gesundheitszustandes wahrgenommen wird (vgl. ebd.:3-14). Am Anfang treten Angehörige noch in die Verhandlung, sehen die Option der Kurzzeitpflege als Alternative, die die Dauer des Einzugs beschränken könnte. Dieser Handlung liegt der Wunsch zu Grunde, dass sich der Zustand der geliebten Person sich noch verbessern wird. In solchen Situationen kann durch die Beratung des PBZ Mödling versucht werden, eine passende, individuelle Lösung zu finden. Angehörige sind durch die äußeren Umstände bei der Entscheidungsfindung auf umfangreiche Beratung durch das Pflege- und Betreuungszentrum angewiesen, um zu einer passenden Entscheidung zu gelangen (vgl. ebd. :36-44). Diese Doppelbelastung wirkt sich deutlich auf die Psyche der Angehörigen aus. „Es war für mich halt psychisch nicht wirklich einfach das Ganze, weil mir halt bewusst wurde, dass die Mama nicht mehr heimkommt, nicht mehr heim kommen kann.“ (T1 2023:65-67). Die Entscheidung des Einzugs in die Langzeitpflege wird von Angehörigen nicht leichtfertig getroffen, besonders wenn die Pflege und Betreuung zuvor durch die eigene Person abgedeckt wurde (vgl. T2 2023:55-62). Ein schlechtes Gewissen begleitet den Einzug und die Verdrängung der Tatsache, dass sich die Situation nun geändert hat, erschweren den Vertrauensaufbau zum Pflegeteam (vgl. ebd.:174-182).

Loslassen stellt sich als Schwierigkeit dar, Angehörige müssen sich oftmals durch viele Besuche und „Kontrollen“ überzeugen, dass die Bewohner:innen gut in ihrer neuen Umgebung aufgehoben sind (vgl. ebd.:138-142). Gelingt die Abgabe der Verantwortung und die Vertrauensbildung nicht, wird die Belastung, die die Situation auf Angehörige hat, nur verlagert. Von der vorangegangenen Situation der eigenen Pflege und Betreuung zu einer Form der dauerhaften Überwachung der neuen Situation, die für Angehörige weitere Belastung bedeuten (vgl. T2 2023:174-182).

Angehörige haben die Sorge, dass in der Langzeitpflege- und Betreuungseinrichtung das Ableben der pflegebedürftigen Person erwartet wird und dabei die Gestaltung des Lebens ihrer pflegebedürftigen Angehörigen wenig im Vordergrund steht. Daher wünschen sich Angehörige, dass der Fokus in der Pflegeeinrichtung auf der Lebenserhaltung und-förderung liegt (vgl. T1 2023:111-115).

Manche Bewohner:innen des PBZ Mödling sind müde und wollen nur allein gelassen werden. In diesen Situationen muss ein Kompromiss zwischen dem Wunsch und der Erwartung der

Angehörigen und der Bewohner:innen gefunden werden (vgl. T2 2023:370-388). Denn obwohl immer die Bewohner:innen im Fokus stehen, dürfen die Gefühle und Emotionen ihrer Angehörigen nicht außer Acht gelassen werden. Angehörige übertragen ihre Unsicherheit und Ängste teils auch auf die Bewohner:innen und haben dadurch Einfluss auf ihr Wohlbefinden (vgl. ebd.:138-142). Gelingt es die Sorgen und Unsicherheiten der Angehörigen abzubauen und eine Basis des Vertrauens zu schaffen, so kann die Belastung, die zuvor bestand, gelöst werden. Es darf nicht unterschätzt werden wie beanspruchend diese Umstellung für Angehörige ist. Hier wird der Wunsch nach Unterstützung laut (vgl. T1 2023:235-238). Dieses Bedürfnis könnte möglicherweise durch ein Angebot, das Angehörigen von orientierten Menschen, die Möglichkeit zum Austausch bietet, abgedeckt werden. Auch ein Angebot auf psychosoziale Betreuung für Angehörige durch die professionelle Hilfe des Pflege- und Betreuungszentrums wäre zielführend.

Um Angehörige hier bestmöglich unterstützen zu können, zeigt sich die Kommunikation als essenzieller Baustein. Durch genauere Informationen, was die Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling beinhaltet, können Missverständnisse vermieden werden. Angehörige wünschen sich konkret, schon vor dem tatsächlichen Einzug, die Räumlichkeiten vorab zu besichtigen und Mitarbeitende persönlich kennen zu lernen. Das hilft eine Vorstellung darüber zu erlangen, wer mit der Pflege- und Betreuung der geliebten Person betraut ist (vgl. ebd.:215-219).

Abschließend gilt zu sagen, dass die Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling für Angehörigen eine große Entlastung darstellt, da sie ihre Angehörigen rund um die Uhr professionell betreut wissen. Gelingt der Abnabelungsprozess, verspüren Angehörige eine Erleichterung durch die Unterstützung, die durch das PBZ Mödling geleistet wird (vgl. ebd.:279-284).

4.2 Die Haltung der professionellen Hilfe

Die Haltung der professionellen Hilfe im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling beruht auf dem Grundsatz, dass „der Mensch im Mittelpunkt“ steht. Es wird ein wertschätzender Umgang gepflegt und die Bewohner:innen werden als Personen in ihrer Ganzheitlichkeit betrachtet, mit all dem was diese schon erlebt und gemeistert haben. Es wird versucht dem Menschen das Gefühl der Entscheidungsfreiheit zu vermitteln. Von hoher Bedeutung für die professionelle Pflege ist es, die Liebe zum Menschen an oberste Stelle zu stellen und ihren Bewohner:innen gegenüber auch diese Liebe und Wertschätzung auszudrücken (vgl. T2 2023:28-47).

Der professionellen Hilfe des PBZ Mödling ist bewusst, dass es für Bewohner:innen in der Langzeitpflege wichtig ist zu wissen, dass das Leben durch den Einzug nicht zu Ende geht sondern, dass diese Zeit ein weiterer, wertvoller, wenn auch anderer Lebensabschnitt ist und es einen Grund gibt in der Früh aufzustehen. Dies wird erreicht, indem Beziehungen zwischen den Bewohner:innen gefördert werden und Angehörige sowie weitere Bezugspersonen zum Besuch motiviert werden (vgl. ebd.:28-47).

Für einige Bewohner:innen ist der Umzug und die Anpassung an eine ihnen fremde Umgebung leichter zu verarbeiten, für andere stellt diese Umstellung eine große Herausforderung dar, die

es auch zu würdigen gilt. Hierbei erweist es sich als förderlich diese Schwierigkeit auch anzusprechen und dadurch zu vermitteln (vgl. ebd.:118-125).

Vermehrte Unterstützung und Besuche durch die professionelle Hilfe in der ersten Phase unterstützen dabei, den Übergang und Anschluss in Gruppen zu finden und zu meistern (vgl. T2 2023:126-130).

4.3 Die Kommunikation im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling

In diesem Teil der Darstellung meiner Ergebnisse aus der Forschung, wird auf die Kommunikationsmethoden, die durch die professionelle Hilfe des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling angewendet werden, eingegangen. Es werden Missverständnisse und Kommunikationsschwierigkeiten zwischen der professionellen Hilfe, Angehörigen und Bewohner:innen die in der Forschung erhoben und dargestellt.

Vorab gilt zu sagen, dass die Kommunikation wie überall durch gegenseitige Sympathien beeinflusst und gestört werden können. Es menscht überall (vgl. T2 2023:174-182). Die Kommunikation zwischen Angehörigen, Bewohner:innen und Professioneller Hilfe gestaltet sich demnach manchmal leichter, manchmal schwieriger (vgl. ebd.:171-173). So hat auch jede Person eine andere Arbeitsweise. Situationen in denen Bewohner:innen und Angehörige den Umgang als unhöflich und wenig respektvoll erlebten, bleiben noch lange Zeit später im Gedächtnis und tragen zu einer negativen Einstellung hinsichtlich der Langzeitpflege bei (vgl. T1 2023:136-154).

Das Pflege- und Betreuungszentrum Mödling und seine Mitarbeiter:innen wenden die Methoden der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg an (vgl. T2 2023:210-214).

Im Pflege- und Betreuungszentrum besteht ein Angebot für Gespräche und Austausch. Dies wird einerseits verbal und andererseits durch schriftliche Einladungen am Stützpunkt durch die Mitarbeiter:innen des PBZ Mödling vermittelt (vgl. ebd.:185-189). Sowohl die jeweiligen Bereichsleitungen als auch die Alltagsbegleiter:innen bieten dies an. Mit neuen Bewohner:innen führt eine Ärztin oder ein Arzt das Erstgespräch (vgl. ebd.:143-149). Die Kompetenzen der Mitarbeiter:innen werden auch für Entlastungsgespräche genutzt, sollten Probleme entstehen. Bei Bedarf nimmt man sich auch Zeit zur Konfliktlösung (vgl. T2 2023:190-195).

Aus dem Interview mit einer Angehörigen geht allerdings der Wunsch hervor, dass das Angebot von offener Kommunikation und auch die Bildung einer Beziehung noch verstärkt wird. Es besteht der Bedarf nach mehr Kontakt und auch, dass sich das Betreuungsteam vorab wenn möglich persönlich vorstellt. Dadurch könnte es auch für Angehörige erleichtert werden, zu wissen an wen man sich mit Anliegen wenden kann. Der Wunsch nach einem engeren Kontakt zur Bereichsleitung wird auch genannt. Kommt es zu diesem nur in Problemfällen, so wird dadurch die Bildung einer Vertrauensbasis erschwert (vgl. ebd.:168:177).

Die professionelle Hilfe des PBZ Mödling sieht sich hier in einem Spannungsfeld. Personalzahlen sind eng bemessen und die Zeit die mit der adäquaten Aufnahme einer neuen Person verbracht wird, fehlt anschließend in der Betreuung der bestehenden Bewohner:innen (vgl. ebd. 344-349).

In der ersten Auseinandersetzung mit neuen Bewohner:innen wird durch die professionelle Hilfe die Biographiearbeit begonnen. Die Alltagsbetreuerinnen betrachten ihre

Bewohner:innen als Menschen, die schon viel erlebt haben und nutzen die persönlichen Interessen, um diese dort abzuholen wo sie stehen. Biographiearbeit wird häufig für den Kontakt mit Menschen mit Demenz gewählt, erweist sich aber auch in der Arbeit mit orientierten Menschen als förderliche Methode (vgl. T2 2023: 234-250). Für die professionelle Hilfe stellt sich hier die Frage, was die Lebensgeschichte über die Bewohner:innen aussagt und was davon im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling weitergeführt und gefördert werden kann (vgl. ebd.:256-273).

4.4 Faktoren, die das Einleben verkomplizieren

Eine funktionierende Ankunfts- und Einlebensphase steht im Zentrum dieser Arbeit. Doch sind Angebote des PBZ Mödling für Bewohner:innen in der Langzeitpflege meist an die Bedingung eines gewissen Maßes an Mobilität geknüpft. Aktivierungsübungen und die Teilhabe an Gruppenprozessen sind für bettlägerige Personen nicht zugänglich. Dieses Faktum erschwert die Integration in das soziale Gefüge des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling (vgl. T1 2023:93-95).

Von der professionellen Hilfe gehen viele Angebote und Versuche aus, auf einzelne Bewohner:innen einzugehen und individuelle Betreuung bieten zu können. Dies ist nicht immer möglich, da die Vorstellungen darüber, was eine bedeutungsvolle Alltagsgestaltung umfasst, auseinandergehen (vgl. T2 2023:329-342).

In der Aufnahme von neuen Bewohner:innen kommt es vor, dass manche Bewohner:innen nach einiger Zeit von einem Wohnbereich in einen anderen umziehen müssen. Grund dafür ist, dass in diesen Fällen nach dem Kennenlernen klar wird, dass ein anderer Bereich besser auf ihre individuellen Pflegebedürfnisse abgestimmt ist. Um eine solche wiederholte Entwurzelung der Personen zu vermeiden, könnte es sich als wirkungsvoll erweisen, dass schon vor dem Einzug ein klareres Bild über neue Bewohner:innen besteht. Dies könnte durch ein Gespräch mit Angehörigen geschehen, in dem die Bedürfnisse und Merkmale der Person ausgelotet werden und somit das Ankommen bestmöglich vorbereitet und gestaltet werden kann. Hierbei gilt es zu beachten, dass es vorkommen kann, dass Angehörige aus Sorge, dass die Bedürfnisse der Bewohner:innen eine Herausforderung für die professionelle Hilfe darstellen und in einer Ablehnung des Aufnahmeantrags resultieren, bestimmte Umstände über die pflegebedürftige Person im Aufnahmeprozess verschweigen. Diese Sorge könnte in einem ausführlichen Gespräch genommen werden, die Aufnahme könnte zugesichert werden und gleichzeitig wäre es möglich, eine bessere Ankunft für die Bewohner:innen voraussetzen zu können (vgl. ebd.:275-295).

Die Erwartungen, die von Bewohner:innen und Angehörigen an das Pflege- und Betreuungszentrum Mödling gestellt werden, ergeben sich auch aus Internetrecherchen über die Einrichtung. Auf der Homepage werden eine umfassende Betreuung und eine gute Essensverkostung angeworben. Die Anforderungen und Erwartungen, die sich dadurch bei Einzelnen ergeben sind unterschiedlich und können vom PBZ Mödling nicht immer umgesetzt werden. Zudem sieht sich die professionelle Hilfe hierbei in einer schwierigen Position, da die Angehörigen nur einen kleinen Teil der Betreuung miterleben und es somit zu Kritik durch Angehörige kommt (vgl. ebd.:329-342).

4.5 Was könnte durch die Soziale Arbeit im PBZ Mödling beigetragen werden?

Aus der Analyse der Forschung zeigt sich deutlich der Wunsch nach Kommunikation, der sowohl durch die Angehörigen als auch durch die professionelle Hilfe geäußert wird.

Durch die Bearbeitung und enge Auseinandersetzung mit den erhobenen Daten, hat sich herauskristallisiert welche Bedürfnisse für Einzelne in diesem Prozess bestehen und welche durch die Soziale Arbeit abgedeckt werden könnten. Einerseits herrscht der Wunsch nach mehr Raum für eine psychosoziale Betreuung (vgl. T2 2023:350-352). Hier könnte einerseits mehr Personal aushelfen, allerdings wäre hier die Erweiterung des Betreuungsteams durch Professionist:innen der Sozialen Arbeit zielführend. Durch diese könnte der Wunsch nach psychosozialer Beratung und Betreuung abgedeckt werden.

Es erschließt sich, dass die umfangreiche, individuelle Betreuung durch die professionelle Hilfe des PBZ Mödling durchgeführt wird. Allerdings ergibt sich das Bedürfnis nach mehr Personal. Die professionelle Hilfe sieht sich so in einem dauernden Spannungsfeld zwischen den Bedürfnissen der neuen Bewohner:innen und ihren Angehörigen und der Betreuung der bereits bestehenden Bewohner:innenschaft und deren Angehörigen (vgl. ebd.:344- 349).

Die Soziale Arbeit könnte in Form eines Einzugsmanagements somit die Ankunft neuer Bewohner:innen begleiten, ein offenes Ohr für Anliegen bieten und auch eine Kontaktstelle bei Sorgen und Bedenken sein. Im Betreuungskonzept des PBZ Mödling steht der Mensch im Mittelpunkt. Eine solche Betrachtungsweise wird auch durch die Soziale Arbeit vertreten und um diesem Ansatz gerecht werden zu können, muss auch tatsächlich ausreichendes und fachspezifisches Personal vorhanden sein. Sozialarbeiter:innen erlernen in ihrer Ausbildung die Kompetenz mit Nutzer:innen sowohl Beratungs-, als auch Entlastungsgespräche zu führen. Es herrscht der Wunsch der professionellen Hilfe durch ein solches Angebot entlastet zu werden (vgl. ebd.:314-318).

Durch ein Einzugsmanagement mit sozialarbeiterischer Ausbildung könnte der Übergang von Personen aus dem Krankenhaus in die Langzeitpflege gestaltet werden. In diesem Rahmen könnte auch die Aufklärung vor dem Einzug durchgeführt werden (vgl. T2 2023:319-324).

Aus dem Interview mit der Alltagsbegleitung und Wohnbereichsleitung war nicht erkennbar, welche Teile der Informationen über den Aufnahmeprozess und die Langzeitpflege, durch das Entlassungsmanagement der Krankenhäuser abgedeckt wird und welche Teile durch das Aufnahmemanagement des PBZ mitgeteilt wird (vgl. ebd.:303-307).

Hier besteht eine Lücke, die durch die Zusammenarbeit eines sozialarbeiterischen Einzugsmanagements des PBZ Mödling und der Entlassungsmanagements der zuweisenden Krankenhäuser gefüllt werden könnte. Im Aufnahmeprozess sind viele Parteien involviert, wie die Familie, das PBZ Mödling, die Behörde und oftmals auch das Entlassungsmanagement. Es fordert große Kooperationskompetenz damit in dieser Kommunikation die Bedürfnisse und das Befinden der Bewohner:innen nicht untergehen (vgl. T1 2023:57-64).

Nach der erfolgreichen Aufnahme folgt die Phase des Einlebens der Bewohner:innen. Auch in dieser Phase herrscht weiterhin der Wunsch nach psychosozialer Betreuung. Durch eine Inkludierung der Sozialen Arbeit als Anlaufstelle bei persönlichen Anliegen von Bewohner:innen ist es möglich die psychische Gesundheit der Bewohner:innen zu fördern, vor allem in der herausfordernden Phase des Einlebens und der Phase der Anpassung in die Langzeitpflege. Bei Anliegen von Bewohner:innen und Angehörigen an die Pflege und Betreuung könnten, wenn nötig, Konflikte abgefangen. Es könnte bei der Konfliktlösung

unterstützt werden. Soziale Arbeit kann mit Personen in Kooperation treten und somit vermeiden, dass Widerstand durch subjektiv empfundene Bedrohung der Freiheit und Selbstständigkeit auftritt. Die Soziale Arbeit steht unter dem Motto der „Hilfe zur Selbsthilfe“ und kann Tools und Methoden an Bewohner:innen und Angehörige weitergeben, die für ein langfristiges Wohlbefinden und psychische Gesundheit förderlich sind.

Es zeigt sich, dass sich sowohl Bewohner:innen, Angehörige, als auch die professionelle Hilfe, eine stärkere Vertrauensbasis wünschen. Eine solche Basis könnte durch umfangreichere Betreuung, mehr Kommunikation und ausreichende Bedürfnisabklärung vor dem Einzug gedeckt werden. Die Soziale Arbeit könnte in diesem Prozess unterstützend mitwirken.

5 Ausblick und Resümee

Diese Forschungsarbeit widmete sich dem Aufnahmeprozess in die Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling. Spezifisch wurde beforscht wie dieser Prozess für Bewohner:innen und Angehörige mit Vorbehalten und Sorgen bezüglich des Einzugs strukturiert und verbessert werden kann. Dabei wird aufgegriffen, worin diese Unsicherheiten und Sorgen begründet liegen und mit welcher Haltung das Aufnahmemanagement des PBZ Mödling in diesen Momenten in Kommunikation tritt. Weitergehend wird auf die Frage eingegangen, wie die Soziale Arbeit in dieser Phase der Veränderung unterstützend wirksam sein könnte.

5.1 Überblickshafte Darstellung der Forschungsergebnisse

Mit Hilfe der Ergebnisse, die durch eine umfangreiche Literaturrecherche und der Analyse der erhobenen Daten gesammelt wurden, kann im folgenden Absatz auf die Beantwortung der Hauptforschungsfrage und Detailfragen hingearbeitet werden. Vorab folgt die Beantwortung der Detailfragen, damit auf die Beantwortung der Hauptforschungsfrage hingearbeitet werden kann.

Worin liegen die Unsicherheiten von Betroffenen und Angehörigen bezüglich eines Umzugs in die Langzeitpflege begründet?

Als Ergebnis der Forschung hat sich ergeben, dass die Vorbehalte der Bewohner:innen darin liegen, dass das langjährige Zuhause aufgegeben muss. Damit steht für Betroffene endgültig fest, dass ein vollkommen selbstständiges Leben nicht mehr möglich ist. Der Einzug wird meist auch durch die Verschlechterung des gesundheitlichen Zustandes und/ oder dem Verlust der Partner:in ausgelöst und geschieht dadurch in einer psychischen Ausnahmesituation. Dieses Ergebnis deckt sich auch mit der Theorie. Die Analyse von Literatur und erforschten Daten ergaben weiter, dass die Langzeitpflege von Bewohner:innen als letzte Station wahrgenommen wird. Zukünftige Bewohner:innen und ihre Angehörigen befinden sich durch den Umzug in einer Umbruchphase. Selbst durch die weitergegebenen Informationen über das PBZ Mödling und die Langzeitpflege, ist die Zukunft und wie sich diese anfühlen wird, ungewiss.

Für Angehörige liegt die Sorge darin begründet, dass Pflege- und Betreuungstätigkeiten, die durch die Familie zuhause ausgeführt wurden, nun an fremde Hände weitergegeben wird. Dadurch, dass der Einzug oftmals durch eine Verschlechterung des Gesundheitszustands eintritt, kommen bei Angehörigen Verlustängste auf und die Akzeptanz der neuen Situation fällt schwer. Manche Angehörige greifen aus diesem Grund auf die Copingstrategie Verdrängung zurück.

Mit welcher Haltung geht das Aufnahmemanagement in ein Gespräch mit Betroffenen und Angehörigen mit Unsicherheiten bezüglich der Veränderung?

Die Haltung der professionellen Hilfe des PBZ Mödling ist unter dem Schirm der Wertschätzung und der Gewaltfreien Kommunikation zu verorten. Es wird gleich zu Anfang auf neue Bewohner:innen und ihre individuelle Geschichte eingegangen um Bedürfnisse herausarbeiten zu können und bestehende Interessen zu fördern. Durch die Biographiearbeit wird durch die Mitarbeiter:innen des PBZ Mödling versucht einen umfassenden Blick auf (neue) Bewohner:innen zu erlangen und, diese in ihrer Ganzheitlichkeit wahrzunehmen.

In der ersten Ankunftsphase wird der Veränderungsprozess

und die Schwierigkeit, die dieser mitbringen kann, auch klar thematisiert. Dies kann helfen den Bewohner:innen, die unter diesem Umstand leiden, Entlastung durch Gespräche und Begleitung anzubieten.

Bei Angehörigen wird versucht eine Basis des Vertrauens aufzubauen, damit sich auch diese auf den Prozess einlassen können. Es wird auch das Angebot der Kommunikation gestellt, damit das Pflege- und Betreuungsteam kennengelernt werden kann. Dieses Angebot muss allerdings noch deutlicher vermittelt werden, da Angehörige darüber nicht klar genug informiert sind.

Wie könnte die Soziale Arbeit bei schwierigen Aufnahmeprozessen unterstützend wirken?

Durch die Soziale Arbeit kann der Wunsch der Mitarbeiter:innen nach einem Einzugsmanagement gedeckt werden. Die Angehörigen und neue Bewohner:innen könnten auf diesem Weg in der Phase des Einzugs betreut werden. Eine klare Kommunikationslinie zwischen dem Entlassungsmanagement der Krankenhäuser, der Behörde, der Familie der neuen Bewohner:in und dem PBZ Mödling könnte die Unsicherheiten, die den Umzug ansonsten begleiten, lindern. In dieser Form wäre eine psychosoziale Begleitung vor, während und nach der Aufnahme möglich.

Unsicherheit und Sorge können zu Problemen oder gar Konflikten führen, wenn diese nicht umfassend bearbeitet werden. Durch die Soziale Arbeit könnte eine Anlaufstelle für die Unsicherheit und Sorge der Bewohner:innen und Angehörigen geschaffen werden, durch die diese mit Hilfe von Gesprächen und Interventionsmethoden bearbeitet und bestenfalls gelöst werden können.

Das psychische Wohlbefinden ist das ganze Leben lang von hoher Relevanz. In der Langzeitpflege, in der Menschen oftmals mit ihrem eigenen körperlichen Abbau und dem damit einhergehenden Verlust der Selbstständigkeiten zu kämpfen haben, wäre die Möglichkeit der psychosozialen Beratung durch die Soziale Arbeit durchwegs angebracht. Schließlich liegt in dieser Form der Pflege und Betreuung auch die Alltags- und Lebensförderung verankert.

Wie kann ein gelingender Aufnahmeprozess in die Langzeitpflege bei Bewohner:innen und Angehörigen mit Vorbehalten durch das Aufnahmemanagement des PBZ Mödling gestaltet werden?

Sowohl die Literaturrecherche als auch die Ergebnisse der Forschung zeigten, welche ausschlaggebende Rolle eine gelungene Kommunikation im Aufnahmeprozess spielt. Durch genügend Zeit und auch die richtigen Techniken, kann zu neuen Bewohner:innen und ihren

Angehörigen eine Basis des Vertrauens und der Bindung entstehen, die über den gesamten Aufenthalt in der Langzeitpflege besteht.

Bewohner:innen haben während dem Einzug mit körperlichen Beschwerden zu kämpfen und befinden sich auch emotional im Umbruch. Auch für Angehörige kann diese Phase psychisch sehr belastend sein. Hinzukommt, dass diese meist mit organisatorischen Tätigkeiten beschäftigt sind. Das Aufnahmemanagement kann vor dem Einzug durch eine starke und klare Kommunikationslinie zwischen Behörden, Familie und oftmals dem Entlassungsmanagement des Krankenhauses unterstützen und die Angehörigen dadurch entlasten.

Am Tag des Einzugs erweist sich ein persönliches Kennenlernen und aktives Interesse an neuen Bewohner:innen als positiv. Dadurch kann vermittelt werden, dass diese schon erwartet werden. Es kann durch Beziehungsarbeit schon an einer Vertrauensbasis gearbeitet werden. Hierbei gibt es auch die Chance für Bewohner:innen und Angehörige ihre Sorgen und Vorbehalte auszusprechen und Mitarbeiter:innen des PBZ Mödling als Ansprechpersonen wahrzunehmen.

Zudem spielt die Inklusion neuer Bewohner:innen eine große Rolle, dahingehend inwiefern sich diese Einleben können. Es gilt hier durchwegs Angebote zur Teilhabe zu stellen und zu Besuchen bei Gruppenaktivitäten, zu motivieren.

Die Beziehung zwischen den Bewohner:innen und ihren Angehörigen ist facettenreich. Diese Beziehung kann eine große Relevanz in der Wahrnehmung der neuen Umgebung spielen. Die Analyse der Forschung ergab, dass es sehr wichtig ist die Angehörigen über das Geschehen im Pflege- und Betreuungszentrum zu informieren und diese auch zu Besuchen zu animieren. Die Aufnahme in die Langzeitpflege bedeutet nicht das Ende des bisherigen Lebens. Interessen und Bedürfnisse können weiter gefördert werden und eine aktive Gestaltung des Alltags sind hier von hohem Stellenwert.

Abschließend ist noch einmal zu betonen, dass alle diese Faktoren miteinander verknüpft sind und es eine konstruktive Zusammenarbeit benötigt, um einen gelingenden Aufnahmeprozess zu ermöglichen.

5.2 Kritische Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Forschung

Ich habe mich für dieses Forschungsthema entschieden, da es mich in der Vorstellung der Bachelorprojekte positiv überrascht hat, dass der Leiter des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling seine Einrichtung für Studierende öffnet, um das Aufnahmemanagement zu beforschen. Ein weiterer Grund war mein persönliches Bedürfnis durch das Studium der Sozialen Arbeit einen möglichst weitreichenden Blick zu erlangen und viele unterschiedliche Bereiche und Themen kennenzulernen.

Nach dem Abschluss meiner Forschung blicke ich noch einmal zurück. Einige Forschungsergebnisse erwartete ich schon im Vorhinein, andere stellten für mich eine Überraschung dar. Im Hintergrund dieser Arbeit steht die immer älter werdende Bevölkerung und der Mangel an Pflegekräften. Es kommt zu einem wachsenden Bedarf an Pflege- und Betreuungsplätzen, während gleichzeitig eine Knappheit an Fachpersonal besteht. Mehr Kommunikation, ein geregelterer Informationsaustausch sowie Einzugsmanagement könnten

sich positiv auf die Befindlichkeit von Bewohner:innen auswirken. Jedoch bleibt die Frage bestehen, wie dies unter den beschriebenen Umständen gestaltet werden kann.

5.3 Forschungsausblick

Wie in der kritischen Auseinandersetzung beschrieben, wird diese Thematik auch in den kommenden Jahren an Relevanz dazugewinnen.

Da diese Forschungsarbeit in einem Kooperationsprojekt entstand wurden von meinen Studienkolleg:innen weitere spannende Forschungsthemen rund um das Pflege- und Betreuungszentrum Mödling abgedeckt.

Weitere Forschungen in diesem Bereich könnten allerdings für das Verständnis über den Aufnahmeprozess in Pflege- und Betreuungszentren förderlich sein und sowohl pflegebedürftige Menschen, ihre Angehörigen als auch Personen, die in diesen Bereichen beruflich tätig sind, dabei unterstützen diesen Prozess zu bewältigen.

In der Forschungsarbeit wurde der Wunsch nach einem Einzugsmanagement im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling geäußert. Eine weiterführende Untersuchung in Form einer Evaluierung der vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen könnte überprüfen, ob und in welcher Form diese Idee umgesetzt werden kann beziehungsweise ob und wie sich ein Einzugsmanagement im PBZ Mödling, auf Bewohner:innen und Angehörige mit Vorbehalten auswirkt.

Die genauere Forschung in Bezug auf den Einfluss und die Rolle der Sozialen Arbeit in Pflege- und Betreuungszentren könnte sich ebenso als spannend erweisen.

Literatur

Altmann, Susanne (2014): Der letzte Umzug: Der Weg ins Altersheim für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. o.A, 1. Auflage, Hamburg: disserta Verlag.

BMSGPK - Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2022): Österreichischer Pflegebericht 2022. Bericht.

Bogner, Alexander / Menz, Wolfgang (2005): Expertennisse und Forschungspraxis: die modernisierungstheoretische und die methodische Debatte um die Experten. Zur Einführung in ein unübersichtliches Problemfeld. In: Bogner, Alexander/ Litting, Beate / Menz, Wolfgang (Hrsg:innen): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Brückner, Burkhard (2010): Alter schützt vor Torheit nicht! – Alterskrisen als Aufgabe der Krisenintervention. 2., überarbeitete Auflage. In: Ortiz-Müller, Wolf / Scheuermann, Ulrike / Gahleitner, Silke Birgitta (Hrsg:innen): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer, S. 237–248.

Fölsch, Doris (2022): Ethik in der Altenpflege. Ethische Grundsätze als Wegweiser und Hilfe für die Pflegepraxis. 2. Ausgabe, Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Gesundheit.gv.at – Redaktion Gesundheitsportal (2018): Der Entlassungstag. Was tun bei Pflegebedarf?.

<https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/krankenhausaufenthalt/entlassungstag-krankenhaus.html> [24.03.2023].

Matolycz, Esther (2013): Fallverstehen in der Pflege von alten Menschen. o.A. 1. Ausgabe, Wien: Springer Medizin.

Matolycz, Esther (2016): Pflege von alten Menschen. o.A., 2. Auflage, Berlin: Springer Verlag.

NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling (2020): Betreuung im PBZ Mödling Konzept (während Covid-19). Zusatz: nicht online zugänglich.

NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling (2023): Langzeitpflege. Professionelle Pflege rund um die Uhr. <https://www.pbz-moedling.at/pflege-betreuung/pflege-therapie/langzeitpflege> [20.03.2023].

NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling (o.A.): Informationen zum Einzug. Informationsblatt. Zusatz: online nicht zugänglich.

Obds – Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2020): Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich. Dokument.

Ortmann, Karlheinz (2018): Soziale Arbeit als Beratung. o.A., 2. Auflage, Göttingen: Vandenhoeck& Ruprecht Verlage.

Rosenberg, Marshall (2013): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. O.A, 11. Auflage, Paderborn: Junfermann Verlag.

Schirmer, Uwe Bernd (2018): Einfühlsam Gespräche führen. Empathische Kommunikation in Gesundheits-, Pflege- und Sozialberufen. o.A, 1. Auflage, Bern: Hogrefe Verlag.

Schmid Noerr, Gunzelin (2018): Ethik in der Sozialen Arbeit. o.A., 2. Auflage, Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Schweppe, Cornelia (2012): Soziale Altenarbeit. In: Thole, Werner (Hrsg:innen): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 505–522.

Schweppe, Cornelia / Horn, Vincent (2022): Handlungsfelder und Perspektiven der Sozialen Arbeit mit alten Menschen. In: Bleck, Christian / Van Rießen, Anne (Hg:innen): Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien, und Methoden. 1. Auflage, Wiesbaden: Springer VS, 27-40.

Thiele, Claudia / Feichtinger, Ludwig / Baumann, Urs / Mitmansgruber, Horst / Somweber, Margit (2002): Der Umzug ins Seniorenheim – Erfahrungen von Senioren und Angehörigen. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, Heft 6 (2002), Band 35, Jg. 2002, 556-564.

Universität Basel – Department für Sport, Bewegung und Gesundheit (o.A.): Empfehlungen zur Gestaltung von Wissenschaftlichen Postern. Dokument.

Wahl, Hans-Werner / Schmitt, Marina (2010): Psychogerontologische Konzepte des „Alter(n)s“. In: Auer, Kirsten / Karl, Ute (Hrsg:innen): Handbuch Soziale Arbeit und Alter. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 427–437.

Wendt, Wolf Rainer (1992): Das Unterstützungsmanagement als Muster in der methodischen Neuorientierung von Sozialarbeit. In: Soziale Arbeit, 41. Jg., Heft 2, 1992, S. 44-50.

Widulle, Wolfgang (2020): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 3. Auflage, o.A: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

Winkler, Romana (2020): Lebensqualität pflegebedürftiger älterer Menschen. Eine Längsschnittstudie des Pflegeheimeinzugs. 1.Auflage, o.A: Grafendorf: Springer VS.

Daten

T1, Transkript eines Interviews, geführt mit der Angehörigen einer Bewohnerin des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling, März.2023, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript eines Interviews, geführt mit einer Wohnbereichsleitung und Alltagsbegleitung des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling, März 2023, Zeilen durchgehend nummeriert.

Abbildungen

Abbildung 1: Das transaktionelle Stressmodell nach Lazerus..... 8

Leitfäden der Interviews

Interview Mitarbeiterin:

- Zu Anfang würde ich Sie bitten sich kurz vorzustellen, was sind die Aufgabenfelder in Ihrer Tätigkeit?
- Welche Grundhaltung vertreten Sie in Ihrem Beruf?
- Welche Unsicherheiten bezüglich des Einzugs in die Langzeitpflege sind Ihnen schon begegnet? Wie werden diese abgebaut?
- Wie werden Personen in der Anfangsphase in der Langzeitpflege unterstützt?
- Wie gelingt die Kommunikation zwischen Angehörigen, Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen?
- Wie kann auf die Individualität von Personen in der Langzeitpflege eingegangen werden?

Interview Angehörige und Bewohnerin:

- Aus welchen Gründen haben Sie sich für den Umzug in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung entschieden?
- Wie haben Sie den Aufnahmeprozess von der Entscheidungsfindung bis hin zum Einzug wahrgenommen? (wie verlief das Informations-/Aufnahmegespräch?)
- Was ist/war Ihnen wichtig in der Phase des Einlebens?
- Hatten/haben Sie individuelle Bedürfnisse und wie wurden diese vom PBZ Mödling aufgenommen)?
- Wie funktioniert der Kontakt mit der Einrichtung? Wohin wenden Sie sich bei diversen Anliegen?
- Was hätten Sie sich als zusätzliche Unterstützung während des Einlebens in die Einrichtung gewünscht?

Auszüge aus den Transkriptionen

- 26 **I1** Das bringt mich eher ein bisschen zu meiner nächsten Frage. Welche Grundhaltung vertreten
27 Sie in Ihrem Beruf?
- 28 **B2** Okay, also dahinten haben wir ein Plakat. Das heißt der Mensch im Mittelpunkt und das
29 versuchen wir zu leben. Und die Grundhaltung ist also Wertschätzung ist für mich, dass ich diesen
30 Menschen, der mir gegenüber sitzt oder liegt, dass ich den wertschätze mit all seinen. Dingen, die
31 er schon erlebt hat. Das ist einfach jemand, der schon viel, viel erlebt hat, viel ausgehalten hat und
32 und viel auch für uns, für die nachfolgende Generation gemacht hat. Und dass man da einfach
33 sehr wertschätzend hinget, sehr empathisch und auch versucht...ich meine, ich kann das jetzt
34 darunter lesen, dass man aber auch schaut, dass er noch frei sein kann in seinen Entscheidungen.
35 Dass man weiterhin versucht, Beziehungen, die man er hat oder noch von draußen hat. Dass man
36 die noch fördert. Also dass man auch sagt, gibt es Angehörige? dass man die motiviert, herein zu
37 kommen, dass das Leben hier nicht zu Ende geht, sondern dass man sagen okay, es ist zwar für
38 viele die letzte Station, das klingt so, aber diese, die diese Zeitspanne soll noch wertvoll sein. Und
39 dass man wirklich noch sagt, es soll noch ein Grund da sein, dass ich in der Früh aufstehe. Also
40 das ist hier von der Alltagsbegleitung hier so auch von meiner Chefin her. Wir wollen, dass der
41 Mensch sagt „Ich habe einen Grund aufzustehen“. Und das dann auch tut und nicht im Bett bleibt
42 und sagt >mach abwehrende Handbewegung< Ja, also. Um meine Grundhaltung oder mein meine
43 Motivation, hierher zu kommen, jeden Tag mit Freude ist- Ich liebe die Menschen und das spüren
44 sie, glaube ich auch, dass ich sie einfach mag. Egal ob sie schwierig sind, ob sie lieb sind. Und
45 man bekommt einfach ganz, ganz viel zurück, wenn man es zulässt. Auch, dass ich ein Stück von
46 mir gebe und dann bekomme ich aber ganz viele auch zurück. Also es muss einfach die Liebe zum
47 Menschen da sein. Ja, das soziale. Ich hoffe, das hats beantwortet.
- 48 **I1** Ja sicher, danke. Meine nächste Frage geht vielleicht ein bisschen in eine andere Richtung, und
49 zwar habe ich mich gefragt, welchen Unsicherheiten von Bewohner:innen und Angehörigen
50 bezüglich des Umzugs Ihnen schon begegnet sind? Und wie können diese Unsicherheiten
51 abgebaut werden?
- 52 **B2** Okay, es ist interessant, weil ich bin auch Trainerin beim Freiwilligen Sozialen Jahr und da
53 haben wir das gemacht und da habe ich die jungen Menschen gebeten, dass sie mal aufschreiben
54 -Aus der Sicht von der Pflege, aus der Sicht vom Bewohner und aus der Sicht von Angehörigen.
55 Und beim Bewohner muss ich sagen okay. Dieser Ruf, die das Pflegeheim oder
56 Betreuungszentrum hat, ist so „Ich werde abgeschoben“, auch von Angehörigen „Ich schiebe
57 meine Mutter ab“. Das ist immer noch so in der Gesellschaft drinnen, obwohl es nicht mehr so ist.
- 212 **I1** Ich habe mich dann auch noch gefragt, was Sie sich als zusätzliche Unterstützung also
213 „Was hätten Sie sich als zusätzliche Unterstützung während des Einlebens in die
214 Einrichtung gewünscht?“
- 215 **B1** Gespräche, Gespräche, Gespräche und dann auch einmal zeigen wo bist du da
216 eigentlich? Oder wo kommt meine Mutter eigentlich genau hin? Was wird gemacht, wie ist
217 der Tagesablauf. Eben, dass man die Leute irgendwie kennenlernt, die dann mit meine
218 Mutter beauftragt sind. Weil so musst du halt eine Schwester nach der anderen irgendwie
219 finden und schauen wer bist du? (lacht) Ich muss ganz ehrlich sagen, ich weiß nicht, wie
220 es bei der anderen Bewohnern ist. Aber es sind sicherlich viele da, die ned so wie ich fast
221 jeden Tag fast täglich daherkommen. Weil das Pflegeheim liegt am Heimweg. Natürlich
222 bleibe ich stehen und nimm der Mama ein Wasser mit und koche da ein bisschen
223 Gemüse, damit sie da auch was zum Essen kriegt was gescheites. Ja und ich glaub nicht
224 beziehungsweise ich mir fällt ned auf das sehr viele, extrem viele Besucher da sind. Ich
225 hab zwar immer wieder welche gesehen die halt sporadisch daherkommen. Ja, aber wir

Auszug aus der Systemanalyse

Zeile	Paraphrase	Textrahmen/Intention	Lebensweltlicher Kontext	Interaktionseffekte	Systemeffekte
118 - 125	<p>Interviewte Person berichtet, dass sie während der alltäglichen Unterstützung der Bewohner:innen gleichzeitig Biographiearbeit macht. Der Umgang mit dem Einzug kann an die Biographiearbeit angeknüpft und dadurch eruiert werden. Bewohner:innen die Schwierigkeiten äußern kann ein entlastendes Gespräch angeboten werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sie ist Mitarbeiter:in des PBZ Mödling. - Sie unterstützt Personen im Alltag. - Sie nutzt diese Gelegenheiten um durch die Anwendung von Biographiearbeit mehr über die Bewohner:innen zu erfahren. - Sie thematisiert die Schwierigkeiten, die der Einzug mit sich bringen kann. - Sie bietet Personen, die Schwierigkeiten äußern Unterstützung in Form von Gesprächen an. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es gehört zu dem Berufsbild der Interviewpartnerin, Bewohner:innen zu unterstützen. - Ältere Personen brauchen eine Gesprächsaufforderung damit Schwierigkeiten geäußert werden. - Im PBZ Mödling wird bei schwierigen Aufnahmeprozessen ein Entlastungsgespräch geführt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Biographiearbeit ist eng im Berufsbild der Interviewpartnerin verankert. - Die Anwendung der Biographiearbeit ist im Rahmen der Alltagsbegleitung routiniert und verankert. - Die Biographiearbeit wird bei neuen Bewohner:innen als Anknüpfungspunkt zur Frage über die Bewältigung des Einzugs genutzt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Einbindung der Biographiearbeit in den Alltag macht es möglich die Bewohner:innen besser kennenzulernen. - Durch die Kommunikation mit neuen Bewohner:innen können Schwierigkeiten in der Einlebensphase erkannt werden. - Bei Schwierigkeiten bietet das PBZ Mödling Gespräche an um Bewohner:innen zu unterstützen.

Wissenschaftliches Poster

Autoren: Karoline Krobath

Bachelorarbeit 2023 FH St. Pölten

Wie der Aufnahmeprozess gelingen kann

Der Aufnahmeprozess von Bewohner:innen und Angehörigen mit Vorbehalten in die Langzeitpflege des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling

Einleitung

Diese Bachelorarbeit entstand in Kooperation mit dem Pflege- und Betreuungszentrum Mödling. Die Arbeit beschäftigt sich mit der Haltung der professionellen Hilfe im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling während der Aufnahmephase von neuen Bewohner:innen in die Langzeitpflege. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf Personen und Angehörige mit Vorbehalten bezüglich des Einzugs gelegt.

Forschungsfrage

- Wie kann ein gelingender Aufnahmeprozess in die Langzeitpflege bei Bewohner:innen und Angehörigen mit Vorbehalten durch das Aufnahmemanagement des PBZ Mödling gestaltet werden?
 - Worin liegt die Unsicherheiten von Betroffenen und Angehörigen bezüglich eines Umzugs in die Langzeitpflege begründet?
 - Mit welcher Haltung geht das Aufnahmemanagement in ein Gespräch mit Betroffenen und Angehörigen mit Unsicherheiten bezüglich der Veränderung?
 - Wie könnte die Soziale Arbeit bei schwierigen Aufnahmeprozessen unterstützend wirken?

Methoden

- 2 Expert:inneninterviews
- Umfassende Literaturrecherche

Die Grundhaltung des PBZ Mödling liegt in der ...

- **Wertschätzung**
- Betrachtung des Menschen in seiner **Ganzheitlichkeit**
- Anwendung von Gesprächstechniken der **Validation und Gewaltfreier Kommunikation**
- Vermittlung des Gefühls der **Entscheidungsfreiheit**
- **Aktive Alltags- und Lebensgestaltung** zur Förderung der Interessen und Kompetenzen
- Sicht auf die Langzeitpflege als weiterer **wertvoller Lebensabschnitt**

Unsicherheiten der Bewohner:innen:

- Der Einzug wird meist durch eine drastische Verschlechterung des Gesundheitszustandes notwendig
- Verlust der gewohnten Umgebung und Wohnung
- Sorge um Verlust der Selbstständigkeit

Unsicherheiten der Angehörigen:

- Loslassen fällt schwer
- (Noch) fehlendes Vertrauen gegenüber der professionellen Hilfe

Die Soziale Arbeit kann:

- Die Kommunikation und Kooperation zwischen Entlassungsmanagement, Familie, Behörde und PBZ Mödling unterstützen
- Das Einleben in das PBZ Mödling begleiten
- Durch entlastende Gespräche unterstützen
- Psychosoziale Beratung und Betreuung anbieten
- Als Anlaufstelle für Bedenken und Anregungen, und im Konfliktfall dienen
- Einen bedürfnisorientierten Blickwinkel bieten



Schlussfolgerungen

- Die Erfahrungen der ersten Tage im Pflege- und Betreuungszentrum Mödling sind entscheidend über die langfristige Zufriedenheit
- Wird die Herausforderung die der Einzug mit sich bringt angesprochen, kann dies bei der Bewältigung helfen.
- Durch Kommunikation kann eine Basis des Vertrauens geschaffen werden
- Bewohner:innen kann durch die informierte Zustimmung über Pflege- und Betreuungstätigkeiten Kontrolle gegeben werden



Quellen:

IT: Interview, geführt mit der Angehörigen einer Bewohnerin des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling, März 2023, Audiodatei.
IT: Interview, geführt mit einer Mitarbeiterin des Pflege- und Betreuungszentrum Mödling, März 2023, Audiodatei.
NO Pflege- und Betreuungszentrum Mödling (2023): Langzeitpflege. Professionelle Pflege rund um die Uhr. <https://www.pbz-moedling.at/pflege-betreuung/pflege-therapie/langzeitpflege> [20.03.2023].
Schlimer, Uwe Bernd (2018): Einflüßtem Gespräche führen. Empathische Kommunikation in Gesundheits-, Pflege- und Sozialberufen. o.A., 1. Auflage, Bert: Hogrefe Verlag.
Wölke, Wolfgang (2020): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 3. Auflage, o.A: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
Winkler, Romana (2020): Lebensqualität pflegebedürftiger älterer Menschen. Eine Längsschnittstudie des Pflegeheimzuzugs. 1. Auflage, o.A: Grafendorf: Springer VS.
Bildquellen:
Chavez Nani, https://unsplash.com/photos/E1Q9B_#EYzw [22.4.2023].
Love Claudia, <https://unsplash.com/photos/L30gpiY5yU> [22.4.2023].

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Karoline Krobath**, geboren am **06.02.2000** in **Graz**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wien, am **24.04.2023**

Krobath

Erklärung über die Nutzungsrechte

Ich, Karoline Krobath, erkläre, dass ich die Rechte an der Nutzung und Inanspruchnahme aller im Zuge des BAC-Projektes „Aufnahmemanagement im NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Mödling. Potentiale und Handlungsfelder für die Soziale Arbeit“ erhobenen und recherchierten Inhalte sowie die im Zuge des Projektes entwickelten Tools, Handlungsempfehlungen, Checklisten, wissenschaftlichen Plakate, Bildstreifen bzw. alle anderen Materialien und Zusammenfassungen im Kontext mit dem Pflege- und Betreuungszentrum Mödling unbefristet zur hausinternen Nutzung abtrete. Dies umfasst auch das Recht zur hausinternen Weiterentwicklung und nicht-gewinnorientierten Vorführung bzw. Zur-Schau-Stellung der Materialien, nicht jedoch eine gewinnorientierte Weitergabe an Dritte oder eine Nutzung durch Dritte.

24.04.2023

