

Fachreferat Gesundheit und Verbraucher

Fallbeispiel zum Einsatz von Mediation bei Demenz

## **Konflikt mit dem Pflegeheim**

Hinweis: Alle im Fallbeispiel verwendeten Namen sind frei erfunden.

### **Wie kommt es zum Konflikt?**

Herr Huber ist an Demenz erkrankt. Weil er nicht mehr allein zu Hause leben konnte, ist er vor ein paar Monaten in eine vollstationäre Einrichtung für Senioren gezogen. Frau Schmidt, seine Tochter, hat den Umzug in das Seniorenheim organisiert. Ihr fällt bei Besuchen in der Einrichtung regelmäßig auf, dass ihr Vater schmutzige Kleidung trägt und insgesamt ungepflegt wirkt.

Sie ist verärgert darüber und äußert das wiederholt gegenüber dem Pflegepersonal. Als Antwort hört sie unter anderem: „Ihr Vater lässt sich nicht pflegen.“. Zudem wechselt das Personal so oft, dass sie den Überblick verliert, mit wem sie was und wann besprochen hat. Frau Schmidt hat den Eindruck, dass ihre Beschwerden oberflächlich abgetan und ihre Wünsche nach entsprechender Versorgung des Vaters nicht erfüllt werden.

Eines Tages findet sie ihren Vater wieder unrasiert vor. Er trägt das gleiche Hemd und die gleiche Hose wie vor drei Tagen, überall sind Essensreste auf der Kleidung. Sie informiert daraufhin die Einrichtungsleitung darüber, dass sie die Pflegesituation ihres Vaters nicht mehr länger hinnehme und jetzt die entsprechenden Behörden über die schlechten Zustände im Seniorenheim benachrichtigen werde.

Die Einrichtungsleitung bietet Frau Schmidt ein persönliches Gespräch an, das zunächst nicht zustande kommt, weil die Tochter mitteilt, dass „sie kein Vertrauen mehr in die Einrichtung“ habe und keinen Sinn in einem persönlichen Gespräch sehe.

Die Leitung bemüht sich regelmäßig um guten Kontakt zu den Angehörigen. Besonders Vertrauensverlust und Abbruch der Kommunikation sind für die engagierte Einrichtungsleiterin sehr belastend. In diesem Fall ist sie außerdem sehr überrascht über die Reaktion, da ihr bis dahin noch von keinerlei Problemen mit Herrn Hubers Pflege berichtet wurde. Sie wendet sich deswegen an eine Mediatorin und bittet sie darum, mit Frau Schmidt Kontakt aufzunehmen. Die Kosten der Mediation sollen von der Einrichtung übernommen werden.

Die Mediatorin informiert Frau Schmidt telefonisch über das Anliegen der Heimleitung und erläutert ihr Vorgehen in der Mediation: Sie werde als neutrale Dritte das Gespräch in der Mediation leiten, selbst keine Entscheidungen treffen, und alle Beteiligten könnten die Gespräche auch jederzeit beenden. Schließlich stimmt Frau Schmidt einer Mediation zu.

### **Welche Informationen ergeben sich aus der Mediation?**

Als Bäcker stand Herr Huber immer um 4 Uhr morgens auf, um in die Backstube zu gehen. Diesen Rhythmus hat er auch als Rentner stets beibehalten, auch in der Senioreneinrichtung. Er steht um 4 Uhr morgens auf, zieht an, was in seinem Zimmer auf dem Sessel liegt und geht dann "zur Arbeit", meistens in den Speiseraum. Vom Nachtpersonal lässt er sich nicht auf sein Zimmer bringen. Herr Huber verbringt dann seinen "Arbeitstag" im Speisesaal. Der Frühdienst sieht deshalb keine Möglichkeit, ihm beim Waschen und Anziehen behilflich zu sein.

### **Was wird in der Mediation vereinbart?**

Vor allem der gemeinsame Austausch über Herrn Hubers Lebensbiografie und die Arbeitsabläufe im Seniorenheim erlauben seiner Tochter, Frau Schmidt, und der Einrichtungsleitung, die Situation aller Beteiligten besser zu verstehen und eine gemeinsame Lösung zu finden.

Herrn Hubers Betreuung und die Organisationsabläufe der Einrichtung können nun besser an die jeweiligen Bedürfnisse und Gegebenheiten angepasst werden: Herr Huber wird zukünftig vom Nachtpersonal gepflegt, welches ihm um 4 Uhr morgens bei der Körperhygiene hilft und ihm frische Kleidung aus dem Schrank bereitlegt. Danach wird er in den Speiseraum begleitet. Dort erhält er verschiedene Brot- und Wurstsorten zur Auswahl, damit er sich sein Frühstück so gut wie möglich selbst zubereiten kann. Außerdem wird Herr Huber auch zu entsprechenden Aktionen der Einrichtung, wie zum Beispiel zum Plätzchenbacken in der Adventszeit, immer eingeladen.

Seine Tochter, Frau Schmidt, und die Einrichtungsleitung werden sich in den kommenden zwei Wochen miteinander in Verbindung setzen, um sich über die neuen Pflegemaßnahmen auszutauschen und diese bei Bedarf anzupassen.

### **Nach der Mediation**

Die Tochter ist nun stärker in das aktuelle Pflegegeschehen rund um ihren Vater eingebunden und empfindet, dass er in der Einrichtung jetzt gut aufgehoben ist. Sie hat sich angewöhnt, alle paar Monate ein informelles Gespräch mit der Einrichtungsleiterin zu führen.