

Inhalt	6
Vorwort	10
Teil A	14
1 Vorbemerkung	16
1.1 Anforderungen an die Altenpflege	16
1.2 Vorgehensweise und Zielsetzung	17
2 Die derzeitige Situation in den Pflegeheimen	18
2.1 Situationen beim Einzug – Erleben, Erwartungen und Ängste von Bewohnern und Angehörigen	18
2.1.1 Die letzte Station vor dem Tod	18
2.1.2 Entlastung für die Angehörigen	19
2.1.3 »Abgeschoben?«	20
2.1.4 Ein vielschichtiger Aufgabenkomplex für die Pflege	20
2.2 Sterben im Altenheim	21
2.2.1 Die Verdrängung	21
2.2.2 Sterbebegleitung – zwischen Berufung und Burn-out	22
2.2.3 Sterbebegleitung und AEDL	23
3 Fallbeispiel: Der Tod von Frau B.	24
4 Das Palliativpflege-Konzept	27
4.1 Entstehung und Begriffsdefinition von Palliativpflege und Sterbebegleitung im Rahmen des Hospizgedankens	27
4.1.1 Wer ist ein Palliativpatient?	29
4.1.2 Die Rolle der ethischen Fallbesprechungen	29
4.2 Leistungen des Palliativpflege-Konzepts	30
5 Vom Konzept zur Praxis – die Mitarbeiterbefragung	32
5.1 Datenaufbereitung	33
5.2 Datenauswertung	33
5.3 Ergebnisse der Befragung	34
5.4 Aufbereitung und Interpretation der Ergebnisse	39
5.4.1 Die Rücklaufquote	40
5.4.2 Die Themenkomplexe	40
5.4.3 Qualifikationen	41
5.4.4 Konsequenzen	41
6 Palliativpflege – auch ein Qualitätsmerkmal	43
6.1 Strukturen für das Palliativpflege-Konzept	45
6.2 Prozesse für das Palliativpflege-Konzept	46
6.2.1 Bewertung der Prozessqualität im Fallbeispiel	47
6.2.2 Kommunikation bei der Übergabe im Team	48
6.3 Ergebnisse für das Palliativpflege-Konzept	49
7 Am Anfang war der Plan	53
8 Chancen und Grenzen des Palliativpflege-Konzepts	55
Teil B	58
9 Organisationsentwicklung zur Umsetzung des Palliativpflege-Konzepts	60
9.1 Organisationsentwicklung – Begriffsdefinition	60
9.1.1 Der »Entwicklungsprozess« einer Organisation	63
9.2 Warum Organisationsentwicklung nötig ist	64
9.3 Theoretischer Bezugsrahmen des Organisationsentwicklungsprozesses	65
9.4 Organisationsentwicklung im Pflegeheim	67
9.5 Umsetzung des Organisationsentwicklungsprozesses	68
9.6 Strategieauswahl	69
9.7 Evaluation der Organisationsentwicklung	71
10 Chancen und Grenzen einer Organisationsentwicklung	72
Teil C	74
11 Was bei der Zusammenführung der beiden Konzepte herausgekommen ist	75
12 Abschiedskultur	76
13 Qualifizierungsmaßnahmen	78
14 Qualitätssicherung	80
15 Auendarstellung und Öffentlichkeitsarbeit	81
16 Kooperationen	82
17 Übertragbarkeit auf andere Organisationen	83
18 Resümee – was wir können sollten	84
19 Schlusswort	85
Anhang	86
Abkürzungsverzeichnis	97
Literaturverzeichnis	98
Register	103

12 Abschiedskultur

Ein Organisationsentwicklungsprozess in der Altenpflege ist untrennbar mit einer Unternehmenskultur bzw. einer Unternehmensphilosophie bzw. einem Leitbild verbunden. Bei der Implementierung des Palliativpflege-Konzepts geht es immer auch um eine »Abschiedskultur«, die sich an einem bereits existierenden Leitbild orientieren sollte.

»Kultur (lat. cultura: Bebauung, Ausbildung) ist das mehr oder weniger integrierte, den Lebensstil von Menschen prägende Muster von Weisen des Denkens, Verstehens, Bewertens und Kommunizierens. Viele unserer Merkmale, die für uns das spezifisch Menschliche ausmachen – Sprache, Moral, Technik und Fertigkeiten – sind kulturelle Elemente, die wir durch soziale Beziehungen erlernen...«

(Joas 2001, 18) Diese Definition zeigt, dass der Begriff »Abschiedskultur« mit Bedacht gewählt wurde, da das Palliativpflege-Konzept und die Sterbebegleitung genau diese Definition beinhalten und die Entstehung von (Abschieds-) Ritualen möglich machen. Rituale, Sitten und Gebräuche sind »an traditionelle kultur-spezifische Normen und Werte gebundene Regulierung sozialen Handelns in wiederkehrenden Situationen des öffentlichen und privaten Lebens (z. B. Bräuche bei Geburt, Heirat oder Tod).« (Brockhaus Lexikon Band 17, 40) Zusammenfassend lässt sich aufgrund der aufgeführten Definitionen feststellen, dass es bei der Entwicklung einer Abschiedskultur darum geht, Kommunikationsstrukturen, Entscheidungen, Regeln und Rituale entlang des Palliativpflege-Konzepts weiter zu entwickeln. Aus diesem Grund kann ein Workshop zum Thema »Abschiedskultur« mit allen beteiligten Akteuren (Pflegekräften, Qualitätsmanagement-Beauftragte, Fortbildungsreferat, Seelsorger, Bestatter und Hausärzten) stattfinden.

Eine wichtige Frage ist in diesem Kontext: Was wollen wir tun und was wollen wir lassen? Als oberste Priorität der Abschiedskultur ist eine »radikale Bewohnerorientierung« (Heller, Heimerl, Husebö 2000, 42), auch über den Tod hinaus, definiert. Fragen, wie ein verstorbener Bewohner verabschiedet werden soll, wurden bei uns in einer Diskussionsrunde mit den Pflegekräften, der Pastorin und den Bestattern erörtert.

Dabei ging es um ganz praktische Dinge (Welche Dokumente werden benötigt? Wie ist der Verstorbene für den Transport vorzubereiten? vgl. Anhang), aber auch um inhaltlich-ethische Belange, so z. B. eine Aussegnung im Zimmer für Mitbewohner und Mitarbeiter. Auch die Frage der »Nachsorge« für Angehörige fand im Workshop Beachtung. Die Initiierung einer »Selbsthilfegruppe für Hinterbliebene und Trauernde« wurde diskutiert oder die Möglichkeit, an bereits existierende Gruppen zu verweisen (Auslegen von Flyern o. ä.). Die Prozess- und Ergebnisqualität konnte durch die später fixierten Ergebnisse des Workshops gesteigert werden.

Rituale sind ein weiterer Bestandteil der Abschiedskultur, wie das Aufstellen von Kerzen, Fotos oder die Installation einer Erinnerungstafel, wo z. B. die Todesanzeige ausgehängt wird. Das Angebot für Mitarbeiter, an Beerdigungen teilzunehmen, fördert die Akzeptanz, den Tod nicht als Versagen zu begreifen. Rituale geben Sicherheit, begrenzen Situationen (im positiven Sinn z. B. Abschied nehmen) und schaffen emotionalen Rückhalt bei schwierigen Gegebenheiten. Die Formulierung: »Das haben wir schon immer so gemacht« ist in diesem Kontext positiv.