



Sonja Schiff

# Magische Momente in der Altenpflege

Wie Empathie und Begegnung  
in der Pflege gelingen



Springer

# Magische Momente in der Altenpflege

Sonja Schiff

# Magische Momente in der Altenpflege

Wie Empathie und Begegnung in der  
Pflege gelingen

Mit einem Geleitwort von  
Prof. Dr. Angelika Zegelin

 Springer

Sonja Schiff  
Care Consulting  
Salzburg, Österreich

ISBN 978-3-662-59861-0      ISBN 978-3-662-59862-7 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-59862-7>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer-Verlag GmbH Deutschland, ein Teil von Springer Nature 2020

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Fotonachweis Umschlag: © [stock.adobe.com/Cristina Conti](http://stock.adobe.com/Cristina Conti)

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer-Verlag GmbH, DE und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin, Germany

*Für Petra S., ohne die ich meine Pflegeausbildung nicht positiv  
abgeschlossen hätte.*

*Für K.N., die erste Hundertjährige in meinem Leben.*

# Geleitwort

Dieses Buch ist ein wahrer Schatz!

Es gehört in die Hand einer jeden, die mit Altenpflege zu tun hat, egal ob in Ausbildung/Studium, in der Praxis, im Altenpflegemanagement oder in Verwaltung, Trägerschaft oder gar in der Politik.

Ich habe noch nie ein Buch gelesen, welches so feinsinnig und kompetent über Pflegearbeit spricht – ja, eigentlich gehört das Buch in die Gesellschaft. Es kann uns zeigen: Eine menschliche Begleitung ist leistbar, du wirst nicht auf einen Pflegefall reduziert, bleibst als Person und auch als Quelle von Erfahrungen erhalten. Am besten gefallen mir die Beispiele, sie sind so vielfältig wie das Leben, und man kann sich das gar nicht ausdenken, etwa wie die alte Dame bei den TV-Nachrichten über den Golfkrieg sich unter ihrem Tisch versteckt. Auch die Berichte der Interviewpartner zeigen berührende Begegnungen, es ist ein Glücksgriff von Sonja Schiff, eben diese Interviewpartnerinnen um Mitarbeit gebeten zu haben.

Tatsächlich braucht die Altenpflege eigentlich Aufbruchsstimmung, sie wird immer wertvoller angesichts unserer verlängerten Lebenszeit. Stattdessen herrschen Leisetreteri, Qualitätsabbau, Mangel und falsche Vorstellungen von diesem Beruf. Ja ..., am Ende unseres Lebens werden die meisten von uns pflegebedürftig, brauchen Hilfe für viele Handgriffe, können unseren Alltag nicht mehr kontrollieren, aber ich denke auch, dass wir dann warmherzige und intelligente Menschen brauchen, um unsere letzte Lebenszeit zu verbringen – professionell Pflegende, die den Wert dieser Arbeit umsetzen.

Sonja Schiff macht keine Schönfärberei, sie zeichnet ein kritisch-realistisches Bild mit vielen Hintergrundinformationen, gibt zahlreiche Quellen an.

## VIII Geleitwort

Jedes Kapitel wird eingeleitet und mit Aufgaben beendet, alles ist ein Beispiel für eine „gelungene Komposition“. Durch ihre lebendige Schreibweise wird das Buch spannend, es ist eine Freude, es zu lesen.

Es „wimmelt“ von magischen Momenten, die einen besonderen Blick auf die Begleitung alter Menschen werfen. Altenpflegende sollten stolz auf ihre Arbeit sein. Gerne helfe ich mit an der Verbreitung des Buchs, ich stelle mir Fernseh-Interviews und Kino-Spots vor, Magie-Curricula in Pflegeausbildungen, Fürsprachen der zuständigen Minister, Lesungen mit bekannten Schauspielern, Wettbewerbe.

Dortmund  
August 2019

Prof. Dr. Angelika Zegelin  
Krankenschwester/Pflegewissenschaftlerin  
vorm. Universität Witten/Herdecke und  
Mathias Hochschule Rheine

# Vorwort

Beinahe mein gesamtes Berufsleben war ich, in unterschiedlichen Funktionen und Aufgabenfeldern, in der Altenpflege tätig und habe dabei die verschiedenen Wandlungen und Weiterentwicklungen von Altenpflege hautnah miterlebt. Vom Aufbruch Mitte der 90er-Jahre über die vielfältigen Pflegekonzepte und Wohnmodelle danach bis zur derzeitigen Erstarrung in Anbetracht der Herausforderungen unserer alternden Gesellschaft.

Ich bin in all den Jahren unzähligen Pflege- und Betreuungspersonen begegnet, die mit hohem Engagement dazu beitragen, eine wahrnehmende und wertschätzende Altenpflege zu gestalten. Selbstverständlich habe ich auch viele Pflegekräfte kennengelernt, die Dienst nach Vorschrift machen, die möglichst wenig Energie auf ihre Arbeit verwenden und bei denen nie Begeisterung für Altenpflege, aus welchen Gründen auch immer, geweckt wurde oder auch geweckt werden konnte. Seit einigen Jahren begegnet mir zunehmend aber eine weitere Gruppe von Berufskolleginnen: engagierte Altenpflegerinnen und Altenpfleger, die das Handtuch werfen oder dabei sind es zu werfen, weil sie ein Arbeitsumfeld vorfinden, in dem sie nicht mehr tätig sein wollen.

Diese enttäuschten und frustrierten Pflege- und Betreuungspersonen hoffe ich mit meinem Buch ganz besonders zu erreichen. Ich würde mir wünschen, dass sie mein Buch lesen und neue Kraft, Hoffnung und Mut finden, um im Berufsfeld Altenpflege zu bleiben. Grundsätzlich aber richtet sich mein Buch an alle Pflegenden und Betreuenden der Altenpflege, wie auch an Führungskräfte, Einrichtungsträger und sozialpolitisch tätige Personen.

Auch wenn der Titel dieses Buchs im ersten Moment vielleicht vor allem Leichtigkeit verspricht, es finden sich darin auch tatsächlich viele



berührende Geschichten, wird mein Buch Sie auch fordern, vielleicht sogar aufregen oder provozieren. Auf alle Fälle lädt mein Buch Sie ein, über Altenpflege nachzudenken und dabei auch die eigene Rolle zu reflektieren.

Schließlich soll mein Buch Sie – als einzelne Pflegeperson, als Team, als Organisation – dabei anleiten, Ihre Pflegearbeit zu analysieren und sich auf den Weg zu machen in eine Pflegepraxis, die alte Menschen wertschätzend begleitet, in welcher Begegnungen möglich sind, in der magische Momente geerntet werden und Sie als Pflegenden eine höhere Arbeitszufriedenheit erleben.

Daher schon vorab: Nehmen Sie sich Zeit für dieses Buch! Genießen Sie die erzählten magischen Momente. Halten Sie aber auch durch, wenn ich „zur Sache“ komme.

Ich bedanke mich bei Frau Eichhorn und Frau Doyon-Trust vom Springer Verlag für die unaufgeregte und angenehme Zusammenarbeit. Danke an Gertrud Buchinger, Elisabeth Hahn, Maria-Luise Jerabek, Anna Moser, Marina Meisterhofer, Petra Schnettgen und Manuela Schreyer für das wohlwollende, aber auch kritische Lesen meines Manuskriptes und die vielen konkreten Anregungen zur Optimierung oder besseren Lesbarkeit des Buches.

Herzlichen Dank an Frau Prof. Dr. Angelika Zegelin für das wertschätzende Geleitwort, ich habe mich sehr darüber gefreut!

Mein besonderer Dank gilt selbstverständlich meinen zehn Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern, ohne die dieses Buch nie zustande gekommen wäre. Danke für Eure Offenheit während der Interviews und Euer Vertrauen in mich.

Ein spezieller Dank gebührt meinem Mann Rochus Gratzfeld, der mich in meinen Schreibphasen zu diesem Buch liebevoll umsorgt hat und mir in zweifelnden Zeiten immer wieder ein stärkendes und mutmachendes „Sounding Board“ war.

Und natürlich bedanke ich mich bei Ihnen, liebe Leserin, lieber Leser, für den Erwerb dieses Buchs und Ihr Interesse. Ich wünsche Ihnen viele Anregungen und freue mich auf Ihre Reaktionen und Ihr Feedback.

Salzburg  
im Sommer 2019

Sonja Schiff

## Datenschutz und Gender

In diesem Buch werden die weibliche und männliche Form abwechselnd verwendet, das jeweils andere Geschlecht ist immer mitgemeint. In seltenen Fällen, dort wo es mir im Kontext notwendig erschien, werden beide Formen verwendet.

Namen von Patienten, Bewohnerinnen oder Klienten, von Orten oder Landschaft sind aus Datenschutzgründen frei erfunden, Biografien wurden im Kontext verändert. Neun meiner Interviewpartnerinnen und Interviewpartner wollten mit ihrem richtigen Namen im Buch genannt sein, eine Interviewpartnerin wollte mithilfe eines frei erfundenen Namens anonymisiert werden. Diesem Wunsch wurde selbstverständlich Rechnung getragen.

## Anmerkung zur Verwendung von Berufsbezeichnungen der Pflege

In diesem Buch kommen Pflege- und Betreuungspersonen aus Österreich und Deutschland zu Wort. Da Berufsbezeichnungen nicht europaweit gleich geregelt sind, finden sich in diesem Buch Berufsbezeichnungen, die Ihnen als Leserin vielleicht nicht immer geläufig sind. Manchmal verwende ich aber auch Synonyme für die Berufe.

Die diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin (Österreich) entspricht dabei der examinierten Krankenschwester (Deutschland). Verwendete Synonyme dazu sind Diplompflegefachkraft, Diplompflegerin, Diplompfleger.

Österreichische Berufsbezeichnungen sind außerdem die Pflegeassistentin und der Diplom-Sozial-Betreuer für Altenarbeit.