

# Ohne Menschlichkeit geht es nicht

**AMBULANTE PFLEGEDIENSTE** Judith Heilmann und ihre Mitarbeiterinnen schätzen ihr oft nicht leichtes Tagwerk

Von Michael Lang

**REICHELSSHEIM.** Täglich vollbringen sie Lebenswichtiges, doch als Helden fühlen sich die meisten Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste wohl kaum. Was sie aber ziemlich freuen würde, wäre mehr Anerkennung und Wertschätzung ihrer Arbeit. Denn ohne solche Kräfte geht es oft nicht mehr, seit die früher in den Ortschaften präsenten Gemeindeschwestern abgeschafft wurden: Von der Medikamentengabe über den Verbandwechsel und bis hin zur Versorgung venöser Zugänge bei Langzeitkranken reicht das Spektrum der Aufgaben.



**SERIE**  
Teil 1

Ambulante Pflegedienste sind für viele kranke und/oder ältere Menschen die Garantie dafür, dass sie möglichst lang in den eigenen vier Wänden leben können. Dies gilt auch für die Firma von Judith Heilmann (Reichelsheim), die seit rund zwei Jahren mit 22 Mitarbeiterinnen den 2004 von Anita Trautmann gegründeten Pflegedienst weiterführt. In Reichelsheim, Fränkisch-Crumbach, Brensbach und Lindenfels wohnen ihre Kunden. Kunden? „Für uns ist es stimmiger, als ständig von Patienten zu reden. Das wäre stigmatisierend“, meint Klara Vas, die auch als Qualitätsbeauftragte wirkt. „Zudem werden auch Einkäufe und andere Besorgungen von uns erledigt. Da besteht zwar eine Indika-

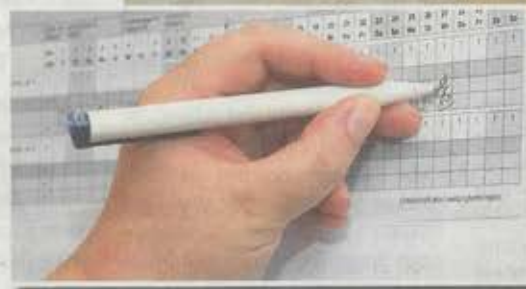
tion, die Erkrankung aber steht eher im Hintergrund.“

Ein vielfältiges Feld an Aufgaben wird täglich abgearbeitet: Körperpflege und Hygiene, Lagerung, Hilfe bei der Ernährung, Unterstützung beim Erledigen der Notdurft. „Hier können wir teilweise unsere Pflegehelferinnen einsetzen. Müssen jedoch Insulinspritzen gegeben werden oder stehen komplexe Wundversorgungen an, dürfen dies nur die examinierten Kolleginnen leisten“, erläutert Judith Heilmann. Mit bis zu fünf Besuchen täglich bei aktuell 90 Kundenadressen arbeiten die Frauen mitunter an der Belastungsgrenze. Hinzu kommen die detaillierten Dokumentationen, die immer mehr werden und vom Gesetzgeber eingefordert sind. „Nur was belegbar ist, kann nachvollzogen und berechnet werden“, so Klara Vas.

Dabei geht es beim Pflegedienst Heilmann noch recht flexibel zu. Die Chefin schaut nicht allzu exakt auf die engmaschig gestrickten Taktungen: „Vier Minuten fürs Anziehen von Kompressionsstrümpfen? Das kann schwierig werden. Hinzu kommen eine menschenwürdige Begrüßung und auch mal eine Umarmung. Da treten die Vorgaben erst mal auf die Seite. Wir schätzen die Form und die Menschlichkeit!“

Reich wird man in diesem Beruf, der weit mehr als ein Job ist, nicht. Doch er macht zufrieden: Die Dankbarkeit der meisten Patienten ist nicht in Geld aufzuwiegen. Gezahlt werden die ortsüblichen Gehälter privater Träger, wobei Judith Heilmann ihr Personal etwas über dem Durchschnitt entlohnt.

Was stört beim Tagwerk? Manchmal ist es schwer, den Erwartungen von Kunden und Angehörigen gerecht zu werden. „Viele meinen, dass wir 24 Stunden nur auf einen Anruf warten und alles sofort erledigt werden muss“, erzählt die Qualitätsbeauftragte. Stets ist auch Respekt vor den Anforderungen gefragt: Darf ich das? Kann ich Probleme bekommen, wenn ich in Zweifelsfällen entscheide? Hier stehen die Chefin und die Kolleginnen im Hintergrund bereit: manches kann im Gespräch geklärt werden.



Die examinierte Altenpflegerin Sabine Stein zieht einem Kunden, der eine Schulterfraktur erlitten hat, Kompressionsstrümpfe an. Wichtig im Alltag der Pflegedienste ist die Dokumentation erledigter Arbeiten (kleines Bild). Fotos: M. Lang

Das Unternehmen bildet auch aus, derzeit befindet sich eine junge Frau im dritten Lehrjahr und arbeitet auf das Examen hin. Täglich Leid und Elend? „Soweit würde ich

„**Unsere Arbeit bleibt nicht in den Klamotten hängen.**

Judith Heilmann, Pflegedienst-Chefin

nicht gehen“, bremst die Chefin, „doch unsere Arbeit bleibt nicht in den Klamotten hängen. Da nimmt man immer was mit nach Hause. Auch sind Nähe und Distanz so eine Sache. Man entwickelt schon eine Bindung zu den Kunden.

Stirbt jemand, dann trauern wir. Das ist doch ganz normal.“

Ausbrennen? Davor schützt sich das Team auch mit guten Gesprächen. Und wenn jemand mal nicht kann, dann ist ein Besuch hält mal nicht möglich. Es gibt ja noch Kolleginnen. Zu viel Fluktuation unter den Mitarbeitern scheint kein Thema zu sein. Schließlich weiß auch Judith Heilmann, was es heißt, täglich Dienst am Menschen zu leisten. Lange Zeit war sie selbst vor Ort tätig, da kennt sie die Sorgen und Nöte. Weiterbildungen finden innerbetrieblich zwei Mal im Monat statt, neben einem festen Angebot sind auch Vorschläge willkommen.

## AUSBILDUNG

► Im Jahr 2013 gab es in Deutschland 2,6 Millionen Pflegebedürftige und 12745 ambulante Pflegedienste. Die Tendenz ist steigend, somit auch der Bedarf an Fachkräften. 320077 Mitarbeiter waren 2013 zu verzeichnen. Aufgrund der körperlichen und psychischen Belastungen ist die Fluktuationsrate hoch. Man arbeitet direkt mit Menschen zusammen und sollte entsprechende Kompetenzen mitbringen. Die Ausbildung zur Altenpflegerin/zum Altenpfleger dauert drei Jahre. Zugangsvoraussetzung ist in der Regel die Mittlere Reife (Quelle: Statistisches Bundesamt). (mil)

## ARBEIT IM STILLEN

► Ein Held sein – das ist nicht jedermanns Sache. Wer jedoch Arbeiten verrichtet, ohne die wir alle oder viele von uns nicht (über-)leben könnten oder wollten, der darf schon mal im Rampenlicht stehen. Vor allem, wenn sein/ihr Tagwerk sonst meist im Stillen stattfindet. Diesen Menschen widmet sich die ECHO-Serie „Helden des Alltags“. (big)