

# Grundlagen der Altenbetreuung

---

## Lernheft 5

### Basispflege rund ums Alter

#### Grundhaltungen Pflegender

##### Inhaltsverzeichnis:

5.1	Einleitung .....	2
5.2	Berufsethik Pflegender .....	3
5.2.1	Was ist überhaupt Ethik?.....	3
5.2.2	Ethische Prinzipien Pflegender.....	4
5.2.3	Ethik als Verhaltenskodex .....	6
5.3	Maßstäbe für die Pflegepraxis.....	7
5.3.1	Entscheidungen treffen.....	9
5.3.2	Anliegen hilfsbedürftiger Menschen .....	12
5.4	Soziale Kompetenz.....	14
5.5	Verhaltenskodex Pflegender .....	15
5.6	Selbstlernaufgaben zur Wiederholung .....	19
5.7	Zusammenfassung .....	19
5.8	Hausaufgabe .....	20
5.9	Lösungen zu den Selbstlernaufgaben.....	20
5.10	Anhang .....	21

## 5.1 Einleitung

Mit diesem Lernheft bekommen Sie als sogenannte „Laienhelfer“ einen Einblick in die Berufsethik professionell Pflegender, zu der bestimmte Verhaltensregeln und Merkmale gehören. Diese Normen, die ein individuelles Pflegeverständnis und Pflegeleitbild kennzeichnen, sollen richtungsweisend auch für Sie eine Grundeinstellung als Pflegende charakterisieren.

Ethisches Handeln in der Pflege ist erforderlich, weil aufgrund von Routine, Gleichgültigkeit, Zeitdruck oder Organisationsmängeln Handlungsabläufe und Einstellungen in die Pflegepraxis Einzug halten können, die ethisch fragwürdig sind.

Auch aufgrund gesellschaftlicher Entwicklungen, die den Pflegealltag beeinflussen und medizinischer Fortschritte, können Sie mit Situationen konfrontiert sein, die einer ethischen Aufarbeitung bedürfen.

Dieser Prozess muss von Ihnen einerseits auf der Eben als individuelle Pflegeperson geleistet werden; Andererseits sollte die Auseinandersetzung mit Grundhaltungen in der Pflege auch auf einer Organisationsebene erfolgen, in der Sie mit professionell Pflegenden, mit den Pflegebedürftigen selbst und anderen Helfer miteinander vernetzt sind.

Der gemeinsame Prozess zur Reflexion ethischen Verhaltens ist notwendig und erforderlich, weil die Pflege von unterstützungsbedürftigen Menschen stets dadurch gekennzeichnet ist, dass Menschen unterschiedlicher Berufsgruppen und Engagements miteinander zur bestmöglichen Unterstützung eines Menschen in ihren Aufgaben vernetzt sind.

Tätigkeiten und Verhaltensnormen Einzelner sind nicht von denen anderer, auch anderer Berufsgruppen, abgrenzbar, sondern eingebunden in gemeinsame, moralische Grundsätze zum Wohle der Pflegebedürftigen.

### **Lernziele:**

Nach Durcharbeitung dieses Lernhefts...

- kennen Sie Definitionen von Ethik, Berufsethik und wissen was ein Verhaltenskodex ist.
- können Sie Grundhaltungen, die verantwortliches Handeln im Umgang mit unterstützungsbedürftigen Menschen ausmachen, beschreiben und Situationen mit hilfebedürftigen Menschen erkennen, die ethische Entscheidungen erfordern.
- können Sie soziale Kompetenz als eine Kernkompetenz in pflegerischen Berufen erklären und Fähigkeiten beschreiben, die diese Kompetenz ausmachen

## Erklärung der Symbole



Selbstlernaufgaben



Hausaufgabe



Zusammenfassung



Hinweise/Tipps



Lösungen zu den  
Selbstlernaufgaben



Notizen



Anhang



Warnhinweis

## 5.2 Berufsethik Pflegender

Die ethischen Herausforderungen für Menschen die andere pflegen und betreuen, sind mannigfaltig und in ihrer Dimension sehr verschieden. Sie betreffen besondere Einzelsituationen, aber auch den täglichen Arbeitsalltag der Pflegepersonen.

Eine empathische, ethische Haltung sollte deshalb als das Grundwerkzeug Pflegender maßgebend auch für Laien sein, die in der Pflege tätig sein möchten.

Ethisches Verhalten als Grundvoraussetzung für die Arbeit mit pflegebedürftigen Menschen betrifft sittliche Vorstellung von den Werten und Pflichten als Pflegeperson und wird deshalb auf den folgenden Seiten beschrieben.

Die meisten Pflegenden handeln nach wie vor intuitiv und unbewusst ethisch sensibel. Eine professionelle ethische Haltung erfordert es jedoch, sich die eigenen Handlungen und Verhaltensweisen regelmäßig bewusst zu machen, d. h. sie zu reflektieren.

---

**Ethik** = (griechisch Sittenlehre): Lehre von den Grundsätzen der Lebensführung. Die Ethik bestimmt und erklärt die Werte und Normen für menschliches Wollen und Handeln.

---



### 5.2.1 Was ist überhaupt Ethik?

Ethik behandelt als Teilgebiet der Philosophie die Werte und die Verantwortung von Menschen.

Ethik stellt Fragen nach höchsten Werten der Menschen, nach dem richtigen Verhalten, um diese Werte anzustreben oder gar zu verwirklichen. Dies betrifft in der Pflege z. B. Fragen zum allgemeinen Umgang mit hilfsbedürftigen Menschen, aber auch Fragen die die Wahrung der Intimsphäre Kranker betreffen oder der Umgang mit Wünschen und Verhaltensweisen Pflegebedürftiger.

Immer wird nach einer ethisch vertretbaren Begründung für das menschliche Verhalten als Pflegende gefragt.

Praktisch wird Ethik also grundsätzlich angewandt, indem sie konkrete Aussagen macht, wie der Mensch sich in bestimmten Situationen verhalten soll (normative Ethik).

Aufgrund des Umfangs haben sich Fachethiken gebildet mit besonderen Fragestellungen. Dazu gehören z. B.:

**Rechtsethik** (Ist die Todesstrafe ethisch vertretbar? Dürfen Pflegekräfte Geldgeschenke annehmen? **Medizinethik** (Wann ist das Leben zu Ende (Herz/Hirntod)? Darf oder soll das Leben um jeden Preis verlängert werden?)

**Pflegeethik**: sittliche Vorstellung von den Werten und Pflichten eines Berufes, z. B. Freiheit von Vorurteilen, Fachwissen, Bereitschaft zur Selbstkritik und Verantwortung für das berufliche Handeln. Eine Berufsethik der Pflege

- verbindet die allgemeine Ethik mit den für das Arbeitsfeld spezifischen Fragestellungen;
- liefert Maßstäbe und Hilfestellungen für Entscheidungen;
- definiert Ziele, die den Pflegekräften eine Identifikation mit ihrer Arbeit ermöglichen sowie Orientierung und Sicherheit geben.

Quelle: [www.pflegewiki](http://www.pflegewiki), 24.11.2011

Ethische Fragen sind in der Regel Entscheidungsfragen: Sie stellen an Pflegende oft höchste Ansprüche, weil diese gefordert sind, sich in seinem Verhalten für eine Handlungsweise zu entscheiden.

Ethik und Freiheit sind deshalb untrennbar. Damit sich ein freier Mensch entscheiden kann, braucht er ethische Maßstäbe, nach denen er seine Entscheidung ausrichtet.

## 5.2.2 Ethische Prinzipien Pflegender

In der **Berufsethik für Pflege** werden Maßstäbe für Entscheidungen für den Pflegealltag gesucht.

Denn wer sich entscheiden muss, der braucht **Maßstäbe**.

Solche Maßstäbe kommen als ethische Prinzipien zur Anwendung, wenn in der Pflege Alltagsentscheidungen getroffen werden müssen.

Beispielsweise kann es dazu kommen, dass plötzlich entschieden werden muss, ob ein alter, sterbender Mensch noch in seinen letzten Stunden ins Krankenhaus gebracht werden muss.

Ethische Werte, die solchen Entscheidungen zugrunde liegen, lassen sich auch als menschliche **Grundsätze** formulieren.

**Solche Grundsätze sind:<sup>1</sup>**

- Die Autonomie und das Selbstbestimmungsrecht jedes Einzelnen akzeptieren
- Die Würde jedes Menschen achten und nicht verletzen
- Schaden verhindern
- Hilfe anbieten statt aufdrängen.

**Fallbeispiel:**

*Als die Tochter Ihre demenzkranke Mutter im Altenheim besucht, sieht sie, dass deren Nachttisch überquillt von alten Zeitungen, gesammelten kleinen Steinen, buntem Bonbonpapier und Kalenderblättern, so dass kein Platz für die Bücher bleibt, die sie mitgebracht hat.*

*Die Mutter hat außerdem ihren Sessel im Zimmer so umgestellt, dass sie genau vor dem Zeitungsstapel sitzt. Doch nun kann sie vom Sessel aus ihr Fernsehgerät nicht mehr sehen und hat den Tisch ebenfalls ungünstig an einen anderen Platz geschoben. Die Tochter sagt der Mutter, dass sie den Nachtschrank erst einmal aufräumen und die alten Zeitungen und Blätter entsorgen möchte. Doch die Mutter wird ungnädig und will nichts von ihren „Schätzen“ hergeben. Sie erklärt ihrer Tochter geheimnisvoll, dass sie diese wichtigen Dinge aufbewahren und sortieren muss, weil sie benötigt werden und wertvoll sind.*

*Die Tochter fühlt sich einerseits verpflichtet, aufzuräumen, will aber die Selbstständigkeit der Mutter in ihrer Wohnraumgestaltung nicht untergraben: Sie belässt es schließlich bei der in ihren Augen störenden Unordnung, schaut sich stattdessen mit der Mutter interessiert deren „Schätze“ an und hat ein gutes Gespräch mit ihr.*

Zusätzlich gibt es Prinzipien, die in der Pflege im Umgang miteinander und mit Pflegebedürftigen wichtig sind. Dazu gehören:

- Wahrhaftig sein
- Verschwiegen sein
- Glaubwürdig sein
- Verantwortlich handeln
- Vertrauen herstellen und aufrechterhalten.

---

Nach dem **Ethik Kodex für Pflegende** des **International Council of Nurses** (ICN), der erstmals 1953 verabschiedet wurde, haben Pflegende vier Aufgaben:

1. Gesundheit zu fördern
  2. Krankheit zu verhüten
  3. Gesundheit wiederherzustellen
  4. Leiden zu lindern.
- 



**Weiterhin wird unter dem Ethik- Kodex für Pflegende Folgendes formuliert:**

„Unabdingbar mit den Aufgaben verbunden sind folgende Grundsätze:

- Achtung vor dem Leben, vor der Würde und den Grundrechten des Menschen.
- Pflege wird ohne Unterschiede aufgrund der Nationalität, der Hautfarbe, des Glaubens, des Alters, des Geschlechts, der politischen Überzeugung ausgeübt.
- Der Pflegende übt seine Tätigkeit zum Wohle des Einzelnen, der Familie und der sozialen Gemeinschaft aus.
- er koordiniert seine Dienstleistungen mit denen anderer Beteiligter Gruppen.“

Quelle: Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK) 2010, **Ethik Kodex für Pflegende** des Weltbundes beruflich Pflegende (**International Council of Nurses**, ICN).

### 5.2.3 Ethik als Verhaltenskodex

Ein Verhaltenskodex, (Plural: Verhaltenskodizes; englisch *code of conduct*) ist eine Sammlung von **Verhaltensweisen**, die in unterschiedlichsten Umgebungen und Zusammenhängen abhängig von der jeweiligen Situation angewandt werden können bzw. sollen. Ähnliche Konzepte findet man beim **Ehrenkodex**.

Im Gegensatz zu einer **Regelung** ist ein Verhaltenskodex eine verbindliche Selbstverpflichtung, bestimmten **Verhaltensmustern** zu folgen oder diese zu unterlassen und dafür Sorge zu tragen, dass sich niemand durch Umgehung dieser Muster einen Vorteil verschafft.

Es gibt Verhaltenskodizes, um **Bestechungen** vorzubeugen oder kulturell gewachsene Verhaltenskodizes, die in stiller Übereinkunft oder auch in schriftlich festgehaltener Form den Umgang von Menschen miteinander regeln.

Quelle: [www.wikipedia](http://www.wikipedia), 28.11.2011

Dass es auch in Wirtschaftsunternehmen Verhaltenskodizes gibt, zeigt z. B. das nicht immer unumstrittene<sup>6</sup> Kaffeeunternehmen Tchibo:

Quelle: [www.tchibo.com](http://www.tchibo.com) , 28.11.2011

**Verhaltenskodex:**

*Rechtmäßigkeit und Fairness in der Geschäftstätigkeit haben erste Priorität bei Tchibo. Was das bedeutet, weiß bei Tchibo jeder Mitarbeiter: Denn das haben wir in unserem Verhaltenskodex dokumentiert. Die ethischen Maßstäbe, die an die Geschäftstätigkeit von Unternehmen anzulegen sind, haben sich im Laufe der Jahre nicht verändert. Für international agierende Unternehmen unserer Größenordnung ist es aber zunehmend selbstverständlich geworden, diese kontinuierlich allen Mitarbeitern, egal auf welcher Ebene, im Bewusstsein zu erhalten. Hierfür haben wir einen Verhaltenskodex entwickelt. Denn wir wollen, dass sich Tchibo Mitarbeiter weltweit ethischen Geschäftspraktiken, fairem Verhalten und der ausnahmslosen Einhaltung aller Gesetze verpflichtet fühlen. Dies ist eine Voraussetzung für unseren zukünftigen internationalen Erfolg.*

### 13 Grundregeln **Im Verhaltenskodex abgedeckte Themenfelder**

1. Fairer Wettbewerb
2. Verbot von Korruption und Vorteilsgewährung
3. Datenschutz
4. Sicherheit und Umweltverantwortung
5. Soziale Verantwortung
6. Verbot von Diskriminierung
7. Insiderrechte
8. Schutz von Firmeneigentum und Geschäftsgeheimnissen
9. Schutz geistigen Eigentums
10. Vermeidung von Interessenkonflikten – private Betätigung
11. Gesetzeskonforme, lückenlose und wahrheitsgemäße Buchführung
12. Sparsamer Umgang mit Unternehmensressourcen
13. Botschafter des Unternehmens

#### **Gültigkeit** des Verhaltenskodex

*Der Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeiter bei Tchibo verbindlich, und dies nicht nur wörtlich sondern auch sinngemäß. Die Unternehmensführung stellt sicher, dass die Prinzipien und ethischen Werte dieses Kodexes allen Mitarbeitern des Unternehmens in geeigneter Weise und Regelmäßigkeit kommuniziert werden. Alle Vorgesetzten haben die Aufgabe, den Verhaltenskodex ins Unternehmen zu tragen und seine Einhaltung zu überwachen.*

## 5.3 Maßstäbe für die Pflegepraxis

---

Viele kleine Leute an vielen kleinen Orten, die viele kleine Schritte tun, werden das Antlitz der Welt verändern.

(Sprichwort der Xhosa, einem südafrikanischen Volk).

---

In der Pflege spielt ethisches Verhalten eine große Rolle, weil Pflegende und andere Helfer es immer mit abhängigen Menschen zu tun haben.

Bei der Betreuung dieser Menschen geht es deshalb stets um mehr als nur die Kenntnis von Fakten und die Ausführung von Techniken. Entscheidend ist stattdessen für jeden „Helfer“, wie weit er bereit und in der Lage ist, in seiner täglichen Arbeit ethische Prinzipien zugunsten von hilfe- und pflegebedürftiger Menschen einzuhalten und sein Verhalten zu reflektieren.





**Abb. 1:** *Pflegende haben es immer mit Menschen zu tun, die von ihnen abhängig sind, deshalb müssen sie immer selber an ihren ethischen Grundgedanken orientieren und diese auch mit anderen Menschen reflektieren.*

Quelle: R. M.



#### **Selbstlernaufgabe:**

Welche Situationen mit unterstützungsbedürftigen Menschen fallen Ihnen ein, in denen Sie besonders sorgsam auf ethisches Verhalten achten müssen?

Im Folgenden sollen Ihnen einige Beispielsituationen deutlich machen, wann und wobei ethisch sensibles Handeln von Seiten der „Helfer“ notwendig ist und wo Pflegende sich gemeinsam Maßstäbe für Verhaltensweisen erarbeiten müssen:

- Umgang mit Kranken besonders anderen Geschlechts bei Ganzkörperwaschung/ Wahrung der Intimsphäre (z. B. bei WC-Gängen Kleidungswechsel)
- Umgang mit sogenannten „schwierigen“ Kranken (s. LH 7)
- Umgang mit verwirrten Menschen
- Umgang mit Aggression, Gewalt und Sexualität bei der Pflege
- Kommunikation auch mit bewusstseinsingeschränkten Menschen
- Fixierung von unruhigen Kranken
- Würdevolle Pflege bei Inkontinenz
- Ankündigen und Abstimmung von Pflegehandlungen
- Vermeidung von Gesprächen über Kranke in deren Gegenwart
- Kontakt mit Angehörigen
- Einbeziehung der Angehörigen
- Recht auf Schmerzfreiheit Pflegebedürftiger
- Würde beachten in Situation, in denen medizinische Maßnahmen gesetzt werden, zum Beispiel bei Beatmung
- Würdevolle Sterbebegleitung
- Beachtung der Spiritualität während des ganzen Betreuungsprozesses.



Die Spannweite dieser Beispiele macht es deutlich: Die Betreuung von pflege- und hilfsbedürftigen Menschen ist eine herausfordernde aber auch erlebnisreiche Arbeit.

Beim Zusammentreffen vieler unterschiedlicher Menschen und Werthaltungen, wie auch Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen, lässt es sich deshalb auch nicht vermeiden auf ethische Fragen zu stoßen.

Solche Konflikte z. B. entstehen oftmals zwischen Angehörigen von Pflegebedürftigen und anderen Betreuungspersonen.

**Fallbeispiel:**

*Die Pfleghelferin Sabine kommt zweimal täglich in die Wohnung des Ehepaars Wolf, um Herrn Wolf nach seinem Schlaganfall beim Aufstehen und Zubettgehen zu unterstützen, weil die Ehefrau das allein nicht schafft. Als Sabine Herrn Wolf fragt, was er anziehen möchte, kommt die Ehefrau hinzu und sagt: „Den brauchen sie gar nicht erst zu fragen der meckert immer, egal was man ihm anzieht.“*

*Die Pflegehelferin überlegt kurz, wendet sich dann aber Herrn Wolf wieder zu und bittet Frau Wolf lediglich: „Nachher in der Küche sollten wir uns beide nochmal kurz abstimmen.“ Dann legt sie Herrn Wolf zwei Kleidungsstücke zur Auswahl vor und arbeitet mit ihm weiter.*

### 5.3.1 Entscheidungen treffen

Das Fallbeispiel macht einen alltäglichen Konflikt deutlich, in der die Pflegerin unerwartet wichtige ethische Entscheidungen treffen muss:

- Sie will den Pflegebedürftigen in seiner Autonomie achten und ihn schützen
- Sie nimmt aber auch die Aggression der Ehefrau wahr, die sie ursächlich als Überforderung deutet
- Sie möchte beiden Ehepartnern gerecht werden.

Wie können Pflegekräfte lernen, mit Konflikten umzugehen und auch in Alltagssituationen ethisch richtige Entscheidung zu treffen?

Im oberen Fallbeispiel entscheidet sich die Pflegerin folgendermaßen:

Sie geht auf die Einwände der Ehefrau nicht näher ein, sondern bietet ihr ein Gespräch später an. Sie wendet sie sich Herrn Wolf weiter aufmerksam zu. Damit ist der Konflikt jedoch nicht gelöst, sondern unser Beispiel erfordert eine Fortsetzung:

**Fallbeispiel:**

*Als Herr Wolf versorgt ist und im Wohnzimmer frühstückt, kritisiert die Pflegerin nicht etwa Frau Wolf, sondern erklärt der Frau, die unruhig in der Küche wartet, Folgendes: „Frau Wolf, ich sehe, sie sind völlig fertig und haben gar keine Kraft mehr, diese tägliche Belastung zu schaffen. Da ist es schon verständlich, das Sie sich aufregen, wenn ihr Mann schimpft.“*

*Frau Wolf seufzt jetzt, und sagt, dass ihr alles langsam über den Kopf wachse. In dem weiteren Gespräch erzählt ihr Sabine, dass sie Hilfe durch*

*eine ehrenamtliche Betreuungskraft organisieren könnte und erzählt von der Möglichkeit einer Gesprächsgruppe, in der Angehörige unter Leitung einer Psychologin über ihrer Sorgen reden und im Umgang mit Kranken geschult werden.*

*Ohne auf den eigentlichen Zwischenfall am Morgen genauer einzugehen, bittet sie Frau Wolf nur, nicht in Gegenwart ihres Mannes über ihn zu reden. Gemeinsam vereinbaren beide ein Gespräch im Büro der Pflegedienstes, um konkreter über Unterstützungsangebote für Frau Wolf zu reden.*

Die Pflegerin im Fallbeispiel bemühte sich um eine deeskalierende Grundhaltung und Gesprächsführung zu der Sie Genaueres im folgenden Lernheft erfahren.

Deutlich wird hier jedoch bereits, dass die Fähigkeit zu einfühlsamer Wahrnehmung, Gesprächsführung und Mitgefühl ein wichtiges Fundament für ethisches Verhalten ist.



**Abb. 2:** *Helfer müssen viel Verständnis und Geduld aufbringen können, um Pflegebedürftigen gerecht zu werden und deren Autonomie nicht zu verletzen.*

Quelle: R. M.

Ein nächstes Fallbeispiel betrifft eine ganz andere Situation, in der eine ethische Entscheidung gefordert ist:

### **Fallbeispiel:**

*Anja arbeitet als Altenpflegerin für einen ambulanten Pflegedienst. Als sie nach mehreren Tagen Urlaub zu Frau K. in die Wohnung kommt, um diese bei der Ganzkörperpflege zu unterstützen, sieht sie, dass Frau K. große blaue Flecke am Oberarm hat. Sie fragt Frau K. wo die Flecke herkämen. Doch diese weicht aus und meint, sie hätte sich wohl gestoßen. Als Anja weiter fragt, wer ihr in der Zwischenzeit bei der Körperpflege geholfen habe, erzählt Frau K. dass der Pfleger Knut sie zusätzlich vor seiner eigentlichen Arbeit aus dem Bett geholt und ihr geholfen habe. Er habe es immer eilig gehabt und sei nun mal als Mann immer etwas grob. Anja ist erschrocken und weiß nicht, wie sie sich entscheiden soll. Ihre Beobachtungen der Leitung melden? Mit ihrem Kollegen reden oder schweigen?*

Ethisch verantwortliches Handeln beruht, wie in diesen beiden Fallbeispielen deutlich wird, auf auch auf Selbstwahrnehmung und Selbstreflexion.

Nicht nur Pflegenden fällt es im Alltagstrubel nicht immer leicht, Entscheidungen zu treffen, diese zu vertreten und eigene Verhaltensweisen zu überprüfen. Ethische Konflikte erleben auch Angehörige und anderen Menschen, die Pflegebedürftige unterstützen.

Schnell passiert es im Pflegealltag,

- dass der Abstand fehlt, um eigenes Verhalten selbstkritisch wahrzunehmen
- dass die Bereitschaft verloren geht, Gewohnheiten und Standardlösungen zu hinterfragen (nach dem Motto: das haben wir schon immer so gemacht)
- dass Anleitung und Hilfe fehlen, um über persönliche und berufliche Werte nachzudenken.

### Fallbeispiel:

*Frau G. wohnt im Pflegeheim und wird von der Pflegerin Karin um 8 Uhr zum Frühstück mit dem Rollstuhl in den Essenraum gefahren. Als Frau G. sich an den Tisch in einen Lehnstuhl setzen möchte, sagt die Pflegerin, „nein das machen wir heute anders, ich habe nicht soviel Zeit. Ich schnalle sie auf den Rollstuhl fest, damit sie nicht runterrutschen, dann können sie auch so gut frühstücken.“*

*Als um 11 Uhr eine Mitarbeiterin Frau G. zur Bewegungstherapie abholen will, sitzt Frau G. immer noch hilflos festgeschnallt im Essenraum.*

Unerlässlich ist es, die eigene pflegerische Arbeit regelmäßig selbst zu reflektieren und Unterstützungsangebote zu nutzen, um über **Routine im eigenen Verhalten nachzudenken**.

Besonders pflegende Angehörige brauchen Hilfe und Unterstützung, denn sie erleben oft über lange Zeiträume starke körperliche, psychische und finanzielle Belastungen.

Um diesen gewachsen zu sein, benötigen sie Angebote zur Entlastung und Kompetenzerweiterung. Als eine Möglichkeit für sie bietet sich **Pflegekurse und Gesprächskreise** an, die im Rahmen der Pflegeversicherung (§ 45 SGBXI) angeboten werden.

---

**Ethik praxisnah** als Hilfe und Entwicklung im pflegerischen Handeln finden Sie bei Berufsverbänden; Wohlfahrtsorganisationen, Krankenkassen. Dort gibt es regelmäßig Angebote, um besonders pflegende Angehörige zu unterstützen und Denkanregungen zu geben.

---



Verantwortungsbewusste Pflegeeinrichtungen bieten ihren Mitarbeitern außerdem regelmäßige Supervision und Fortbildung an, um ethische Konflikte im Arbeitsalltag zu reflektieren und zu bewältigen.

Weiterhin können **ethische Leitbilder**, die von Berufsverbänden und Pflegeeinrichtungen entwickelt werden, Mitarbeitern helfen, Maßstäbe für Entscheidungen zu finden und diese zu überprüfen. Solche **Pflegeleitbilder** beschreiben stets **Ziele** nach denen sich Pflegende einer Einrichtung in ihrer täglichen Arbeit richten und an deren Realisierung sie überprüfbar sein wollen. Es handelt um allgemeine Sichtweisen und Grundeinstellungen zum Menschenbild der Gruppe, die dieses Leitbild für sich entwickelt hat.

Im Folgenden beschreiben beispielsweise Mitarbeiter des **Theodor Fliedner Hauses Altenkirchen**, einem evangelisches Alten- und Pflegeheim, ihr Leitbild in der Arbeit mit Pflegebedürftigen:

*Unsere christliche Grundeinstellung und die Ziele unserer ethischen Verantwortung verstehen wir als Auftrag, denen uns anvertrauten alten Menschen in den Mittelpunkt all unserer Bemühungen zu stellen!*

*Wir achten die Würde eines jeden Menschen und fördern seine individuelle Persönlichkeit.*

*Wir sehen den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit, die geprägt wird durch die Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens (Pflegetheorie nach Krohwinkel).*

*Unsere zielorientierte Pflege setzen wir nach dem Pflegeprozess von Fiechter/Meier um, die sich in der Pflegedokumentation widerspiegelt. Das entspricht den Anforderungen moderner Pflege.*

*Unser Menschenbild geht jedoch auch davon aus, dass Menschen nicht allein durch medizinische und biologische Bedürfnisse bewertet werden.*

*Für uns bedeutet Pflege immer ein "IN – BEZIEHUNG – TRETEN" von Menschen, die sich verstehend, liebend und handelnd darstellen.*

*Wir holen den alten Menschen da ab, wo er steht!*

*Um diese Beziehung zu ermöglichen, wird der Dienstplan so gestaltet, dass eine Bezugspflege möglich ist. Wir nehmen den Menschen wahr, in seiner eigenen Biographie, mit seiner sozialen Umgebung, in seinem Leben, Sterben und Tod.*

*Dem Bewohner gegenüber ermöglichen wir ein Höchstmaß an Privatsphäre.*

*Wir achten darauf, die Räumlichkeiten nicht der Pflege anzupassen, sondern die Pflege den Räumlichkeiten.*

*Wir motivieren den Bewohner stets, die Pflege aktiv mitzugestalten.*

*Um die Qualität in der Versorgung unserer Bewohner weiter auszubauen, nehmen die Mitarbeiter an Fort- und Weiterbildungen teil.*

*Unsere Aufgaben erfüllen wir im Team, unterstützt durch Therapeuten, Krankengymnasten, Ärzte, Seelsorger und Angehörige.*

*Unsere Arbeit ist erfolgreich, wenn wir gemeinsam handeln und uns dabei gegenseitig achten und unterstützen!*

### 5.3.2 Anliegen hilfsbedürftiger Menschen

Es ist nicht schwer zu verstehen, was Pflegebedürftige sich von ihren Helfern und Begleitern in erster Linie wünschen. Sie wollen vor allen Dingen:

- **ernst genommen** werden
- in ihrer **Würde nicht verletzt** werden
- **wertgeschätzt** werden
- in ihren **Gefühlen und Wünschen akzeptiert** werden.

Doch diese Bedürfnisse scheinen auch für Profis im Gesundheitswesen nicht immer selbstverständlich zu sein. In einem aktuellen Kommunikationshandbuch für Mediziner werden deshalb unter der Rubrik „Zehn hilfreiche Tipps zur besseren Behandlung“ simple **Höflichkeitsregeln** benannt, die auch in der Pflege oft verloren gegangen zu sein scheinen.

Quelle: Die Zeit, Nr. 32, 2008, S. 25

Dazu gehören z. B. Regeln wie diese:

- Geben sie dem Kranken die Hand, stellen sie sich vor
- Der Augenkontakt signalisiert ihr Interesse am Gegenüber
- Die Hand auf der Schulter kann beruhigen.“

„Das klinge banal, sei andererseits aber revolutionär“, so der Autor, der diesen „Ärzte-Knigge“ unter die Lupe genommen hat. „Das Vertrauen von Patienten gegenüber den Mitarbeitern in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen scheine arg gelitten zu haben.“

Pflegebedürftige erwarten jedoch mehr als nur die Einhaltung von Höflichkeitsregeln.

Bleibt die Frage, wie sich tägliche Aufmerksamkeit und Umsicht für Menschen, die sich Pflegekräften oft gezwungenermaßen mit „Leib und Seele“ anvertrauen, erlernen und realisieren lässt.<sup>4</sup>

Fritz Henn, Psychiater und Leiter des Zentralinstitutes für Seelische Gesundheit in Mannheim meint, wir sollten die „heilende Kraft der Beziehung“ wie er sie nennt, ernster nehmen und aufrichtig daran gehen, unsere Umgangsformen, bzw. unser Sozialverhalten reflektieren und Zuwendung regelrecht zu „üben“. Denn auf unser Sozialverhalten oder anders gesagt, auf soziale Kompetenz Pflegender kommt es an.



**Abb. 3:** *Einfühlungsvermögen (Empathie) ist ein wichtiges Merkmal ethische und sozialer Kompetenz.*

Quelle: R. M.

## 5.4 Soziale Kompetenz

**Fähigkeiten im Rahmen sozialer Kompetenz**, auch „Soft Skills“ genannt (s. Tabelle), sind auch Pflegeprofis nicht selbstverständlich gegeben. Sie erfordern nicht nur die Fähigkeit zur Selbstwahrnehmung sondern auch bewusstes Training.

Grundvoraussetzung für Soziale Kompetenz ist Achtsamkeit im Umgang mit sich selbst und mit anderen.



---

**Soziale Kompetenz** ist eine Kernkompetenz in pflegerischen Berufen. Sie bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit soziale Beziehungen einzugehen und zu gestalten. Dazu gehört Zuwendung sowie die Fähigkeit, Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich damit rational und emotional auseinanderzusetzen.

Diese Fähigkeit ist für professionell Pflegende ebenso unerlässlich wie für Helfer und Betreuer in pflegerischer Arbeit.

---

**Soziale Kompetenz** impliziert beispielsweise:

- Einfühlungsvermögen
- Mitgefühl
- Achtsamkeit im Umgang mit anderen und sich selbst
- Nähe und Distanzverhalten gegenüber Kollegen und Pflegebedürftigen
- Verschwiegenheit
- Gewaltfreiheit
- Toleranz
- Teamfähigkeit
- Konflikt- und Kritikfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Wahrnehmungsvermögen
- Ethisches Verhalten
- Emotionale Kompetenz.

Auf Fähigkeiten im Rahmen sozialer Kompetenz, die ganz allgemein den Umgang mit Menschen ausmachen, legen inzwischen Personalabteilungen in der Wirtschaft besonderen Wert.

In vielen Zusammenhängen wird statt von Soft Skills auch von **Emotionaler Intelligenz** gesprochen (EQ).

In der Sprache der Wirtschaft werden soziale Fähigkeiten, gern als weiche „**Erfolgsfaktoren**“ bezeichnet und in einem Verhaltenskodex wie im Kapitel 5.2.3 am Beispiel des Kaffeeunternehmens Tchibo beschrieben, für verbindlich erklärt.

Mitarbeiter werden in Einstellungsverfahren deshalb von Personalabteilungen z. B. häufig getestet auf Merkmale wie:

- Vertrauenswürdigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Mitgefühl
- Geduld
- Teamfähigkeit
- Selbstbewusstsein
- Kommunikationsfähigkeit
- Höflichkeit
- Selbstbeherrschung
- Kritikfähigkeit
- Integrationsfähigkeit.

Diese „weichen Erfolgsfaktoren“ sollen die menschlichen Qualitäten einer Einrichtung oder eines Betriebes hervorheben und sind deshalb in einem Verhaltenskodex niedergeschrieben.

## 5.5 Verhaltenskodex Pflegender

Es muss immer wieder hervorgehoben werden, im Gegensatz zum Berufsleben in der Wirtschaft besteht die **Besonderheit sozialer Kompetenz** und entsprechender Verhaltensnormen in **pflegerischen Tätigkeiten** darin, dass sie unmittelbare Nähe zu hilfsbedürftigen, leidenden oder abhängigen Menschen herstellt.

Bei der Pflege- und Betreuungsarbeit wird kein **Produkt** erzeugt. Unterstützungsbedürftige Menschen sind keine Werkstücke, an denen man arbeitet oder die man formt.

Was entsteht, wenn es gut geht, ist ein Wert an Wohlbefinden, Vertrauen, Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und Gesundheit der Pflegebedürftigen selbst.

Pflegende greifen dabei stützend, schützend, stärkend, lindernd, oder ersetzend ein.<sup>3</sup>



**Abb. 4:** *Menschen zu pflegen bedeutet nicht in erster Linie, Pflege-techniken zu beherrschen, sondern mit ihnen in Beziehung zu treten oder anders gesagt, sich ihnen zuzuwenden. Das erfordert, sie in ihrer Biographie, ihrem sozialen Umfeld, ihrem Leben und Sterben wahrzunehmen und zu achten.*

Quelle: R. M.




---

Nie sollte vergessen werden, dass die Arbeit mit einem Kranken zugleich **Zuwendung** zu einem verantwortlichen und selbstbestimmungsfähigen Menschen ist.

---

Obwohl Pflegende auch täglich mit Angst, Wut, Leid, Schmerz, Hoffnungslosigkeit und Todesnähe konfrontiert werden, sollen sie zur Zuwendung fähig bleiben gegenüber jedem einzelnen Menschen.

Diese Dauerleistung Pflegender wird von Außen aber auch von Pflegenden selbst leicht unterschätzt und nicht selten für selbstverständlich gehalten.

Sie ist jedoch ohne Unterstützung kaum unablässig möglich und braucht Motivation besonderer Art.

Erfolgserlebnisse und Dankbarkeit Pflegebedürftiger sind so eine Motivation, sie können „Helfern“ die Arbeit erleichtern.

Doch sie können auch fehlen.

Trotzdem erwartet man von Pflegenden, dass sie auch mit negativen Erlebnissen umgehen können und dank ihrer Professionalität auch ohne die gewünschte Anerkennung ihrer Arbeit zurecht kommen. Das ist nicht immer leicht und bedarf besonderer Aufmerksamkeit und aufarbeitender Arbeit mit fachlich kompetenten Experten (s. unten Mitarbeiter -Knigge).

Jeder muss schließlich selbst herausfinden, was er nicht nur für seine Motivation sondern für auch für sein berufliches oder privates Selbstverständnis braucht, dessen **oberster Wert das Wohl des Pflegebedürftigen** sein sollte.



Verantwortliches Handeln als Pflegende beruht deshalb stets auf einer Grundhaltung als Pflegende, die dieses Wohl im Auge hat.

Pflegepersonen sollten sich deshalb prüfen, welche wichtigen Grundhaltungen sie als Verhaltenskodex für sich verinnerlicht haben und welche Unterstützung sie selbst dafür benötigen.




---

### Beispiel für einen Verhaltenskodex in einer Pflegeeinrichtung

Es ist nicht immer leicht allen Mitarbeiter einer Firma die erwünschten Normen, Regeln, Erwartungen (Sitten oder Manieren) nahe zu bringen, so dass sie diese auch für sich verinnerlichen. Die Normen sollen ja nicht als „Moralpredigten“ vermittelt werden.

Es gibt Pflegeeinrichtungen, die deshalb allen dort Tätigen zum Einstellungsbeginn statt umfangreicher allgemeiner Leitlinien einen **Verhaltenskodex** oder auch **Mitarbeiter-Knigge** überreichen, den sich die Mitarbeiter dort selbst erarbeitet haben und der für jeden verbindlich ist.

Darin sind zum Beispiel folgende Erwartungen benannt:

#### Erscheinungsbild:

Unser Erscheinungsbild ist gepflegt und unaufdringlich. Neben der Einhaltung der Hygieneregeln achten wir auf:

- Angemessene Kleidung mit bedeckten Körperpartien wie Bauch, Rücken Knie und Dekolleté
- Funktionskleidung im jeweiligen Arbeitsbereich
- "Leises" Schuhwerk um Störungen von Patienten, Bewohnern oder Mitarbeiter zu vermeiden
- Dezente Aufschriften, Motive auf Kleidungsstücken ohne provozierende Botschaften
- Unaufdringliches Make-up, unaufdringlicher Geruch (Vermeiden von Mundgeruch durch Rauchen, Knoblauch o. ä.)

#### Wahrnehmung und wertschätzendes Verhalten:

Wir grüßen jeden Patienten, Bewohner, Mitarbeiter

Wir klopfen an wenn wir ein Patienten- oder Bewohnerzimmer betreten wollen

Wir hören zu und lassen Menschen im Gespräch ausreden

Aufmerksame Zuwendung gegenüber jedem Pflegebedürftigen ist für uns oberstes Gebot  
.....usw. usw.

#### Telefonverhalten:

Folgendes Verhalten am Telefon empfehlen wir .....

#### Umgang mit Angehörigen:

(Inhalte werden hier nur unvollständig und beispielhaft dargestellt, um über eigene Normen nachzudenken.)

---

Folgende ausgewählte Grundhaltungen die in einem Verhaltenskodex ausgedrückt werden können, sind hier nochmals hervorgehoben und zusammengefasst. Sie werden auch in anderen Lernheften immer wieder thematisiert.

Achtsam und zugewandt sein im Umgang mit Hilfebedürftigen (s. Lernheft 6)
Zuhören können (s. Lernheft 6)
Geduldig sein (s. Lernheft 6)
Bedürfnisse wahrnehmen, ansprechen (s. Lernheft 6)
Selbstbestimmung (Autonomie)Pflegebedürftiger achten (s. Lernheft 8)
Würdevoll verhalten (s. Lernheft 10)
Gewaltfrei handeln (s. Lernheft 7)
Nähe und Distanz zu Hilfebedürftigen angemessen gestalten (s. Lernheft 22)
Verständnisvoll, rücksichtsvoll mit Menschen anderer Kulturen, anderen Geschlechts, anderer Religion umgehen (s. Teil II, Lernheft 16)
Verschwiegen sein (s. Lernheft 6)
Zur Zusammenarbeit mit anderen bereit und fähig sein (s. Teil II, Lernheft 17)
Kritik annehmen (s. Lernheft 6)
Selbstfürsorge beachten (s. Teil II, Lernheft 17)
Selbstreflexion wahrnehmen (s. Teil II, Lernheft 17)
Fortbildung wahrnehmen (s. Teil II, Lernheft 17)

## 5.6 Selbstlernaufgaben zur Wiederholung



1. Erklären Sie bitte den Begriff Pflegeethik.
2. Was ist ein Verhaltenskodex?
3. Erklären Sie bitte den Unterschied zwischen einem Pflegeleitbild und einem Verhaltenskodex.
4. Über welche Fähigkeiten im Rahmen seiner sozialen Kompetenz verfügt dieser junge Mann wahrscheinlich?



**Abb. 5:** Der junge Mann, der sich zum Bundesfreiwilligendienst entschlossen hat, verkörpert hier wichtige Fähigkeiten im Rahmen sozialer Kompetenz.

Quelle: R. M.

## 5.7 Zusammenfassung



Verantwortliches Handeln im Umgang mit unterstützungsbedürftigen Menschen beruht stets auf einer Grundhaltung, die das uneingeschränkte Wohl dieser Menschen im Auge hat.

Solche Grundhaltungen oder anders gesagt, ethische Normen, sind nicht selbstverständlich gegeben, sondern bedürfen der Reflexion und Auseinandersetzung mit dem Selbstbild, das Pflegende und andere Helfer von sich haben. Eine von dieser Auseinandersetzung mit Wertvorstellungen geprägte Berufsethik bestimmt und erklärt die Werte und Normen für ihr Wollen und Handeln.

Ethische Grundhaltungen bestimmen dementsprechend das Verhalten und die Handlungsweise von professionell Pflegenden ebenso wie das von Pflegehelfern und Laien.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, benötigen Pflegende und Betreuer soziale Kompetenz, die eine Kernkompetenz in pflegerischen Berufen ist.



## 5.8 Hausaufgabe

1. Tragen Sie bitte mindestens 10 Grundhaltungen, die zum Verhaltenskodex Pflegender gehören und die beispielsweise im Kap. 5.5. genannt sind, in die vorgegebene Tabelle ein.
2. Tragen Sie in die Tabelle Beispiele bzw. Erklärungen in Kurzform für die genannten Grundhaltungen ein.
3. Prüfen Sie bitte, wie weit Sie die Grundhaltungen selbst verinnerlicht haben und für sich als einen Verhaltenskodex annehmen können: (Kreuzen Sie dies an).



## 5.9 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben

1. **Pflegeethik** fasst sittliche Vorstellung von den Werten und Pflichten des Berufes zusammen. Dazu gehört z. B. die Verantwortung für das berufliche Handeln. Pflegeethik verbindet die allgemeine Ethik mit den für das Arbeitsfeld spezifischen Fragestellungen. Sie liefert Maßstäbe und Hilfestellungen für Entscheidungen; sie definiert Ziele, die den Pflegekräften eine Identifikation mit ihrer Arbeit ermöglichen sowie Orientierung und Sicherheit geben.
2. Ein **Verhaltenskodex**, ist eine Sammlung von Verhaltensweisen, die in unterschiedlichsten Umgebungen und Zusammenhängen abhängig von der jeweiligen Situation angewandt werden sollen.

Ein Verhaltenskodex eine verbindliche **Selbstverpflichtung**:

3. Während ein Verhaltenskodex Verhaltensweisen konkret und verbindlich festlegt, beschreiben Leitbilder stets **Ziele** nach denen sich Pflegende einer Einrichtung in ihrer täglichen Arbeit richten und an deren Realisierung sie überprüfbar sein wollen. Es handelt um **allgemeine** Grundhaltungen und Sichtweisen zum Menschenbild der Gruppe, die dieses Leitbild für sich entwickelt hat, um Mitarbeitern in ihrer Arbeit zu helfen, Maßstäbe und Entscheidungen zu finden sowie diese zu überprüfen.
4. Der junge Mann verfügt wahrscheinlich über Fähigkeiten wie:
  - Einfühlungsvermögen, Mitgefühl
  - Er kann geduldig und achtsam im Umgang mit alten Menschen sein (= ethisches Verhalten)
  - Er macht in seiner Haltung angemessene Nähe gegenüber dem Pflegebedürftigen deutlich
  - Er beweist bewusstes Wahrnehmungsvermögen, denn er stellt sich auf das Bedürfnis des alten Menschen nach Ruhe und ein
  - Er kann emotional harmonisch reagieren entsprechend den Bedürfnis des Pflegebedürftigen.

4. Tragen Sie abschließend in die letzten Spalten Ihre Einschätzung mit Hinweisen ein, wo Sie Unterstützung benötigen und wie Sie dieses bekommen könnten.

Grundhaltungen Pflegender (beschrieben an 10 ausgewählten Beispielen)				
Was gehört dazu/ was ist wichtig	Erklärungen/ Beispiele	Meine Einschätzung		
		Kein Problem für mich (bitte nur ankreuzen)	Welche Unterstützung brauche ich	Wo und wie bekomme ich diese Unter- stützung
1.				
2.usw. bis 10.				

## 5.10 Anhang



### Literaturverzeichnis:

1. Stanjek, Karl (Hrsg.). Altenpflege konkret: Sozialwissenschaften. Gustav Fischer Verlag, Lübeck, Stuttgart, Ulm, Jena, 1. Auflage 1998
2. Stanjek, K. Altenpflege konkret, Sozialwissenschaften: 4. Auflg. Urban & Fischer Verlag, Lübeck, Stuttgart, Ulm, Jena, 2009
3. Lay, Reinhard: *Ethik in der Pflege*. Schlütersche Verlagsgesellschaft, Hannover 2004.
4. Heubel, Dr, Friedrich: Verantwortlich organisieren. In Heilberufe Heft 11, 2011, S. 52 – 53
5. Mamerow, Ruth: Bezugspflege braucht soziale Kompetenz. In Heim und Pflege Heft 39, (2008) S. 88 – 91
6. Verbraucherschützer: Scharfe Kritik an Tchibo-Haus – weiter lesen auf FOCUS Online: 10.05.2011, focus online.de [http://www.focus.de/immobilien/kaufen/verbraucherschuetzer-scharfe-kritik-an-tchibo-haus\\_aid\\_625948.html](http://www.focus.de/immobilien/kaufen/verbraucherschuetzer-scharfe-kritik-an-tchibo-haus_aid_625948.html).

Anzahl der Fotos der Autorin:5