



Zentrum für Qualität in der Pflege
Die Stiftung, die Wissen vernetzt.

Scham

Praxistipps für den Pflegealltag



Inhalt

Vorwort Dr. Ralf Suhr, Zentrum für Qualität in der Pflege.....	2
Vorwort Prof. Dr. Stefan Görres, Universität Bremen	3

Gut zu wissen

Was ist Scham?	4
Warum kann Scham nützen?	5
Wie kommt Scham zum Ausdruck?	6
Warum kommt Scham in der Pflege vor?.....	7
Was ist beim Umgang mit Scham wichtig?	8

Praxistipps

Mit neuen Rollen leben	10
Das Selbstwertgefühl bewahren	12
Mit Intimgrenzen umgehen	14
Bedürfnisse akzeptieren	16
Zu Demenz stehen	18

Unterstützung & Hilfen

Wo gibt es Beratung und Unterstützung?	20
Weitere ZQP-Produkte	22
Impressum.....	25

Liebe Leserinnen und Leser,

jemanden zu pflegen, ist etwas sehr Persönliches und geht mit großer Verantwortung einher. Denn Pflegende sind in die intimsten Lebensbereiche einer anderen Person einbezogen. Pflegebedürftige müssen ihnen voll und ganz vertrauen können.

Auch wenn das Vertrauen groß ist – Unsicherheiten, Hemmungen, sogar Schamgefühle im Umgang mit Intimgrenzen und Tabus sind nicht immer ganz zu vermeiden. Das sind natürliche Gefühle, die uns helfen, achtsam zu sein, Regeln im Umgang miteinander einzuhalten und eigene Grenzen sowie die von anderen nicht zu überschreiten. Bestimmten Schamgefühle aber die Pflege, können sie sowohl für die Pflegenden als auch für die Pflegebedürftigen belastend sein. Beiden Seiten erschwert das den Pflegealltag.

Ein fundiertes Wissen hilft dabei, die täglichen Anforderungen zu meistern. Ein wichtiges Ziel des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) ist es deshalb, pflegende Angehörige mit umfangreichen Informationen und praktischen Tipps bei der Pflege zu unterstützen. Dazu gibt das ZQP kostenlose Ratgeber zu unterschiedlichen Themen heraus.

In diesem Ratgeber erfahren Sie, woher Schamgefühle kommen, wie sie sich zeigen können und warum sie gerade bei der Pflege bedeutsam sind. Anhand einiger typischer Situationen finden Sie Hinweise dazu, wodurch Schamgefühle ausgelöst werden und wie Sie diesen vorbeugen oder begegnen können.

Alle Hinweise entsprechen dem aktuellen Wissensstand und sind gemeinsam mit ausgewiesenen Pflegeexperten erarbeitet worden. Für die pflegewissenschaftliche Beratung danke ich besonders Professor Stefan Görres von der Universität Bremen. Wir hoffen, dass Ihnen dieser Ratgeber bei der Pflege zu Hause weiterhilft.

Dr. Ralf Suhr

Vorstandsvorsitzender des Zentrums für Qualität in der Pflege



Liebe Leserinnen und Leser,

fast jeder hat Scham schon einmal erlebt und das ist auch ganz natürlich. Vielfach stehen Schamgefühle in Zusammenhang mit sogenannten Tabuthemen. Pflege, um die es bei diesen Praxistipps geht, ist eigentlich kein Tabuthema und doch wissen wir aus der Forschung, dass Tabus und besonders Scham hier eine bedeutende Rolle spielen.

Scham in der Pflege ist ein häufiges und weit verbreitetes Phänomen. Pflegebedürftig zu sein, nicht immer selbstbestimmt handeln und entscheiden zu können und auf Hilfe angewiesen zu sein, kann Gefühle der Ohnmacht, des Ausgeliefertseins und letztlich der Scham auslösen.

Gleichzeitig sind auch Angehörige mit eigenen Schamgefühlen konfrontiert. Solche Schamgefühle können verstärkt dann auftreten, wenn sich Rollen verändern oder umkehren, etwa wenn ein Sohn seine ältere Mutter pflegt oder eine pflegende Tochter ein belastetes Verhältnis zum pflegebedürftigen Vater hat.

Wichtig zu wissen ist, dass es nicht nur Angehörige und Pflegebedürftige sind, die nicht umhinkommen, mit Schamgefühlen umzugehen. Genauso sind auch professionell Pflegenden diesem Gefühl ausgesetzt. Besser als pflegende Angehörige haben sie zwar gelernt, mit dieser Situation umzugehen, dennoch lassen sich Schamgefühle nicht immer ausblenden. Auch die hohen Erwartungen an die Pflege und sich selbst sowie die Möglichkeit, diesen trotz aller Professionalität nicht gerecht zu werden, kann zu Scham- oder gar Schuldgefühlen führen.

Gefühle der Scham sind also kaum vermeidbar – auf allen Seiten.

Deshalb freut es mich sehr, an diesen wichtigen Praxistipps des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) mitgearbeitet zu haben. Sie sollen pflegende Angehörige im Pflegealltag beim Umgang mit Schamgefühlen unterstützen. Alle Informationen und Tipps sind nach dem besten Wissensstand zusammengetragen und in gut lesbarer Form aufbereitet. Ich bin mir sicher, dass Sie Ihnen eine Hilfe bei der Bewältigung der Pflege sind.

Prof. Dr. Stefan Görres

*Institut für Public Health und Pflegeforschung (IPP), Mitglied des Direktoriums,
Universität Bremen*



Was ist Scham?

Scham ist ein Gefühl, das wohl die meisten Menschen als sehr unangenehm empfinden. Viele kennen das: Man möchte die Scham verbergen oder tut so, als wäre nichts. Denn sie könnte von anderen als Schwäche angesehen werden.

Schamgefühle entstehen, wenn man sich herabgewürdigt oder missverstanden, in Verlegenheit gebracht oder bei etwas ertappt fühlt. Warum das gerade in bestimmten Situationen geschieht, kann ganz unterschiedliche Ursachen haben, zum Beispiel die eigene Erziehung, die prägenden Werte, eine verletzende Erfahrung oder das Bild, das man von sich selbst oder seinem Gegenüber hat.

Wenn die Grenzen der Intimsphäre überschritten werden – beispielsweise, weil man sich nackt zeigen muss oder andere von sehr persönlichen Dingen erfahren –, kann das Schamgefühle auslösen. Auch Ablehnung, fehlende Anerkennung oder Geringschätzung anderer können Scham bewirken. Gleiches gilt, wenn man die eigenen Erwartungen an sich selbst einmal nicht erfüllen kann. Denn normalerweise setzen wir viel daran, dem Bild zu entsprechen, das wir von uns haben, wie wir sind oder sein möchten.

Vielfach stehen Schamgefühle in Zusammenhang mit sogenannten Tabuthemen. Das

sind Themen, für die die allgemeinen Regeln gelten: „Darüber spricht man nicht“ und „Das tut man nicht“. Körperpflege und Ausscheidungen gehören zum Beispiel in unserer Kultur zu den sehr intimen Bereichen.



Warum kann Scham nützen?

Wir haben in der Regel das Bedürfnis, uns vor Schamgefühlen zu schützen, weil wir sie als unangenehm empfinden. Dabei haben sie auch wichtige unterstützende Funktionen:

■ Schamgefühle tragen dazu bei, Regeln einzuhalten

Durch Erfahrungen und Erziehung entwickeln wir ein Gespür dafür, welche Regeln im Umgang mit anderen gelten, welches Verhalten erwünscht oder verboten ist oder gebilligt wird. Schamgefühle halten dazu an, Regeln zu respektieren und danach zu handeln. Sie helfen auf diese Weise, unser Zusammenleben zu ordnen.

■ Schamgefühle sind Alarmsignale

Schamgefühle zeigen uns, wann wir mit einer Situation überfordert sind oder diese sogar bedrohlich ist. Sie helfen uns, aus solchen Situationen zu entkommen, um nicht verletzt zu werden und unsere Selbstachtung zu bewahren.

■ Schamgefühle helfen, sich selbst und andere einzuschätzen

Um Scham zu empfinden, muss man sich mit den Augen anderer sehen können. Das Erkennen und Respektieren der eigenen Schamgefühle ist wichtig, um sich selbst einzuschätzen und anderen Grenzen aufzeigen zu können. Andererseits können diese Gefühle dadurch auch bei anderen Menschen besser erahnt und berücksichtigt werden.



Wie kommt Scham zum Ausdruck?

Schamgefühle kommen durch eine Reihe von Verhaltensweisen und Reaktionen des Nervensystems zum Ausdruck.

Sichtbar sind zum Beispiel diese Anzeichen:

- Erröten
- Erbleichen
- Stottern
- Schwitzen
- Zittern
- verlegenes Lächeln
- zögernde Bewegungen
- Tränen
- schnelles Hin- und wieder Wegsehen
- nervöses Zupfen an der Kleidung

Andere Reaktionen des Körpers sind nicht immer direkt erkennbar. Dazu gehören Atemprobleme, Schwindel, Hitzewallungen, Trockenheit im Mund oder Anspannung der Muskeln.

Neben der körperlichen Wirkung kann Scham den Reflex auslösen, weglaufen zu wollen oder auch gelähmt, sprachlos oder durcheinander zu sein. Schamgefühle können außerdem durch Wut oder Angst zum Ausdruck kommen.

Es hilft, auf solche Zeichen zu achten, um die eigenen Schamgefühle besser einschätzen zu können. Es ist aber auch wichtig, Scham bei anderen wahrzunehmen, um angemessen darauf reagieren zu können. Dies wird insbesondere notwendig, wenn sich Pflegebedürftige aufgrund einer Krankheit nicht mehr äußern können oder es – wiederum aus Scham – nicht möchten.



Warum kommt Scham in der Pflege vor?

Schamgefühle kommen in der Pflege regelmäßig vor – sowohl bei den Pflegenden als auch bei den Gepflegten.

Pflegebedürftige sind mit dem Verlust ihrer Fähigkeiten und einer zunehmenden Abhängigkeit konfrontiert. Bei Menschen, denen es immer wichtig war, unabhängig und selbstbestimmt zu leben, kann das Schamgefühle auslösen. Denn sie können das Bild, das sie von sich selbst zeigen wollen, nicht mehr aufrechterhalten. Hinzu kommt, dass andere in intimste Handlungen und Abläufe einbezogen werden müssen, wie etwa bei der Körperpflege, dem Toilettengang und dem Schlafengehen.

All das kann zu veränderten Rollen und Beziehungen zwischen pflegebedürftigen Eltern und pflegenden Kindern, zwischen Partnern oder Freunden führen und das Gefühl der Scham verstärken.

Im Verlauf einer langen Pflegebedürftigkeit verändern sich Schamgrenzen. Mit der Zeit beginnen Pflegebedürftige in der Regel, sich an neue Situationen zu gewöhnen und sie zu akzeptieren. Zudem hilft ihnen ein natürlicher Schutzmechanismus dabei, sich nicht ständig verletzt zu fühlen. Sie lernen dann, negative Gefühle nicht zu nah an sich herankommen zu lassen. Zusätzlich zur Pflegebedürftigkeit können Medikamente oder psychische Erkrankungen, wie etwa Demenz, dazu führen, dass sich Schamgrenzen verändern oder sogar ganz verloren gehen.

Ebenso wie Pflegebedürftige Scham empfinden, kommt dies auch bei Pflegenden vor. Sie sind vielleicht beschämt, weil sie sich den intimsten Lebensbereichen einer anderen Person nicht entziehen können. Oder sie glauben, den Erwartungen bei der Pflege nicht gerecht zu werden – denen des Pflegebedürftigen, Außenstehender oder den Erwartungen, die sie an sich selbst stellen.



Was ist beim Umgang mit Scham wichtig?

Pflege geht wie kaum ein anderer Lebensbereich mit einem sehr hohen Maß an Intimität und Vertrauen und damit auch mit Verletzlichkeit einher. Gefühle der Scham bei Gepflegten und Pflegenden sind dabei kaum vermeidbar. Häufige oder dauerhafte Schamgefühle können sehr belastend sein und sogar seelisch krank machen. Fühlt man sich ständig abgewertet und herabgewürdigt, können Lebensfreude und Motivation verloren gehen. Oft kommt dann auch das Gefühl hinzu, etwas falsch gemacht zu haben. Wenn Scham- und Schuldgefühle den Alltag beherrschen, können sozialer Rückzug bis hin zur Vereinsamung die Folgen sein.

Für eine einfühlsame, respektvolle und gesunde Pflege ist es wichtig, solchen Belastungen vorzubeugen – bei Pflegenden und Gepflegten.

Diese Faktoren helfen dabei:

■ Wissen, woher Schamgefühle kommen

Wenn Scham in bestimmten Situationen aufkommt, kann das ganz unterschiedliche Ursachen haben: eine strenge Erziehung, eine verletzende Erfahrung oder das Bild, das man von sich selbst oder seinem Gegenüber hat. Es ist hilfreich, sich dies bewusst zu machen. Denn wer den Grund für die Gefühle kennt, kann sie leichter akzeptieren und besser damit umgehen.



■ Wissen, was Schamgefühle auslöst

Ein offener Austausch darüber, wann sich die eigenen Schamgefühle melden und was für den anderen beschämend ist, unterstützt dabei, gezielt damit umzugehen und Lösungen zu finden. So ist es zum Beispiel ratsam, anzusprechen, wie und von wem Pflegebedürftige am liebsten unterstützt werden möchten und was ihnen bei der Pflege unangenehm ist. Genauso wichtig ist es, dass pflegende Angehörige offen benennen, was sie im Rahmen der Pflege leisten können und was nicht.

■ Wissen, was helfen kann

Schamgefühle sind nicht ganz zu vermeiden. Aber es gibt Möglichkeiten, schambehafteten Situationen vorzubeugen oder zu lernen, mit ihnen umzugehen. Im folgenden Kapitel finden Sie eine Reihe von Tipps für den Alltag. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, individuelle Beratung vor Ort für Alltagsfragen zur Pflege zu nutzen.

■ Wissen, wann fremde Hilfe notwendig ist

Wenn Schamgefühle belasten, kann es hilfreich sein, einen professionellen Pflegedienst zu beauftragen.

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen haben Anspruch auf Beratung und Unterstützung rund um die Pflege. Informationen hierzu finden Sie auf den Seiten 20/21.

Mit neuen Rollen leben

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen erleben sich durch die Pflegesituation in neuen Rollen, die sich auch auf die Beziehung zueinander auswirken. Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Alltag sowie die Erwartungen an sich und sein Gegenüber verändern sich.

Durch die neuen Rollen nehmen sich Partner eventuell nicht mehr in der Art wahr, die einst ihren Umgang miteinander bestimmt hat. Gefühle, Interessen und Aufgaben werden vielleicht nicht mehr so wie früher geteilt. Zwischen pflegebedürftigen Eltern und ihren Kindern kann es sogar zu einer Rollenumkehr kommen: Waren früher die Eltern die Fürsorgenden, sind es nun die Kinder.



Egal, welche Rolle man bisher innehatte, vielleicht die des Selbstständigen, des Rüstigen, des Selbstbestimmten oder auch des Bescheidenen – als Pflegebedürftiger kommt man nicht umhin, Hilfe anzunehmen und sich verletzlich zu zeigen. In der Rolle des Pflegenden stehen Verantwortung, Geduld, Verständnis und sich selbst zurückstellen zu können im Mittelpunkt.

Solche Rollenveränderungen können sowohl Scham als auch Trauer, Schuldgefühle, Verzweiflung und Wut auslösen. Um damit umgehen zu können, ist es wichtig, die veränderten Rollen so gut wie möglich anzuerkennen und in den Alltag zu integrieren.

Was kann Schamgefühle auslösen?

Bei pflegenden Angehörigen	Bei Pflegebedürftigen
Den Angehörigen gebrechlich und hilfebedürftig erleben	Gebrechlich und hilfebedürftig sein
Die Pflege eigentlich nicht übernehmen wollen	Sich als Belastung für andere empfinden
Nicht arbeiten gehen und kein Geld verdienen können	Sich schuldig fühlen, weil der Angehörige seinen Beruf nicht ausüben und daher kein Geld verdienen kann

Was kann Ihnen helfen, mit der veränderten Rolle umzugehen?

- Tauschen Sie sich mit Menschen aus, die in einer ähnlichen Situation sind, zum Beispiel in einer Angehörigengruppe.
- Wenn Sie das Gefühl haben, Ihrer neuen Rolle und der damit verbundenen Verantwortung nicht gerecht zu werden, lassen Sie sich über Unterstützungsangebote und Pflegeleistungen beraten.
- Sprechen Sie offen an, inwieweit Sie die neue Rolle übernehmen und was Sie im Rahmen der Pflege leisten können – und was nicht. Nutzen Sie eventuell die Möglichkeit, einen professionellen Pflegedienst für einzelne Pfllegetätigkeiten zu beauftragen.
- Auch zur Organisation von Beruf und Pflege, können Sie sich beraten lassen, zum Beispiel wie Sie beides besser miteinander vereinbaren können.

Informationen zu Beratung und Unterstützung bei der Pflege finden Sie auf den Seiten 20/21.

Wie können Sie Ihrem Angehörigen helfen, mit der veränderten Rolle umzugehen?

- Vermitteln Sie Ihrem Angehörigen das Gefühl, dass Sie ihn so annehmen, wie er ist, und dass Sie gern für ihn sorgen.
- Versuchen Sie, Rituale, die für Sie beide wichtig sind, beizubehalten. Das kann beispielsweise das gemeinsame Fernsehen, Spielen oder Lesen sein.
- Unterstützen Sie Ihren Angehörigen dabei, eigene Interessen so gut wie möglich weiterzuerfolgen, wie lesen, Musik hören, Besuch empfangen. Dazu können Sie auch ehrenamtliche Hilfen nutzen.
- Ermuntern Sie dazu, sich weiterhin am Alltag zu beteiligen, zum Beispiel im Haushalt, an Gesprächen oder bei Entscheidungen. Behalten Sie die gewohnte Aufgabenverteilung so weit wie möglich bei.

Das Selbstwertgefühl bewahren

Das Selbstwertgefühl ist das, was wir über uns denken und wie wir uns wahrnehmen. Ein gutes Selbstwertgefühl bedeutet, sich mit allen Schwächen für liebenswert und wertvoll zu halten. Eine Pflegesituation kann sowohl beim Pflegebedürftigen als auch beim pflegenden Angehörigen dazu beitragen, dass das Selbstwertgefühl leidet: bei Pflegebedürftigen zum Beispiel durch zunehmende Hilfebedürftigkeit und bei pflegenden Angehörigen vielleicht durch Überforderung bei der Pflege. Fühlt man sich in seinem Selbstwertgefühl verletzt, kann das Schamgefühle auslösen.

Was kann Schamgefühle auslösen?

Bei pflegenden Angehörigen	Bei Pflegebedürftigen
Sich durch die Pflege einsam, ausgelaugt und ausgenutzt fühlen	Ständig um Hilfe bitten müssen und sich als Belastung für andere empfinden
Sich durch die Verantwortung in der Familie überfordert fühlen; sich sorgen, bei der Pflege etwas nicht richtig zu machen, und deshalb an sich zweifeln	Wahrnehmen, dass der Angehörige mit der Verantwortung und der Pflege überfordert ist
Ungeduld oder Wut auf den Pflegebedürftigen empfinden und sich unangemessen verhalten, wie ihn beschimpfen oder grob anfassen	Andere ungerecht behandeln oder sich unzufrieden, unglücklich oder verzweifelt zeigen
Vom Pflegebedürftigen respektlos behandelt werden	Respektlos angesprochen oder behandelt werden
Ekelgefühle bei der Pflege empfinden	Sich unattraktiv oder gar abstoßend fühlen

Was kann helfen, das eigene Selbstwertgefühl zu stärken?

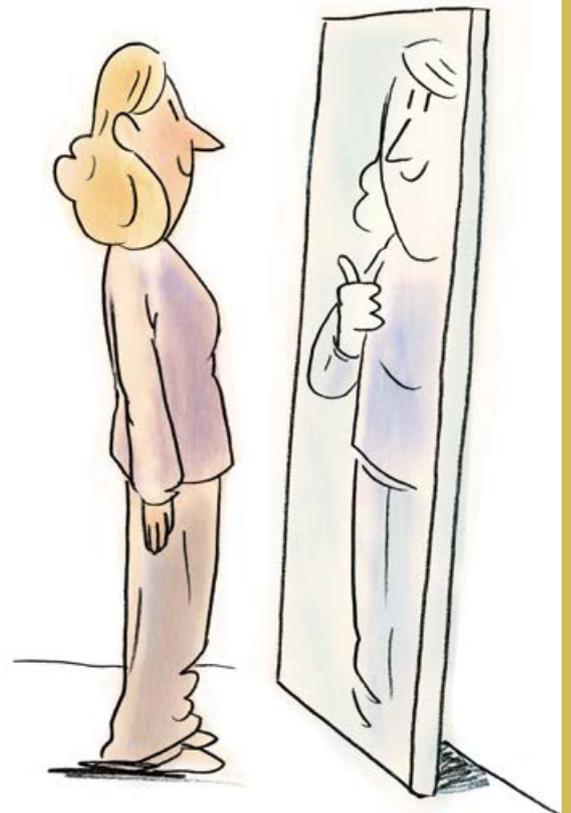
- Tun Sie etwas für sich: Gehen Sie regelmäßig Ihren Interessen nach, zum Beispiel Freunde treffen, ins Theater gehen oder Ausflüge machen. Dafür können Sie Entlastungsangebote aus der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen.
- Wenn Sie das Gefühl haben, bei der Pflege etwas nicht richtig zu machen, ist es ratsam, an einem Pflegekurs teilzunehmen. Dadurch gewinnen Sie Sicherheit bei der Pflege.
- Sprechen Sie den Pflegebedürftigen darauf an, wenn Sie sich durch sein Verhalten gekränkt fühlen.

- Stehen Sie zu Ihren Schamgrenzen und benennen Sie diese. Überschreiten Sie nicht dauerhaft Ihre Belastungsgrenze. Lassen Sie sich bei der Organisation der Pflege beraten.
- Wenn die Seele Entlastung braucht, kann es auch hilfreich sein, psychologische Unterstützung einzuholen.

Örtliche Beratungsstellen bieten u.a. Informationen über Entlastungsangebote und Pflegekurse an. Hinweise dazu finden Sie auf den Seiten 20/21.

Wie können Sie das Selbstwertgefühl Ihres Angehörigen stärken?

- Helfen Sie und leiten Sie an, zum Beispiel bei der Körperpflege oder beim Essen. Übernehmen Sie nur, was unbedingt nötig ist.
- Nutzen Sie Hilfsmittel, um die Eigenständigkeit des Pflegebedürftigen zu bewahren, wie eine Tellerranderhöhung oder ein Klemmbrett, mit denen das Essen erleichtert wird. Beratung dazu bieten Sanitätsfachgeschäfte, Pflegeberater und Pflegefachkräfte an (→ Seite 20).
- Regen Sie Ihren Angehörigen an, seinen Möglichkeiten entsprechend im Haushalt zu helfen, beispielsweise die Wäsche zusammenzulegen.
- Zeigen Sie Ihrem Angehörigen auch über die Pflege hinaus Ihre Zuneigung. Erwähnen Sie von Zeit zu Zeit, wie wichtig er für Sie und die ganze Familie ist. Spielen Sie aber dabei Belastungen nicht unrealistisch herunter.
- Entschuldigen Sie sich gegebenenfalls für unangemessenes Verhalten.
- Geben Sie Ihrem Angehörigen die Möglichkeit, seine Gewohnheiten bei Körperpflege, Kosmetik, Frisur und Kleidung aufrechtzuerhalten.
- Helfen Sie, schlechten Gerüchen vorzubeugen, zum Beispiel durch geeignetes Inkontinenzmaterial und dessen regelmäßigen Wechsel. Nehmen Sie dazu Beratung von Pflegefachkräften oder Pflegeberatern in Anspruch.
- Sind professionelle Pflegekräfte im Einsatz? Teilen Sie ihnen mit, was Sie im Umgang mit Ihrem pflegebedürftigen Angehörigen erwarten – insbesondere, wenn Sie etwas als beschämend erleben.



Mit Intimgrenzen umgehen

Jeder Mensch hat individuelle Intimgrenzen. Die Pflege des Körpers ist für die meisten etwas sehr Persönliches. Nicht selbstbestimmt handeln zu können und dabei auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein, kann Gefühle der Ohnmacht, des Ausgeliefertseins und letztlich der Scham auslösen. Einem anderen Menschen bei der Körperpflege und den Toilettengängen behilflich zu sein, erfordert eine Menge Feingefühl für dessen Schamgrenzen. Gleichzeitig sind Pflegendе dabei auch mit eigenen Schamgefühlen konfrontiert.

Solche Schamgefühle können verstärkt auftreten, wenn sich Rollen verändern oder gar umkehren, zum Beispiel wenn ein Partner den anderen pflegt oder das Kind einen Elternteil (→ Seite 10).



Was kann Schamgefühle auslösen?

Bei pflegenden Angehörigen	Bei Pflegebedürftigen
Den anderen nackt sehen	Nackt gesehen werden
Hilfe in intimen Situationen leisten, zum Beispiel auf der Toilette, bei der Körper- und Intimpflege oder beim Wechsel von Inkontinenzmaterial	Hilfe in intimen Situationen benötigen, beispielsweise auf der Toilette, bei der Körper- und Intimpflege, beim Wechsel von Inkontinenzmaterial oder wenn unkontrolliert Urin oder Stuhl abgehen
Ekelgefühle bei der Pflege empfinden	Körperliche Veränderungen als unangenehm empfinden, wie den eigenen Geruch

Wie können Sie Ihre Intimgrenzen schützen?

- Finden Sie heraus, wo genau Ihre Schamgrenzen bei der Pflege liegen: Beim An- und Auskleiden, beim Waschen, beim Toilettengang? Wenn Sie mit bestimmten Situationen, zum Beispiel der Intimpflege, nicht zurechtkommen, können Sie dafür einen Pflegedienst beauftragen. Besprechen Sie dies auch mit Ihrem Angehörigen.
- Sagen Sie Ihrem Angehörigen ehrlich, welche Pflegehandlungen Ihnen nichts ausmachen. So können Missverständnisse ausgeräumt werden. Sprechen Sie aber auch Ihre Schamgefühle an, wie: „Es ist ein komisches Gefühl für mich, dich zu waschen“.
- Verwenden Sie bei der Intimpflege und beim Kontakt mit Ausscheidungen Einmalhandschuhe. Das kann Scham und Ekelgefühle mindern und ist außerdem hygienischer.

Wie können Sie die Intimgrenzen Ihres Angehörigen schützen?

- Finden Sie heraus, wo die Schamgrenzen Ihres Angehörigen liegen und welche Pflegehandlungen ihm unangenehm sind. Probieren Sie aus, was für Sie beide angenehmer ist: Wenn Ihr Angehöriger beispielsweise allein duscht, kann er wahrscheinlich auch die Intimpflege leichter selbst durchführen als am Waschbecken. Es gibt Hilfsmittel, die die selbstständige Körperpflege erleichtern, wie Duschhocker oder Badewannenhilfen (→ Seite 20).
- Äußerungen wie „Du brauchst dich nicht zu schämen“ oder „Stell dich doch nicht so an“ helfen nicht gegen Scham. Lenken Sie bei der Pflege lieber durch Gespräche über Alltägliches ab.
- Verlassen Sie den Raum, wenn Ihr Angehöriger Ausscheidungen verrichtet.
- Nutzen Sie während der Körperpflege ein Türschild oder einen Sichtschutz, um zu verhindern, dass andere Personen unerwartet eintreten.
- Entkleiden Sie bei der Körperpflege immer nur die Körperteile, die gerade gewaschen oder eingecremt werden, um das Gefühl der Entblößung zu vermeiden.
- Erklären Sie während der Körperpflege, was Sie als Nächstes tun werden. Fragen Sie nach, ob dieses Vorgehen so in Ordnung ist.

Informationen über Einrichtungen, die bei der Organisation der Pflege beraten, finden Sie auf den Seiten 20/21.

Bedürfnisse akzeptieren

Zuwendung, Nähe und Liebe sind Grundbedürfnisse. Werden sie nicht erfüllt, kann das von Angst, Einsamkeit, Traurigkeit und Wut bis hin zu Verbitterung und Depression führen. Die Bedürfnisse können sich im Laufe des Lebens verändern – manche können nachlassen, andere auch zunehmen. Vielleicht gewinnt das Bedürfnis nach Geborgenheit und Sicherheit in der Familie an Bedeutung oder der Wunsch, viel allein zu sein, wird stärker.

Durch Krankheit und Pflegebedürftigkeit beziehungsweise die Pflege eines Angehörigen kann es zu einem Verlust an Möglichkeiten kommen, soziale, emotionale und körperliche Bedürfnisse zu stillen. Durch die Pflege fehlt es vielleicht an Kontakten nach außen, an liebevoller Zuwendung und körperlicher Nähe. Die Sehnsucht danach kann das Gefühl aufkommen lassen, schwach und verletzlich zu sein und damit wiederum Schamgefühle auslösen.

Was kann Schamgefühle auslösen?

Bei pflegenden Angehörigen	Bei Pflegebedürftigen
Sich durch die Pflege isoliert fühlen und sich nach Kontakt zu anderen Menschen sehnen	Sich durch die Pflegebedürftigkeit isoliert fühlen und sich nach Kontakt zu anderen Menschen sehnen
Sich Anerkennung für die Pflegeaufgaben wünschen	Sich Anerkennung trotz der Pflegebedürftigkeit wünschen
Sich ein eigenes Leben neben oder gar ohne Pflegeaufgaben wünschen	Die volle Aufmerksamkeit beanspruchen
Sich nach Zuwendung, Nähe oder Liebe sehnen	Sich nach Zuwendung, Nähe oder Liebe sehnen

Was können Sie tun, damit Ihre Bedürfnisse nicht zu kurz kommen?

- Gestehen Sie sich Ihre Bedürfnisse nach Zuwendung, Nähe und Liebe zu.
- Pflegen Sie den Kontakt zu Menschen, mit denen Sie gern zusammen sind.
- Sprechen Sie mit vertrauten Menschen so offen wie möglich über Ihre Bedürfnisse. Diese können Ihnen eine emotionale Stütze sein.

- Nehmen Sie sich stunden- oder tagesweise die Zeit, Ihre Wünsche und Interessen zu verwirklichen. Sie können sich währenddessen zum Beispiel von einem Nachbarn oder Freunden bei der Pflege vertreten lassen oder eine Kurzzeitpflege in Anspruch nehmen. Die Kosten dafür übernimmt die Pflegekasse oder die private Pflegeversicherung.
- Sorgen Sie für schöne gemeinsame Momente, beispielsweise durch ein Gespräch über gemeinsame Erlebnisse, das Blättern in Fotoalben oder das Ansehen eines Films.
- Schaffen Sie Nähe über die Pflege hinaus, durch zärtliches Händehalten, einen liebevollen Kuss oder eine innige Umarmung.

Örtliche Beratungsstellen bieten u. a. Informationen über Entlassungsangebote an. Hinweise dazu finden Sie auf den Seiten 20/21.

Was können Sie für die Bedürfnisse Ihres Angehörigen tun?

- Gestehen Sie Ihrem Angehörigen Bedürfnisse nach Zuwendung, Nähe und Liebe zu.
- Bereiten Sie Ihrem Angehörigen gelegentlich eine Freude. Bringen Sie zum Beispiel einen Blumenstrauß oder seine Lieblingspralinen mit oder organisieren Sie eine Massage.
- Wenn Sie für schöne gemeinsame Momente sorgen, haben Sie im besten Fall beide etwas davon.
- Ermöglichen Sie dem Pflegebedürftigen über die Pflege hinaus körperliche Zuwendung, indem Sie seine Hand halten, ihm einen Kuss geben oder ihn liebevoll umarmen.
- Geben Sie Ihrem Angehörigen die Möglichkeit, seinen Interessen nachzugehen, Freunde einzuladen oder vielleicht sogar an Veranstaltungen teilzunehmen. Dazu können Sie auch ehrenamtliche Hilfen nutzen.
- Um die Bedürfnisse Pflegebedürftiger nach Zärtlichkeit und Sexualität zu erfüllen, haben sich sogenannte Sexualassistenten auf die Unterstützung immobiler Menschen spezialisiert. Die Kosten werden privat und in der Regel über Stundensätze abgerechnet. Weitere Informationen und Adressen erhalten Sie zum Beispiel bei pro familia e.V. Örtliche Beratungsstellen finden Sie auf www.profamilia.de.



Zu Demenz stehen

Demenz ist der Oberbegriff für Krankheiten, die die Leistungsfähigkeit des Gehirns beeinträchtigen. Eine Demenz geht mit lang anhaltenden und fortschreitenden Gedächtnisstörungen und Verhaltensänderungen einher. Menschen, bei denen eine beginnende oder mittelschwere Demenz besteht, nehmen Gedächtnislücken im Alltag und das Vergessen und Verlieren von Fähigkeiten oft noch wahr. Dadurch sind sie sehr stark verunsichert, nicht selten auch beschämt. In dieser Phase bemühen sich viele Menschen mit Demenz mit aller Kraft, die Beeinträchtigungen zu überspielen. In einem späteren Stadium werden Familie, Freunde und Bekannte verwechselt oder gar nicht mehr erkannt. Zudem kann gerade bei fortgeschrittener Demenz das veränderte Verhalten für das Umfeld unverständlich, anstrengend und auch schambesetzt sein beziehungsweise das Gefühl von Fremdscham auslösen, zum Beispiel wenn der Pflegebedürftige das Essen ausspuckt, schreit oder andere beschimpft.

Auch wenn die Betroffenen es nicht zum Ausdruck bringen können, sie reagieren – oft bis zuletzt – hochsensibel auf Unverständnis, Spott oder Ablehnung. Damit wird ihre Verunsicherung noch verstärkt. Angst, Aggression und Wut können Folgen und ein Ausdruck ihrer Scham sein.

Was kann Schamgefühle auslösen?

Bei pflegenden Angehörigen	Bei Pflegebedürftigen
Den Pflegebedürftigen manchmal wie ein Kind behandeln	Wie ein Kind behandelt werden, zum Beispiel wenn andere über den eigenen Kopf hinweg sprechen oder ständig berichtigt zu werden
Die Geduld verlieren, ihn beispielsweise festhalten oder anschreien	Sich hilflos und ausgeliefert fühlen
Defizite beim Pflegebedürftigen wahrnehmen und versuchen, diese zu kaschieren	Defizite an sich selbst wahrnehmen, zum Beispiel jemanden nicht erkennen, den Weg nach Hause nicht finden oder nicht wissen, was mit der Zahnbürste oder der Gabel zu tun ist
Auffälliges oder ungehemmtes Verhalten des Pflegebedürftigen erleben	Anderen peinlich sein
Unverständnis und Ablehnung durch Menschen im Umfeld erfahren, beispielsweise durch Lachen, abfällige Blicke oder Bemerkungen	Unverständnis und Ablehnung durch Menschen im Umfeld erfahren, beispielsweise durch Lachen, abfällige Blicke oder Bemerkungen

Was kann Ihnen beiden helfen, mit Schamgefühlen wegen der Demenz besser umzugehen?

- Informieren Sie sich umfassend über das Krankheitsbild Demenz und Möglichkeiten, mit den Symptomen umzugehen. Holen Sie zusätzlich fachärztlichen Rat ein, zum Beispiel bei einem Gerontopsychiater, wenn Verhaltensweisen wie Schreien, Unruhe, Abwehrverhalten oder Aggressivität auftreten.
- Konzentrieren Sie sich auf das, was bei Ihrem Angehörigen noch da ist, und nicht auf das, was verloren gegangen ist.
- Beziehen Sie Ihren Angehörigen in Gespräche mit ein. Vermitteln Sie Akzeptanz und Sicherheit dabei vermehrt durch Körperkontakt.
- Vermeiden Sie es, Menschen mit Demenz zu berichtigen. Lassen Sie unrichtige Aussagen am besten stehen oder antworten Sie neutral.
- Informieren Sie die Menschen in Ihrem Umfeld möglichst früh über die Demenz und möglicherweise irritierendes Verhalten, um Berührungspunkte abzubauen.
- Gestehen Sie sich zu, manchmal vielleicht unangebracht zu reagieren oder nicht weiterzuwissen. Der Austausch mit Menschen in ähnlichen Lebenssituationen, zum Beispiel in einer Selbsthilfegruppe, kann sehr hilfreich sein, um besser zurechtzukommen. Zudem können Sie Entlastungsangebote aus der Pflegeversicherung nutzen.
- Wenn Sie das Bedürfnis nach gemeinsamen Unternehmungen haben, sollten Sie sich nicht durch Angst vor abfälligen Blicken oder Unverständnis in der Öffentlichkeit davon abhalten lassen. Wenn Sie zum Beispiel Freunde mitnehmen, kann Ihnen das Sicherheit geben und bei organisatorischen Dingen helfen, wie bei der Begleitung Ihres Angehörigen zur Toilette.

Informationen über Angebote zur Beratung und Unterstützung bei Demenz finden Sie auf Seite 20.



Wo gibt es Beratung und Unterstützung?

Beratung

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen haben Anspruch auf eine Pflegeberatung, die sie umfassend über Angebote zur Unterstützung und Entlastung bei der Pflege informiert. Diese sind vielfältig und reichen von der Anleitung und Schulung zur Pflege bis hin zur teilweisen oder vollständigen Pflegeübernahme durch Fachkräfte. Um Leistungen aus der Pflegeversicherung zu erhalten, kann bei der Pflegekasse oder der privaten Pflegeversicherung ein Antrag gestellt werden. Eine erste Anlaufstelle bei Fragen rund um die Pflege sind die gesetzlichen Pflegekassen und privaten Pflegeversicherungen sowie örtliche Beratungsstellen wie die Pflegestützpunkte oder compass private pflegeberatung. Dort ist die Beratung kostenlos.

Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mithilfe der Datenbank des ZQP finden: www.zqp.de/beratungsdatenbank.

Unterstützung durch die Pflegeversicherung

Die Pflegeversicherung sieht eine ganze Reihe von Entlastungsangeboten für pflegende Angehörige vor. Dazu gehören zum Beispiel die Verhinderungspflege, die Kurzzeitpflege sowie niedrigschwellige Betreuungsangebote. Außerdem haben pflegende Angehörige einen gesetzlichen Anspruch auf eine Auszeit, um Beruf und Pflege miteinander vereinbaren zu können. Beratung dazu bieten ebenfalls die oben genannten Stellen an.

Unterstützung bei Demenz

Um Informationen über das Krankheitsbild Demenz und Unterstützungsangebote zu erhalten, können Sie sich an die Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. Selbsthilfe Demenz wenden. Sie ist der Dachverband von mehr als 135 regionalen Alzheimer Gesellschaften und kann den Kontakt zu Beratungsstellen vor Ort vermitteln. Weitere Informationen erhalten Sie auf www.deutsche-alzheimer.de oder per E-Mail an info@deutsche-alzheimer.de. Kostenlose Beratung bietet das Alzheimertelefon: 030/259379514 oder 01803/171017 (9 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz).

Hilfsmittel zur Pflege

Pflegehilfsmittel wie Badewannenlifter oder Ess- und Trinkhilfen sind zum Beispiel in einem Sanitätsfachgeschäft oder über diverse Internethändler erhältlich. Eine Kostenübernahme für solche Hilfsmittel kann bei der Pflegekasse oder der privaten Pflegeversicherung beantragt werden. Dort werden Sie auch über weitere Hilfsmittel zur Pflege informiert. Beratung erhalten Sie außerdem bei den örtlichen Pflegestützpunkten, compass private pflegeberatung, im Sanitätsfachhandel und bei ambulanten Pflegediensten.

Selbsthilfegruppen

Es kann sehr hilfreich sein, sich mit Menschen in ähnlichen Lebenssituationen auszutauschen. Schauen Sie sich nach einer Selbsthilfegruppe in Ihrer Nähe um. Unterstützung bei der Suche bieten zum Beispiel Pflegestützpunkte, compass private pflegeberatung, regionale Selbsthilfekontaktstellen oder ambulante Pflegedienste an. Gesprächskreise für Angehörige von Menschen mit Demenz vermittelt auch die Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V. Selbsthilfe Demenz.

Entlastung für die Seele

Wenn die Seele Entlastung braucht, kann es von Nutzen sein, psychologische Unterstützung einzuholen. Informationen dazu bietet beispielsweise das Internetangebot www.pflegen-und-leben.de.

Die Broschüre Entlastung für die Seele – Ein Ratgeber für pflegende Angehörige der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO) mit Informationen und praktischen Tipps können Sie über www.bagso.de bestellen oder als PDF-Datei herunterladen.

Unterstützung im akuten Konfliktfall

Manchmal droht das Fass überzulaufen. Das Onlineportal www.pflege-gewalt.de liefert praktische Tipps und informiert über Unterstützungsangebote sowie das jeweils aktuell erreichbare Hilfetelefon für akute Krisensituationen in der Pflege.

Weitere ZQP-Produkte

ZQP-Ratgeber

- Gewalt vorbeugen
- Inkontinenz
- Rollator
- Gute Pflege erkennen
- Essen und Trinken
- Demenz
- Natürliche Heilmittel und Anwendungen
- Körperpflege
- Mundpflege

ZQP-Reporte

- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Junge Pflegende
- Vereinbarkeit von Beruf und Pflege
- Gewaltprävention in der Pflege
- Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix

Die kostenlosen Ratgeber und Reporte können Sie über www.zqp.de bestellen oder als PDF-Datei herunterladen.

ZQP-Onlineportale

- Beratung zur Pflege
Datenbank mit Kontaktinformationen zu über 4.500 nicht kommerziellen Beratungsangeboten im Kontext Pflege in Deutschland
www.zqp.de/beratungsdatenbank
- Gewaltprävention in der Pflege
Onlineportal mit Informationen und praktischen Tipps zum Thema Gewaltprävention in der Pflege sowie Kontaktdaten zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten für Krisensituationen in der Pflege
www.pflege-gewalt.de
- Prävention in der Pflege
Onlineportal mit Informationen über Prävention in der Pflege und Tipps, um Gesundheitsproblemen bei Pflegebedürftigen und Pflegenden vorzubeugen.
www.pflege-praevention.de



Impressum

Herausgeber

Zentrum für Qualität in der Pflege
Reinhardtstr. 45
10117 Berlin
V. i. S. d. P. : Dr. Ralf Suhr

Über das Zentrum für Qualität in der Pflege

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine bundesweit tätige, gemeinnützige und operative Stiftung. Sie wurde vom Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. errichtet. Ziel ist die Verbesserung der Pflegequalität für alte, hilfebedürftige Menschen. Dabei steht im Mittelpunkt der Arbeit, zu einer Versorgung beizutragen, die an den individuellen Bedürfnissen Pflegebedürftiger ausgerichtet ist. Dazu bringt das ZQP wissenschaftsbasierte Erkenntnisse in die Praxis. Alle Ergebnisse ihrer Forschung und Projekte stellt die Stiftung kostenlos zur Verfügung – zum Beispiel als Ratgeber, Reporte und Datenbanken. Als Wissensinstitut für die Pflege unterstützt das Zentrum damit alle, die sich für pflegebedürftige Menschen engagieren – in Familie, Praxis, Wissenschaft und Politik.

In die Stiftungsarbeit sind auch externe Wissenschaftler und Vertreter von Verbraucher- und Selbsthilfeorganisationen, Leistungsträgern, Leistungserbringern, Berufsverbänden und Verwaltung eingebunden.

ZQP-Methodenstandard

Die Erarbeitung der ZQP-Ratgeber erfolgt unter Beachtung internationaler Standards zur Aufbereitung von Gesundheitsinformationen. Der ZQP-Methodenstandard ist auf der Webseite des ZQP unter www.zqp.de dargestellt.

Redaktion – in alphabetischer Reihenfolge –

Daniela Sulmann, Zentrum für Qualität in der Pflege
Daniela Vähjunker, Zentrum für Qualität in der Pflege

Gestaltung und Herstellung

zwoplus, Berlin (Satz)
Maren Amini (Illustrationen)
Das Druckteam Berlin (Druck)

Fotos

S. 2, Portrait Dr. Ralf Suhr, Laurence Chaperon
S. 3, Portrait Prof. Dr. Stefan Görres, Universität Bremen

Wichtiger Hinweis

Dieser Ratgeber kann individuelle pflegerische, medizinische, psychosoziale oder psychologische Beratung nicht ersetzen. Für jegliche Schäden, die aus falscher Pflege resultieren, übernimmt das ZQP keine Haftung.

Alle Rechte vorbehalten

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.
© Zentrum für Qualität in der Pflege

3. Auflage, Berlin 2018

ISBN 978-3-945508-19-0
ISSN 2198-8668

