

Liebe Frau XXX vom Forum Seniorenarbeit in NRW!

Erinnern Sie sich noch? Bei dem letzten Webinar rund um „digitale Betreuung“ in Alters- und Pflegeheimen ging es auch um das situationsangemessene Verhalten der aufsuchenden Technikbotschafter/Senioren-Medienmentoren, Internethelfer*innen etc.

Nach meiner Wortmeldung mit spontanen Beispielen aus meinem Erfahrungsbereich (siehe weiter unten aus dem Gedächtnis) kam der Wunsch auf, mehr darüber zu erfahren. Leider kann ich hier vorläufig nur kurz einen **Zwischenbericht** geben – mehr folgt möglichst zeitnah!

Sinngemäß war diese meine spontane **Wortmeldung Anlass für meinen Arbeitsauftrag:**

Wenn wir im Auftrag in einer Einrichtung arbeiten, haben wir Vieles zu beachten, wenn wir Fehlen vermeiden wollen. Beispiele:

- *Anmeldung in der Rezeption des Hauses und bei den Betreuern auf der Abteilugen (Stockwerk).*
- *Was muss ich ggf. über die zu besuchende Person wissen?*
- *Anstandsregeln: Anklopfen, Abwarten, Herantreten usw.*
- *Ist die Person liegend angetroffen worden? Wie schaffen wir Begegnung auf Augenhöhe?*
- *Langsam und deutlich sprechen, jedoch inklusiv handeln entsprechend den Gegebenheiten, Zuhören!*
- *Kurze "Lern-"schritte, Pausen,*
- *Nach Interessen fragen, Überforderung und Unterforderung vermeiden usw.*
- *Auf besondere Umstände gefasst sein und entsprechend fachgerecht reagieren (Unwohlsein des Heimbewohners; notfalls Hilfe holen*

Ergänzend dazu nun wenigstens ein Stichwort-**Entwurf** als mein „Zwischenbericht“:

- Generalregel: Wertschätzung zeigen (...); respektvoller Kontakt auf Augenhöhe
- Die „richtige“ Beziehung zu den Besuchten aufbauen (...)
- Flexibel handeln (...)
- Absolute Diskretion über das Erfahrene (Ausnahme: Menschenrechtsverletzungen)

- Die Wünsche und Bedürfnisse der besuchten Person stehen klar im Vordergrund; keine „Besserwisserei“
- Besondere Umstände sind durch unser angemessenes Verhalten zu berücksichtigen: Krankheit und Schmerzen, Krankheit oder Verlust des Partners, Wohnungswechsel mit Anpassungsschwierigkeiten, Unzufriedenheit mit der Einrichtung oder den Mitbewohnern, neue Bekanntschaften, Langeweile, Einsamkeit, körperliche Einschränkungen, eingeschränkte Privatsphäre, relativ wenig Ausdauer und Geduld, fehlende Erfahrung im Umgang mit digitalen Endgeräten, usw.
- Situationsgerechter Umgang mit Angehörigen und Besuchern der zu besuchenden Pflegeperson
- Ängste, Sorgen und Vorbehalte ernst nehmen, dabei aber positiv reagieren
- Wichtig: Keine Geldbeträge annehmen; Grundsätze ehrenamtlicher Arbeit notfalls erklären. Nie darf der Eindruck entstehen, dass wir uns durch Gefälligkeiten „mehr anstrengen“.
Keine Geschenke annehmen (wie als Lehrer in der Schule)! Ausnahme: Eigene Zeichnung, Gedicht oder selten nach einer gewissen Bekanntheit eine Tafel Schokolade oder Kekse (höchstens).
- Wir sind Freiwillige und unterliegen nicht Garantie- und Schadenersatzanforderungen professioneller Dienste
- Lächeln und Freundlichkeit gewinnen immer; meist auch passender Humor
- Kein Einlassen auf Beschwerden über das Heim. Ausnahme: Grundrechtsverletzungen. Notfalls an Heimrat oder Heimarzt verweisen oder diesen informieren.
- Vereinbarungen wie Termine für den nächsten Besuch möglichst auch schriftlich hinterlassen
- Dankbarkeit für gemachte Erfahrungen zeigen.

Sie sehen es: Die inhaltliche Ausgestaltung ist noch notwendig, wenngleich nicht immer einfach. Auch bin ich noch immer auf der Suche nach hilfreicher Literatur, denn meine Erfahrungen sind natürlich subjektiv – und hier nur spontan und unvollständig wiedergegeben.