

1 **Interview MP 190409_0080**

2 **Datum des Interviews: 09.04.2019**

3 **Gesamtdauer: 57 Minuten**

4

5 **Legende:**

6 (lacht) (weint) = nonverbale Äußerungen

7 ... = Gedankenabbruch, Stottern, Zögern

8 (trotzdem? 22:32) = nicht eindeutig verstandenes Wort

9 (? 12:32) = nicht verstandenes Wort

10 (Pause) = längere Pause

11 aber nein = starke Betonung, laut

12

13

14 **Interviewerin:** Herzliche Dank, dass Sie sich die Zeit für ein Interview mit mir nehmen.
15 Ich würde Sie bitten, dass Sie sich mal kurz vorstellen, wer Sie sind und wer in Ihrem
16 Team hier arbeitet.

17 **Interviewpartner_in:** Ja. Mein Name ist *MP*, ich bin Geschäftsführer und Leiter des *SHE*
18 hier in *ST*. Von der Qualifikation her bin ich Theologe, Sozialarbeiter, habe Gesundheit-
19 Sozialmanagement studiert, leite das *SHE* seit *00* Jahren, hatte die Möglichkeit, das
20 inhaltlich aufzubauen. Das Team besteht zu einem großen Teil aus Pflegefachkräften,
21 wir haben ausschließlich Pflegefachkräfte in der Pflege beschäftigt, einer Sozialarbei-
22 terin, einer Mitarbeiterin, die zur spirituellen Begleitung hier im Haus ist, fünf Mitar-
23 beitenden im Bereich der Hauswirtschaft und zwei Verwaltungsmitarbeiterinnen, die
24 sich unterschiedliche Dinge aufteilen. Und ganz viele Ehrenamtliche, also etwa 40

25 Ehrenamtliche, die hier an der Arbeit im Haus beteiligt sind, die nicht direkt in der Be-
26 gleitung sind. Das machen bei uns die ambulanten Hospizbewegungen, sondern die
27 andere Dienste hier im Haus mit unterstützen und vor allem Alltag hier ins Haus mit
28 reinbringen.

29 **Interviewerin:** Ich habe gelesen, dass Sie auch auf Ihrer Homepage schreiben: Haus-
30 wirtschaftler_innen als Mitarbeitende. Das finde ich wirklich herausragend, dass Sie
31 bei sich anscheinend erkannt haben, dass Hauswirtschaftler eigentlich die sind, die
32 auch ganz nah bei Ihren Gästen sind. Können Sie mal ganz kurz zusammenfassen, wa-
33 rum Sie Hauswirtschaftler ... als auf manchen Seiten treten die ja gar nicht auf, warum
34 Sie die als so wichtige Akteure bei Ihren Gästen empfinden?

35 **Interviewpartner_in:** Wir haben bemerkt, dass die Gäste bei uns im Haus in einer ganz
36 unsicheren Lebenssituation sind durch das ... durch die schwere Erkrankung, durch die
37 oftmals langen Krankenhausphasen, die die Menschen hinter sich haben, unsicher sind
38 und ihre ... ja, ich sage mal so, die Zügel für ihr Leben aus der Hand gegeben haben an
39 die Einrichtungen, in denen sie gelegen haben. Und für uns ist einerseits wichtig, Alltag
40 zu leben. Wir haben gemerkt, dass durch das Pflegen von Gewohnheiten und durch
41 Personen sozusagen Sicherheit wieder zurückzugewinnen ist. Das sind die beiden ein-
42 zigen Möglichkeiten oder Geländer, an denen wir uns festhalten können. Und dazu
43 gehört eben auch die Situation in den Räumlichkeiten, aber auch Essen, Trinken, Fei-
44 ern, die Frage nach Gestaltung von Alltag gehören da mit dazu, Wünsche, noch mal
45 das eine oder andere Gericht zu essen, auch daran teilzuhaben, wie gekocht wird. Also
46 wir haben unten eine große offene Wohnküche. Das sind wichtige Momente, die für
47 uns in einem multiprofessionellen Team eben genauso wichtig sind wie die Pflege oder
48 wie die psychosoziale Begleitung durch unsere Sozialarbeiterinnen oder auch seelsorg-
49 liche Begleitung durch die ehrenamtliche Begleitung. Das hat seinen eigenen Stellen-
50 wert. Essen und Trinken bedeuten sowieso eine ... also hat ein großes, gewichtiges
51 Moment hier in der Arbeit. Auch wenn die Gäste immer nur kleine Sachen oftmals
52 essen durch die schweren Erkrankungen, ist es aber trotzdem wichtig, etwas zu rie-
53 chen, es ist wichtig, weil das etwas mit Erinnerung zu tun hat, mit Lebensqualität und
54 mit Lebensfreude.

55 **Interviewerin:** Unser Fokus in unserer Arbeit ... Oder wir beschäftigen uns mit Men-
56 schen mit geistiger und schwerer Behinderung. Haben Sie auch diese Personengruppe
57 bei sich hier im Haus als Gäste?

58 **Interviewpartner_in:** Ganz selten. Also wir hatten bisher erst zwei oder drei Gäste ge-
59 habt, die vorher in einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung gelebt haben und
60 geistige Einschränkungen oder eine geistige Behinderung hatten. Und ich glaube,
61 durch die ... ja, durch die Rahmenbedingungen, die es mittlerweile eben auch in den
62 größeren Einrichtungen, die es bei uns im *LR* gibt, die sich dort entwickelt haben,
63 kommt es nicht zu so einer hohen Anfrage, sondern das ist wirklich im marginalen Be-
64 reich.

65 **Interviewerin:** Ja. Wenn Sie an die zwei Beispiele zurückdenken, wer hat Kontakt mit
66 wem damals aufgenommen?

67 **Interviewpartner_in:** Grundsätzlich ist es so, dass hier angefragt wird. Also es waren
68 dann Mitarbeitende aus dem ... aus der Einrichtung, aus der ...aus der Einrichtung für
69 Menschen für Behinderung. Oder es können auch die Hausärzte oder der Hausarzt ge-
70 wesen sein. Das weiß ich so jetzt in dem speziellen Fall nicht mehr genau. Aber das
71 sind so die beiden Zugangswege.

72 **Interviewerin:** Und wenn Sie an die Begleitungen dort zurückdenken, würden Sie sa-
73 gen, Menschen mit geistiger Behinderung haben einen anderen oder einen höheren
74 Bedarf in einem Bereich, wenn Sie sie begleiten?

75 **Interviewpartner_in:** Höher weiß ich gar nicht, das kann ich nicht sagen, weil es bei
76 den Gästen hier im Haus sowieso sehr unterschiedlich ist und auch sehr wechselhaft.
77 Das kommt auf die Zeiten an, wann jemand welchen Bedarf hat. Das ist manchmal
78 gegen Ende des Lebens noch mal ... oder kann es mehr sein. Aber auch das ist pauschal
79 so nicht zu sagen, das ist sehr individuell und sehr, sehr abwechslungsreich. Anders
80 war es auf jeden Fall, also aus mehrerlei Gründen. Zum einen hatte das auch immer
81 etwas mit dem Verständnis von Erkrankung zu tun und mit der Möglichkeit, sozusagen
82 die Endlichkeit des Lebens irgendwie auszudrücken. Und in der Situation, dass das ei-
83 gentliche Zuhause ja woanders ist, dass die Gäste mit einer solchen Behinderung hier

84 im Haus erst mal aus ihrem gewohnten Kontext herausgerissen werden. Es war dann
85 auf jeden Fall die Möglichkeit, wie es für alle Gäste gilt, dass viel Besuch da ist. Das
86 wird auch durch die Einrichtung und durch die anderen Mitbewohnerinnen oder Mit-
87 bewohner dort wirklich rege genutzt. Und wir haben hier in den Einrichtungen oftmals
88 ... oder wir haben dort gesehen durch die Begleitung, dass dann die Seelsorgenden
89 oftmals mit dabei waren oder auch Leute aus dem Team, zu denen eine enge Bezie-
90 hung bestanden hat. Also das war für uns schon mal eine wichtige Komponente, weil
91 durch die seltenen Erfahrungen sicherlich bei uns im Team nicht so eine Sicherheit im
92 Umgang mit Menschen mit Behinderung ist. Das hat aber dazu geführt, dass wir in
93 diesem direkten Austausch sozusagen an Sicherheit gewonnen haben. Was auch noch
94 anders ist und was immer wieder für Verwirrung dann hier im Haus gesorgt hat: dass
95 die Gewohnheit in Einrichtungen war, dass sich Mitarbeitende und Bewohnerinnen
96 geduzt haben. Das ist hier bei uns nicht der Fall. Wir siezen an sich grundsätzlich die
97 Leute, haben aber gemerkt, dass in dem Bereich oder bei den Gästen es völlig unange-
98 bracht war und völlig unangemessen war. Die Gäste aus der Eingliederungshilfe hätten
99 sich so nicht wohl bei uns gefühlt, wenn wir sie nicht auch geduzt hätten und wenn sie
100 uns nicht hätten duzen dürfen. Es führt aber zu Verwirrung bei den anderen Gästen,
101 weil das ja nicht nur im Zimmer passiert, sondern auch in den öffentlichen Räumen,
102 und dann schon mal die Frage kam nachher: Mensch, wieso dürfen die euch denn du-
103 zen und uns nicht? Das ist so etwas, wo wir merken oder gemerkt haben, es sind un-
104 terschiedliche Systeme, und da knackt es ein bisschen. Da haben wir auch keine Lösung
105 dafür gefunden, sondern haben es einfach so weitergemacht, wie es gewohnt war.
106 Und wir haben uns dann angepasst und haben die Gäste aus der Eingliederungshilfe
107 eben geduzt und haben das in Kauf genommen, dass die anderen gefragt haben.

108 **Interviewerin:** Unterschätzen wir manchmal Menschen mit Behinderung, dass sie
109 nicht in unterschiedlichen Kontexten auch ihr Verhalten adaptieren können oder ihr
110 Verhalten wiederum, dass Sie sie siezen, verstehen könnten?

111 **Interviewpartner_in:** Wir haben das ja von den Gästen selber mitbekommen, dass sie
112 ...

113 **Interviewerin:** Die konnten es äußern?

114 **Interviewpartner_in:** ... genau, dass sie geäußert haben, dass sie geduzt werden wol-
115 len.

116 **Interviewerin:** Okay. Die waren in der Lage dazu?

117 **Interviewpartner_in:** Genau, sie waren in der Lage dazu und haben es dann auch so
118 getan und haben sehr deutlich gemacht, dass sie das wünschen.

119 **Interviewerin:** Und wenn ich gerade noch bei Ihren Sätzen von ein vor ein paar Minu-
120 ten ... wenn ich die noch mal zitieren darf: Sie haben gesagt, Alltag ist wichtig. Dann
121 gibt es wahrscheinlich auch Sicherheit, wenn Sie sagen, ...

122 **Interviewpartner_in:** Genau.

123 **Interviewerin:** ... die wurden in ihren Einrichtungen geduzt. Dann ist es das, was hier
124 wieder für ein bisschen Sicherheit und Orientierung sorgen kann?

125 **Interviewpartner_in:** Genau. Das war auch unsere Deutung gewesen, weswegen wir
126 uns auch darauf eingelassen hatten und auch die Konflikte mit anderen Gästen dafür
127 auch eingegangen sind. Die gab's natürlich auch.

128 **Interviewerin:** Aber auch das ist ja interessant, dass Menschen am Lebensende sich
129 Gedanken darüber machen, wie sie zu jemandem stehen, dass anscheinend das Duzen
130 und das Siezen auch was mit Nähe und Distanz zu tun hat und Sie dann tatsächlich
131 unten in der Küche darauf angesprochen werden. Das finde ich wirklich spannend.
132 Dann wollte ich gerne mal ... Sie haben mir gerade schon gesagt, es gab einige Heraus-
133 forderungen. Aber ich würde gerne auch mal bei den positiven Beispielen bleiben, weil
134 Sie haben Menschen aus Wohneinrichtungen der Eingliederungshilfe hier begleitet.
135 Wo würden Sie sagen, wenn ich mit jemandem spreche, das ist bei uns richtig gut ge-
136 laufen, das kann ich weiterempfehlen? Zum Beispiel in der Kooperation oder im Um-
137 gang. Sie haben gesagt, Essen war etwas Wichtiges. Wo würden Sie sagen, so zwei,
138 drei Punkte, die sind bei uns richtig, richtig gut gewesen?

139 **Interviewpartner_in:** Also in der einen Begleitung war es richtig gut, dass die Verlobte
140 des Gastes, der hier dann irgendwann auch verstorben ist im Haus, auch eine Zeit lang

141 hier mit gewohnt hat. Also die Zimmer sind zwar nicht riesengroß, aber es war eben
142 möglich, dass beide in dem Zimmer hier gelebt haben und die Verlobte oder Lebens-
143 gefährtin eben auch mit gelebt hat hier im Haus. Was richtig gut ist, ist, dass aus den
144 Einrichtungen selber die Mitarbeitenden und auch die Bewohnerinnen und Bewohner
145 regelmäßig hier hingekommen sind und keine Scheu hatten, ins Haus zu kommen, son-
146 dern dass sie sich, glaube ich, einerseits darauf verlassen konnten, die Einrichtungen
147 haben sowieso was miteinander zu tun. Also wir haben einen Kreis, der heißt „Dem
148 Willen Sterbender gerecht werden“ hier auf Kreisebene im Kreis *ST*, und da ist auch ...
149 da sind auch Mitarbeitende aus den Behinderteneinrichtungen dabei. Also zum Bei-
150 spiel der Einrichtung hier aus der Einrichtung in *ST* aus der *Organisation A* von der *Or-*
151 *ganisation B*, der ist mit auch mit in mit diesem Arbeitskreis „Dem Willen Sterbender
152 gerecht werden“. Das heißt, es gibt schon einerseits den Blick darauf, dass diese Ein-
153 richtungen sich alle hier vernetzen können und dann auch auf Netzwerkarbeit auch
154 sich verlassen können. Das sind wichtige Bestandteile. Ja, was ist sonst richtig gelaufen?
155 Also an sich hat es sich gar nicht so groß unterschieden, weil wir sowieso versu-
156 chen, Menschen individuell in ihrer Situation wahrzunehmen und uns darauf einzustel-
157 len. Und das ist in den anderen Situationen jetzt eben auch genauso passiert, wenn ...
158 Also ich kann mich noch dran erinnern, die eine Dame aus der Eingliederungshilfe, die
159 hier im Haus verstorben ist, die hatte Unmengen an Kuscheltieren zum Beispiel da.
160 Dass sie Sachen mitnehmen konnte, die für sie wichtig gewesen sind. Dass wir keine
161 Besuchszeiten haben. Dass von daher eben auch zu allen möglichen und unmöglichen
162 Zeiten Leute auch zu Besuch waren. Und das gilt für die anderen Gäste genauso wie
163 für die Gäste, die jetzt aus der Eingliederungshilfe kamen. Es hilft uns, glaube ich, da-
164 bei, sowieso jeden als einzelne Persönlichkeit wahrzunehmen, die ihren ganz speziel-
165 len eigenen Kontext auch mitbringt. Und da müssen wir uns sowieso auf ganz viele
166 Dinge einstellen. Das geht auch in der Kleinheit des Hauses. Wir haben ja maximal neun
167 Gäste. Und von daher ist, glaube ich, die große Bereitschaft, sich auf diese Unterschied-
168 lichkeit einzustellen, die ist dann sehr hilfreich, dass eben auch Menschen mit einer
169 geistigen Behinderung hier, glaube ich, gut für die letzte Lebenszeit leben können.

170 **Interviewerin:** Also mit dem Hintergrund, dass Menschen aus der Eingliederungshilfe
171 oft aus sehr starren Strukturen kommen, die haben einen Tagesablauf, da geht's zum

172 Mittag, dann geht es dahin, dann geht es zur Arbeit, dann kommen sie wieder etc. ...
173 Jetzt sagen Sie: Ein konträres Programm bei uns, der Mensch steht im Mittelpunkt, er
174 kann sich entscheiden, er kann selbst überlegen, wie er den Tag gestaltet, er kann rund
175 um die Uhr Freunde und Bekannte und Angehörige einladen. Glauben Sie, wenn man
176 40, 50, 60 Jahre in Einrichtungen der Eingliederungshilfe ... ich will gar nicht alle über
177 einen Kamm scheren, aber zumindest in einem bestimmten System gelebt hat und
178 jetzt bei Ihnen tatsächlich klientenorientiert oder wie wir es auch ... individuell beglei-
179 tet wird, dass das gut vereinbar ist? Oder denken Sie, auch da gibt's noch Herausfor-
180 derungen, wenn Sie an diese beiden Menschen zurückdenken? Kommen die mit dieser
181 gewonnen freien Zeit gut zurecht?

182 **Interviewpartner_in:** Also die beiden kamen gut zurecht. Der Mann, der bei uns ver-
183 storben ist, der hatte sicherlich eine starke Stütze durch seine Lebensgefährtin. Und
184 dadurch, dass hier eigentlich immer jemand auch rufbar ist und in der Regel auch zu-
185 mindest für ein kurzes Gespräch auch Zeit hat, oder die Ehrenamtlichen, die auch da
186 sind, gab es eigentlich immer genug Möglichkeiten, dem Wunsch nach Orientierung
187 auch entgegenzukommen. Also da haben wir ... oder da kann ich mich zumindest an
188 keine schwierige Situation erinnern. Genauso wenig also, wenn die Äußerung von
189 Symptomen oder Wahrnehmung von Symptomen. Das ging genauso gut oder genauso
190 schlecht wie bei anderen Menschen auch. Da gab es jetzt keine großen Unterschiede.

191 **Interviewerin:** Okay. Ich würde gerne noch mal darauf zu sprechen kommen, dass Sie
192 schon in ihrem Leitbild schreiben: Unsere Tür ... Also jetzt noch mal ganz kurz einen
193 Bruch im Thema. ... unsere Tür versinnbildlicht eigentlich das, was wir hier auch leben,
194 so ungefähr steht es in Ihrem Leitbild. Jetzt bin ich selbst gerade durch die Tür gekom-
195 men, durch die helle gelbe Tür bei Ihnen, und wurde sehr freundlich empfangen und
196 habe auch tatsächlich gelesen, dass jeder bei Ihnen, egal ob Mitarbeiter, Gast oder
197 Angehöriger, Zugehöriger, wie auch immer, durch diese Tür rein und wieder rausgeht.
198 Sagen Sie, wieso ist es dennoch ein großes Symbol für Ihr Leitbild? Was steckt da noch
199 dahinter, außer dass alle diesen Ein- und Ausgang gemeinsam nutzen?

200 **Interviewpartner_in:** Von dem Phänomen her ist es anders. Die Farbe, das Gelbe, das
201 soll freundlich-einladend wirken, aber auch deutlich machen, dass wir hier im Haus

202 feiern, dass es auch fröhlich zugehen kann, dass es was mit Leben zu tun hat. Das viele
203 Glas in der Tür hat etwas mit Transparenz zu tun. Wir haben etwa 60 Besuchergruppen
204 im Jahr hier im Haus, die sich über die Arbeit informieren. Es hat aber auch in die an-
205 dere Richtung damit zu tun, dass die Gäste hier im Haus auch am Leben in der Stadt
206 teilnehmen können, wenn sie das möchten. Hier in der Nähe ist *die Organisation C*,
207 das ist ein Café, es ist nicht weit bis in die Stadt hinein. Die Frage ist bei Wahlen zum
208 Beispiel, wie wird auch dem Wunsch, zum Beispiel auch wählen zu gehen, entspro-
209 chen, wie kann das passieren. Also diese Transparenz nach außen, auch Teilhabe und
210 Teilnahme am öffentlichen Leben ist ein großer Punkt. Weiterhin auch die öffentlichen
211 Abende, die wir hier haben. Einmal im Monat machen wir ein kulturelles Angebot im
212 Haus. Das heißt auch, dass da Leute von außen reinkommen können und Menschen
213 hier aus dem Haus und dass man sich aufgrund eines kulturellen Interesses trifft. All
214 das sind Möglichkeiten eben der Transparenz. Also auch deutlich zu machen, Sterben
215 ist eine schwerere Lebenssituation und ist auch oftmals eine sehr traurige oder mit
216 Trauer behaftete Lebenssituation, aber es gibt auch ein Kontrastprogramm sozusagen
217 dazu. Also Leben bedeutet auch hier mehr. Leben bedeutet Begegnung und Feiern und
218 auch fröhlich sein. Und ohne Humor wäre das Ganze sowieso nicht zu ertragen. Dann
219 ist dieser Kreis ja unterbrochen. Das ist auch noch mal ein Zeichen für die Gebrochen-
220 heit im Leben. Das ist etwas, was wir hier täglich spüren und täglich mitbekommen,
221 wie die Gebrochenheit von Leben oder wie auch mit der Gebrochenheit von Leben
222 umgegangen wird. Wir dürfen da unheimlich viel von den Gästen lernen. Also das ist
223 alles eine Lernschule für uns Mitarbeitende. Und andere Momente sind, dass die Tür
224 als Zeichen des Willkommenseins damit was zu tun hat, dass wir als Hospize schon in
225 der Tradition der Gasthäuser stehen, die Gastfreundschaft leben wollen. Das heißt für
226 uns, dass weiter im Haus diejenigen, die zu Besuch kommen, sozusagen sich auch an
227 den Getränken bedienen können, dass die Gäste im Haus selber auch in der Rolle der
228 Gastgeber wieder sein können und jetzt nicht großartig fragen müssen, ob sie ir-
229 gendwo dran dürfen, also außer an den Kühlschrank oder wo es so ein paar Hygiene-
230 vorschriften gibt innerhalb der Küche. Aber ansonsten dürfen sie eben auch an die Sa-
231 chen dran und eben auch selber Gastgeber sein. Das sind die Momente, die wir mit
232 diesem Leitbild dann auch verbinden. Und auch mit der Würde sozusagen, nicht ir-
233 gendwie über den Hinterhof rausgebracht zu werden, wenn man verstorben ist. Also

234 dass das Sterben eben auch zum Leben gehört für uns und auch das „Verstorben sein“
235 und dann eben auch der Auszug als Verstorbener im Haus auch was ganz Normales ist,
236 was in die Gesellschaft und ins Leben dazugehört.

237 **Interviewerin:** Jetzt haben Sie schon Teilhabe und Selbstbestimmung angesprochen.
238 Warum ist es so wichtig, dass wir individuell schauen, wie wir das selbstbestimmte
239 Leben bis am Ende, also Lebensqualität ist sicherlich ein Punkt, Lebensqualität zu hal-
240 ten, aber welche Bedeutung geben Sie dieser Selbstbestimmung? Sie haben es ist im-
241 mer wieder gesagt: Wir versuchen eben auch die Möglichkeit zur Wahl beispielsweise
242 ... Das ist etwas, was sich gerade zum ersten Mal gehört habe im Interview. Oder eben
243 zum Kaffee zu ermöglichen. Das sind wahrscheinlich auch personelle Ressourcen, die
244 Sie dann abrufen müssen, wenn jemand nicht alleine auf den Weg zum Kaffee kommt.
245 Warum ist es Ihnen das aber wert? Warum ist Selbstbestimmung so wichtig?

246 **Interviewpartner_in:** Grundsätzlich hat für uns Selbstbestimmung immer etwas mit
247 der Würde des Menschen zu tun. Und Selbstbestimmung ist aber immer auch eine
248 relationale Selbstbestimmung. Das möchte ich auch dazu sagen. Also es geht immer
249 um die Kommunikation von Selbstbestimmung. Sie sagten vorhin, dass der Gast im
250 Mittelpunkt steht oder der Mensch im Mittelpunkt steht. Das würde ich hier nicht so
251 sagen. Das finde ich auch das Schreckliche an vielen Leitbildern. Wir haben unser QM
252 als beziehungsorientiert oder wo es um die Beziehungsqualität geht, umgeschrieben.
253 Und da geht es eben systemtheoretisch um die Frage der Kommunikation. Und des-
254 wegen ist Selbstbestimmung sowohl bei den Gästen, aber auch die Selbstbestimmtheit
255 der Mitarbeitenden hier im Haus in der Kommunikation wichtig. Also man muss sich
256 darauf einigen, was heißt das denn. Wo sind die Grenzen des jeweils anderen? Und
257 diese Form der Auseinandersetzung macht das Spannende aus. Und daran kann auch
258 oder an den Rahmenbedingungen dafür kann gearbeitet werden. Menschen kann ich
259 nicht verändern oder wenn ich Menschen in den Mittelpunkt stelle, dann stehen sie
260 meistens auch irgendwie im Weg oder werden Mittel zum Zweck. Von daher haben
261 wir uns von dem Satz „Der Mensch steht Mittelpunkt“ verabschiedet, und für uns steht
262 die Kommunikation, die Beziehung im Mittelpunkt. Und dann ist eben auch die Frage
263 nach Selbstbestimmtheit und nach Auswahl diejenige, wo wir uns einander annähern
264 können und fragen können: Was ist dir denn wichtig gewesen im Leben? Und was ist

265 denn jetzt wichtig? Aber dazu gehören eben auch die Punkte, die für die Mitarbeiten-
266 den wichtig sind. Also das ist eine Kommunikationsfrage.

267 **Interviewerin:** Jetzt haben Sie mehrmals Kommunikation oder Sprache selbst ange-
268 sprochen. Auch auf Ihrer Homepage steht: Ein Mensch, mit dem ich spreche, ist eine
269 Quelle für mich. Jetzt trifft das am Lebensende, wenn die kognitiven Fähigkeiten nach-
270 lassen, ja nicht immer zu. Mit diesem Zitat meinen Sie höchstwahrscheinlich auch jeg-
271 liche Kommunikation, richtig?

272 **Interviewpartner_in:** Genau, es geht nicht nur um die verbale, sondern also gerade
273 hier im Haus und Richtung Lebensende geht es immer mehr um das Nonverbale und
274 um die Wahrnehmung von nonverbal geäußerten Bedürfnissen oder auch die Frage,
275 wie kommuniziert man durch Körperlichkeit und solche Dinge.

276 **Interviewerin:** Haben Sie das Gefühl, dass am Lebensende, wenn die verbalen Fähig-
277 keiten nachlassen, dass wir in einen großen Interpretationsspielraum kommen?

278 **Interviewpartner_in:** Ja, deswegen muss man sich auch absichern. Das heißt, immer
279 wieder zu hinterfragen, habe ich das denn auch richtig verstanden. Also das heißt, also
280 auch die Mitglieder aus dem Team zu fragen: Mensch, ich habe das und das wahrge-
281 nommen, wie ist das zu deuten? Das ist übrigens auch eine wichtige Unterscheidung
282 oder Differenzierung, sozusagen Wahrnehmung und Deutung auseinanderzuhalten
283 und von den Phänomenen auszugehen und nicht direkt das miteinander zu vermi-
284 schen. Diejenigen zu fragen, die mit dem Menschen vorher zu tun hatten. Die haben
285 oftmals eine lange Erfahrung damit, wie so etwas deutbar ist, also die als Quelle eben
286 auch zu nutzen. Manchmal bleibt aber auch nur try and error, also auszuprobieren und
287 zu schauen, wie reagiert jemand drauf, um dem nahezukommen oder näherzukom-
288 men. Aber es ist wichtig, sozusagen immer im Kopf zu haben, dass es eben auch anders
289 sein könnte, dass meine Deutung nur eine mögliche ist, aber dass es andere Möglich-
290 keiten auch gibt. Und das eben kritisch zu hinterfragen.

291 **Interviewerin:** Und als zusätzliche Herausforderung kommt wahrscheinlich diese vor-
292 hin von Ihnen angesprochene Wechselhaftigkeit oder Widersprüchlichkeit, die auch
293 am Lebensende auftreten kann, richtig?

294 **Interviewpartner_in:** Mhm (bestätigend).

295 **Interviewerin:** Also wenn ich Ihnen heute das Signal gebe: Ja, ist in Ordnung, kann es
296 morgen schon anders sein?

297 **Interviewpartner_in:** Das kann in der nächsten Stunde schon anders sein. Genau. Also
298 damit haben wir auch gelernt, hier zu leben, dass das, was einmal gesagt ist, nicht für
299 alle Zeiten gilt, sondern dass das eben im nächsten Moment auch ganz anders sein
300 kann. Und trotzdem hat es eine Relevanz, so wie es war. Also es ist keine Lüge, sondern
301 für den Moment war es okay gewesen oder war es auch so gewesen, aber es kann sich
302 im anderen Moment eben auch verändern.

303 **Interviewerin:** Wird da auch die Angehörigenarbeit für Sie ganz relevant, weil Ange-
304hörige vielleicht nicht so reflektiert darüber nachdenken, sondern sich eher auf den
305 Schlips getreten fühlen, weil heute etwas galt, was morgen nicht gilt.

306 **Interviewpartner_in:** Ich nehme eher wahr, dass sie verunsichert sind dadurch, dass
307 das so wechselhaft ist. Viele Zugehörige kennen es aber auch schon aus der Zeit, bevor
308 jemand hier ins *SHE* gekommen ist, denn ganz viele Leute haben ja vorher auch mit der
309 Erkrankung schon zu Hause gelebt, und Angehörige und Freunde kennen zumindest
310 diese Situation. Es kommen aber immer wieder auch neue Dinge, die die Angehörigen
311 so noch nicht erlebt haben. Und dann ist es schon wichtig, das eben auch bei den An-
312gehörigen wahrzunehmen und das auch anzusprechen, wenn es von den Angehörigen
313 selber nicht kommt. Denn das hat ja oftmals was mit Ängsten zu tun, wie geht es dem
314 anderen jetzt, geht es dem anderen jetzt schlechter. Also gerade die Frage nach Essen
315 und Trinken, wenn jemand sagt, er möchte nichts mehr, oder das Essen ablehnt, und
316 wenn man nachgeschaut hat, gibt es irgendwelche physischen Erklärungen dazu, hat
317 jemand einen Soor im Mund oder hat jemand Schluckstörungen, weil er ein anderes
318 Problem hat, und wenn das ausgeschaltet ist sozusagen, dass man auch wahrnimmt,
319 nee, da möchte jemand nicht mehr essen, das ist eine ganz harte Entscheidung auch
320 für die Zugehörigen, die dann wahrnehmen: Ja, wenn jemand aufhört zu essen, dann
321 stirbt er auch bald. Oder wenn jemand das ... Und das zu akzeptieren, ist oftmals
322 schwierig. Für uns sind viele Sachen klar, das hat was mit der Professionalität zu tun,

323 das hat auch was mit der Distanz und mit dem Abstand zu tun. Für uns ist aber auch
324 klar, dass die Angehörigen oder Zugehörigen diesen Abstand nicht haben und wir auf
325 diese Fragen eingehen müssen, weil es ansonsten auch dazu kommen kann, dass die
326 Angehörigen jemanden bedrängen zu essen, obwohl er es vielleicht nicht möchte, und
327 er das dann aus Liebe zu denen dann auch tut und es ihm aber gar nicht guttut. Und
328 von daher ist es wichtig, genau die Angehörigen eben mit zu beachten, auch zu sehen,
329 was haben die für Fragestellungen, aber auch sie immer wieder mit einzubinden, weil
330 sie im Endeffekt mit Expertin und Experte für den sterbenden Menschen sind.

331 **Interviewerin:** Wer sind Angehörige bei Ihnen im Haus? Sind das Lebenspartner? Kön-
332 nen Sie mal so eine Bandbreite aufmachen, wer alles in ein *SHE* kommt?

333 **Interviewpartner_in:** Das ist ganz unterschiedlich, je nachdem, wie die Menschen vor-
334 her gelebt haben. Das kann bei manchen nur die Partnerin oder der Partner sein. Bei
335 anderen ist die Kleinfamilie. Darüber hinaus sind es auch Freunde und Freundinnen,
336 die kommen. Bei manchen sogar Tiere. Also wir hatten hier auch schon einige Gäste
337 gehabt, die Tiere mitgebracht haben und bei denen die Tiere schon den Status einer
338 Person hatten. Und die gehören dann eben auch dazu, und das ist auch eine wichtige
339 Fragestellung, wie kommen die hier mit der Umgebung zurecht und wie können wir es
340 auch ermöglichen, dass die Tiere dann bei den Menschen sind.

341 **Interviewerin:** Dann würde ich gerne mit Ihnen noch mal auf das Thema Abschied zu
342 sprechen kommen.

343 **Interviewpartner_in:** Vorher noch eine Sache: Zu den Mitbetroffenen gehören aber
344 auch immer wieder Mitarbeitende hier aus dem Team. Denn an denen geht die Situa-
345 tion ja auch nicht spurlos vorbei. Also das heißt auch, Mitarbeiterinnen und Mitarbei-
346 ter aus dem Team können auch schon manchmal mit dazu gezählt werden. Es ist nicht
347 nur sozusagen ein Begleitungsteam oder Versorgungsteam, was dann dem Gast ge-
348 genübersteht, sondern wir gehören ja mit in dieses System hinein. Und die einen enger
349 als die anderen. Also da gibt es auch manchmal starke Betroffenheiten, wo wir im End-
350 effekt dann von unserem Team oder von der Leitung her schauen müssen, wie geht es
351 eigentlich den Mitarbeitenden damit, sowohl den ehrenamtlichen als auch den

352 hauptberuflichen.

353 **Interviewerin:** Und wie machen Sie das? Welche Bewältigungsstrategien haben Sie da-
354 für?

355 **Interviewpartner_in:** Zum einen Supervision. Wir haben aber auch die Möglichkeit,
356 kurzfristig in der Übergabe oder nach der Übergabe zusammensitzen oder manch-
357 mal sind es auch Einzelgespräche mit Mitarbeitenden.

358 **Interviewerin:** Und wie sieht Ihre Bettenauslastung aus? Gibt es das auch, dass meh-
359 rere Stunden oder ein Tag das Zimmer leer bleibt, weil Sie wissen, dass genau diese
360 Herausforderung besteht mit den Mitarbeitern?

361 **Interviewpartner_in:** Ja. Also wenn es darum geht ... Ich kann mich an eine Situation
362 erinnern, dass eine junge Frau hier verstorben ist, die zwei kleine Kinder hatte, und
363 dass das Ganze schon sehr auch den Mitarbeitenden an die Nieren gegangen ist. Da
364 haben wir auch für mehrere Tage das Zimmer leer gelassen und nicht neu belegt. Wir
365 haben insgesamt eine sehr gute Auslastung. Von daher ist das auch finanziell für uns
366 nicht das Problem, auch mal auf solche Dinge so einzugehen. Wenn also belastende
367 Situationen da sind, können wir auch durch solche Dinge reagieren. Oder dass auch
368 Mitarbeitende zum Beispiel nicht in der Begleitung dabei sind, sondern sich dann raus-
369 ziehen. Dass man sagt: In das Zimmer kann ich heute nicht gehen. Oder: Zu dem Gast
370 kann ich heute nicht gehen. Dann ist klar im Team, dass dann jemand anderes hingeht.
371 Und mittlerweile haben wir auch die Möglichkeit, dass das auch nachts der Fall ist, weil
372 wir zwei Nachtdienste seit der neuen Rahmenvereinbarung ... eben auch in der Nacht
373 zwei Dienste besetzt haben. Bis dahin war aber auch die Möglichkeit zu sagen, dass
374 jemand für ein paar Tage auch keinen Dienst hat und aus dem Dienst rausgenommen
375 wird. Oder dass man sagt: Bleib mal zu Hause. Und auch solche Dinge sind eine Mög-
376 lichkeit.

377 **Interviewerin:** Und gerade der Hospizgedanke, man sagt, schon menschlich gehandelt
378 werden ... Das ist ja nur zu gut zu verstehen und spricht ja für Ihre Mitarbeiter, sehr
379 emotional involviert gewesen zu sein bei der Begleitung.

380 **Interviewpartner_in:** Ja, es ist immer eine Frage von Nähe und Distanz. Das ist etwas
381 sehr Dynamisches. Wir hatten auch mal eine Mitarbeiterin, die sich sozusagen schon
382 in der Person des Sterbenden da gesehen hat, wo wir gesagt haben: Da musst du jetzt
383 sofort raus. Also sie hätte das für sich selber den Schritt nicht gezogen, den haben dann
384 die Pflegedienstleiterin und ich gezogen, dass ich gesagt haben: Du gehst da jetzt raus
385 aus der Begleitung, weil du identifizierst dich mit dem Sterbenden. Und dann ist gar
386 keine Distanz mehr möglich. Hilfe ist nur möglich, wenn es eben auch eine gewisse
387 Distanz gibt. Wenn es zu einer totalen Identifikation kommt, dann ist das nicht mehr
388 tragbar.

389 **Interviewerin:** Sie haben gerade gesagt, Sie und die Pflegedienstleitung haben das ent-
390 schieden. Würden Sie sagen, das ist genau eine von Ihren Aufgaben, nämlich die Für-
391 sorge für meine Mitarbeiter?

392 **Interviewpartner_in:** Ja, auf jeden Fall.

393 **Interviewerin:** Und das ist im *SHE* noch mal besonders? Sie sagen es ja selbst, mehrere
394 Begleitungen im Jahr. Würden Sie sagen, wenn ich das jetzt mit nach Berlin nehmen
395 soll, dass dann, wenn wir Menschen am Lebensende begleiten, tatsächlich da ein gro-
396 ßes Augenmerk sein soll, dass Leitungskräfte auch wissen, wie Mitarbeiter am Ende
397 des Lebens von anderen Gästen begleitet werden können?

398 **Interviewpartner_in:** Das kann exemplarisch auch für die anderen Bereiche gelten. Ich
399 kriege das in der Altenhilfe mit, ich bin auch Geschäftsführer für fünf Altenhilfe-Ein-
400 richtungen, dass die Mitarbeitenden da genau dieselbe Beachtung finden müssen, um
401 eben auch Menschen gut begleiten zu können, die Rahmenbedingungen das aber oft-
402 mals nicht zulassen. Von daher, glaube ich, kann das, was hier im *SHE* passiert, ... da
403 ist wichtig, dass es so ist, dass so eine Aufmerksamkeit da ist. Die Aufmerksamkeit
404 muss aber auch in den anderen Bereich sein. Das ist egal, ob ich ... Also in allen sozialen
405 Einrichtungen ist das wichtig. Überall da, wo es darum geht, Menschen wahrzunehmen
406 und Menschen zu begleiten, muss das gewährleistet werden. Und da sind die Rahmen-
407 bedingungen im Hospizbereich sehr gut und können auch exemplarisch für andere
408 sein. Und ich glaube, wir müssen in die anderen Bereiche da ... Also da würde ich jetzt

409 keinen Unterschied machen. Nur weil es das Lebensende ist, ist es jetzt nicht schwerer
410 oder schwerwiegender als bei Menschen, die jahrelang mit einer Demenz zum Beispiel
411 in einer Altenhilfe-Einrichtung leben. Da gibt es viel schlimmere Herausforderungen
412 oder schwerer Herausforderungen vielleicht sogar.

413 **Interviewerin:** Sie haben gerade Supervision als eine organisierte Bewältigungsform
414 genannt. Würden Sie zum Beispiel auch Tür-und-Angel-Gesprächen der Mitarbeiter ein
415 hohes Gewicht zusprechen?

416 **Interviewpartner_in:** Noch mal, das habe ich jetzt nicht ...

417 **Interviewerin:** Sie haben gesagt Supervision, das ist etwas Organisiertes, da gehe ich
418 hin und da kann ich etwas erzählen. Dann gibt's ja auch die andere Form, dass Mitar-
419 beiter sich wahrscheinlich auch ohne Ihr Wissen kurz unterhalten, austauschen, wie es
420 ihnen geht.

421 **Interviewpartner_in:** Ja.

422 **Interviewerin:** Würden Sie auch Tür-und-Angel-Gespräche als sehr hoch bewerten?

423 **Interviewpartner_in:** Ja, auf jeden Fall. Ja, die gehören dazu. Das sind die kurzen Mo-
424 mente. Oder mal irgendwie das Streicheln über den Arm oder so oder das Klopfen auf
425 die Schulter, was genau auch diesen Effekt haben kann, also zu merken, da hat ein
426 Mensch wahrgenommen, dass du da gerade in einer schweren Situation warst. Und es
427 gibt auch Wertschätzung. Das hat sicherlich auch eine hohe Bedeutung, auf jeden Fall.
428 Manchmal sind es auch diese kleinen Momente. Ich hatte ja vorhin gesagt, dass unsere
429 Wohnküche so eine offene Wohnküche ist. Und die Kolleginnen aus der Hauswirt-
430 schaft, die sind immer im offenen Raum. Und das ist eine besondere Belastung. Es ist
431 auch eine Kollegin, die schon mal dann nachher zu mir ins Büro reinkommt, weil ich
432 das Büro direkt um die Ecke habe, und sagt: Mach deinen Kram weiter, ich möchte
433 mich hier nur mal zwei Minuten hinsetzen und einfach mal ein bisschen abschalten.
434 Und genau das ist auch okay. Dafür ist auch unser Lebensraum da, dass man sich auch
435 dort hinsetzen kann, um einfach mal zwischendurch zu sagen: Boah, jetzt muss ich
436 mich mal sammeln. Und nicht einfach ... Also wenn ich jetzt auch aus einem

437 schwierigen Gespräch gekommen bin, sozusagen direkt ins nächste Zimmer wieder
438 reingehe, sondern erst mal die Möglichkeit auch habe, und dazu motivieren wir die
439 Kolleginnen und Kollegen auch, sich erst mal in Ruhe hinzusetzen und sich zu sammeln,
440 um dann wieder in das neue Gespräch gehen zu können, um dem auch die Wertschät-
441 zung entgegenbringen zu können. Oder auch den eigenen Bedürfnissen. Zu merken,
442 eine Situation wird mir zu viel, ich muss das unterbrechen. Und dazu brauchen Sie eben
443 auch Raum. Und den haben wir zum Beispiel in der Küche nicht. Den haben die Pflege-
444 kräfte mit dem Dienstraum ... haben die Möglichkeit. Deswegen ist auch klar, wenn die
445 Kollegen aus der Hauswirtschaft kommen, können die sich da einfach irgendwo hin-
446 setzen und können auch im Büro nachher sitzen, und dann ist auch gut.

447 **Interviewerin:** Ich würde gerne noch mal auf das Thema Abschied zu sprechen kom-
448 men. Und zwar haben Sie selbst gesagt: Wir sind ein Ort des Lebens, wir versuchen,
449 Alltag zu leben. Und dennoch kommt sicherlich Abschied als Gedanke, der kommt mir
450 ja auch, ohne dass ich in einem *SHE* bin, auch mehrmals wöchentlich ... Wie greifen Sie
451 das Thema Abschied bei Ihren Gästen ganz konkret auf? Wer setzt überhaupt die Im-
452 pulse? Sagen Sie zum Beispiel Ihren Mitarbeitern: Abschied, darüber sollten wir schon
453 mal sprechen? Oder machen Sie das nur, wenn der Impuls von dem Gast selbst
454 kommt? Und wenn, wie sieht das Ganze dann aus? Also exemplarisch können wir es
455 jetzt mal machen.

456 **Interviewpartner_in:** Abschied wovon, das ist die Frage.

457 **Interviewerin:** Genau, das ist die Frage: Wer nimmt Abschied überhaupt von wem?
458 Vielleicht sollten wir das auch erst mal klären.

459 **Interviewpartner_in:** Ja, oder auch von was manchmal.

460 **Interviewerin:** Oder von was.

461 **Interviewpartner_in:** Also hier im Prozess sind es oftmals die vielen kleinen Abschiede,
462 also die Abschiede, vielleicht jetzt nicht mehr ... nicht mehr selbständig zum Essen ge-
463 hen zu können, sondern im Rollstuhl gefahren werden zu müssen, weil man nicht mehr
464 alleine stehen kann oder gehen kann. Die Abschiede, zum Beispiel nicht mehr essen zu

465 können. Das sind alles so kleine Abschiede und Trauerbewältigungen oder Trauermomente,
466 die während der ganzen Zeit schon immer kommen. Bis zu ich sage mal Abschieden,
467 die die Gäste hier für sich leisten. Aber das würden wir so nicht ansprechen
468 so nach dem Motto: Es wäre jetzt mal an der Zeit, darüber nachzudenken. Sondern die
469 Fragestellungen kommen. Also wenn Vertrauen gewachsen ist, dann kommt das in Gesprächen ...
470 wird es benannt. Oder es wird nicht benannt, und dann ist es auch so. Es
471 kann höchstens sein, wenn wir den Eindruck haben, dass da irgendeine Situation ist,
472 die jemanden bedrängt, dann gibt es ein Nachfragen schon mal. Aber so dass der Gast
473 dann auch sagen kann: Da möchte ich nicht drüber reden. Oder eben das als Türöffner
474 ... dort auch eine Frage zu stellen, wie es unterstützt werden kann. Eher kommt das
475 auch noch mal bei den Angehörigen vor, die die Frage nach Abschied stellen. Also auch
476 noch mal: Wie wird das denn sein? Wie kann ein Weiterleben auch nach dem Versterben
477 des Gastes sein? Manchmal sind es existentielle Fragen, dass die Finanzen nicht
478 geklärt sind. Das ist auf unterschiedlichen Ebenen immer ein Thema. Aber wir machen
479 das jetzt nicht bewusst. Also ein erster Impuls ist wahrscheinlich schon durch die Datenschutzverordnung,
480 dadurch, dass wir ... Also wir haben Erinnerungsbücher hier im Haus für die verstorbenen Gäste.
481 Und wenn wir fragen, ob jemand nach seinem Versterben sozusagen ein Bild für diese Seite gibt
482 und ob er dort auftauchen möchte in dem Buch. Oder also wenn wir anhand von Symbolen,
483 die wir hier im Haus haben, das aus Datenschutzgründen ansprechen müssen. Das sind
484 wahrscheinlich so die ersten Impulse, die von uns ... jetzt nicht hinsichtlich auf Abschied
485 wirklich geplant sind, aber die sind einfach da.

487 **Interviewerin:** Das heißt, eigentlich, wenn wir uns über Abschied unterhalten in Ihrer
488 Einrichtung, geht es gar nicht um irgendwelche Rituale, sondern es sind eher ganz niedrigschwellige
489 Punkte im Alltag, womit Abschied immer wieder in Verbindung kommt?

490 **Interviewpartner_in:** Ja.

491 **Interviewerin:** Glauben Sie, dass es einer bewussten Auseinandersetzung gar nicht immer
492 bedarf?

493 **Interviewpartner_in:** Manche brauchen das nicht. Ja. Und das haben wir hier auch

494 mitbekommen, dass manche Gäste bis zum Ende geglaubt haben: Nee, ich werde noch
495 gesund. Und auch die Sache wäre in Ordnung. Also es muss nicht immer die Auseinan-
496 dersetzung mit dem Abschied geben. Wenn die Frage drängend wird, dann stellen die
497 Menschen die Frage. Das haben wir hier so mitbekommen. Manchmal auch bis dahin,
498 dass ... Wir hatten eine Dame hier zu Gast, deren Tochter vor ihr verstorben ist und die
499 dann auch, damit die Frau sich verabschieden konnte, hier mit dem Sarg auch aufge-
500 bahrt wart. Es geht immer darum zu schauen, nicht dass wir irgendetwas planen und
501 den Leuten aufoktroieren, sondern wie ist so eine Verabschiedung oder wie ist der
502 Umgang mit Abschied nachher. Was hat den Menschen ... was kann für den hilfreich
503 sein, und haben wir da Ideen, wie wir dem nahekommen können.

504 **Interviewerin:** Das heißt, Sie haben so ein Repertoire über die Jahre erarbeitet. Und
505 wenn jemand etwas äußert, dann gucken Sie, was passt gerade aus unseren ganzen
506 möglichen ...?

507 **Interviewpartner_in:** Ja, oder was können wir dann entwickeln.

508 **Interviewerin:** Oder was können Sie ...

509 **Interviewpartner_in:** Was kann auch neu dazukommen. Es ist ja immer ganz unter-
510 schiedlich, was jemandem auch hilft. Wir haben wohl für uns Mitarbeitende ... ist eine
511 Verabschiedung ... Also wir verabschieden uns von den verstorbenen Gästen. Wir be-
512 begrüßen die Gäste, wenn sie ins Haus kommen, und wir verabschieden sie Und das sind
513 so Momente, wo wir für uns Mitarbeiter wissen nachher, es muss etwas Rundes geben
514 oder das haben wir für uns entwickelt. Und wir wissen auch, wenn wir selber nicht
515 dabei sind, die anderen machen das quasi im Namen des Teams. Dazu laden wir dann
516 auch die Angehörigen ein. Manchmal kommt es nicht zu so einer Verabschiedungs-
517 feier, die im Zimmer des Verstorbenen stattfindet, aber dann sind die Mitarbeitenden
518 selber, die sich dann auch beim Verstorbenen verabschieden. Also das hat schon für
519 uns als Mitarbeitende eine hohe Wichtigkeit, um auch zu merken, die Gäste sind jetzt
520 nicht einfach weg. Oder auch die Erinnerung im Buch, sozusagen diese Erinnerungsbü-
521 cher, die ausliegen. Auch das ist für uns als Mitarbeitende eine wichtige Form des Ab-
522 schiednehmens und auch des Sich-Erinnerns. Das hat miteinander zu tun.

523 **Interviewerin:** Das heißt, es gibt ja unzählige Literatur: Abschied, Rituale, Symbole. Für
524 ihr Team halten Sie es für wichtig, ansonsten gucken Sie, was kommt vom Gast?

525 **Interviewpartner_in:** Genau, ja. Oder wie gesagt, wir sprechen es an, wenn wir mer-
526 ken, es ist irgendetwas Belastendes bei jemandem. Dann nennen wir unseren Eindruck
527 und warten ab, was dann passiert. Aber es wird dann sehr individuell geguckt, was für
528 Ideen gibt es denn da, was könnte da helfen und unterstützen.

529 **Interviewerin:** Gehen wir davon aus, ein Gast ist bei Ihnen verstorben und es gibt noch
530 Angehörige. Wie geht es dann weiter? Sehen Sie auch dort weiterhin ihre Aufgabe,
531 Abschied zu gestalten oder Trauer zu begleiten?

532 **Interviewpartner_in:** Ja. Auf jeden Fall. Auch das als Angebot. Also wir haben die Er-
533 fahrung gemacht, wenn Zugehörige lange Zeit begleiten oder überhaupt begleiten und
534 in dem Moment des Versterbens auch dabei sind, dann gibt es ein großes Gefühl der
535 Machtlosigkeit. Dann ist es wichtig für die Angehörigen, wieder ins Agieren zu kom-
536 men. Für uns ist eine Möglichkeit, dass wir den Angehörigen die Möglichkeit eröffnen,
537 unten die Kerze zu entzünden und zwei Rosen, es stehen immer frische Rosen dort
538 unten, zwei Rosen hoch zu holen und eine Rose hier vor die Tür des Verstorbenen zu
539 legen und dem Verstorbenen eine Rose in die Hand oder in den Arm zu legen. Das sind
540 so kleine Momente, aus dieser Machtlosigkeit herauszukommen, die bei fast allen so
541 empfunden wird. Dann gibt es die Möglichkeit, eben auch Zeit zu haben, sich im Zim-
542 mer zu verabschieden, auch über den Tag hinaus. Das ist auch eine Möglichkeit, dass
543 Angehörige, die weiter entfernt leben, sozusagen auch noch zur Verabschiedung ja
544 kommen können oder sich vom Verstorbenen auch im Zimmer verabschieden können.
545 Das hat immer damit zu tun, wie ist die Situation draußen. Ist das warm? Ist es kalt?
546 Wie ist die Situation des verstorbenen Körpers? Wie stark ist die Verwesung auch in
547 dem Moment schon? Kann man das noch zumuten oder nicht? Aber die Möglichkeit
548 soll auf jeden Fall gegeben werden. Das ist auf jeden Fall unser Ziel, dass die Angehö-
549 rigen auch die Möglichkeit haben, sich zu verabschieden. Auch Kinder zum Beispiel, die
550 ... Oftmals geht sozusagen das Begreifen, dass kognitive Begreifen, dass jemand ver-
551 storben ist, und das emotionale Begreifen geht nur dann, wenn ich jemanden auch mit
552 der Hand ergreife und merke, da hat sich etwas verändert, er ist kalt geworden, da ist

553 kein Leben mehr drin in dem Menschen, der dort liegt. Und erst dann ist es möglich,
554 sozusagen auch das anders nachzuvollziehen. Und die Möglichkeit wollen wir ihnen
555 noch geben.

556 **Interviewerin:** Wenn ich an meine eigene Kindheit denke, da war es auf dem Dorf nor-
557 mal, da ist jemand gestorben, dann sind da immer alle hin, wie Sie sagen, eine Blume
558 in die Hand gelegt. Ich würde meinen, vor 25 Jahren bin ich noch mit Tod regelmäßig
559 konfrontiert worden. Wenn wir heute in der Literatur schauen und Befragungen an-
560 schauen: Alle 15 Jahre erlebt jemand noch im Durchschnitt, dass ein Familienangehö-
561 riger stirbt. Das heißt, die Menschen scheinen gar nicht vertraut damit zu sein, was es
562 heißt, einen sterbenden Körper da liegen zu sehen. Glauben Sie aufgrund dieses, also
563 jetzt sind wir hypothetisch dabei, aber glauben Sie aufgrund dieses gesellschaftlichen
564 Wandels, dass es gar nicht mehr selbst verständlich ist, jemanden, der vielleicht vorher
565 auch nicht so nahe war, aber da habe ich schon mal die Erfahrung gemacht, was heißt
566 es biologisch, wie Sie sagen, wenn jemand kalt geworden ist, glauben Sie, dass diese
567 gesellschaftliche Veränderung auch hier im Hospiz zu bemerken ist? Wenn Sie nämlich
568 Leute begleiten und sagen: Ja, wir gehen mit ins Zimmer, wir sagen, das verändert sich,
569 oder wir schauen gemeinsam, ist es so zu erklären? Also Ihrer Meinung nach?

570 **Interviewpartner_in:** Also was wir mitbekommen, ist, dass Menschen eben genau, wie
571 Sie sagten, ... Das ist nichts Gewohntes mehr, einem Verstorbenen zu begegnen, bei
572 den allermeisten nicht. Und deswegen braucht es immer wieder Menschen als Brü-
573 cken, die das ermöglichen, oder auch Rituale, die das ermöglichen. Oder auch sozusa-
574 gen Bildungsmaßnahmen. Die Hospizbewegung unter dem Aspekt: Hospiz macht
575 Schule. Dass sowohl zum Beispiel für Grundschulkinder, aber auch für ältere Schülerin-
576 nen und Schüler Modelle entwickelt werden, wie überhaupt diese Fragestellungen
577 thematisiert werden können. Viele Kinder haben ja auch Haustiere usw. Und auch da
578 gibt es schon eben auch Erfahrungen mit Tod und Versterben. Oder überhaupt mit der
579 Erfahrung, wie ist etwas, wenn etwas in meinem Leben abgestorben ist oder eben
580 nicht mehr lebendig ist. Und wie kann ich auch da eine gute Form finden, mich davon
581 zu verabschieden? Ich glaube, wir müssen es mittlerweile initiieren, weil es eben nicht
582 mehr sozusagen im Umkreis so stattfindet oder in einer dörflichen Gemeinschaft oder
583 in einer kleineren Gemeinschaft. Also ich wüsste auch nicht, wann ich in den letzten

584 Jahren verstorbene Menschen in meinem persönlichen Umkreis sozusagen erlebt
585 hätte. Das hat wahrscheinlich damit zu tun.

586 **Interviewerin:** Das ist ganz wichtig eigentlich für mich mitzunehmen zu wissen, viel-
587 leicht braucht es nicht immer eine professionelle Anleitung oder ein Mitgehen, aber
588 es ist schon wichtig zu wissen, dass Menschen wenig Erfahrungen mitbringen, was es
589 heißt, dass jemand gerade gestorben ist.

590 **Interviewpartner_in:** Genau, ja.

591 **Interviewerin:** Auf verschiedenen Ebenen. Es geht natürlich nicht vorrangig um die bi-
592 ologischen Prozesse, die stattfinden, sondern auch was heißt das wirklich, was heißt
593 Endlichkeit.

594 **Interviewpartner_in:** Ja.

595 **Interviewerin:** Ich würde gerne noch auf zwei Sachen heute zu sprechen kommen, und
596 zwar überlege ich, wie man am besten ... Ich würde gerne einmal noch auf die Kompe-
597 tenzen Ihrer Mitarbeiter zu sprechen kommen, nämlich dann, wenn ich überlege, was
598 heißt es überhaupt, Professionalität, was heißt es zu schulen, was heißt das in der Aus-
599 bildung. Was glauben Sie, welche Kompetenzen werden hier bei Ihnen benötigt, um
600 gute Arbeit leisten zu können?

601 **Interviewpartner_in:** Die erste ist, glaube ich, Fünfe gerade sein zu lassen. (lacht) Das
602 ist so eine Kompetenz, im Endeffekt nicht alles glatt haben zu wollen, zu wissen nach-
603 her, das Leben ist bunt und das Leben hat Ecken und Kanten, und ich brauche auch am
604 Lebensende nicht alles irgendwie glattzubekommen. Dann sind es so Kompetenzen,
605 sich auf ... ja, sowohl auf andere einlassen zu können, aber auch den Blick auf sich
606 selber zu haben, was tut mir gut, wo habe ich meine Grenzen, wie gehe ich mit meiner
607 eigenen Sterblichkeit um. Mit der Frage sind wir ständig konfrontiert. Die fällt auch
608 immer wieder auf uns zurück. Und dann aber auch fachliche Kompetenzen, eine Idee
609 davon zu haben, was in dem Moment vielleicht helfen könnte. Also das kann im pfler-
610 gerischen-medizinischen Bereich sein, aber auch in den Bereichen, wenn diese Dinge
611 eben auch nicht helfen, zu wissen, dann hat er ... oder dann ein Repertoire für sich zu

612 haben, was gibt es denn sonst noch für Möglichkeiten, jemanden zu beruhigen, bei
613 jemandem dabeizusitzen, einfach was auszuhalten, um sich da nicht so machtlos zu
614 fühlen. Und dazu ist es wichtig, sich auch im Team immer wieder Kompetenzen anzu-
615 eignen. Ja, das wären ... der dritte Bereich wäre wirklich nachher auch, sich tatsächlich
616 auch Wissen anzueignen, aus den Erfahrungen zu lernen und sich auch ich sage mal
617 mindestens, was die eigene ... was die eigene Profession angeht, sich fitzuhalten und
618 Fachzeitschriften zu lesen. Wir motivieren die Kollegen immer, diese Dinge ... auch Sa-
619 chen ... also manchmal auch kürzere Artikel, die interessant sein könnten ... Wir haben
620 Fachzeitschriften hier im Haus, wo klar ist: Bedient euch bitte dran, lest und bildet euch
621 immer weiter. Es geht darum, auch mit Mitarbeitenden zusammen zu überlegen, wel-
622 che Fortbildungen möchtest du gerne machen, aber auch was halten wir hier für not-
623 wendig, was brauchen wir im Haus. Mittlerweile auch die jüngeren Mitarbeiter zu mo-
624 tivieren, noch mal ein Studium anzufangen zum Beispiel, Pflegewissenschaften oder
625 andere Dinge. Ja. Also diese ... diese Momente sind hier im Haus wichtig. Und es
626 kommt darauf an, sich auf andere einzulassen, mit anderen kooperieren zu können.
627 Wenn ich meine, ich muss alles selber machen, dann funktioniert das nicht. Ich muss
628 eine hohe Kooperationsfähigkeit haben. Und auch zu wissen, wo sind meine eigenen
629 Grenzen und wo kann ich dann auch an andere was weitergeben.

630 **Interviewerin:** Und unterscheiden sich die Kompetenzen zwischen Ehrenamtlichen
631 und Hauptamtlichen? Würden Sie da noch mal sagen, es bedarf bei Ehrenamtlichen
632 anderer?

633 **Interviewpartner_in:** Da braucht es vielleicht ... Also das ist auch was Ähnliches. Die
634 Kompetenz, sich selbst zu begrenzen und die anderen wertzuschätzen. Ja, also grund-
635 sätzlich andere nicht. Die beruflichen Kompetenzen spielen jetzt nicht so eine Riesen-
636 rolle hier bei den Ehrenamtlichen. Das würde ich bei den Hauptberuflichen schon ganz
637 anders sehen. Da spielen die nämlich auch eine ganz große Rolle. Und bei den mensch-
638 lichen Kompetenzen oder Selbstkompetenzen sind das ähnliche.

639 **Interviewerin:** Kommen denn Ehrenamtliche in der Regel auch aus dem sozialen Be-
640 reich bei Ihnen oder ist es wirklich gemischt?

641 **Interviewpartner_in:** Ganz unterschiedlich. Also das ist wirklich ganz gemischt.

642 **Interviewerin:** Und wenn wir heute beide heute eine Weiterbildung entwickeln wür-
643 den, höre ich raus, dass es nachrangig um Wissensvermittlung gehen würde, sondern
644 es wäre eher eine Weiterbildung mit reflexivem Charakter, richtig? Wenn Sie sagen
645 Wertschätzung.

646 **Interviewpartner_in:** Genau. Die braucht es auf jeden Fall. Kommunikative Ansätze
647 müssen dabei sein. Ja.

648 **Interviewerin:** Das sind natürlich Sachen, Sie sagten auch eingangs Haltung, die sehr
649 schwer innerhalb von einer Weiterbildung von Stunden zu erreichen sind. Wenn wir
650 jetzt darüber nachdenken, wie man an so was arbeiten kann, sind das eher langfristige
651 Sachen, die wir regelmäßig wahrscheinlich alle immer wieder in praktischen Sachen ...
652 denen wir eigentlich nur in praktischen Weiterbildungsmöglichkeiten nachgehen kön-
653 nen.

654 **Interviewpartner_in:** In den Kursen kann man es höchstens als Thema mal anstoßen
655 und die eine oder andere Idee geben, wie kann ich mich damit auseinandersetzen, mit
656 bestimmten Methoden. Ob das jetzt Schreibwerkstätten sind oder andere Dinge sind,
657 die ... mit denen auch methodisch noch mal was machen kann. Die Frage auch nach
658 Selbstsorge, zu schauen, wie betrachte ich denn meine Handlungsfähigkeiten, meine
659 eigenen Handlungsmöglichkeiten. Das kann in Bildungsveranstaltungen immer nur ein
660 Anstoß sein. Aber auch die müssten regelmäßig kommen, damit es nicht wieder ver-
661 gessen wird und damit es auch mal reflektiert wird. Deswegen reicht ein Kurs alleine
662 nicht aus, weder ein Palliativ-Care-Kurs noch ein Befähigungskurs bei den ehrenamtli-
663 chen Mitarbeitenden. Das ist ein erster Input und muss auch immer wieder reflektiert
664 werden.

665 **Interviewerin:** Was würden Sie abschließend sagen, wenn Sie drei Substantive, drei
666 Wort zur Verfügung haben, ich würde es gerne noch mal auf Menschen ... auch wenn
667 Sie sagen, es gibt keinen großen Unterschied, aber auf Menschen mit Behinderung be-
668 ziehen. Was würden Sie abschließend sagen aus Ihrer Erfahrung, was ist zu einer er-
669 folgreichen und selbstbestimmten Begleitung am Lebensende für Menschen mit

670 geistiger und schwerer Behinderung bedarf?

671 **Interviewpartner_in:** (lacht) Hm. Den vorherigen Lebenskontext mit einbeziehen. Und
672 am besten sind da schon irgendwelche auch Netzwerke vorher gestrickt worden, dass
673 man sich auf Beziehungen verlassen kann. Ja, meistens dann eher zu den Hauptberuf-
674 lichen in den Einrichtungen. Dann die Freiheit, Dinge in der Situation zu entwickeln.
675 Also nicht schon vorher einen Plan zu haben, wie kann das gehen, sondern die Mög-
676 lichkeiten sowohl zeitlicher Ressourcen, aber von Ideen, von Ausprobieren, wie kön-
677 nen wir uns dem annähern, diese Offenheit zu haben. Also nicht schon zu wissen, so
678 und so ist es ein guter Weg, sondern der gute Weg zeigt sich im Gehen. Und das Dritte
679 ist, dass die Einrichtungen, die ungewohnter Weise Menschen mit Behinderung auf
680 einmal bei sich beherbergen, das gilt für die *PLE* genauso wie für uns als *SHE*, mit un-
681 serer Sprache achtzugeben, also zu schauen, sprechen wir eigentlich verständlich oder
682 nicht. Also zu merken und wahrzunehmen, kann der andere mir folgen oder nicht oder,
683 wie können wir andere Sprachformen auch lernen. Das sind vielleicht so die drei.

684 **Interviewerin:** Vielen Dank. Und damit verabschieden wir uns aus *ST*.

685

686 **Ende des Gesprächs bei Min. 57:03**