

„Einkaufen ist ein soziales Event“

Herausforderungen bei der Einführung neuer digitaler Dienstleistungen in der stationären Pflege, individuelle Versorgung von Bewohner:innen und Einkaufen als soziales Ereignis – darüber spricht Lisa Juchheim im Interview. Sie war elf Jahre als soziale Leitung in einer stationären Pflegeeinrichtung von Stella Vitalis tätig, bevor sie die Gesamtleitung Sozialer Dienst des Trägers übernahm.

Text: Dorothea Lemme, BringLiesel



Bewohner:innen. Unser Team berücksichtigt, soweit möglich, deren Interessen und Wünsche bei der Tagesplanung. Wir sind für das soziale Leben zuständig und nehmen uns Zeit, um Erlebnisse zu gestalten. Dazu gehören besondere Veranstaltungen, Ausflüge, Spiele oder auch gemeinsames Einkaufen. Bei allem hat der – emotionale – Austausch mit den Bewohner:innen oberste Priorität.

Sie sprechen das Einkaufen an. Für viele ältere Menschen ist der Einkauf ein Stück Selbstbestimmung. Warum ist das so wichtig?

Juchheim: Einkaufen bedeutet für viele unserer Bewohner:innen ein Stück zuhause. Produkte, die sie immer gegessen haben, erinnern an früher. Oder Süßigkeiten für die Enkelkinder anbieten zu können, ist vielen wichtig. Aber das Einkaufen ist auch immer ein soziales Moment. Vor dem Leben im Pflegeheim sind die Menschen in den Laden gegangen, haben eventuell Bekannte getroffen und ein kurzes Gespräch geführt. Oder es wurde gemeinsam mit Angehörigen eingekauft und sich dabei über die Ereignisse der letzten Woche ausgetauscht. Wenn pflegebedürftige Menschen in die Einrichtung kommen, fällt das oft komplett weg – und damit auch ein Stück selbstbestimmtes Leben. Das ist schwer.

Frau Juchheim, Sie verantworten die Gesamtleitung der Sozialen Dienste von 18 Seniorenzentren bei Stella Vitalis. Worin sehen Sie die Hauptaufgabe der Sozialen Betreuung in der stationären Pflege?

Lisa Juchheim: Die Soziale Betreuung in einer stationären Einrichtung hat das Ziel, die pflegebedürftigen Menschen bei einem selbstständigen und selbstbestimmten Leben zu unterstützen und die Lebensumwelt so zu gestalten, dass Teilhabe möglich ist. In der Betreuung ist kein Tag gleich. Wir bei Stella Vitalis versuchen, eine aktivierende Tagesgestaltung anzubieten: Wir sind das Animationsprogramm der

Wie ist das Einkaufen für die Senior:innen bei Ihnen in den Einrichtungen geregelt?

Juchheim: 2021 haben wir uns entschieden, etwas Neues auszuprobieren. Wir haben angefangen, die BringLiesel zu nutzen – einen digitalen Einkaufs-Service speziell für Pflegeeinrichtungen. Vorher übernahmen hauptsächlich Mitarbeitende die Besorgungen – entweder in ihrem Feier-

abend oder während der Arbeitszeit. Dann fehlten sie bei der eigentlichen Betreuung, was eine Belastung für die anderen Kolleg:innen im Team darstellte. Denn es ist natürlich nicht die Aufgabe von Fachkräften, Einkäufe zu erledigen. Zusätzlich kamen nicht unerhebliche Fahrtkosten hinzu: Oftmals waren nicht alle Produktwünsche in einem Laden erhältlich, sondern mussten in verschiedenen Supermärkten oder Drogerien gekauft werden. Das war einfach ein enormer Zeitfresser. Die Einführung des externen Einkaufs-Service bedeutet eine große Zeitersparnis. Mittlerweile nutzen wir den digitalen Einkaufs-Service in fast allen Stella Vitalis-Einrichtungen.


Oftmals ist es nicht einfach, Arbeitsabläufe in der stationären Einrichtung zu ändern oder neue (digitale) Dienstleistungen einzuführen. Wie lief die Einführung der BringLiesel bei Ihnen ab?

Juchheim: „Oh Gott, etwas Neues?“ Das ist häufig die erste Reaktion von vielen Kolleg:innen im Team, wenn wir von Seiten des Trägers neue Dinge in den Einrichtungen einführen wollen. Veränderungen sind immer mit Arbeit behaftet und werden als große Herausforderung empfunden. Alle wissen, dass Veränderungen auch positiven Einfluss haben können, aber erstmal gibt es ein bisschen Abwehr. Um hier das Team mitzunehmen, sind Schulungen und viel Kommunikation entscheidend. Die Mitarbeitenden zu motivieren, ihre alten Wege zu verlassen und jetzt gemeinsam mit den Senior:innen Einkäufe zu bestellen, war am Anfang schwierig. Aber der Bestellprozess stellte sich als sehr einfach heraus. Die Vorbehalte waren schnell weg. Und vor allem: Die Arbeitserleichterung war fast sofort spürbar. Keiner im Team war mehr außer Haus. Wir hatten auf einmal mehr Zeit für anderes. Mittlerweile bestellen wir auch Produkte für das Team und für Team-Veranstaltungen. In meinen Augen ist es in der stationären Pflege nicht anders als in anderen Bereichen: Wenn eine Innovation einen ersichtlichen Mehrwert für die Arbeitsprozesse hat und nicht noch mehr Arbeit macht, dann hat ein neuer Service oder ein neues Produkt eine gute Chance, längerfristig angenommen zu werden.

Und wie haben die alten Menschen auf den digitalen Einkauf-Service reagiert?

Juchheim: Am Anfang hatten wir große Bedenken, ob wir die Bewohner:innen an Digitales heranführen können. Aber

Mehr zum Thema
 Lesen Sie in **aktivieren** auch das Interview zu einem Supermarkt, der ins Pflegeheim kommt (6/2022).
 Videotipp: Serie „Fitness für den Kopf“ mit Bettina M. Jasper, Teil 11: Einkauf aus dem Katalog: youtube.com/@altenpflegeaktivieren9454

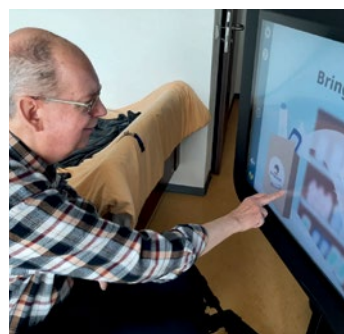


unsere Bedenken waren unbegründet: Die Menschen hatten große Lust darauf. Mittlerweile gibt es kaum noch Hemmungen. Es ist für alle ein großer Spaß, ihre Lieblingsprodukte selbst auswählen zu dürfen. Es steht und fällt mit der Anleitung: Das Team muss es vorleben, erklären, sich Zeit nehmen und die Bewohner:innen und Angehörigen von Anfang an abholen. Wir haben klar gemacht, dass die Wünsche nach wie vor erfüllt werden, aber nun nicht mehr von unserem Team, sondern von der BringLiesel.

„Kommt die Bestellung denn wirklich bei mir an?“ war am Anfang die größte Sorge. Da die Bestellungen aber immer zeitnah ankommen, waren diese Bedenken schnell weggefegt. Wir haben die Lieferung der individuell verpackten Tüten in den Einrichtungen auch richtig zelebriert, mit Einkaufswagen und persönlicher Auslieferung. So hatten wir schnell alle unsere Bewohner:innen überzeugt.

Wie sieht das digitale Einkaufen gemeinsam mit den Bewohner:innen konkret aus?

Juchheim: Mittlerweile haben wir einen festen Tag in der Woche für die Bestellung beim Dienstleister. Das wissen alle Bewohner:innen, und sie freuen sich darauf. Da komme ich noch mal auf meinen anfänglichen Hinweis zurück, dass Einkaufen soziale Interaktion ist: Wir organisieren das Einkaufserlebnis jetzt wieder gemeinsam mit den Bewohner:innen. Wir blättern wie früher im Katalog oder auf dem Tablet. Oft entstehen Gespräche über Produkte, zu denen die Menschen einen biografischen Bezug haben. Einkaufen ist also manchmal auch Erinnerungsarbeit, und wir nehmen uns Zeit für die Geschichten.



Ob der digitale Einkauf gelingt, steht und fällt mit der Anleitung: Das Team muss es vorleben, erklären, sich Zeit nehmen und die Bewohner:innen und Angehörigen von Anfang an abholen.

Wir wollen bewusst nicht einfach nur eine generelle Abfrage der Produktwünsche, sondern ein soziales Erlebnis aus dem Einkaufen machen. Daher wird auch das Auspacken zelebriert. Und wir räumen alles gemeinsam und liebevoll in den Schrank. Es gibt auch viele Bewohner:innen, die ihre Bestellungen mitbringen zum Frühstück oder Mittagessen, um die Mahlzeiten mit ihren individuell gekauften Produkten zu ergänzen.

Sie sprechen die individuelle Versorgung an. Die gesamte Gesellschaft wird individueller. Merken Sie diesbezüglich auch Veränderungen in der stationären Pflege?

Juchheim: Allgemein kann man sagen, dass die Vielfalt bei der Versorgung in der stationären Pflege fehlt. In Bezug auf die Ernährung bedeutet das: Der Speiseplan wiederholt sich bei uns alle sieben Wochen, dabei gibt es immer die Auswahl von zwei Mittagessen. Ab und an gibt es mittlerweile auch Highlights, wie einen Pizzaabend. Aber das passiert nicht oft. In Bezug auf Pflegeprodukte oder Kosmetik bedeutet es: Wir gewährleisten eine Grundversorgung mit Shampoo, Duschbad, Creme, darüber hinaus nichts. Aber auch ältere Menschen haben individuelle Vorlieben und möchten nach ihren Vorstellungen versorgt werden. Wir beobachten in den letzten Jahren eine zunehmende Individualisierung bei unseren Bewohner:innen. Daher wird die individuelle Versorgung mit Produkten des täglichen Bedarfs auch bei uns immer wichtiger. Die Zeiten, in der alle mit einer Einheitsseife gewaschen werden wollen, sind vorbei. Bei bestimmten Krankheitsbildern, wie zum Beispiel



*Lisa Juchheim
Gesamtleitung Sozialer
Dienst, Stella Vitalis,
Dinslaken, juchheim@
stellavitalis.de,
stellavitalis.de*

einer Demenz, kann der Geruch, an den die Person schon immer gewohnt war, zudem eine wichtige Rolle im Betreuungskonzept spielen.

Bei all dem darf man aber auch die prekäre finanzielle Lage vieler alter Menschen nicht vergessen. Viele können sich ein Heim aus eigener Tasche nicht leisten. Das Sozialamt übernimmt in diesem Fall die Kosten.

Darüber hinaus gibt es 100 Euro Taschengeld im Monat, von denen Medikamentenzuzahlungen, Fußpflege, Frisörbesuche und eben auch individuelle Produkte des täglichen Bedarfs bezahlt werden müssen. Daher ist der Spielraum oft gering für zusätzliche Wünsche. Hier war es uns wichtig, eine Einkaufs-Dienstleistung auszuwählen, die nicht zu teuer ist und eine große Bandbreite an preiswerteren Produkten anbietet.

Was braucht es Ihrer Meinung nach, um die Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen in der stationären Pflege zu stärken?

Juchheim: Die soziale Teilhabe darf beim Einzug in ein Heim nicht aufhören! Wir müssen Pflegeheim mehr in Richtung Hotel denken. Die Menschen warten nicht auf den Tod, sie wollen weiterleben und das in Würde und mit dem Gefühl, soweit es geht, selbstbestimmt zu sein. Daher müssen wir noch viel stärker umdenken in Richtung individueller Bedürfnisse und Versorgung. Services wie die BringLiesel können dazu beitragen, da sich die Bewohner:innen selbst ihre Produkte aussuchen können und ein Gefühl von gesellschaftlicher Teilhabe haben. In der Altenhilfe mahlen die Mühlen langsam, aber wir müssen uns noch mehr nach außen öffnen. ●

Das digitale Einkaufen in die Betreuung integrieren: So geht's

Einkaufen ist Beziehungsarbeit. Diese Tipps helfen Ihnen weiter, wenn Sie einen digitalen Einkaufs-Service in Ihrer Einrichtung nutzen möchten:

- Nehmen Sie das gemeinsame Ausschauen der Produkte als wiederkehrenden festen Bestandteil in den Betreuungsplan auf. Damit ist es für die Bewohner:innen Teil der Tagesstruktur und kann zur

Einzelbetreuung durch die Betreuungspersonen genutzt werden.

- Nehmen Sie sich Zeit für das individuelle Auswählen der Lieblingsprodukte. Ob am Tablet oder klassisch im Katalog, das Anschauen der Produkte führt unweigerlich zu Gesprächen und Erinnerungen. Nutzen Sie diesen Anlass zur Biografiearbeit.

- Gestalten Sie die Lieferung als Event. Dekorieren Sie einen Küchenwagen wie einen Einkaufswagen und „liefern“ Sie die individuell verpackten Tüten einzeln aus. Nehmen Sie sich Zeit, die Produkte auszupacken und im Schrank zu verstauen. Auch hier entstehen wertvolle Gespräche.