

Sascha Platen

WER PFLEGT MEINE MAMA?

Wahre Geschichten
über Würde, Zeit
und die digitale
Zukunft der Pflege

Leseprobe

 medhochzwei

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	11
Geleitwort	12
 Prolog	
Der Anruf	16
 Kapitel 1	
Margot oder die Verhandlung um acht Uhr dreißig .	22
 Kapitel 2	
Nadja oder sechs Wochen im Voraus	31
 Kapitel 3	
Aleksandra oder die Tour	40
 Kapitel 4	
Joy oder die Anerkennung	48
 Kapitel 5	
Heike oder das Diktat	58
 Kapitel 6	
Das System, das niemand wollte	66

Kapitel 7

Der Sohn aus München	73
----------------------------	----

Kapitel 8

Die zweite Patientin	80
----------------------------	----

Kapitel 9

Die Wunde	89
-----------------	----

Kapitel 10

Offline	95
---------------	----

Kapitel 11

Frau Kessler oder der lange Flur	101
--	-----

Kapitel 12

Lena oder die Entscheidung	113
----------------------------------	-----

Kapitel 13

Herr Brandt oder die Kurve	119
----------------------------------	-----

Kapitel 14

Die Rechnung	126
--------------------	-----

Kapitel 15

Der Freitagnachmittag	137
-----------------------------	-----

Kapitel 16

Jonas oder die Tür	144
--------------------------	-----

Kapitel 17

Herr Winter oder der Donnerstag	151
---------------------------------------	-----

Kapitel 18

Das letzte Wort	158
-----------------------	-----

Epilog

Die Lage in Zahlen	164
--------------------------	-----

Epilog

Eine Gebrauchsanweisung	170
-------------------------------	-----

Anhang

Der Kompass	176
-------------------	-----

Anhang

Anmerkungen und Quellen	180
-------------------------------	-----

Anhang

Wo Sie Hilfe finden	185
---------------------------	-----

Anhang

Die digitale Seite der Pflege	187
-------------------------------------	-----

Danksagung	189
------------------	-----



Vorbemerkung

Alle Geschichten in diesem Buch beruhen auf realen Begegnungen, Fällen und Projekten aus fast zwanzig Jahren Arbeit in der Pflegebranche. Zum Schutz der Beteiligten wurden Namen, Orte und Einzelheiten verändert. Einzelne Personen und Situationen wurden erzählerisch verdichtet, das heißt, sie vereinen Erfahrungen aus mehreren Begegnungen in einer Figur. Wer sich in diesem Buch wiederzuerkennen glaubt, hat vermutlich recht und liegt zugleich falsch. So ist es gewollt.

Die beschriebenen Technologien existieren. Nichts davon ist Zukunftsmusik, alles davon steht heute in deutschen Einrichtungen und fährt auf deutschen Touren mit. Die Frage dieses Buches ist nicht, ob es diese Werkzeuge gibt. Die Frage ist, warum sie bei Margot angekommen sind und bei Hunderttausenden anderen nicht.

Geleitwort

Während meines Studiums jobbte ich etwa ein Jahr bei einer ambulanten Pflegestation in Berlin-Kreuzberg. Ich erhielt meine Touren auf einem Zettel und ein Buch zum Eintragen meiner Leistungen, wobei mir rasch bedeutet wurde, was ich da hineinzuschreiben hätte. Dazu bekam ich einen großen Schlüsselbund und fuhr mit dem Fahrrad von Wohnung zu Wohnung.

Medikamente geben, beim Essen unterstützen, hin und wieder ein Verbandswechsel, Körperpflege, wie man das Duschen nannte, Kämmen und Rasieren.

Die Rubrik „sich unterhalten“ gab es damals schon nicht, obwohl ich schnell merkte, dass ich häufig der einzige Mensch war, der zwanzig oder dreißig Minuten, je nach Auftrag, vor Ort sein konnte. Das war das Wichtigste, die Zeit vor Ort, das Gespräch, das Dasein. Doch all das geschah fast immer hastig, im Modus „schnell weiter“, körperlich anstrengend. Und seelisch kompensierte ich es vor zwanzig Jahren mit dem Gedanken, so auf keinen Fall alt werden zu wollen. Ich beendete den Job, weil ich mich nicht wohlfühlte als Teil eines Systems, das ich so nicht unterstützen wollte. Es war die Radikalität der

Jugend, getragen vom herzlichen Engagement der Mitarbeitenden, fast ausschließlich Frauen.

Danach arbeitete ich in einem Altenheim, das eigentlich Seniorenwohnheim heißen sollte. Rund fünfzig Menschen galt es in einem schönen Haus in Berlin-Zehlendorf zu betreuen. Auch diese Stelle beendete ich nach etwa einem Jahr. Das Stellen der Medikamente nachts um vier – hatten da etwa andere Fehler gemacht?, das Zubettbringen, das Helfen beim Essen, das Klingeln zum Wasserlassen mitten in der Nacht, all das war anstrengend. Schlimm aber war die Einsamkeit der Menschen.

Und in manchen Doppelzimmern herrschte eine unglaubliche, bisweilen geradezu hasserfüllte Stimmung. Liebe Leserin, lieber Leser, stellen Sie sich vor, Sie sind mit achtzig Jahren nicht mehr in der Lage, allein aufzustehen, und teilen sich ein Zimmer von sechzehn Quadratmetern mit einer fremden Person, die Geräusche, Gerüche und Worte von sich gibt, die nicht mit Ihnen harmonieren.

Zu einer Kollegin sagte ich einmal: Wenn diese beiden Bewohner aufstehen könnten, würden sie sich gegenseitig umbringen.

Natürlich übertrug sich diese Aggression auch auf mich. Und man stelle sich Pflegende vor, die das über Jahre aushalten. Bevor ich mich weiter hilflos und als Teil eines Systems erlebte, das mir nicht gefiel, mit seinen nächtlichen Gaben von Psychopharmaka, beendete ich auch diese studentische Hilfskraftstelle.

Vielleicht wird es Sie wundern: Die Segnungen der digitalen Welt waren mir damals noch weitgehend unbekannt. Ich wusste nur: so nicht. Das muss anders und besser organisiert werden.

Sascha hat ein besonderes Buch über diese gesellschaftlich so wichtige und für beide Seiten im Grunde bereichernde Aufgabe geschrieben. Es verbindet persönliche, emotionale Erlebnisse mit der Frage, wie sich Pflege verbessern ließe, wenn wir die Prozesse, vielleicht sogar das System, verändern und die heute verfügbaren Möglichkeiten digitaler Systeme nutzen würden.

Kleine und große Geschichten, real, erlebt, praxisnah.

Es ist ein Buch, das nicht meckert und nicht anklagt, sondern Möglichkeiten aufzeigt. Das Besondere daran ist für mich diese Emotionalisierung digitaler Lösungen. Denn es geht eben nicht um Software, um Standards, um IT-Ab-

kürzungen. Es geht darum, ganz konkret die Lebens- und Arbeitswelt von Pflegenden und Gepflegten zu verbessern. Und dabei geht es nicht zuerst um mehr Geld, sondern um anders, besser und digitaler.

Meine Mutter ist leider schon vor zwanzig Jahren gestorben. In diesem Buch geht es, und das ist für mich die wichtigste Botschaft, gar nicht nur darum, wie andere gepflegt werden sollten, die Mutter, der Vater, die Angehörigen, die Freunde. Es geht darum, wie wir selbst alt werden wollen und können. Wir müssen jetzt damit beginnen, ein würdigeres Set-up dafür zu finden. Digitalisierung ist dabei ein wichtiger Baustein, aber, das unterstreicht dieses Buch, kein Selbstzweck.

Die Frage könnte also lauten: Wie wollen wir in unserer Gesellschaft das Altwerden gerecht, sozial und würdig gestalten? Das klingt nach Pathos, aber von dieser Frage werden wir am Ende wohl alle betroffen sein.

Dir, Sascha, danke ich, dass Du mit diesem Buch und mit sehr persönlichen Geschichten diese Frage gestellt hast.

Prof. Dr. Peter Langkafel, Juni 2026

Prolog

Der Anruf

Es gibt einen Anruf, den fast jede Familie in Deutschland irgendwann bekommt. Bei uns kam er an einem Dienstag. Meine Großmutter war gestürzt, im Flur, zwischen Küche und Bad, auf dem Weg, den sie fünfzig Jahre lang tausendfach gegangen war. Sie lag dort zwei Stunden, bis die Nachbarin sie fand. Im Krankenhaus sagte ein Arzt den Satz, der alles veränderte. So kann sie nicht mehr alleine leben.

Was dann begann, kennen Millionen Menschen in diesem Land. Das Telefonieren. Die Wartelisten. Die Besichtigungen in Häusern, die nach Desinfektionsmittel rochen und in denen niemand Zeit hatte, unsere Fragen zu beantworten. Die Broschüren mit lachenden Senioren auf Parkbänken, die mit der Wirklichkeit hinter den Türen wenig zu tun hatten. Und das Gefühl, das alles überlagerte, eine Mischung aus Schuld, Überforderung und Ahnungslosigkeit. Wir wussten nicht, worauf wir achten sollten. Wir wussten nicht einmal, welche Fragen wir stellen mussten.

Meine Großmutter hieß Helga. Sie hat mich geprägt wie wenige Menschen in meinem Leben, und sie hat die Pflege, die sie gebraucht hätte, am Ende nicht bekommen. Sie ist auch an Fehlern gestorben, die nicht hätten geschehen müssen. Ich schreibe das ohne Anklage gegen einzelne Menschen, denn wer dieses Buch zu Ende liest, wird verstehen, dass solche Fehler selten von schlechten Menschen gemacht werden. Sie werden von guten Menschen gemacht, denen ein System die Zeit gestohlen hat, hinzusehen, nachzufragen, da zu sein. Genau deshalb gibt es dieses Buch.

Aus dieser Ohnmacht ist mein Berufsleben entstanden. Ich habe eine Plattform aufgebaut, die Familien bei der Suche nach Pflege hilft, und sie zum größten Marktplatz für Seniorenbetreuung im deutschsprachigen Raum gemacht. Später habe ich Pflegeunternehmen geführt, Software für Pflegeeinrichtungen verantwortet, Käufe und Verkäufe von Pflegediensten begleitet. Ich habe in diesen Jahren mehrere hundert Einrichtungen von innen gesehen, vom Familienbetrieb mit dreißig Plätzen bis zum Konzernhaus mit zweihundert Betten, von der Demenzstation im Plattenbau bis zum Premiumhaus mit Seeblick.

Zwei dieser Besuche liegen nur wenige Wochen auseinander, und ich erzähle hier davon, weil sie zusammen alles

enthalten, worum es in diesem Buch geht. Der erste führte in ein Haus, das auf dem Papier glänzte, Neubau, Lichthof, ein Foyer wie ein Hotel. In dem Wohnbereich im zweiten Stock saßen um elf Uhr vormittags neun alte Menschen im Halbkreis vor einem laufenden Fernseher, und in den zwanzig Minuten, die ich dort stand, sprach niemand ein Wort mit ihnen. Die Pflegekräfte rannten, freundlich, erschöpft, mit Listen in den Händen, von Zimmer zu Zimmer, und ihre Blicke sagten, fragen Sie jetzt bitte nichts. Der zweite Besuch führte in einen Altbau am Rand einer Kleinstadt, abgenutzte Flure, Möbel aus drei Jahrzehnten. Aber im Aufenthaltsraum saß eine Pflegerin bei einer Bewohnerin, beide über ein Fotoalbum gebeugt, und sie hatte die Ruhe einer Person, die weiß, dass gerade nichts Wichtigeres existiert als diese Seite mit den Schwarzweißbildern. Ich habe später die Leitung gefragt, wie sie sich das leisten kann. Sie hat mir ihre Systeme gezeigt, ihre Dienstplanung, ihre Dokumentation, ihre Sensorik, und dann hat sie etwas gesagt, was ich nie vergessen habe. Wir sind nicht reicher als andere. Wir verschwenden nur weniger Zeit mit Dingen, die keinem Bewohner nützen.

Wenn man so viele Häuser besucht, entwickelt man Sensoren. Man riecht, ob eine Einrichtung funktioniert, in den ersten drei Minuten. Man hört es daran, wie im Flur

gesprochen wird. Man sieht es an Kleinigkeiten, an einem Aushang, an der Frage, ob die Pflegekraft an der Tür Blickkontakt hält oder durch einen hindurchschaut, weil sie im Kopf schon bei den nächsten vier Aufgaben ist.

Und irgendwann begreift man das eigentliche Geheimnis. Die guten Häuser sind nicht die mit den neuesten Gebäuden, den schönsten Gärten oder den teuersten Pflegesätzen. Die guten Häuser sind die, in denen Menschen Zeit haben. Zeit ist in der Pflege die härteste Währung, die es gibt. Alles, worüber wir öffentlich streiten, Personalschlüssel, Bürokratie, Finanzierung, lässt sich auf diese eine Frage eindampfen: Wie viel Zeit bleibt am Ende für den Menschen im Bett, am Tisch, an der Hand?

Dieses Buch erscheint in einem Jahrzehnt, in dem sich diese Frage von einer Fachdebatte in eine Schicksalsfrage verwandelt. Die geburtenstarken Jahrgänge werden pflegebedürftig, in einer Zahl, für die unser System nie gebaut wurde, während die Jahrgänge, die pflegen könnten, kleiner werden, Jahr für Jahr. Man muss kein Statistiker sein, um diese Schere zu verstehen, es reicht, einmal die Geburtsjahre in der eigenen Familie zu sortieren. Wir werden in den kommenden Jahren nicht mehr Hände haben, sondern weniger. Wenn wir den Menschen, die pflegen,

nicht Zeit zurückgeben, mit allem, was wir haben, wird jede Reform, jeder Beitragspunkt und jedes Sonntagsversprechen daran nichts ändern. Das ist die nüchterne Rechnung hinter den Geschichten dieses Buches.

Dieses Buch erzählt von Menschen, die ich auf diesem Weg getroffen habe. Von einer Unternehmerin, die mit vierundneunzig Jahren um jeden Rest ihrer Selbstständigkeit kämpft. Von einer alleinerziehenden Mutter, die in der Pflege ihre Würde wiedergefunden hat. Von einer Pflegekraft aus Stettin, die zwei Sprachen spricht und lange in keiner ankam. Von einem Sohn in München, der seine Mutter sechshundert Kilometer entfernt altern sieht. Von einer Neunzehnjährigen, die sich für diesen Beruf entscheidet, obwohl ihr alle abraten. Von einem Freitagnachmittag, an dem ein Krankenhaus eine alte Frau nach Hause schickte und niemand rechtzeitig davon wusste. Von einem jungen Mann, der seine Wohnungstür wieder selbst öffnet. Von einem Witwer, der sich jeden Morgen ein Hemd anzieht, weil Besuch kommt. Von einer Wunde, die nicht heilen wollte, von Nachtwachen, Touren, Dienstplänen und Diktaten, und von einem Abschied, bei dem niemand allein war. Und es erzählt davon, was geschieht, wenn kluge Technik auf diese Menschen trifft. Manchmal ist das Ergebnis still und unspektakulär

und verändert doch alles. Manchmal geht es schief, auch davon wird zu erzählen sein, in zwei Kapiteln, die wehtun.

Eines vorweg: In diesem Buch ist die Technik nie der Held. Kein Sensor hat je einen Menschen getröstet, keine Software hat je eine Hand gehalten. Aber ich habe gesehen, wie ein Sensor einer Frau ihre Nächte zurückgegeben hat und wie ein Dienstplan ein Familienleben gerettet hat. Wer verstehen will, wie wir die Pflege in diesem Land retten, muss bei diesen Geschichten anfangen. Nicht bei der Technik. Bei der Zeit, die sie schenkt, und bei den Menschen, denen sie gehört.

Kapitel 1

Margot oder die Verhandlung um acht Uhr dreißig

Als ich Margot zum ersten Mal begegne, sitzt sie am Fenster ihres Zimmers im ersten Stock und sortiert Papiere. Es ist ein heller Eckraum in einer Einrichtung im Rheinland, ich bin an diesem Vormittag eigentlich wegen eines Projekts im Haus, neue Technik für die Wohnbereiche, Termine mit der Leitung. Die Pflegedienstleiterin bleibt im Flur kurz stehen und klopft an eine Tür. Wenn Sie wissen wollen, was das alles hier bringt, sagt sie, dann fragen Sie nicht mich. Fragen Sie Frau M. Margot ist vierundneunzig Jahre alt. Sie trägt eine gebügelte Bluse, eine Perlenkette und einen Blick, der mich in den ersten Sekunden taxiert wie einen Bewerber im Vorstellungsgespräch. Auf der Kommode stehen Fotos in silbernen Rahmen. Ein Mann mit ernstem Gesicht vor einer Werkhalle. Eine Frau im Kostüm zwischen lauter Männern in grauen Anzügen, die einzige Frau auf dem Bild, kerzengerade, in der Mitte. Ich brauche einen Moment, bis ich begreife, dass beide Fotos die Person zeigen, die mir im Sessel am Fenster gegenüber sitzt.

„Setzen Sie sich“, sagt sie. „Aber nicht aufs Bett. Das Bett ist privat.“

Margot hat mit einundsechzig Jahren den Betrieb ihres Mannes übernommen, von einem Tag auf den anderen. Ein Zulieferbetrieb der Stahlindustrie, über zweihundert Beschäftigte, Schichtbetrieb, harte Branche, härtere Verhandlungspartner. Ihr Mann starb an einem Herzinfarkt, am Schreibtisch, an einem Donnerstag. Am Montag darauf stand sie in der Werkhalle. Die Banken gaben dem Unternehmen sechs Monate, erzählt sie, die Branche gab ihr drei. Sie hat den Betrieb neunzehn Jahre geführt. Als sie ihn mit achtzig übergab, war er größer als an dem Tag, an dem ihr Mann starb.

Sie erzählt von diesen Jahren ohne jede Koketterie, in kurzen Sätzen, so wie man Inventur macht. Die erste Betriebsversammlung, bei der in der letzten Reihe gelacht wurde, bis sie die Zahlen an die Wand warf. Der Großkunde, der den Vertrag kündigen wollte, weil er nicht mit einer Frau verhandeln mochte, und der drei Jahre später ihr bester Kunde war. Die Nacht der Ölkrise im Lager, die Kurzarbeit, die sie durchgestanden hat, ohne einen einzigen Menschen zu entlassen. Man versteht beim Zuhören, dass diese Frau ein halbes Leben damit verbracht hat, sich

Respekt zu erarbeiten, den andere geschenkt bekommen. Vielleicht muss man das wissen, um zu ermessen, was danach kam.

„Ich habe zweihundert Familien Lohn gezahlt“, sagt sie und schiebt die Papiere auf dem Tisch zu einem geraden Stapel zusammen. „Ich habe mit Gewerkschaften verhandelt und mit Banken und einmal mit einem Minister. Und dann, mit zweiundachtzig, stand eines Morgens eine junge Frau in meinem Schlafzimmer und wollte mit mir besprechen, wann ich auf die Toilette gehe.“

Sie sagt das ohne Bitterkeit. Sie sagt es wie eine Bilanz.

Der Schlaganfall kam zwei Jahre nach der Übergabe des Betriebs. Die linke Seite blieb schwach, das Gleichgewicht unzuverlässig, zwei Stürze in einem halben Jahr, der zweite mit Oberschenkelhalsbruch. Danach das Heim. Margot beschreibt die erste Zeit dort als die schwerste Verhandlung ihres Lebens, und sie meint das wörtlich. „Jeder Tag, an dem man auf andere angewiesen ist“, sagt sie, „ist ein Kampf um die Bedingungen. Nicht gegen die Menschen hier. Die Menschen hier sind gut. Gegen das System aus Abläufen, in dem man verschwindet, wenn man nicht aufpasst.“



Kapitel 7

Der Sohn aus München

Thomas ruft seine Mutter jeden Abend um sieben an, seit vier Jahren, und seit vier Jahren beginnt jedes Gespräch mit denselben drei Fragen: Hast du gegessen? Hast du deine Tabletten genommen? War heute jemand da? Er stellt diese Fragen von einem Schreibtisch in München aus, sechshundertzwanzig Kilometer von dem brandenburgischen Dorf entfernt, in dem seine Mutter Erika seit siebenundfünfzig Jahren im selben Haus lebt, und er hasst sich für jede einzelne dieser Fragen. „Ich bin ihr Sohn“, sagt er mir, als wir uns zum ersten Mal sprechen. „Ich war mal ihr Sohn. Inzwischen bin ich ihr Kontrolleur, und sie ist meine Prüfungsangst.“

Ich kenne Männer wie Thomas und Frauen wie seine Schwester, die es in dieser Geschichte auch gibt, zu Tausenden, ohne sie je alle getroffen zu haben. Als ich vor vielen Jahren eine Plattform aufbaute, über die Familien Pflege und Betreuung für ihre Angehörigen suchen, fiel mir an den Anfragen etwas auf, das ich nie wieder vergessen habe. Die meisten wurden nachts geschrieben.

Zwischen dreiundzwanzig Uhr und zwei Uhr morgens, von Töchtern und Söhnen, die nach einem vollen Arbeitstag und dem Zubettbringen der eigenen Kinder am Küchentisch saßen und in eine Suchmaske tippten, was sie sich tagsüber nicht zu denken trauten. Mutter wird vergesslich. Vater stürzt. Wir wohnen zu weit weg. Was sollen wir tun. Die Pflege in Deutschland hat einen unsichtbaren zweiten Patienten, und das ist die Familie. Niemand misst ihren Puls.

Bei Erika begann es, wie es oft beginnt, mit Kleinigkeiten, die man sich gegenseitig ausredet. Verlegte Schlüssel, ein vergessener Herd, ein Sturz, von dem sie erst Wochen später erzählte, weil sie niemandem zur Last fallen wollte. Nach dem zweiten Sturz organisierte Thomas einen ambulanten Pflegedienst, zweimal täglich, Medikamente, Unterstützung am Morgen, später auch Essen. Es war die richtige Entscheidung, und sie machte zunächst alles schlimmer. Denn jetzt hatte Thomas eine dritte Instanz in seinem Gewissen. Zu der Frage, wie es der Mutter geht, kam die Frage, ob der Dienst auch wirklich kommt, wirklich lange genug bleibt, wirklich tut, was vereinbart ist. Er konnte es nicht wissen. Also fragte er die Mutter aus, jeden Abend um sieben, und die Mutter, die ihre zunehmenden Lücken spürte und sich für sie schämte, antwortete,

was Mütter antworten. Alles gut, mein Junge. Es war nicht alles gut, und beide wussten es, und beide wussten, dass der andere es wusste. So klingt Liebe, wenn man ihr die Informationen wegnimmt. Wie ein Verhör.

Dazu kam der Krieg mit der Schwester, und Thomas benutzt dieses Wort selbst. Seine Schwester Anja wohnt vierzig Kilometer von der Mutter entfernt, sie fuhr hin, sie sah nach, sie trug die Last der Nähe, und sie führte darüber, ohne es zu wollen, ein inneres Konto. Du rufst an, ich fahre hin, das war der Satz unter allen Sätzen. Jedes Telefonat der Geschwister war eine Abrechnung in Andeutungen, er fühlte sich angeklagt, sie fühlte sich alleingelassen, und beide hatten recht und konnten es einander nicht sagen. Die Mutter spürte das natürlich, Mütter spüren so etwas seismografisch, und begann, vor jedem Kind die Sorgen des anderen kleinzureden, womit am Ende niemand mehr wusste, was wirklich galt. „Drei Menschen, die einander lieben“, sagt Thomas, „und ein Informationsstand wie bei drei Geheimdiensten, die einander nicht trauen. So waren wir unterwegs.“

Die Wende kam mit dem Wechsel zu einem Pflegedienst, der seinen Familien eine Angehörigen-App anbietet, und Thomas gibt zu, dass er zuerst dagegen war. Überwachung,

dachte er, noch mehr Kontrolle, jetzt auch noch digital. Was er bekam, war das Gegenteil von Kontrolle. Es war Entlastung von der Kontrolle. Die App zeigt ihm, dass der Dienst da war, wann er da war, dass die Medikamente gestellt und genommen sind, dass gegessen wurde. Sie zeigt ihm Notizen der Pflegekräfte: Frau Erika war heute gut gelaunt, wir waren kurz im Garten, der Blutdruck ist stabil. Wenn etwas Wichtiges ist, eine Auffälligkeit, ein Arzttermin, eine Frage, kommt eine Nachricht, und er kann antworten, abgestimmt mit seiner Schwester, die dasselbe sieht, sodass die Geschwister zum ersten Mal seit Jahren nicht mehr in zwei getrennten Versionen der Wirklichkeit leben. Für Thomas und Anja hat genau das den Krieg beendet, unspektakulär, ohne Aussprache, einfach durch die Abschaffung seiner Ursache. Es gibt nichts mehr abzurechnen, wenn beide dasselbe wissen. Anja fährt weiterhin öfter hin, das bleibt Geografie, aber Thomas übernimmt heute die Dinge, die man aus der Ferne übernehmen kann: die Kommunikation mit dem Dienst, die Termine, die Verwaltung, sichtbar für die Schwester, abgehakt in derselben Übersicht. „Zum ersten Mal“, sagt Anja, als ich später mit ihr telefoniere, „ist es eine geteilte Mutter und nicht meine Mutter mit seinem Kommentar“. Sie sagt das und lacht und meint es ernst.

Was das verändert hat, erzählt Thomas am Beispiel des Abendtelefonats, und an dieser Stelle wird ein erwachsener Mann am Telefon kurz still. „Die drei Fragen sind weg“, sagt er dann. „Ich weiß ja, dass sie gegessen hat, ich habe es mittags gesehen. Ich weiß, dass jemand da war. Also reden wir wieder. Sie erzählt mir vom Garten, ich erzähle ihr von den Kindern, neulich haben wir zwanzig Minuten über ein Rezept gestritten, Königsberger Klopse, sie sagt, ich mache sie falsch, seit dreißig Jahren mache ich sie angeblich falsch.“ Er lacht. „Verstehen Sie, was ich meine? Ich habe meine Mutter zurück, und sie hat ihren Sohn zurück. Eine App hat uns die Fragen abgenommen, die unser Verhältnis vergiftet haben. Das stand auf keinem Prospekt.“

Man muss zu dieser Geschichte zwei nüchterne Dinge sagen, damit sie nicht zu glatt wird. Erstens, Transparenz hat eine Grenze, und sie verläuft bei der Würde der Gepflegten. Erika weiß, was ihre Kinder sehen können, und sie hat mitentschieden, was geteilt wird. Eine Angehörigen-App, die über den Kopf des alten Menschen hinweg zur Überwachungskamera seiner Kinder wird, wäre keine Fürsorge, sondern eine neue Form der Entmündigung, höflicher verpackt. Die guten Dienste wissen das und gestalten es entsprechend. Zweitens, die App ersetzt keine

Nähe. Thomas fährt weiterhin einmal im Monat nach Brandenburg, eher öfter als früher, sagt er, weil die Besuche keine Inspektionen mehr sind, sondern wieder Besuche. Technik kann Distanz nicht abschaffen. Aber sie kann verhindern, dass Distanz zu Misstrauen gerinnt, und das ist mehr, als die meisten Familienratgeber je geleistet haben.

Und Erika selbst? Ich habe sie gefragt, am Rande eines Besuchs, was sie von der ganzen Technik hält, halb darauf gefasst, dass die Generation, über deren Köpfe hinweg so vieles entschieden wird, auch hier nur mitspielt. Ihre Antwort war entwaffnend praktisch. „Wissen Sie“, sagte sie, „früher hat mein Sohn jeden Abend kontrolliert, ob ich noch funktioniere. Jetzt kontrolliert das ein Apparat, und mein Sohn redet wieder mit mir. Mir ist der Apparat lieber, der kann nicht enttäuscht gucken.“ Dann bot sie mir Königsberger Klopse an, und ich kann bestätigen, es gibt nur eine richtige Art, sie zu machen, nämlich ihre.

Für den Pflegedienst, auch das gehört in die Bilanz, hat die App eine Nebenwirkung, mit der niemand gerechnet hatte. Die Anrufe besorgter Angehöriger im Büro, früher ein erheblicher Teil des Verwaltungsalltags, sind auf einen Bruchteil geschrumpft. Die Inhaberin sagt mir: „Wir haben

früher jeden Tag Stunden damit verbracht, Söhnen und Töchtern am Telefon zu versichern, dass wir da waren. Jetzt sehen sie es. Die Stunden sind nicht weg, sie stecken jetzt in der Versorgung. Und die Familien sind vom Gegner im Beschwerdemodus zum Partner geworden. Wer hätte gedacht, dass ein Stück Software das Vertrauen repariert, das Telefonate über Jahre nicht herstellen konnten.“

Am Ende unseres Gesprächs frage ich Thomas, was er Menschen rät, die heute dort stehen, wo er vor vier Jahren stand, nachts am Küchentisch, vor der Suchmaske. Er überlegt. „Fragt die Dienste nicht nur, was sie kosten und ob sie Kapazität haben“, sagt er dann. „Fragt sie, wie ihr als Familie eingebunden werdet. Wer darauf eine gute Antwort hat, denkt richtig über Pflege nach. Wer darauf keine Antwort hat, bei dem werdet ihr jeden Abend um sieben anrufen und drei Fragen stellen. Ich kenne niemanden, den das glücklich gemacht hat.“

Epilog

Eine Gebrauchsanweisung

Ich habe in diesem Buch erzählt, so nah an den Menschen, wie ich konnte. Zum Schluss wechsle ich die Rolle, ein letztes Mal, und schreibe als der, der ich im Hauptberuf bin, jemand, der Pflegeunternehmen aufgebaut, geführt, gekauft, verkauft und digitalisiert hat. Aus dieser Erfahrung lassen sich die Geschichten dieses Buches zu einer Gebrauchsanweisung verdichten. Sie ist kurz, sie ist unbequem, und sie hat fünf Adressaten.

Vorab eine Einordnung, die in der öffentlichen Debatte regelmäßig fehlt. Die Pflege ist nicht nur ein soziales Thema, sie ist einer der größten Wirtschaftsbereiche dieses Landes, mit weit über einer Million Beschäftigten, Tendenz zwingend steigend, mit Milliardenumsätzen und mit einer volkswirtschaftlichen Bedeutung, die weit über die Branche hinausreicht, denn hinter jedem schlecht versorgten Pflegefall stehen Angehörige, die ihre Erwerbsarbeit reduzieren oder aufgeben. Wer die Pflege stabilisiert, stabilisiert den Arbeitsmarkt gleich doppelt. Es ist deshalb kein Widerspruch, mit Herz über

Margot zu schreiben und mit spitzem Bleistift über Strukturen. Es ist die einzige Haltung, die der Sache angemessen ist. Mitleid hat in dieser Branche noch nie eine Schicht besetzt. Gute Strukturen schon.

An die Politik. Das Wirksamste, was Sie für die Pflege tun können, kostet kein zusätzliches Beitragsgeld, es kostet Mut gegen den eigenen Apparat. Räumen Sie die Bürokratie ab, bevor Sie das nächste Förderprogramm auflegen. Heikes Aktenwagen wurde nicht von Pflegekräften vollgeladen, sondern von Nachweispflichten, die über Jahrzehnte gewachsen sind und von denen ein erheblicher Teil keinem einzigen Menschen nützt. Jede Dokumentationspflicht gehört auf den Prüfstand mit einer einzigen Frage: Schützt sie einen Pflegebedürftigen oder beruhigt sie nur eine Behörde? Und wo digitale Infrastruktur Versorgung nachweislich verbessert, von der Sensorik bis zum Telemonitoring, muss ihre Finanzierung Regelfall werden, nicht Modellprojekt. Herrn Brandts Kurve darf nicht von der Überzeugung eines einzelnen Pflegedienstinhabers abhängen.

An die Kostenträger. Bezahlen Sie, was Schaden verhindert, nicht nur, was Schaden behebt. Solange die Drehtür vergütet wird und ihre Stilllegung nicht, entscheiden sich

Moderne Technologie kann viel leisten, um Pflegende zu entlasten und mehr Raum für eine würdevolle Versorgung zu schaffen. Doch nicht immer gelingt das auch.

Sascha Platen erzählt in seinem Buch von einer alleinerziehenden Mutter, die durch kluge Dienstplanung Beruf und Familie vereint, einer Pflegekraft, die deutsche Bürokratie besser kennt als Pflege, einer 94-jährigen Unternehmerin, die mit einem Sensor ihre Würde bewahrt, und einem Sohn, der keinen Abend mehr ohne Schuldgefühle ist.

Anhand realer Geschichten zeigt er, was Zahlen und Statistiken allein nicht vermitteln können: wie sich Pflege im Alltag tatsächlich anfühlt und wo Digitalisierung, gute Organisation und menschliche Nähe einen Unterschied machen können.



Sascha Platen kennt die Pflege als Gründer, als Manager und als Angehöriger.

Er ist Mitbegründer des größten Online-Marktplatzes für Seniorenpflege im deutschsprachigen Raum, führte Pflegeunternehmen und verantwortete das Deutschlandgeschäft eines Anbieters von Pflegesoftware.

Heute berät Platen Träger, Investoren und Einrichtungen bei der Frage, wie gute Pflege trotz Personalmangels gelingen kann.



 medhochzwei

**Jetzt
bestellen!**

