

Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz

Ilse Hotz

Zentrales Qualitätsmanagement

Umsetzung in den Tagespflegen der Pflegewohnzentrum Kaulsdorf-Nord gGmbH

5 Standorte in Berlin Hellersdorf

- 3 vollstationäre Pflegeeinrichtungen mit insgesamt 521 Plätzen darunter
 - 45 Plätze für Menschen mit ausgeprägter Demenz
 - 42 Plätze für chronisch psychisch Kranke
 - 1 Einrichtung nach Hausgemeinschaftsprinzip
- Ambulanter Pflegedienst
- Wohnen mit Service
- Kurzzeitpflege
- 3 Tagespflegen mit insgesamt 60 Plätzen

Tagespflege Evergreen

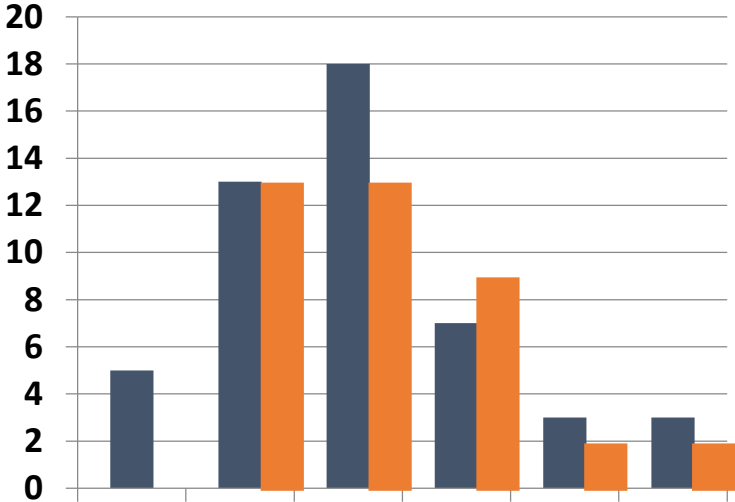
Tagespflege am Beerenpfuhl



Struktur der Tagespflegen zum Zeitpunkt des Projekts Juni 2018

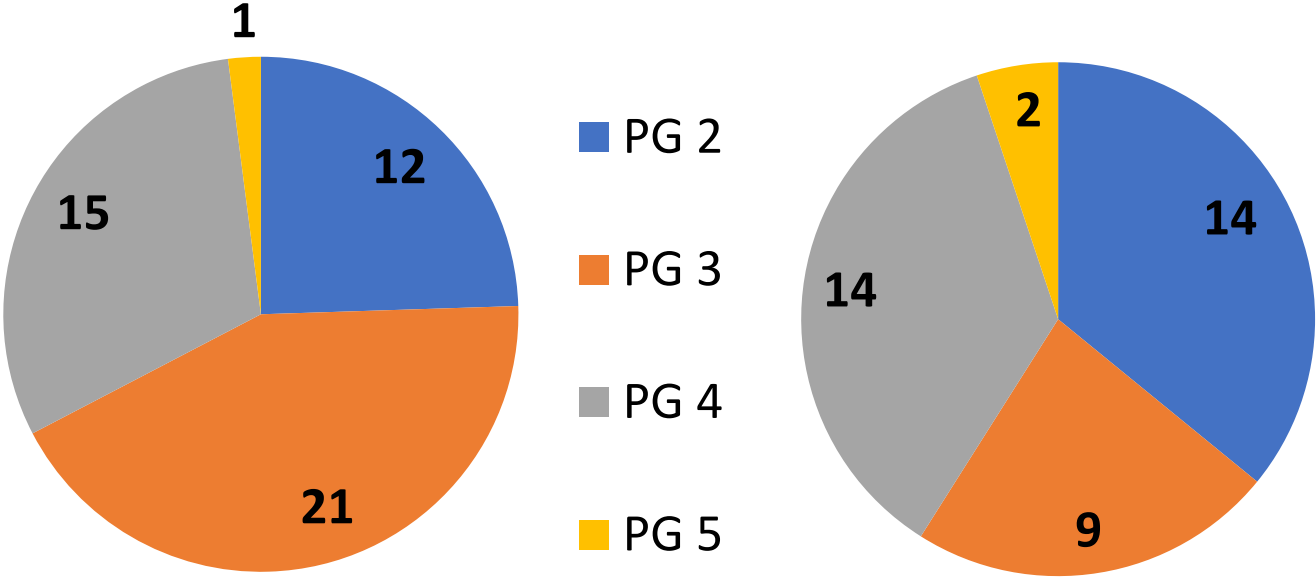
■ Tagespflege Evergreen

- 20 Plätze, davon 6 für Menschen mit ausgeprägter Demenz
- 49 Gäste
- 51% Menschen mit Demenz



■ Tagespflege am Beerenpfuhl

- 14 Plätze
- 39 Gäste
- 46% Menschen mit Demenz



1-2 Besuchstage / Monat
 1 Besuchstag/ Woche
 2 Besuchstage/ Woche
 3 Besuchstage/ Woche
 4 Besuchstage/ Woche
 5 Besuchstage/ Woche

Struktur der Tagespflegen zum Zeitpunkt des Projekts Juni 2018

■ Tagespflege Evergreen

- 1 Pflegedienstleiterin
- 1 stellv. Pflegedienstleiterin
- 3 Pflegefachkräfte
- 2 Betreuungsassistenten
- 3 Pflegeassistenten

Leiter Fuhrpark, mehrere Busfahrer

■ Tagespflege am Beerenpfuhl

- 1 Pflegedienstleiter
- 1 Bereichsleitung
- 1 Pflegefachkraft
- 1 AZUBI
- 2 Betreuungsassistenten
- 3 Pflegeassistenten

Sozialdienst Haus am Beerenpfuhl

Teilnahme am Projekt:

- 2 separate Projektteams pro Standort
- Teilnahme aller Mitarbeiter:innen der Pflege und Betreuung, unabhängig von der Qualifikation
- Teilnahme aller Mitarbeiter:innen, die am jeweiligen Termin im Dienst sind

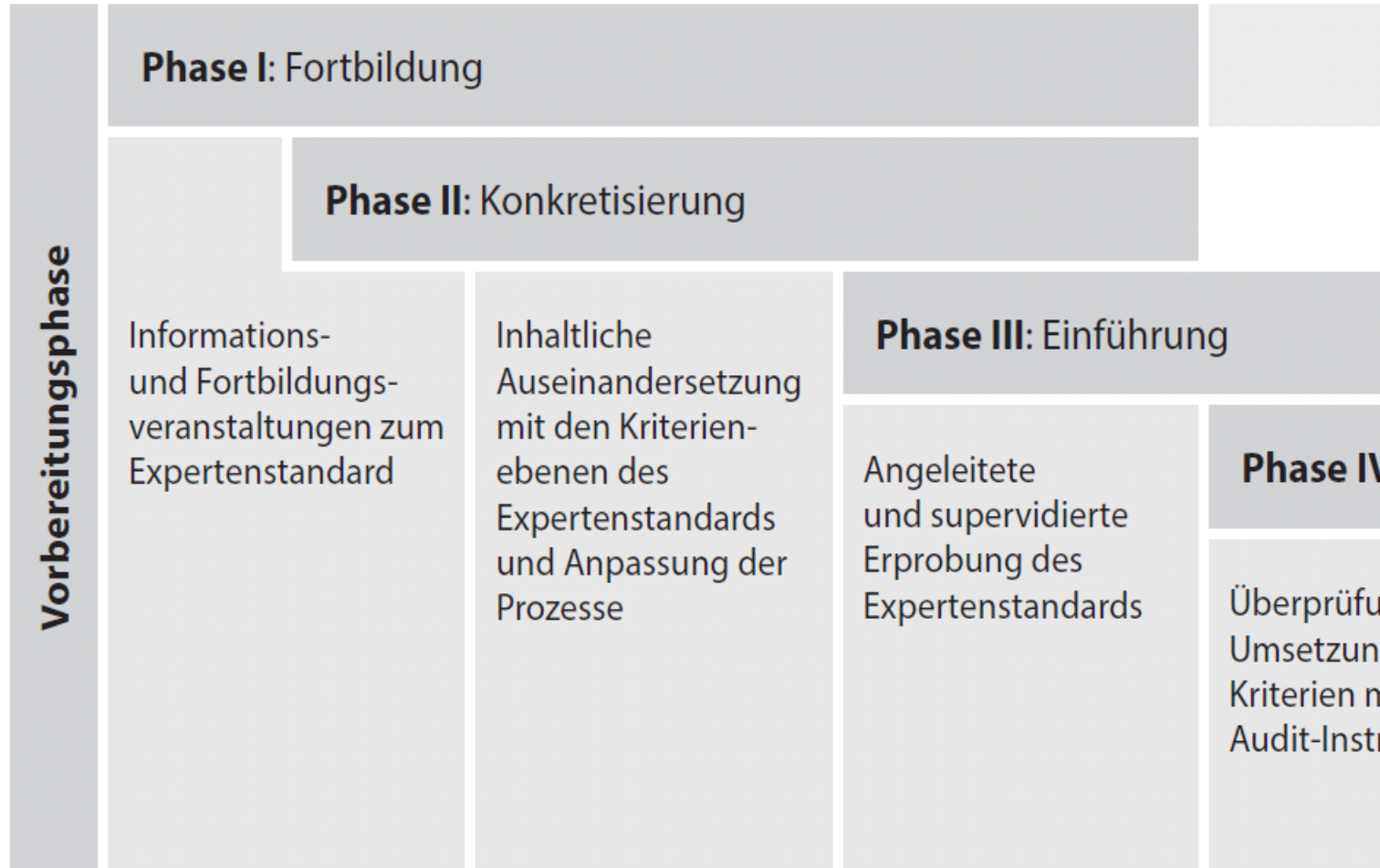
Entscheidung für multiprofessionelle Projektteams

- anders als bei vorangegangenen Einführungen von Expertenstandards

- Kleine Teams, Beschränkung auf Pflegefachkräfte: zu wenig Beteiligte
- Pflegefachkraft: verantwortlich für alle Schritte der Prozesssteuerung
 - direkte Pflege und Betreuung: überwiegend von Assistenzkräften durchgeführt
- Grundlegender inhaltlicher Unterschied zu anderen Expertenstandards:
 - Pflorgetechniken → delegierbar als zeitlich zugeordnete Maßnahme an Assistenzkräfte
 - Eine personenzentrierte Haltung (erstes Strukturkriterium im Expertenstandard) lässt sich nicht delegieren oder festlegen
 - Eine personenzentrierte Haltung müssen alle an der Pflege, Betreuung und Versorgung Beteiligten selbst entwickeln.

Prozessschritte- Einführung des Expertenstandards

Phasenmodell zur Implementierung von Expertenstandards



Vorbereitungsphase

- Informationsveranstaltungen zum Expertenstandard
- Artikel in der Unternehmenszeitschrift
- Vorstellung des Projekt beim Jahresauftakt

Phase I- II: Prozessteam

- Gemeinsames Lesen des Standards
- Information zu den verwendeten Begriffen
- Erläuterungen am Beispiel eines Gasts

Phase II-III:

Austausch der Mitglieder des Prozessteams mit den jeweiligen Teams:

- Gemeinsame Erprobung in angeleiteten Fallbesprechungen
- Allmähliche Konkretisierung von Fortbildungswünschen

Phase III

Workshops mit den gesamten Teams:

- Fortbildung
- Einigung auf Anpassung bestehender Prozesse und der Dokumentation
- Freigabe des angepassten Standards

Phase IV: Audits

- der Dokumentationen
- Mitarbeiterperspektive Umsetzung
- fachliche Sicherheit/ Fortbildungswünsche

Audit der Zufriedenheit der Besucher/Angehörigen im Rahmen wiederholter Beratungsgespräche, nicht im formalisierten Kontext

In der Tagespflege Evergreen konnten fast alle Ergebniskriterien zu 100 % umgesetzt werden

- Eine geringere Zielerreichung gab es bei der
 - Planung von Maßnahmen bei fluktuierenden Fähigkeiten: 73%
 - Beratung von Angehörigen: 86%

In der Tagespflege am Beerenpfehl war die Zielerreichung etwas geringer

- Eine geringere Zielerreichung gab es bei der
 - Hinweise auf die Biografie: 79%
 - Planung von Maßnahmen bei fluktuierenden Fähigkeiten: 57%
 - Durchführung von Fallbesprechungen: 39%
 - Beratung von Angehörigen: 86%

In beiden Tagespflegen wurden bei allen Gästen mit Demenz im Pflegebericht Hinweise dafür gefunden, dass sie sich eingebunden und verstanden fühlten und auf fluktuierende Fähigkeiten eingegangen wurde.

Ergebnisse in der Teamentwicklung

Die multiprofessionelle Fallbesprechung – unser wichtigstes Instrument

- Systematische Berücksichtigung der Beobachtungen und Erfahrungen **aller** in die Pflege und Betreuung Involvierten
- Fähigkeiten stellen sich in unterschiedlichen Beziehungen unterschiedlich dar
- Nur unter Berücksichtigung der lang andauernden Beobachtungen der Pflegehilfskräfte , Betreuungskräfte, Angehörigen erreichen wir ein rundes Bild zur
 - Erstellung einer Verstehenshypothese
 - Planung eines Portfolios von Interventionen
 - Pflege und Betreuung entsprechend fluktuierenden Fähigkeiten und situativ schwankenden Bedürfnissen

Entwicklung einer professionellen Empathie bei allen Beteiligten

- Personzentrierte Grundhaltung
- Kennenlernen und Schätzen der Kompetenzen aller Teammitglieder
- Nutzung der Fallbesprechung als Lösungsweg für eine ganzheitliche Herangehensweise an weitere Pflege Themen
- Fallbesprechung als Instrument für den Theorie- Praxistransfer

Corona

Schließung, dann Öffnung mit geringerer Platzzahl

- Verstärktes Gewicht auf Angehörigenberatung
- Verstehenshypothese: **Vom Verstehen herausfordernden Verhaltens zum Verstehen des häuslichen Settings**
- „Ambulante Tagespflege“

Unterbrechung und Veränderungen unserer Routinen

- Fallbesprechungen und Fortbildungen mit Hygienekonzept wieder aufgenommen und weiter durchgeführt
- Beginn der Übertragung des Standards in unsere weiteren Pflegeeinrichtungen, Bereich für Bereich
- Durchführung von gerontopsychiatrischen Basisqualifikationen (160 Stunden) für 10% der Mitarbeiter:innen aus Pflege oder Betreuung im ganzen Unternehmen, trotz Pandemie

Audit zur Beziehungsgestaltung Anfang 2022

- In den Tagespflegen sehr selten, sehr vereinzelt Verhaltensauffälligkeiten
- In den Häuslichkeiten sind uns vermehrt handgreifliche Konfliktsituationen aufgefallen

Audit Beziehungsgestaltung Oktober 2023

Strukturelle Veränderungen

- Die Tagespflege am Beerenpfuhl hat inzwischen 20 Plätze
- Mitarbeiterfluktuation: noch 2/3 der Projektteilnehmer:innen sind da
- Anzahl der durchschnittlichen Besuchstage pro Woche gesunken, Verweildauer in den Tagespflegen kürzer

Auditergebnisse:

- Gäste fühlen sich gehört, verstanden, eingebunden; „Herausforderndes Verhalten“ tritt nicht auf
- Unterstützungsbedarfe in der Beziehungsgestaltung, kognitive und kommunikative Fähigkeiten sind differenziert erhoben
- Eingehen auf fluktuierende Unterstützungsbedarfe sichtbar in den Pflegeberichten
- Weniger Fallbesprechungen, mehr Angehörigengespräche dokumentiert
- Umdeutung Körperpflege: Kompensation Unterstützungsbedarf → Wellness

Synergieeffekte mit anderen Standards

- Schmerzmanagement: PAIC 15
- Sturzprophylaxe: differenziertere Beobachtung von Wirkungen und Nebenwirkungen von Medikamenten

Ausblick

Demenzbedingte Probleme, die über die Tagespflegen nicht durch Verstehen und personenzentrierte Haltung gelöst werden können

Häusliche Dysbalance mit Gewaltentwicklung

- Labile Beziehungskompromisse brauchen unter Belastung mehr als Beratung
- Aufgabe des häuslichen Settings ohne pflegerische Notwendigkeit

Sich verirren im öffentlichen Raum

- „Hinlauftendenz“, „Weglauftendenz“

pathologisieren auch natürlichen, gesunden Bewegungsdrang, jenseits von motorischen Verhaltensauffälligkeiten

Erwartungshaltung

- einer 1 zu 1 Beaufsichtigung
- mehr oder weniger offensichtlicher Freiheitsbeschränkende Maßnahmen

Dekompensation bei Änderung von Routinen

- Stationäre Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege
- Krankenhausaufenthalt

Perspektive:

- Demenzfreundliche Kommune
- Sektorenübergreifende Versorgung