


Perspektivwechsel  *Wer selbst einmal pflegebedürftig war, dem gelingt es leichter, die Bedürfnisse der Bewohner nachzufühlen. Ein Team hat den Rollentauch gewagt – und viel gewonnen.* Text: Annika Kron

Mitarbeiter als Bewohner

> Wenn Mitarbeiter längere Zeit auf dem gleichen Wohnbereich arbeiten, bilden sich alltägliche Routinen heraus. Solche Routinen können einerseits für den effizienten Einsatz der Arbeitszeit sorgen, weil nicht jeder Arbeitsschritt ständig überdacht werden muss. Andererseits besteht die Gefahr, dass starre Handlungsmuster entstehen, die den Mitarbeitern Sicherheit geben,

es ihnen jedoch erschweren, ihre Arbeit zu reflektieren. Durch Zeitmangel fühlen sich viele Pflegekräfte zudem überfordert und verlieren den Blick für die Bedürfnisse der Senioren.

Um dem entgegenzuwirken und die Lebenswirklichkeit von Heimbewohnern wieder in den Vordergrund zu stellen, entstand im Margaretha-Flesch-Haus in Hausen bei Wied in Rheinland-Pfalz –

einer Altenpflegeeinrichtung mit 80 Bewohnern – die Idee zu einem innovativen Projekt, bei dem die Mitarbeiter selbst als Bewohner in der Einrichtung leben. Nach einer Erprobungsphase mit acht Auszubildenden entschied die Heimleitung gemeinsam mit der Mitarbeitervertretung und dem Heimbeirat die für alle Mitarbeiter verpflichtende Durchführung im Rahmen des Qualitätsmanagements. Um



allen Mitarbeitern die Teilnahme zu ermöglichen, erstreckte sich das Projekt über mehr als ein Jahr und wurde einmal pro Monat in Gruppen mit jeweils fünf Personen durchgeführt. Die Mitarbeiter verbrachten zwei Tage acht bis zehn Stunden als Bewohner in der Einrichtung. Aufgrund der Lebenssituation der Mitarbeiter, hoher anfallender Mehrarbeitsstunden und der Belegungssituation gab es keine Möglichkeit, das Projekt auch nachts durchzuführen. Zu den teilnehmenden Berufsgruppen gehörten Mitarbeiter aus Pflege, Sozialem Dienst, Hauswirtschaft, Verwaltung sowie die Hausmeister. Ziel des Projekts war es, routinierte Arbeitsprozesse zu reflektieren, die Ergebnisqualität in Bezug auf Pflegeinterventionen, Ernährung, Hygiene und Beschäftigungsangebot zu überprüfen sowie die Konfrontation mit Abhängigkeit im Rahmen von Einschränkungen der eigenen Handlungs- und Bewegungsfreiheit. Eine Auswertung der Erfahrungen der Mitarbeiter erfolgte nach sechs und zwölf Monaten.

Vom Gesunden zum Pflegebedürftigen

Am Morgen des ersten Projekttags wurde den Teilnehmern per Losverfahren ein Krankheitsbild mit entsprechender Pflegestufe zugewiesen, nach dem sie die nächsten zwei Tage versorgt, beschäftigt und gepflegt wurden. Dazu gehörten Seh- und Hörbeeinträchtigungen, Gangunsicherheit, Einschränkungen der taktilen und haptischen Wahrnehmung, Bewegungseinschränkungen bis hin zu völliger Immobilität. Anschließend wurden die Beteiligten mit Hilfsmitteln präpariert und in die Aufenthaltsräume der Wohnbereiche begleitet. Dort begann das Projekt mit dem Frühstück im Rahmen des normalen Pflegealltags. Die Kollegen brachten die Mahlzeiten und reichten sie an, übernahmen pflegerische Handlungen und hielten sich dabei an ihre täglichen Routinen und Arbeitsabläufe. Zu den Mahlzeiten erhielt jeder Wohnbereich einen zusätzlichen Mitarbeiter, damit die reguläre Versorgung der Be-

wohner sichergestellt werden konnte. Darüber hinaus nahmen die Teilnehmer am Beschäftigungsangebot der Einrichtung teil – Gruppen- und Einzelaktivitäten. Für die Teilnehmer bedeutete dies

konnten die Beteiligten selbst entscheiden, ob sie weitere Tätigkeiten zulassen wollten. Toilettengänge gestalteten sich so, dass die Teilnehmer Inkontinenzprodukte zwischen der Unterwäsche und

Aufgrund des Perspektivenwechsels waren Gespräche auf Augenhöhe zwischen Bewohnern, Angehörigen und den Mitarbeitern möglich.

– wie für die Bewohner – eine enorme Abhängigkeit von den Zeitressourcen ihrer Kollegen. Dies bemerkten besonders Raucher, die lange und oft vergeblich darauf warteten, zum Rauchen vor die Tür begleitet zu werden.

Im Rahmen des Projekts wurden mit den Teilnehmern auch pflegerische Tätigkeiten durchgeführt. Dazu gehörten Vitalzeichenkontrolle, Haare kämmen, Zähne putzen, Fingernägel schneiden, Lagerungen, Teil- und Ganzkörperwaschung, Baden und Toilettengänge. Bei allen pflegerischen Handlungen wurde die Intimsphäre der Teilnehmer geschützt. Abgesehen von der Nahrungsaufnahme, die das Pflegepersonal unterstützt und teilweise übernommen hat,

der Alltagskleidung trugen und sich bemerkbar machten, sobald sie zur Toilette mussten. Dies erfolgte in der Regel durch das Betätigen der Klingeln. Gelang dies nicht, musste sich ein Teilnehmer auf andere Weise bemerkbar machen. Die Pflegekräfte begleiteten die Beteiligten zur Toilette, halfen dort, die angebrachten Hilfsmittel zu entfernen und verließen das Badezimmer anschließend. Danach brachten die Pflegekräfte die Hilfsmittel erneut an. Während einer Teil- oder Ganzkörperwaschung sowie eines Vollbads trugen die Teilnehmer Badebekleidung. Die Waschung intimer Körperbereiche fand nicht statt. Jedoch erhielten sie beim Aus- und Ankleiden Unterstützung. Um authentische Erfahrungen ma-

Hilfsmittel für den Rollentausch

Folgende Hilfsmittel dienen den Mitarbeitern dazu, die diversen Einschränkungen pflegebedürftiger Menschen am eigenen Körper zu spüren:

Sehbeeinträchtigungen: Schutzbrillen (beklebt, mit Creme eingerieben, bemalt), Augenklappe, Simulationsbrillen

Hörbeeinträchtigungen: Oropax, Lärmschutzkopfhörer, anderer Gehörschutz

Gangunsicherheiten: Reis, getrocknete Linsen und/oder Erbsen in Socken und Schuhen, Gewichtsmanschetten an den Beinen, zu große Schuhe, unterschiedliche Schuhe (mit und ohne Absatz, Hausschuhe, Turnschuhe usw.)

Taktile und haptische Wahrnehmung: Gartenhandschuhe, Schutzhandschuhe, Lederhandschuhe, Stoffhandschuhe, Wollhandschuhe, unterschiedliche Handschuhe an den Händen

Bewegungseinschränkungen: Gewichtsmanschetten, Fixierungsurte, Mullbinden, Verbände, Seile, die nicht einschneiden können

allgemeine Hilfsmittel: Rollstühle, Rollatoren, Pflegestühle, Pflegebett, Lifter, Lagerungskissen, Inkontinenzmaterial, Kleiderschutz, Hygieneartikel für pflegerische Tätigkeiten (Zahnbürste, Zahnpasta, Bürsten, Shampoo usw.)



Checkliste zur Vorbereitung

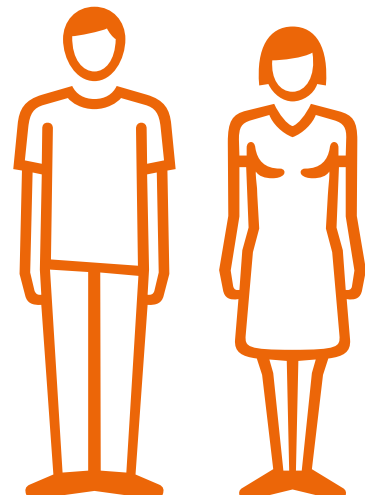
So werden Mitarbeiter zu Bewohnern

Folgende Fragen sollten Sie klären, wenn Sie ein ähnliches Projekt mit Ihrem Team durchführen möchten:

- > Gibt es eine oder mehrere Personen, die für die Organisation und Leitung des Projekts dauerhaft zuständig sind?
- > Gibt es eine Regelung, über welchen Zeitraum und in welchem Umfang das Projekt durchgeführt werden soll?
- > Gibt es eine Regelung dazu, wie entstehende Überstunden ausgeglichen oder vergütet werden?
- > Soll das Projekt dienstverpflichtend durchgeführt werden?
- > Haben die Mitglieder des Betriebsrats/der Mitarbeitervertretung und des Heimbeirats dem Projekt zugestimmt?
- > Wurden alle Mitarbeiter sowie die Angehörigen über das Projekt informiert?
- > Ist in der Einrichtung ausreichend Platz in den Aufenthaltsräumen / Gruppenräumen vorhanden, um dort zusätzliche Personen unterzubringen?
- > Gibt es ausreichend Material/Hilfsmittel, um die Mitarbeiter für ihre Rollen zu präparieren?
- > Ist die Versorgung der Teilnehmer zu den Speisezeiten geregelt?
- > Wurde das Küchenpersonal über den zusätzlichen Speisebedarf informiert?
- > In welcher Form findet die Abschlussrunde statt?
- > Wie wird überprüft, ob Lob und Kritik weitergeleitet werden, und wie werden gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt?
- > Wer überprüft die Umsetzung der Veränderungen?
- > Wie wird das Projekt dauerhaft evaluiert?

TIPPI!

- Binden Sie nicht nur Mitarbeiter aus der Pflege in das Projekt ein, sondern auch aus anderen Bereichen der Pflegeeinrichtung, wie zum Beispiel aus der Sozialen Betreuung, der Hauswirtschaft und der Verwaltung.



chen zu können, kamen Hilfsmittel zum Einsatz, wie verschiedene Arten von Liftern und Toilettenstühle.

Abhängigkeit als neue Erfahrung

Die Projektteilnehmer empfanden die Selbsterfahrung als große Herausforderung. Besonders die Abhängigkeit von den eigenen Kollegen fiel ihnen schwer. Am ersten der beiden Projektstage fühlten sich die Mitarbeiter in ihrer neuen Rolle oftmals unsicher. Während die meisten Teilnehmer sich schnell mit der neuen Situation arrangierten, hatten einige Schwierigkeiten, sich auf den Selbstversuch einzulassen, was sie zunächst mit Humor und Albernheiten kompensierten. Jüngere Mitarbeiter nutzten bei-

Sorgen Sie dafür, dass Kritik Verbesserungsmaßnahmen anstößt und diese auch umgesetzt werden. ~

spielweise heimlich WhatsApp um vom Rollstuhl aus miteinander zu kommunizieren, während ältere ihre Kollegen ärgerten, indem sie absichtlich beim Essen Anreichen nicht den Mund öffneten. Solche und ähnliche Verhaltensweisen der Teilnehmer wurden dokumentiert und am Abend des ersten Tages in einer

Veränderungen durch das Projekt „Mitarbeiter als Bewohner“

für die Bewohner:

Aufhebung einer starren Tagesstrukturierung
abwechslungsreicheres Beschäftigungsangebot
tägliche Mobilisation von immobilen Bewohnern
mehr Selbstbestimmung
verbessertes Speiseangebot
Veränderung von Räumlichkeiten
individuelle Veränderungen, um den Pflegeprozess und die Betreuungssituation zu verbessern
Intensivierung von Einzelbetreuung

für die Mitarbeiter:

veränderte Dienstzeiten
mehr Fortbildungen/Schulungen
stärkeres Bewusstsein für die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Menschen
bessere Zusammenarbeit einzelner Arbeitsbereiche
mehr Personal im Sozialen Dienst
regelmäßige interdisziplinäre (ethische) Fallbesprechungen
kontinuierliche Reflexion der eigenen Arbeit verbunden mit einer neu entstandenen Feedback-Kultur

Altenpflege
Vorsprung durch Wissen

Pflegegrade und die neuen Begutachtungs-Richtlinien

PFLEGEGRAD 4

Die neuen Begutachtungs-Richtlinien sind verabschiedet. Alle Veränderungen stellt dieses topaktuell aktualisierte Handbuch vor. Von veränderten Begriffen (Neues Begutachtungsinstrument – NBI) bis zu veränderten Regelungen. Alle Kapitel des Buches folgen dem Aufbau des NBI. Praxisorientierte Beschreibungen helfen wirkungsvoll bei der effektiven Einführung der Neuregelungen.



Nicole Franke
Pflegegrade und die neuen Begutachtungsrichtlinien
Praxishandbuch für die erfolgreiche Umsetzung im Pflege- und Betreuungsprozess
2016, 2. überarbeitete Auflage, 160 Seiten, kart., 32,- €, Best.-Nr. 20007

➤ www.altenpflege-online.net/shop

Vincentz Network
T +49 511 9910-033
F +49 511 9910-029
buecherdienst@vincentz.net





Fotos: Annika Kron

Abschlussrunde thematisiert. Bei allen Gesprächen wurde deutlich, dass sich einzelne Personen durch die Abhängigkeit und die neue Situation überfordert fühlten und eine gewisse Zeit benötigten, um sich bewusst auf das Experiment einlassen zu können. In der Regel dauerte diese Eingewöhnungsphase bis zur Mittagszeit des ersten Tages.

Ablauf der Projekttag

Die beiden Projekttag gestalteten sich für alle Mitarbeiter gleich. Nach dem Frühstück in einem der Aufenthaltsräume konnten die Teilnehmer zwischen zwei Aktivitäten wählen: Entweder sie nahmen an einem Beschäftigungsangebot des Sozialen Dienstes teil, oder sie entschieden sich für die Selbsterfahrung im Rahmen der pflegerischen Versorgung. Dazu gehörten ein Vollbad, eine Dusche, die Grundpflege auf einem Toilettenstuhl oder in einem Pflegebett. Erstaunlicherweise entschieden sich mehr als die Hälfte der Projektteilnehmer an mindestens einem der beiden Tage für

die Pflegeerfahrung. Nach dem Mittagessen gab es eine Ruhephase, worauf das Kaffeetrinken in den Aufenthaltsräumen der Wohnbereiche folgte. Der Nachmittag verlief in jeder Gruppe unterschiedlich. Die Mitarbeiter konnten an den Angeboten des Sozialen Dienstes teilnehmen, den Nachmittag in den Aufenthaltsräumen der Wohnbereiche verbringen, sich selbst beschäftigen oder eine der Pflegetätigkeiten wählen. Zwischen 16 und 17 Uhr gab es an beiden Tagen eine Abschlussrunde mit allen Teilnehmern, der Heimleitung, der Pflegedienstleitung und der Leitung des Sozialen Dienstes, um über das Erlebte zu reflektieren.

Die Teilnehmer brachten sowohl Lob als auch Kritik für ihre Kollegen, die Arbeitsabläufe, die Qualität des Essens und der Beschäftigung an. Eine typische Liste sah wie folgt aus:

Positiv:

- abwechslungsreiche Beschäftigung
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Lagerungen
- Geschmack des Frühstücks

- Kaffee und Kuchen schmeckten gut
- Sitz-Liege-Badewanne sehr angenehm

Negativ:

- Frühstückseier zu kalt
- Mittagessen nicht gut gewürzt
- zu lange Wartezeiten bei Toiletten-gängen
- Raucher konnten kaum rauchen, weil niemand Zeit hatte, sie nach draußen zu begleiten
- zu lange Mittagsruhe
- zu lange im Lifter sitzen müssen
- falsche Handhabung des Lifters bereitet Schmerzen
- wenig Beschäftigungsmaterial in Reichweite, um sich selbst zu beschäftigen
- passiertes Essen wurde nicht ansehnlich verteilt und schmeckte seltsam
- Mitarbeiter reichen zu hektisch an
- zu laute Aufenthaltsräume

Während des Projekts erhielt jede Gruppe einen Einblick in die Lebenswirklichkeiten der Bewohner der Einrichtung. Dadurch waren die Mitar-

beiter in der Lage, sich intensiv mit den Bedürfnissen der einzelnen Menschen auseinanderzusetzen. Die Erfahrung der Abhängigkeit von Anderen spielte dabei eine entscheidende Rolle. Durch diese entwickelten viele der Mitarbeiter mehr Sensibilität im Umgang mit den Bewohnern. Auch die selbst gespürte Machtlosigkeit während des Projekts förderte die Reflexion der eigenen Arbeit und Haltung bis hin zu einer Veränderung der inneren Einstellung in Bezug auf bisherige Arbeitsroutinen und die Bedürfnisse der Pflegebedürftigen. Wer selbst einmal erfahren hat, wie lange die versprochenen zwei Minuten bis zu einem Toilettengang dauern können, achtet in Zukunft auf seinen eigenen Umgang mit Zeit und

Der Rollentausch führt zu einem stärkeren Bewusstsein der Mitarbeiter für die Bedürfnisse der Bewohner. ~

Vertröstungen. Die lange Verweildauer in den Aufenthaltsräumen trug ebenfalls dazu bei. Während dieser Zeit erlebten die Teilnehmer den Alltag der Bewohner hautnah. Viele Teilnehmer beschrieben die Räumlichkeiten als zu ungemütlich. Sie hatten den Eindruck, dass sich einige Bewohner dort langweilten und sich gerne selbst beschäftigt hätten. Dies war jedoch kaum möglich, weil die Tische, an denen sie saßen, nach dem Frühstück nahezu leergeräumt wurden. In den Räumen gab es Zeitschriften, Stifte, Blöcke, Gesellschaftsspiele und vieles mehr. Nur waren die Bewohner nicht in der Lage, sich diese Dinge selbst aus den Regalen zu holen. Viele Mitarbeiter beschrieben eine Art der Frustration, die sie so bisher nicht kannten. Dabei hätten sie sich gerne selbst mit etwas beschäftigt und den Bewohnern geholfen, sich sinnvoll zu betätigen.

Aus den Erfahrungen lernen

Aufgrund des Projekts war es möglich, die negativen Beobachtungen der Mitarbeiter aufzugreifen und Veränderungen anzuregen, sowie die positiven As-

pekte beizubehalten oder zu verstärken. Die Auswertung erfolgte dabei in zwei Schritten. Nach sechs Monaten hatten 30 Mitarbeiter aus unterschiedlichen Arbeitsbereichen am Projekt teilgenommen. Die jeweiligen Eindrücke wurden in den Abschlussrunden gesammelt und dokumentiert. Anschließend wurde ein Ranking mit den positiven und negativen Beobachtungen erstellt. Dabei zeigte sich zum Beispiel, dass 20 der 30 Teilnehmer die starre Tagesstruktur der Bewohner negativ auffiel. 19 Teilnehmer kritisierten das Speiseangebot. Sechs Personen empfanden das Beschäftigungsangebot als nicht ausreichend während 28 Teilnehmer die Freundlichkeit des Personals lobten. Nach zwölf Monaten erfolgte eine

erneute Auswertung, wobei zudem überprüft werden sollte, ob positive Beobachtungen beibehalten und negative verändert werden konnten.

Neue Prozesse und Sichtweisen

So kam es zu einer Überarbeitung der Arbeitsprozesse, das Nahrungsangebot wurde erweitert, die Aufenthaltsräume wurden neu gestaltet. Ein Fortbildungsprogramm mit Themen wie Selbstpflege und Stressabbau wurde entwickelt. Am bedeutsamsten war jedoch das veränderte Bewusstsein der Mitarbeiter für die Bedürfnisse der Bewohner der Einrichtung. Sie zeigten mehr Einfühlungsvermögen und Verständnis im Umgang mit den Bewohnern, versuchten Wartezeiten deutlich zu reduzieren sowie realistische Zeitangaben zu machen und waren offen für Veränderungsprozesse. Darüber hinaus entwickelten die Teilnehmer ein Bewusstsein für die aus der Perspektive des Bewohners wichtigen Ereignisse des Tages. Dazu gehörten nicht die routinier- ten Pflegeprozesse, sondern die Beschäftigungsangebote, Gespräche, Spaziergänge an der frischen Luft, ein freundlicher

Umgang und gegenseitiges Verständnis. Aufgrund des Perspektivenwechsels waren Gespräche auf Augenhöhe zwischen dem Personal und Bewohnern und Angehörigen möglich. Dies zeigte sich deutlich in Gesprächen mit den Mitgliedern des Heimbeirates, die ein sehr positives Feedback gaben und sich nach dem Projekt in ihren Anliegen deutlich verstanden fühlten. Es kann festgehalten werden, dass der Einblick der Mitarbeiter in die Lebenswirklichkeit der Bewohner dazu geführt hat, dass ganz konkrete Veränderungen durchgeführt werden konnten, sich aber vor allem die Denk- und Arbeitsweise der Teilnehmer positiv verändert hat.

Nach einem Jahr wurde entschieden, das Projekt dauerhaft im Rahmen des Qualitätsmanagements in der Einrichtung fortzuführen. Aufgrund der Kosten für die Freistellung des Personals wurde die Anzahl der Tage auf einen reduziert.

Mehr zum Thema

- 🕒 *Projekteinrichtung:*
www.margaretha-flesch-haus.de
 - 👤 *Autorenkontakt:*
KronAnnika@gmx.de
 - 📖 *Hintergrund:*
Die Autorin hat die Idee für das Projekt im Rahmen ihres Masterstudiums in Dementia Studies an der University of Bradford, Großbritannien, entwickelt.
 - ➕ *Weitere Beiträge:*
Ein ähnliches Projekt namens „Schattenmann“ des Seniorenzentrums „Herz Jesu“ der Franziska-Schervier-Altenhilfe in Köln ist mit dem „Altenheim Zukunftspreis 2011“ ausgezeichnet worden:
www.altenpflege-online.net/Infopool/Nachrichten/Schattenmann-Projekt-erhaelt-Altenheim-Zukunftspreis-2011
- © Vincentz Network, Hannover, 2/17



Annika Kron, Dipl. Soz.-Päd., M. Sc., Margaretha-Flesch-Haus, Hausen, Rheinland-Pfalz