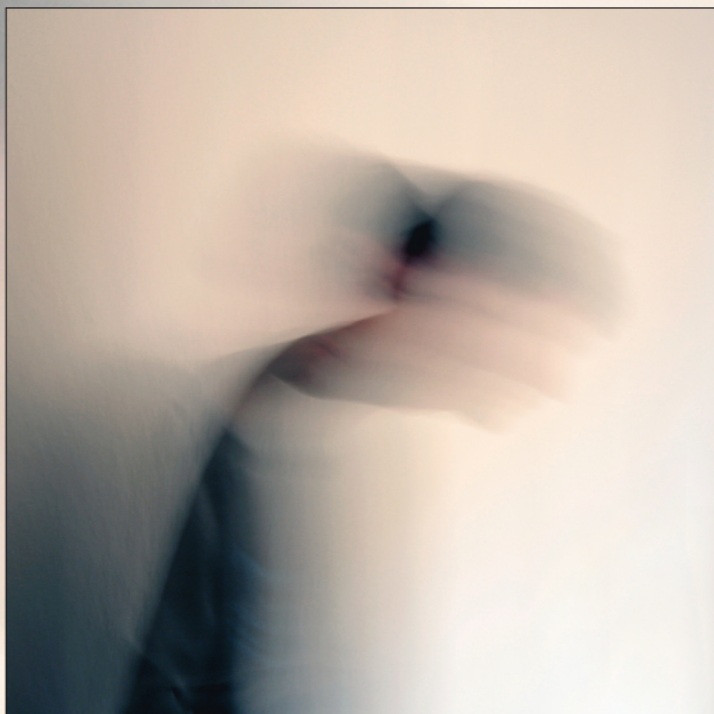


Manfred Borutta, Anika Kaun, Ulrike Lenzen (Hg.)

im Auftrag der StädteRegion Aachen
Amt für Altenarbeit



Demenz-Label Gute Pflege und Betreuung dementiell veränderter Menschen in Pflegeheimen Ergebnisse und Perspektiven eines Projekts der StädteRegion Aachen



Borutta, Kaun, Lenzen (Hg.)

**Demenz-Label – Gute Pflege und
Betreuung dementiell veränderter
Menschen in Pflegeheimen**

Manfred Borutta, Anika Kaun, Ulrike Lenzen (Hg.)

im Auftrag der StädteRegion Aachen
Amt für Altenarbeit

Demenz-Label

Gute Pflege und Betreuung dementiell
veränderter Menschen in Pflegeheimen



Tectum Verlag

Manfred Borutta
Anika Kaun

Demenz-Label – Gute Pflege und Betreuung dementiell veränderter
Menschen in Pflegeheimen. Ergebnisse und Perspektiven eines Projekts
der StädteRegion Aachen

Umschlagabbildung: © antifalten / photocase.com
© Tectum Verlag Marburg, 2012

ISBN 978-3-8288-5778-0

(Dieser Titel ist zugleich als gedrucktes Buch unter der
ISBN 978-3-8288-2996-1 im Tectum Verlag erschienen.)

Besuchen Sie uns im Internet
www.tectum-verlag.de
www.facebook.com/tectum.verlag

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Angaben sind
im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Inhalt

Geleitwort	7
Helmut Etschenberg	
1. Einführung	11
Manfred Borutta, Ulrike Lenzen, Anika Kaun	
2. Altenarbeit und Pflege als Aufgabe der kommunalen Daseinsvorsorge in der StädteRegion Aachen	15
Günter Schabram, Manfred Borutta	
3. Vom INTEGRA-Projekt zum Demenz-Label-Projekt	19
Dr. Paul Fuchs-Frohnhofen, MA&T Sell & Partner GmbH	
4. Qualitätsmanagement in der Altenpflege – Zwischen euphemistischem Marketing und therapeutischer Wirklichkeit	33
Manfred Borutta	
5. Labelanforderungen an eine gute Pflege dementiell veränderter Menschen – Beispiele aus dem Projektansatz	47
5.1 Grundlagenverständnis: Indikationsqualität Common sense oder: Die Dimension der Selbstverständlichkeiten in der gerontopsychiatrischen Pflege	47
Joachim Lennefer	
5.2 Milieutherapeutische Ansatzpunkte	79
Gerd Palm	
5.3 Nichtmedikamentöse Interventionsansätze: Geht es auch ohne Pillen? Nichtpharmakologische Behandlung von Menschen mit Demenz	85
Dr. Klaus-Maria Perrar	
5.4 Mitarbeiterqualifikation: Vom Ende der großen Kuschelei – Oder: Über die Unmöglichkeit der Sozialarbeit in Pflegeheimen und warum sie doch funktioniert	99
Johannes Mertens	

6.	Das Konstrukt des Demenz-Labels Manfred Borutta, Ulrike Lenzen	135
7.	Warum tut man sich das an? – Motive zur Projektteilnahme aus der Perspektive beteiligter Einrichtungen	145
7.1	Maria-Hilf-Stift, Monschau: »Projekt Demenz-Label« – Moderation der Prozesse im Haus Maria-Hilf-Stift Monschau Klas Bauer	147
7.2	Senioren- und Pflegezentrum St. Antonius gGmbH: Bedeutung von Gruppendynamik und Führungsstil in der Arbeit mit dementiell veränderten Menschen Tatjana Finkelberg	149
7.3	Senioren- und Betreuungszentrum Eschweiler: Demenz-Label – Gute Pflege und Betreuung dementiell veränderter Menschen in Pflegeheimen. Ergebnisse und Perspektiven des Demenz-Label-Projektes der StädteRegion Aachen Elke Lauffs	177
8.	Auditverfahren im Demenz-Label	195
8.1	Verfahrensschritte vor dem Audit Sebastian Riebandt und Andre Bodem	195
8.2	Anforderungen an die Auditoren / innen Dietmar Frohn und Helmut Rüttgers	201
9.	Zusammenfassende Erkenntnisse aus dem Projektverfahren Manfred Borutta, Ulrike Lenzen	207
10.	Gutachterliche Stellungnahme des Deutschen Instituts für angewandte Pflegeforschung e.V. zum »Demenz-Label« der StädteRegion Aachen Anika Kaun, Manfred Borutta	215
11.	Ausblick: Weiterentwicklung und Routinierung des Verfahrens Manfred Borutta, Ulrike Lenzen, Anika Kaun	219
	Autorinnen und Autoren	221

Geleitwort

Helmut Etschenberg

Unsere Gesellschaft wird älter, bunter und dementer!

Das Risiko pflegebedürftig zu werden nimmt mit steigendem Alter zu. Damit einher geht ein Anstieg der an Demenz erkrankten Menschen. Ihr Anteil an der Gesamtbevölkerung nimmt bereits seit Jahren deutlich zu und wird auch weiterhin ansteigen. Demenz ist damit eine der häufigsten psychiatrischen Erkrankungen im höheren Lebensalter und sie ist im hohen Grad mitursächlich für die Entstehung von Pflegebedürftigkeit. Derzeit leben im Gebiet der StädteRegion ca. 7.800 Menschen, die an Demenz erkrankt sind. Zwischen 2.000 und 2.300 Menschen erkranken jährlich neu an Demenz. (Vgl. Bericht zur kommunalen Pflegeplanung für die StädteRegion Aachen 2011).

Nicht zuletzt aus diesem Grund hat sich der frühere Kreis Aachen 2008 entschlossen, das Projekt »Demenz-Label« zur Förderung der pflegerischen Qualität in der Betreuung dementiell veränderter Menschen ins Leben zu rufen. Anlass und Zielsetzung des Projekts, das zwischen 2008 und 2010 umgesetzt wurde, sind dabei jedoch kein *neues* Anliegen der StädteRegion.

Bereits der alte Kreis Aachen hat sich diese gesellschaftliche Zukunftsaufgabe deutlich auf die Fahnen geschrieben. Dafür stehen exemplarisch

- die Gründung des Fachseminars für Altenpflege vor nunmehr 25 Jahren,
- die Gründung der Fort- und Weiterbildung für Pflegekräfte vor mehr als 15 Jahren und
- die Begründung des Amtes für Altenarbeit vor 12 Jahren.

Außergewöhnlich und erfreulich zugleich ist dabei festzustellen, dass diese und zahlreiche weitere Entwicklungen von der Politik in der Sache zwar durchaus akzentuiert, aber in den Entscheidungen nahezu ausnahmslos einstimmig gefasst und unterstützt wurden. Dies zeigt sich auch an den zukunftsweisenden aktuellen Beschlüssen des Sozialausschusses, des Städtereionsausschusses und des Städtereionstages

- zum kurzfristigen Ausbau der Altenpflegeausbildung in der StädteRegion Aachen,
- zur Erweiterung der Kapazitäten in der Fort- und Weiterbildung,
- in der eindeutigen Absicht zur Begründung einer generalistischen Pflegeausbildung am Standort Würselen, die den Pflegeberuf erheblich aufwerten wird und
- der Übernahme des Demenz-Labels als Routineverfahren und fachliches Angebot an die über 70 stationären Pflegeeinrichtungen in der StädteRegion Aachen.

*»Wer will, dass die Welt so bleibt, wie sie ist,
der will nicht das sie bleibt.«*

so der österreichische Lyriker Erich Fried, der 1988 in Baden-Baden verstarb. Und deshalb müssen wir uns neuen Herausforderungen stellen: Die qualitative Weiterentwicklung der Betreuung dementiell veränderter Menschen stellt das Kernanliegen des Projekts Demenz-Label dar.

Es geht beim Demenz-Label nicht darum, den jeweiligen »Status-quo« auszuzeichnen und mit einem Zertifikat zu belobigen. Das Demenz-Label stellt insofern vorrangig kein neues Marketinginstrument für Pflegeeinrichtungen dar.

Das Demenz-Label-Verfahren ist vielmehr ein Qualitätsmanagement-Instrument, mit dem die Fähigkeit von Pflegeeinrichtungen und Pflegediensten zur Selbstanalyse verbessert werden. Aus dem Abgleich des jeweiligen Ist-Zustandes mit aktuellen fachlichen Standards können neue Entwicklungsmöglichkeiten in Pflegeeinrichtungen gestaltet werden.

Das Demenz-Label bietet damit die einzigartige Möglichkeit für stationäre Pflegeeinrichtungen in der StädteRegion und darüber hinaus in den benachbarten Kreisen Heinsberg, Düren und Euskirchen, neue Erkenntnisse aus der Pflegewissenschaft für die jeweilige Pflegeeinrichtung nutzbar zu machen.

Der Ansatz gewährleistet also einen Abgleich pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse mit den Zielen und Vorstellungen der Betroffenen und ihrer Vertreter (Betreuer) einerseits und den Erfahrungen der Pflegekräfte in den Einrich-

tungen andererseits. Er verbindet damit sinnvoll interne Evidenzen (die der Einrichtung und ihrer Mitarbeiter/innen) mit externen Evidenzen (den Erkenntnissen aus der Pflegewissenschaft).

Die Anforderungen an eine professionelle Pflege unterscheiden sich heute bereits enorm von den Standards, mit denen vor 10 oder 15 Jahren in der Pflege gearbeitet wurde. Professionelle Pflege entwickelt sich stets weiter. Das gilt für die Pflegepraxis ebenso wie für die Pflegeausbildung. Wer hier stehen bleibt, wird den Anschluss verpassen. Der rheinische Grundsatz »*Et hät noch emmer joht jejangen*« als Leitmotiv reicht heute nicht mehr aus – nicht in der Pflegepraxis und nicht in der Pflegebildung.

Ich finde es im hohen Maße erfreulich, wie im Demenz-Label-Projekt die verschiedenen Akteure – trotz manchmal enger personeller Ressourcen – kooperativ zusammen gearbeitet haben:

- sechs Projekteinrichtungen und ihre Moderatorinnen und Moderatoren – verantwortlich für die Umsetzung der Projektanforderungen in der Praxis der stationären Pflege,
- ein Labelteam welches für die Gewährleistung der fachlichen Standards steht und
- 14 fachlich qualifizierte Auditorinnen und Auditoren, die in der Rolle externer Beobachter, die Entwicklung in den Einrichtungen zu beurteilen hatten sowie
- ein wissenschaftlicher Beirat und das Projektmanagement, die die Fäden zusammenhielten.

Es ist nicht neu, dass derartige Projekte keine »Harmonieveranstaltung« sind. Im Gegenteil: Sie liegen oft quer zu den gewohnten und vertrauten Regeln einer Organisation und stellen diese zudem nicht selten in Frage. Gerade an diesen neuralgischen Punkten braucht es eine gute Konfliktkultur, die von dem Bemühen des gegenseitigen Verstehens geprägt ist.

Die ausgesprochen positive Resonanz aus den beteiligten Einrichtungen, aber auch die kritischen Anmerkungen zeigen, dass Zuspruch und Kritik im Projekt Demenz-Label gut und zielführend verknüpft worden sind.

Die Projektverantwortlichen sprechen diesbezüglich zu Recht von einem reflexiven und von einem lernenden Projekt. In diesem Sinne haben wohl alle beteiligten Pflegeeinrichtungen viel Neues über sich erfahren und lernen können. Aber auch das Projektmanagement, das Labelteam und die Auditoren haben Neues gelernt und in diesem Sinne das Verfahren in einem iterativen Prozess mit den Projekteinrichtungen stets weiterentwickelt.

Wir sind froh darüber, mit dem Demenz-Label einen erneuten Beitrag zur professionellen Weiterentwicklung der Pflege dementiell veränderter Menschen in der Region Aachen und darüber hinaus leisten zu können.

Wer dem Lernen und der Weiterentwicklung offen begegnet, für den bietet das Demenz-Label eine hervorragende Möglichkeit zur Standortbestimmung und zur Professionalisierung seiner pflegerischen Angebote. Deshalb freut es mich besonders, dass nicht nur die am Projekt beteiligten Pflegeeinrichtungen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diese Richtung weitermachen werden, sondern sich mittlerweile zahlreiche weitere Einrichtungen am Demenz-Label der StädteRegion Aachen beteiligen.



Helmut Etschenberg
Städteregionsrat

1. Einführung

Manfred Borutta, Ulrike Lenzen, Anika Kaun

Die Betreuung dementiell veränderter Menschen ist eine der größten Gegenwart- und Zukunftsaufgaben und damit eine zentrale Herausforderung für unsere Gesellschaft. Mit dieser herausfordernden Aufgabe sind nicht nur quantitative Aspekte – wie die beständig wachsende Anzahl dementiell veränderter Menschen in Relation zur Gesamtbevölkerung – verbunden. Jeder einzelne dementiell veränderte Mensch bedarf einer qualitativ guten und damit fachgerechten Pflege und Betreuung, die ohne eine professionelle Ausrichtung von Pflegeeinrichtungen und Pflegekräften nicht gewährleistet werden kann. Die strukturellen und die fachlichen Anforderungen an die Betreuung dieser Bevölkerungsgruppe sind entsprechend hoch.

Die StädteRegion Aachen¹ nimmt die damit verbundenen Herausforderungen für Pflegeeinrichtungen, Leitungs- und Pflegekräfte ernst. An einer Demenz leidende Menschen sollen in den Pflegeeinrichtungen innerhalb der Region Aachen fachkompetent und auf der Basis aktueller Erkenntnisse professionell betreut werden.

Im Rahmen des von der EU und dem Land NRW geförderten INTEGRA-Projekts², an dem das Amt für Altenarbeit der StädteRegion Aachen wurde bereits in 2006 und 2007 eine erste grundlegende Version eines regionalen Demenz-Labels entwickelt. Das Demenz-Label sollte zukünftig an Einrichtungen in der Region Aachen verliehen werden, die über eine nachweisbare besondere fachliche Kompetenz in der Betreuung dementiell veränderter Menschen verfügen.

¹ Der alte Kreis Aachen wurde im Oktober 2009 aufgelöst und die Städteregion Aachen (bestehend aus den neun kreisangehörigen Kommunen, die den Kreis Aachen bildeten und der Stadt Aachen) gegründet.

² INTEGRA steht für »Integrierte Weiterbildung, Personal- und Organisationsentwicklung in stationären Einrichtungen der Altenpflege unter besonderer Berücksichtigung der Betreuung gerontopsychiatrisch Erkrankter« (www.integra-altenpflege.de)

Auf Antrag vom 05.11.2007 der Mehrheitsfraktionen von CDU und Bündnis 90/Die Grünen im damaligen Kreistag Aachen sollte dieser im INTEGRA-Projekt entwickelte Ansatz in einem Anschlussprojekt in ausgewählten stationären Pflegeeinrichtungen im Kreis Aachen praxisnah erprobt werden. Anlass hierzu waren u.a. die in mehreren Untersuchungen zur Qualität in der stationären Pflege festgestellten Differenzen zwischen dem hohen monetären und personellen Aufwand, den herkömmliche Qualitätsmanagementansätze verursachen und den eher bescheidenen bis teilweise bedenklichen Effekten dieser Systeme für die konkrete Pflegearbeit mit dementiell veränderten Menschen.³

Am 20. November 2007 fassten der Seniorenbeirat des Kreises Aachen und am 28. November 2007 der Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Senioren einstimmig folgenden Beschluss:⁴

1. Der Ausschuss unterstützt die Weiterentwicklung des »Demenz-Labels« im Kreis Aachen und empfiehlt, Haushaltsmittel in Höhe von 54.000,- € im Doppelhaushalt 2008/09 zur Verfügung zu stellen.
2. Er beauftragt die Verwaltung, im Falle einer Mittelbereitstellung einen Beschluss des Kreisausschusses in seiner Sitzung am 15.03.2008 (mit entsprechenden Vorberatungen im Seniorenbeirat und im Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Senioren) über ein »Verfahren zur Auditierung des Demenz-Labels im Kreis Aachen« herbeizuführen.

³ Vgl. u.a.: 2. Bericht des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände zur Qualität in der ambulanten und stationären Pflege; Roth, G.: Qualitätsprobleme in der Altenpflege: versuch einer soziologischen Erklärung. In: PrinterNet 01/2007, 9. Jg., S. 42–51; Gärtner, H.W.: Qualitätsmanagement zwischen Steuerungsinstrument und Betriebsaccessoire. Schutzreaktionen der Einrichtungen vor ‚organisationaler Psychose‘. In: Katholische Fachhochschule Nordrhein-Westfalen, Jahrbuch 2005. 10 Jahre Fachbereich Gesundheitswesen, Münster 2005, S. 146–159; Lennefer, J.: Qualitätsmanagement in der Altenhilfe. Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems gemäß DIN EN ISO 9001: 2000, Marburg 2007; Gebert, A.J., Kneubühler, H.-U.: Qualitätsbeurteilung und Evaluation der Qualitätssicherung in Pflegeeinrichtungen. Plädoyer für ein gemeinsames Lernen. Verlag Hans Huber, Bern Göttingen Toronto Seattle 2003

⁴ Niederschrift zur Sitzung des Ausschusses für Soziales, Gesundheit und Senioren vom 28.11.2007, TOP 36, zur Vorlage 310/2007

Für den Doppelhaushalt 2008 und 2009 stellte der Kreistag daraufhin einstimmig 54.000,- € an Projektfördermittel bereit. Das Amt für Altenarbeit des Kreises Aachen wurde mit dem Projektmanagement beauftragt.

Nach dem erfolgreichen Projektabschluss (Dezember 2010) ging das im Projekt entwickelte Verfahren in die Routineaufgaben des Amtes für Altenarbeit über. Mit der Verleihung des Demenz-Labels wird nunmehr den jeweiligen Pflegeeinrichtungen bescheinigt, dass sie in der stationären Betreuung demenziell veränderter Menschen besondere Kompetenzen aufweist. Anhand von 10 pflegewissenschaftlich ausgearbeiteten begründeten Kriterien werden die stationären Pflegeeinrichtungen hinsichtlich der Betreuung und Pflege ihrer demenziell veränderten Bewohner/innen beobachtet und bewertet. Dafür werden das Management und die Mitarbeiter/innen der Pflegeeinrichtung zu einem Prozess der kritischen Selbstreflexion angeleitet. Darauf aufbauend wird mithilfe eines Auditverfahrens eine Fremdbewertung der Einrichtung durchgeführt. Die ersten Einrichtungen haben sich bereits während der Projektphase darum beworben, das Verfahren – begleitet durch das Amt für Altenarbeit – anwenden und damit einen entscheidenden Beitrag zur Steigerung ihrer Kompetenz und ihrer Qualität in der Betreuung demenziell veränderter Menschen angehen zu können.

