

# Qualitätssicher betreiben

*Das Integrationsgespräch und die Betreuungsvisite sind geeignete Instrumente, um eine qualitätsvolle Soziale Betreuung zu gewährleisten. Lesen Sie, wie Sie so den ab November gültigen neuen Qualitätsprüfungs-Richtlinien gerecht werden.*

Text: Annegret Miller



**D**ie Visite – der Besuch beim Bewohner und das zielgerichtete Gespräch mit ihm – ist ein wichtiges, bewohnerbezogenes Instrument, um die Qualität der Pflege und Betreuung in der stationären Altenpflege zu erfassen. Sie gibt Aufschluss darüber, wie gut die Pflegebedürftigen versorgt und betreut sind und wo Nachbesserungsbedarf besteht. Ab November 2019 beziehungsweise Juli 2020 werden aufgrund der neuen Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität und Qualitätssicherung (MuG) und der neuen Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR) vollstationär einige wichtige Änderungen eintreten, auf die sich die

Leitungen der Sozialen Betreuung mit den Betreuungsassistenten jetzt vorbereiten sollten. Ihre zentrale Aufgabe besteht darin, das Einleben des Bewohners zu begleiten. Leitgedanke hierbei ist der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff mit seiner Förderung der Selbstständigkeit und der Selbstbestimmung. Welche Maßnahmen werden ergriffen, um Wohlbefinden zu fördern und ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln? Wie wird die Integration in die neue Lebensumgebung gefördert? Gibt es einen namentlich benannten Ansprechpartner für den Bewohner, der in den ersten Wochen regelmäßig

Kontakt aufnimmt? Erfolgt eine zielgerichtete Integration in Aktivitäten? Wie ist die Kommunikation mit der Person selbst gestaltet? Finden spezifische biografieorientierte Maßnahmen statt, zum Beispiel bei Neuankömmlingen mit Demenz? Diese Maßnahmen mit dem Bewohner und den Angehörigen zu planen, die Ergebnisse zu dokumentieren und die Umsetzung zu fördern und zu begleiten, sind ein wichtiges Anliegen der Sozialen Betreuung.

*Führen Sie das Integrationsgespräch idealerweise gemeinsam mit der Pflege.*

#### *Das Integrationsgespräch sechs bis acht Wochen nach Einzug gewinnt an Bedeutung*

In den ersten Wochen nach dem Einzug sollten immer wieder begleitende Gespräche und Maßnahmen stattfinden, um das Einleben zu erleichtern. Mitarbeiter der Sozialen Betreuung unterstützen das Kennenlernen, die Erörterung von Bedarfen und Möglichkeiten, das Erleben der Tischgemeinschaft und Angebote, die gemütliche Gestaltung des Zimmers und vieles mehr. Sechs bis acht Wochen nach dem Einzug findet ein ausführliches Integrationsgespräch statt. Der schriftliche Nachweis hierzu wird aufgrund der neuen Qualitätsindikatoren in Zukunft deutlicher eingefordert werden.

Das Gespräch sollten Sie im Vorfeld sorgfältig vorbereiten. Der Bewohner erhält eine Einladung, die – wenn von ihm gewünscht – auch auf Angehörige oder langjährig vertraute Personen ausgeweitet wird. In dem Fall ist natürlich eine Terminabsprache mit ihnen wichtig.

Das Gespräch mit dem Bewohner und seinen Angehörigen wird in einigen Pflegeeinrichtungen fachbereichsübergreifend geführt, entweder durch die Pflegedienstleitung oder durch die Fachkraft der Sozialen Betreuung. Um die Zusammenarbeit der Pflege und der Sozialen Betreuung zu stärken, liegen gute Erfahrungen vor, wenn sowohl die Fachkraft der Sozialen Betreuung als auch die Bezugspflegefachkraft oder Wohnbereichsleitung am Gespräch mit dem Bewohner und dessen Angehörigen oder Betreuern teilnehmen.

Wichtig ist, dass die Inhalte des Gesprächs schriftlich festgehalten werden, das heißt, die Wünsche des Bewoh-



ners ebenso wie alle Absprachen über die Beibehaltung oder Veränderung der Pflege und Betreuung.

### *Betreuungsvisiten dienen als Planungs- und Bewertungsinstrument*

Da sich die Bedürfnisse und Wünsche des Bewohners natürlicherweise im Laufe der Zeit verändern können, bedarf es einer regelmäßigen Aktualisierung der Anamnese beziehungsweise der Strukturierten Informationssammlung SIS (auch hinsichtlich der Sozialen Betreuung). Ebenso sollten die Maßnahmenplanungen mit den Bewohnern geprüft und besprochen werden, um eine abgestimmte Tagesstruktur zu dokumentieren. Damit dieser Prozess gelingt, werden nicht nur im Pflegebereich, sondern auch im Betreuungsbereich gezielt regelmäßige Visiten eingesetzt. Sie sind ein wichtiges Planungs- und Bewertungsinstrument, um die Qualität der Betreuung zu beurteilen und zu optimieren.

### *Zehn Ziele von Betreuungsvisiten*

1. Förderung des Einlebens und Wohlbefindens des Bewohners in der Pflegeeinrichtung
2. Einbeziehung des Bewohners und seiner Angehörigen im Sinne einer individuellen Betreuungsplanung
3. Entscheidung des Pflegebedürftigen für oder gegen eine Maßnahme nach einer kompetenten Beratung durch die Betreuungsfachkraft
4. Steigerung der Zufriedenheit des Bewohners
5. Transparenz der Wünsche des Bewohners für alle Beteiligten
6. Regelmäßige Ermittlung der Betreuungsinintensität und Anpassung der Maßnahmenplanung
7. systematische Überprüfung der Betreuungsleistungen
8. Optimierung der Arbeits- und Organisationsstrategien durch Auswertung der Visitenprotokolle
9. Ermittlung der Qualität von betreuenden Leistungen, gegebenenfalls auch durch teilnehmende Beobachtung
10. Personalentwicklung durch Möglichkeit des Austauschs, der Evaluation der eigenen Arbeit, Reflexion von Herausforderungen und Entdecken des Fortbildungsbedarfs



*Halten Sie die Inhalte des Integrationsgesprächs schriftlich fest.*

Diese Visiten finden zweimal jährlich als Besuche beim Pflegebedürftigen durch die koordinierende Fachkraft der Betreuung statt. Sie erfasst, wie es dem Bewohner geht, ob er mit den Leistungen zur Sozialen Betreuung in der Pflegeeinrichtung zufrieden ist und welche Wünsche von seiner Seite hinsichtlich der Tages- und Freizeitgestaltung bestehen. Augenmerk liegt auch auf seiner eigenen Motivation, seine Ressourcen einzubringen. Somit dienen die Betreuungsvisiten der Aktualisierung von Pflegeplanungen und einer gemeinsamen Steuerung der Maßnahmen zusammen mit dem Bewohner.

Folgende Leitfragen überprüfen bei der Visite, inwieweit der Bewohner zielgerichtete Unterstützung in seiner Tagesstruktur erhält:

#### **(A) Mobilität**

1. Entspricht die Unterstützung bei der Mobilität dem individuellen Bedarf des Bewohners? Benötigt der Bewohner Hilfestellung bei der Teilnahme an den Angeboten?
2. Erhält der Bewohner, sofern gewünscht, mehrmals wöchentlich Unterstützung für Aufenthalte im Freien?
3. Wurden die vorliegenden Mobilitätsbeeinträchtigungen bei der Einschätzung gesundheitlicher Risiken berücksichtigt? Werden gezielt Kraft- und Balanceübungen eingesetzt?



2. Wurde mit dem Bewohner eine individuelle Tagesstrukturierung erarbeitet und dokumentiert? Oder, sofern er nicht mehr selbstständig dazu in der Lage ist, mit seinen Bezugspersonen?
3. Orientieren sich betreuende Leistungen an der individuell festgelegten Tagesstrukturierung und den Bedürfnissen des Bewohners?
4. Erhält der Bewohner (sofern benötigt) Unterstützung dabei, bedürfnisgerechten Beschäftigungen im Lebensalltag nachzugehen?
5. Werden die vom Bewohner gewünschten und geplanten Aktivitäten regelmäßig durchgeführt?
6. Erhält der Bewohner Unterstützung, an der Gemeinschaft innerhalb der Einrichtung teilzuhaben?



*Annegret Miller  
Inhaberin der auf Pflege spezialisierten  
Unternehmensberatung exzellenz Miller  
GmbH, Köln, [exzellenz.de](http://exzellenz.de)*

4. Entspricht die Unterstützung im Bereich der Mobilität den Erfordernissen, die aus der individuellen Risikosituation erwachsen? Werden Bewohner aufgrund des Sturzrisikos begleitet? Ist der Hol- und Bringdienst geplant?
5. Werden zielgerichtete Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Mobilität durchgeführt, die auf die noch vorhandenen Fähigkeiten und Bedürfnisse des Bewohners abgestimmt sind?

#### **(B) Beeinträchtigungen der Sinneswahrnehmung**

1. Liegen Beeinträchtigungen beim Sehen vor? Sind Hilfsmittel vorhanden? Wird der Bewohner darin unterstützt, diese Beeinträchtigungen zu kompensieren? Was ist bei den Angeboten der Sozialen Betreuung zu beachten?
2. Liegen Beeinträchtigungen beim Hören vor? Weitere Fragen wie unter B1 schließen sich hier an.

#### **(C) Tagesstrukturierung, Beschäftigung und Kommunikation**

1. Sind die Interessen und Wünsche des Bewohners bezüglich Aktivitäten und Gewohnheiten bekannt?

#### **(D) Herausforderndes Verhalten und psychische Problemlagen**

1. Erfolgte eine Erfassung der Verhaltensweisen des Bewohners und eine darauf aufbauende Einschätzung, ob aus dem Verhalten ein Unterstützungsbedarf erwächst?
2. Wurden verhaltenswirksame Faktoren identifiziert und Maßnahmen eingeleitet, um diese Faktoren zu begrenzen oder zu kompensieren? Welche umgebungsbedingten Überforderungen werden beobachtet? Gibt es biografische Bezüge?
3. Erhält der Bewohner eine geeignete Unterstützung, um trotz der Verhaltensproblematik Bedürfnisse zu befriedigen und Wohlbefinden zu erleben?

Die neu priorisierten Inhalte dienen dazu, die Ergebnisqualität zu verbessern. Wir sollten die Gelegenheit nutzen, sie bereits jetzt in die Praxis umzusetzen. So trainieren wir die künftig vorgeschriebenen Fragen sowie Prozesse und verbessern zudem mit den Bewohnern, ihren Angehörigen und den Kollegen die Lebensqualität der Betroffenen. ●

*Das Indikatorenmodell und die Qualitätsprüfrichtlinie (QPR) erläutert Heike Jurgschat-Geer im September in **aktivieren**.*

#### **Mehr zum Thema**

Buchtip: Indikatorengestütztes Qualitätsmanagement. Vorbereiten, Einführen, Qualitätsprüfung bestehen, Michael Wipp, Ronald Richter, Vincenz Network, Hannover, 2019, [vinc.li/indikatorengestuetztes\\_QM](http://vinc.li/indikatorengestuetztes_QM)

Lesen Sie auch den Beitrag der Autorin zur Qualifizierung von Betreuungsassistenten in **aktivieren**

2/2018.