

# Raus aus dem Wahnsinn!

Kagerer

2025

ISBN 978-3-8006-7797-9

Vahlen

schnell und portofrei erhältlich bei  
[beck-shop.de](https://beck-shop.de)

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](https://beck-shop.de) steht für Kompetenz aus Tradition. Sie gründet auf über 250 Jahre juristische Fachbuch-Erfahrung durch die Verlage C.H.BECK und Franz Vahlen.

[beck-shop.de](https://beck-shop.de) hält Fachinformationen in allen gängigen Medienformaten bereit: über 12 Millionen Bücher, eBooks, Loseblattwerke, Zeitschriften, DVDs, Online-Datenbanken und Seminare. Besonders geschätzt wird [beck-shop.de](https://beck-shop.de) für sein umfassendes Spezialsortiment im Bereich Recht, Steuern und Wirtschaft mit rund 700.000 lieferbaren Fachbuchtiteln.

Das zentrale Erleben von Bewohnern ist:

»Es interessiert sich wer ganz konkret für mich,  
somit bin ich jemandem wichtig.«

Für Mitarbeitende steht im Mittelpunkt:

Es zählt wer auf mich, ich bin für jemanden  
verantwortlich, wenn ich mich nicht kümmere,  
wer dann?

Durch das direkte Feedback von der Bewohnerin und den Angehörigen an den Mitarbeiter bezüglich der geleisteten Arbeit kann er das eigene Engagement gut einschätzen, Erfolge werden direkt sichtbar.

### Rahmenbedingungen

Für das Gelingen der Dual-Pflege sind einige wichtige Rahmenbedingungen erforderlich, welche sich in der Praxis als sehr relevant herausgestellt haben:

- **Kontinuität**

Damit Beziehung entstehen und wachsen kann, braucht es ein stabiles Team. Ein häufiger Wechsel von Mitarbeitenden ist nicht dienlich. Sollte dies teilweise notwendig sein, braucht es eine vorausschauende Planung und gute Kommunikation.

- **Führung**

Ein Leitsatz in unserem Führungsverständnis ist:

*Bewegt nicht eure Mitarbeitenden, sondern lasst  
Platz für Bewegung!*

Diese Haltung macht deutlich, dass Führung nicht darin besteht, mit Regeln und Vorgaben die Mitarbeitenden einzuengen oder zu bevormunden, sondern Vertrauen zu schenken und dadurch kreative Ergebnisse zu erzielen, die bei einem zu engen Korsett nicht möglich wären.

Diese Freiheit soll auch nicht durch »gut gemeinte« Unterstützung der Vorgesetzten oder der Koordinatoren abgeschwächt werden. Unterstützung, die von Betroffenen nicht angefordert wird, fördert Abhängigkeit und hindert die eigene Entwicklung. Nur wenn die Mitarbeitenden Vertrauen und Freiraum erleben, können diese von sich aus Vertrauen und einen Freiraum geben und somit Individualität ermöglichen.

## Ziele

- **Für Bewohnerinnen und Bewohner**

Durch die Festlegung einer Ansprechperson (Begleiter) sollen die Bewohner mehr Sicherheit und Orientierung erhalten. Das Wissen, zum Beispiel über die Biografie der Bewohner, soll bei den Begleitern zunehmen.

Die entstehende Beziehung zwischen Bewohner und Begleiter sowie die umfangreichen Kenntnisse sollen eine individuellere Pflege und Betreuung möglich machen.

Die Bewältigung verschiedener Phasen des Aufenthaltes, wie der Einzug, eine mögliche Veränderung des Gesundheitszustandes, Problemstellungen mit Angehörigen oder auch die Phase des Sterbens und Abschiednehmens, soll durch die aufgebaute Beziehung besser bewältigt werden können. Durch die entstandene Empathie kann der Begleiter die nonverbalen Äußerungen besser verstehen, wenn die verbale Kommunikation nicht (mehr) möglich ist.

Der regelmäßige und geplante Kontakt zwischen Bewohner und Begleiter lässt auch kleinere Veränderungen erkennen und macht damit eine adäquate und zeitnahe Reaktion möglich.

- **Für An- und Zugehörige**

Die Begleiterin ist auch für die Angehörigen als feste Ansprechpartnerin zuständig. Durch diesen regelmäßigen Kontakt entsteht eine solide Gesprächsbasis, die in herausfordernden Situationen helfen kann, gemeinsam statt aneinander vorbei nach Lösungen zu suchen.

Das Erkennen von Sorgen und Problemen von Angehörigen und ihrem oft zu beobachtenden »schlechten Gewissen«, weil sie ihre Lieben ins »Heim abschieben«, ist eine wichtige Aufgabe der Be-

gleiterin. Je früher Angehörige Vertrauen zur Pflege und somit zum Seniorenwohnhaus fassen und partnerschaftlich agieren, desto vorteilhafter ist es für alle Beteiligten.

Durch die Zuständigkeit einer Pflegeperson soll das oft mühsame Erzählen der gleichen »Geschichte« verschiedensten Mitarbeitenden gegenüber minimiert werden. Bei Gesprächen kann auf bereits bestehendes Wissen aufgebaut werden.

### Struktur der Dual-Pflege

- **Teams**

Die Mitarbeitenden einer Hausgemeinschaft bilden jeweils ein Team. Das Team bestimmt, ob es einen Koordinator wählt oder nicht.

Wer innerhalb des Teams für welche Bewohner zuständig ist, wird in der Gruppe selbst festgelegt.

Für die Terminkoordination und die Moderation ist der Koordinator zuständig (die Moderation kann auch delegiert werden).

Er soll darauf achten, dass einerseits ergebnisorientiert gearbeitet wird, aber auch Erfahrungen und Probleme gemeinsam diskutiert und ausgetauscht werden können. Für den Ablauf gibt es einen Tagesordnungsvorschlag, der Themenpunkte beinhaltet, welche grundsätzlich bei jedem Treffen zur Sprache kommen sollten.

- Bewohner (Aktuelles, Veränderungen, ...)
- Angehörige (Aktuelles, Erfahrungen, ...)
- Organisatorisches (Termine, Arbeitsweise, ...)
- Care Center (Pflegeplanung, Evaluation, ...)
- Wie geht's uns miteinander?
- Was ist bis zum nächsten Treffen wichtig oder zu erledigen?
- Allfälliges

Wenn ein Team entscheidet, ohne Koordinator zu arbeiten, müssen dessen Aufgaben fix verteilt werden.

Die Ergebnisse dieser Treffen müssen, soweit sie Bewohner betreffen, im Pflegebericht bzw. in der Pflegeplanung festgehalten werden. Ein Protokoll muss nicht geführt werden.

Eine Teambesprechung muss grundsätzlich einmal monatlich einberufen werden. In den Monaten Juli, August und Dezember kann aufgrund der vermehrten Urlaube und Veranstaltungen von Treffen abgesehen werden.

Die Termine können entweder vom Team oder der Person festgelegt werden, die für den Dienstplan verantwortlich ist.

Die Treffen müssen im Haus stattfinden, ein Ort außerhalb ist nur zu speziellen Anlässen möglich (nach Absprache mit der Pflegedienstleitung oder Hausleitung). Der Zeitpunkt ist frei wählbar.

Pflegedienstleitung und Hausleitung können vom Team eingeladen werden, sie können sich aber auch selbst einladen, wenn für sie relevante Themenstellungen gegeben sind.

- **Aufgaben der Begleiter**

Jeder Begleiter muss in regelmäßigen Abständen Kontakt zu der von ihm zu betreuenden Bewohnerin aufnehmen, um eine Vertrauensbasis zu schaffen. Diese Beziehung ist gekennzeichnet von Professionalität und unterscheidet sich daher wesentlich von einer freundschaftlichen Beziehung. Die Regelmäßigkeit hilft, die Persönlichkeit und die individuellen Bedürfnisse und Veränderungen zu erkennen und darauf rechtzeitig reagieren zu können. Diese Gespräche sind im Pflegebericht unserer EDV-Dokumentation unter der Rubrik »Bezugspflege« inhaltlich zu dokumentieren. Ein Eintrag hat mindestens alle zwei Wochen zu erfolgen. Die Zuständigkeit umfasst alle Belange und Bedürfnisse, die im Rahmen der Betreuung und Pflege auftreten sowie die Mithilfe bei der Beschaffung der Dinge für das tägliche Leben (Kleidung, Toilettenartikel, ...). Dies bedeutet aber nicht, dass der Begleiter für die Bewohnerin einkaufen geht. Der Begleiter regt die Besorgung bei den Angehörigen an, und diese erledigen dann die Einkäufe. Sollten keine Angehörigen verfügbar sein, müssen im Haus andere Strukturen greifen, die diese Aufgabe übernehmen. Die Kontrolle, ob die Besorgungen zur Zufriedenheit der Bewohnerin erledigt wurden, ist wiederum Aufgabe des Begleiters.

Die Vermittlung von diversen Angeboten des Hauses ist ebenfalls dessen Aufgabe (z. B. Ergo- und Physiotherapie, Betreuungsangebote, psychologische Betreuung, Beratung, Seelsorge).

Beim Einzug ins Seniorenwohnhaus eines Bewohners sollte eine Pflegeanamnese (Infosammlung) erhoben werden. Ist eine Pflegeassistentin als Begleiterin zugeteilt, muss diese bei der Erhebung der Pflegeanamnese eine Diplomkraft einbinden.

Ein Erstgespräch mit allen Beteiligten (Bewohnerin, Angehörige, Begleiterin) ist innerhalb der ersten Woche nach Einzug abzuhalten. Dabei ist auf alle offenen Fragen einzugehen. Dieses Gespräch darf nicht zufällig erfolgen, sondern muss konkret vereinbart werden, damit ein geeigneter Rahmen geschaffen werden kann und auch die nötige Zeit zur Verfügung steht.

Die Ergebnisse sind unter der Rubrik »Bezugspflege« zu dokumentieren.

Alle anderen relevanten Daten und Erkenntnisse (bspw. die Biografie) sind von der Begleiterin zu erheben und in der Pflegeplanung und dem Pflegebericht festzuhalten.

Zu den Angehörigen soll eine Gesprächsbasis aufgebaut werden, die in schwierigen Situationen ein Miteinanderreden möglich macht. Probleme sollten dadurch frühzeitig erkannt und bearbeitet werden.

Alle Anliegen im Bereich der Dual-Pflege, egal an wen sie herangetragen werden, müssen an die zuständige Begleiterin weitergeleitet und von ihr bearbeitet werden.

In der ersten Phase sollten sich die Begleiterin auf die Basisversorgung konzentrieren und erst in weiterer Folge zusätzliche Angebote überlegen. Angebote von Begleitern an Bewohner, die über die eingeteilte Dienstzeit hinausgehen, müssen vorher mit der Pflegedienstleitung oder der Hausleitung abgesprochen werden.

Liste von Aufgaben der Begleiter:

1. Wohnumfeld
2. Soziales Umfeld
3. Verwaltungsangelegenheiten
4. Individualplanung von Betreuung und Pflege
5. Informationssammlung und -austausch

### Wohnumfeld: Tätigkeiten

Kontrollieren, ob genügend Kleidung, Toilettenartikel, ... vorhanden sind; Kleidung mit Namen markieren lassen

Bewohnerin bei der Ordnung im Zimmer unterstützen

Kleiderkästen mindestens einmal jährlich gründlich kontrollieren

### Soziales Umfeld: Tätigkeiten

Erstkontakt mit Bewohnerin und Angehörigen herstellen und Begrüßungsgespräch abhalten (Initiative durch Begleiter)

Bearbeitung der Post durch Bewohnerin oder Vertrauensperson sicherstellen (Post nicht öffnen, sondern nur Bearbeitung sicherstellen, soweit möglich)

Soziale Kontakte fördern (im Haus und auch extern), z. B. durch Teilnahme an Veranstaltungen im Haus

### Verwaltungsangelegenheiten: Tätigkeiten

Beratung in Bezug auf administrative Angelegenheiten (z. B. Anträge, Gebührenbefreiung). In den meisten Fällen ist eine Vermittlung zur Kassenleitung sinnvoll.

### Individualplanung von Betreuung und Pflege: Tätigkeiten

Intensive Begleitung in der Eingewöhnungsphase und Sterbephase (den Vorsorgedialog rechtzeitig starten); Gespräche im Care Center dokumentieren (im Pflegebericht unter der Kategorie »Bezugspflege«).

Aufmerksam auf Bewohnerin zugehen, um auf Emotionen (z. B. Trauer, Ärger, Ablehnung, Angst) rechtzeitig reagieren zu können.

Einmal monatlich Blutdruck und Gewichtskontrolle durchführen und bei Besonderheiten an die zuständigen Stellen weiterleiten. Sollten Kontrollen nicht möglich sein, bitte unter »Ablehnung« in der Pflegedokumentation dokumentieren.

Führen der Pflegeplanung (Freigabe durch DGKP)

- Einbeziehen von Experten (Wundmanagement, Hygiene, Inkontinentbeauftragte, Psychiater, Psychologin, Ergo- und Physiotherapie)
- Übereinstimmung von Pflegeplan und Pflegebedarfserhebungsbogen (PBEB) überprüfen und Änderungen veranlassen.

Beschäftigung und Betreuung der Bewohnerin (z.B. spazieren, zeichnen, Buch anschauen, vorlesen, Gespräche, Gehtraining, einfach da sein, basale Stimulation wie Fußbäder, Handbäder, Einreibungen, Haare eindrehen, ...)

Fußpflege- und Friseurbesuch planen

Eventuell Teilnahme an Beerdigung nach Wunsch des Begleiters

### **Informationssammlung und -austausch: Tätigkeiten**

Bei Veränderungen Weitergabe von Informationen an die zuständigen Stellen

Regelmäßig den Pflegebericht lesen

Informationen sammeln in Gesprächen mit der Person selbst sowie den Angehörigen (Biografie, Familie, Vorlieben, ...)

Wenn Bewohner vertrauliche oder intime Details ihres Lebens preisgeben, ist genau abzuwägen, welche Geschehnisse dokumentiert werden. Dabei kann als Richtlinie gelten, dass Situationen, die für die Betreuung wichtig sind, niedergeschrieben werden sollten. Wichtig ist, das Einverständnis der betroffenen Person einzuholen.

Bekanntgabe, ob Begleiter beispielsweise im Urlaub angerufen werden möchte, wenn die zugewiesene Person verstirbt. Gewünschte Vorgangsweise muss im Care Center dokumentiert sein.

#### **• Aufgaben der Koordinatoren**

- Terminvereinbarung für Teamtreffen (wenn nicht anders festgelegt)
- Moderation des Teamtreffens nach den Richtlinien und Festhalten der Ergebnisse (diese Aufgabe kann auch delegiert werden)
- Intensiver Austausch über Bewohner- und Teamthemen
- Ansprechperson für Angehörige (aus seinem Team) bei medizinischen Fragen
- Sicherstellung der Zuteilung der Kollegen zu Bewohnern als Begleitern, in Absprache mit dem Team
- Weiterleitung von Anregungen und Problemstellungen an Haus- und Pflegedienstleitung
- Auf Einhaltung des Strukturpapiers achten – Änderungsbedarf an Haus- und Pflegedienstleitung melden

- Koordinatorinnen und Koordinatoren übernehmen keine Führungsaufgaben und somit auch kein Controlling! Dies obliegt der Haus- und Pflegedienstleitung.
- **Aufgaben der Pflegedienstleitung (PDL) und Hausleitung (HL)**  
Die Rolle der PDL und HL besteht hauptsächlich darin, dass sie als Berater für die Teams und für die Koordinatoren zur Verfügung stehen. Außerdem müssen sie die Teamentwicklung im Auge haben und erkennen, welche Unterstützung für die einzelnen Mitarbeitenden notwendig ist.

### Konkrete Aufgaben der PDL und HL im Rahmen der Dual-Pflege

- Hüter der Spielregeln
- Berater für Begleiter und Koordinatoren
- Abhalten von regelmäßigen Besprechungen mit den Koordinatoren
- Unterlagen aktuell halten (Informationen, Anpassungen des Konzepts)

beck-shop.de  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

### Tagesstruktur

Die tägliche Arbeit findet in den Hausgemeinschaften statt. Es ist bei der Diensteinteilung darauf zu achten, dass Begleiterinnen nach Möglichkeit in ihrer Hausgemeinschaft zum Einsatz kommen. Die sonstigen Aktivitäten (z. B. spazieren, Gespräche, Spiele) mit Bewohnern finden wie in anderen Systemen statt, nur mit dem Unterschied, dass die Begleiterinnen sie vorwiegend mit den zugeteilten Bewohnern durchführen.

### Allgemeines

Die Zuständigkeit der Begleiterinnen ist am Zimmerschild und im EDV-Dokumentationssystem vermerkt (unter Kontaktpersonen). Die Urlaubs- bzw. Krankenvertretung muss innerhalb der Teams geklärt werden (verantwortlich ist der jeweilige Koordinator). Ab einem Ausfall von drei Wochen wird eine Vertretung für die Begleiterin bestimmt.