

# 1 Darstellung einer methodischen Vorgehensweise: den Einzelfall verstehen

Den Einzelfall verstehen: es stellt sich zu Beginn die Frage, was im Zusammenhang mit den Ressourcen und Kompetenzen des älteren Menschen als »Einzel« und was als »Fall« bezeichnet werden kann?

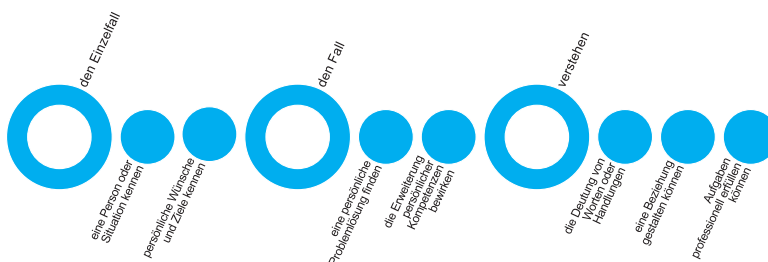
»Einzel« kann für ein singuläres Ereignis, eine individuelle Situation, einen persönlichen Wunsch, ein persönliches Ziel, für eine Person und Persönlichkeit aber auch für eine am einzelnen Menschen ausgerichtete professionelle Aufgabe, Anforderung und deren Ergebnis stehen. Dem folgt eine an der einzelnen Person orientierte Problemlösung zur Bewahrung oder der Erweiterung ihrer persönlichen Kompetenzen<sup>1</sup>.

Als »Fall« kann etwas bezeichnet werden, womit eine Person rechnen muss, z. B. eine bestimmte Angelegenheit klären zu müssen oder das Auftreten oder Vorhandensein einer Erkrankung oder Einschränkung, die der professionellen Unterstützung bedarf<sup>2</sup>.

Das »Verstehen« des Einzelfalls als person-orientierter Ansatz bezieht sich auf die Wahrnehmung und die Deutung von verbal kommunizierten Worten, beobachteter Handlungen oder Situationen als Ausdruck nonverbaler Kommunikation. Dazu zählt, etwas sowohl kognitiv als auch intuitiv zu erfassen oder zu durchdringen, etwas deutlich wahrnehmen zu können, eine gute, vom gegenseitigen Verständnis getragene Beziehung haben oder etwas gut und sicher können<sup>3</sup>.

Den »Einzelfall verstehen« zeichnet sich deshalb durch seine facettenreiche Bedeutung aus, die sich mithilfe verschiedener Methoden erschließen lässt (► Abb. 1).

Verstehen des Einzelfalls



**Abb. 1:** Chronologie und inhaltliche Bedeutung des Verstehens des Einzelfalls

1 vgl. Duden online, Zugriff am 28.4.2018

2 ebenda

3 ebenda

Kommunikation und  
Wahrnehmung

Der erste Schritt ist das Kennenlernen und die Wahrnehmung einer Person oder einer Situation durch die Kommunikation miteinander. Sie kann verbal, nonverbal oder eine Mischung aus beidem sein. Im Laufe der Kommunikation sollen die persönlichen Wünsche und auch die Ziele des älteren Menschen deutlich werden, denn in der Regel wird er sehr ausführlich das aktuelle Problem bei der Alltagsgestaltung schildern, dies bietet die Möglichkeit die persönliche Situation aber auch den Leidensdruck zu schildern. Die Pflegenden, nimmt diese Schilderungen auf und deutet sie aus ihrer und aus der Perspektive des älteren Menschen sowie aus ihrer pflegefachlichen Perspektive und bietet die gemeinsame Erarbeitung einer persönlichen Problemlösung an.

Gemeinsame  
Problemlösung

Der zweite Schritt ist die gemeinsame Suche nach der Lösung des identifizierten Problems. Die gemeinsam erarbeitete und ausgehandelte Problemlösung und deren Umsetzung begründet eine Beziehung oder ein Arbeitsbündnis auf Zeit, das die Stärkung der individuellen Kompetenzen zum Ziel hat.

Die beiden ersten Schritte sind begleitet von einem kontinuierlichen Verstehensprozess, der nie abgeschlossen sein wird, denn jede neue Information, Situation oder Ziel kann den Problemlösungsprozess und die individuelle Förderung verändern und seine Evaluation nach sich ziehen. Konsequenterweise ändern sich dann auch die pflegerischen Interventionen.

Der Verstehensprozess ist sehr vielschichtig und kann unter drei sich beeinflussenden Aspekten gesehen werden: in der Kommunikation findet die Deutung von Worten und Handlungen beider Gesprächspartner statt. Jeder der Beteiligten hat allerdings seine eigene Sicht auf die Situation oder auf die Person gegenüber. Um diese unterschiedlichen Perspektiven abzugleichen und sich über das richtige Verständnis zu vergewissern, ist die Deutung der Kommunikation und der Handlungen wesentlich. Damit wird es möglich, die individuelle Wahrnehmung des älteren Menschen und die professionelle der Pflegenden in Übereinstimmung zu bringen oder Diskrepanzen zu benennen. Hier setzt dann der oben benannte Aushandlungsprozess an.

Der Verstehensprozess ist auch der Beginn einer Beziehungsgestaltung zwischen den Beteiligten. Das Besondere an dieser Beziehung ist die notwendig gewordene professionelle Begleitung bei der Problemlösung. Die Kombination aus einer Beziehung zwischen den Beteiligten für eine bestimmte Zeit als Begleitung zur persönlichen Stärkung und der gemeinsamen Zielerreichung im Sinne eines Arbeitsbündnisses ist von einer hohen Intensität geprägt.

Verstehen bedeutet aber auch, Fachkompetenz zu besitzen, um alle pflegefachlichen Anforderungen professionell erfüllen zu können, also sein »Handwerk« zu verstehen. Dazu gehört die pflegefachliche und methodische Kompetenz, um auf eine Vielzahl von fachlichen Aspekten und Vorgehensweisen zurückgreifen zu können.

## 1.1 Das hermeneutische Verstehen des Einzelfalls

Der verstehende Zugang zur aktuellen Situation des älteren Menschen als Einzelfall, kann unterschiedlich gestaltet werden. Zum einen ist die Möglichkeit gegeben, sich auf einzelne Aspekte zu konzentrieren oder zum anderen den Einzelfall so umfänglich wie möglich zu erfassen. Die Wahl der Verstehensmethode hängt vom Verstehens- und Erkenntnisinteresse hinsichtlich der Lebenssituation der älteren Person ab. Sie hängt auch ab von den kommunikativen Kompetenzen der älteren Menschen. Ist der ältere Mensch in der Lage, seine Situation, seine Ressourcen und Probleme präzise zu schildern, ist das Verstehen seiner Äußerungen angebracht. Ist der ältere Mensch nicht in der Lage zu kommunizieren, treten an die Stelle seiner Äußerungen die Schilderung der Beobachtungen und Wahrnehmungen der Pflegenden oder der Angehörigen, die es zu verstehen gilt.

Bei beiden Methoden, die einem Erkundungsprozess gleichen, steht ein offenes und umfassendes Verstehen des einzelnen Falles im Zentrum und dies wird als das »hermeneutische Verstehen« bezeichnet und bedeutet eine Äußerung, eine Handlung oder eine Situation systematisch und verstehend auszulegen (vgl. Lamnek, 2010).

Die Deutung erfolgt unter Berücksichtigung einer inhaltlichen Offenheit und kommt in jedem Deutungsschritt der Konstruktion einer individuellen Wirklichkeit der älteren Menschen näher und nutzt dazu die Informationen aus ihrer subjektiven Wirklichkeit (vgl. Flick, 2014). Aus der Schilderung der persönlichen und sozialen Umwelt, erlebter Ereignisse oder Aktivitäten, kann durch den Prozess des Verstehens eine Zuschreibung einer Bedeutung aus der Perspektive der älteren Menschen (vgl. Flick, 2014) durch Pflegende vorgenommen werden.

Diese Verstehensweise führt dazu, sich mit Hilfe der Beobachtungen der subjektiven Perspektive von älteren Menschen zu nähern. Die systematische Annäherung an die subjektive Perspektive erleichtert im weiteren Verlauf die Entscheidung und Gestaltung pflegerischer Interventionen. Sie kann aber auch helfen, sich von einer stark geprägten professionellen Deutung von Lebenssituation zu lösen, die zu Interventionen führen könnten, die nicht unbedingt im Sinne der älteren Menschen sind.

Besonders geeignet ist diese hermeneutisch-verstehende Vorgehensweise bei sehr komplexen Lebenssituationen. Sie können bei älteren Menschen häufig vorkommen, denn bei ihnen treffen körperliche, geistige, seelische oder soziale Einschränkungen auf eine zeitweise Abhängigkeit von anderen Menschen. Im Rahmen der hermeneutisch-verstehenden Vorgehensweise wird eine Vielfalt von Ursache- und Wirkungsketten sichtbar, die alle in einem mittelbaren oder unmittelbaren Zusammenhang stehen. Durch ihre Beeinflussung ist es möglich, diese zu stabilisieren oder zu destabilisieren. Deshalb sollen die unterschiedlichen Ursachen und Wirkungen identifiziert

Aneignen der subjektiven Perspektive

Komplexität erkunden

Situationen und Handlungen erkunden

werden, um im Anschluss bewertet und pflegerischen Interventionen zugeordnet werden zu können.

Ebenfalls gut geeignet ist die hermeneutische-verstehende Vorgehensweise für das Erfassen der Lebenssituationen von älteren Menschen, die kognitiv nicht mehr in der Lage sind, sich verbal verständlich zu machen. Dies ist oft bei Menschen mit einer Demenz der Fall, da sie in einem späteren Stadium unter dem Verlust des Sprachverständnisses und in dessen Folge der Sprechfähigkeit leiden. Hier bietet sich an, sämtliche Beobachtungen die Dritte bei einer Person gemacht haben, zusammenzutragen, um mithilfe ihrer Deutung die mutmaßlichen Wünsche, Ziele, Ressourcen, Bedürfnisse, Bedarfe etc. verstehend herauszufinden. Die beschriebenen und gedeuteten Beobachtungen können dann an die Stelle von verbalen Äußerungen treten, die die Menschen mit einer Demenz mit hoher Wahrscheinlichkeit selbst auch gemacht hätten. Dies öffnet einen Weg, trotz kommunikativer Probleme die innere Erlebenswelt der Menschen mit einer Demenz zu verstehen und zu erkunden. Dieses Verstehens- und Erkenntnisinteresse macht erst die individuelle und spezielle Versorgung möglich.

### 1.1.1 Die pflegerische Fallarbeit: die Fallbesprechung

Hermeneutische Fallbesprechung

Das Vorgehen der Wahl zum hermeneutisch-verstehenden Ansatz ist die sog. »Pflegerische Fallarbeit« (vgl. Schrems, 2013). In der pflegerischen Praxis wird sie oft auch als »Hermeneutische Fallbesprechung« bezeichnet. Sie zeichnet sich durch die inhaltliche Offenheit aus, d. h. alle Informationen von möglichst vielen beteiligten Berufsgruppen oder Angehörigen werden gesammelt, da sie alle von Bedeutung sein können. Die Vielzahl der zu erwartenden Informationen werden zusammengetragen, sortiert, in Beziehung gesetzt und daraus Hypothesen für das Verständnis des Einzelfalls gebildet, die sich in der pflegerischen Praxis bewähren oder auch verworfen werden können.

Teilnehmer an einer geplanten Fallbesprechung können die betroffenen Personen, ihre Angehörigen und alle beteiligten Berufsgruppen sein.

Das Vorgehen bei einer hermeneutischen Fallbesprechung ist die Gestaltung von verschiedenen Phasen:

#### Phase 1

Erkunden

*Erkunden:* Alle zur Verfügung stehenden Informationen in Form von Zitaten des älteren Menschen oder Beobachtungen Dritter werden in Stichworten notiert. Sie werden in der Reihenfolge notiert, wie sie vorgetragen werden. Alle Beteiligten werden aufgefordert, alle Informationen zu benennen, denn es ist am Anfang der hermeneutischen Fallbesprechung nicht abzusehen, welche Information im späteren Verlauf eine Schlüsselinformation sein könnte. In der Regel kommt eine Vielzahl von Informationen zusammen, die dann auf einem Flip-Chart oder einem ähnlich großen Format notiert

werden. Die Informationssammlung kann dann als abgeschlossen gelten, wenn die Beteiligten keine weiteren neuen Informationen beitragen können oder sich erste Informationen wiederholen. Wenn dieses Stadium erreicht ist, kann von einer Vollständigkeit der Informationen gesprochen werden.

Fallbesprechung Frau Müller-Lüdenscheidt		
XXXX	XXXX	XXXX
YYYY	YYYY	YYYY
ZZZZ	ZZZZ	ZZZZ

**Abb. 2:**  
Informationssammlung

Alle Informationen und Beobachtungen werden unsortiert in einer Reihenfolge auf z. B. einem Flipchart dokumentiert. Die Stichwortsammlung sollte von allen Beteiligten eingesehen werden können, damit sie den Verlauf der nun folgenden Phasen aktiv mitverfolgen können (► Abb. 2).

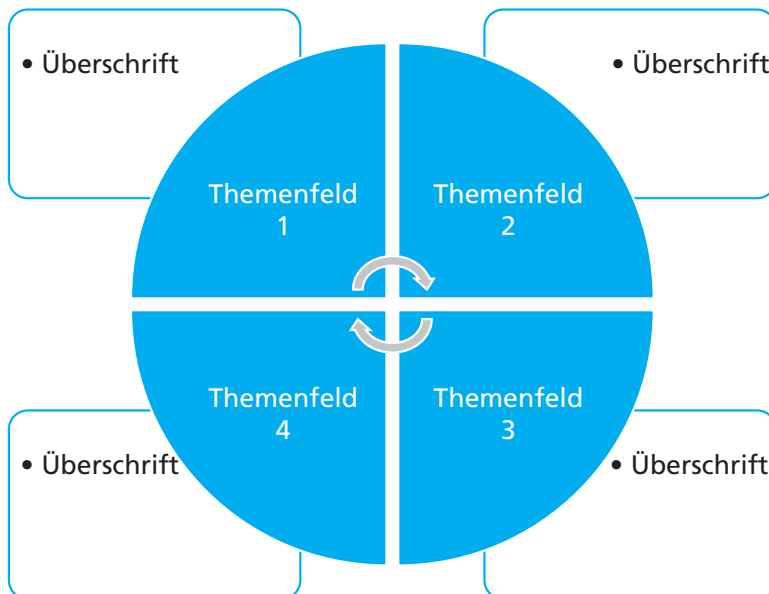
## Phase 2

*Erfassen:* Da jetzt davon auszugehen ist, dass alle Informationen, die die Beteiligten als relevant erachtet haben, zusammengetragen wurden, können sie sortiert werden. Dabei werden die erfassten Informationen in einem ersten Schritt so sortiert, dass sie inhaltlich einem bestimmten Thema zugeordnet werden können. So entstehen mehrere Themenfelder, die unterschiedlich umfangreich ausfallen können. Alle Informationen werden in ein Themenfeld aufgenommen, auch dann, wenn ggf. nur eine einzige Information vorhanden ist. In einem zweiten Schritt werden die entstandenen Themenfelder mit einer Überschrift versehen. Die Bildung von Themenfeldern stellt eine Sortierung der Stichworte auf einer inhaltlichen Erfassungsebene dar (► Abb. 3). Dieses Vorgehen soll sicherstellen, dass keine Informationen verloren gehen. (vgl. Flick, 2014)

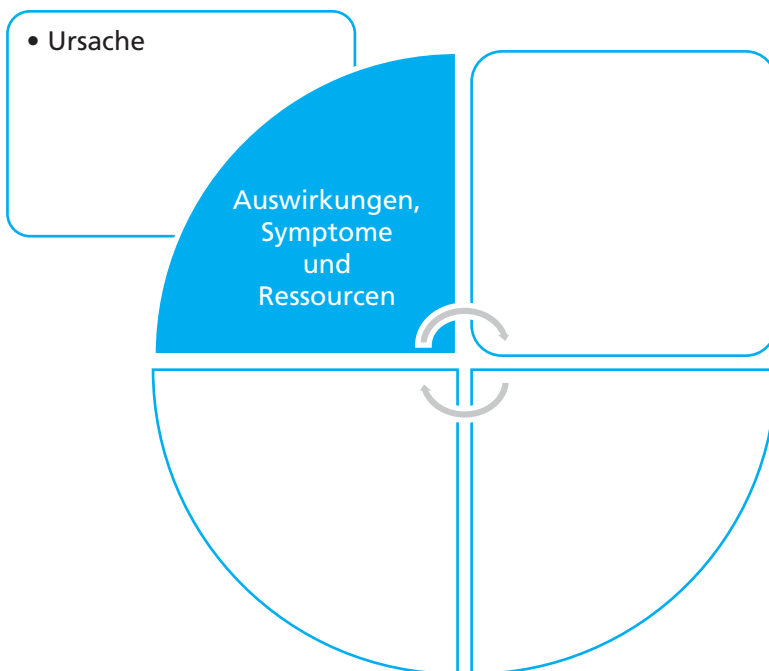
Erfassen

Die gesamten Informationen werden von allen Beteiligten gemeinsam so sortiert, sodass sich verschiedene Themenfelder ergeben. In den Themenfeldern finden sie wiederum Hinweise auf z. B. Ursachen, Symptome und Ressourcen. Diese wiederum können in Informationen unterteilt werden, welche die Ursache für die beobachteten oder geäußerten Wirkungen aufzeigen. Mit dieser Vorgehensweise werden oberflächliche Strukturen in der Informationssammlung deutlich (► Abb. 4).

**Abb. 3:**  
Sortierung der  
Informationen  
und Finden einer  
Überschrift



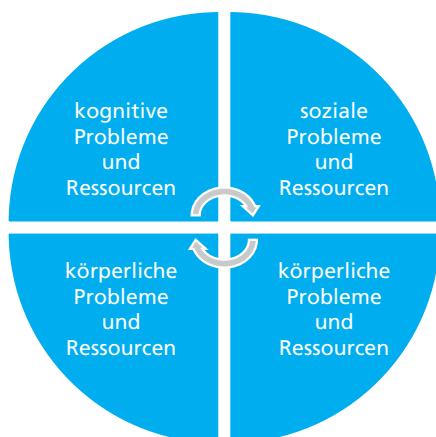
**Abb. 4:**  
Oberflächliche  
Struktur eines  
Themenfeldes



## Phase 3

*Beschreiben:* Es liegen nun gebündelte Informationen vor, die inhaltlich sortiert und zur besseren Übersichtlichkeit mit Überschriften versehen wurden, die kurz den inhaltlichen Schwerpunkt repräsentieren und erste Beziehungen zwischen Ursachen und Wirkungen aufzeigen können. Diese stellen in der Regel ein Netzwerk dar, was am Ende alle Themenfelder integrieren kann. In diesem Netzwerk lassen sich Beziehungen oder Zusammenhänge im Sinne einer Ursache und deren Wirkung auf das gesamte Netzwerk erkennen und bilden die Tiefenstruktur innerhalb der vorstrukturierten Informationssammlung (vgl. Flick, 2014). Die Unterscheidung von Ursache und Wirkung in einem Netzwerk erleichtert das Verstehen sehr komplexer Lebenssituationen, da ihre Reduktion auf wesentliche Themenfelder und die Beziehungen untereinander das Verstehen erleichtern (► Abb. 5).

Beschreiben



**Abb. 5:**  
Das Netzwerk aus Überschriften und ihre Zusammenhänge bezüglich der Probleme und Ressourcen

Das Netzwerk veranschaulicht, dass es mehrere Ursachen und dazu gehörige Auswirkungen geben kann und die verschiedenen Themenfelder in einer Wechselwirkung zueinander stehen. Sie haben Einfluss auf die Lebenssituation und können von zentraler oder weniger zentraler Bedeutung sein. Die Kenntnis um die Auswirkungen von Wechselwirkungen können zugunsten einer Priorisierung auf zentrale Ressourcen verwendet werden, d. h. zentralen positiven oder negativen Auswirkungen können zu einer zeitnahen Änderung der gesundheitlichen Situation oder der Lebenssituation führen. Ebenso ist die Konzentration im Sinne der Priorisierung auf vorhandene Ressourcen möglich, um mit geringer professioneller Unterstützung einen maximalen Erfolg zu erzielen.

## Phase 4

Verstehenshypothese  
testen und reflektieren

*Verstehenshypothesen testen und reflektieren:* Die sich nun anschließende Priorisierung von zentralen Ursachen und ihren Auswirkungen auf das gesamte Netzwerk bildet nun die Grundlage für die Formulierung von Verstehens-Hypothesen. Sie drücken in einer kurzen Darstellung die identifizierten Ressourcen, ihrer Ursache und ihrer Wirkung nach in Bezug auf die persönliche Situation der älteren Menschen aus. Die Formulierung einer Hypothese folgt dabei den Schritten: Identifizierung von Ressourcen, Benennung des Problems und der Ursache, die eine oder mehrere Symptome zur Folge haben (► Abb. 6).

**Abb. 6:**  
Die Formulierung  
von Verstehens-  
Hypothesen



Die einzelnen Bestandteile einer Verstehenshypothese sind die Beschreibung einer Ressource, der Formulierung des Problems und seiner Ursache, der Auswirkungen und die Hinführung zum Ziel der Kompetenzerweiterung. Ein Beispiel soll dieses Vorgehen verdeutlichen: Das Laufen in der Wohnung ist möglich, für längere Strecken außerhalb der Wohnung fehlt die Ausdauer, da eine vorliegende Hemiplegie das Gehen längerer Strecke erschwert und somit Besuche beim Arzt oder das Einkaufen unmöglich machen. Die notwendige Ausdauer kann durch ein Ausdauertraining erreicht werden.

Die Verstehens-Hypothese erfüllt den Zweck, auf ihrem Weg der Herleitung relevante und ausgewählte pflegerische Befunde zu finden. Sie bilden als professionelle Bewertung zusammen mit den persönlichen Zielen und Wünschen die Basis für die Gestaltung des pflegerischen Prozesses.

## 1.2 Das ressourcenorientierte Verstehen am Einzelfall

Ressourcenorientierte  
Fallbesprechung

Eine alternative Herangehensweise des Verstehens des Einzelfalls ist die Fokussierung auf vorliegende Ressourcen einer älteren Person. Hier steht nicht die Offenheit der Erkenntnisse im Mittelpunkt, sondern die inhaltliche Begrenztheit durch die Ausrichtung auf eine bestimmte vorhandene Ressource oder Ressourcen, die einer Förderung bedürfen. Die vorliegenden Ressourcen können von der älteren Person selbst angesprochen oder aber von den professionellen Personen beobachtet werden, z. B. pflegerische



Gefahrenlagen oder Risiken. Sie umfasst auch eine präventive Vorgehensweise.

Teilnehmer an einer geplanten Fallbesprechung können die betroffenen Personen, ihre Angehörigen und alle beteiligten Berufsgruppen sein.

Das Verstehensinteresse richtet sich auf die Sammlung umfangreicher Informationen zu einem bestimmten Sachverhalt, die eine oder mehrere Ressourcen und seine Förderung erklären können.

### **1.2.1 Die pflegerische Fallarbeit: die ressourcenorientierte Fallbesprechung**

Die ressourcenorientierte Fallbesprechung beginnt mit einer Informationssammlung als Phase 1 in Anlehnung an die Phasen der hermeneutischen Fallbesprechung.

Die gesammelten Informationen werden in Phase 2 nach Ursachen und Wirkungen sortiert und die einzelnen Themenbereiche werden mit einem Titel versehen und den Ressourcen zugeordnet. Mit diesem Schritt wird die oberflächliche Struktur der gesammelten Informationen erkennbar.

In Phase 3 werden die Themenfelder zueinander in Beziehung gesetzt, um Zusammenhänge zu identifizieren. So kann die vorhandene Tiefenstruktur der gesammelten Informationen gefunden werden.

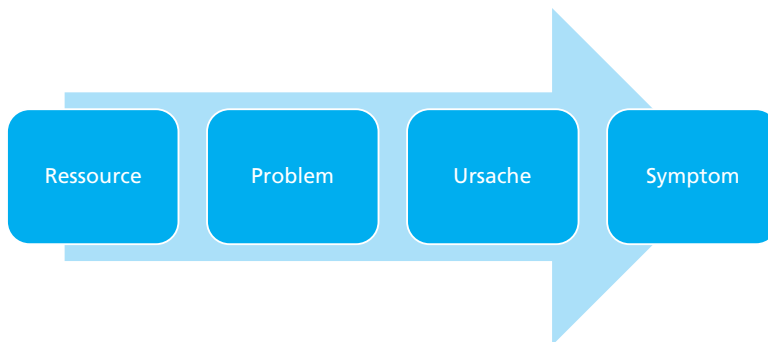
In Phase 4 und bei sehr komplex wirkenden Ressourcen kann es erforderlich sein, Priorisierungen von Ursachen und ihren Wirkungen vorzunehmen. Das reduziert die Komplexität und lässt eine Konzentration auf die Haupt- und Nebenwirkungen zu, die am ehesten und schnellsten zu einer Problemlösung aus der Perspektive der älteren Menschen führen. Daraus können auch weitere Verstehenshypothesen formuliert werden. Angestrebt wird, mit wenigen gezielten Entscheidungen über pflegerische Interventionen eine positive Kompetenzentwicklung zu erreichen. Auch hier führt die Priorisierung zentraler Ressourcen zu einer pflegerischen Befundung.

## **1.3 Der Prozess der pflegerischen Befundung am Einzelfall**

Ziel der hermeneutischen und ressourcenorientierten Fallbesprechung ist das Verständnis der Oberflächen- und Tiefenstruktur der von professionellen Personen gesammelten Informationen und der subjektiven Informationen über den älteren Menschen. Eine oder mehrere Verstehenshypothesen stehen am Anfang des sog. pflegediagnostischen Prozesses (vgl. Schrems 2003) mit der abschließenden pflegerischen Befundung.

**Pflegerischer Befund** Der Begriff Befund<sup>4</sup> beschreibt zum einen den Findungsprozess und sein Ergebnis und zum anderen die Gegenüberstellung zweier Befunde zwischen zwei Zeitpunkten, um die Ausprägung des pflegerischen Befundes vor und nach den pflegerischen Interventionen zu reflektieren (► Abb. 7).

**Abb. 7:**  
Schritte der  
pflegerischen  
Befundung



Der pflegerische Befund setzt sich aus einzelnen gedanklichen Schritten zusammen, die mit der Ressource, dem Problem, seiner Ursache und seinen Auswirkungen als Symptome beschrieben werden können. Das R-P-U-S-Schema hält eine Reihenfolge der zu beschreibenden Aspekte eines pflegerischen Befundes bereit. Das Schema erweist sich als eine systematische Unterstützung bei der Formulierung und der Anpassung des pflegerischen Befundes an die individuelle Situation der älteren Person, auf die mit individuell begründeten pflegerischen Interventionen reagiert werden kann. Zu Beginn wird die vorliegende oder werden die vorliegenden Ressourcen ermittelt und beschrieben, gefolgt vom Problem, welches die fehlende Ressource verursacht. Das vorliegende Problem äußert sich meistens in Symptomen, mit deren Hilfe das Problem genauer beschrieben und bewertet werden kann.

Diese Vorgehensweise nimmt bewusst Abstand von der in der pflegerischen Fachliteratur üblichen Definition der Pflegediagnose und des pflegediagnostischen Prozesses. Bei Pflegediagnosen handelt es sich in der Regel um eine vorgegebene Taxonomie, in die die Symptome von Einschränkungen eingeordnet werden, um im Anschluss daran standardisierte Diagnosebeschreibungen zu verwenden.

Pflegerische Befunde unterliegen in der Regel der Veränderung, da pflegerische Interventionen zu einer Kompetenzerweiterung bei den älteren Menschen führen sollen und damit die Intensität des pflegerischen Befundes verringern. Aber auch der umgekehrte Fall kann eintreten.

**Pflegerische Befunde  
vergleichen**

Ein Fortschritt oder Rückschritt der pflegerischen Versorgung kann durch die Gegenüberstellung zweier pflegerischer Befunde zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten verdeutlicht werden. Damit wird es möglich, den Befund aus der Vergangenheit mit einem aktuellen Befund zu vergleichen und zu

4 vgl. Duden online, Zugriff am 6.5.2018