



Konzept der Hausinternen Tagesbetreuung (HIT)

Freiwilliges Förderprogramm
der Landeshauptstadt München
für die stationäre Langzeitpflege

Wissenschaftliche Begleitung:
Dipl. Psych. Wolfgang Gmür
Institut für Praxisforschung und Projektberatung,
IPP München

Sehr geehrte Mitarbeitende
in der Hausinternen Tagesbetreuung,



ich freue mich, Ihnen das fortgeschriebene Konzept der Hausinternen Tagesbetreuung vorstellen zu können.

Seit der Münchner Stadtrat im Jahr 2000 erstmalig dieses Programm zur Verbesserung der Betreuung von demenzkranken Menschen in der vollstationären Pflege in München beschloss, hat sich die „Heiminterne Tagesbetreuung“ konsequent weiter entwickelt. Ziel war und ist es, die pflegerische Situation in München zu verbessern und besonders für demenzkranke Bewohnerinnen und Bewohner Defizite in der Betreuung abzubauen. Demenzkranke Menschen sollen in dieser schwierigen Lebenssituation unterstützt und ihre Lebensqualität verbessert werden.

Um die besondere Arbeit mit Demenzkranken darzustellen, die erforderliche Wertschätzung hierfür zu vermitteln und einen einheitlichen konzeptionellen Rahmen zu setzen, entstand erstmals 2010 im Auftrag des Sozialreferates ein Konzept. Mitarbeitende der Heiminternen Tagesbetreuung, Leitungskräfte der teilnehmenden Pflegeeinrichtungen und das Institut für Praxisforschung und Projektberatung (IPP) München haben es gemeinsam mit dem Amt für Soziale Sicherung erarbeitet.

Es gab wichtige Schritte auf dem Weg, die Situation von demenzkranken Bewohnerinnen und Bewohnern zu verbessern. Mit der Weiterentwicklung der ursprünglichen Konzeption wurde beispielsweise das Ausmaß freiheitsentziehender Maßnahmen vermindert. Neue Angebote für die Bewohnerinnen und Bewohner wurden etabliert, etwa wenn eine Schule oder eine Kindertagesstätte Interesse an Begegnungsangeboten zeigt und gemeinsam Zeit verbracht wird. Dies stellt eine erfolgreiche Facette dieses Programms dar.

Im Oktober 2018 hat der Münchner Stadtrat erneut Mittel für die Weiterführung der Hausinternen Tagesbetreuung beschlossen. Dafür sprechen wir unseren Dank aus.

Das hier vorliegende Konzept basiert im Wesentlichen auf dem Konzept von 2010 und stellt eine zeitgemäße Fortschreibung dar. Es wurde umbenannt in „Hausinterne Tagesbetreuung“ und zeigt das gemeinsame Ziel aller Beteiligten, die Lebensqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern weiter zu verbessern. Dies geschieht durch mehr Zuwendung und Aktivierung, eine höhere Wertschätzung der Demenzkranken sowie einer Reduzierung/Verhinderung von freiheitsentziehenden Maßnahmen und Psychopharmakagaben. Ein wesentlicher Faktor hierbei ist auch die deutliche Entlastung der beruflich Pflegenden, die nur durch ein multiprofessionelles Agieren möglich ist.

Ich möchte mich bei allen Mitwirkenden für Ihr Engagement bedanken. Ohne die Bereitschaft, dieses Programm mit Leben zu füllen, es umzusetzen und weiter zu entwickeln, wäre ein wichtiger Baustein für die Lebens- und Pflegequalität demenzkranker Menschen verloren gegangen.

Hierfür ein herzliches Dankeschön.

Ihre Dorothee Schiwy
Sozialreferentin

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	3
1.1 Das Konzept von 2010.....	3
1.2 Evaluation und Fortschreibung des Konzeptes.....	3
1.3 Mitwirkende bei der Konzeptfortschreibung.....	5
2. Konzept Hausinterne Tagesbetreuung	5
2.1 Zielgruppen, Selbstverständnis und Grundsätze.....	5
2.2 Qualifikation der Mitarbeitenden.....	7
2.2.1 Formale Qualifikation.....	7
2.2.2 Gerontopsychiatrische und sozialpflegerische Fachkompetenz.....	8
2.2.3 Kompetenzen in den Bereichen „Fortbildung“, „Team- und Organisationsentwicklung“.....	8
2.2.4 Weiterentwicklung und Aktualisierung der Fachkompetenz.....	9
3. Einbindung in die Organisation: Institutionelle und organisatorische Bedingungen für die Wirksamkeit der Hausinternen Tagesbetreuung	9
3.1 Die institutionelle Einbindung der Hausinternen Tagesbetreuung.....	10
3.2 Fachliche Gestaltung von Prozessen unterstützt die Zielerreichung.....	10
3.2.1 Unterstützung bei der Pflegeplanung und -umsetzung, Informationsvermittlung und Dokumentation.....	10
3.2.2 Kompetenzmatrix: Systematische Einbindung in Entscheidungsprozesse.....	12
3.2.3 Gerontopsychiatrische Fallkonferenzen.....	13
4. Rahmenbedingungen der Angebote	15
4.1 Zielorientierung.....	15
4.2 Welche Angebote sollte die Hausinterne Tagesbetreuung durchführen?.....	16
4.3 Wer nimmt an den Angeboten der Hausinternen Tagesbetreuung teil?.....	17
4.4 Wann und wo finden die Angebote statt?.....	17
4.5 Räumliche und sächliche Ausstattung, zu beachtende Vorschriften.....	18
4.6 Aktualisierung der Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung.....	18
4.6.1 Anlässe für neue Angebote.....	18
4.6.2 Wie werden neue Angebote konzipiert?.....	19
4.6.3 Wer führt die Angebote durch?.....	20
4.6.4 Zusätzliche Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI.....	20
5. Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung	21
5.1 Gruppenangebote.....	22
5.1.1 Förderangebote.....	22
5.1.2 Entspannungs- und Aktivierungsangebote.....	22
5.1.3 Förderung der Integration.....	22
5.1.4 Angebote zu körperlicher Fitness und Wellness.....	22
5.1.5 Kochen, Backen und Speisezubereitung.....	23
5.1.6 Angebote für Männer.....	23
5.1.7 Frühstück, Mittagessen und Nachmittagskaffee, Nachtcafé.....	23
5.1.8 Veranstaltungen, Öffnung ins Quartier.....	23
5.2 Einzelbetreuung.....	24
6. Einbindung der Hausinternen Tagesbetreuung in die Organisation	25
6.1 Kooperationen, Schnittstellen und Tätigkeitsbereiche.....	25
6.2 Unterstützungsangebote der Hausinternen Tagesbetreuung.....	25
6.3 Differenzierung der Kooperationen.....	26
6.4 Bewertung und Einschätzung durch Kooperationspartnerinnen und -partner.....	27

7. Qualifizierung der Mitarbeitenden durch die Fachkräfte der Hausinternen Tagesbetreuung.....	29
7.1 Informationsvermittlung.....	29
7.2 Schulungen und Fortbildungen.....	30
7.3 Beratung und Coaching.....	30
7.4 Fachaufsicht, Anleitung und Begleitung von unterstützenden Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen.....	30
8. Externe Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner.....	31
9. Effekte der Hausinternen Tagesbetreuung.....	33
9.1 Effekte für die Pflegebedürftigen.....	34
9.2 Effekte bei Angehörigen/Bezugspersonen.....	34
9.3 Weitere Effekte.....	35
10. Literaturangaben und –empfehlungen.....	36

1. Einführung

1.1 Das Konzept von 2010

Einer der Ausgangspunkte für die gemeinsame Konzepterstellung durch die Mitarbeitenden der Heiminternen Tagesbetreuung waren die mehrjährigen Erfahrungen, die in der Zusammenarbeit bei der Reflexion und Weiterentwicklung der Arbeit mit den Zielgruppen gemacht wurden. Aus diesen Erfahrungen heraus entstand das Interesse, die wesentlichen Inhalte eines Betreuungskonzepts zusammenzutragen, das einerseits die erarbeitete Qualität des Angebots verdeutlicht und andererseits die Grundlage für einrichtungsbezogene Anpassungen und Fortschreibungen bestehender Konzepte bietet.

Dieses Interesse wurde von den Programmverantwortlichen, den Einrichtungsvertreterinnen und -vertretern und den Mitarbeitenden der Heiminternen Tagesbetreuung geteilt.

Die Organisation der ersten Konzeptentwicklung umfasste einen Einführungsworkshop im Juli 2009, bei dem die wesentlichen Planungen für den gemeinsamen Prozess dargestellt wurden. Daran nahmen neben Mitarbeitenden der Heiminternen Tagesbetreuung Leitungskräfte der beteiligten Einrichtungen teil. Von September 2009 bis Februar 2010 wurden Veranstaltungen und Arbeitsgruppen durchgeführt. Fragestellungen wurden differenziert erörtert, Diskussions- und Entscheidungsvorlagen für die Plenumsveranstaltungen vorbereitet und Teile des Konzeptes redaktionell bearbeitet. Zusätzlich wurde von den Mitarbeitenden der Heiminternen Tagesbetreuung eine Befragung von internen und externen Kooperationspartnerinnen und -partnern durchgeführt, die die Aspekte „Einschätzung der Heiminternen Tagesbetreuung“, „Erwartungen an die Heiminterne Tagesbetreuung“, „Herausforderungen in der Kooperation“ sowie „Gemeinsame Ziele“ umfasste. Befragt wurden damals 128 Personen aus verschiedenen Hierarchieebenen und Arbeitsbereichen. Die Befragungsergebnisse dienten einerseits dazu, die Einschätzung über die Heiminternen Tagesbetreuung zu erfahren. Andererseits konnten die Erwartungen der Kooperationspartnerinnen und -partner bei der Ausformulierung des Konzeptes berücksichtigt werden.

Die Ergebnisse dieser intensiven Diskussionen zum Selbstverständnis und zu den Grundsätzen der Heiminternen Tagesbetreuung bildeten die Basis für ein erstes gemeinsam getragenes, einrichtungsübergreifendes Konzept, das von der Landeshauptstadt München gefördert und von den geförderten Einrichtungen der vollstationären Langzeitpflege umgesetzt wird.

1.2 Evaluation und Fortschreibung des Konzeptes

Seit der Erstellung dieses Konzeptes hat sich im Bereich der vollstationären Pflege in der Landeshauptstadt München viel verändert. Die wesentlichen Veränderungen in den Rahmenbedingungen der Hausinternen Tagesbetreuung ergeben sich vor allem aus den Pflegestärkungsgesetzen I und II, die zum 01.01.2015 bzw. zum 01.01.2017 in Kraft getreten sind. Dabei spielen verschiedene Aspekte eine Rolle.

Einführung der Pflegegrade: Mit der Einführung der fünf Pflegegrade, die zum 01.01.2017 die bisherigen drei Pflegestufen ersetzen, werden die Unterstützungsansprüche demenziell veränderter Pflegebedürftiger erweitert. Berücksichtigt werden dabei vor allem Betreuungsbedarfe, die sich aus der eingeschränkten Alltagskompetenz dieser Personengruppe ergeben. Auch für die vollstationäre Pflege erschließt sich dadurch zusätzlich Möglichkeiten der Refinanzierung.

Etablierung der zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI, Pflegeversicherungsgesetz: Bei der Verfassung des Konzeptes für die Hausinterne Tagesbetreuung war es den Einrichtungen möglich, Betreuungsangebote nach § 87b SGB XI, Pflegeversicherungsgesetz, zu realisieren. Mit der Umstellung auf den § 43 b SGB XI wurden die dadurch verfügbaren Ressourcen zum 01.01.2017 vor allem quantitativ erweitert. Aktuell wird je 20 Bewohnerinnen und Bewohner eine Ganztagsstelle nach § 43 b SGB XI gefördert.

Auch aus dieser Entwicklung resultiert eine Erweiterung des Betreuungsangebotes für Pflegebedürftige in der vollstationären Pflege.
Hier ist jedoch anzumerken, dass sich dieses erweiterte Betreuungsangebot nicht nur an die Zielgruppe der Hausinternen Tagesbetreuung, sondern an alle – also auch an nicht demenziell veränderte - Personen richtet.

Bei den zusätzlichen Betreuungskräften nach § 43b SGB XI wurde eine Zunahme der Mitarbeitenden von bundesweit 25.000 Personen im Jahr 2014 auf 45.000 Personen prognostiziert. Im Vergleich zu 2014 stellt dies nahezu eine Verdoppelung dar.

"Sonstige Dienste Pflege und Betreuung": Die seit Anfang 2014 bzw. 2016 bestehende Möglichkeit „Sonstige Dienste Pflege und Betreuung“ mit einem Schlüssel von derzeit bis zu 1 : 26,4 zu vereinbaren, bleibt bestehen. Zunächst müssen die normalen Personalschlüssel in den Pflegegraden 2 bis 5 komplett ausgeschöpft sein, um dieses Personal vereinbaren zu können. Für Pflegegrad 1 ist hierfür zunächst die komplette Ausschöpfung des Maximalpersonalschlüssels von 1 : 6,7 in diesem Pflegegrad notwendig. Es können sowohl Fachkräfte als auch Hilfskräfte eingestellt werden, jedoch maximal 50% Fachkräfte. Hiermit ist der Personalschlüssel verbessert und trägt den gestiegenen Anforderungen an die Versorgung und Betreuung Rechnung.

Veränderung der Bewohnerinnen und Bewohner: Die Entwicklung der letzten Jahre deutet darauf hin, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner der vollstationären Pflege noch einmal verändert haben. Es ist davon auszugehen, dass die Pflegebedürftigen beim Einzug in die Einrichtungen älter sind als vor einigen Jahren, oft mit mehr psychischen und physischen Problemen konfrontiert sind und häufig dramatischere Krankheitsbilder aufweisen. Vor allem gibt es Hinweise darauf, dass der Anteil demenziell veränderter Personen hierbei zunimmt. Bestätigt sich diese Entwicklung, nimmt das Aufgabengebiet der Hausinternen Tagesbetreuung trotz personeller Verbesserungen (siehe oben) zu.

Erfahrungen und Kompetenzerweiterungen der Mitarbeitenden in der Hausinternen Tagesbetreuung: Das erste Konzept der Heiminternen Tagesbetreuung wurde 2009 entwickelt und wird spätestens seit 2010 in den Einrichtungen umgesetzt. In diesem Zeitraum wurde die Arbeit kontinuierlich vom Sozialreferat begleitet und per Zuschuss gefördert. Es ist davon auszugehen, dass die Mitarbeitenden in der ‚Hausinternen Tagesbetreuung‘ in den letzten Jahren wichtige Erfahrungen gemacht und Kompetenzen erweitert haben, die in eine Fortschreibung des Konzeptes einfließen sollten. Grundsätzlich dürfte es sich dabei um Erkenntnisse im Umgang mit der Zielgruppe ebenso handeln, wie um Aspekte, die die Kommunikation und die Integration in den Pflegeeinrichtungen betreffen (wie Zuständigkeiten, Kompetenzen, Schnittstellengestaltung).

Veränderungen in den Pflegeeinrichtungen: Die Pflegeeinrichtungen der vollstationären Pflege sind mit diesen Veränderungen seit einigen Jahren, teilweise aber auch erst seit der jüngeren Vergangenheit, konfrontiert. Daraus ergeben sich einerseits neue Möglichkeiten, gleichzeitig aber auch Herausforderungen für die Pflegeeinrichtungen, aber auch für die Hausinternen Tagesbetreuung.

Diese Veränderung nimmt das Sozialreferat der Landeshauptstadt München zum Anlass, das Konzept der Hausinternen Tagesbetreuung überprüfen und fortschreiben zu lassen.

Dabei geht es darum,

- fachbezogene Informationen im Hinblick auf sinnvolle und erforderliche Anpassungen des Konzepts der ‚Hausinternen Tagesbetreuung‘ zu analysieren und zu bewerten
- weitere relevante Forschungserkenntnisse in diesem Kontext zu recherchieren und einzubeziehen
- über Interviews mit relevanten Akteurinnen und Akteuren zusätzliche aktuelle Entwicklungen zu erheben
- das Konzept der ‚Hausinternen Tagesbetreuung‘ hinsichtlich zu aktualisierender Themenbereiche zu überprüfen und fortzuschreiben

Zur Umsetzung dieser Konzeptevaluation wurden fünf Veranstaltungen mit Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung und Verantwortlichen aus den Pflegeeinrichtungen durchgeführt. Auf eine Auftaktveranstaltung im September 2017 folgten im November drei thematisch ausgerichtete halbtägige Workshops, bei denen die Erfahrungen mit der Hausinternen Tagesbetreuung und die veränderten Konstellationen in den Einrichtungen diskutiert wurden. Diese Erkenntnisse dienten der Evaluation und der partiellen Fortschreibung des Konzeptes. Eine erste Zusammenschau dieser Ergebnisse wurde auf einer Veranstaltung im Februar 2018 vorgestellt. Im Dezember 2018 informierte das Sozialreferat in einer weiteren Veranstaltung über die geänderten Fördervoraussetzungen.

Die Diskussion um die Veränderung des Förderprogramms und die Stärkung der Sterbebegleitung sowie die Befassung im Münchner Stadtrat verzögerten die Fertigstellung des Konzeptes.

1.3 Mitwirkende bei der Konzeptfortschreibung

An den Veranstaltungen und den Workshops zur Fortschreibung des Konzeptes der Hausinternen Tagesbetreuung nahmen zahlreiche Personen teil, die in der vollstationären Pflege in der Landeshauptstadt München mit diesem Angebot befasst sind. Dadurch wurde die Bedeutung dieses Angebotes für die Durchführung einer qualifizierten Betreuung in den Häusern deutlich unterstrichen.

Die Auftakt- und die Informationsveranstaltung wurde von mehr als 50 Personen besucht, davon etwa ein Drittel Geschäftsführungen bzw. Leitungen. An den Workshops haben regelmäßig rund 30 Mitarbeitende der Hausinternen Tagesbetreuung sowie fünf Leitungsmitarbeitende aus den beteiligten Pflegeeinrichtungen mitgewirkt. Zahlreiche dieser Fachkräfte hatten sich bereits bei der ursprünglichen Konzeptentwicklung engagiert.

Die Organisation der Veranstaltungen und Workshops erfolgte durch die Fachabteilung Altenhilfe und Pflege im Amt für Soziale Sicherung des Sozialreferats der Landeshauptstadt München. Dort wird das Programm Hausinterne Tagesbetreuung pflegfachlich begleitet und gemeinsam mit der Verwaltung gefördert und organisiert.

Die Leitung und Moderation der Workshops sowie die Zusammenstellung der Ergebnisse erfolgte durch Wolfgang Gmür, Institut für Praxisforschung und Projektberatung in München.

2. Konzept Hausinterne Tagesbetreuung¹

Ein Ergebnis der Konzeptdiskussion war, dass der Name in „Hausinterne Tagesbetreuung“ geändert wird. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass inzwischen in der Fachöffentlichkeit der Begriff der „Pflegeheime“ nicht mehr verwendet wird. Dem folgte der Münchner Stadtrat, die Leitlinien zur Förderung wurden ab 2019 angepasst.

2.1 Zielgruppen, Selbstverständnis und Grundsätze

Die Zielgruppe der Hausinternen Tagesbetreuung sind nach wie vor Pflegebedürftige, die an gerontopsychiatrischen Veränderungen erkrankt sind und/oder von verschiedenen psychischen und psychosozialen Beeinträchtigungen betroffen sind und an den damit verbundenen Folgen leiden.

Dies sind vor allem Störungen des Gedächtnisses, des Denkvermögens und der emotionalen Kontrolle, die zu zunehmender Unselbständigkeit in den Alltagsfähigkeiten und zahlreichen, auch anderen belastenden Verhaltensweisen führen.² Diese Beeinträchtigungen können durch verschiedene Formen von Demenz, aber auch durch andere Faktoren verursacht werden. "Über 90% der Demenzerkrankten entwickeln im Verlauf ihrer Erkrankung psychische und Verhaltenssymptome (auch als herausforderndes Verhalten oder nicht-kognitive Störungen

¹ Die Rahmenbedingungen der Hausinternen Tagesbetreuung (HiT) finden sich unter https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Sozialamt/fachinformationen-pflege/hausinterne_tagesbetreuung.html

² vgl. auch den Beschluss des Sozialausschusses vom 01.12.2005 (SB): Wirkung des Soforthilfe-Programms „Heiminterne Tagesbetreuung“. Vortrag des Referenten. Sitzungsvorlage Nr. 02-08 / V 07080 Landeshauptstadt München. Seite 2/3

bezeichnet), zum Beispiel Unruhe, Agitiertheit, Aggressivität, wahnhaftige Überzeugungen, Halluzinationen und Depression.

Sie beeinträchtigen die Lebensqualität sowohl der Erkrankten als auch ihrer Betreuungspersonen in besonderem Maße."³

Die Kriterien für die Zuständigkeit der Hausinterne Tagesbetreuung ergeben sich nicht aus den Ursachen, sondern aus den erkennbaren Belastungen, die die Pflegebedürftigen erleben.

Diese können folgendermaßen zum Ausdruck kommen:

- Angst und Unsicherheit
- wiederkehrende Verhaltensweisen, wie ständiges Nachfragen, Rufen, Herumlaufen
- übergriffiges und grenzverletzendes Verhalten, wie zum Beispiel Öffnen fremder Schränke, Betreten der Zimmer anderer Bewohnerinnen und Bewohner
- innerlicher Rückzug, wie kein Interesse mehr haben, Antriebslosigkeit
- äußerlicher Rückzug, wie beispielsweise keine sozialen Kontakte pflegen
- eingeschränkte Kommunikation, wie fehlendes Sprachverständnis und Sprachvermögen
- Wahrnehmungsstörungen, wie zum Beispiel Nichterkennen von Personen und Gegenständen
- Wahnvorstellungen und Halluzinationen
- Euphorie
- Hinlauftendenz
- Einschränkung der Handlungskompetenz, wie beispielsweise Essen nicht zum Mund führen können
- Mobilitätseinschränkungen, wie z.B. Notwendigkeit von Rollator oder Rollstuhl, Geh- und Stehunsfähigkeit
- Einschränkung der zeitlichen Orientierung, wie Tageszeit, Jahreszeit
- Einschränkung der örtlichen Orientierung, wie zum Beispiel Toilette oder eigenes Zimmer nicht finden

Diese Beeinträchtigungen belasten die älteren und hochaltrigen Menschen zusätzlich, die oft ohnehin an den verschiedensten, vor allem altersbedingten Krankheiten und deren Folgen leiden, wie etwa:

- Stimmungsschwankungen, Traurigkeit, Depressionen
- vermindertes Seh- und Hörvermögen
- fehlender Appetit
- Folgen eines Schlaganfalls
- Bewegungseinschränkungen

Um die Pflegebedürftigen in der vollstationären Pflege hier zu unterstützen, ist es erforderlich, unnötige Belastungen für sie zu reduzieren, die Rahmenbedingungen in den Einrichtungen den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen anzupassen und verbliebene Fähigkeiten zu fördern bzw. deren Abbau zu verzögern.

Die Mitarbeitenden in der Betreuung können hier helfen, indem sie unter anderem

- Empathie, Akzeptanz und Wertschätzung zeigen
- Ressourcen und Kompetenzen erkennen und fördern
- Erfolgserlebnisse sichtbar machen
- die Interessensfindung unterstützen
- unbürokratische Ansprechpartnerinnen und -partner sind
- Tagesstruktur geben
- Probleme lösen (u. a. durch Trost und Schutz)
- Selbstbestimmung und Mobilität fördern
- die Lebensqualität positiv beeinflussen

3 www.demenz-leitlinie.de/pflegende/Therapie/Nicht-kognitiv.html letzter Aufruf am 17.11.2017

Weitergehende Interventionen, die eine besondere Kompetenz erfordern, ergeben sich, wenn es darum geht,

- die **Autonomie und Freizügigkeit der Pflegebedürftigen zu erhalten** (unter anderem durch Beiträge zur Reduzierung von freiheitsentziehenden Maßnahmen, Sedativa und Psychopharmaka) und
- das **Verständnis für die Pflegebedürftigen bei verschiedenen Gruppen fördern** (unter anderem durch Akzeptanz- und Integrationsförderung bei Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern, Abbau von Ängsten in der Kommunikation, Aufklärung und Erklärung bei Angehörigen/Bezugspersonen, Ehrenamtlichen und Praktikantinnen/Praktikanten).

Mit ihrer fachlichen Kompetenz verfügen die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung über die Möglichkeit, die betroffenen Pflegebedürftigen durch gezielte Interventionen, Unterstützungsangebote und geeignete gerontopsychiatrische Maßnahmen zu unterstützen.

Mit diesen Maßnahmen haben die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung auch die Kompetenz, in geeigneter Form auf geriatrische Symptome und Beeinträchtigungen zu reagieren.

Für die Zielgruppe der Hausinternen Tagesbetreuung gilt wie für alle anderen Pflegebedürftige auch, jeder dieser Menschen hat eine eigene Geschichte und viele Lebenserfahrungen, jeder hat viel geleistet, Erfolge und Misserfolge erlebt, Ideale verfolgt, Ziele angestrebt, Beziehungen geknüpft, Verluste erlitten.

In der Hausinternen Tagesbetreuung wird diese Vielfalt, unter anderem im Rahmen der Biografiearbeit, berücksichtigt. Dies ist eine wichtige Schnittstelle zur Pflege. Die Mitarbeitenden gehen individuell und respektvoll auf die einzelnen Menschen ein. Sie tragen so dazu bei, dass auch und gerade die betreuten Pflegebedürftigen

- sich geborgen und sicher fühlen,
- körperliches und seelisches Wohlbefinden erleben,
- weitgehend selbstbewusst und selbstbestimmt handeln können,
- Freude und Gefühle zulassen und ausdrücken können,
- Anerkennung und Geborgenheit erfahren,
- sich als zugehörig und wichtig erleben,
- und so ihre Identität bewahren.

2.2 Qualifikation der Mitarbeitenden

Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Arbeit im Rahmen der Hausinternen Tagesbetreuung sind die Qualifikation, die Kompetenz und das Engagement der dort tätigen Fachkräfte. Im Einzelnen sind hier die folgenden Aspekte aufgeführt, die sich inzwischen bewährt haben und als Standard gelten.

2.2.1 Formale Qualifikation

Die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung verfügen über eine Weiterbildung in gerontopsychiatrischer Pflege, die Qualifikation als Gerontopsychiatrischen Fachkraft oder eine gleichwertige Qualifikation, die durch verschiedene Qualifizierungswege zu erreichen ist. Dies können beispielsweise Zusatzqualifikationen, Weiterbildungen, Fortbildungen oder das Basismodul der Rahmenempfehlung des Bayerischen Landespflegeausschusses sein.

Die Landeshauptstadt München fördert diese formale Qualifizierung durch eine Bezuschussung der Weiterbildung zur Gerontopsychiatrischen Fachkraft, die aktuell jedes Jahr von den vollstationären Pflegeeinrichtungen für jeweils eine Fachkraft beantragt werden kann.

Grundlage der Kompetenz ist über eine ausgewiesene berufliche und formale Qualifikation als staatlich anerkannte Altenpflegerin/staatlich anerkannter Altenpfleger, Gesundheits- und Krankenschwester/ Gesundheits- und Krankenpfleger, Sozialpädagogin/Sozialpädagogen oder

eine gleichwertige fachspezifische Ausbildung bzw. ein entsprechendes Studium.
Die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung haben mindestens zwei Jahre Berufserfahrung in der Langzeitpflege, davon mindestens sechs Monate im gerontopsychiatrischen Bereich.

Gefördert werden neben beruflich Pflegenden nach vorheriger Abklärung auch Personen anderer Professionen. Gemeinsam ist ihnen ein Fachwissen im Bereich der Gerontopsychiatrie sowie eine entsprechende Grundhaltung gegenüber psychisch veränderten Menschen, das heißt mit jener Kompetenz, die eigenen Angebote immer wieder zu reflektieren und situativ anzubieten.

2.2.2 Gerontopsychiatrische und sozialpflegerische Fachkompetenz

Die oben beschriebenen beruflichen Kompetenzen der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung sind durch Kenntnisse von Pflegekonzepten, Kompetenzen und Ausbildungen aus sozialpflegerischen Konzepten und therapeutischen Ansätzen unterlegt. Zu nennen sind hier unter anderem:

- der **personenzentrierte Ansatz nach Tom Kitwood** als Basis gerontopsychiatrischer Pflege und Betreuung, bei dem auf der Basis des Dementia Care Mapping das Wohlbefinden verwirrter alter Menschen evaluiert wird,
- das **psychobiographische Pflegemodell nach Erwin Böhm** als Instrument, um Psychobiographien erheben zu können und nach seinem psychobiographischen Pflegemodell reaktivierende Pflege umzusetzen,
- das an den Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens (ABEDL) orientierte **Pflegemodell nach Monika Krohwinkel**,
- die **Validation nach Naomi Feil** als Instrument, um Beziehungen mit verwirrten alten Menschen gestalten zu können (vgl. auch Arbeiten von Nicole Richard),
- das **mäeutische Pflegekonzept nach Cora van der Kooij** als Instrument zur Ausformung von Sozialkompetenz und Empathie.

Diese Qualifikationen decken auch die von Heyse und Erpenbeck formulierten Grundkompetenzen ab, die für die Arbeit mit demenziell veränderten Personen erforderlich sind:

- personale Kompetenz
- Aktivitäts- und Handlungskompetenz
- sozial-kommunikative Kompetenz
- Fach- und Methodenkompetenz

Sie werden ergänzt durch Sozialkompetenz und Empathie als Basis jeglicher gerontopsychiatrischer Arbeit, die es ermöglicht, in der Pflege und Betreuung verwirrter alter Menschen authentisch zu sein.

2.2.3 Kompetenzen in den Bereichen „Fortbildung“, „Team- und Organisationsentwicklung“

Zum Aufgabenbereich der Mitarbeitenden in der Hausinternen Tagesbetreuung zählt jedoch nicht nur die Betreuung und Förderung der Zielgruppe, sondern auch eine entsprechende Qualifizierung der vollstationären Pflegeeinrichtungen, in denen sie tätig sind.

Gegenstand dieser Qualifizierung sind beispielsweise

- Fortbildungen für andere Mitarbeitende, die mit der Versorgung, Betreuung und Förderung der Zielgruppe befasst sind
- Anleitung von Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schülern, Betreuungsassistentinnen und -assistenten, Sonstiger Dienst
- Durchführung von bzw. die Mitwirkung bei gerontopsychiatrischen Fallkonferenzen
- Beratung von Führungskräften
- Mitwirkung bei Fragen der Konzeptentwicklung

Die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung tragen mit diesen Maßnahmen dazu bei, dass sich die vollstationären Pflegeeinrichtungen, in denen sie arbeiten, insgesamt in der Betreuung der Zielgruppe qualifizieren und dies auch nach außen deutlich gemacht werden kann.

Besonders für Angehörige und Bezugspersonen kann dies ein wichtiges Kriterium für die Auswahl einer geeigneten vollstationären Pflegeeinrichtung sein.

Grundlagen dieser Kompetenzen ergeben sich aus dem Curriculum für die ‚**Weiterbildung in gerontopsychiatrischer Pflege**‘, die neben dem Bereich ‚Pflege‘ auch die Bereiche ‚Qualitätsmanagement‘ und ‚vernetzte Arbeitsbereiche‘ umfasst.

2.2.4 Weiterentwicklung und Aktualisierung der Fachkompetenz

Die Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenz erfolgt unter anderem durch die Teilnahme an Workshops, Arbeitskreisen bzw. Fachvorträgen zu Themen wie „Sterben“, „Angehörigen/Bezugspersonenarbeit“, „Schnittstellenproblematik“, „Qualitätssicherung“, „berufliches Selbstverständnis“, „Betreuungsformen“, „Assessmentverfahren/Beobachtungskriterien in der Hausinternen Tagesbetreuung“, die vom Sozialreferat der Landeshauptstadt München einrichtungsübergreifend für die geförderten Pflegeeinrichtungen organisiert und finanziert werden.

Durch geförderte Supervisionen und den fachlichen Austausch, die ebenfalls vom Sozialreferat unterstützt werden, ist es möglich, zeitgemäße fachliche Themen zu besprechen und daraus gewonnene Erkenntnisse in die Praxis einzubringen.

3. Einbindung in die Organisation: Institutionelle und organisatorische Bedingungen für die Wirksamkeit der Hausinternen Tagesbetreuung

Die inhaltliche und personelle Kompetenz der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung gilt bei den Heimträgern, in den vollstationären Pflegeeinrichtungen, bei Leitungen und bei den Kolleginnen und Kollegen nach wie vor als unstrittig und unverzichtbar.

Das von der Landeshauptstadt München bereitgestellte Förderprogramm der Hausinternen Tagesbetreuung wird durchwegs als wesentlicher Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität der Pflegebedürftigen und als wichtige Erweiterung der Betreuungsmöglichkeiten in der Pflege gesehen. Betont wird das besonders von Trägervertretungen, die auch außerhalb Münchens vollstationäre Pflegeeinrichtungen betreiben und die deshalb die unterschiedlichen Rahmenbedingungen auch gut vergleichen können.

Damit die Hausinterne Tagesbetreuung ihre Wirksamkeit entfalten konnte, war neben der Kompetenz der Mitarbeitenden eine gute strukturelle, organisatorische und institutionelle Einbindung in die Gesamtorganisation unabdingbar. Grundlage dieser guten Einbindung waren Aspekte, die bereits in früheren Befragungen auch von Kooperationspartnerinnen und -partnern genannt wurden:

- guter Informationsfluss
- gemeinsame Entscheidungen
- geeignete Mitsprache
- Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen

Im Verlauf der Workshops zur Überarbeitung dieses Gesamtkonzeptes kristallisierten sich unterschiedliche – vor allem institutionelle - Konstellationen hinsichtlich dieser Aspekte heraus. In einigen Fällen wurde dabei die Arbeit der Hausinternen Tagesbetreuung erschwert, in anderen wurde sie durch sinnvolle Arrangements nachhaltig unterstützt und gestärkt.

Angesichts der Trägervielfalt sowie der unterschiedlichen institutionellen Rahmenbedingungen und Vorgaben lassen sich daraus keine einfachen und verbindlichen Vorgaben ableiten. Möglich im Sinne von Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung ist es jedoch, förderliche Bedingungen zu beschreiben, die es erleichtern die Möglichkeiten der Hausinternen Tagesbetreuung gut für die vollstationären Pflegeeinrichtungen nutzbar zu machen. Sie sind so dargestellt, dass sie einrichtungs- und trägerbezogen bei der Gestaltung von Strukturen und Prozessen berücksichtigt werden können.

3.1 Die institutionelle Einbindung der Hausinternen Tagesbetreuung

Die institutionelle Einbindung der Hausinternen Tagesbetreuung in den verschiedenen Häusern reicht von der Zuordnung zu einer eigenen ‚Säule‘ Soziale Betreuung, die gleichberechtigt mit Pflege und Hauswirtschaft die Gesamtversorgung der Bewohnerinnen und Bewohner verantwortet, über die Definition als Stabsstelle bis hin zur Tätigkeit unter der Dienst- und Fachaufsicht von Pflegedienstleitungen.

Besonders wirkungsvoll scheinen die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung dann, wenn die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung verantwortlich in die strategische Konzeptionierung und die operative Umsetzung der Betreuungsarbeit eingebunden sind und ihre fachlichen Kompetenzen dort Eingang finden.

Das ist bei einer eigenen Säule Soziale Betreuung, die direkt der Einrichtungsleitung bzw. der Pflegedienstleitung unterstellt ist, am ehesten gewährleistet. Hilfreich für die Umsetzung der Ziele der Hausinternen Tagesbetreuung sind nach der Einschätzung der Teilnehmenden der Workshops darüber hinaus:

- Klärung der Zuständigkeiten, unter anderem Teamkoordination und Personalführung gegenüber nachgeordneten Mitarbeitenden
- klare und eindeutige Definition der Aufgabenbereiche und Tätigkeiten
- Weisungsbefugnis gegenüber Mitarbeitenden mit Betreuungstätigkeiten, zusätzlichen Betreuungskräften nach § 43 b SGB XI und Pflegehelferinnen/Pflegehelfer, Sonstiger Dienst
- Verantwortung bzw. Mitsprache bei der Gesamtkoordination der Betreuung der Zielgruppe, die auch die Kooperation mit der Pflege und die Schnittstellengestaltung zur Hauswirtschaft umfasst
- Festhalten der institutionellen Einbindung in einem Organigramm

3.2 Fachliche Gestaltung von Prozessen unterstützt die Zielerreichung

Die Umsetzung von Fachkompetenz erfolgt durch die fachliche Planung, Gestaltung und Definition von Prozessen. In den verschiedenen Qualitätsmanagementsystemen gelten dabei im Detail unterschiedliche Vorgaben. Im Kern geht es aber immer darum, Ziele zu formulieren, den Weg zum Erreichen dieser Ziele zu beschreiben, dazu verbindliche Vereinbarungen (Zuständigkeiten, anzuwendende Verfahren etc.) zu treffen und das gewählte Verfahren regelmäßig zu überprüfen.

3.2.1 Unterstützung bei der Pflegeplanung und -umsetzung, Informationsvermittlung und Dokumentation

Als wesentliche Aufgabe der Hausinternen Tagesbetreuung wird deren Mitwirkung bei der zielgruppenorientierten Pflegeplanung gesehen.

Durch ihre fachlichen Assessments liefert sie wichtige Basisinformationen im Hinblick auf Förderbedarfe und -möglichkeiten sowie Anregungen für konkrete Interventionen und die Ausgestaltung der Pflege.

Von besonderer Bedeutung in diesem Zusammenhang sind die Dokumentation der Erkenntnisse sowie deren Übermittlung. In den einzelnen Pflegeeinrichtungen gibt es zahlreiche und unterschiedliche Dokumentationssysteme und -verfahren.

Um hier zu unterstützen und ggf. zu optimieren, kann auf die folgenden Ausführungen zurückgegriffen werden, die auf den Arbeitsergebnissen der gemeinsamen Workshops basieren und in der Logik eines Qualitätsmanagement-Prozesses dargestellt sind.

Wesentliche Elemente entsprechender Beschreibungen sind:

- **Kundinnen und Kunden:** Das sind alle Personen, für die eine Leistung durch einen geregelten Prozess erbracht wird. Wichtig ist, diese Kundinnen und Kunden sowie ihre Wünsche und Anforderungen zu kennen.
- **Ziele, Durchführende, Verantwortliche und Festlegungen:** Hier wird festgehalten, welche Ziele mit dem geregelten Prozess erreicht werden sollen, wer den Prozess definiert

bzw. ausführt, und nach welchen Regeln dies geschieht.
 Am Beispiel „Dokumentation durch die Hausinternen Tagesbetreuung“ kann veranschaulicht werden, wie eine Prozessbeschreibung strukturiert und inhaltlich gefüllt wird.

Tabelle 1: Prozessbeispiel „Dokumentation durch die Hausinterne Tagesbetreuung“

Prozesskundinnen und -kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegedienstleitung • Wohnbereichsleitung • Pflegende • Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht - ehemals Heimaufsicht, Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Bayern
Anforderungen aus der Sicht der Prozesskundinnen	<ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Informationen sind dokumentiert • Informationen sind nachvollziehbar • Handlungsbedarfe werden deutlich • Handlungsrelevante Informationen werden sicher und umgehend übermittelt
Auslöser für den Prozess	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßig bei jeder Betreuung • Bei besonderen Anlässen/Vorkommnissen
Ablauf des Prozesses, Prozessschritte	<ul style="list-style-type: none"> • Die Dokumentation erfolgt nach Durchführung der Angebote.
Durchführende	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkräfte der Hausinternen Tagesbetreuung
Ziele aus Sicht der Hausinternen Tagesbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Fachlich relevante Informationen werden festgehalten • Die Fachlichkeit der Hausinternen Tagesbetreuung kommt in der Dokumentation zum Ausdruck • Handlungsrelevante Informationen werden für die Kooperationspartnerinnen und -partner deutlich • Handlungskonsequenzen werden deutlich • Der zeitliche Aufwand ist begrenzt
Maßstäbe für das Erreichen der Prozessziele	<ul style="list-style-type: none"> • Empfehlungen der Hausinternen Tagesbetreuung werden umgesetzt • Prozesskundinnen und -kunden sind zufrieden • Keine Informationslücken

Festlegungen/Regelungen/ Vorgaben	<p>Inhalte für die Pflegeplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurz-, mittel- und langfristige Ziele • Umsetzung der Pflegeplanung, Berücksichtigung der Biografie • Genutzte Angebote • Ressourcen, Kompetenzen der Pflegebedürftigen • Vorlieben, Wünsche, Abneigungen, Besonderheiten, Auffälligkeiten, Veränderungen • Evaluation von Maßnahmen und Wirkungen <p>Inhalte der Pflegedokumentation (nur wenn diese in der Hausinternen Tagesbetreuung durchgeführt werden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protokolle (Essen, Trinken, Miktion, Freiheitsentziehende Maßnahmen, Psychopharmaka) • Prophylaxe (Inkontinenz, Sturz, Dekubitus, Schmerz) • standardisierte Dokumentationssysteme der Pflegeeinrichtung werden genutzt (EDV-gestützt, Papierform, ggf. separate Dokumentation)
Prozessergebnis	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Prozesskundinnen und -kunden sind Informationen vorhanden, mit denen sie weiterarbeiten können.
Verbesserungspotenziale	<ul style="list-style-type: none"> • Reduzierung des Zeitaufwandes • Überprüfung der Informationswege (zum Beispiel Blitz: morgendlicher, ca. 15-minütiger Austausch der Schnittstellen) • Bei „Papier“-Dokumentation: optimalen Ablageort definieren • Bei EDV-gestützter Dokumentation: Zugriffsrechte und -gelegenheiten sichern

3.2.2 Kompetenzmatrix: Systematische Einbindung in Entscheidungsprozesse

Bei der Kommunikation über Vorgehensweisen, bei strategischen Planungen und bei der operativen Umsetzung von Aufgaben sowie bei Entscheidungsprozessen, an denen viele Akteurinnen und Akteure beteiligt sind, ist die Klärung von Aufgaben und Zuständigkeiten eine wichtige Voraussetzung dafür, dass die Interessen und Kompetenzen aller Beteiligten angemessen berücksichtigt werden.

Als hilfreich hat sich dabei die Anwendung einer Kompetenzmatrix erwiesen. Das Grundprinzip dieses Verfahrens besteht darin, dass für Prozesse oder Projekte

- die wesentlichen Prozessschritte in der erforderlichen Detailliertheit,
- die beteiligten Akteure sowie deren
- Aufgaben und Kompetenzen in den jeweiligen Prozessschritten

definiert und beschrieben werden. Dadurch wird es möglich, komplexe Prozesse zu steuern, klare Zuständigkeiten zu veranschaulichen, Konflikte durch unabgestimmte Zuständigkeiten zu vermeiden und die Übernahme aller wichtigen Aufgaben sicherzustellen.

Die **Prozessschritte** ergeben sich ebenso wie die beteiligten Akteure aus der konkreten Prozessanalyse. Die in den Prozessen und Projekten zu vergebenden **Aufgaben** und **Rechte** dagegen bleiben weitgehend gleich. Bewährt hat sich die folgende Unterteilung:

I	Initiative	P	Planen	E	Entscheiden
EG	Entscheiden in Grundsatzfragen			O	Anordnen
L	Liefern	M	Mitsprechen	A	Ausführen
K	Kontrollieren				

In die Kompetenzmatrix werden für die einzelnen Schritte bei den beteiligten Akteurinnen und Akteuren die Abkürzungen für die Aufgaben und Rechte eingetragen. Nachfolgend wird eine Kompetenzmatrix dargestellt, die exemplarisch den Prozess strukturiert, wenn es um die Aufnahme von Bewohnerinnen und Bewohnern in die Hausinterne Tagesbetreuung geht. Die Auswahl und Funktion der beteiligten Akteurinnen und Akteure sind in der Praxis jeweils auf die Gegebenheiten in den vollstationären Pflegeeinrichtungen anzupassen.

Tabelle 2: Kompetenzmatrix „Aufnahme in die Hausinterne Tagesbetreuung“

Arbeitsschritte	Wer übernimmt welche Funktion?							
	HL	PDL	PÜ	WBL	Pflegende	Sozial- dienst/SB	HiT	BW/ Angehörige
Für die Aufnahme vorschlagen			A	I	I		M	I
Eignung überschlägig prüfen		M	L	M	M	M	M	M
Eignung konkret prüfen, Absprache mit BW, Assessment							A	M
Zu Angebot zuordnen					M		E	M
Einführen in die Gruppe							A	
Etablierung in der Gruppe überprüfen		M			M		A	
Initiative O Anordnen	Planen Liefern	Entscheiden Mitsprechen		EG Entscheiden in Grundsatzfragen Ausführen Kontrollieren				

3.2.3 Gerontopsychiatrische Fallkonferenzen

Die Qualität und Leistungsfähigkeit der Hausinternen Tagesbetreuung zeigt sich nicht nur in der konkreten Betreuung der Zielgruppe, sondern auch in der Qualifizierung der Mitarbeitenden in der Pflege und Betreuung sowie in der Prozessgestaltung, Konzeption und Durchführung betreuender und pflegerischer Maßnahmen und Interventionen.

Für die Versorgung der Menschen aus der Zielgruppe der Hausinternen Tagesbetreuung sind dabei von zentraler Bedeutung die gerontopsychiatrischen Fallbesprechungen, bei denen die gerontopsychiatrische Fachkompetenz der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung systematisch und nachhaltig in die pflegerische Versorgung eingebaut wird. Die Nachhaltigkeit dieser Maßnahmen wird durch die Einbindung wichtiger Funktions- und Leistungsträger in Pflege und Betreuung sowie durch das Festhalten der Besprechungsergebnisse in der Pflegedokumentation unterstützt.

Die Federführung und Prozessverantwortung bei gerontopsychiatrischen Fallbesprechungen liegt bei der Fachkraft aus der Hausinternen Tagesbetreuung.

Ablauf und Rahmenbedingungen für eine gerontopsychiatrische Fallbesprechung werden im Folgenden am Beispiel eines Qualitätsstandards dargestellt, der im Leonard-Henninger-Haus der Hilfe im Alter GmbH entwickelt wurde.

Tabelle 3: Beispiel einer Verfahrensregelung zur Durchführung gerontopsychiatrischer Fallbesprechungen. (Hilfen im Alter GmbH 2016, Evangelisches Alten- und Pflegeheim der Hilfe im Alter GmbH Leonard-Henninger-Haus)

Qualitätsstandard HIT 2
Gerontopsychiatrische Fallbesprechungen im Pflege- und Betreuungsteam

Themenbereich ist die Klärung einer Situation / Standortbesprechung, die psychosoziale Betreuung oder ein herausforderndes Verhalten eines Bewohners

Allgemeine Ziele:

- Verständnis für Personen und Situationen entwickeln
- Gemeinsame Situationseinschätzung im Pflege- und Betreuungsteam erarbeiten
- Aufgabenbezogene Maßnahmen werden ggf. abgeleitet
- Steigerung der Zufriedenheit von Bewohnern und Mitarbeitern
- Verbesserung der Lebensqualität von Bewohnern mit gerontopsychiatrischen Auffälligkeiten
- Minimieren von herausforderndem Verhalten
- Synergieeffekte nutzen, um Erfahrungen und Kompetenzen im Team zur Verfügung zu stellen, Wissenstransfers finden statt
- Anstoßen von Lernprozessen im Pflege- und Betreuungsteam durch Informationsgewinn und die gemeinsame Auseinandersetzung mit dem Fall
- Bewusstmachen von Denkblockaden in Problemsituationen in gemeinsamen Gesprächen
- Klärung ethischer Fragen, Austausch von Gefühlen der Mitarbeiter in einem geschützten Rahmen
- Stärkung des Pflege- und Betreuungsteams als ein gemeinsames Team
- Entwicklung einer gemeinsamen Werthaltung durch regelmäßige gemeinsame Reflexion
- Unterstützung des Qualitätsentwicklungsprozesses des Pflege- und Betreuungsteams
- Entwicklung eines systemischen Denkens
- Wertschätzung aller Mitarbeiter

Vorbereitung:

- Als Arbeitsgrundlage dient das Formular Fallbesprechungsprotokoll zum Standard Fallbesprechung im QM-Portal.
- Bewohnerauswahl und Terminierung der Fallbesprechung mit dem Stationsteam.
- Einladung der Betreuungskräfte, ggf. weitere Mitarbeiter (Küche, Hauswirtschaft, PÜL...).
- Informationen über den betroffenen Bewohner in der Dokumentation einholen, die für das Verständnis des Falls notwendig sind.

Durchführung:

- Moderation der Fallbesprechung durch eine gerontopsychiatrische Fachkraft
- Vorab Pflegemitarbeiter im Team festlegen, der bei Notruf eines Bewohners auf die Glocke geht
- Fallvorstellung + fachliche Informationen geben, die für die Mitarbeiter zum Verständnis nötig sind
- Mitarbeiter sollen Fragen stellen können zum Verständnis
- Mitarbeiter sollen eigene Sichtweisen, Aspekte, Informationen, erlebte Gefühle einbringen
- Das Team legt gemeinsame Ziele fest
- Die dafür nötigen / möglichen Maßnahmen werden gemeinsam erarbeitet

Nachbearbeitung:

- Protokollerstellung durch die gerontopsychiatrische Fachkraft
- Kopie zur Informationsweitergabe an die Pflegedienstleitung weiterleiten
- Dokumentation der Fallbesprechung im SENSO-Bericht
- Die Mitarbeiter, die bei der Fallbesprechung nicht anwesend waren, bestätigen die Kenntnisnahme per Unterschrift auf dem Protokoll-Formular
- Ggf. Maßnahmenkatalog abarbeiten
- Evaluation des Ergebnisses in der nächsten Bewohnerbesprechung auf der Station mit kurzem Eintrag im SENSO-Bericht

Mit dieser Vorgehensweise unterstützt die Hausinterne Tagesbetreuung die Pflege in ihrem ureigensten Tätigkeits- und Aufgabenbereich (vgl. Definition der Pflege nach dem International Council of Nurses ICN: <https://www.icn.ch/nursing-policy/nursing-definitions>).

4. Rahmenbedingungen der Angebote

4.1 Zielorientierung

Die Angebotspalette der Hausinternen Tagesbetreuung orientiert sich an den Belastungen und dem daraus resultierenden Verhalten der Zielgruppen, die sich in innerlichem und äußerem Rückzug, in zahlreichen Formen der Einschränkung (Kommunikation, Wahrnehmung, Handlungskompetenz, Mobilität, räumliche sowie zeitliche Orientierung) sowie emotionalen Verunsicherungen (Angst, Stimmungsschwankungen, Traurigkeit, Antriebslosigkeit, Aggressivität etc.) ausdrücken können.

Die Hausinterne Tagesbetreuung konzentriert sich damit auf den Betreuungsaspekt der Pflege. Mit den Angeboten sollen vorhandene Kompetenzen (re-)aktiviert sowie Belastungen, Verunsicherungen und Einschränkungen reduziert bzw. gelindert werden.

Ziele sind dabei, die Orientierung der Bewohnerinnen und Bewohner zu verbessern sowie Sicherheit und Geborgenheit zu vermitteln. Aktivierende Angebote dienen der Förderung von Lebendigkeit und Wachheit sowie der Verbesserung von Selbstwahrnehmung und Selbstbewusstsein. Darüber hinaus erhalten und verbessern sie die Fähigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Als wesentliches Ziel ist dabei die Förderung der Teilhabe der Bewohnerinnen und Bewohner an der Gemeinschaft in den vollstationären Pflegeeinrichtungen. Dazu werden Kontakte zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und deren soziale Integration gefördert, ihre soziale Kompetenz gestärkt und so insgesamt die Lebensqualität positiv beeinflusst.

Ein Schwerpunkt der Angebote ist die biografische Identitätsarbeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern.

Diese Unterstützungen werden auch als bedürfnisorientierte, individuelle Einzelbetreuung realisiert. Dies trifft häufig für Bewohnerinnen und Bewohnern zu, deren Mobilität stark eingeschränkt ist und/oder für die eine Gruppenkonstellation nicht hilfreich ist.

Von besonderer Bedeutung ist diese Form der Betreuung bei persönlichen, intimen und ‚sensiblen‘ Themen und Fragestellungen. Hier gilt es jede Form von Grenzverletzung zu vermeiden und die Beziehung professionell zu gestalten.

Besonders in diesen Situationen ist ein Handeln auf der Basis profunder gerontopsychiatrischer Erfahrungen und Kompetenzen sowie unter Anwendung der verschiedenen beruflichen Qualifikationen unerlässlich.

Ergänzt wird diese Fachkompetenz durch allgemeine Qualifikationen wie Menschenkenntnis, Einfühlungsvermögen und Allgemeinbildung, die für allem für eine erfolgreiche Biografiearbeit hilfreich ist.

Die Fachlichkeit der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung wird realisiert und aufgezeigt bei

- der qualifizierten Unterstützung in Krisensituationen (Krisenintervention)
- der fachlichen Gesprächsführung, die Konflikte moderiert, Beteiligung und Teilhabe fördert sowie Vorurteile abbaut
- der qualifizierten Unterstützung in Krisensituationen (Krisenintervention)
- dem flexiblen Eingehen auf individuelle Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner
- der qualifizierten Zuordnung der Bewohnerinnen und Bewohner zu bestimmten Angeboten
- Auswerten und Überprüfen der Angebote

Ergänzt wird dies durch qualifizierte Erkenntnisse, Beobachtungen und Einschätzungen sowie deren Dokumentation und Integration in die Pflegeplanung.

Bei der Durchführung von Gruppenangeboten kommt die Fachkompetenz der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung zudem bei der Auswahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, bei der Zusammenstellung von Gruppen sowie bei der integrierenden und fördernden Gruppenleitung auch bei Pflegebedürftigen mit stärker ausgeprägter Demenz und in inhomogenen Gruppen zum Tragen.

4.2 Welche Angebote sollte die Hausinterne Tagesbetreuung durchführen?

Die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung sind sehr unterschiedlich und auf die jeweiligen Pflegeeinrichtungen sowie die dort vorhandenen Bedingungen zugeschnitten. Dabei spielen neben den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner die unterschiedlichen institutionellen Rahmenbedingungen eine Rolle. Dies sind unter anderem das Pflegeleitbild, Vorgaben seitens des Trägers und der Geschäftsführung, Entscheidungen der Einrichtungsleitung und Pflegedienstleitung, Größe der Pflegeeinrichtung, Stellenplan und Organigramm, personelle und räumliche Ressourcen. Sie bilden die Folie für eine fachlich fundierte Auswahl, die gemeinsam von Leitungskräften und fachlich zuständigen Mitarbeitenden der Pflegeeinrichtungen zu treffen ist.

Das Spektrum der möglichen Angebote ist sehr vielfältig. Anregungen dazu finden sich in der aktualisierten Broschüre „Beispiele Guter Praxis der Hausinternen Tagesbetreuung in Münchner Altenpflegeheimen“⁴, in der Literatur oder auch bei einem Blick auf die Angebote im ‚Frankfurter Programm Würde im Alter‘⁵. Insgesamt folgen sie den Prinzipien der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen⁶.

Welches dieser Angebote realisiert werden soll, ist eine gemeinsam getragene, fachlich orientierte Entscheidung. Entscheidungskriterien sind:

- Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner
- Auswahl der Pflegebedürftigen
- Entscheidung über Gruppen- oder Einzelangebote
- Zusammensetzung der betreuten Zielgruppe
- Funktionalität für die Zielerreichung der Hausinternen Tagesbetreuung
- räumliche Voraussetzungen
- Kompetenzen und Interesse der Mitarbeitenden
- Synergieeffekte, die genutzt werden können
- Interesse von Personen, die Anregungen liefern und Unterstützung anbieten können

4 Vgl. https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Sozialamt/fachinformationen-pflege/hausinterne_tagesbetreuung.html

5 Vgl. <http://www.ffa-frankfurt.de/wuerde-im-alter.html>

6 Vgl. <https://www.pflege-charta.de/de/startseite.html>

Übergreifendes Kriterium ist, dass im Rahmen der Angebote gerontopsychiatrische Interventionen umgesetzt werden können.

4.3 Wer nimmt an den Angeboten der Hausinternen Tagesbetreuung teil?

Die Zielgruppe der Hausinternen Tagesbetreuung ist durch die Förderbedingungen vorgegeben. Es handelt sich um Pflegebedürftige, die unter Beeinträchtigungen und Belastungen leiden, die als gerontopsychiatrische Symptomatik oder deren Folgen definiert sind.

Das sind häufig dementiell veränderte Pflegebedürftige, zum anderen aber auch Pflegebedürftige

- mit erhöhtem Motivations- und Animationsbedarf,
- mit psychischen und Verhaltenssymptomen, wiederkehrenden Verhaltensweisen, die vom sozialen Umfeld als unangepasst und als nicht situationsgerecht empfunden werden
- die einer jüngeren Zielgruppe zugeordnet werden können, beispielsweise nach Alkoholabusus, mit Behinderungen, mit Beeinträchtigungen nach Unfällen und Schlaganfällen,
- die unter Hör- und Sehschwierigkeiten leiden,
- bei denen palliative Anforderungen vorliegen.

Die Entscheidung, wer die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung nutzen kann, liegt in der Entscheidungskompetenz der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung. Betroffen wird diese Entscheidung in der Regel in Abstimmung mit der Pflegedienstleitung, den Wohnbereichsleitungen, mit der Sozialen Betreuung und der Pflegeüberleitung.

Wenn im Rahmen der Hausinternen Tagesbetreuung Gruppenaktivitäten angeboten werden, ist bei der Zusammenstellung der Gruppen besonders auf fachliche Gesichtspunkte zu achten. Kriterien sind hier die Eignung und das Interesse der Pflegebedürftigen. Es sollte die Möglichkeit bestehen, dass die Gruppe ‚zusammenwächst‘ und eine Kultur des ‚Miteinanders‘ erreicht werden kann.

4.4 Wann und wo finden die Angebote statt?

Die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung finden regelmäßig statt, idealerweise täglich, also auch am Wochenende. Inzwischen hat es sich als vorteilhaft erwiesen, dass die Angebote stärker in die Pflegeabläufe integriert sind und deshalb häufig in den Wohnbereichen stattfinden.

Eine entsprechende Ausstattung der Wohnbereiche und/oder des Gruppenraums kann die Intentionen der Hausinternen Tagesbetreuung unterstützen, wenn sie sich an den Kriterien orientiert, die für eine dementengerechte Betreuung hilfreich sind (vgl. Milieuthapie, Lawton, Saup; Erinnerungszimmer oder -ecken).

Die räumliche Trennung der Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung von den Wohnbereichen kann sich in bestimmten Fällen als sinnvoll erweisen:

- Die Teilnehmenden können die alltägliche Umgebung verlassen, sehen einen anderen Raum. Bereits die räumliche Trennung von den Wohnbereichen bringt Abwechslung und Freude in den Alltag.
- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können Menschen aus anderen Wohnbereichen kennenlernen und wiederholt treffen.
- Eine gezielte Gruppenzusammenstellung nach Fähigkeiten, Kompetenzen, Interessen und Bedürfnissen ist möglich. Das gilt auch für das Pflegen von Hobbys, das wohnbereichsübergreifende Gruppen erfordert.
- Die Räumlichkeiten, in denen diese Angebote durchgeführt werden (z.B. auch Veranstaltungsräume) unterstützen durch geeignete Ausstattungen die inhaltlichen Angebote (Möglichkeit einer günstigen Milieugestaltung).
- Das Einrichten von Erinnerungszimmern stellt einen Bezug zum bisherigen Leben her und fördert die Biografiearbeit. Dadurch werden auch Orientierung, Sicherheit und Geborgenheit vermittelt.

- Störungen durch Hintergrundgeräusche, Maschinen, Parteiverkehr, häufiges "Kommen und Gehen" werden vermieden. Durch eine ruhige Atmosphäre werden Kommunikation und Unterhaltung gefördert.
- Die Rahmenbedingungen und Abläufe während der Angebote sind so zu gestalten, dass eine störungsfreie Durchführung möglich ist. Bei der Durchführung von Einzelangeboten gilt es einen geeigneten, geschützten Raum zu finden und zu nutzen.

4.5 Räumliche und sächliche Ausstattung, zu beachtende Vorschriften

Die Ausstattung der Räumlichkeiten für die Hausinterne Tagesbetreuung orientiert sich an den Erfordernissen, die sich bei der Durchführung der Hausinternen Tagesbetreuung ergeben, aber auch an den Möglichkeiten der jeweiligen Pflegeeinrichtung.

Als gut geeignet und wünschenswert gelten dabei:

- Mittelgroßer Gemeinschaftsraum, der für unterschiedliche Angebote genutzt werden kann (Veranstaltungen, geselliges Beisammensein, Essen, Durchführung von kreativen, handwerklichen Aktivitäten, Zubereitung von Speisen)
- Ruhiger Raum mit gemütlichen Sitzgelegenheiten und Rückzugsmöglichkeiten
- Zugang ins Freie oder in den – dementengerecht gestaltetem - Garten
- Sanitärraum zur Unabhängigkeit von den Wohnbereichen
- Büro, Dienstraum bzw. Aufbewahrungsort für die Dokumentation
- Abstellraum und Lagerungsmöglichkeiten

Die Ausstattung sollte unter anderem Bastel-, Mal-, Werkmaterialien, Spiele, Gymnastikmaterial, Haushaltsgegenstände, Musikinstrumente sowie Radio- und Fernsehgerät und Fachliteratur umfassen.

Bei der Durchführung der Angebote sind die Brandschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften zu beachten. Im Hinblick auf die Hygienevorschriften sind die Absprachen mit Hauswirtschaft und Küche von besonderer Bedeutung, etwa beim Einhalten der Kühlkette (HACCP-Konzept). Hier hat die Landeshauptstadt München einen entsprechenden Flyer zum Umgang mit Lebensmitteln veröffentlicht, der den vollstationären Pflegeeinrichtungen in München auch zum Download (www.muenchen.de/fachinfo-pflege) zu Verfügung steht. Wünschenswert sind bauliche Voraussetzungen, die etwa durch die Einplanung von zwei Spülbecken in den genutzten Küchen die Realisierung des Angebotes ‚Zubereitung eigener Speisen‘ ermöglichen.

4.6 Aktualisierung der Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung

Wirksamkeit und Attraktivität der Hausinternen Tagesbetreuung ergeben sich vor allem daraus, dass mit geeigneten, professionellen Angeboten auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner und die Bedarfslage in den jeweiligen Einrichtungen reagiert werden kann. Zentrale Aufgaben und Kompetenzen der Fachkräfte der Hausinternen Tagesbetreuung bestehen deshalb darin, diese Bedürfnisse und Bedarfe zu erkennen, das vorhandene Angebot darauf hin zu überprüfen und gegebenenfalls zu differenzieren oder zu ergänzen. In der Vergangenheit konnte so das bestehende Angebot entwickelt und etabliert werden. Bei der Fortschreibung und Aktualisierung dieses Angebots der Hausinternen Tagesbetreuung haben sich die folgenden Aspekte und Handlungsorientierungen bewährt.

4.6.1 Anlässe für neue Angebote

Die Notwendigkeit zur Differenzierung vorhandener bzw. zur Entwicklung neuer Angebote kann sich aus verschiedenen Aspekten ableiten.

Dabei lassen sich folgende Bereiche unterscheiden:

- **Veränderungen in der Zielgruppe:** Alterswandel, höherer Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund, Pflegebedürftige mit anderen Lebensorientierungen, anderen Wertvorstellungen und „neuen“ Bedürfnissen. Aktuell zeigt sich, dass sich in der Zielgruppe zunehmend auch jüngere Pflegebedürftige finden, ebenso wie Hochaltrige.

- **„Bisheriges“ stößt an Grenzen bei Pflegebedürftigen und Mitarbeitenden:** Einzelne oder mehrere Bewohnerinnen und Bewohner werden nicht (mehr) erreicht, das Angebot wird uninteressant und nicht mehr nachgefragt, zeigt nicht mehr die gewünschte Wirkung. Das hat unter anderem mit veränderten Lebensbedingungen und – gewohnheiten der Menschen vor dem Einzug in die Pflegeeinrichtung zu tun.
- **Veränderung der Rahmenbedingungen in den Pflegeeinrichtungen:** Hier kann es sich um Veränderungen der finanziellen, der institutionellen und der organisatorischen Rahmenbedingungen handeln. Möglich sind dabei sowohl Einschränkungen, auf die kreativ reagiert werden muss, als auch Erweiterungen etwa in der räumlichen Ausstattung (zum Beispiel bei einem Neubau) oder bei den personellen Ressourcen, die sich beispielsweise aus Fähigkeiten und Kompetenzen von Ehrenamtlichen, Auszubildenden ergeben. Im Bereich der Betreuung und Aktivierung sind hier besonders die erweiterten Möglichkeiten durch den Sonstigen Dienst, die zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43 b und § 53c SGB XI zu nennen.
- **Anpassung der Eckdaten für die Biografiearbeit:** Das durchschnittliche Alter beim Einzug von Menschen in eine vollstationäre Pflegeeinrichtung in München liegt bei ungefähr 90 Jahren. Sie haben als Kinder noch den 2. Weltkrieg – möglicherweise verbunden mit Traumaerfahrungen - und den Wiederaufbau erlebt. Die für die Biografiearbeit ebenfalls relevanten Eckdaten aus dem Erwachsenenalter beziehen sich auf den Zeitraum ab den 1960er Jahren (zu dem Zeitpunkt waren viele 30 Jahre alt) bis zu den 1990er Jahren (zu diesem Zeitpunkt gingen viele in Rente). Die sexuelle Revolution der 1960er Jahre gewinnt an Bedeutung, ebenso wie die Zeit der Beatles und Rolling Stones, der VW Käfer wird zunehmend von moderneren Autos abgelöst, das „Wirtschaftswunder“ beginnt, Urlaubsreisen ins Ausland werden zunehmend üblich und werden zu einem wichtigen Aspekt der jeweiligen Biografie.
- **Veränderte Lebenszusammenhänge und Belastungen:** Heute leben viele Menschen, die in vollstationäre Pflegeeinrichtungen kommen, vorher alleine, haben keine Bezugspersonen und Angehörige. Aufgrund des hohen Alters leiden viele auch an zahlreichen Krankheiten und Gebrechen.
- **Impulse von außen:** Hier sind vielfältige Einflussfaktoren mit unterschiedlichen Reichweiten möglich und zu berücksichtigen, von der Kompensation bei Personalengpässen der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung über die jahreszeitliche Anpassung der Angebote, die fachliche Erweiterung bei der Umsetzung neuer fachlicher Erkenntnisse, die Reaktion auf veränderte ambulant organisierte Versorgungsformen bis hin zur Positionierung in der Konkurrenz zu anderen Pflegeeinrichtungen.
- **Gesellschaftliche und fachpolitische Entwicklungen:** Veränderte Leitlinien und Grundsatzziele können sich auch aus fachpolitischen Debatten ergeben, die sich auf die grundsätzliche Ausrichtung der Pflegeeinrichtungen auswirkt. Zu nennen sind hier etwa die Realisierung des Netzwerkansatzes und die „Öffnung ins Quartier“.

4.6.2 Wie werden neue Angebote konzipiert?

Ausgangspunkt für die Konzeption eines neuen Angebotes sind die von den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung oder auch anderen beteiligten Fachkräfte erkannten veränderten **Bedürfnisse** der Pflegebedürftigen.

Bei der Konzeption des neuen Angebotes geht es dann darum, durch die Auswahl und den Zuschnitt der Angebote möglichst zielführend auf die erkannten Bedürfnisse zu reagieren. Hilfreich ist dabei, das inhaltliche Spektrum und **die konzeptionellen Potenziale möglicher Angebote den** einzelnen Aspekten der erkannten **Bedürfnisse gegenüberzustellen** und zu prüfen, welche Angebote am besten zur Zielerreichung beitragen.

Anregungen und Ideen für neue Angebote finden sich im kollegialen Austausch, das Prinzip ist: miteinander, berufsübergreifend, multiprofessionell. Ergeben können sich Anregungen in aktuellen Fachdebatten, in der Literatur und in Fachforen (etwa im Internet).

In einem weiteren Konkretisierungsschritt ist eine Machbarkeitsprüfung vorzunehmen. Von Bedeutung sind dabei zeitliche und personelle Ressourcen, die Einbindung möglicher Kooperationspartnerinnen und -partner. Der frühe Austausch mit internen Dienstleistern, etwa in Küche und Hauswirtschaft, verbessert die Chancen, bei diesen in der Prioritätenliste nach oben zu rutschen, zudem sind Raumbuchungen und Materialressourcen abzuklären.

Wichtig ist die Abstimmung mit Personen, die über Entscheidungskompetenz verfügen und/oder mit denen es Kooperationsbeziehungen gibt und die für das Angebot gewonnen werden sollen. Von Vorteil ist, wenn auf vorhandene Erfahrungen zurückgegriffen werden kann und die Interessen und Möglichkeiten der Kooperationspartnerinnen und -partner berücksichtigt werden.

Wenn die Angebote in Kooperation mit internen und externen Partnerinnen und Partnern durchgeführt werden, sind wichtige organisatorische Fragen sowie Zuständigkeiten zu klären und die Schnittstellen effektiv und effizient zu gestalten.

Bei der Konzeption neuer Angebote ist immer die Frage zu stellen, wer die möglichen Nutzerinnen und Nutzer sein werden sowie welche Bedürfnisse sie haben.

4.6.3 Wer führt die Angebote durch?

Die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung werden von Fachkräften, die von der Landeshauptstadt München bezuschusst werden, durchgeführt. Durch Ehrenamtliche, Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten, zusätzliche Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI, dem Sonstigen Dienst sowie externe Anbieterinnen und Anbieter werden teilweise Angebote durchgeführt, die sich inhaltlich und thematisch kaum von Angeboten der Hausinternen Tagesbetreuung unterscheiden. Das gilt für jahreszeitliche Feste, einen Gottesdienstbesuch, Geburtstagsfeiern, für Gesellschaftsspiele, Mobilitätstraining, für gesellige Veranstaltungen, aber auch für die individuelle Betreuung der Pflegebedürftigen.

Auf diesen Umstand verweisen auch die Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK), die eine relativ geringe Trennschärfe zwischen der Betreuung demenziell veränderter Personen und der sozialen Betreuung aufweisen.

Unterschiede ergeben sich allerdings aus der Kompetenz der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung. Im Gegensatz zu den zusätzlichen Betreuungskräften nach § 43 b SGB XI können die Fachkräfte der Hausinternen Tagesbetreuung bei Bedarf gerontopsychiatrische, ergotherapeutische und altentherapeutische Interventionen durchführen und die Bewohnerinnen und Bewohner so gezielt unterstützen.

4.6.4 Zusätzliche Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI

Der Unterschied in den Kompetenzen zu den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung kann an den Qualifikationsrichtlinien für die zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI verdeutlicht werden, die im folgenden Exkurs dargestellt werden.

In der Präambel zu den Richtlinien nach § 53c SGB XI zur Qualifikation und zu den Aufgaben von zusätzlichen Betreuungskräften in Einrichtungen der vollstationären Langzeitpflege (Betreuungskräfte-RL) werden die wesentlichen Aufgaben und Tätigkeiten folgendermaßen benannt:

„Mit der Zahlung von leistungsgerechten Zuschlägen zu den Pflegesätzen für die zusätzliche Betreuung und Aktivierung von Pflegebedürftigen nach den Regelungen der §§ 43b, 84 Abs. 8 und 85 Abs. 8 SGB XI werden den Einrichtungen der vollstationären Langzeitpflege finanzielle Grundlagen gegeben, eine bessere Betreuung für die Pflegebedürftigen im Sinne der von den Fachverbänden geforderten „Präsenzstrukturen“ zu organisieren, die darauf abzielen, die Pflegebedürftigen bei ihren alltäglichen Aktivitäten zu unterstützen und ihre Lebensqualität zu erhöhen. Pflegebedürftige in Einrichtungen der vollstationären Langzeitpflege haben nach Maßgabe von §§ 84 Abs. 8 und 85 Abs. 8 SGB XI Anspruch auf zusätzliche Betreuung und Aktivierung, die über die nach Art und Schwere der Pflegebedürftigkeit notwendige Versorgung hinausgehen.“

Anspruch auf diese zusätzliche Betreuung und Aktivierung haben Pflegebedürftige unabhängig von der Art und Schwere ihrer Pflegebedürftigkeit. Die Angebote sind deshalb nicht auf demenziell veränderte oder psychisch belastete Pflegebedürftige beschränkt und auch nicht auf diese fokussiert. Die Grundsätze der Arbeit und die Aufgaben der zusätzlichen Betreuungskräfte werden in §2 der Richtlinien nach § 53c SGB XI folgendermaßen beschrieben:

„.....

- (1) Die zusätzlichen Betreuungskräfte sollen die Pflegebedürftigen betreuen und aktivieren. Zusätzliche Betreuungskräfte sind keine ausgebildeten Pflegekräfte. Als Betreuungs- und Aktivierungsmaßnahmen kommen Maßnahmen und Tätigkeiten in Betracht, die das Wohlbefinden, den physischen Zustand oder die psychische Stimmung der betreuten Menschen positiv beeinflussen können.
- (2) Die Aufgabe der zusätzlichen Betreuungskräfte ist es, die Pflegebedürftigen zum Beispiel zu folgenden Alltagsaktivitäten zu motivieren und sie dabei zu betreuen und zu begleiten:
 - Malen und basteln
 - Handwerkliche Arbeiten und leichte Gartenarbeiten
 - Haustiere füttern und pflegen
 - Kochen und backen
 - Anfertigung von Erinnerungsalben oder -ordnern
 - Musik hören, musizieren, singen
 - Brett- und Kartenspiele
 - Spaziergänge und Ausflüge
 - Bewegungsübungen und Tanzen in der Gruppe
 - Besuch von kulturellen Veranstaltungen, Sportveranstaltungen, Gottesdiensten und Friedhöfen
 - Lesen und Vorlesen
 - Fotoalben anschauen

Die Betreuungskräfte sollen den Pflegebedürftigen für Gespräche über Alltägliches und ihre Sorgen zur Verfügung stehen, ihnen durch ihre Anwesenheit Ängste nehmen sowie Sicherheit und Orientierung vermitteln. Betreuungs- und Aktivierungsangebote sollen sich an den Erwartungen, Wünschen, Fähigkeiten und Befindlichkeiten der Pflegebedürftigen unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen Biographie, ggf. einschließlich ihres Migrationshintergrundes, dem Geschlecht sowie dem jeweiligen situativen Kontext orientieren.“⁷

Mit diesen Aufgaben und Angeboten leisten die Betreuungskräfte einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Lebensqualität der Pflegebedürftigen. Aufgrund der ihnen zur Verfügung stehenden Betreuungszeit können sie auch viele Pflegebedürftige erreichen. Dabei können sie auch auf zahlreiche Angebote und Unterstützungsformate zurückgreifen, die in „Beispiele Guter Praxis“ in der Hausinternen Tagesbetreuung exemplarisch beschrieben sind.

Was die Betreuungskräfte angesichts ihrer fehlenden formalen Qualifikation nicht leisten können, sind gerontopsychiatrische Interventionen. Diese bleiben den Fachkräften mit einer Weiterbildung in gerontopsychiatrischer Pflege oder einer äquivalenten Qualifizierung vorbehalten.

5. Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung

Im Folgenden werden die in der Hausinternen Tagesbetreuung entwickelten und praktizierten Angebotsbereiche sowie die damit verfolgten Ziele skizziert. Eine umfassendere Darstellung findet sich in der aktualisierten Broschüre „Beispiele guter Praxis“, die ebenfalls von den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung unter fachlicher Begleitung durch das Institut für Praxisforschung und Projektberatung München verfasst wurde.⁸

⁷ <https://www.sozialgesetzbuch-rgb.de/sgbxi/53c.html>

⁸ Vgl. https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Sozialamt/fachinformationen-pflege/hausinterne_tagesbetreuung.html

5.1 Gruppenangebote

In den letzten Jahren wurden zahlreiche Gruppenangebote für die Zielgruppe entwickelt und in den vollstationären Pflegeeinrichtungen etabliert. Diese Angebote stellen nach wie vor einen wichtigen Teil der Hausinternen Tagesbetreuung dar, sie können aber zunehmend mit den Angeboten kombiniert werden, die von den zusätzlichen Betreuungskräften nach § 43b SGB XI durchgeführt werden. Dies gilt vor allem für Pflegebedürftige, die noch nicht zu sehr unter Beeinträchtigungen leiden und deshalb auch leichter in „normale“ Gruppen integriert werden können.

Die Angebote der zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI unterscheiden sich inhaltlich und thematisch wenig von denen der Hausinternen Tagesbetreuung. Unterschiede ergeben sich bei der Intensität der Betreuung und dem Umstand, dass von den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung gerontopsychiatrische Interventionen durchgeführt werden können.

5.1.1 Förderangebote

Förderangebote dienen der Lebendigkeit, Wachheit und der Selbstwahrnehmung der Zielgruppe. Außerdem verbessern Förderangebote deren Selbstbewusstsein, Fähigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen werden erhalten und verbessert, die Lebensqualität verbessert.

Im Gruppensetting durchgeführt stärken Förderangebote die soziale Integration, Teilhabe und soziale Kompetenz der Bewohnerinnen und Bewohner.

Beispiele: Gedächtnis- oder Denkspiele, Biografiespiele (wie „Lebensreise“, „Vertellekes“), Kreuzworträtsel und Sprichwörter-Spiele, Singrunden oder Kunsttherapie mit Musik und Kunst, Werktherapie, Projekte wie Hauszeitung oder Computerunterricht.

5.1.2 Entspannungs- und Aktivierungsangebote

Ziel von Entspannungs- und Aktivierungsangeboten ist das Ermöglichen von neuen Sinneswahrnehmungen und Sinneserlebnissen für die Bewohnerinnen und Bewohner. Diese können gleichzeitig der Anregung und Entspannung dienen.

In Gruppenform sind diese Angebote ebenfalls wichtig für soziale Integration und Teilhabe, zudem stärken sie die soziale Kompetenz der Bewohnerinnen und Bewohner.

Beispiele: Gesellschaftsspiele, Memories, Märchen erzählen, Pantomime, Vorlesen, Rituale von früher durchführen, Gebetskreis, 10-Minuten-Aktivierung, basale Stimulation, Snoezelen, Bäder, Yoga-Gruppen, Arbeit mit Klangschalen.

5.1.3 Förderung der Integration

Hier geht es darum, die soziale Isolation der betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner zu vermeiden und/oder abzubauen. Mit der Beeinträchtigung durch demenzielle Veränderungen und Einschränkungen in Mobilität und Kommunikationsmöglichkeiten geht häufig ein persönlicher Rückzug der Betroffenen einher. Durch Irritationen und Enttäuschung verlieren sie Selbstvertrauen und Motivation. Den damit verbundenen „Teufelskreis“ zu durchbrechen und wieder Freude an der Kommunikation zu finden, ist das Ziel dieser Angebote. Aufgabe der Hausinternen Tagesbetreuung ist es dabei, durch geeignete Rahmenbedingungen Gelegenheiten für die Kommunikation und die Entwicklung eines gegenseitiges Verständnisses zu schaffen.

Beispiele: Patenschaft zwischen selbstständigeren und demenzkranken Bewohnerinnen und Bewohnern, Integration der Pflegebedürftigen des beschützten Wohnbereichs im Haus, gemeinsames Basteln mit Praktikantinnen und Praktikanten, Studierenden und Freiwilligen, wohnbereichsübergreifende Angebote, generationsübergreifende Projekte mit Kindern.

5.1.4 Angebote zu körperlicher Fitness und Wellness

Ziele der Angebote zur körperlichen Fitness ist die Förderung von Gleichgewicht, Koordination und Beweglichkeit der Bewohnerinnen und Bewohner, sie dienen demnach auch der Sturzprophylaxe.

Ebenfalls werden Körperwahrnehmung und Körpergefühl gestärkt und Lebendigkeit und Wachheit der Bewohnerinnen und Bewohner gefördert. Die Erhaltung und Verbesserung der körperlichen Fitness führt auch zu deren verbessertem Selbstbewusstsein.

Viele dieser Angebote können in Gruppen realisiert werden und stärken somit die soziale Integration, Teilhabe und soziale Kompetenz der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Beispiele: Tanzen und Sitztanz, Gymnastik, Spaziergänge, Kegeln, Balance- und Krafttraining, Bewegungsgruppen zur Körperwahrnehmung, Entspannungsübungen.

5.1.5 Kochen, Backen und Speisezubereitung

Besonders für Frauen waren hauswirtschaftliche Tätigkeiten über Jahrzehnte Teil ihres Alltags und machten einen wichtigen Teil ihrer Identität aus. Im normalen Alltag traditioneller vollstationärer Pflegeeinrichtungen haben sie dazu keine Gelegenheit. Ihre Kenntnisse und Kompetenzen werden dort weder abgerufen noch gewürdigt. Im Rahmen entsprechender Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung ist das wieder möglich und leistet einen Beitrag zur Aktivierung dieser Kompetenzen, zur Förderung von Selbstwahrnehmung und Selbstbewusstsein, zur sozialen Integration, zur Teilhabe und auch zur Stärkung der sozialen Kompetenz. Insgesamt stellen sie einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Lebensqualität dar.

Beispiele: Kleine Speisen selbst zubereiten, Angebot „Kochen“, Kuchenbacken in der Gruppe, Kochen mit gemeinsamem Mittagessen.

5.1.6 Angebote für Männer

Die Interessen der Männer, die derzeit in vollstationären Pflegeeinrichtungen leben, unterscheiden sich – nicht zuletzt aufgrund unterschiedlicher biografischer Erfahrungen - in der Regel noch sehr deutlich von denen der dort lebenden Frauen. Die Hausinterne Tagesbetreuung trägt dem durch männerspezifische Angebote, die durch geeignete Angebotsformen eine gezielte Biografiearbeit unterstützen, Rechnung. Dadurch wird es möglich, Kenntnisse und Kompetenzen zu würdigen, unter Umständen aber auch belastende Lebensereignisse aufzuarbeiten.

Beispiele: Männerstammtisch, Skatgruppe, Herrenrunde, Fußballschauen.

5.1.7 Frühstück, Mittagessen und Nachmittagskaffee, Nachtcafé

Im Rahmen der Hausinternen Tagesbetreuung ist eine besondere Gestaltung von Frühstück, Mittagessen oder Nachmittagskaffee möglich, so können „Rituale gepflegt werden“. Stichworte sind dabei unter anderem „Betreutes Frühstück“ oder „Therapeutischer Mittagstisch“. Merkmal ist zum einen, dass hier „gepflegte“ und gesellige Mahlzeiten organisiert werden mit beispielsweise schön gedecktem Tisch, Servietten, Speiseservice. Dies stellt eine Besonderheit im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner dar. Durch die intensive Betreuung und die vorhandene Zeit können sie in Ruhe und Gemütlichkeit essen und trinken wie früher, das heißt zum Beispiel selbst die Semmel schmieren oder Kaffee einschenken. Das erhöht einerseits die Lebensfreude, andererseits werden „schlummernde“ Kompetenzen aktiviert, wie das Essen mit Messer und Gabel statt mit dem Löffel. Darüber hinaus bietet dieser Rahmen gute Gelegenheiten für Kommunikation, Gespräche und Biografiearbeit.

Beispiele: „Betreutes Frühstück“, Vormittagsgruppe mit Frühstück, „Therapeutischer Mittagstisch“, Samstagbetreuung von 8 – 12 Uhr, Nachmittagskaffee im Erinnerungszimmer.

5.1.8 Veranstaltungen, Öffnung ins Quartier

Veranstaltungen bringen Farbe, Abwechslung und Freude in den Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie bieten außerdem viele Gelegenheiten zur Umsetzung der von der Hausinternen Tagesbetreuung verfolgten Ziele. Sie fördern Lebendigkeit und Wachheit, erlauben biografische Identitätsarbeit, unterstützen Teilhabe und soziale Integration.

Durch die Schulungen und Wissensvermittlung nicht nur innerhalb der Pflegeeinrichtung, sondern auch für die Angehörigen und Bezugspersonen der Bewohnerinnen und Bewohner trägt die Hausinterne Tagesbetreuung zur Öffnung der Pflegeeinrichtung bei.

Veranstaltungen, bei denen Veranstalterinnen und Veranstalter in die Pflegeeinrichtung kommen oder die Bewohnerinnen und Bewohner diese verlassen, tragen dem Wunsch nach Quartiersöffnung der Pflegeeinrichtung Rechnung.

Beispiele: Tierbesuchsdienst, Fest, Konzerte, Erzählcafé, Tanzcafé, Stadteinführungen, Ausstellungen, Modeschauen, Ausflüge, Wohlfühltag mit der Beteiligung Ehrenamtlicher, Urlaub von der Pflege, Gottesdienstbesuch in der Kirche, Krimiabend (Lesung mit Ratespiel), Nachmittag mit Musik, Kinoabend und andere Abendveranstaltungen.

5.2 Einzelbetreuung

Einzelbetreuung wird für Pflegebedürftige angeboten, die nicht mehr in der Lage sind, an Gruppenangeboten teilzunehmen. Die Notwendigkeit dieser intensiven Betreuung hat in den letzten Jahren aufgrund der stärkeren Beeinträchtigungen, die bei der Zielgruppe wahrzunehmen sind, zugenommen. Diese Angebote dienen der Orientierung und vermitteln Sicherheit und Geborgenheit. Außerdem sollen sie Lebendigkeit und Wachheit fördern sowie die Selbstwahrnehmung und das Selbstbewusstsein verbessern. Aufklärende und bedürfnisorientierte Einzelarbeit dient vor allem als Krisenintervention und Intervention in Notsituationen und hilft den Bewohnerinnen und Bewohnern bei der Alltagsbewältigung.

Die Förderung von Fähigkeiten und Kompetenzen ist in der Einzelbetreuung intensiver und personenbezogener, manchmal ist sie nur in dieser Form möglich, etwa wenn die Bewohnerinnen und Bewohner auch von den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung nicht mehr in die Gruppe eingebunden werden können oder dort eine zu intensive Betreuung brauchen.

Grundlage der Einzelförderung sind Erkenntnisse aus der Betreuung durch die Hausinterne Tagesbetreuung, sinnvoll sind Differenzierungen durch ein Assessment sowie durch die Definition von Zielen und konkreten Maßnahmeschritten. Anknüpfungspunkte ergeben sich zudem aus der Pflegeplanung und den Absprachen mit Pflegeüberleitung und Pflegenden. Konzipiert, geplant und vereinbart werden die Angebote idealerweise im Rahmen einer gerontopsychiatrischen Fallkonferenz.

Beispiele: Vorlesen, Snoezelen, Spaziergang, basale Stimulation, Tierbesuch, aufklärende und bedürfnisorientierte Einzelarbeit in Krisen, Notsituationen und zur Alltagsbewältigung, Begleitung von Pflegebedürftigen, die nicht mehr gruppenfähig sind.

6. Einbindung der Hausinternen Tagesbetreuung in die Organisation



Abbildung: Bild von Frau C. Allgeyer, München

6.1 Kooperationen, Schnittstellen und Tätigkeitsbereiche

Die Versorgung und Betreuung von demenziell veränderten Pflegebedürftigen in vollstationären Pflegeeinrichtungen durch die Hausinterne Tagesbetreuung erfolgt in Kooperation mit zahlreichen weiteren Akteurinnen und Akteuren, die in unterschiedlicher Form ebenfalls für die Zielgruppe zuständig sind. Die obige Abbildung veranschaulicht dies ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Das gemeinsame Ziel dieser Akteurinnen und Akteure ist es, einen Beitrag zur Steigerung und zum Erhalt der Lebensqualität, also eine optimale Versorgung der Pflegebedürftigen sicherzustellen. Mit diesen Akteurinnen und Akteuren zu kooperieren, bietet den Mitarbeitenden der Hausinterne Tagesbetreuung einerseits die Möglichkeit Unterstützung zu erhalten, andererseits profitieren diese Akteurinnen und Akteure auch vom Engagement und der Fachkompetenz der Hausinternen Tagesbetreuung.

Die Zusammenarbeit mit diesen verschiedenen Berufsgruppen ist von sehr unterschiedlichen und komplexen Interaktions-, Beziehungs- und Machtstrukturen geprägt. Eine wichtige Aufgabe der Hausinternen Tagesbetreuung besteht darin, bei der Gestaltung dieser Kooperationen und der damit verbundenen Schnittstellen mitzuwirken, um ihre Fachlichkeit in angemessener Form in die praktizierten Kooperationen einbringen zu können.

6.2 Unterstützungsangebote der Hausinternen Tagesbetreuung

Die wesentliche Unterstützung der Kooperationspartnerinnen und -partner durch die Hausinterne Tagesbetreuung besteht darin, dass sie die Pflegebedürftigen, die der Zielgruppe entsprechen, betreut und fördert. Dadurch werden vor allem die Pflegenden direkt entlastet.

Darüber hinaus erweitern die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung durch die Vermittlung von Informationen und Fachwissen die Handlungsmöglichkeiten und Kompetenzen der Kooperationspartnerinnen und – partner. Durch die gezielte Kooperation mit Kolleginnen und Kollegen in den Pflegeeinrichtungen tragen die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung auch zu einer Verbesserung der Situation für die Zielgruppe bei. Die Hausinterne Tagesbetreuung unterstützt damit ein Klima, eine Kultur und eine Organisation in den jeweiligen Häusern, die für eine gute Lebensqualität der Zielgruppe erforderlich sind.

Die Unterstützungsleistungen durch die Hausinterne Tagesbetreuung lassen sich folgenden Bereichen zuordnen:

Im Rahmen von **Informationsvermittlung** sind, besonders auch für die Angehörigen/ Bezugspersonen, von Bedeutung:

- Grundsätzliche Informationen über Formen und Auswirkungen demenzieller Veränderungen
- Information über gerontopsychiatrische Herangehensweisen und den Umgang mit demenziell veränderten Bewohnerinnen und Bewohnern
- Ergebnisse von Assessments, personenbezogene Diagnosen und Informationen über Beeinträchtigungen und deren Ursachen

Im Rahmen von **Anleitung** erfolgt eine Unterstützung durch:

- Beratung, Informationsvermittlung und Austausch für/mit Fachkräfte(n) im Pflegebereich (z.B. Fallbesprechungen, Krisenintervention, in schwierigen Situationen)
- Anleitung von nachgeordneten Mitarbeiterinnen in der Hausinternen Tagesbetreuung
- Beratung, Anleitung und Informationsaustausch von und mit Angehörigen/Bezugspersonen
- aktive und bewusste Gestaltung der Schnittstellen (Informationsvermittlung)

Bei der **Organisation** und **konzeptionellen Arbeit** im Haus geschieht dies durch:

- Qualitätssicherung und -entwicklung durch die Reflexion der eigenen Tätigkeit und der fundierten Angebotsbereiche
- gute Selbstorganisation
- Konzeptentwicklung, u. a. bedürfnisgerechte Entwicklung von Angeboten sowie das Einbringen gerontopsychiatrischer Konzepte und Erkenntnisse in die Pflegeeinrichtung
- Präsentation der Hausinternen Tagesbetreuung mit Fortbildungen der Mitarbeitenden zu Inhalten der Hausinternen Tagesbetreuung, bei Angehörigen/Bezugspersonen, Darstellung sowohl nach innen als auch nach außen

6.3 Differenzierung der Kooperationen

Im Hinblick auf die verschiedenen Gruppen von Kooperationspartnerinnen und -partnern lassen sich die Aufgaben und Tätigkeiten im Rahmen der Kooperation weiter differenzieren:

Kooperation mit dem Sozialdienst, der sozialen Betreuung und der Pflegeüberleitung: Bei diesen Kolleginnen und Kollegen handelt es sich um Fachkräfte im engeren Sinn, die, wie die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung, fachliche Betreuungsangebote für die Bewohnerinnen und Bewohner der Pflegeeinrichtungen anbieten. Unterschiedliche Schwerpunktsetzungen ergeben sich bei der Zielgruppe. Während die Hausinterne Tagesbetreuung Bewohnerinnen und Bewohner betreut, die unter den Auswirkungen demenziell bedingter Veränderungen und/oder ähnlicher Belastungen leiden, sind Sozialdienst, soziale Betreuung und Pflegeüberleitung für alle Bewohnerinnen und Bewohner zuständig. In der Kooperation mit diesen Kolleginnen und Kollegen sind die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung Expertinnen und Experten für die Zielgruppe.

Kooperation mit den Pflegebereichen: Die alltägliche Betreuung der demenziell veränderten Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt in den Wohnbereichen.

Die Gesamtverantwortung dafür liegt bei den Pflegenden dort. Diese werden von den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung durch die Vermittlung von Fachwissen, Handlungskompetenz sowie differenzierte Information über die Zielgruppen unterstützt. Durch die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt eine zeitliche und personelle Entlastung. Bei der Lebensraumgestaltung, bei der Pflegeplanung, bei Fallbesprechungen sowie bei persönlichen Problemen und Krisen der Bewohnerinnen und Bewohner stehen die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung mit ihrer professionellen Kompetenz den Kolleginnen zur Seite.

Kooperation mit den Pflegedienstleitungen: Die Pflegedienstleitungen werden von den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung in ihrer übergeordneten Verantwortung für die Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner unterstützt. Dies erfolgt durch fachspezifische Information und Rückmeldung zur Situation der Zielgruppen, durch Unterstützung bei der Pflegeplanung, durch Konzeptentwicklung, die Durchführung individuell ausgestalteter und wirkungsvoller Angebote für die Zielgruppe sowie deren Evaluation und Fortschreibung.

Kooperation mit den anderen Abteilungen und Bereichen: Bei der Kooperation mit anderen Abteilungen und Bereichen stehen das Vermitteln von Fachwissen und Information über die Zielgruppe, aber auch einzelne Bewohnerinnen und Bewohner im Vordergrund. Dabei geht es darum, den Transfer geriatrischen und gerontopsychiatrischen Wissens und damit verbundene Handlungskompetenzen in die Arbeitsbereiche der Kooperationspartnerinnen und -partner zu unterstützen.

Wichtig sind darüber hinaus Rückmeldungen zu den Effekten bei der Zielgruppe, ein guter organisatorischer und konzeptioneller Austausch, konkrete und zuverlässige Absprachen – etwa durch frühzeitige Information über Maßnahmen und Veranstaltungen –, die die Kooperationspartnerinnen und -partner betreffen.

Kooperation mit der Fachlichen Qualitätsaufsicht (FQA/Heimaufsicht): Eine der Aufgaben der FQA besteht darin, die vollstationären Pflegeeinrichtungen im Hinblick auf die Betreuung und Förderung dementiell veränderter Menschen zu bewerten und zu beraten. In der Kooperation mit diesen Partnerinnen und Partnern geht es einerseits darum, Prüfkriterien zu erfüllen und entsprechende Empfehlungen umzusetzen. Andererseits besteht die Aufgabe der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung darin, die Arbeit mit der Zielgruppe zu dokumentieren sowie transparent und fach qualifiziert darzustellen. Damit tragen sie auch zu einer angemessenen guten Bewertung der vollstationären Pflegeeinrichtung bei.

6.4 Bewertung und Einschätzung durch Kooperationspartnerinnen und -partner

Im Rahmen der Konzeptentwicklung der Hausinternen Tagesbetreuung im Jahr 2009 wurden 135 Personen, die ein breites Spektrum der Kooperationspartnerinnen und -partnern abbilden, befragt. Dabei ging es um die Kenntnis und Einschätzung der Hausinternen Tagesbetreuung, um Herausforderungen in der Zusammenarbeit und um gemeinsame Ziele. Diese Einschätzungen erlaubten den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung die eigenen konzeptionellen Vorstellungen und Ziele mit den Anforderungen der Kooperationspartnerinnen und -partner abzugleichen und Entscheidungen für die weitere Konkretisierung und Umsetzung des Konzeptes abzuleiten. Die Ergebnisse der Befragung, die auch heute noch von Bedeutung sind, lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

Die Hausinterne Tagesbetreuung wird durchgängig von allen Kooperationspartnerinnen und -partnern sowie Kundinnen und Kunden geschätzt, sie gilt als unverzichtbar. Die Förderung der Hausinternen Tagesbetreuung wird als gute Entscheidung der Landeshauptstadt München gesehen, um die Versorgungslage für demenziell veränderte Personen in der vollstationären Pflege zu verbessern. Die Grundkonzeption bei der Einführung der Hausinternen Tagesbetreuung hat sich bewährt. Die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung werden als ausdifferenziert und qualifiziert beschrieben. Das wird vor allem der Kompetenz, der Erfahrung und dem Engagement der Mitarbeitenden, die eine qualifizierte Ausbildung besitzen, zugeschrieben.

Diese Einschätzung gilt nach wie vor. Insgesamt kann festgestellt werden, dass sich die Hausinterne Tagesbetreuung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen weiter etabliert hat, sie ist in der Öffentlichkeitsarbeit gut verankert und noch besser in die Organisation eingebunden.

Als wesentliche **Problembereiche**, von denen sowohl die Befragten als auch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung betroffen sind, werden der **Informationsfluss** und die **Dokumentation** beschrieben.

Die skizzierten Ursachen und Folgen dieser Problembereiche entsprechen den aus der Organisationsforschung und Beratungspraxis bekannten Szenarien bei der Gestaltung von Schnittstellen. Von den Akteurinnen und Akteuren an diesen Schnittstellen wird regelmäßig ein schneller, gezielter und korrekter Informationsfluss als Ziel formuliert, das alle Beteiligten verfolgen.

Um dieses Ziel zu erreichen, sind aktives Engagement der Beteiligten, aber auch gute Rahmenbedingungen wie Zeit, technische Voraussetzungen und gemeinsame Zielvereinbarungen erforderlich. In der Pflege wird die Gestaltung des Informationsflusses durch die hohe Zahl der relevanten Informationsinhalte, die zum Teil auch gesetzlich vorgegeben sind, und die zahlreichen Schnittstellen zu den verschiedenen Kooperationspartnerinnen und -partnern zu einer komplexen Aufgabe. In den einzelnen Pflegeeinrichtungen wurden dafür unterschiedliche Lösungen entwickelt, die den jeweiligen Rahmenbedingungen angepasst sind.

Die **Erwartungen** an die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung sind **vielfältig** und **zahlreich**.

Gewünscht wird zunächst ein **Ausbau der Kapazitäten der Hausinternen Tagesbetreuung bei der Betreuung der Zielgruppe**: mehr Angebote, mehr Personal, mehr Aufgaben, mehr Verantwortung, mehr Zuarbeiten für Andere (Information, Holdienst, Unterstützung in den Pflegebereichen etc.), längere Präsenzzeiten, verstärkte Präsenz in den Pflegebereichen. Einen wichtigen Beitrag erwarten sich die Befragten darüber hinaus bei der Unterstützung ihrer eigenen Arbeit. Genannt werden hier: direkte **Unterstützung von Mitarbeitenden** in den Häusern, **Qualifikation** und **Fortbildungen** für Mitarbeitende in den Häusern, **Anleitung** und Unterstützung von Mitarbeitenden, Praktikantinnen/Praktikanten und Ehrenamtlichen, die Teilaufgaben bei der Betreuung von demenziell veränderten Personen übernehmen.

Diese Ergebnisse bringen die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung in ein Dilemma. Der durch die positive Einschätzung hervorgerufenen Nachfrage nach Unterstützungsleistungen steht eine begrenzte zeitliche und personelle Kapazität gegenüber. Die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung müssen deshalb auch Anfragen nach der Durchführung von Angeboten und/oder Unterstützungsleistungen ablehnen.

Darüber hinaus müssen sie dafür sorgen, dass den fachlichen Standards bei der Betreuung ihrer Zielgruppe Rechnung getragen wird, da mit der Nachfrage nach Unterstützung in der sozialen Betreuung und bei der Durchführung von Angeboten aus dem Spektrum der Hausinternen Tagesbetreuung auch Wünsche verbunden sein können, die kritisch zu hinterfragen sind.

Das kann die **Zielgruppe** betreffen (das Angebot der Hausinternen Tagesbetreuung wird auch für nicht demenziell veränderte Bewohnerinnen und Bewohner als attraktiv beschrieben), die **Zuständigkeit der Mitarbeitenden** der Hausinternen Tagesbetreuung (hier ist die Abgrenzung zu Angeboten der sozialen Betreuung, bei der Sturzprophylaxe oder auch bei den Mahlzeiten nicht immer einfach) oder die **Rahmenbedingungen, unter denen die Hausinterne Tagesbetreuung durchgeführt wird** (gewünschte Präsenz in den Wohnbereichen, Abholen der Bewohnerinnen und Bewohner durch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung).

Um die vorhandenen Möglichkeiten und Kapazitäten sinnvoll einsetzen zu können, ist es deshalb erforderlich, sowohl konzeptionell begründete Schwerpunktsetzungen und Auswahlentscheidungen zu treffen als auch Zuständigkeiten und Rahmenbedingungen der Arbeit in **Aushandlungsprozessen** – vor allem mit Leitungskräften – zu thematisieren, zu verhandeln und zu vereinbaren.

Dabei geht es um die Schwerpunktsetzungen in der Aufteilung der Arbeitszeit, die konkrete Ausgestaltung von Angeboten für die Zielgruppe, die Positionierung gegenüber anderen Berufsgruppen und Mitarbeitenden, um personelle und institutionelle Zuordnungen sowie um Weisungsbefugnis und Weisungsgebundenheit.

Nicht verhandelbar sind dabei die Vorgaben der Landeshauptstadt München sowie die Standards, die bei einer fachgerechten geriatrischen und gerontopsychiatrischen Betreuung der demenziell veränderten Bewohnerinnen und Bewohner anzuwenden sind. Grundsätzlich geht es dabei darum, die Fachkompetenz in die Organisation der jeweiligen vollstationären Pflegeeinrichtung einzubringen, um Verständnis zu wecken, Vorurteile abzubauen, Austausch und Kommunikation zu fördern, die Berücksichtigung der besonderen Umstände der Zielgruppe zu unterstützen und so die Arbeitssituation der Kolleginnen und die Lebenssituation der betroffenen Personengruppe zu verbessern.

7. Qualifizierung der Mitarbeitenden durch die Fachkräfte der Hausinternen Tagesbetreuung

Die fachlichen Kompetenzen, über die die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung verfügen, verleihen ihnen in den vollstationären Pflegeeinrichtungen einen besonderen Status.

Sie sind mehr als andere Mitarbeitende dafür qualifiziert, die Betreuung demenziell veränderter Bewohnerinnen und Bewohner durchzuführen, entsprechende Angebote zu planen, zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Gleichwohl reichen ihre personellen und zeitlichen Ressourcen nicht aus, um alle Personen der Zielgruppe selbst zu betreuen. Dies umso mehr, als inzwischen ein großer Anteil der Bewohnerinnen und Bewohner von demenziellen Veränderungen und ähnlichen Beeinträchtigungen betroffen ist. So sind inzwischen alle Pflegenden und Mitarbeitenden in vollstationären Pflegeeinrichtungen mit der Betreuung dieser Personengruppen befasst und angesichts ihrer alltäglichen Aufgabenfülle dabei tendenziell überfordert.

Eine personelle Entlastung durch zusätzliche Betreuungskapazitäten bringen hier zum Beispiel Ehrenamtliche, Praktikantinnen und Praktikanten, Studierende und Absolventinnen und Absolventen des Freiwilligen Sozialen Jahres, Auszubildende sowie die zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43b SGB XI, Sonstiger Dienst.

Für diese Kooperationspartnerinnen und -partner ist die Betreuung demenziell veränderter Personen meist eine große Herausforderung, bei der sie – wie auch die Befragung der Kooperationspartnerinnen und -partner deutlich aufzeigt – die fachliche Unterstützung und Anleitung durch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung benötigen.

Dieser Unterstützungsbedarf ist schon zu Beginn der Tätigkeit vorhanden. In Bewerbungs- und Auswahlgesprächen, in einer Schnupperphase, in der Probezeit sollte frühzeitig unter Mitwirkung der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung eine generelle Eignung der künftigen Mitarbeitenden für diese Tätigkeit geprüft werden.

Anschließend besteht eine wichtige Aufgabe der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung darin, durch fachliche Informationen, Schulungen und qualifizierte Anleitung die Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenz dieser Kolleginnen zu unterstützen. Die hiermit grundsätzlich verbundenen Aufgaben und Anforderungen werden im Folgenden beschrieben.

7.1 Informationsvermittlung

Relevant ist die Vermittlung von Informationen über die Zielgruppe, deren besondere Lebenssituation, die damit verbundenen Fähigkeiten, Einschränkungen und Verarbeitungsmechanismen sowie vorhanden Unterstützungs- und sinnvolle Handlungsmöglichkeiten für alle Personen, die mit den betroffenen Bewohnerinnen und Bewohnern zu tun haben. Das sind Angehörige und Mitarbeitende in den Pflegeeinrichtungen.

Inhalte und Methoden der Informationsvermittlung sind unter anderem:

- Grundsätzliche Information über Ziele der Hausinternen Tagesbetreuung, die Trägerphilosophie (zum Beispiel Leitlinien, Broschüren) über Methoden und die Struktur des Angebots, den individuellen Umgang mit der Zielgruppe (Unterlagen: beispielsweise Leitlinien, Broschüren, Medien)
- Vermittlung von Verhaltensregeln (wie Handlungsleitlinien)
- Information über die persönliche Lebenssituation und Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner

7.2 Schulungen und Fortbildungen

Eine weitergehende Vermittlung von Wissen und Kompetenzen erfolgt durch Schulungen und Fortbildungen. Hier geht es um das Vermitteln von grundsätzlichem Wissen über demenziell veränderte Bewohnerinnen und Bewohner, um die grundlegenden Arbeitsansätze der Hausinternen Tagesbetreuung, um das Fördern von Verständnis, um die Aufklärung über „besondere“ Empfindungen und Verhaltensweisen der Zielgruppe, Unterstützung bei der fachlichen Auseinandersetzung mit Krankheit, Alter und Tod, aber auch die Vermittlung.

7.3 Beratung und Coaching

Eine intensivere Form der Begleitung stellen Beratung und Coaching dar, bei denen auf die persönlichen Erfahrungen und Gefühle der Personen eingegangen werden kann, die in einer persönlichen oder professionellen Beziehung zu den Personen der Zielgruppe stehen. Das sind auf der einen Seite Angehörige, auf der anderen Seite Mitarbeitende in den Pflegeeinrichtungen. Dabei kann es um die Unterstützung bei der persönlichen Auseinandersetzung mit Krankheit, Alter und Tod gehen, um Vermitteln von differenziertem Wissen, um die Übersetzung gerontopsychiatrischer Erkenntnisse in alltagsrelevante Informationen, um die Bearbeitung konkret auftretender Probleme oder Krisen.

Die Qualifizierung von Kolleginnen und Kollegen aus den verschiedensten Bereichen besteht grundsätzlich darin, gerontopsychiatrisches Wissen als Kompetenzerweiterung in deren Aufgabenbereichen nutzbar zu machen.

7.4 Fachaufsicht, Anleitung und Begleitung von unterstützenden Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen

Diese Funktion der Hausinternen Tagesbetreuung bezieht sich auf alle Personen, die für Pflegebedürftige aus der Zielgruppe Betreuungsaufgaben übernehmen. Das Spektrum dieser Personen reicht von Ehrenamtlichen und Angehörigen/Bezugspersonen über Praktikantinnen und Praktikanten, Auszubildende, Studierende, Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Freiwilligen Sozialen Jahres bis zu zugeschalteten Kräften und zusätzlichen Betreuungskräften nach § 43b SGB XI und Sonstigem Dienst.

Mit der Anleitungsfunktion liegt auch die Fachaufsicht über mitarbeitende Kolleginnen und Kollegen grundsätzlich bei den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung. Unter Berücksichtigung der jeweiligen institutionellen Rahmenbedingungen kann dies auch bei der entsprechenden Abteilung liegen. Die Anleitung durch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung beschränkt sich auf die Personen, die Tätigkeiten bei der Betreuung der Zielgruppe übernehmen, und die damit verbundenen Aufgabenbereiche. Ansonsten übernehmen die Anleitungsfunktion die Ehrenamtsbeauftragten (wo vorhanden) oder die Leitungskräfte.

Organisation der Anleitung: Bei der Anleitung durch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung geht es um eine individuelle fachliche Begleitung, die eine systematische gemeinsame Reflexion der Erfahrungen und eine qualifizierte Rückmeldung durch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung umfasst.

Als sinnvoll sind terminierte und strukturierte Zielvereinbarungs - und Auswertungsgespräche einzusetzen, die sich an folgenden Themen und Fragestellungen orientieren sollten:

- Einführungsgespräch und Informationsvermittlung (unter anderem Verhaltensregeln erläutern, Leitbild und Konzept übergeben)
- Hausführung
- Vorstellungsrunde
- ‚Schnupperphase‘, bei der die Mitarbeitenden zunächst eher beobachtend teilnehmen. Hier kommt die Vorbildfunktion der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung zum Tragen
- Lern- und Übungsphase (Übernahme eng definierter Aufgaben, etwa Einzelbetreuung während eines Angebots bis hin zur aktiven Gestaltung eigener Angebote)
- kontinuierliche und abschließende Reflexion der Arbeit mit den Leitfragen:
 - Was läuft gut?
 - Was läuft nicht so gut?
 - Was ist schwierig?
 - Wie wird die Anleitung bewertet?
 - Was können wir noch gemeinsam verbessern?

Sinnvoll ist dabei eine Differenzierung nach einzelnen Angeboten und Gruppen sowie der Blick auf einzelne Pflegebedürftige. Dadurch wird die Rückmeldung konkreter und differenzierter, ein zielgerichteter Dialog wird gefördert. Die Reflexion der Arbeit kann während der Teambesprechungen erfolgen. Wenn es um supervisorische Aspekte geht, sind Einzelgespräche vorzuziehen. Als hilfreich werden sowohl von den Anleitenden als auch von den Angeleiteten eingeschätzt:

- eine verbindliche Terminvereinbarung für die Rückmeldung
- ein angemessenes Zeitbudget
- ein Gesprächsleitfaden

Zuordnung der Mitarbeitenden zu Angeboten: Einen wichtigen Aspekt der Anleitung macht die Zuordnung der Mitarbeitenden zu bestimmten Angeboten, zu Tätigkeiten innerhalb bestimmter Angebote sowie die persönliche Zuordnung zu den einzelnen Pflegebedürftigen aus. Im Einzelnen geht dabei um die Unterstützung bei der Auswahl und Durchführung der jeweils passenden Angebote (Beispiel: Information über die einzelnen Pflegebedürftigen, ihren Interessen, Vorlieben und Abneigungen; gemeinsame Entwicklung von konkreten Angeboten; Klärung organisatorischer Voraussetzungen). Zu berücksichtigen sind dabei bewohnerbezogene Ziele, die Ziele der Einrichtung, die Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen der Mitarbeitenden sowie das Vermeiden von Problemsituationen (psychische und physische Grenzverletzungen bei den Zielgruppen, Überforderungen bei den Mitarbeitenden).

8. Externe Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner

Neben internen Kooperationen mit Mitarbeitenden und Abteilungen innerhalb der Pflegeeinrichtungen gibt es auch eine Reihe externer Kooperationen für die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung. Von Bedeutung ist diese Kooperation immer dann, wenn es um die besonderen Belange dementiell veränderter Pflegebedürftiger geht. Zu nennen sind hier medizinisch – pflegerische Fachdienste, Besuchsdienste, aber auch die Bereiche Servicedienstleistung und Veranstaltungen.

Die Kooperation mit diesen Partnerinnen und Partnern gestaltet sich nach denselben Prinzipien, die innerhalb der Organisation gewählt werden. Bei der Kooperation mit externen Dienstleisterinnen und Dienstleistern ist eine wichtige Aufgabe der Hausinternen Tagesbetreuung darin zu sehen, dass sie an diese Kooperationspartnerinnen und -partner relevante Informationen über die Bewohnerinnen und Bewohner vermitteln.

Es geht darum, die Kooperationspartnerinnen und -partner grundsätzlich über das Empfinden und Verhalten demenziell veränderter Personen zu informieren, es nachvollziehbar zu machen und so die Beziehungen zu den Pflegebedürftigen einigermaßen zu „normalisieren“. Diese Anforderungen ergeben sich vor allem zu **Beginn der Kooperation**.

Das Gleiche gilt für grundsätzliche Informationen über die Hausinterne Tagesbetreuung sowie die damit verbundenen Angebote, Rahmenbedingungen und Regeln. Dabei ist auch zu klären, dass die Angebote der Hausinternen Tagesbetreuung Priorität gegenüber externen Dienstleistungen haben und externe Anbieterinnen/Anbieter dies bei der Terminvereinbarung zu berücksichtigen haben.

Wenn die Kooperation bereits aufgebaut ist, kann es hilfreich sein, wenn die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung über relevante individuelle Vorlieben, Eigenheiten und Beeinträchtigungen - besonders hinsichtlich der Kommunikationsfähigkeit - der Pflegebedürftigen informieren. Dabei kann es auch wichtig sein, Veränderungen bei den Pflegebedürftigen und Zuspitzungen in der Tagesverfassung zu berücksichtigen. Insgesamt gilt es Irritationen bei den Bewohnerinnen und Bewohnern zu vermeiden, die sich aus Kommunikationsstörungen und Missverständnissen ergeben können.

Differenziertere, auch diagnostische Informationen sind für Ärztinnen und Ärzte sowie kooperierenden Personen im therapeutischen Bereich. Hier bieten sich, wie bei der Kooperation mit internen Kolleginnen und Kollegen, Planungs- und Auswertungsgespräche an, die die Arbeit aller an der Kooperation beteiligten Berufsgruppen und Personen unterstützen und so den Pflegebedürftigen zugutekommen.

Generell hilfreich für diese Form der Kooperation sind verbindliche Terminabsprachen und die Klärung gemeinsamer Ziele. Das wird aus der Sicht der befragten Kooperationspartnerinnen und -partner bestätigt. Dabei zeigt sich auch eine weitgehende Übereinstimmung im Hinblick auf gemeinsame Ziele. Gemeinsamer Klärungsbedarf wird in der Regel in einer guten Schnittstellengestaltung gesehen, die sowohl unaufwändig als auch zuverlässig und wirksam ist. Dabei geht es unter anderem um frühzeitige und verbindliche Absprachen, qualifizierte und aktuelle Informationen sowie gemeinsame konzeptionelle Entscheidungen. Von grundsätzlicher Bedeutung dabei ist, dass die jeweiligen professionellen Kompetenzen der beteiligten Fachkräfte Raum finden und zum Tragen kommen.

Durchführung von Veranstaltungen als gemeinsames Projekt: Größere Veranstaltungen und Ausflüge lassen sich oft nur in Kooperation mit zahlreichen Beteiligten durchführen. Wenn die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung hierbei die Federführung haben, besteht ihre Aufgabe vor allem in der Konzeption, Koordination und Organisation. Hier sind sowohl personelle und materielle Ressourcen als auch Kompetenzen im Bereich Projektmanagement erforderlich.

Entwicklung und Etablierung neuer Kooperationsformen und Angebote für die Zielgruppe: Durch die Kooperation mit externen Partnerinnen und Partnern werden die Betreuungsmöglichkeiten für die Zielgruppe der Hausinternen Tagesbetreuung erweitert. Gleichzeitig ergeben sich für die externen Partnerinnen und Partner lohnenswerte Betätigungs- und Lernfelder. Dies gilt für sehr unterschiedliche Gruppen: Einerseits für Partnerinnen und Partner, die besondere und konzeptionell bereits ausgearbeitete Angebote liefern, zum Beispiel Tierbesuchsdienste. In diesen Fällen geht es im Wesentlichen darum, die Durchführung dieser Angebote organisatorisch zu unterstützen. Anders stellt sich die Situation bei Ehrenamtlichen, Studierenden, Praktikantinnen und Praktikanten dar, die durch ihr Engagement die Arbeit der Hausinternen Tagesbetreuung unterstützen. Hier kommt den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung eine Informations- und Anleitungsfunktion zu.

Darüber hinaus kann es erforderlich sein, gemeinsam neue Angebote zu etablieren, etwa wenn eine Schule, eine Kindertagesstätte oder auch eine Firma das Interesse äußert, unterstützende Angebote zu machen. Diese müssen dann unter Federführung der Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung inhaltlich konzipiert und konkretisiert werden.

9. Effekte der Hausinternen Tagesbetreuung

In der aktuellen Debatte um psychosoziale Angebote und Dienstleistungen spielt die Diskussion um Effekte und Wirkungen eine große Rolle.

Betreuungs-, Förder- und Qualifizierungseffekte der Hausinternen Tagesbetreuung lassen sich an einem Wirkungsmodell darstellen, das die ‚Effekte von Beratung‘ kategorisiert. Dieses Modell zeigt mögliche Effekte von Interventionen auf fünf verschiedenen Ebenen.

Tabelle 4: Erläuterung zum Wirkungsmodell

Ebene	Effekte	Kurzbeschreibung: Maßnahme X bewirkt, dass
Kommunikationsebene	Veröffentlichungs-Effekt	man (stärker als zuvor) sein Problem /sein Anliegen anderen gegenüber veröffentlichen kann.
	Dialog-Effekt	man sich mit anderen austauscht, den Dialog als konstruktiven Weg erlebt und anderen zuhören kann.
Befindlichkeitsebene	Entlastungs-Effekt	die Maßnahme zu einer emotional spürbaren Entlastung führt.
Wissensebene	Orientierungs-Effekt	man weiß, welche sinnvollen, für einen persönlich adäquaten Möglichkeiten (Handlungsalternativen) es gibt.
	Erklärungs-Effekt	man für die Situation bzw. das entsprechende Verhalten Erklärungen hat, man weiß, warum so reagiert wird.
Einstellungs- und Verhaltensebene	Einstellungs-Effekt	sich bestimmte Einstellungen verändern.
	Situative Verhaltensänderung	man in der Lage ist, sich in bestimmten Situationen anders zu verhalten.
	Übergreifende Verhaltensänderung	man gelernt hat, bestimmte Prinzipien zu verinnerlichen und so nicht nur in bestimmten Situationen, sondern situationsübergreifend sein Verhalten zu verändern.
Sozial-ökonomische Ebene	Netzwerk-Effekt	die Vernetzung oder/und die sozialen Kompetenzen größer werden.
	Materielle Effekte	die materiellen Bedingungen sich verbessern.

Dieses Wirkungsmodell baut auf früheren Arbeiten des Instituts für Praxisforschung und Projektberatung München (Straus et al. 1988) und den Erkenntnissen der Belastungs- und Bewältigungsforschung auf und beschreibt handlungsnaher Effekte bestimmter Interventionen. Charakteristisch für die Hausinterne Tagesbetreuung ist, dass sich diese Effekte auf verschiedene Ziel- und Personengruppen beziehen können. Zum einen sind das die Pflegebedürftigen und ihre An- bzw. Zugehörigen, zum anderen Mitarbeitende in der eigenen und in kooperierenden Einrichtungen.

Im Rahmen der Konzeptüberarbeitung konnte gemeinsam mit den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung zusammengestellt werden, für welche Gruppen welche Effekte erzielt werden können.

9.1 Effekte für die Pflegebedürftigen

Kommunikationsebene: Effekte für die Pflegebedürftigen zeigen sich hier bereits bei den Anfangs- oder Kennenlerngesprächen und bei der Vorstellung des Angebotes („Jeder Anfang eines Angebotes hat Veröffentlichungseffekt“). Der Dialog wird im Austausch in Gruppen- und Einzelangeboten gefördert, die Wünsche und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen werden direkt erfragt.

Befindlichkeitsebene: Entlastungseffekte ergeben sich dadurch, dass sich die Arbeit der Hausinternen Tagesbetreuung auf die Sinne und das allgemeine Befinden der Pflegebedürftigen konzentriert und entsprechende Angebote realisiert. Angestrebt werden die Zufriedenheit und Ausgeglichenheit der Pflegebedürftigen. Dies wird auch durch das ‚Zurücklassen‘ des Alltags wie bei Ausflügen und Festen unterstützt.

Wissensebene: Die Pflegebedürftigen profitieren hier vor allem dadurch, dass andere über ihre Belastungen und eventuell daraus resultierende Verhaltensauffälligkeiten informiert werden. Erfahbar wird für die Pflegebedürftigen, dass sie sich an die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung wenden können und dort Unterstützung erhalten, auch in der Funktion als ‚Orientierungs- und Vertrauensperson‘. Mitarbeitende der Hausinternen Tagesbetreuung fungieren als (Wissens-) Vermittler (beispielsweise zwischen Pflegebedürftigen untereinander, Angehörigen/Bezugspersonen und Pflegebedürftigen, Mitarbeitenden in der Pflege zu Pflegebedürftigen, Situationen und Pflegebedürftigen). So kann es gelingen, Konflikte übergreifend zu bewältigen.

Einstellungs- und Verhaltensebene: Die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung haben Vorbildfunktion für andere im Umgang mit den Pflegebedürftigen aus der Zielgruppe. Sie können die Toleranz gegenüber ‚schwächeren‘ Pflegebedürftigen, aber auch das Verständnis zum Beispiel der Mitarbeitenden in der Pflege für Verhaltensweisen der Pflegebedürftigen fördern. Unterstützen können sie bei der Zielgruppe zudem das Verständnis für die Situation ‚im Altenheim‘. Effekte zeigen sich auch bei den Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung selbst, im Sinne der Offenheit für die eigene Entwicklung (Neues erfahren und beobachten) und Selbstreflexion. Wahrnehmung und Verhaltensmuster der Zielgruppe können verändert und angepasst werden, beispielsweise durch klärende Einzelgespräche.

Sozial-ökonomische Ebene: Unterstützende Netzwerke-Effekte können unter anderem durch Öffnung des Hauses nach außen bzw. ins Quartier, durch die ‚Zusammenführung‘ von ‚jung und alt‘, durch interkulturelle und transkulturelle Öffnung sowie die Einbindung des Ehrenamts erzielt werden.

9.2 Effekte bei Angehörigen/Bezugspersonen

Kommunikationsebene: Die meisten Effekte bei der Arbeit mit den Angehörigen/ Bezugspersonen ergeben sich auf der Kommunikationsebene. Ausgangspunkt dabei ist, dass die Pflegebedürftigen mit ihren Anliegen, Bedürfnissen, mit ihren Ressourcen und Fähigkeiten in den Mittelpunkt gestellt werden. Für die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung geht zwar der Wille der Pflegebedürftigen vor, sie nehmen aber auch die Angehörigen/Bezugspersonen mit ihren Anliegen ernst. Sie sprechen sie an, suchen den Dialog mit ihnen, sind Ansprechpartnerinnen und -partner. Dabei übernehmen sie auch eine vermittelnde Rolle zwischen Pflegebedürftigen und Angehörigen/Bezugspersonen, ebenso wie zwischen Angehörigen/Bezugspersonen und Pflegenden. Strukturierte Gespräche fördern den gezielten Austausch. Pflegebedürftige und Angehörige/Bezugspersonen werden so direkt und indirekt gestärkt.

Befindlichkeitsebene: Im Rahmen dieser Gespräche erfahren die Angehörigen/Bezugspersonen auch emotionale Entlastung.

Wissensebene: Durch ihre fachliche Kompetenz tragen die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung wesentlich dazu bei, dass die Angehörigen gut über die Situation der jeweiligen Pflegebedürftigen informiert sind. Das betrifft einerseits Krankheitsbilder und deren Verlauf, damit verbundene Belastungen. Andererseits aber auch das Aufzeigen von Unterstützungsmöglichkeiten für die Pflegebedürftigen. Es kann aufgezeigt werden, dass die Pflegebedürftigen gut betreut werden und wie das gelingt. Angehörige können so selbst Alternativen, einen neuen Umgang mit und Verständnis für ihre betroffenen Angehörigen/Bezugspersonen finden.

Einstellungs- und Verhaltensebene: Mit dieser Erweiterung des Wissens werden auch Veränderungen auf dieser Ebene vorbereitet. Wenn sich Angehörige im Haus zum Beispiel bei Musik und Ausflügen, durch verschiedene Formen der Mithilfe oder auch in der Bewohnervertretung engagieren, finden sie einen anderen Zugang zu den Pflegebedürftigen. Sie lernen, „in den Schuhen des Anderen zu gehen“ und dessen Sichtweise zu reflektieren. Dadurch werden auch gemeinsame Entwicklungsschritte, auch in der Kooperation mit der Pflege, möglich: Perspektiven und Grenzen ausloten, Ressourcen erkennen, Netzwerke aufzeigen, ehrenamtliches Engagement, verstehen lernen im Sinne des personenzentrierten Ansatzes, gemeinsame Lösungen erarbeiten und kleine Schritte würdigen.

Sozial-ökonomische Ebene: Durch den Austausch können Synergieeffekte genutzt und Reibungsverluste bei fehlender Abstimmung und Verständigung vermieden werden.

9.3 Weitere Effekte

Weitere Effekte sind bei Führungskräften, Stabsstellen und Mitarbeitenden in der Betreuung und in der Pflege zu erwarten.

Kommunikationsebene: Durch die Gesprächsstruktur wird der Austausch über die Pflegebedürftigen und deren Lebenssituation auf allen Ebenen gefördert. Bei einem gemeinsamen Führungsteam, etwa aus Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung, Wohnbereichsleitungen und Pflegeüberleitung, können die Belange der betroffenen Pflegebedürftigen und der jeweiligen Angehörigen/Bezugspersonen angesprochen werden. Auf Dauer kann so eine Grundhaltung gefördert werden, die die Betreuung der Pflegebedürftigen verbessert. Bei der konkreten Betreuungsplanung und –umsetzung können die Möglichkeiten der gerontopsychiatrischen Fachkräfte gezielt genutzt werden. Dabei erfahren Mitarbeitende unter anderem dann Wertschätzung, wenn die besonderen Anforderungen bei der Pflege der betroffenen Pflegebedürftigen besprochen werden.

Befindlichkeitsebene: Eine Entlastung erfahren vor allem Pflegenden, da sie durch die Betreuung in der Hausinternen Tagesbetreuung mehr Zeit und Ruhe für ihre Aufgaben gewinnen, stressfreier und weniger fehleranfällig arbeiten können. Führungskräfte werden vor allem dadurch entlastet, dass sie sich auf die qualifizierte Betreuung der betroffenen Pflegebedürftigen durch die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung verlassen und dies auch nach außen kommunizieren können. Durch eine gute Kooperation wird die Teamarbeit gestärkt, es entsteht Verständnis für die Position der anderen, Kritik kann als konstruktiv angenommen werden.

Wissens-, Einstellungs- und Verhaltensebene: Die Mitarbeitenden der Hausinternen Tagesbetreuung sind in der Betreuung der Zielgruppe besonders qualifiziert und können so auch das Wissen sowie entsprechende Einstellungs- und Verhaltenspotentiale bei allen Mitarbeitenden in den Pflegeeinrichtungen erweitern. Letztlich handelt es sich dabei um einen hausinternen Wissens- und Kompetenztransfer, der auf allen Ebenen und in allen Bereichen ansetzen kann, eine Ergänzung darstellt und keineswegs als Konkurrenz missverstanden werden sollte. In der Weiterbildung zur gerontopsychiatrischen Fachkraft werden die Grundlagen für die Fähigkeiten vermittelt, die bei diesem Wissens- und Kompetenztransfer erforderlich sind.

Zielgruppe sind hier vor allem auch Schülerinnen und Schüler, Praktikantinnen und Praktikanten, Studierende, Mitarbeitende in der sozialen Betreuung.

Bei der Qualifizierung der Mitarbeitenden im Haus geht es unter anderem darum, dass

- sie über die Betreuungsangebote informiert sind,
- sie durch Beratung in ihren Kompetenzen, in ihrer Reflexionsfähigkeit und Empathie für die Pflegebedürftigen gestärkt werden,
- ihnen in der täglichen Auseinandersetzung zusätzliche Fachlichkeit vermittelt wird und
- sie Denkschablonen ablegen, den Blickwinkel verändern und erweitern können.

Gegenüber den Leitungskräften wird klarer, welche Angebote angewendet werden können und warum diese sinnvoll und zielführend sind.

Sozial-ökonomische Rahmenbedingungen: Durch interdisziplinären Austausch kann ein erweitertes Kompetenz- und Qualitätsnetzwerk geschaffen werden. Dies gilt vor allem wenn die zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43 b SGB XI in das Team der Hausinternen Tagesbetreuung eingebunden werden. Aus der vergleichsweise großen Zahl dieser Kolleginnen und Kollegen ergibt sich allerdings auch eine Zusatzbelastung für die Teamleitung bei der Anleitung, Wissensvermittlung und Steuerung der gesamten sozialen Betreuung. Zu einer Verbesserung der sozial-ökonomischen Rahmenbedingungen kann die Hausinterne Tagesbetreuung vor allem in der Kooperation und Kommunikation mit den Leitungskräften beitragen. Durch die Unterstützung durch die Leitungskräfte kann innerhalb des Hauses eine gute Vernetzung erreicht werden (gemeinsame Fallbesprechungen, Übergaben, Leitungstreffen).

Wenn Leitungen die Arbeit der Hausinternen Tagesbetreuung aktiv unterstützen, können sie deren Bedeutung in der Organisation nach oben und unten, aber auch nach außen ins Quartier vermitteln. Über transparente und öffentliche Darstellung der Arbeit in der Gemeinde, in Kindergärten, bei der Fachoberschule, erfolgt eine Vernetzung nach außen. Spenden und hausinterne Förderungen können zu materiellen Effekten für die Zielgruppe führen, ebenso wie der Bedarf an Fortbildung und materieller Ausstattung in Budgetverhandlungen aufgezeigt und begründet werden.

Insgesamt kann so das Ziel, **die Lebensqualität der Pflegebedürftigen zu verbessern**, gemeinsam besser erreicht werden.

10. Literaturangaben und –empfehlungen

- Aldebert, Heiner. (Hrsg.) (2006): Demenz verändert. Hintergründe erfassen, Deutungen finden, Leben gestalten. Theologisch-philosophische, pflegerische, juristische, kunsttherapeutische, architektonische, gesundheitsökonomische Aspekte im Spannungsfeld von „Demenz und Autonomie“. Hamburg-Schenefeld: EB Verlag (interdisziplinäre Forschungsarbeit zum Thema Demenz).
- Böhm, Erwin (1999): Psychobiographisches Pflegemodell nach Böhm. Wien: Maudrich Verlag. (2 Bände Grundlagen und Arbeitsbuch)
- Böhm, Erwin (1999): Verwirrt nicht die Verwirrten. Neue Ansätze geriatrischer Krankenpflege. Bonn: Psychiatrie – Verlag.
- Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde (DGPPN) Deutsche Gesellschaft für Neurologie (2016): S3-Leitlinie „Demenzen“.
- Deutsches Netzwerk Pflege und Qualität DNQP (Hrsg.) (2018): Expertenstandard „Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz“ Sonderdruck einschließlich Kommentierung und Literaturstudie.
- Dunkhorst, Heike.(2006): Lehrbuch Altenpflege, Gestaltung und Beschäftigung. Hannover: Vincentz Network.
- Dürmann, Peter (Hrsg.)(2001):Besondere stationäre Dementenbetreuung.Hannover: Vincentz Network.
- Dürmann, Peter (Hrsg.)(2005): Besondere stationäre Dementenbetreuung 2: Konzepte, Kosten,

- Konsequenzen. Hannover: Vincentz Network.
- Eberhard, A. & Saup, W. (2006). Demenzkranke Menschen im betreuten Seniorenwohnen. Herausforderungen und Empfehlungen. Augsburg: Verlag für Gerontologie A. Möckl
- Feil, Naomi (2005): Validation. Ein Weg zum Verständnis verwirrter alter Menschen. 8. überarbeitete und erweiterte Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Feil, Naomi (2007): Validation in Anwendung und Beispielen. Der Umgang mit verwirrten alten Menschen. 5. aktualisierte Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Ganß, Michael (2009): Demenz - Kunst und Kunsttherapie. Künstlerisches Gestalten zwischen Genius und Defizit. Frankfurt am Main: Mabuse-Verlag
- Gutensohn, Stefan (2000): Endstation Alzheimer? Ein überzeugendes Konzept zur stationären Betreuung.. Frankfurt am Main: Mabuse- Verlag (Beschreibung eines hoffnungsvollen Betreuungskonzeptes, welches sich an der würdevollen Fortsetzung des normalen Alltags der dementen Heimbewohner im stationären Umfeld orientiert)
- Höwler, Elisabeth (2004): Gerontopsychiatrische Pflege. Lehr- und Arbeitsbuch für die Altenpflege. Hannover: Brigitte Kunz Verlag.
- Institut für Gerontologie Heidelberg (Marion Bär) und Diakonisches Werk Württemberg (Hrsg.) (2008). Demenzkranke Menschen im Pflegeheim besser begleiten. Arbeitshilfen für die Entwicklung und Umsetzung von Pflege- und Betreuungskonzepten. von Schlütersche
- Kitwood, Tom (2000): Demenz. Der personenzentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Bern: Verlag Hans Huber ((Standardwerk zum Thema "Demenz" sowie zur Versorgung und Begleitung von Menschen mit Demenz. Erläutert das Konzept dementia care mapping)
- Kooij, Cora van der (2007): Ein Lächeln im Vorübergehen - Erlebnisorientierte Altenpflege mit Hilfe der Mäeutik. Bern: Verlag Hans Huber.
- Löser, Angela Paula (2008) Pflegekonzepte nach Monika Krohwinkel. Pflegekonzepte in der stationären Altenpflege erstellen: Schnell, leicht und sicher. Hannover: Schlütersche.
- Maciejewski, Britta, Christine Sowinski , Klaus Besselmann , Willi Rückert (2001): Qualitätshandbuch Leben mit Demenz: Zugänge finden und erhalten in der Förderung, Pflege und Begleitung von Menschen mit Demenz und psychischen Veränderungen. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe.. (Ein sehr umfangreiches Kompendium zu ganz unterschiedlichen Themenbereichen der Dementenbetreuung)
- Mötzing, Gisela (2005): Beschäftigung und Aktivitäten mit alten Menschen. München, Jena: Elsevier GmbH, Urban & Fischer. (Eine gute Vorlage als Denkanstoß für einzelne Aktivitäten mit groben Zielen und Anleitung).
- Muthesius, Dorothea, Sonntag, Jan, Warme, Britta, Falk, Martina(2009): Musik - Demenz – Begegnung. Musiktherapie für Menschen mit Demenz. Frankfurt am Main: Mabuse Verlag.
- Muthesius, Dorothea.(1997): Musikerfahrungen im Lebenslauf alter Menschen. Hannover: Vincentz Verlag.
- Osborn, C., Schweitzer, P., Trilling, A.(1997): Erinnern. Eine Anleitung zur Biographiearbeit mit alten Menschen. Freiburg: Lambertus.
- Peter J. WHiTehouse, Daniel George (2009): Mythos Alzheimer. Was Sie schon immer über Alzheimer wissen wollten, Ihnen aber nicht gesagt wurde. Bern, Göttingen, Toronto, Seattle: Verlag Hans Huber.
- Powell, J.(2002): Hilfen zur Kommunikation bei Demenz. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe. (zu Cora van der Kooij)
- Prehm, Matthias (2018): Pflege deinen Humor. Eine praktische Anleitung für Pflegepersonal. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-662-56080-8>.
- Richard, Nicole (2001): Wertschätzende Begegnungen. Integrative Validation (IVA), in: Peter Dürrmann (Hrsg.), Besondere stationäre Dementenbetreuung, Hannover, 2001, S. 56-61 (vgl. auch <http://www.integrative-validation.de>)
- Tschainer-Zangl, Sabine (2019): Demenz ohne Stress. Demenzerisch lernen für einen leichteren Umgang mit Demenzerkrankten. 1. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.
- Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) Berlin (2018): Ratgeber Demenz – Impulse und Ideen für pflegende Partner

Herausgegeben von:

Landeshauptstadt München

Sozialreferat - Amt für Soziale Sicherung

Abteilung Altenhilfe und Pflege

St.-Martin-Str. 53

81669 München

Im Auftrag der Landeshauptstadt München wissenschaftlich begleitet durch:

Dipl. Psych. Wolfgang Gmür

Institut für Praxisforschung und Projektberatung in München

Druck: Druckerei Sozialreferat

Gedruckt auf 100% Recycling-Papier