



EMPOR

Entwicklung eines Leitfadens für Gespräche zwischen Pflegenden und Angehörigen von Menschen mit Demenz in Pflegeheimen zum sinnvollen und zielgerichteten Einbezug dieser in die Versorgung

Tina Mallon, Dagmar Lühmann & Marion Eisele

- **Forschungsfrage**

Welche Erfahrungen haben Pflegende und Angehörigen von Menschen mit Demenz in Pflegeheimen in der Zusammenarbeit gemacht? Was fördert und was hemmt eine gute Zusammenarbeit?

- **Ziel**

Entwicklung eines Kommunikationskonzeptes für Gespräche zwischen Pflegenden und Angehörigen von Menschen mit Demenz in Pflegeheimen

- **Laufzeit:** 01.01.2023 bis 31.10.2024
- **Förderer:** Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.



Phase 1: Qualitative Interviews

Gespräche mit Angehörigen von Menschen mit Demenz und Pflegepersonal zum Thema Zusammenarbeit

Inhalt: Einzelne Gespräche zu Erfahrungen mit der Zusammenarbeit in Pflegeeinrichtungen

Ziel: Herausarbeitung der individuellen Sichtweisen auf die Zusammenarbeit

Phase 2: Gemischte Fokusgruppen

Gesprächsrunden mit Angehörigen von Menschen mit Demenz und Pflegepersonal

Inhalt: Diskussion der Ergebnisse und Priorisierung der wichtigsten Themen

Ziel: Erstellung des Kommunikationskonzeptes mit erstem Entwurf des Gesprächsleitfadens und weiterer Elemente

Phase 3: Gemischte Fokusgruppen

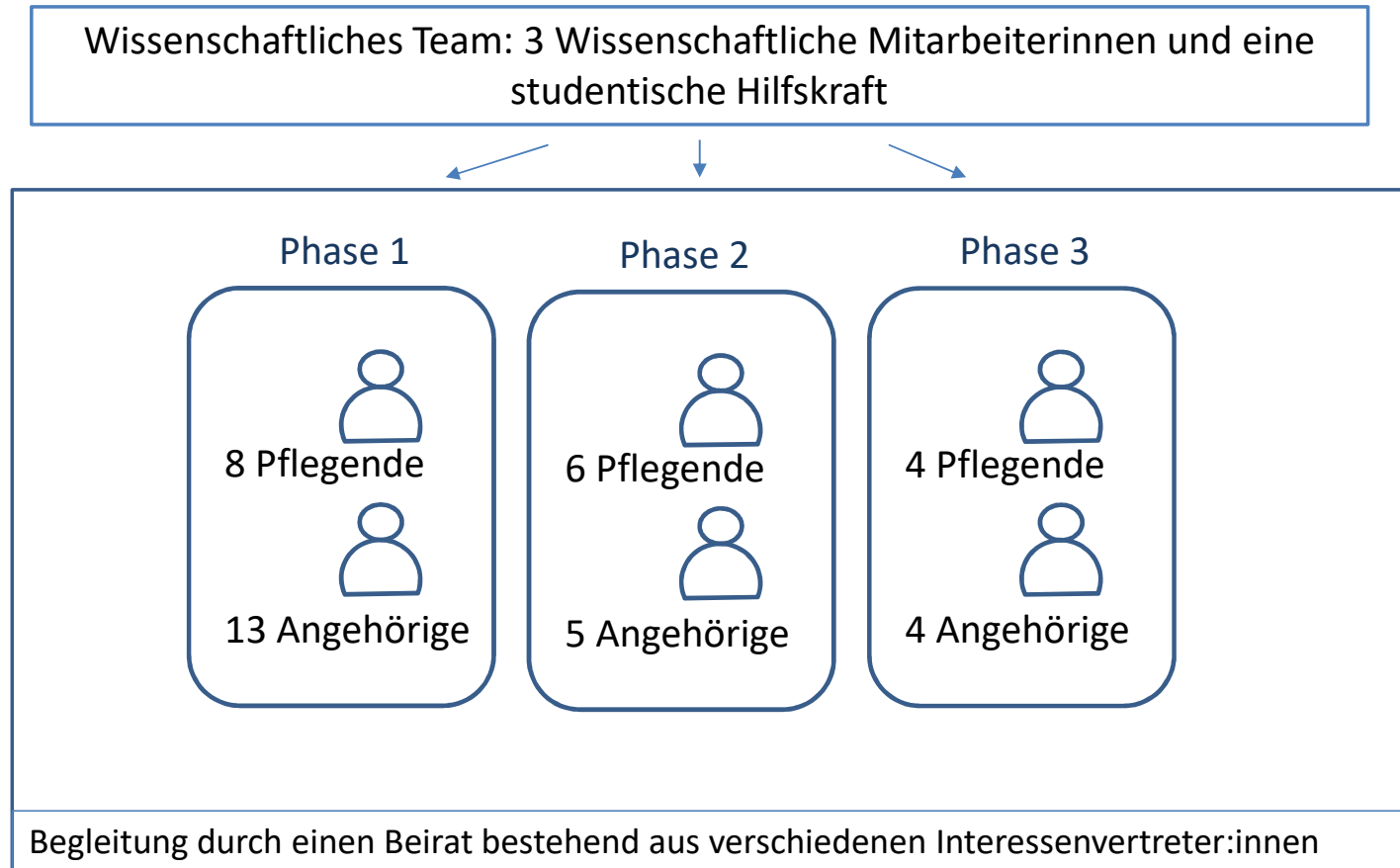
Gesprächsrunden mit Angehörigen von Menschen mit Demenz und Pflegepersonal

Inhalt: Prüfung des Konzeptes und Gesprächsleitfadens; Diskussion möglicher Schwierigkeiten für die Umsetzung

Ziel: Fertigstellung des Konzeptes inklusive aller enthaltenen Elemente

Kommunikationskonzept

Für Gespräche zwischen Angehörigen von Menschen mit Demenz und Pflegenden in Alten- und Pflegeheimen mit dem Ziel, die Zusammenarbeit von Angehörigen und Pflegenden zu stärken und die Versorgung der Menschen mit Demenz zu verbessern.



„Also mir wurde immer gesagt, ich kann jederzeit den Wohnbereichsleiter ansprechen. Ich kann jederzeit den Leiter dieses ganzen Komplexes von vier oder fünf geschlossenen Wohnbereichen kontaktieren. Man will ja aber auch nicht immer zu den Leitungskräften gehen, weil die sind ja nicht am Menschen und es gab halt keine Ansprechperson, sag ich mal, aus dem Bereich der Pflege, wo ich das Gefühl bekommen hätte, ich bin wirklich eingeladen, Fragen zu stellen oder Anliegen irgendwie zu adressieren. Das fehlt mir bis heute.“

- Angehörige 3, 53 Jahre

„Der gute Kontakt ist, wenn also für mich ist das, wenn ich merke, dass Angehörige wirklich schon interessiert sind an unserer Arbeit, wenn sie wirklich fragen „Mensch, wie machen Sie das denn hier so? Erzählen Sie mal“ und „Wie ist denn so der Ablauf?“ und „Was kann / was können wir als Angehörige da irgendwie zu beisteuern?“ und einfach aber grundsätzlich Vertrauen haben.“

- Pflegende 7, 59 Jahre

Höchste
Priorität



- Wertschätzende Kommunikation
- Lösungsorientierte Kommunikation
- Austausch über Gründe für Forderungen/Entscheidungen/Erwartungen
- Pflege spricht Angehörige von sich aus an (proaktive Kommunikation)
- Aufrechterhaltung der Fähigkeiten von Menschen mit Demenz (z.B. beim Essen)
- Vertrauensvorschuss in die Pflege seitens der Angehörigen
- Austausch über Gründe für Forderungen/Entscheidungen/Erwartungen
- Erwartungen offen ansprechen
- Rückmeldung zur Umsetzung/Wirkung von Maßnahmen
- Zeit bei Neueinzügen
- Wissen zur Demenzerkrankung von Angehörigen
- Verantwortlichkeiten gemeinsam festlegen und besprechen
- Empathie seitens der Pflege (für Angehörige)

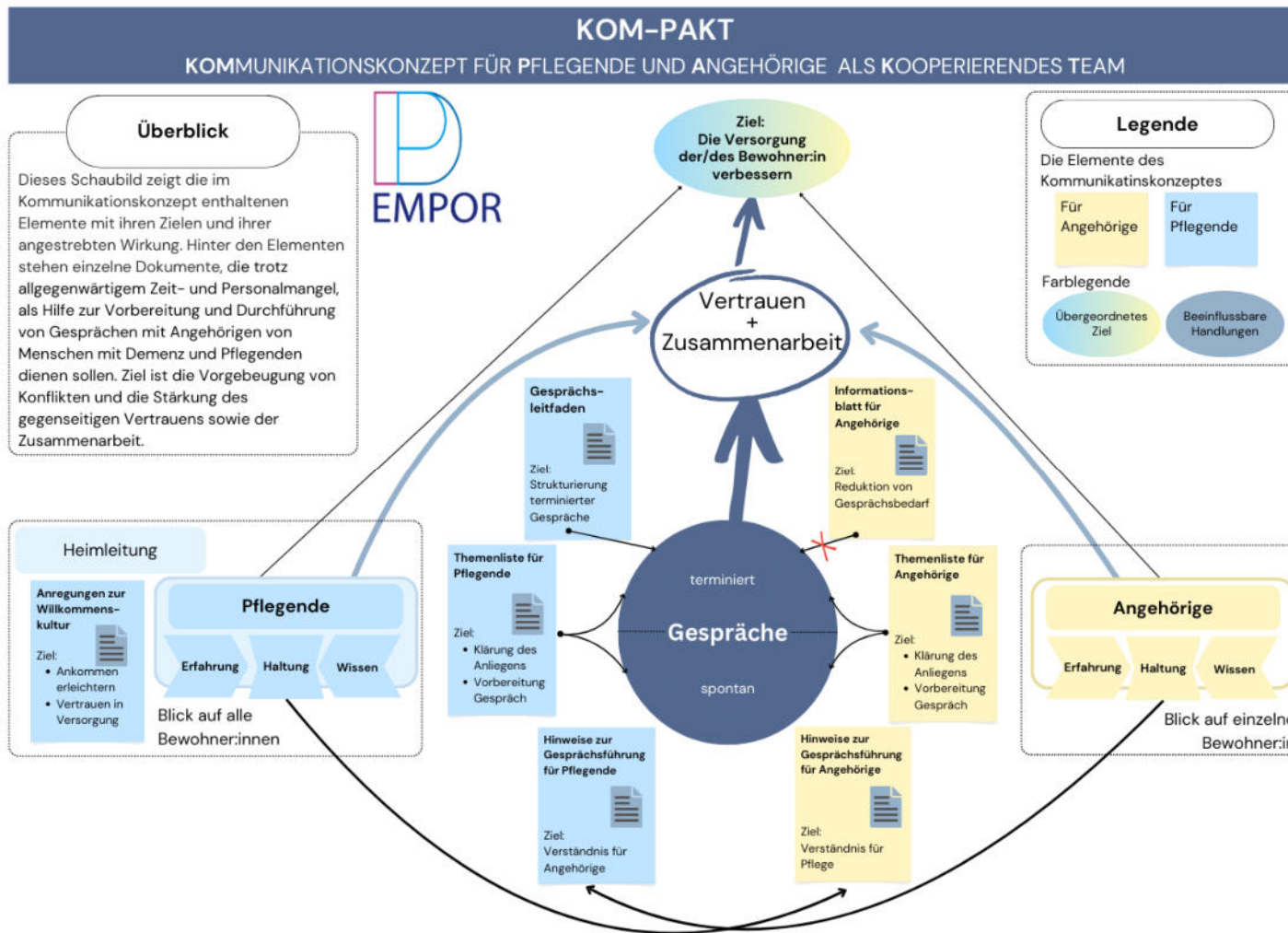
Höchste
Priorität

- 
- Austausch hinsichtlich Sorgen von Angehörigen
 - Feste Ansprechperson in der Pflege
 - Regelmäßige Gespräche
 - Lösungsorientierte Kommunikation
 - Freundlicher Umgangston
 - Umgang mit kritischen Situationen und Konflikten vor- und nachbesprechen
 - Austausch über die Versorgungssituation der Menschen mit Demenz
 - Gemeinsame Lösungsfindung bei Versorgungsschwierigkeiten
 - Erwartungen an die Angehörigen ansprechen
 - Kontaktaufnahme seitens der Pflege
 - Kompetenzen der Pflege im Bereich Demenz fördern
 - Offene Kommunikation über Fehler
 - Austausch über Gründe für Forderungen/Entscheidungen
 - „Willkommenskultur“ für Angehörige

- Basis für eine gute Zusammenarbeit ist das Vertrauen von Angehörigen in Pflegende
 - Die Weichen dafür werden am Einzugstag und den ersten Wochen in der Pflegeeinrichtung gestellt
 - Eine gute Kommunikation trägt zu gegenseitigem Verständnis bei
 - Jedoch fehlten bisher häufig:
 - Informationen über Zuständigkeiten im Pflegeheim
 - Austausch gegenseitiger Erwartungen
 - Transparenz, wie wichtige Informationen von Angehörigen innerhalb des Pflegeteams weitergegeben werden und umgekehrt
 - Kommunikationsfenster: Zeit und feste Ansprechpersonen in der Pflege
 - Stärkung der Kommunikation zwischen Angehörigen und Pflegenden kann das Vertrauen und die Bereitschaft zur Zusammenarbeit fördern
- Im Rahmen dieses Projektes wurde ein auf diese Aspekte zugeschnittenes Kommunikationskonzept entwickelt

Das Kommunikationskonzept KOM-PAKT

KOMMUNIKATIONSKONZEPT FÜR PFLEGENDE UND ANGEHÖRIGE ALS KOOPERIERENDES TEAM



Auf Grundlage der Ergebnisse aus Phase 1 und 2 wurden folgende Elemente des Kommunikationskonzeptes erstellt:

- Gesprächsleitfaden für Pflegende
- Themenliste für Pflegende
- Hinweise zur Gesprächsführung für Pflegende
- Themenliste für Angehörige
- Hinweise zur Gesprächsführung für Angehörige
- Informationsblatt für Angehörige
- Anregungen zur Willkommenskultur

UKE HAMBURG EMPOR



KOM-PAKT - Kommunikationskonzept für Pflegendе und Angehörige von Menschen mit Demenz

Gespräche mit Angehörigen zielgerichtet und lösungsorientiert führen

Für Pflegendе in Pflegeeinrichtungen

LEITFADEN

Institut und Poliklinik für Allgemeinmedizin
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.
Selbsthilfe Demenz

EMPOR

1. Wie und für wen ist dieser Leitfaden gedacht?

Dieser Leitfaden soll Gespräche zwischen Pflegepersonen und Angehörigen von Menschen mit Demenz erleichtern, indem er Ihnen eine Struktur für das Gespräch und ein ziel- und lösungsorientiertes Vorgehen bietet. Der Leitfaden kann von allen Pflegepersonen genutzt werden.

Für Gespräche mit Angehörigen hat es sich bewährt, dass diejenige Person mit dem/der Angehörigen spricht, die den/die Bewohner:in gut kennt und aus dem Alltag berichten kann. Bei schwierigen Themen kann zusätzlich eine Person des Leitungsteam hinzugenommen werden.

Der Leitfaden funktioniert nach einem **Baukastenprinzip**: Zu Beginn des Gesprächs sollte immer der Abschnitt „Ziel des Gesprächs festlegen“, zum Ende der Abschnitt „Abschluss und Dokumentation“ genutzt werden. Alle weiteren Themen können Sie frei nach Bedarf wählen. Als Vorbereitung stehen Ihnen die Themenliste und die Hinweise zur Gesprächsführung für Pflegepersonen zur Verfügung.

Alle im Folgenden **fett gedruckten** Passagen können wörtlich oder ähnlich im Gespräch verwendet werden. *Kursive Textpassagen* sind Anregungen und Hinweise für Sie.

2. Vorstellung & Beziehungsgestaltung

» Ich bin Pfleger:in >NAME< und ich habe gute Erfahrungen damit gemacht, wenn wir uns erst einmal etwas kennenlernen. Für manche Angehörigen ist der Übergang in eine Pflegeeinrichtung gar nicht so leicht, und da hilft es vielleicht etwas, wenn Sie auch wissen, wer wir sind.

Erzählen Sie jetzt ein wenig von sich, z. B.:

- ☐ wie Sie schon in der Pflege arbeiten.
- ☐ was Sie an Ihrem Beruf mögen.
- ☐ was Ihnen bei der Pflege von/im Umgang mit Menschen mit Demenz besonders wichtig ist.
- ☐ welche Punkte Sie aus dem Biografiebogen besonders interessiert haben (sofern dieser ausgefüllt worden ist)

» Vielleicht möchten Sie auch ein bisschen von sich erzählen, z. B. was für Erfahrungen Sie bisher mit Pflege gemacht haben?

» Wie war die Pflegesituation bei Ihnen bzw. Ihrem/Ihrer Angehörigen vor dem Einzug? Falls Angehörige sehr schnell ins Detail gehen und viel erzählen wollen, können Sie als Überleitung freundlich zurückmelden:

» Ich sehe, Sie haben schon ganz viel, was Sie besprechen wollen. Lassen Sie uns das Ganze etwas strukturieren. Weiter mit „Ziel des Gesprächs“ festlegen.

Platz für Ihre Notizen

Baukastenprinzip
Bitte immer diese Abschnitte nutzen:

- ☐ Ziel des Gesprächs festlegen
- ☐ Abschluss und Dokumentation

Alle anderen Abschnitte nach Bedarf auswählen.

Hinweis: Einen leichteren Zugang zueinander findet man, wenn man auch etwas Persönliches von sich preis gibt.

Hinweis: Entscheidend für die zukünftige Zusammenarbeit sind auch frühere Erfahrungen der Angehörigen mit Pflegediensten oder anderen Pflegeeinrichtungen.

4. Gespräche ziel- und lösungsorientiert gestalten

Abbildung:
Auszug aus dem entwickelten Gesprächsleitfaden.

Das finale Kommunikationskonzept KOM-PAKT sowie weitere Informationen finden Sie unter:

www.uke.de/empor

Die Materialien können kostenfrei unter m.eisele@uke.de angefordert werden.

Stand: 02/2025



Institut und Poliklinik für Allgemeinmedizin

Wir danken allen Pflegenden und Angehörigen sowie den Mitgliedern des Beirates für die Unterstützung und der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. für die Förderung dieser Studie.

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
Zentrum für Psychosoziale Medizin
Institut und Poliklinik für Allgemeinmedizin
Direktor Prof. Dr. med. Martin Scherer

Martinstraße 52
20246 Hamburg
www.uke.de/ipa

Kontakt

Dr. Tina Mallon
Tel.: 040-7410 57164
t.mallon@uke.de

PD Dr. Marion Eisele
Tel.: 040-7410 54630
m.eisele@uke.de