

Anna Kathrin Holtwiesche

# Soziale Betreuung richtig dokumentieren

Das Dokumentationsinstrument DI-ABBA

Qualität  
sichern –  
Wohlbefinden  
fördern

PFLEGE

PRAXIS



S

schlütersche

Anna Kathrin Holtwiesche

# Soziale Betreuung richtig dokumentieren

PFLEGE

PRAXIS

Das Dokumentationsinstrument DI-ABBA

schlütersche

---

**Anna Kathrin Holtwiesche** ist Sozialarbeiterin (B. A.) und seit mehreren Jahren in der Altenarbeit tätig

*Mit DI-ABBA können Sie genau  
das dokumentieren, was Sie sollen:  
Ihr Angebot und seine Wirkung auf  
das (Wohl-)Befinden eines Bewohners.*





**pflegebrief** – die schnelle Information zwischendurch  
Anmeldung zum Newsletter unter [www.pflegen-online.de](http://www.pflegen-online.de)

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89993-960-6 (Print)

ISBN 978-3-8426-8925-1 (PDF)

ISBN 978-3-8426-8926-8 (EPUB)

© 2018 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,  
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden. Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Autors und des Verlages. Für Änderungen und Fehler, die trotz der sorgfältigen Überprüfung aller Angaben nicht völlig auszuschließen sind, kann keinerlei Verantwortung oder Haftung übernommen werden.

Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind. Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, ohne dass dieses besonders gekennzeichnet wurde.

Reihengestaltung: Groothuis, Lohfert, Consorten, Hamburg

Umschlaggestaltung: Kerker + Baum, Büro für Gestaltung GbR, Hannover

Titelbild: Kzenon – [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)

Satz: PER MEDIEN & MARKETING GmbH, Braunschweig

Druck: Silber Druck oHG, Niestetal

# INHALT

<b>Vorwort</b> .....	7
<b>1 Einleitung</b> .....	9
1.1 Ziele der Sozialen Betreuung .....	10
1.2 Dokumentieren Sie einfach – mit DI-ABBA .....	10
<b>2 Unverzichtbar für die Altenhilfe: Soziale Betreuung</b> .....	14
2.1 Wichtig für Ihre Arbeit: § 43b SGB XI .....	15
2.2 Betreuungskraft: empathisch, kommunikativ und kreativ ....	17
2.2.1 Empathie: Erkennen Sie Bedürfnisse und schätzen Sie sie ein .....	18
2.2.2 Kommunikationsfähigkeit: Sagen und schreiben Sie, was Sie erleben .....	22
2.2.3 Kreativität: Setzen Sie immer wieder neue Impulse ....	23
<b>3 Dokumentation – die Grundlagen</b> .....	26
3.1 Anforderungen an die Dokumentation .....	26
3.2 Dokumentation der Sozialen Betreuung .....	27
3.2.1 Dokumentation der Betreuung von demenziell veränderten Menschen .....	31
3.3 Dokumentation – mehr als ein Beweismittel .....	32
3.4 Basis der Dokumentation: Pflegesysteme .....	34
3.4.1 »Aktivitäten (und Beziehungen) und existenzielle Erfahrungen des Lebens« .....	35
3.4.2 Das Strukturmodell mit der SIS® .....	36
3.5 Begutachtungsinstrument (NBI) .....	38
3.6 Wer dokumentiert was? .....	39
3.7 Dokumentation der Sozialen Betreuung – Kriterien .....	39
3.7.1 Erfassung von Lebensqualität: DCM & H.I.L.DE. ....	40
3.7.2 Was ist eigentlich »Wohlbefinden«? .....	46
3.8 Warum ist die Biografie eines Menschen so wichtig? .....	50
3.9 Methoden und Dokumentation .....	52
<b>4 DI-ABBA – leicht und übersichtlich dokumentieren</b> .....	55
4.1 Soziale Betreuung als Prozess .....	55

4.2	DI-ABBA als Nachweis von Lebensqualität und Angebotsplanung .....	58
4.2.1	DI-ABBA: analog und digital .....	59
4.3	DI-ABBA – die vier Bestandteile .....	59
4.3.1	A wie Angebot .....	61
4.3.2	B wie Beobachtung .....	62
4.3.3	B wie Bewertung .....	64
4.3.4	A wie Aktion .....	67
4.4	Vorteile von DI-ABBA: Qualität, Inhalte und Verbindungen ..	68
4.5	DI-ABBA in der Praxis .....	70
4.5.1	DI-ABBA und die allgemeinen Leistungen zur Betreuung .....	71
4.5.2	DI-ABBA und die Betreuung von Menschen mit Demenz .....	82
4.6	Berichteblatt – Ressource für Ihre Dokumentation mit DI-ABBA .....	100
<b>5</b>	<b>Praxistipps für den Umgang mit DI-ABBA .....</b>	<b>105</b>
5.1	Worauf Sie bei »Angebot« achten sollten .....	105
5.2	Worauf Sie bei »Beobachtung« achten sollten .....	106
5.3	Worauf Sie bei »Bewertung« achten sollten .....	107
5.4	Worauf Sie bei »Aktion« achten sollten .....	108
5.5	Dokumentieren Sie mit fest vereinbarten Begriffen .....	110
5.5.1	Formulierungshilfen .....	111
5.6	Treffen und deuten Sie Aussagen richtig .....	112
<b>6</b>	<b>DI-ABBA – wissenschaftliche Basis .....</b>	<b>117</b>
6.1	Deming-Kreis und PDCA-Zyklus: Denken Sie in Prozessen ..	118
6.1.1	PDCA und DI-ABBA .....	119
6.2	Gewaltfreie Kommunikation: Kommunizieren Sie wertfrei ...	121
6.3	Kybernetik: Was Sie über das Beobachten wissen sollten ....	124
6.3.1	Kybernetik erster Ordnung .....	125
6.3.2	Kybernetik zweiter Ordnung – der Beobachter als Teil des Systems .....	127
6.4	Hermeneutik: Was Sie über Interpretation und Deutung wissen sollten .....	128
	<b>Literatur .....</b>	<b>130</b>
	<b>Register .....</b>	<b>132</b>

## VORWORT

Die Dokumentation in der Sozialen Betreuung ist keine leichte Aufgabe. Neben den Maßnahmen an sich geht es auch darum, deren Akzeptanz bei den Bewohnern zu protokollieren. Dabei treffen Sie auf die Herausforderung, häufig nur anhand von Mimik und Gestik einschätzen zu können, ob Ihr Angebot auch wirklich bei den Bewohnern ankommt.

Als Betreuungskraft sind Sie also besonders gefordert, denn die Dokumentation Ihrer Arbeit dient gleich mehreren Zwecken:

- Sie ist eine Absicherung, ein Nachweis für Ihre Tätigkeit.
- Sie ist eine wichtige Information für das Sie unterstützende Team (Betreuungs- und Pflegekräfte, Pflegedienst- und Bereichsleitungen, Ärzte und externe Kräfte wie z. B. Ergotherapeuten etc.).
- Sie ist eine wichtige Information für Prüfungsgremien wie den MDK (Medizinischer Dienst der Krankenversicherung).
- Sie ist die Basis zur Verbesserung Ihrer Angebote in der Sozialen Betreuung.

Ihre Aufgabe als Betreuungskraft ist es u. a., mit Ihren Angeboten das Wohlbefinden der Ihnen anvertrauten Personen zu erhalten oder zu verbessern. Ihre Angebote sollten auch ständig optimiert werden – ob Ihnen das gelingt, lässt sich nur im Zusammenhang mit einer lückenlosen, vergleichbaren Dokumentation erkennen.

Nun betreuen Sie aber sehr unterschiedliche Personen mit verschiedenen Vorlieben, Bedürfnissen, seelischen, geistigen und körperlichen Fähigkeiten. Sie bewegen sich außerdem zwischen den geplanten Angeboten und den überraschend notwendig werdenden Alternativen, denn Sie müssen beständig die Tagesform der Ihnen anvertrauten Menschen berücksichtigen. Und all das vor dem Hintergrund, dass viele Ihrer Bewohner durch eine Demenz eingeschränkt sind.



## Menschen mit Demenz – eine wachsende Klientel

In Deutschland leben derzeit rund 1,6 Millionen Menschen, die von Demenz betroffen sind. Jedes Jahr gibt es ca. 300 000 Neuerkrankte.\* Von den Pflegeheimbewohnern sind rund zwei Drittel von einer Demenzerkrankung betroffen.

\* Deutsche Alzheimer Gesellschaft (o.J.). Informationsblatt 1. Die Häufigkeit von Demenzerkrankungen. Im Internet: <https://www.deutsche-alzheimer.de/unser-service/informationsblaetter-downloads.html> [Zugriff am 23.10.2017]

Sie können das Problem der Dokumentation unterschiedlich lösen:

- mit Formulierungshilfen, die Sie einfach abschreiben;
- oder in vier einfachen Schritten: mit DI-ABBA!

Ich habe das Dokumentationsinstrument DI-ABBA entwickelt, weil ich in meiner Praxis in der zusätzlichen Betreuung sehr häufig auf Dokumentationen stoße, in denen sich Beobachtetes und Vermutungen (»Bewohnerin fuchtelte ›aggressiv‹ mit den Händen«) miteinander vermischen. Oder in denen einfach (nur) sachliche Informationen stehen (»Bewohner hat am Gesprächskreis teilgenommen«).

Tatsächlich gelingt es Ihnen mit DI-ABBA, sehr schnell und einfach genau das zu dokumentieren, was Sie dokumentieren sollen: das Angebot und seine Wirkung auf das (Wohl-)Befinden eines Bewohners.

Crailsheim, März 2018

Anna Kathrin Holtwiesche

# 1 EINLEITUNG

Was auch immer Sie in der Sozialen Betreuung tun, Sie müssen es aufschreiben. Genau dafür ist die Dokumentation da – und damit tauchen zwei Fragen auf, die Sie beantworten müssen:

1. Was genau soll ich dokumentieren?
2. Wie soll ich dokumentieren?

Sie kennen vielleicht sogar eine gute Hilfe, die Sie bei dieser Aufgabe unterstützt – die Formulierungshilfe-Bücher für die Soziale Betreuung –, die es in unterschiedlichen Variationen auf dem Buchmarkt gibt. Schauen wir doch einmal hinein: Zwei Erkenntnisse gewinnen wir sofort:

1. Die meisten Formulierungshilfen sind vorformulierte Floskeln (»Herr B. kann seine Position im Bett selbstständig verändern.«).
2. Es gibt kein Buch, das für jede Situation und jedes individuelle Verhalten eines Klienten tatsächlich immer die passende Formulierung bietet. (Was schreiben Sie z. B., wenn Herr B. seine Position im Bett zwar selbstständig wechseln kann, dies aber nicht jeden Tag der Fall ist?)

## Fazit

Formulierungshilfen für die Soziale Betreuung lassen sich schnell und einfach abschreiben. Ihre Dokumentation füllt sich fast wie von selbst. Allerdings müssen Sie solche Formulierungshilfen immer noch auf die individuelle Situation anpassen – so wird es von einigen Autoren von Formulierungshilfe-Büchern auch ehrlicherweise erwähnt. Stefanie Hellmann etwa sagt: »Formulierungshilfen sollen Ihnen Impulse für eigene, individuell an den Bewohner angepasste Formulierungen«\* geben.

\* Hellmann, S. (2015). Formulierungshilfen Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung. Hannover: Schlütersche, S. 70

Sie müssen also immer selbst dafür sorgen, dass Ihre Dokumentation der Sozialen Betreuung das Verhalten der Ihnen anvertrauten Menschen beschreibt, aber auch Ihre Leistung als Betreuungskraft wiedergibt: Eine gelungene Dokumentation zeigt sich dadurch, dass Sie die Qualität Ihrer Arbeit einschätzen und erkennen, was Sie damit alles bewirken. Dann hilft

Ihnen die Dokumentation auch dabei, Ihre Arbeit nachvollziehbar zu machen und sie zu verbessern.

## **1.1 Ziele der Sozialen Betreuung**

Oberstes Ziel der Sozialen Betreuung ist es, das Wohlbefinden des Kunden zu verbessern. Und zwar in direkter Verbindung mit den Angeboten der Sozialen Betreuung.

Sie müssen also nicht nur dokumentieren, dass Sie ein Angebot gemacht haben – und welches es war –, sondern zugleich dokumentieren, wie diese Maßnahme gewirkt hat und dann noch reflektieren, wie sich das Angebot verbessern lässt.

Damit stehen Sie als Betreuungskraft vor der Aufgabe, das Wohlbefinden einzuschätzen und nach Methoden zu suchen, mit dem dieses beim einzelnen Bewohner ganz individuell verbessert werden kann.

Es existieren also vier wichtige Punkte, die Sie dokumentieren müssen:

1. Was haben Sie angeboten?
2. Wie hat sich der Bewohner verhalten?
3. Welches Befinden lässt sich aus seinem Verhalten ableiten?
4. Was machen Sie mit Ihren Erkenntnissen?

## **1.2 Dokumentieren Sie einfach – mit DI-ABBA**

Damit sind wir bei DI-ABBA, dem Dokumentationsinstrument (DI) ABBA. DI-ABBA verbindet die eben vorgestellten vier Punkte in einem einfachen System.

1. A – Angebot
2. B – Beobachtung
3. B – Bewertung
4. A – Aktion

Mit diesen vier einfachen Schritten verbessern Sie die Qualität Ihrer Dokumentation, halten gesetzliche Anforderungen ein, geben wichtige Informationen gezielt weiter und verfügen gleichzeitig über eine Struktur für Ihre weitere Arbeit.

### **Wichtig**

DI-ABBA verbindet vier feste Inhalte (Angebot, Beobachtung, Bewertung, Aktion), eine feste Reihenfolge und den fachlichen Hintergrund jedes Inhalts. Das ist Ihre praktische Anleitung zur Dokumentation.

Mit DI-ABBA haben Sie einen Baukasten. Sie folgen einer einfachen Struktur, vergessen nichts und brauchen auch nicht unbedingt eine Formulierungshilfe. Die Inhalte Ihres Angebots werden überprüfbar (für Sie und Ihre Kolleginnen und Kollegen) und durch die Struktur hat jeder Punkt, der dokumentiert werden soll, auch schon eine bestimmte Position.

DI-ABBA ist mühelos zu nutzen und kann sehr viel für Sie leisten: Dabei ist es egal, ob Sie dokumentieren, weil es Abweichungen von der Pflegeplanung nach dem Maßnahmenplan der Strukturierten Informationssammlung (SIS®) gibt, oder Sie speziell das Wohlbefinden von demenziell veränderten Bewohnern dokumentieren möchten.

Durch den informativen und gebündelten Informationsgehalt eignet sich diese systematische Dokumentation auch hervorragend für die Evaluation der Maßnahmenplanung nach der Strukturierten Informationssammlung (SIS®). Denn Sie können mit DI-ABBA einfach den routinemäßigen und wiederkehrenden Ablauf der Sozialen Betreuung darstellen, so wie es die Handlungsanleitung fordert.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Vgl.: Bundesministerium für Gesundheit (2015). Handlungsanleitung (Version 1.1) zur praktischen Anwendung des Strukturmodells (ambulant/stationär), der integrierten Strukturierten Informationssammlung (SIS) mit der Matrix zur Risikoeinschätzung, der Maßnahmenplanung und der Evaluation sowie mit Hinweisen zum Handlungsbedarf auf der betrieblichen Ebene. Berlin, S. 14

**Fazit**

Sie dokumentieren mit DI-ABBA mit System, profitieren von einem festgelegten Inhalt und einer sinnvollen Struktur. So arbeiten Sie schnell und sicher.

Nach der Lektüre dieses Buches haben Sie einen kompletten Überblick, was die Arbeit in der Sozialen Betreuung ausmacht und wie Sie mittels DI-ABBA einfach aber sicher und prüfungsrelevant dokumentieren.

So ist dieses Buch aufgebaut:

1. Das erste Kapitel leitet knapp ins Thema ein und zeigt die allgemeinen Ziele der Sozialen Betreuung und deren Dokumentation.
2. Im zweiten Kapitel stelle ich Ihnen das Tätigkeitsfeld und die Anforderungen an eine Betreuungskraft vor. Sie lernen die zwischenmenschlichen Aspekte und Ziele der Sozialen Betreuung kennen. Denn nur so können Sie auch verstehen, warum die Dokumentation der Betreuung so wichtig ist und warum das mit dem Dokumentationsinstrument DI-ABBA besonders gut geht.
3. Das dritte Kapitel vermittelt Ihnen die allgemeinen Grundlagen zur Dokumentation der Sozialen Betreuung und Aktivierung. Ich gebe Ihnen in diesem Kapitel einen Überblick über unterschiedliche Methoden, Vorgaben und die gesetzlichen Aspekte der Dokumentation.
4. Das vierte Kapitel zeigt Ihnen die Praxis mit dem Dokumentationsinstrument DI-ABBA. Ich stelle Ihnen das Dokumentationsinstrument vor und zeige Ihnen, wie es aufgebaut ist. Sie erfahren, was es mit den einzelnen Bestandteilen auf sich hat. Außerdem habe ich Ihnen Beispiele aus der und für die Praxis sowie Tipps und Probleme (natürlich mit Lösungen!) zusammengestellt. Ferner erläutere ich Ihnen, warum die Dokumentation der Sozialen Betreuung anders aufgebaut ist als eine herkömmliche Pflegedokumentation.

5. Das fünfte Kapitel beschreibt ausführlicher die Theorie, die hinter DI-ABBA steht und gibt ganz praktische Tipps zur Anwendung. Sie erfahren Grundlagen zu wichtigen Bestandteilen des Instruments. Zudem gehe ich noch auf die Probleme und Konflikte bei der Dokumentation ein.
6. Das sechste Kapitel vermittelt Ihnen schließlich einen Überblick über die wissenschaftlichen Methoden und Systeme, die ich für die Entwicklung von DI-ABBA genutzt habe. Sie erhalten so wertvolle, zentrale Hintergrundinformationen, warum DI-ABBA aussieht wie es ist und warum es so gut funktioniert.

### 3 DOKUMENTATION – DIE GRUNDLAGEN

Unter Dokumentation wird z. B. eine strukturierte Sammlung von Belegen verstanden, die die Entwicklung eines Prozesses darstellt. Eine Dokumentation ...

- kann in Bild, Ton und Schrift erfolgen,
- dient als Nachweis, Beweis und als Beispiel,
- besitzt einen informativen und aufklärenden Charakter,
- ist ein Instrument zur Qualitätssicherung. Dabei werden Inhalte genutzt und ausgewertet, um den Prozess darzustellen.

Am bekanntesten ist Ihnen sicherlich die Pflegedokumentation, die u. a. als Leistungsnachweis abbildet, wie sich der gesamte Pflegeprozess eines Pflegebedürftigen darstellt. Doch auch Ihr Tätigkeitsfeld, die Soziale Betreuung, muss in einer Dokumentation belegbar und nachvollziehbar dargestellt werden.

#### 3.1 Anforderungen an die Dokumentation

Eine Dokumentation ist ein rechtlich wichtiges Dokument und folgt bestimmten Grundsätzen: »Neben der **Wahrheit** muss das Dokument auch Klarheit schaffen. Das bedeutet zum einen, die Eintragung muss eindeutig und nachvollziehbar sein, wobei sich »nachvollziehbar« mit »logisch« übersetzen lässt. Zum anderen muss das Handzeichen eindeutig einer bestimmten Person zuzuordnen zu sein.

**Echtheit** heißt, dass jeder für sich selbst einträgt und man nichts für andere abzeichnet. Dabei bedeutet Echtheit auch, dass Eintragungen weder mit Bleistift noch mit Füller vorgenommen werden dürfen. Auch die Benutzung von Tipp-Ex ist verboten.

**Keine Streichung** heißt zum einen keine Striche, z. B. für erbrachte Leistungen. Diese Strichlisten sind sehr verbreitet, aber unzulässig. (...) Wenn Sie einen Rechtschreibfehler korrigieren wollen, so können Sie das entsprechende Wort mit einem sauberen Strich als ungültig deklarieren. Sofern das darunter Geschriebene noch lesbar ist, ist diese Streichung zulässig.

**Lesbar** bedeutet, dass das Geschriebene immer lesbar bleiben muss. Sie müssen Ihre Handschrift also soweit bessern, dass es stets sauber und lesbar ist.«<sup>6</sup>

Sie dokumentieren nicht nur für Ihre Kollegen, sondern auch für den MDK, denn der prüft nicht nur die Leistungen der Pflege, sondern auch die der Betreuung – also Ihre Arbeit. Und das tut er regelmäßig: »Die Regelprüfung bezieht sich insbesondere auf wesentliche Aspekte des Pflegezustandes und die Wirksamkeit der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen.«<sup>7</sup>

### Fazit

Auch an die Soziale Betreuung werden gesetzliche Ansprüche gestellt: Sie müssen nicht nur eine Leistung erbringen, sondern auch deren Wirksamkeit nachweisen – und das nachvollziehbar mittels der Dokumentation.

## 3.2 Dokumentation der Sozialen Betreuung

In den Qualitätsprüfungs-Richtlinien<sup>8</sup> wird genau nachgefragt, wenn es um die Betreuung geht. Sie sollten sich gelegentlich einmal durchlesen, was dort gefordert wird. Sie sind zwar nicht dafür verantwortlich, dass alle Anforderungen erfüllt werden – das ist Aufgabe Ihrer Einrichtung –, aber Sie tragen als Betreuungskraft auch eine gewisse Verantwortung dafür, dass Ihre Angebote mit den gesetzlichen Vorgaben konform gehen, denn gerade die ersten Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR 8.1–8.3) sind sehr wichtig für Ihre tägliche Arbeit.

<sup>6</sup> König, J. (2014). Dokumentationswahnsinn in der Pflege – es geht auch anders. Hannover, Schlütersche: S. 9

<sup>7</sup> MDS & GKV Spitzenverband (2017). Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes über die Prüfung der in Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität nach § 114 SGB XI (Qualitätsprüfungs-Richtlinien – QPR) vom 27. September 2017

Gültig ab 1. Januar 2018: Qualitätsprüfungs-Richtlinien Teil 2: stationäre Pflege mit Anlagen (Stand: 27.11.2017), S. 11 Im Internet: <https://www.mds-ev.de/richtlinien-publikationen/pflegeversicherung/qualitaetspruefungen-rechtliche-grundlagen.html> [Zugriff am 25.01.2018]

<sup>8</sup> Ebd.



## 5 PRAXISTIPPS FÜR DEN UMGANG MIT DI-ABBA

### 5.1 Worauf Sie bei »Angebot« achten sollten

Achten Sie bei der Angebotsplanung auf eine präzise Wortwahl. Jeder, der die Dokumentation liest, sollte genau wissen, um welches Angebot es sich handelt. Sie schreiben keinen Roman, bei dem Sie nie dieselben Wörter benutzen dürfen. Sie beschreiben ein konkretes Angebot, das immer denselben Inhalt hat. Schreiben Sie dann bitte auch stets dasselbe.

Schauen Sie, was passiert, wenn Sie zu kreativ bei der Wortwahl sind, eigentlich einen »Spaziergang« meinen und doch dreimal etwas anders schreiben. Hier sind die drei Varianten:

1. Bewohner war bei Ausflug dabei. (Weil sich mehrere Bewohner angeschlossen haben. Aber war es ein Tagesausflug, ein Cafébesuch oder Spaziergang?)
2. Mit Bewohner einen Spaziergang gemacht. (Das ist das Angebot, das Sie eigentlich meinen.)
3. Mit Bewohner Gangübungen durchgeführt. (Weil Sie den Bewohner während des Spaziergangs stützen mussten. Es wird aber nicht klar, dass Sie überhaupt spazieren waren. Es könnten auch Gangübungen im Gymnastikraum, auf der Treppe o. Ä. gemeint sein.)

Diese drei Beispiele können alle dasselbe Angebot (Spaziergang) meinen. Sie hatten auch durchaus Ihre Gründe, warum Sie jedes Mal eine andere Formulierung gewählt haben. Doch der Spaziergang bleibt ein Spaziergang. Das, was Sie individuell leisten, gehört in den Aktionsteil. Im ersten Fall wäre das die Tatsache, dass sich weitere Personen angeschlossen haben. Im zweiten Fall ist es der »normale« Spaziergang ohne Besonderheiten. Im dritten Fall ist es die Tatsache, dass Sie den Bewohner beim Gehen unterstützen mussten.

## 5.2 Worauf Sie bei »Beobachtung« achten sollten

Das Wichtigste ist: Vertrauen Sie Ihren Augen und Ohren. Machen Sie sich gegebenenfalls Notizen, wenn Sie etwas Besonderes beobachten, z. B. wenn eine ansonsten aktive Person plötzlich sehr müde wird oder umgekehrt.

Werfen Sie vor einer Betreuungsrunde auch immer einen Blick in die Dokumentation und ins Berichteblatt, um sich auf den neuesten Stand zu bringen.

Besprechen Sie Ihre Beobachtungen auch mit Ihren Kollegen:

- Haben diese etwas Ähnliches beobachtet?
- Worauf achten diese eigentlich?
- Benutzen Sie dieselben Worte, wenn Sie Ihre Beobachtungen notieren?
- Beachten Sie auch immer die Tagesform der Bewohner.
- Nutzen Sie – wenn möglich – Beobachtungsinstrumente wie H.I.L.DE. oder DCM.
- Achten Sie auf Ihre Wortwahl, um wertfrei zu dokumentieren.

Was bedeutet es, wertfrei zu dokumentieren? Sehen wir uns das Beispiel von Frau M. (Kap. 3.2) noch einmal an. Im Speziellen ging es ja darum, eine Formulierung wie »boshaft« o. Ä. zu vermeiden:

Beobachtet (und dokumentiert) wurde, dass Frau M. nach einer anderen Frau geschlagen hat. War diese Beobachtung korrekt? Oder hätte es auch sein können, dass Frau M. eine Biene verscheuchen wollte und ihre Handbewegung nur zufällig so aussah, als würde sie nach ihrer Sitznachbarin schlagen? Gegen diese Annahme spricht aber, dass auch beobachtet wurde, dass die Nachbarin Frau M. zuvor die Buntstifte verweigert hatte und Frau M. entsprechend ärgerlich war.

Versuchen Sie Ihre Beobachtungen so genau und dabei aber als das rein Wahrgenommene (in der Regel als das Gesehene, Gehörte) zu dokumentieren. Besprechen Sie die Einschätzungen im Zweifel. Einfach Floskeln aus Formulierungshilfen zu übernehmen, bringt Sie nicht weiter, da Menschen in ihrem Verhalten eine sehr große Vielfalt an den Tag legen.

## 6 DI-ABBA – WISSENSCHAFTLICHE BASIS

Da DI-ABBA einen fachlichen Hintergrund hat, soll dieser auch erläutert werden. Denn auch die fachliche Argumentation stellt bereits ein Qualitätsmerkmal von DI-ABBA dar. Wer die Hintergründe eines Systems kennt, der kann argumentieren, warum er es einsetzt. Er kann Inhalte hinzufügen oder weglassen oder schlimmstenfalls Logiklücken finden. Der fachliche Hintergrund sollte daher sehr deutlich erklärt werden.

Die Wurzeln von DI-ABBA finden sich im Deming-Kreis und in einem Kommunikationsverständnis, das die Kommunikation bewusster und vor allem gewaltfrei gestalten soll. Da Kommunikation in Schrift und Sprache erfolgt, ist es einfach, diesen Kommunikationsstil zu übertragen.

Zwei andere Punkte stammen aus den Grundlagen der Sozialen Arbeiten. Da ist zum einen die Kybernetik. Hinter dem Fachbegriff Kybernetik versteckt sich das »systemische Beobachten«.

Zum anderen gibt es auch noch die Hermeneutik. Dieser Begriff steht für das methodische Deuten. Die Kybernetik wie auch die Hermeneutik als Methoden unterstützen uns dabei, bewusster zu beobachten und zu bewerten.

### Fazit

Die Betreuungskraft mit ihrem Arbeitsauftrag der professionellen Beziehung, aber auch mit ihrer Persönlichkeit und Wahrnehmungsfähigkeit darf sich als das Instrument verstehen, das das Befinden des Bewohners erfasst. Mit diesem Hintergrundwissen lässt sich dann Instrument schärfen und die Angaben werden genauer.

## 6.1 Deming-Kreis und PDCA-Zyklus: Denken Sie in Prozessen

Der Deming-Kreis bzw. PDCA-Zyklus<sup>58</sup> beschreibt einen Prozess, der vier Phasen beinhaltet und zum Qualitätsmanagement gehört. Urheber dieses Systems ist Walter E. Shewart, verbreitet wurde dieses System von William E. Deming.<sup>59</sup>

Die vier Phasen sind zyklisch aufeinander aufgebaut und haben eine feste Reihenfolge. Die Bestandteile sind:

### 1. Plan/Planung

Soll ein großer Prozess bzw. die Änderung von bestimmten Abläufen umgesetzt werden, braucht es eine genaue Planung.

### 2. Do/Handlung/Ausprobieren/Testen

Diese Phase beschreibt die Testphase, die dazu dient, Fehler und Problemstellungen zu ermitteln, bevor ein Prozess komplett in ein System integriert ist. Auf diese Weise sollen Probleme bei der Integration des Prozesses vermieden werden.

### 3. Check/Überprüfung

In der Prüfungsphase wird der Prozess auf Inhalt und Ablauf kontrolliert, um Fehler oder Möglichkeiten zur Verbesserung abzuleiten.

### 4. Act/Übertragung auf den allgemeinen Prozess

Diese Phase beschreibt dann die Umsetzung des Prozesses nach der Integration.

Das Besondere an diesem System, Zyklus oder Kreis ist der verlässliche Ablauf sowie die Reihenfolge der Inhalte, die erst durch die zusammenhängende Nutzung ihre Wirksamkeit beweisen können.

In der Praxis beweist dieses System, dass Verbesserungen kontinuierlich weiter entwickelt werden können. Dies setzt aber ein prozesshaftes Vorgehen voraus. Ein Plan muss genau und plausibel sein, damit man die Schritte und Teilschritte klar erkennt und zuordnen kann. Dann kann in der Praxis ausprobiert werden, ob die Planung funktioniert und ob weitere Schritte

<sup>58</sup> Vgl. Kostka, C. & Kostka, S. (2013). Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess – Methoden des KVP. München: Hanser, S. 14–26

<sup>59</sup> Ebd.

## LITERATUR

- Arbeitsgruppe technischer Implementierungsleitfaden, FINSOZ e.V., Projektbüro Ein-STEP und DVMD e.V. (2017).** Anforderungsprofil für die Abbildung des Strukturmodells in Dokumentationssystemen (Version 1.4). Im Internet: [www.ein-step.de](http://www.ein-step.de)
- Becker, S.; Kaspar, R. & Kruse, A. (2011).** H.I.L.DE. Heidelberger Instrument zur Erfassung der Lebensqualität demenzkranker Menschen (H.I.L.DE.). Bern: Huber
- Beushausen, J. (2013).** Gesundheit und Krankheit in psychosozialen Arbeitsfeldern. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Bundesministerium für Gesundheit (2015).** Handlungsanleitung (Version 1.1) zu praktischer Anwendung des Strukturmodells (ambulant/stationär), der integrierten Strukturierten Informationssammlung (SIS) mit der Matrix zur Risiko einschätzung, der Maßnahmenplanung und der Evaluation sowie mit Hinweisen zum Handlungsbedarf auf der betrieblichen Ebene. Berlin
- Deutsche Alzheimer Gesellschaft (o. J.).** Informationsblatt 1. Die Häufigkeit von Demenzerkrankungen. Im Internet: <https://www.deutsche-alzheimer.de/unser-service/informationsblaetter-downloads.html> [Zugriff am 23.10.2017]
- GKV-Spitzenverband (2016).** Richtlinien nach § 53c SGB XI zur Qualifikation und zu den Aufgaben von zusätzlichen Betreuungskräften in stationären Pflegeeinrichtungen (Betreuungskräfte-RL) vom 19. August 2008 in der Fassung vom 23. November 2016
- Greb-Kohlstedt, B.; Kammeyer, U. & Rücker, R. (2017).** Dokumentation in der Betreuungsarbeit: Chancen nutzen mit PSG, Strukturmodell und NBI. Hannover: Vincentz
- Hellmann, S. (2015).** Formulierungshilfen Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung. Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft
- Holtwiesche, A.K. (2016).** Dem Bewohner geht es gut. In: pflegen: demenz 39/2016. Velber: Friedrich
- Innes, A.; Müller-Hergl, C. & Herrmann, M. (2004).** Die Dementia Care Mapping Methode – Anwendung und Erfahrungen mit Kitwoods person-zentriertem Ansatz. Bern: Huber
- Institut für Gerontologie der Uni Heidelberg & Sektion Gerontopsychiatrie an der Psychiatrischen Universitätsklinik Heidelberg (2006).** Projekt »Identifizierung bzw. Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Lebensqualität gerontopsychiatrisch erkrankter Menschen in stationären Einrichtungen der Altenhilfe« – H.I.L.DE. Abschlussbericht. S. 5. Im Internet: <http://www.gero.uni-heidelberg.de/forschung/hilde.html>

- Jurgschat-Geer, H. (2017).** Das NBI nutzen, um Angebote zu gestalten. In: Aktivieren 5/2017. Hannover: Vincentz
- Kitwood T.(2008).** Dement. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen« Deutschsprachige Ausgabe herausgegeben von Christian Müller-Hergl. 5. ergänzte Auflage. Bern: Huber
- Kostka, C. & Kostka, S. (2013).** Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess – Methoden des KVP. 6. Auflage München: Hanser
- König, J. (2014).** Dokumentationswahnsinn in der Pflege – es geht auch anders. Hannover, Schlütersche Verlagsgesellschaft
- König, J. (2014).** Der MDK – Mit dem Gutachter eine Sprache sprechen. 8. Auflage. Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft
- König J. (2017).** 100 Fehler bei der Pflegedokumentation und was Sie dagegen tun können. Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft
- Krohwinkel, M.(2007).** Rehabilitierende Prozesspflege am Beispiel von Apoplexierkranken – Fördernde Prozesspflege als System. 2. Überarbeitete und ergänzte Auflage. Bern: Huber
- Maslow A.H. (2010).** Motivation und Persönlichkeit. 12. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- MDS & GKV Spitzenverband (2017).** Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes über die Prüfung der in Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität nach § 114 SGB XI (Qualitätsprüfungs-Richtlinien –QPR) vom 27. September 2017  
Gültig ab 1. Januar 2018: Qualitätsprüfungs-Richtlinien Teil 2: stationäre Pflege mit Anlagen (Stand: 27.11.2017) Im Internet: <https://www.mds-ev.de/richtlinien-publikationen/pflegeversicherung/qualitaetspruefungen-rechtliche-grundlagen.html>
- Rheinberg, F.; Vollmeyer, R. & Engeser, S. (2003).** Die Erfassung des Flow-Erlebens. In: Stiensmeyer-Pelstrer, J. & Rheinberg, F. (Hrsg.). 2003. Diagnostik von Motivation und Selbstkonzept. Göttingen: Hogrefe
- Riesner, C. (Hrsg.) (2014).** Dementia Care Mapping (DCM) – Evaluation und Anwendung im deutschsprachigen Raum. Bern: Huber
- Rosenberg, M. (2013).** Gewaltfreie Kommunikation – Eine Sprache des Lebens. 11. Aufl. Paderborn: Junfermann
- Schulz von Thun, F. (2008).** Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen – Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Wernet, A. (2009).** Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik. 3. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Wieteck, P. & Velleuer, H.(2001).** Pflegeprobleme formulieren – Pflegemaßnahmen planen Leitfaden zur Dokumentation pflegerischer Interventionen. 7. Auflage. Bad Emstal: Recom

## REGISTER

- Ablehnung 103
- Absicht 62
- AEDL 35
- Aktion 10, 57, 60, 67, 108
- Angebot 10, 56, 60, 61, 105
- Arbeit, biografiebezogene 83
- Aussagen 112
- Auswertung 63
  
- Bedürfnisse 20
  - soziale 49
- Begutachtungsinstrument 38
- Beobachtung 10, 57, 60, 62, 106
- Berichtsblatt 70, 100
- Betreuungskräfte
  - Anforderungen 17
  - Grundsätze und Aufgaben 15
- Beweislastumkehr 33
- Bewertung 10, 57, 60, 64, 107
- Bewohnerbiografie 50
- Bewohner, mit Demenz 31
- Beziehungsarbeit 114
- Biografiearbeit 83
  
- DCM 32, 40
- Deming-Kreis 117
- DI-ABBA 11, 55
  - Bestandteile 59
  - Betreuungsleistungen 71
  - Praxistipps 105
  - Qualität 68
- Dokumentation
  - als Nachweis 32
  - Anforderungen 26
  - Begrifflichkeiten 110
  - Grundlagen 26
  - Kriterien 39
- Dokumentationsinstrument 10
  
- Eingewöhnungsphase 77
- Einzelbetreuung 79
- Empathie 18
  
- Flow-Erleben 93
- Formulierungshilfen 9, 111
  
- Gefühle 21
- Gewaltfreie Kommunikation 121
  
- Hausführung 77
- Heimeinzug 78
- Hermeneutik 117, 128
- H.I.L.DE. 32, 40
  
- Immer-So-Prinzip 33
  
- Kommunikation 82
- Kommunikationsfähigkeit 22
- Kreativität 23
- Kybernetik 117, 124
  
- Menschen mit Demenz 82
- Methoden, der sozialen Betreuung
  - 52
  
- Orientierung 82
  
- PDCA-Zyklus 118

- Pflegebedürftigkeit 14  
Pflegesysteme 34
- Qualitätsprüfungs-Richtlinien 28
- Reduktion 62
- Selbstbestimmung 86  
Selektion 62  
SIS® 36  
Soziale Betreuung  
– als Prozess 55  
– Dokumentation 27  
– Ziele 10  
Sterbebegleitung 80
- Tagesform 25
- Vier-Ohren-Modell 121
- Wahrnehmung 62  
WHO-5-Wohlfühltest 46  
Wohlbefinden 46, 91, 99
- Zuschreibungen, unangemessene  
30





Jürgen Link

## Als Betreuungskraft in der Altenpflege

**Individuell betreuen –  
prüfungssicher dokumentieren –  
teamorientiert arbeiten**

152 Seiten, Softcover  
ISBN 978-3-89993-360-4  
€ 24,95

- Mehr als »Singen & Basteln«: Das kompakte Praxishandbuch für die soziale Betreuung
- Zeigt die organisatorischen Voraussetzungen der Betreuungsarbeit
- Beschreibt den Weg zu einer prüfungssicheren Dokumentation
- Mit vielen nützlichen Beispielen
- Plus: Die wichtigsten Begriffe aus der Pflege, die Betreuungskräfte kennen müssen

»Aufgeteilt in 9 verschiedenen gut lesbaren und verständlichen Kapiteln wird dem Leser/der Betreuungskraft alles Wissenswerte vermittelt, was für die Betreuung vonnöten ist bzw. als notwendige Kenntnisse angesehen wird. ... Der Deutsche Berufsverband für Altenpflege e. V. empfiehlt das Werk.«

*DBVA online*

[www.buecher.schluetersche.de](http://www.buecher.schluetersche.de)  
Änderungen vorbehalten.

**schlütersche**

**Angela Paula Löser**

## **Pflege- und Betreuungsberichte professionell schreiben**

**Tipps und Vorschläge für Mitarbeiter in stationären Altenpflegeeinrichtungen**

6., komplett überarbeitete und ergänzte Auflage

320 Seiten, Softcover  
ISBN 978-3-89993-387-1  
€ 26,95



- Die Arbeitshilfe für Pflege- und Betreuungskräfte bei der Dokumentation
- Berücksichtigt die SIS® und das NBI
- Mit vielen Praxisbeispielen und kurzgefassten Anleitungen
- Ideal für Unterricht und Fortbildung

»Ein empfehlenswertes und auch bewährtes Buch, da es bereits in der 6. Auflage erscheint. Vom Anfänger bis zum Profi – es dürfte jeder auf seine Kosten kommen. Insbesondere die Darstellung und Bewertung der Neuerungen von SIS® und NBI machen das Buch auch für gestandene Pflegefachkräfte interessant.«

*RA Isabel Romy Bierther auf socialnet.de*

www.buecher.schluetersche.de  
Änderungen vorbehalten.

## DI-ABBA: einfach & qualitativ dokumentieren

Die Dokumentation in der Sozialen Betreuung nimmt v.a. das Wohlbefinden der Kunden in den Blick, doch das kann oft nur noch aus dessen Verhalten abgeleitet werden. Eine schwierige Aufgabe, der sich Betreuungskräfte da stellen müssen!

Mit dem Dokumentationsinstrument DI-ABBA wird sie leichter. DI-ABBA besteht aus vier Elementen, die aufeinander aufbauen:

1. **A**ngebot konkret beschreiben
2. **B**eobachtungen notieren
3. **B**ewertung aus den Beobachtungen ableiten
4. **A**ktion entsprechend (neu) planen

So können Sie jedes Angebot in der Sozialen Betreuung automatisch auf seine Qualität prüfen, bewerten und ggfs. verbessern. Außerdem erfüllen Sie spielend leicht die Anforderungen des MDK. Und: Das Wohlbefinden Ihrer Klienten steigt!

Grundlagen

MDK-sichere Dokumentation

Verständlich & praxisnah

### Die Autorin

Anna Kathrin Holtwiesche ist Sozialarbeiterin (B. A.) und seit mehreren Jahren in der Altenarbeit tätig.

ISBN 978-3-89993-960-6



9 783899 939606

