



Pflege  
PRAXIS



Qualität heißt  
auch  
„Lebensqualität“

Stefanie Hellmann

# Formulierungshilfen Soziale Betreuung

Fit für das neue Qualitätsprüfungsverfahren

3., aktualisierte Auflage

**schlütersche**



Stefanie Hellmann

# Formulierungshilfen Soziale Betreuung

Fit für das neue Qualitätsprüfungsverfahren

3., aktualisierte Auflage

**Qualität heißt  
auch  
»Lebensqualität«**

**schlütersche**

**Stefanie Hellmann** ist staatlich examinierte Altenpflegerin,  
Diplom-Pflegewirtin (FH), Heimleiterin, Dozentin in der Altenpflege und  
Qualitätsmanagement-Auditorin (QMA-TÜV).



**»Jede Formulierung ist auch  
ein Nachweis Ihrer  
beruflichen Kompetenz.«**

STEFANIE HELLMANN



## **pflegebrief**

– die schnelle Information zwischendurch  
Anmeldung zum Newsletter unter [www.pflegen-online.de](https://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 <https://dnb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8426-0813-9 (Print)

ISBN 978-3-8426-9012-7 (PDF)

ISBN 978-3-8426-9013-4 (EPUB)

Die 1. und 2. Auflage erschienen unter dem Titel »Formulierungshilfen Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung« im Brigitte Kunz Verlag bzw. der Schlüterschen Verlagsgesellschaft

© 2020 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.

Titelbild: Yakobchuk Olena – [stock.adobe.com](https://stock.adobe.com)

Covergestaltung und Reihenslayout: Lichten, Hamburg

Druck: Beltz Bad Langensalza GmbH, Bad Langensalza

## Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Das neue Qualitätsprüfungsverfahren</b> .....	<b>10</b>
1.1 Neu stationär: Qualitätsindikatoren .....	11
1.2 Prüfrelevante Qualitätsaspekte .....	16
1.3 Öffentliche Qualitätsdarstellung .....	17
<b>2 Die Qualitätsprüfung</b> .....	<b>19</b>
2.1 Die Qualitätsaspekte der Qualitätsprüfung .....	19
2.2 Das Fachgespräch .....	22
<b>3 Unterstützung bei der Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Gestaltung</b> .....	<b>24</b>
3.1 Ein Konzept für die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung .....	24
3.2 Unterstützung bei der Tagesstrukturierung, Beschäftigung und Kommunikation .....	34
3.2.1 Jahreszeitliche Feste und Kontakte zur Gemeinde ..	38
3.3 Kontaktpflege zu den Angehörigen .....	44
3.4 Angebote entsprechend der Bedürfnisse .....	46
3.5 Die Eingewöhnungsphase .....	46
3.6 Das Integrationsgespräch .....	48
3.7 Wohlbefinden .....	52
3.8 Begleitung sterbender Heimbewohner und ihrer Angehörigen .....	56
<b>4 Einrichtungsinterne Organisation und Qualitätsmanagement</b> ..	<b>67</b>
4.1 Qualitätsdefizite/Beschwerden .....	67

<b>5</b>	<b>Bedarfsübergreifende Qualitätsaspekte</b>	<b>69</b>
5.1	Biografieorientierte Unterstützung	69
5.2	Einbeziehung der Angehörigen	74
5.3	Warum die Biografiearbeit so wichtig ist	75
<b>6</b>	<b>Formulierungshilfen bei Defiziten, Ressourcen, Zielen und Maßnahmen</b>	<b>77</b>
6.1	Formulierungshilfen bei Defiziten/Problemen	78
6.2	Formulierungshilfen bei den Ressourcen	78
6.3	Formulierungshilfen bei Ressourcen von Menschen mit Demenz	79
6.4	Formulierungshilfen bei Ressourcen von immobilien Bewohnern	80
6.5	Formulierungshilfen für Ziele	80
6.6	Formulierungshilfen für Maßnahmen bei Menschen mit Demenz	81
6.7	Formulierungshilfen für Maßnahmen bei immobilien Bewohnern	82
6.8	Formulierungen für die Maßnahmenplanung/ Tagesstruktur – Themenfelder der SIS® und BI-Module	83
6.8.1	SIS® Themenfeld 5 »Leben in sozialen Beziehungen« und BI-Modul 6	83
6.8.2	SIS® Themenfeld 6 »Haushaltsführung/ Wohnen/Häuslichkeit« und BI-Modul 8	84
<b>7</b>	<b>Beispiele und Formulierungshilfen »Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung«</b>	<b>85</b>
7.1	Kreatives Gestalten	85
7.2	Gartenarbeit	87
7.3	Lesen, Schreiben und Unterhaltung	88
7.4	Gedächtnistraining	90
7.5	Musik- und TV-Angebot	92
7.6	Kochen, Backen, Kaffeerunde und hauswirtschaftliche Tätigkeiten	94
7.7	Gottesdienste und Religionsausübung	97

7.8	Spiele .....	99
7.9	Bewegungsangebote .....	100
7.10	Feste, Ausflüge und Veranstaltungen .....	102
7.11	Tiergestützte Therapie .....	104
7.12	Dämmerschoppen/Nachtcafé .....	106
7.13	10-Minuten-Aktivierung .....	107
7.14	Einzeltherapie für immobile Bewohner und Menschen mit Demenz .....	109
7.15	Tagespflege .....	111
7.16	Betreuungsgruppen .....	113
<b>Literatur .....</b>		<b>114</b>
<b>Register .....</b>		<b>115</b>



## Vorwort

Die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung gehört zu den zentralen Leistungen stationärer/teilstationärer Pflegeeinrichtungen. Schließlich heißt es im § 43b SGB XI: »Pflegebedürftige in stationären Pflegeeinrichtungen haben nach Maßgabe von § 84 Absatz 8 und § 85 Absatz 8 Anspruch auf zusätzliche Betreuung und Aktivierung, die über die nach Art und Schwere der Pflegebedürftigkeit notwendige Versorgung hinausgeht.«

Es geht darum, Pflegebedürftige so zu unterstützen, dass sie Gemeinschaft erfahren, sich angenommen fühlen und als wertvoll erfahren.

Verantwortlich für die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung sind die Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung. Aus dieser Verantwortung leitet sich eine Forderung ab: Die Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung müssen auf die Aufgaben vorbereitet werden, die mit der Sozialen Betreuung und Alltagsgestaltung verbunden sind. Sie brauchen Beratung, Schulung, Begleitung und Unterstützung.

Hinzu kommt, dass die Führung eines selbstständigen und selbstbestimmten Lebens durch Erkrankungen erheblich eingeschränkt werden kann. Immer mehr alte Menschen, die in Einrichtungen der Altenhilfe leben oder diese besuchen (Tagespflege), sind an Demenz erkrankt.



### Info

»Demenz ist eine erworbene globale (umfassende) Beeinträchtigung der höheren Hirnfunktion, einschließlich Gedächtnis, der Fähigkeit Alltagsprobleme zu lösen, sensomotorischer und sozialer Fertigkeiten der Sprache und Kommunikation, sowie der Kontrolle emotionaler Reaktionen, ohne Bewusstseinsstörungen. Meist ist der Verlauf progredient (fortschreitend) und nicht notwendigerweise irreversibel.«\*

\* <https://www.neurologicum-bremen.de/schwerpunkte/demenzen-und-hirnleistungsstoerungen/>, Zugriff am 08.03.2019

Gerade Menschen mit Demenz brauchen eine Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung, die im höchsten Maße individuell und biografisch ausgerichtet ist. Nur so können diese Menschen möglichst angstfrei leben, sich als wertvoll erfahren und an einer Gemeinschaft teilhaben.

Ein Letztes noch: Pflege und Betreuung sind heute einem hohen Zeitdruck und rigiden Rahmenbedingungen ausgesetzt, sollen aber qualitativ hochwertig, von fachlicher Güte und Menschlichkeit geprägt sein. Zugleich müssen sie qualitativen Ansprüchen genügen, die im Rahmen einer Qualitätsprüfung nachgewiesen werden müssen.

Wie sind all diese Anforderungen unter einen Hut zu bringen? Einen ersten Zugang ermöglicht dieses Buch. Es bietet kompaktes Wissen, das sich schnell und kompetent umsetzen lässt:

- Übersicht über das Verfahren der neuen Qualitätsprüfung
- Impulse für die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung
- Vorschläge für Formulierungen in der Pflege-/Maßnahmenplanung und -dokumentation

Aufgrund meiner langjährigen beruflichen Erfahrung stammt mein Wissen nicht nur aus der Literatur, sondern auch aus meinem persönlichen Erfahrungsschatz. Mein Ziel ist es, Ihnen einen kompakten Ratgeber rund um die Fragen der Formulierung bei der Sozialen Betreuung und Alltagsgestaltung vorzulegen.

Forchheim, im Juni 2019

Stefanie Hellmann

# 1 Das neue Qualitätsprüfungsverfahren

Ambulante, teilstationäre und stationäre Pflegeeinrichtungen werden durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) bzw. den Prüfdienst der privaten Krankenkassen geprüft. Die Grundlage, die Qualitätsprüfungs-Richtlinien (QPR) legen GKV-Spitzenverband, Sozialhilfeträger und Vertreter der Leistungserbringer gemeinsam fest. Das bisherige System der Prüfungen, an dessen Ende die sog. Pflegenoten standen, wurde scharf kritisiert, »weil Qualitätsmängel der Einrichtungen für Verbraucherinnen und Verbraucher nicht klar erkennbar sind.«<sup>1</sup> Ein Qualitätsausschuss Pflege wurde eingerichtet. Seine Aufgabe: ein neues Prüfverfahren und eine Alternative zu den bisherigen Pflegenoten zu schaffen. Im September 2018 lag der Abschlussbericht vor und »mit dem Pflegepersonal-Stärkungsgesetz (PpSG) [wurde] beschlossen, dass die neue Qualitätsprüfung und -darstellung bis Ende 2019 umzusetzen ist.«<sup>2</sup> Das neue System enthält drei Bausteine (► Abb. 1)

Diese QPR gilt ab dem 1. November 2019 für stationäre Einrichtungen. Das System der internen/externen Qualitätssicherung und der Qualitätsdarstellung wird dabei grundlegend neugestaltet. Die ambulanten Pflegedienste und die Tagespflege-Einrichtungen erleben zwar auch neue Qualitätsprüfungen, aber unter anderen Voraussetzungen. So werden intern zunächst in absehbarer Zeit keine Qualitätsindikatoren erhoben werden müssen

---

<sup>1</sup> <https://www.mds-ev.de/themen/pflegequalitaet/qualitaetspruefungen.html>, Zugriff am 08.03.2019

<sup>2</sup> Ebd.

# 2 Die Qualitätsprüfung

Bevor die MDK-Prüfer oder jene von den privaten Krankenkassen in die Einrichtung kommen, ist einiges an Vorbereitung nötig:

- Erteilung des Prüfauftrags,
- Benachrichtigung der Datenauswertungsstelle (DAS),
- Vorbereitung der Stichprobenziehung,
- Zusammenstellung wichtiger Informationen.

Bei Regelprüfungen melden sich die Prüfer am Tag zuvor an. Der Einrichtungsbesuch beginnt mit der Vorstellung der Prüfer. Danach erfolgt das Einführungsgespräch, werden Heimbeirat bzw. die Interessenvertretung informiert. Im Anschluss daran erfolgt die Bestimmung der zu prüfenden versorgten Bewohner und die Einholung der entsprechenden Einverständniserklärungen.

## 2.1 Die Qualitätsaspekte der Qualitätsprüfung

Die externe Qualitätsprüfung basiert in der stationären Pflege auf den »Qualitätsprüfungs-Richtlinien für die vollstationäre Pflege« (QPR vollstationär).<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Qualitätsprüfungs-Richtlinien für die vollstationäre Pflege (QPR vollstationär). Richtlinien des GKV-Spitzenverbandes über die Durchführung der Prüfung der in Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität nach § 114 SGB XI für die vollstationäre Pflege vom 17. Dezember 2018, im Internet: <https://www.mds-ev.de/themen/pflegequalitaet/qualitaetspruefungen.html>

# 3 Unterstützung bei der Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Gestaltung

## 3.1 Ein Konzept für die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung

»Mit dem Übergang zu einer Qualitätsdarstellung, die auf dem Indikatorenansatz beruht, entsteht eine neue Transparenz von Qualität, die nicht mehr ein so einseitig positives Bild von der pflegerischen Versorgung zeichnet wie die Transparenzkriterien.«<sup>13</sup> Umso wichtiger ist es, dass die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung nach einem validen Konzept gestaltet werden, damit sie korrekt, überprüfbar und qualitativ hochwertig umgesetzt werden können. Im Folgenden finden Sie ein beispielhaftes Konzept, das sich in der Praxis bereits bewährt hat.

### »Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung«

Ein Ziel Ihrer Arbeit in der Altenpflege ist es, den Menschen, der durch Krankheit und Pflegebedürftigkeit eingeschränkt ist, immer wieder neu zu befähigen, im Rahmen seiner Möglichkeiten seinen Alltag selbst zu bestimmen und zu gestalten.

Menschen, die – beispielsweise auf Grund von Gebrechlichkeit, Vereinsamung oder fortschreitender Demenz – Hilfe und Unterstützung benötigen, brauchen verlässliche Beziehungen, in denen sie sich in ihrer Individualität

---

<sup>13</sup> Ebd., S. 276

# 4 Einrichtungsinterne Organisation und Qualitätsmanagement

## 4.1 Qualitätsdefizite/Beschwerden

Die Erfassung von Beschwerden bzw. die Vermeidung von Qualitätsdefiziten ist ein Bestandteil der Sozialen Betreuung und Alltagsgestaltung. Sie gehört in der QPR zum Qualitätsbereich 6.3 »Maßnahmen zur Vermeidung und zur Behebung von Qualitätsdefiziten«. Die Qualitätsaussage lautet: »Die Einrichtung verfügt über ein systematisches Qualitätsmanagement und reagiert zeitnah und mit angemessenen Maßnahmen auf Qualitätsdefizite. Es gibt definierte Verfahren zur Auswertung und Nutzung von Qualitätskennzahlen.«<sup>19</sup> Die Informationserfassung erfolgt jeweils als Freitext:

- Qualitätsdefizite, die bei der letzten externen Prüfung festgestellt wurden oder danach auftraten,
- interne Maßnahmen zur Identifizierung etwaiger Qualitätsdefizite,
- aktuelle Maßnahmen zur Behebung von Qualitätsdefiziten:  
Geprüft wird, »ob die Einrichtung im Rahmen des internen Qualitätsmanagements Qualitätsdefizite erfasst und Maßnahmen zur Behebung plant und durchführt. Als Grundlage dienen die Prüfergebnisse vorangegangener externer Prüfungen und die aktuellen Indikatoren für die Ergebnisqualität.«<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> QPR, Anlage 2, S. 32

<sup>20</sup> Ebd.

# 5 Bedarfsübergreifende Qualitätsaspekte

## 5.1 Biografieorientierte Unterstützung

Die Qualitätsaussage zum Bereich 5.2 »Biografieorientierte Unterstützung« lautet: »Die Unterstützung der versorgten Personen orientiert sich an individuell bedeutsamen Ereignissen oder Erfahrungen im Lebensverlauf. Die persönlichen Bezüge der versorgten Person zu solchen Ereignissen und Erfahrungen werden genutzt, um den Alltag bedürfnisgerecht zu gestalten, positive Emotionen zu fördern und – insbesondere bei kognitiv beeinträchtigten Personen – die Bereitschaft zu Kommunikation und Aktivität zu fördern.«<sup>21</sup> Hier ist soll der Prüfer Feststellungen zu anderen Qualitätsaspekten nutzen, wie:

- »Unterstützung bei der Tagesstrukturierung, Beschäftigung und Kommunikation
- Unterstützung der versorgten Person bei der Eingewöhnungsphase
- Unterstützung von versorgten Personen mit herausforderndem Verhalten und psychischen Problemlagen«<sup>22</sup>

In der allgemeinen Beschreibung geht es um die Frage, ob eine solche biografieorientierte Unterstützung in der Einrichtung gewährleistet ist.

Die Leitfrage lautet: »Werden bei der Unterstützung der versorgten Personen biografische Aspekte berücksichtigt und werden – wenn dies angezeigt

---

<sup>21</sup> QPR vollstationär, Anlage 2, S. 24

<sup>22</sup> Ebd.

# 6 Formulierungshilfen bei Defiziten, Ressourcen, Zielen und Maßnahmen



Sie wissen, dass Sie in der Pflegeplanung, im Maßnahmenplan oder der Tagesstruktur alle wichtigen Informationen eintragen müssen. Leider fehlt Ihnen oft einfach die Zeit, schnell und eindeutig zu formulieren. Die folgenden Formulierungshilfen sollen Ihnen daher als Impulse für eigene, individuell an den Bewohner angepasste Formulierungen dienen.

Die häufigsten Ursachen für Probleme bei versorgten Personen:

- (Alzheimer-)Demenz,
- Eingeschränktes Hören oder Sehen,
- Depression,
- Schmerzen,
- Parkinson,
- Schlaganfall.

Jede Pflegeplanung teilt sich in die Bereiche Probleme, Ressourcen, Ziele und Maßnahmen und genau so gehe ich im Folgenden vor, um Ihnen beispielhafte Formulierungen zu geben.



# 7 Beispiele und Formulierungshilfen »Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung«

Was auch immer Sie in Ihrer Einrichtung anbieten, wichtig ist, dass Sie die Biografie und die Ressourcen der Ihnen anvertrauten Menschen berücksichtigen. Außerdem ist wichtig, dass Sie beschreiben, was genau Sie machen (z. B. Ballspielen) und wie sich die versorgten Personen danach geäußert oder sich dabei gefühlt haben. Dies ist auch wichtig bei der Einzelbetreuung (z. B. »mit Tastbrett gearbeitet – Frau A hat sich dabei rege beteiligt.«)

## 7.1 Kreatives Gestalten

Handarbeiten, Werken, Malen und Basteln sind ausgezeichnete Möglichkeiten, verborgene bzw. noch vorhandene Kräfte zu mobilisieren, zu fördern und zu stärken. Hierunter fallen auch alle Aktivierungen, die biografisch mit dem erlernten Beruf oder einem Hobby zu tun haben, wie Nähen, Häkeln, Stricken, Bilder aufhängen, Gegenstände reparieren oder Holzarbeiten.

**Tab. 15: Gruppenangebote**

Angebot	Beispielhafte Formulierungen
Zusammen mit einer Floristin werden Türkränze aus Naturmaterialien hergestellt und dekoriert. Anschließend wird über die gelungenen Kränze gesprochen	Alle freuen sich auf die überraschten Gesichter ihrer Nachbarn, wenn sie die Kränze aufhängen.
Gemeinsam mit der Malgruppe werden Bilder für den Flurbereich gestaltet. Es entstehen einzigartige Kunstwerke.	Einige regen an, die Kunstwerke auf einer Ausstellung zu zeigen und zu verkaufen. Mit dem Geld soll der örtliche Kindergarten unterstützt werden.

## Register

- Angebote
  - zielgruppenspezifische 46
- Angehörige
  - Einbeziehung 74
  - Kontaktpflege 44
- Begleitung
  - sterbender Heimbewohner 56
- Begutachtungsinstrument 13
- Beschreibung
  - allgemeine 21
- BI-Module 83
- Biografiearbeit 48, 75
- Demenz 8
- Dokumentation 23
- Eingewöhnungsphase 46
- Erhebungsinstrument 13
- Fachgespräch 22
- Feste
  - jahreszeitliche 38
- Folgen
  - negative 17
- Formulierungshilfen
  - 10-Minuten-Aktivierung 107
  - Betreuungsgruppen 113
  - Bewegungsangebote 100
  - Dämmerstüben/  
Nachtcafé 106
  - Defizite 78
  - Feste, Ausflüge und  
Veranstaltungen 102
  - Gartenarbeit 87
  - Gedächtnistraining 90
  - Gottesdienste und  
Religionsausübung 97
  - Hauswirtschaftliche  
Tätigkeiten 94
  - Kreatives Gestalten 85
  - Lesen, Schreiben und  
Unterhaltung 88
  - Maßnahmen bei Demenz 81
  - Maßnahmen bei  
Immobilität 82
  - Musik- und TV-Angebot 92
  - Ressourcen 78
  - Ressourcen bei Demenz 79
  - Ressourcen bei  
Immobilität 80
  - Soziale Betreuung 85
  - Spiele 99
  - Tagespflege 111
  - Tiergestützte Therapie 104
  - Ziele 80
- Indikatorenansatz 15
- Informationserfassung 20
- Integrationsgespräch 48
- Leitfragen 21
- Maßnahmenplan
  - tagesstrukturierender 71
- Maßnahmenplanung
  - tagesstrukturierte 34

- Pflegeplanung
  - beispielhafte 74
- Plausibilitätskontrolle 47
- Plausibilitätsprüfung 21
  
- Qualitätsaspekte 16
  - bedarfsübergreifende 69
- Qualitätsaussage 20
- Qualitätsbereich 12
- Qualitätsdarstellung 17
- Qualitätsdefizite 67
- Qualitätsindikatoren 11
- Qualitätsmanagement 67
- Qualitätsprüfung 19
  - Qualitätsaspekte 19
- Qualitätsprüfungsverfahren 10
  
- SIS®
  - Themenfelder 83
- Soziale Betreuung
  - Konzept 24
- Sterbebegleitung
  - Konzept 57
  
- Unterstützung
  - biografieorientierte 69
  
- Veranstaltungsplan 38
  
- Wohlbefinden 52
  - Formulierungsbeispiele 55

# Prüfungssicher dokumentieren ist ganz einfach

Hoher Zeitdruck, enge Rahmenbedingungen und ein neues Qualitätsprüfungsverfahren – nie zuvor war es so wichtig, dass auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialen Betreuung qualitativ hochwertig dokumentieren. Und das ist einfacher, als viele denken.

Drei Punkte sind wichtig:

1. Die neue Qualitätsprüfung zu kennen.
2. Gute Ideen für die Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung zu haben.
3. Aussagekräftige Formulierungen in der Pflege- bzw. Maßnahmenplanung zu verwenden.

Dieses Buch – mittlerweile in der 3. Auflage – bringt Sie auf den neuesten Stand und bietet – wie immer – eine Fülle von Formulierungsbeispielen, die Sie einfach und schnell individualisieren können.

**schlütersche**  
*macht Pflege leichter*

## Die Autorin

Stefanie Hellmann ist Diplom-Pflegewirtin (FH), Dozentin, Heimleiterin und examinierte Altenpflegerin.

ISBN 978-3-8426-0813-9

