

Buz Loveday

Demenzteams führen und leiten

Personzentrierte Pflege
von Menschen mit Demenz managen

Deutschsprachige Ausgabe herausgegeben von Sylke Werner



Buz Loveday
Demenzteams führen und leiten

Verlag Hans Huber,
Programmbereich Pflege

Beirat

Angelika Abt-Zegelin, Dortmund

Jürgen Osterbrink, Salzburg

Doris Schaeffer, Bielefeld

Christine Sowinski, Köln

Franz Wagner, Berlin



Buz Loveday

Demenzteams führen und leiten

**Personzentrierte Pflege
von Menschen mit Demenz managen**

Aus dem Englischen von Elisabeth Brock

Deutschsprachige Ausgabe herausgegeben von
Sylke Werner

Verlag Hans Huber

Buz Loveday, Direktorin und leitende Trainerin der «Dementia Trainers»
E-Mail: buzloveday@googlemail.com

Sylke Werner, Examinierte Altenpflegerin, BSc Gesundheits- und Pflegemanagement,
Dozentin für Pflege, Berlin.
E-Mail: Sylke.Werner63@web.de

Lektorat: Jürgen Georg, Sylke Werner, Andrea Weberschinke
Herstellung: Daniel Berger
Titelgestaltung: Claude Borer, Basel
Titelillustration: pinx. Winterwerb und Partner, Design-Büro, Wiesbaden
Satz: punktgenau gmbh, Bühl
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr, s. r. o., Český Těšín
Printed in Czech Republic

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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



Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Verfasser haben größte Mühe darauf verwandt, dass die therapeutischen Angaben insbesondere von Medikamenten, ihre Dosierungen und Applikationen dem jeweiligen

Wissensstand bei der Fertigstellung des Werkes entsprechen.

Da jedoch die Pflege und Medizin als Wissenschaften ständig im Fluss sind, da menschliche Irrtümer und Druckfehler nie völlig auszuschließen sind, übernimmt der Verlag für derartige Angaben keine Gewähr. Jeder Anwender ist daher dringend aufgefordert, alle Angaben in eigener Verantwortung auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen oder Warenbezeichnungen in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen-Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Verlag Hans Huber
Lektorat Pflege
z.Hd. Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
CH-3000 Bern 9
Tel: 0041 (0)31 300 45 00
Fax: 0041 (0)31 300 45 93
E-Mail: juergen.georg@hanshuber.com
Internet: <http://verlag.hanshuber.com>

Das vorliegende Buch ist eine Übersetzung aus dem Englischen. Der Originaltitel lautet «Leadership for person-centred dementia care» von Buz Loveday.

© 2013. Jessica Kingsley Publishers, London

© der deutschsprachigen Ausgabe 2015. Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
1. Auflage 2015. Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-95458-5)
(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-75458-1)
ISBN 978-3-456-85458-8

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Widmung | 9 |
| Geleitwort zur deutschsprachigen Ausgabe | 11 |
| Vorwort | 15 |
| Danksagung | 17 |
| Einführung | 19 |
| | |
| 1 Die Ziele personenzentrierter Demenzpflege in den Fokus stellen | 23 |
| 1.1 Pflegeziele bei Demenz erkennen | 24 |
| 1.1.1 Sekundäre Fähigkeitsverluste minimieren | 24 |
| 1.1.2 Das Potenzial maximieren | 26 |
| 1.1.3 Das Personsein erhalten | 28 |
| 1.1.4 Alle psychischen und physischen Bedürfnisse der Person berücksichtigen | 31 |
| 1.1.5 Das Wohlbefinden optimieren | 35 |
| 1.2 Mitarbeiter inspirieren und führen | 40 |
| 1.2.1 Eine gemeinsame Vision entwickeln | 40 |
| 1.2.2 Die Prioritäten verdeutlichen | 42 |
| 1.3 Die Prioritäten umsetzen | 44 |
| | |
| 2 Barrieren einer personenzentrierten Pflege identifizieren | 47 |
| 2.1 Barrieren erkennen | 47 |
| 2.1.1 Negative Einstellungen | 48 |
| 2.1.2 Gruppennormen | 50 |
| 2.1.3 Individuelle Gewohnheiten | 54 |
| 2.1.4 Hoffnungslosigkeit | 55 |
| 2.1.5 Nutzlose Vorschriften, Verfahren und Strukturen | 57 |
| 2.1.6 Knappe Ressourcen | 59 |
| 2.2 Bestandsaufnahme | 61 |
| 2.3 Fazit | 65 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 3 | Pflegekräfte befähigen und unterstützen | 67 |
| 3.1 | Personzentrierte Pflege vorleben | 67 |
| 3.2 | Befähigen Sie Ihr Team | 69 |
| 3.2.1 | Stärken und Fähigkeiten nutzen | 70 |
| 3.2.2 | Persönliche Ressourcen nutzen | 71 |
| 3.3 | Welche Faktoren motivieren das Pflegepersonal? | 72 |
| 3.3.1 | Führungspotenzial erkennen und fördern | 75 |
| 3.4 | Emotionale Bedürfnisse Pflegenden | 77 |
| 3.4.1 | Gefühle anerkennen | 77 |
| 3.4.2 | Mitarbeiter beim Umgang mit ihren Gefühlen unterstützen ... | 78 |
| 3.4.3 | Unterstützende Einzelgespräche anbieten | 79 |
| 3.4.4 | Die Gruppe unterstützen | 81 |
| 3.5 | Die Gruppendynamik managen | 82 |
| 4 | Eine Lernkultur entwickeln: Die Rollen von Schulungen und reflektierender Praxis | 85 |
| 4.1 | Schulungserfolge optimieren | 85 |
| 4.1.1 | Die richtige Schulung finden | 85 |
| 4.1.2 | Die Anwendung des Gelernten unterstützen | 87 |
| 4.2 | Die Beobachtungsgabe des Pflegepersonals schärfen | 88 |
| 4.3 | Pflegekräften eine reflektierende Praxis ermöglichen | 89 |
| 4.3.1 | Fragen weisen den Weg | 93 |
| 4.3.2 | Feedback geben | 95 |
| 4.4 | Fazit | 105 |
| 5 | Für eine effektive Kommunikation zwischen Pflegepersonal, Angehörigen und externen Fachkräften sorgen | 107 |
| 5.1 | Effektive Pflegepläne erstellen | 108 |
| 5.1.1 | Den Pflegeplan als Kommunikationsinstrument verwenden ... | 108 |
| 5.1.2 | Pflegepläne überprüfen | 110 |
| 5.1.3 | Pflegepläne strukturieren | 110 |
| 5.2 | Eine effektive Kommunikation zwischen den Mitarbeitern sicherstellen | 112 |
| 5.2.1 | Mündlich kommunizieren | 112 |
| 5.2.2 | Schriftlich kommunizieren | 113 |
| 5.2.3 | Dienstübergaben leiten | 113 |
| 5.2.4 | Auf die Sprache achten | 115 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 5.3 | Mit externen Fachkräften kommunizieren | 118 |
| 5.4 | Mit Angehörigen und dem Freundeskreis kommunizieren | 120 |
| 6 | Zusammenarbeiten und auf Gefühle und Bedürfnisse reagieren | 127 |
| 6.1 | Herausforderndes Verhalten verstehen | 128 |
| 6.1.1 | Sich in die Lage des Pflegepersonals einfühlen | 128 |
| 6.1.2 | Pflegekräften helfen, empathisch zu sein | 129 |
| 6.1.3 | Probleme im Team lösen | 131 |
| 6.2 | Auf Probleme reagieren | 134 |
| 6.2.1 | Verhaltensauslösende Faktoren erkennen | 134 |
| 6.2.2 | Der Umgang mit unlösbaren Problemen | 135 |
| 6.3 | Der Umgang mit Risiken | 136 |
| 6.3.1 | Das individuelle Risiko-Assessment | 138 |
| 6.3.2 | Risikomanagement | 140 |
| 6.3.3 | Zusammenarbeiten | 142 |
| 6.4 | Fazit | 143 |
| | Zusammenfassung | 145 |
| | Anhang | |
| | Englischsprachiges Literaturverzeichnis | 149 |
| | Deutschsprachiges Literaturverzeichnis | 153 |
| | Adressenverzeichnis | 169 |
| | Linkverzeichnis | 177 |
| | Autorenverzeichnis | 179 |
| | Sachwortverzeichnis | 181 |

Widmung

*Für Molly, Daniel und Mojo
In liebevoller Erinnerung an meine Großmutter
Margaret Loveday genannt «Doidle»*

Geleitwort zur deutschsprachigen Ausgabe

Mittlerweile gibt es viele Bücher, die beschreiben, wie Menschen mit Demenz begleitet und gepflegt werden sollten, damit sie sich wohlfühlen und ihnen ein gutes Leben ermöglicht wird. Dabei werden vorrangig die Akteure vor Ort angesprochen, Pflegende und Begleiter sowie pflegende Angehörige. Und oft wird betont, dass die Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz eine große Herausforderung für alle Beteiligten darstellt und entsprechende Rahmenbedingungen vorliegen müssen, damit Menschen mit Demenz tatsächlich ihren Fähigkeiten und Bedürfnissen entsprechend begleitet und unterstützt werden können. Allerdings berichten Pflegende immer wieder, dass sie sich von der Leitung im Stich gelassen fühlen und nicht unterstützt werden, wenn es darum geht, tatsächlich personenzentrierte Demenzpflege zu leisten. Sie sind überfordert, demotiviert und erfahren kaum Wertschätzung von Seiten der Leitung für ihre tägliche Arbeit. Eine große Verantwortung kommt der Leitung von Pflegeteams zu. Kompetente und motivierte Mitarbeiter zählen zum größten Kapital eines Unternehmens.

Das vorliegende Buch «Demenzteams führen» wendet sich hauptsächlich an Führungskräfte. Buz Loveday beschreibt in ihrem Buch die Kernelemente personenzentrierter Demenzpflege sowie wesentliche Führungstechniken, die erforderlich sind, damit personenzentriert gepflegt werden kann.

Die Pflege und Begleitung von Menschen mit Demenz ist ein anspruchsvolles Berufsfeld, in dem zwischenmenschliche Beziehungen zum Alltag gehören. Eine harmonische Zusammenarbeit wird von sehr vielen Mitarbeitern als notwendige Voraussetzung gesehen, um den schwierigen Aufgaben in einem Pflegeheim oder einem ambulanten Pflegedienst gewachsen zu sein. Teamarbeit spielt eine wesentliche Rolle in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit und die Arbeitsqualität. Die professionelle, gegenseitige Information, die letztendlich sowohl der eigenen Absicherung als auch der Sicherheit und dem Wohlbefinden von Menschen mit Demenz dient, kann unter einem schlechten Arbeitsklima leiden.

Wie jeder einzelne Mitarbeiter, von der Pflegehilfskraft, dem Demenzbegleiter bis hin zur examinierten Pflegefachkraft, sollte sich auch die Leitung als Teil des Teams betrachten. Sie trägt eine gewisse Verantwortung dafür,

dass alle Mitarbeiter sozusagen «an einem Strang ziehen», motiviert sind und gute Arbeit leisten.

In der Pflege von Menschen mit Demenz steht oftmals die Demenz als Krankheit mit all ihren Symptomen im Vordergrund und der Mensch als Person mit seinen Bedürfnissen und Fähigkeiten bleibt unbeachtet. Die Autorin betont, dass Führungspositionen in diesem Zusammenhang eine Schlüsselrolle spielen. Führungskräfte müssen dafür sorgen, dass ihre Einrichtung über ein wirksames Assessment der Stärken und Bedürfnisse der Menschen mit Demenz verfügt. Wie fühlt sich der Mensch, der ständig alles vergisst, orientierungslos ist und Wünsche und Bedürfnisse nicht mehr klar verständlich ausdrücken kann? Wie geht es ihm dabei? Was können Pflegende tun, damit er sich wohlfühlt? Das sind grundlegende Fragen, die man sich stellen sollte, wenn von personenzentrierter Pflege, «Wertschätzung» und «Empathie» gegenüber Menschen mit Demenz die Rede ist und wenn es darum geht, Menschen mit Demenz tatsächlich zu verstehen. Solche Begriffe sind leicht gesagt, aber wie werden sie praktisch umgesetzt? Immer wieder entstehen Missverständnisse, wenn die Symptome einer Demenz und daraus resultierende Defizite im Mittelpunkt stehen und nicht, was die Betroffenen wahrnehmen und empfinden. Die Folge ist, dass Pflegende nicht selten an ihre Grenzen gelangen, sich überfordert und hilflos fühlen. Wenn sie dann keine Unterstützung erhalten oder die Möglichkeit haben, auch über ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu sprechen, beginnen sie an ihrer Arbeit zu zweifeln und sind frustriert.

Tom Kitwood entwickelte das Konzept der personenzentrierten Pflege. Dieser personenzentrierte Ansatz betont einen wertschätzenden Umgang, Echtheit, Akzeptanz und Empathie. Wenn es Pflegenden unter entsprechenden Arbeitsbedingungen gelingt auf die psychischen Bedürfnisse demenzkranker Menschen stärker einzugehen und diese womöglich zu erfüllen, wird das nicht selten als Erfolgserlebnis empfunden und wirkt sich auf die Zufriedenheit von Pflegenden und Pflegebedürftigen aus.

Buz Loveday erläutert in ihrem Buch, wie es Einrichtungen gelingen kann, eine personenzentrierte Pflegekultur entwickeln, indem sie die Hauptmerkmale erfolgreicher Führung von Demenzteams darstellt und betont, was Führungskräfte wissen müssen und was sie tun können, damit sich ihre Demenzpflegeeinrichtungen weiterentwickeln und personenzentriert werden.

Neben der Notwendigkeit eines klaren Konzeptes für eine personenzentrierte Pflegekultur in der Einrichtung, zeigt die Autorin Möglichkeiten auf,