

Leben am  
Rheinelbepark

Alternative  
Wohn- und  
Betreuungsform

für Menschen  
mit Demenz



### **3. Qualitätsbericht 2009**

## Inhalt<sup>1</sup>

Vorwort .....	3
1. Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? („Kundenperspektive“) .....	4
1.1 Kundenbefragungen .....	4
1.2 Aktivitäten und Angebote für die Mieter .....	6
2. Welche Wirkungen hat die WG aus Sicht der Mitarbeiter? („Mitarbeiterperspektive“) .....	8
2.1 Mitarbeiterbefragung .....	8
3. Was bedeutet die WG für das Umfeld? („Gesellschaftsbezogene Perspektive“) ..	10
3.1 Integration ins nachbarschaftliche Umfeld .....	10
3.2 Schaffung von Arbeitsplätzen .....	10
3.3 Medienberichterstattung .....	10
4. Welche übergeordneten Ergebnisse hat die WG erzielt? .....	11
4.1 Finanzbezogene Ergebnisse .....	11
4.2 Prozessbezogene Ergebnisse .....	11
4.3 Aktivitäten zur Sicherung der Qualität .....	11
5. Ausblick .....	16

---

<sup>1</sup> Anmerkung: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir uns (meistens) für die männliche Schreibweise entschieden. Wir weisen jedoch ausdrücklich darauf hin, dass die männliche Schreibweise die weibliche stets mit einbezieht – einmal mehr, als Pflege mehrheitlich von Frauen geleistet wird!

## Vorwort

Die APD GmbH arbeitet seit 2002 mit dem Qualitätsmanagement nach dem Modell der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM). Damit hat sich das Unternehmen auf den Weg gemacht, höchsten Qualitätsanforderungen zu genügen. Diesen Anspruch überträgt das Unternehmen selbstverständlich auch auf die Tätigkeiten für die Wohngemeinschaft ‚Leben am Rheinelbepark‘, die 2006 gegründet wurde.

Die Qualitätsvereinbarung selbst, wie auch der ‚nachweisende‘ Qualitätsbericht, verstehen sich dabei stets als Abbild des professionellen Handelns in und um die Wohngemeinschaft herum. Alle ‚Profis‘ sind sich des privaten Charakters der Wohngemeinschaft bewusst. **Die Gesamtverantwortung für die WG ist und bleibt bei den Mietern selbst bzw. dessen gesetzlichen Vertretern:** die freie Wahlmöglichkeit bei der Auswahl von notwendigen Betreuungsleistungen ist dabei nur ein Merkmal, um eine **strukturelle Unabhängigkeit** der Mieter zu sichern. Über den Charakter einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft wachen darüber hinaus die aktive Mieterversammlung wie auch die von Angehörigen gegründete Gesellschaft für Demenzkranke GfD.

Doch ebenso wichtig ist die Tatsache, dass diese Form des Zusammenlebens von dementiell erkrankten Menschen eine dauerhafte Begleitung von Angehörigen, Alltagshelfern und des Pflegepersonals braucht. Nachfolgend sind die wesentlichen ‚Wirkungen‘ dargestellt, auf die die Wohngemeinschaft zurückblicken kann. Entsprechend der Orientierung an der Systematik der EFQM werden diese Ergebnisse von verschiedenen Blickrichtungen aus beleuchtet:

- Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? („Kundenperspektive“)
- Wie sehen die Mitarbeiter die WG? („Mitarbeiterperspektive“)
- Was bedeutet die WG für das Umfeld? („Gesellschaftsbezogene Perspektive“)
- Welche Ergebnisse, mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemeine betriebswirtschaftliche Aspekte, hat die WG erzielt? Wie wird Qualität gesichert? („Prozess- und Finanzperspektive“)

Es werden aber strenggenommen nicht nur Ergebnisse dargestellt, sondern auch die Vorgehensweisen erörtert, die dies ermöglichen.

Auch der nunmehr dritte Qualitätsbericht verfolgt mehrere Ziele: er soll Transparenz schaffen für die Qualität des professionellen Handelns in und um die Wohngemeinschaft herum. Dazu zeigt er Stärken wie auch Verbesserungspotenziale auf. Mit der klaren Beschreibung von Qualitätsmerkmalen und deren Nachweis soll das Vertrauen in diese neue Wohnform gestärkt werden.

Gelsenkirchen, den 27. Dezember 2009

Claudius Hasenau  
Diplom-Verwaltungswirt

## 1. Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? (Kundenperspektive)

Diese Fragestellung geht den bei Kunden erzielten Ergebnissen nach. Gemeint sind hier im Wesentlichen Ergebnisse, die im Dialog mit Kunden gewonnen werden. Systematische Befragungen und persönliche Rückmeldungen sind hier die wesentlichen Quellen.

### 1.1 Kundenbefragungen

Die APD führt regelmäßig Befragungen ihrer Kunden durch. Dabei nutzt sie erneut die externe Expertise der KCR GmbH aus dem Sozial- und Seniorenwirtschaftszentrum im Wissenschaftspark Gelsenkirchen.

Die wichtigsten Kunden sind die Betreuten und deren Angehörige oder Betreuer, die Kooperationspartner wie etwa Ärzte und auch die Kostenträger, Vertreter von Politik und Verwaltung sowie die Bürger der Stadt Gelsenkirchen.

An direkte Rückmeldungen von Kunden gelangt die APD durch Beobachtungen und standardisierte Befragungen. 2009 wurde nunmehr die dritte Kunden- und Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Wie auch im Vorjahr erfolgte diese Befragung im Kontext des Leuchtturmprojekts Demenz, das heißt neben der WG Leben am Rheinelbepark sind zeitgleich 12 andere Wohn- und Hausgemeinschaften überwiegend in NRW befragt worden. Beteiligt haben sich 100 Prozent der Mitarbeiter und rund 44 Prozent der Angehörigen (2008: 80 Prozent/ 35 Prozent).

### Aufbau der Befragung

Alle ‚Kundengruppen‘ (mit Ausnahme der Mieter – für sie ist diese Form der Befragung nicht geeignet) werden anhand eines standardisierten Fragebogens nach ihrer Zufriedenheit mit einer Vielzahl von Aspekten befragt.

Grundsätzlich gilt für alle hier angesprochenen Verfahren, dass der Schutz der Privatsphäre des Mieters/Bewohners im Vordergrund steht. Sämtliche Befragungen und sonstigen Datenerhebungen unterliegen nicht nur den Bestimmungen des Datenschutzes, sondern sind nur dann durchzuführen, wenn sich die Betroffenen ausdrücklich damit einverstanden erklären.

Zunächst erfolgt eine kurze Beschreibung der Gütekriterien, die der Befragung bzw. den Fragen zugrunde liegen:

- A) **Selbstbestimmung** (keine Entscheidung gegen Willen der Mieter, Förderung der Selbständigkeit, Selbstgestaltung des Lebens);
- B) **Sicherheit und Privatsphäre** (keine Gewalttätigkeiten, völlige Sicherheit, Betreuung während der Nacht, Wahrung der Privatsphäre, Balance zwischen privatem und Gemeinschaftsleben, Diskretion mit persönlichen Gegenständen);
- C) **Soziale Integration und Teilhabe** (Einbindung der WG in das Wohnumfeld, Wohnung und Umfeld haben positive Wirkungen, Möglichkeit zur Teilnahme an Aktivitäten, WG hat positive Wirkung auf den körperlichen Zustand, WG hat positive Wir-

kung auf den psychischen Zustand, Einbringen der Mieter in das tägliche Leben, Unterstützung bei privaten Interessen, bedarfsgerechte Unterstützungsangebote, Präsenz von Menschen aus dem sozialen Umfeld);

D) **Ausstattung der Räumlichkeiten** (Wohlbefinden in den WG-Räumlichkeiten, Mitgestaltungsmöglichkeiten der Gemeinschaftsräume, individuelle Gestaltung des eigenen Zimmers, Ausstattung des eigenen Zimmers entspricht Wünschen der Mieterinnen, helle und freundliche Gemeinschaftsräume, hindernisfreie Erreichbarkeit aller Räume, Sauberkeit und Hygiene);

E) **Kommunikation und Umgang miteinander** (Freundlichkeit der Mitarbeitenden gegenüber Mieter, Freundlichkeit der Mitarbeitenden gegenüber Angehörigen, Abstimmung der Betreuung/Pflege mit Angehörigen);

F) **Beratung, Information und Einbindung** (Information über Zustand der Mieter, Information bei Einzug, Information bei Veränderungen, Einbindung der Angehörigen in das tägliche Leben, gutes Verhältnis zwischen Angehörigen);

G) **Mitarbeitende** (emotional gute Arbeit der Mitarbeitenden, fachlich gute Ausbildung der Mitarbeitenden, kein hoher Zeitdruck, Anliegen werden ernst genommen, Einhaltung von Absprachen, gute Stimmung in der WG, kein häufiger Personalwechsel, guter Umgang der Mitarbeitenden mit Mietern, Eingehen auf Bedürfnisse der Mieter, Tipps der Mitarbeitenden zur Unterstützung der Bewohner)

H) **Organisation der Arbeitsabläufe** (Erreichbarkeit von Ansprechpartner, Umsetzung von Angehörigenwünschen, professionelle Erbringung der Betreuungs-/Pflegeleistungen, gute Abstimmungsprozesse in der WG, Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistern)

I) **Fazit** (gutes Preis-/Leistungsverhältnis, Zufriedenheit mit WG (gute Arbeit), man kümmert sich um Angehörigen, Bewohner fühlen sich geborgen, Qualitätsverbesserung in den letzten 12 Monaten, Weiterempfehlung der WG, Zufriedenheit mit Arbeitsbedingungen (Frage nur an Mitarbeitende), Entlastung durch WG (Frage nur an Angehörige).

Den Abschluss bilden **Offene Fragen**, um positive wie auch negative Kritik frei formulieren zu können.

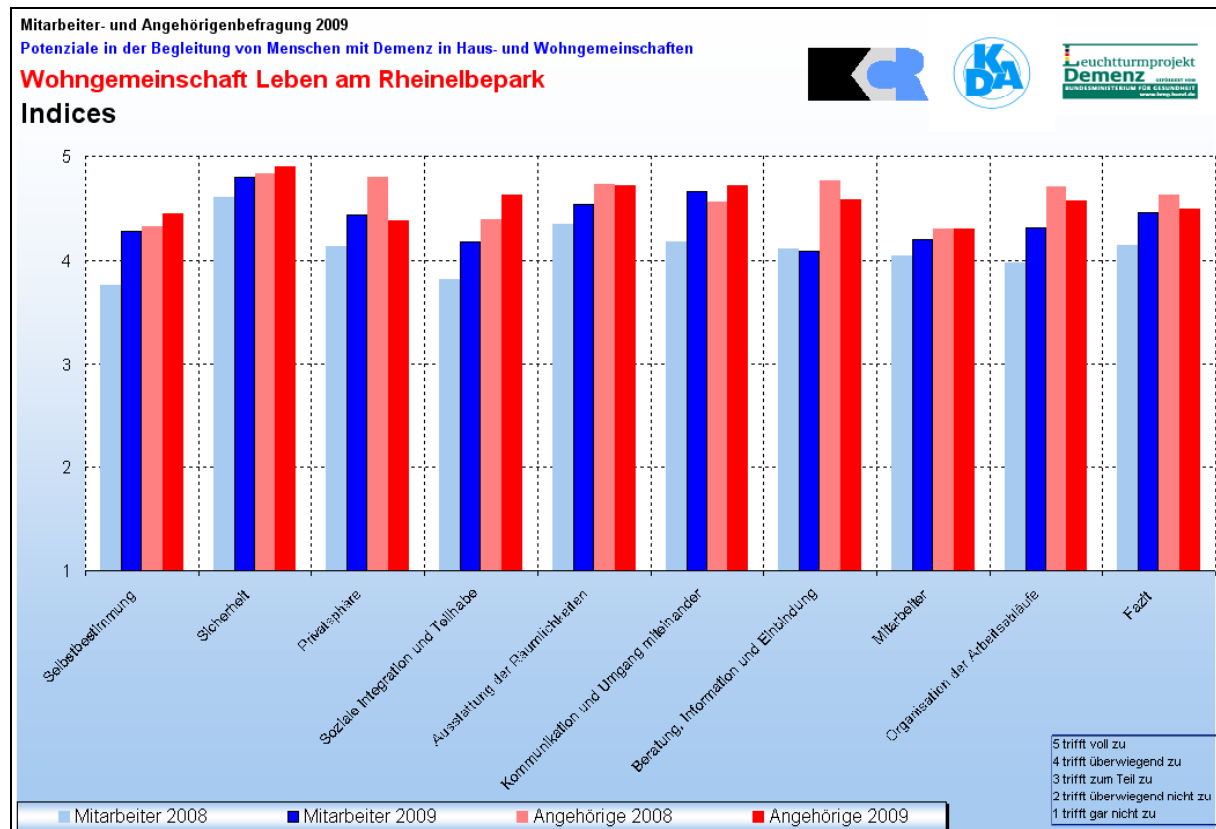
## **Ergebnisse**

Alle Bewertungen liegen oberhalb der Marke „trifft überwiegend zu“. Dies ist ein sehr gutes Gesamtergebnis – auch im Vergleich zu den Befragungen anderer Wohngemeinschaften.

Zugelegt haben nach Meinung der Angehörigen die Bereiche Selbstbestimmung, Sicherheit, Soziale Integration und Kommunikation. Die anderen Bereiche bleiben auf Vorjahresniveau bzw. haben leicht nachgelassen. Am deutlichsten fällt dies im Bereich „Privatsphäre“ auf.

Die gute Gesamtbewertung spiegelt sich auch in den offenen Fragen:

Auf die Frage, was in der WG **besonders gut** gefällt, antworten die Angehörigen: das menschenwürdige Umfeld; die familienähnliche Betreuung; die 24h-Rundumversorgung, die soziale Kompetenz des Personals; das gut ausgebildete Fachpersonal und die Möglichkeit, sich privat zurück zu ziehen. Hervorgehoben wurden darüber hinaus die Ansprechbarkeit; die abwechslungsreichen Mahlzeiten und die vielseitigen Aktivitäten.



Grafik 1

## 1.2 Aktivitäten und Angebote für die Mieter

Die guten Ergebnisse entstehen in der Regel nicht zufällig, sondern sind auf die Anstrengung aller Beteiligten zurückzuführen. So initiieren und/oder begleiten die Mitarbeiter der APD eine Reihe von Aktivitäten:

Einzel- und Gruppenaktivitäten knüpfen an frühere Interessen und Aktivitäten der Mieter an und werden so für sie sinnvoll erlebt. Biografisches Arbeiten wirkt sich positiv auf emotionaler, kognitiver und sozialer Ebene aus. Die notwendigen Kenntnisse über die Bewohner und ihr Leben werden vor allem in Gesprächen erworben. Da die Mieter selber nur bedingt in der Lage sind, Auskunft zu geben, ist es wichtig, Bezugspersonen einzubeziehen.

Die konkreten Angebote in den Wohngemeinschaften umfassen fünf Themenkreise, deren Ausgestaltung hier exemplarisch wiedergegeben ist:

Bewegungsaktivitäten	Erinnerungs- und Orientierungsarbeit	Musik als Gruppenangebot	Basale Stimulation	Ausflüge
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewegung durch normale Alltagsaktivitäten (Mithelfen beim Eindecken, Aufräumen etc.)</li> <li>• Spaziergänge</li> <li>• Tanzbewegungen, Sitzgymnastik</li> <li>• Entwicklung und Umsetzung von einfachen Ideen, bei denen die Mieter selber etwas tun: zum Beispiel das Sortieren von Schrauben, Knöpfen etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Z.B. Beschäftigung mit Fotos, Fotoalben, Auszeichnungen und Briefen,</li> <li>• alte Filme sehen,</li> <li>• mit Hilfe alter Gegenstände erzählen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeinsames Singen von Volksliedern aus der Kinder- und Jugendzeit</li> <li>• Besuch von Tanzveranstaltungen in Herden</li> <li>• Kreativer Seniorentanz (von August bis Dezember)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baden und Massieren von Händen und Füßen mit Duftölen</li> <li>• Massieren von Gesicht und Schultern mit Cremes;</li> <li>• Wellnessangebote für immobile Mieter (privat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkunden der näheren Umgebung (Rheinelbepark)</li> <li>• Märkte</li> <li>• Kirchenbesuche</li> <li>• Marzipankonditorei in Recklinghausen</li> <li>• Bauernhof Mechtenberg mehrfach im Jahr</li> <li>• Osterfeuer Hof Holz</li> <li>• Weihnachtszirkus</li> <li>• Adventsgottesdienst für demenzkranke Menschen und ihre Angehörigen St. Nicolai Gelsenkirchen</li> </ul>

### Besondere Aktivitäten 2009

Darüber hinaus gab es 2009 noch einige besondere Veranstaltungen wie etwa das Sommergrillen sowie ein Sommer- und ein Oktoberfest mit Aufführung der Mieter. Neue Aktivitäten zielten speziell auf die männlichen Mieter: es wurde ein männlicher Alltagshelfer eingestellt, um „typische“ Tätigkeiten für Männer anzuregen: z. B. Gartenarbeit, Reparaturarbeiten im Haus, Besichtigung von Schäden am Bau, Glühbirnen auswechseln; Sportschau zeigen, „Schnittchen und Bier“ beim Fernsehen, evtl. nächtliche Boxkämpfe (mit Betreuung durch Nachtdienst).

### Regelmäßige Aktivitäten

- Regelmäßig wird jeden ersten Sonntag im Monat ein Abendmahlsgottesdienst durchgeführt. Dazu kommt ein Pfarrer ins Haus.
- Wöchentlich werden die Mieter von Neuntklässerinnen der Gesamtschule Ückendorf besucht (fachlich begleitete Maßnahme „Jung und Alt“ bis April 2009).

### **Mahlzeitengestaltung**

Die Mahlzeiten werden gemeinschaftlich für jeden Bewohner im Haus geplant („Familienkonferenz“) und zubereitet. Diätkost, sowie individuelle Essenswünsche werden grundsätzlich berücksichtigt.

Jeder Mieter kann die gemeinsame Küche mit allen enthaltenen Geräten nutzen und dabei, je nach Bedarf, die Hilfe der Mitarbeiter in Anspruch nehmen.

Die Bewohner werden beim Tischdecken beteiligt und in die Essensvorbereitungen einbezogen. Die Tagesabläufe orientieren sich an den bekannten Strukturen der Lebensgeschichte der Bewohner. So ist z.B. der gemeinsame pünktliche Mittagstisch genauso möglich wie ein späteres Frühstück. So soll z.B. der Wunsch nach Ruhe und Rückzug erfüllt und akzeptiert werden.

Zeigt ein Bewohner deutlich, dass er im Bett bleiben oder die Mahlzeit lieber im eigenen Zimmer einnehmen möchte, so wird ihm dies ermöglicht.

## **2. Welche Wirkungen hat die WG aus Sicht der Mitarbeiter? Wie erleben die Mitarbeiter die WG? („Mitarbeiterperspektive“)**

### **2.1 Mitarbeiterbefragung**

Die sehr hohe Mitarbeiterbeteiligung (100 Prozent) verweist auf ein hohes Engagement der Mitarbeiter. Dies wird noch unterstrichen durch die Tatsache, dass die Mitarbeiter die Befragung sehr umfassend kommentiert haben. Hier finden sich eine Reihe von Vorschlägen, die zum Teil mit wenig Aufwand in die Praxis umgesetzt werden können.

Der allgemeine Blick auf alle Teilbereiche (Grafik 1) zeigt, dass sich die Gesamtbewertung im Vergleich zum Vorjahr mit Blick durch die Mitarbeiterbrille deutlich gesteigert hat. Dies gilt mit nur einer Ausnahme: der Bereich „Beratung, Information“ hat minimal abgenommen. **Aber:** alle Bewertungen liegen knapp unter oder oberhalb der Marke „trifft überwiegend zu“. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis – auch im Vergleich zu den Befragungen anderer Wohngemeinschaften.

Hilfreich sind zusätzlich die Kommentierungen seitens der Mitarbeiter. Hier finden sich eine Reihe von Vorschlägen, die zum Teil mit wenig Aufwand in die Praxis umgesetzt werden können. Die Rückmeldungen wurden zur besseren Übersicht entlang der LQV-Überschriften gruppiert:

## Positiv:

Leitung/ Koordination	Planung
<ul style="list-style-type: none"> <li>Leitung hat immer offenes Ohr für alle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>individuelle Tagesgestaltung</li> <li>Angehörige kommen auf uns zu</li> </ul>
Mitarbeiter	Ressourcen
<ul style="list-style-type: none"> <li>auf Bedürfnisse jedes einzelnen eingehen können</li> <li>freundlicher Umgang untereinander</li> <li>gutes Auskommen mit Kollegen</li> <li>Teamarbeit</li> <li>selbstständiges Arbeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>helle freundliche Räume</li> <li>Mietern wird häusliche Umgebung geboten</li> <li>kleine Gruppen</li> <li>Lage des Hauses (zentral); großer Garten;</li> <li>gute Verpflegung</li> <li>genügend Zeit</li> </ul>
Prozesse	Ergebnisse
<ul style="list-style-type: none"> <li>Angehörige können jederzeit ohne Anmeldung kommen, sehen dass nichts gestellt ist</li> <li>Beteiligung der Mieter am Alltagsleben (Kochen, Wäsche zusammenlegen)</li> <li>keine Massenabfertigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alle Mieter fühlen sich wohl</li> <li>familiäre Atmosphäre</li> <li>gutes Arbeitsklima</li> </ul>

## Anregungen zu Verbesserungen:

Auf Leitung/ Koordination bezogen	Auf die Planung bezogen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Doppelbesetzung jeder Schicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verstärkte Einbindung von Interessen der Mieter in tägliche Aktivitäten</li> <li>Förderung individueller Wünsche</li> <li>Intensivierung der gemeinsamen Biografieerstellung und deren regelmäßige Überprüfung</li> </ul>
Auf die Mieter bezogen	Auf die (räumlichen) Ressourcen bezogen
<ul style="list-style-type: none"> <li>regelmäßige Einzel-Aktivierung</li> <li>Tanznachmittag einmal die Woche</li> <li>1x Woche Vorlesestunde</li> <li>Intensivierung von Hobbypflege</li> <li>Adventsbasteln</li> <li>Entspannungsbad (Lavendel)</li> <li>Gymnastik</li> <li>Kreatives Malen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schmücken und Dekorieren der Zimmer</li> <li>Bastelecke in den Wohngemeinschaften</li> </ul>

### **3. Was bedeutet die WG für das Umfeld? („Gesellschaftsbezogene Perspektive“)**

Bei den gesellschaftsbezogenen Ergebnissen geht es um die Frage, wie die WG im lokalen Umfeld wahrgenommen wird.

#### **3.1 Integration ins nachbarschaftliche Umfeld**

Die Wohngemeinschaft hat sich gut ins nachbarschaftliche Umfeld integriert: gute Kontakte zu Nachbarn – was sich durch gelegentliche Besuche zeigt wie auch in der Art und Weise, wie Nachbarn auf Mieter und Mitarbeiter reagieren: freundlich und offen für Gespräche.

Weiter bestehen gute Kontakte zu den Konfessionen des Stadtteils: Geistliche kommen regelmäßig in die WG und halten auch Gottesdienste ab.

Mit der Gesamtschule Ückendorf bestand bis April 2009 eine Projektkooperation zum Thema ‚Alt und Jung‘. Schülerinnen besuchten regelmäßig die WG.

#### **3.2 Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen**

Gerade in Gelsenkirchen zählt jeder Arbeitsplatz. Mit der WG Leben am Rheinelbepark sind 18 neue Arbeitsplätze in der Betreuung geschaffen worden. Das besondere Profil der Conciergen bietet hier neue Chancen insbesondere für ältere Arbeitnehmerinnen. Die Erweiterung um drei neue Wohngemeinschaften hat diesen Trend fortgeschrieben.

#### **3.3 Medienberichterstattung**

Auch im dritten Jahr nach der Gründung sorgt die WG für Aufmerksamkeit bei lokalen wie auch regionalen Medien – wenn auch weniger stark, was im Sinne der Normalität eine gute Entwicklung ist. Die WG zeigt sich aber nach wie vor – nun eher indirekt – öffentlich:

- Beteiligung mit einem Infostand an der Immobilienmesse „GE/WOHNT/GUT“ im Wissenschaftspark Gelsenkirchen
- Messe SENIO
- Internetpräsenz der WG unter <http://www.wohngemeinschaft-gelsenkirchen.de/>
- Vorstellung der Wohngemeinschaft auf zahlreichen Konferenzen und Tagungen
- Beratungen von Initiatoren und Geldgebern zu Fragen der WG-Gründung

## 4. Welche übergeordneten Ergebnisse hat die WG erzielt?

Hier wird die Frage aufgeworfen, welche Ergebnisse, mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemeine betriebswirtschaftliche Aspekte, hat die WG erzielt hat („Prozess- und Finanzperspektive“).

### 4.1 Finanzbezogene Ergebnisse

Wesentliche Informationen für das wirtschaftliche Gelingen einer WG liefert die Vermietungsquote. Sie liegt bei 100%. Wie lange stehen Zimmer leer, bis das eine Neuvermietung erfolgt? Wegen der langen Interessentenliste der WG Rheinelbepark konnten frei werdende Zimmer innerhalb kürzester Zeit neu vermietet werden. Einen Leerstand gab es 2009 de facto nicht. Auf einer Vormerkliste stehen mehr als 100 Interessenten.

### 4.2 Prozessbezogene Ergebnisse

Zu folgenden Indikatoren liegen Ergebnisse vor. Die Angaben resultieren dabei aus Interviews mit den Leitungskräfte:

- Wenig **kritische Situationen** wie etwa **Stürze** (zwei Stürze/ ein davon mit Knochenbruch)
- Keine **Freiheitsbeschränkenden Maßnahmen** (keine Fixierungen nach richterlicher Anordnung)
- Kaum **Krankenhausaufenthalte** (wenn, dann überwiegend mit einer Aufenthaltsdauer unterhalb einer Woche (Krankenhausquote 2009 = 1,9% (Abwesenheitstage wegen Krankenhausbehandlung))
- Vermeidung von **PEG** (nur 1 Person)
- Reduzierung von Dauerkathedern (nur 1 Person)
- Geringe Anzahl von „**Wegläufer**“ und **Läufern** innerhalb der WG
- Kaum Rückzugstendenzen der Mieter (regelmäßige Teilnahme aller an den Mahlzeiten)
- Kein Wechsel in andere Betreuungsformen
- Hohe ‚Auslastung‘ der Gemeinschaftsräume (hohe Präsenz)

### 4.3 Aktivitäten zur Sicherung der Qualität

Damit die Qualität der Betreuung und Pflege sichergestellt bzw. ständig weiterentwickelt werden kann, beteiligt sich das Team an einer Reihe von qualitäts- und lernorientierten Aktivitäten, die durch interne wie auch durch externe Verfahren gestützt werden:

## Intern:

- Regelmäßige, WG-übergreifende Besprechungen des gesamten Teams (wöchentliche, moderierte ‚Quickbesprechungen‘).
- Regelmäßige Fallbesprechungen: In diesen Sitzungen werden die Betreuungssituationen einzelner Bewohner in der Zusammenschau mit den anderen Akteuren im Unterstützungsnetzwerk reflektiert und über Maßnahmen beraten. Über die Ergebnisse werden standardisierte Ergebnisprotokolle geführt. Hier fließen auch Ergebnisse des Profils des Wohlbefindens ein (s. unten).
- Interne Fortbildungen: Kommunikation im Team (**Themenzentrierte Interaktion „TZI“ nach Ruth Cohn**).

## Extern:

- Teilnahme am Forum Wohngemeinschaften Demenz der Stadt Gelsenkirchen (2 x im Jahr). Dort sind alle Initiatoren Gelsenkirchener WGN vertreten, um gemeinsame Qualitätsgrundsätze zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen.
- Teilnahme (auf Einladung) an Versammlungen der Angehörigen bzw. der Gesellschaft für Demenzkrankenhilfe e.V. (GfD).
- Die Geschäftsführung der APD und die Leitung der WG beteiligen sich an der Psycho-Sozialen Arbeitsgemeinschaft (PSAG) der Stadt Gelsenkirchen.
- Die Geschäftsführung der APD GmbH hat im Verein ‚Wohnen in Gemeinschaft‘ (WiG e.V.) eine Vorstandsaufgabe. Ziel des Vereins ist es u.a., die Idee des gemeinschaftlichen Wohnens im Alter voranzutreiben und Initiatoren dabei vielfältig zu unterstützen.
- Fort- und Weiterbildungen im Bereich Palliativpflege, Themen „Beschäftigungsangebote“, „Depression und Aggression“, „Festgestaltung“ (Alzheimergesellschaft Bochum) für Alltagshelfer.
- Mitglied im Verein ‚Alzheimer Gesellschaft Gelsenkirchen‘ Gelsenkirchen.
- Beteiligung am ‚Leuchtturmprojekt‘ des BMG zur Evaluation von Potenzialen von Wohn- und Hausgemeinschaften für Menschen mit Demenz (2008 – 2010). In diesem Zusammenhang sind einige spezielle Verbesserungen auf den Weg gebracht worden (s. 1.4 Besondere Aktivitäten).

**Profil des Wohlbefindens (intern)**

Dieses Instrument erprobt die WG seit Januar 2009 im Rahmen des Leuchtturmprojektes Demenz. Zur Erklärung: das „Profil des Wohlbefindens“ ist ein Instrument, das es Mitarbeitenden erleichtert einzuschätzen, wie es einem Mieter geht, bzw. wie er sich fühlt, um rechtzeitig und gezielt darauf reagieren zu können. Dieses Instrument wurde bereits international eingesetzt und erprobt. (Vgl. auch: „Wie geht es Ihnen?“ - Konzepte und Materialien zur Einschätzung des Wohlbefindens von Menschen mit Demenz von der Bradford Dementia Group. Demenz-Service Heft 3, Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.), 2. Auflage 2008, Köln; Im Internet [www.demenz-service-nrw.de/Veröffentlichungen](http://www.demenz-service-nrw.de/Veröffentlichungen), kostenloser Download möglich).

Vor einigen Jahren glaubte man noch, die psychische Situation von Menschen mit Demenz nur schlecht beurteilen zu können, da demenziell Erkrankte oft nicht ausdrücken können, wie es ihnen geht. Diese Einschätzung hat sich aufgrund von Forschungsarbeiten rund um das Team des britischen Psychologen Tom Kitwood von der Bradford Dementia Group grundlegend geändert. Inzwischen sind Instrumente bekannt, die Rückschlüsse auf die Situation von Menschen mit Demenz erlauben. Eines dieser Instrumente ist das „Profil des Wohlbefindens“, welches von der Bradford Dementia Group selbst entwickelt wurde.

Das Instrument bezieht sich auf 14 Bereiche, mit denen Wohlbefinden beschrieben werden kann. Eine Übersicht über alle 14 Bereiche befindet sich weiter unten. Für jeden dieser Bereiche wird in möglichst regelmäßigen Abständen ein Punktwert 0, 1 oder 2 festgelegt. Mit diesen Punktwerten wird dokumentiert, ob Anzeichen für Wohlbefinden gar nicht (0), gelegentlich (1) oder eindeutig (2) bzw. häufiger beobachtet wurden.

Der Einsatz dieses Instrumentes trägt vor allem dadurch zu einer besseren Betreuung und Begleitung bei, dass er die Mitarbeitenden dabei unterstützt,

- einmal in Ruhe über das Wohlbefinden eines Bewohners nachzudenken,
- die Aspekte, die dabei eine Rolle spielen können, systematisch und umfassend zu berücksichtigen (Berücksichtigung von 14 Bereichen),
- im Team über die Bewohner zu sprechen, wodurch man häufig auf bisher vernachlässigte Dinge stößt, die aber sehr wichtig sein können.

#### INDIKATOREN FÜR WOHLBEFINDEN:

1. Kommuniziert Wünsche, Bedürfnisse und Vorlieben
2. Nimmt Kontakte zu anderen auf
3. Zeigt Herzlichkeit und Zuneigung
4. Zeigt Freude und Vergnügen
5. Zeigt Wachsamkeit und Aktivitätsbereitschaft
6. Nutzt verbliebene Fähigkeiten
7. Findet kreative Ausdrucksmöglichkeiten
8. Ist kooperativ und hilfsbereit
9. Reagiert angemessen
10. Drückt der Situation entsprechende Gefühle aus
11. Entspannte Körperhaltung oder Körpersprache
12. Hat Sinn für Humor
13. Zeigt Handlungsfähigkeit
14. Hat Selbstrespekt

Das Instrument eignet sich zur Qualitätsentwicklung in Wohngemeinschaften, die eine wichtige Ergänzung zu den in der Pflegedokumentation dokumentierten Daten darstellen kann.

Die ersten Erfahrungen in der WG zeigen, dass sich der Aufwand lohnt. Stärker als gewöhnlich lassen sich so Veränderungen bei den Mietern beobachten, unterschiedliche Wahrnehmungen und Verhalten gegenüber den Mietern im Team abgleichen.

### **Dementia Care Mapping (extern)**

Das „Dementia Care Mapping“ (DCM) ist ein Instrument zur Weiterentwicklung der Begleitung von Menschen mit Demenz. Unter „Dementia Care Mapping“ versteht man die Beobachtung und Aufzeichnung der Pflege von Menschen mit Demenz. DCM unterstützt die Mitarbeitenden dabei, einzuschätzen, wie es einem Bewohner geht. Dazu kommen geschulte Beobachter (im Rahmen der Untersuchung, eine DCM-Trainerin, eine DCM-Basic-Userin) in die Wohngemeinschaft, die sich dort mehrere Stunden aufhalten und mit einem wissenschaftlich fundierten Verfahren dokumentieren, wie es den Bewohnern geht und wie diese auf das Verhalten der Mitarbeitenden reagieren. Das Instrument wurde bereits international eingesetzt und erprobt. Im Rahmen der Untersuchung wurde die 7. Auflage des DCM eingesetzt.

Das Instrument bezieht sich auf 24 Verhaltenskategorien, mit denen der Zustand eines demenziell erkrankten Menschen beschrieben werden kann.

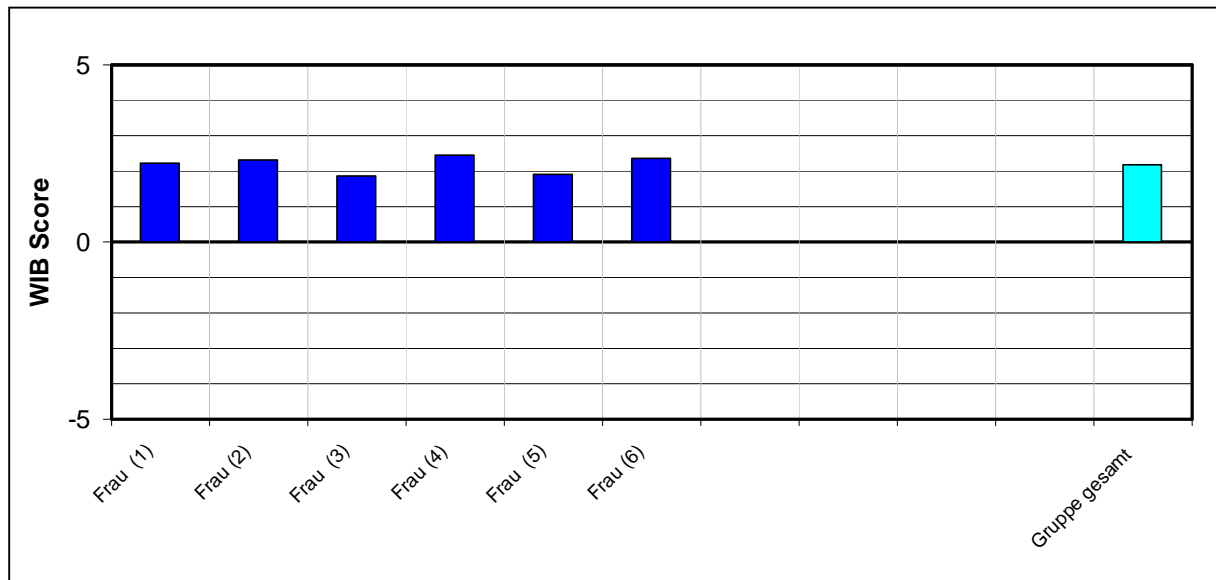
Auch das relative Wohlbefinden der einzelnen Bewohner wird gemeinsam mit den Verhaltenskategorien im 5-Minuten-Takt in sechs Stufen von +5 bis -5 erhoben.

Die Skala des Wohlergehens (sog. WIB Werte)

- + 5 Außerordentliches Wohlbefinden; etwas besseres ist kaum vorstellbar; sehr hoher Ausdruck von Beteiligung, Selbstaussdruck oder sozialer Interaktion
- + 3 Erhebliche Anzeichen des Wohlergehens, z. B. in Bezug auf Beteiligung, Interaktion oder Aufnahme von Sozialaktionen
- + 1 Der/die Beobachtete wird mit der gegenwärtigen Situation ganz gut fertig; gelegentliche Kontakte zu anderen gegeben; Zeichen des Unwohlseins nicht vorhanden
- 1 Leichtes Unwohlsein sichtbar; z. B. Langeweile, Ratlosigkeit oder Frustration
- 3 Beträchtliche Anzeichen von Unwohlsein; z. B. Traurigkeit, Angst oder nachhaltiger Ärger; allmähliches Abstürzen in Apathie und Rückzug; anhaltende Vernachlässigung über eine halbe Stunde hinaus
- 5 Extreme (erhebliche) Zustände von Apathie, Rückzug, Wut, Trauer oder Verzweiflung; anhaltende Vernachlässigung für mehr als eine Stunde

### DCM Beobachtung in der WG Leben am Rheinelbepark

Die nachstehende Grafik zeigt die Beobachtungswerte von sechs Personen vom Januar 2009. Dieser Tag verlief offenbar sehr positiv, ist aber, im Zusammenhang mit anderen Rückmeldungen betrachtet, wohl durchaus typisch:



Auszug aus dem Beobachterprotokoll:

„Die Mieterinnen dieser Wohngemeinschaft sagen den Beobachterinnen sehr deutlich, dass sie Mieter sind, dass es Regeln gibt und dass jeder mithelfen muss. Sie erwarten, sie äußern dies auch, vor den Beobachterinnen, dass diese sich Regelkonform verhalten. Sie fragen dezidiert nach dem Vorhaben der Beobachterinnen und fragen, warum diese in der WG anwesend sind. Im Verlauf der Beobachtung zeigt sich immer wieder, dass in Abwesenheit der Mitarbeiterin die Stimmung nicht abrupt sinkt und die Mieterinnen sich auch alleine unterhalten können. Die Dame mit dem beige Pulli spricht sogar mehr. Die Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und den Mieterinnen ist von beiden Seiten individuell unterschiedlich geprägt. Insgesamt betrachtet herrscht ein zugewandter Umgang. Die Mieterinnen werden von liebevoll bis bestimmend angesprochen. Ihre Reaktionen darauf sind bemerkenswert. Sie reagieren mit Widerspruch und Widerstand, wenn sie sich dominiert fühlen. Wird der richtige Ton getroffen sind sie sehr kooperativ und zugänglich.

In der Wohngemeinschaft herrscht eine angenehme, entspannte Atmosphäre. Die Mieterinnen werden aktiv in Tätigkeiten einbezogen, z.B. Aufräumen des eigenen Zimmers, Flaschen wegbringen, fegen. Der Gemeinschaftsraum ist offen und geräumig, daher ist Bewegung möglich.

Die Verhaltenskategorien, die für Aktivität und Einbezogenheit stehen, treten oft auf, verbunden mit hohen Wohlbefindlichkeitswerten. Ballspiel in Zusammenhang mit Räteübungen erreicht durchgängig einen Wohlbefindlichkeitswert von +3. In der Phase der Aktivität, wie z.B. Rätselraten, Singen, Ballspiel, steigt das Tempo stetig an. Die

*Gespräche werden lebhafter und alle Mieterinnen wirken wacher. Die Übungen sind teilweise stark kognitiv geprägt und straff organisiert.*

*In dieser Wohngemeinschaft fällt auf, dass in der gesamten Beobachtungszeit keine negativen Wohlbefindlichkeitswerte verzeichnet werden. Dies spricht für eine gute Atmosphäre“.*

## **5. Ausblick**

Für das Jahr 2010 hat sich das Team vorgenommen, einerseits die Befragungsergebnisse vom November 2009 intensiv auszuwerten und andererseits die Instrumente und Methoden aus dem Leuchtturmprojekt Demenz weiter zu erproben (Profil des Wohlbefindens).

Auf der Agenda steht auch die bereits für 2009 geplante Anwendung des Lebensweltenmodells zur Qualitätsentwicklung. Wegen des Leuchtturmprojekts wurde dies aber zunächst zurück gestellt.