

# „Eine Chance, um etwas Neues auf den Weg zu bringen“

## Erfahrungen mit PLAISIR® im AWO-Altenzentrum Bendorf

1998 wurde das Bemessungsverfahren PLAISIR® erstmals in Deutschland getestet: in einem Caritas-Heim in Mannheim. Die Erprobung ergab: Die kanadische Methode kann auch hier problemlos angewandt werden. 1999 beauftragte dann das Bundes-seniorenministerium den Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt (AWO) – mit wissenschaftlicher Begleitung des KDA –, einen groß angelegten Test in elf Heimen durchzuführen. Daran beteiligt war auch das Altenzentrum in Bendorf bei Koblenz. Hans Nakielski hat sich dort nach den Erfahrungen erkundigt.

Vom Ortskern des Rhein-Städtchens führt die Straße in mehreren Windungen steil bergauf. Oben, direkt neben dem Berg-hotel Rheinblick mit seinem Panorama-Restaurant und den Tennisplätzen, liegt das AWO-Altenzentrum Bendorf. Von der Terrasse und den Balkonen des funktiona-len Gebäudes haben die Bewohner einen imposanten Blick auf das Panorama des Rheintals – von Koblenz bis Neuwied.

„Leider haben aber nicht mehr alle unsere Bewohner etwas davon“, bedauert Heimleiter Bernd Saronide. Unter den 123 älteren Menschen, die in den Wohn- und Pflegebereichen leben, sind viele desorientiert. Nur 16 Ältere, die zumeist in den Apartements auf den unteren Etagen wohnen, gelten trotz gewisser gesundheitlicher Beeinträchtigungen nach den Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes (MDK) noch nicht als pflegebedürftig (Pflegestufe 0). Alle anderen haben einen erheblichen, schweren oder schwersten Pflegebedarf (Stufen I bis III).

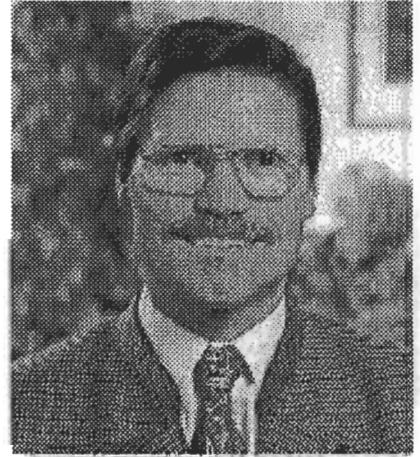
Für ihre Pflege und Betreuung stehen rund 46 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Sie teilen sich 38 Vollzeitstellen. „Unsere Fachkraftquote beträgt 53

Prozent“, stellt Heimleiter Sa-ronide mit Genugtuung fest. Erst im Mai hatte die Heimauf-sicht bei einem Besuch diese Zahl überprüft.

Ausschlaggebend für die Menge des beschäftigten Perso-nals sind die Einnahmen des Heimes. „Nur das, was wir ver-dienen, können wir auch wie-der ausgeben“, sagt Saronide und fügt hinzu: „Wenn wir gut belegt sind – also genügend Be-wohner mit den Pflegestufen II und III haben –, dann können wir die Mit-arbeiter beschäftigen, die wir jetzt haben. Ginge es mit der Belegung runter, müssten wir reagieren.“

### „Personalbemessung könnte besser sein“

Die höheren Pflegestufen bringen mehr Einnahmen. So muss ein Bewohner in Stufe III pro Tag 131,20 DM für die „allgemeinen Pflegeleistungen“ bezahlen, während in Stufe I dafür lediglich 72,89 DM und in Stufe 0 nur 51,02 DM fällig sind.



Heimleiter Bernd Saronide: „Die Personalbemessung könnte sicherlich besser sein.“

Auch beim Personaleinsatz orientiert man sich in Bendorf – wie auch anderswo – an den Pflegestufen. „Wir haben unsere internen Pflegeschlüssel“, erklärt der Heimleiter. Sie sehen vor, dass für die verschiedenen Pflegestufen möglichst folgende Relationen zwischen einer Pflegekraft je Bewohner eingehalten werden:

- Stufe 0: 1 : 8
- Stufe I: 1 : 4
- Stufe II: 1 : 3
- Stufe III: 1 : 2,2.

Glücklich ist man in Bendorf – wie auch anderswo – mit diesen internen Personalschlüsseln nicht. „Es ist bei uns eine Unzufriedenheit da. Die Personalbemessung könnte sicherlich besser sein“, gesteht der 52-jährige Heimleiter.

Die Unzufriedenheit mit der derzeitigen Personalbemessung ist auch ein wesentlicher Grund dafür, weshalb sich das Altenzentrum aus dem AWO-Bezirksverband Rheinland/Hessen-Nassau an dem PLAISIR®-Test beteiligt hat. Saronide: „Wir haben darin eine Chance gesehen, etwas Neues auf den Weg zu bringen und von der ersten Stunde an mit dabei zu sein.“ Auch bei den Pflege-Mitarbeitern sei die Erprobung überraschend positiv aufgenommen worden, berichtet Pflegedienstleiter Dieter Saar (40). Zwar habe niemand die Erwartungshaltung gehabt: „Wir kriegen bald mehr Personal.“ Aber plötzlich hätten wieder eigene Berufsideale und mögliche Verbesserungen für die Bewohner im Mittelpunkt gestanden.

Saar hat mit nahezu allen Pflegekräften im Altenzentrum intensiv über das PLAISIR®-Verfahren gesprochen und bei ihnen zahlreiche Auskünfte zu den einzelnen Bewohnern eingeholt. Denn der Altenpfleger, der gerade seine Zusatzausbildung zum Pflegedienstleiter abgeschlossen hat, war in Bendorf Evaluator des Verfahrens (siehe Seite 19). Für diese Tätigkeit wurde er zwölf Wochen lang von seinem normalen Dienst – damals noch als Wohnbereichsleiter – freigestellt.

In einer dreitägigen Gruppenschulung in Erfurt sowie anschließend bei einer



*Grünflächen vor dem Altenzentrum in Bendorf laden zum Verweilen und Spazieren ein.  
Foto: Diseño*

zweitägigen Einzelnachschulung in Bendorf qualifizierte sich Saar im Umgang mit der PLAISIR®-Methode. Daraufhin konnte er zwischen Januar und März 2000 alle 123 Bewohner in den zwei Pflegebereichen und im Wohnbereich des Altenzentrums nach der PLAISIR®-Methodik „evaluieren“. „Im Schnitt benötigte ich für eine Evaluation zwei Stunden“, berichtet Saar. Pro Tag konnte er so zunächst für vier und später – mit zunehmender Routine – für fünf Bewohner die PLAISIR®-Fragebögen ausfüllen.

#### **Aufschlussreiche Gespräche mit Bewohnern**

Als „sehr positiv“ empfand er dabei die Gespräche mit den Bewohnern, bei denen es darum ging, ihre Fähigkeiten, Defizite und Bedürfnisse (nach den Vorgaben von PLAISIR®) abzuklären. Dabei musste der Altenpfleger feststellen, dass er zuvor „ein bisschen betriebsblind“ war und teilweise die Fähigkeiten von Bewohnern überschätzt hatte. Zum Beispiel bei einem unruhigen älteren Mann, der sich bei der Essensausgabe oft zwischen die Füße von Mitarbeitern stellt und seinen Stuhl völlig mit Essen beschmiert. „Wir haben immer gedacht: ‚Das macht der, um uns zu ärgern!‘“, erzählt Saar. Denn Orientierungsprobleme waren bei ihm nicht offensichtlich, eine Kommunikation mit ihm war relativ klar möglich. „Aber als ich dann im Zuge von PLAISIR® mal ganz genau

hinschaute, wo seine Möglichkeiten und Defizite sind, bin ich immer kleiner geworden“, berichtet Saar. „Denn ich merkte, dass dieser Mann einfach die Interaktion mit seiner Umgebung nicht mehr auf die Reihe bekam. Er störte nicht bewusst.“ Diese Erkenntnis war dann auch für die anderen Pflege-Mitarbeiter ein „Aha-Erlebnis“. Die Folge: Wenn dieser Bewohner heute „stört“, dann ist bei solchen Situationen – so Saar – „viel Aggression herausgenommen“. Denn alle Pflegekräfte kennen jetzt seine Interaktionsprobleme.



Die Pflegekräfte (ganz rechts: Pflegedienstleiter Dieter Saar) im AWO-Altenzentrum Bendorf beteiligten sich mit großem Engagement an der PLAISIR®-Erprobung.  
Foto: Diseño

### „Viel mehr hingeschau!“

Die Erhebungen für PLAISIR® führten aber nicht nur dazu, dass Defizite von Bewohnern genauer erkannt wurden. Auch Fähigkeiten konnten so besser entdeckt werden. Pflegedienstleiter Saar bringt auch dazu ein Beispiel: Bei einer Bewohnerin hatten er und andere Pflegekräfte starke Verwirrheitszustände ausgemacht. Sie wurde als „vergesslich“ eingeschätzt. Saar: „Bei dem Gespräch mit ihr war ich dann aber erstaunt, dass sie zum Beispiel noch zehn Minuten nach dem Mittagessen bis auf die einzelne Erbse genau sagen konnte, was es gab. Bei ihr war also nicht nur das Kurzzeit-, sondern auch das Langzeitgedächtnis intakt. Das hatten wir zuvor nicht so gesehen.“

Dieser Fall verdeutlicht für Saar auch ein grundsätzliches Manko der derzeitigen

Pflege: „Bei den Begutachtungen des MDK und auch bei den Eintragungen in die Pflegedokumentationen schaut man fast nur, wo der Bewohner Probleme hat. Danach werden die Pflegestufen und Pflegemaßnahmen festgelegt. Die Fähigkeiten und Ressourcen der Menschen werden aber kaum berücksichtigt.“

Gerade hier hat PLAISIR® in Bendorf aber einiges bewirkt. „Wir haben viel mehr hingeschaut, welche Möglichkeiten die Bewohner noch haben“, berichtet etwa die Altenpflegerin Elfriede Hartmann, die in einem der beiden Pflegebereiche auf den oberen Etagen des Hauses arbeitet. Sie wurde insbesondere durch die Frage nach Rehabilitationsleistungen bei PLAISIR® dazu angeregt, „sich Gedanken zu machen, was man mehr für die Bewohner tun könnte“.

### PLAISIR® gab Anstoß zu Reha-Erfolg

Sie interessierte sich vor allem für die Situation einer 88-jährigen Bewohnerin, die wegen ihrer Krankheiten besonders stark eingeschränkt ist: Hildegard T. hatte mehrere Schlaganfälle erlitten, starke Spastiken und schwerste Kontraktionen und lag überwiegend im Bett. Wegen ihrer verkrüppelten Hände konnte sie nahezu nichts mehr eigenständig erledigen. Auch beim Essen musste man ihr immer helfen.

Doch nach der PLAISIR®-Erprobung hat sich bei ihr einiges geändert. Hildegard T. wird jetzt regelmäßig aus dem Bett geholt und in einen Rollstuhl gesetzt. „Inzwischen ist sie jeden Tag draußen“, berichtet Altenpflegerin Hartmann. Die 88-Jährige bleibt mit ihrem Rollstuhl auch nicht nur oben auf der Pflege-Etage, sondern sie lässt sich auch ständig hinunter in den Aufenthaltsbereich oder – bei schönem Wetter – vor das Haus fahren. Mittlerweile habe sie auch „ein bisschen Kontakt“ mit einem Herren geschlossen, berichtet Hartmann. Außerdem beteiligt sie sich jetzt am Rollstuhltraining und anderen (sozialen) Aktivitäten, die im Altenzentrum reichlich angeboten werden.

Die 88-Jährige kann inzwischen sogar wieder fast selbstständig ihre Mahlzeiten einnehmen – dank einer Reha-Idee von Elfriede Hartmann: „Ich habe einfach mal probiert, ob sie mit einem Besteck, das so ein bisschen gebogen ist, selbst essen kann. Das ging eigentlich ganz gut“, erzählt die Altenpflegerin. „Jetzt haben wir es sogar so weit geschafft, dass sie normales Besteck benutzen kann.“ Sie brauche zwar ab und an noch Hilfe bei den Mahlzeiten, weil sie den Teller nicht alleine festhalten kann. „Aber etwa drei Viertel des Essens“ – so Hartmann – „bewältigt sie jetzt alleine.“

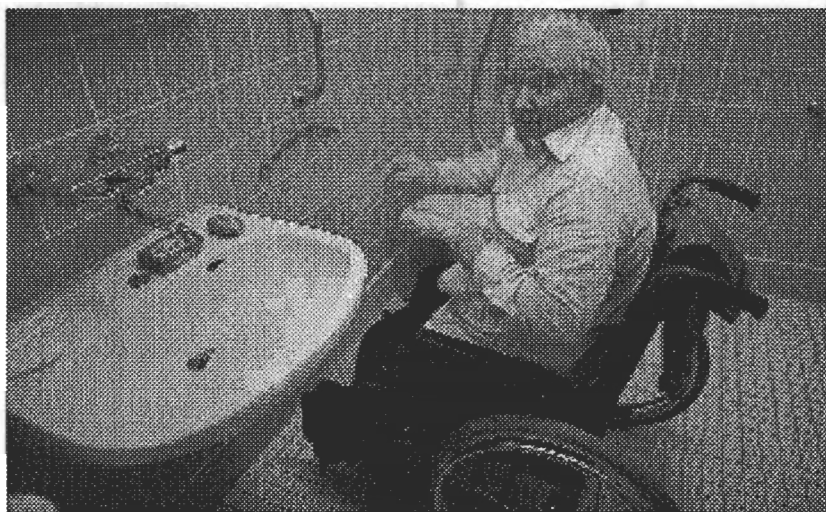
„Solche Rehabilitationsmaßnahmen werden in unserem jetzigen Pflege-System leider kaum berücksichtigt“, bedauert Dieter Saar. „Dabei könnten dadurch doch langfristig Pflegezeiten eingespart werden.“

### Zu viel Pflege beim Baden und Duschen

Einsparungen bei Pflegezeiten lassen sich aber auch noch woanders erreichen – wie der PLAISIR®-Test zeigte. Denn Tag für Tag werden bestimmte Pflegeleistungen erbracht, die eigentlich gar nicht erforderlich sind. So stellte sich in Bendorf heraus, dass die Pflegekräfte insbesondere beim Duschen oder Baden weit mehr tun als notwendig (und gut) ist. Saar: „Ich evaluierte viele Bewohner, die in der Lage waren, das Waschen des Oberkörpers selbstständig am Waschbecken durchzuführen. Bei der Befragung der Mitarbeiter stellte sich dann aber heraus: Wenn diese Bewohner duschen oder baden, führt meistens das Pflegepersonal die gesamte Waschung durch, obwohl die Bewohner das durchaus weitgehend alleine machen könnten.“ Die Fähigkeiten vieler Bewohner werden hier also nicht genutzt. Die Folge: Sie bekommen also mehr Leistungen als nach dem PLAISIR®-Verfahren anrechenbar sind.

Die PLAISIR®-Befragung machte auch deutlich, dass die Fähigkeiten der Bewohner und die erforderlichen Hilfen von verschiedenen Pflegekräften unterschiedlich

beurteilt werden. Das betraf beispielsweise eine ältere Dame, die zwar auf einen Rollstuhl angewiesen ist, aber kurze Strecken noch allein bewältigen kann. Während eine Pflegerin sie alleine laufen ließ und mit ihr Gehübungen machte, setzte sie eine andere stets direkt in den Rollstuhl und schob sie zum Zielort – aus Angst, sie könnte sonst stürzen. Durch eine einheitliche Pflegeplanung und -organisation können solche Differenzen – sofern sie transparent sind – schnell abgestellt werden.



### 128 Minuten Netto-Pflegezeit

In etwa neun Wochen hatte Dieter Saar alle notwendigen Angaben zu den 123 Bewohnern gesammelt und alle PLAISIR®-Formulare ausgefüllt. Das Material ging nach Kanada und wurde dort im Rechenzentrum des EROS-Instituts (Équipe de Recherche Opérationnelle en Santé) per EDV erfasst und in zwei Korrekturgängen auf Plausibilität sowie fehlende Angaben überprüft. Unstimmigkeiten konnten in mehreren Telefonaten zwischen Bendorf und Montréal ausgeräumt werden.

Dann kamen schließlich die Ergebnisse, die so genannten Outputs, zurück: Ein bio-psycho-soziales Profil für jeden Bewohner mit den Angaben zu den erforderlichen „Netto-Pflegeminuten“ und ein Plan mit den erforderlichen Pflegeleistungen in einer Woche (siehe Seite 19).

*Viele Heimbewohner können sich den Oberkörper selbstständig waschen. Beim Baden oder Duschen helfen ihnen dabei aber meist Pflegekräfte. Diese nicht notwendigen Pflegeleistungen ließen sich einsparen. Foto: Werner Krüper*



*Früher hatte Hildegard T. ihr Bett nur selten verlassen können. Jetzt – nach einer Rehabilitation – kann sie mit Hilfe ihres Rollstuhls sogar das Haus wieder verlassen.*

Die Auswertung aller Fragebögen ergab: Nach den PLAISIR®-Standards ist in Bendorf im Durchschnitt pro Bewohner und Tag eine „Netto-Pflegezeit“ von 128 Minuten erforderlich. Darin berücksichtigt sind die erforderlichen direkten und indirekten Pflegeleistungen. Zählt man auch noch Zeiten für Nebenaktivitäten wie Verwaltungs- und Instandhaltungsaufgaben sowie Wegstrecken (PLAISIR® berücksichtigt dafür 12,5 Minuten) und Kommunikation mit Ärzten, Familienangehörigen oder anderen Pflegekräften (PLAISIR®: 11,5 Minuten) hinzu, so ergibt sich die so genannte „produktive Pflegezeit“.

Wenn auch die durchschnittlichen Arbeits-, Krankheits-, Urlaubs- und Ausfallzeiten des Pflegepersonals bekannt sind, lässt sich so kalkulieren, wie viel Personal notwendig ist, um die ermittelte „produktive Pflegezeit“ abzudecken.

Beim AWO-Bezirksverband Rheinland/Hessen-Nassau hat man auf Grundlage der Zahlen von PLAISIR® so eine Kalkulation vorgenommen. Das Ergebnis: Im Bendorfer Altenzentrum fehlen nach Angaben des Fachbereichsleiters Stationäre Altenhilfe, Karsten Matzat, gegenüber dem errechneten Bedarf etwa 20 Prozent Personal in der Pflege.

Im AWO-Bezirk will man das Ergebnis jetzt genau analysieren und auch untersuchen, wo es „kompensatorische Effekte gibt, damit wir bestimmte Dinge schneller oder parallel machen können“, wie Matzat sagt. Geprüft werden soll auch, ob und wo speziellere Angebote für bestimmte Bewohnergruppen – wie zum Beispiel Desorientierte – mit mehr Personal angeboten werden können.

### **PLAISIR® hat gezeigt, wo Ressourcen sind**

„Dass wir an der einen oder anderen Stelle mehr Personal brauchen“, steht auch für Heimleiter Bernd Saronide und Pflegedienstleiter Dieter Saar fest. Doch sie warnen bei einer möglichen Personalausweitung vor „überhöhten Ansprüchen, die nie zu erfüllen sein werden“.

Die „Momentaufnahme durch PLAISIR®“ – so Saronide – hat den Führungskräften der Bendorfer AWO-Einrichtung aber außer den Informationen zum Pflegezeit- und Personalbedarf noch viele weitere wichtige Hinweise für ihre künftige Arbeit gebracht. „PLAISIR® hat uns zum einen gezeigt, wo wir mehr Ressourcen bei Bewohnern und Mitarbeitern herausholen könnten. Ein Weg dazu ist zum Beispiel eine verstärkte Rehabilitation“, resümiert Saronide. Eine weitere Erkenntnis ist für ihn, „dass wir unser Personal bei der Arbeitszeitgestaltung noch zielgerechter einsetzen können“. So wäre es beispielsweise viel besser, wenn Teilzeitkräfte nicht eine volle Woche lang arbeiten und dann eine volle Woche lang freinehmen würden, sondern an jedem Tag für ein paar Stunden kommen würden. So könnten sie die „Arbeitsspitzen“ abdecken, die vor allem bei den Mahlzeitausgaben entstehen. PLAISIR® machte dieses „große strukturelle Problem“ (Saronide) verstärkt deutlich, da es genau registriert, zu welchen Tageszeiten die erforderliche Pflege erbracht werden muss.

Durch die mit PLAISIR® ermittelten Bewohnerprofile hat das Altenzentrum

jetzt auch erstmalig einen Überblick über die (häufigsten) Krankheiten im Haus. „In dieser Deutlichkeit war uns gar nicht klar, dass so viele Bewohner an Herz-Kreislauf-Krankheiten oder Diabetes leiden“, sagt Saronide. Damit die Pflegekräfte noch besser mit diesen Krankheiten umgehen können, sollen dazu künftig gezielte Schulungen angeboten werden. PLAISIR® habe so auch verdeutlicht, wo ein erheblicher Bedarf für interne Fortbildungen besteht, erklärt der Heimleiter.

#### **Die fittesten Bewohner sind die einsamsten**

Ein Ergebnis des PLAISIR®-Tests hat die Leitung in Bendorf stark überrascht. Bernd Saronide: „Die einsamsten Bewohner sind nicht die Bettlägerigen mit Pflegestufe III, sondern die Fittesten mit Pflegestufe 0.“ Das Einsamkeitspotenzial sei bei den „fitten Bewohnern“ deshalb am höchsten – so Saronide –, weil „bei ihnen ja nichts zu machen ist und sie deshalb oft über längere Zeit gar keine Kontakte mit Mitarbeitern aus dem Haus haben“. Zusammen mit dem Sozialdienst soll jetzt überlegt werden, wie man die „Fitten“ besser ansprechen kann.

Pflegedienstleiter Saar hält auch noch grundlegendere Änderungen nach dem PLAISIR®-Versuch für notwendig: „PLAISIR® hat uns gezeigt, dass wir bei der Pflege die Bedürfnisse – und nicht nur die Probleme – der Bewohner viel stärker berücksichtigen müssen. Dazu müssen wir auch unsere Pflegedokumentation überdenken. Denn sie erfasst nur die gegebene Pflege, aber nicht die erforderliche Pflege.“ Der Grund dafür sei die Bewohnerbegutachtung durch den MDK. Denn dafür müsse lückenlos die geleistete Pflege – orientiert an Problemen – dargestellt werden. Nur so sei es auch möglich, dass Bewohner in höhere Pflegestufe eingruppiert werden.

#### **Pflegestufen-Systematik in Frage gestellt**

„Der wirkliche Pflegebedarf kann über die derzeitigen Pflegestufen ohnehin kaum bestimmt werden.“ Das steht zumindest für AWO-Fachbereichsleiter Karsten Matzat nach dem PLAISIR®-Test fest (siehe dazu auch Seite 33). „Wenn wir deshalb alles über die Pflegestufen-Systematik steuern, dann steuern wir oft falsch“, folgert Matzat. Das könnte letztlich auch Konsequenzen für die Personalsteuerung in den AWO-Pflegeeinrichtungen haben. Denn auch hier wird ja der Personalbedarf – bisher noch – über interne Anhaltszahlen festgelegt, die sich an Pflegestufen orientieren. Matzat denkt inzwischen über Änderungen dieses Systems nach.

Im Altenzentrum in Bendorf wünscht man sich, dass es nicht bei einer einmaligen Erprobung von PLAISIR® bleibt, sondern dass das Verfahren dauerhaft eingeführt wird. „Dann hätten wir jedes Jahr Vergleichszahlen und könnten bis auf die Minute genau sagen, was sich geändert hat“, sagt Heimleiter Saronide. „Das würde uns auch eine große Sicherheit bei der Arbeit geben. Wir könnten uns dann ja selbst und objektiv überprüfen.“ Und Pflegedienstleiter Saar ergänzt: „Ich habe jetzt wochenlang mit dem PLAISIR®-Verfahren gearbeitet und bin komplett davon überzeugt.“ Die Altenpflegerin Elfriede Hartmann sieht es so: „Vorher hat man so nach ‚Schema F‘ gearbeitet mit einigen Scheuklappen. PLAISIR® öffnete dieses Scheuklappen-System.“