

# Basale Interaktion im Caritas Altenzentrum St. Hedwig

Ein Projekt bringt Nutzen für Bewohner und Mitarbeiter

ANNETTE BLAUDSZUN-LAHM, FRANK EIERDANZ (INSTITUT FÜR TECHNOLOGIE UND ARBEIT, KAISERSLAUTERN)  
KATHARINA AMEND, ADRIJANA HALNAIS, JUTTA ASAL VON WUTHENAU, (CARITAS-ALTENZENTRUM ST. HEDWIG)  
MICHAEL MEYER (COMMUNICARI CONCEPTS)

**Im Caritas Altenzentrum St. Hedwig in Kaiserslautern läuft ein dreijähriges Projekt mit dem Titel »Basale Interaktion«. Übergeordnetes Ziel ist eine personenzentrierte, ressourcenorientierte Neuausrichtung der Pflege und Begleitung. Damit soll zum einen eine Steigerung von Wohlbefinden und Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner als auch eine höhere Arbeitszufriedenheit der in die Pflege und Betreuung involvierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden. Erste Ergebnisse nach gut einem Jahr zeigen eine sehr positive Beurteilung beim Pflegepersonal!**

Der Anteil an Demenz erkrankten Personen steigt in vielen Altenpflegeeinrichtungen von Jahr zu Jahr an. Diese Bewohnerinnen und Bewohner adäquat zu betreuen und individuell optimale Lebensqualität zu ermöglichen, ist eine große Herausforderung für das Pflegepersonal. Die ohnehin hohe Arbeitsbelastung infolge knapp bemessener Stellenschlüssel kann durch einen hohen Anteil an Demenz erkrankter Personen noch weiter verschärft werden. Darunter kann zum einen die Arbeitszufriedenheit der Belegschaft leiden, zum anderen können hohe physische und psychische Belastungsfaktoren längerfristig zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen beim Personal führen.

Das Caritas Altenzentrum St. Hedwig führt derzeit ein dreijähriges Projekt durch, bei dem durch eine Qualifizierung und Coaching das Pflege- und Betreuungspersonal in der Anwendung von Methoden der »Basalen Interaktion« geschult wird. Laut Michael Meyer, Begründer der Basalen Interaktion und Trainer der Qualifizierungsangebote, ist Basale Interaktion ein Kommunikationskonzept und lenkt den Blick auf eine Form des gemeinsamen Handelns und Kommunizierens zwischen Menschen, die in unseren professionellen Beziehungen oft verschüttet oder verloren gegangen sind. Eine Reihe von nonverbalen Kommunikationsformen (Berührung, Bewegung, Atmung und Musik) ermöglichen dabei eine erlebnisorientierte und wertschätzende Interaktion und Kommunikation zwischen Bewohner und Anwender. Das Konzept richtet sich zunächst einmal an den Anwender selbst. Es geht dabei um die Entwicklung der »Inneren Achtsamkeit« und Selbstreflexion.

Die Interaktion mit dem pflegebedürftigen Menschen beginnt immer dort, wo er etwas gut kann oder etwas sehr gerne mag. In welchem Bewusstseinszustand oder Degenerationsprozessen er sich auch immer befinden mag, bleibt er immer ein Mensch mit besonderen Fähigkeiten. Sie gilt es zu erkennen und zu motivieren, um mehr Begeisterung für sein Leben zu entwickeln.

Die Schulungen wurden prozessorientiert in vier Bausteinen angeboten. Im ersten Modul wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Pflege und der Betreuung inklusive der Führungskräfte in einem dreitägigen Grundkurs geschult. Im zweiten Modul absolvierten die geschulten MitarbeiterInnen einen »Refreshertag« und ein Praxiscoaching in kleinen Gruppen. Danach folgte ein eintägiger Theorieteil: Bewegung und Mobilisation. Um eine möglichst hohe Nachhaltigkeit in der Umsetzung im Praxisalltag zu erreichen, wurden weitere Praxiscoachings und Supervisionen angeboten.

Das Institut für Technologie und Arbeit in Kaiserslautern begleitet das Projekt wissenschaftlich und untersucht hierfür, inwieweit sich eine Wirkung der Projektaktivitäten zeigen lässt. Zum einen wird bei den Bewohnerinnen und Bewohnern die Steigerung der Lebensqualität und des Wohlbefindens angestrebt. Zum anderen ist die Wirkung auf das Pflegepersonal, deren Belastungsempfinden und Arbeitszufriedenheit von großer Bedeutung. Dieses zweifache Forschungsinteresse wird durch unterschiedliche empirische Ansätze verfolgt:

(1) Die Veränderung der Lebensqualität der an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohner im Verlauf des Projektfortschritts zu messen, ist eine schwierige wissenschaftliche Herausforderung. Auch wenn es einige gut definierbare und objektiv erfassbare Indikatoren gibt, wie etwa Sturzhäufigkeiten oder Medikamentengaben, ist Lebensqualität letztlich immer etwas individuell Subjektives. Da Demenzerkrankte sich häufig nicht oder nur eingeschränkt verbal äußern können, ist der Einsatz klassischer sozialwissenschaftlicher Befragungsmethoden kaum möglich. Daher kommt das ressourcenorientierte Erfassungs- und Beobachtungsinstrument »Heidelberger Instrument zur Erfassung der Lebensqualität demenzerkrankter Menschen (H.I.L.DE.)«<sup>1</sup> zum Einsatz. Mit Hilfe dieses Instrumentes werden Pflegekräfte dafür sensibilisiert, Emotionen und Kompetenzen der demenzkranken Bewohner besser wahrzunehmen, den Einfluss, den ihr eigenes pflegerisches Handeln auf die emotionale Befindlichkeit hat, sichtbar werden zu lassen und Pflege deutlicher als »gestaltbar« zu erleben. Bei der Erhebung werden zahlreiche Faktoren wie etwa Schmerzempfinden, Kontakthäufigkeit mit dem sozialen Bezugssystem und Mobilität, aber auch das emotionale Erleben in Alltagssituationen dokumentiert. Auch wenn es sich hierbei um eine Fremdeinschätzung handelt, entstehen so zum einen aussagekräftige Hinweise auf Veränderungen, zum anderen wird die Achtsamkeit in Pflegesituationen gefördert und die Pflegequalität insgesamt bei demenzkranken Bewohnern gesteigert. Nach einem Projektjahr ist die Ersterfassung aller Bewohnerinnen und Bewohner abgeschlossen, Veränderungen können erst nach der zweiten Erfassung untersucht werden.

Um die Lebensqualität der nicht an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohner zu messen, beschäftigte sich die Projektgruppe »WERTvolles Leben im Caritas-Altzentrum St.Hedwig« gemeinsam mit ausgewählten Bewohnerinnen und Bewohnern mit diesem Thema. Die Beteiligten erarbeiteten ein gemeinsames Verständnis von Lebensqualität, das in einem Plakat festgehalten wurde. Anschließend wurden Fragen aus der ein Jahr zuvor Caritas-verbandsweit durchgeführten Kundenbefragung ausgewählt, die zur »neuen« Definition von Lebensqualität passten. Zudem wurden Fragen ergänzt, wie beispielsweise »Schätzen Sie ihre Lebensqualität auf einer Skala von 1 bis 10 ein« oder »Haben Sie Schmerzen, die ihre Lebensqualität beeinflussen«. Bei der Einschätzung ergab sich eine durchschnittliche Lebensqualität von 6,4 (von 10). 44% stimmten der Aussage voll zu, dass sich durch den Einzug ihre Lebensqualität verbessert hat. Insgesamt wurden 43 Personen in Einzelinterviews befragt. Eine Folgebefragung ist in diesem Jahr geplant.

(2) Die Auswirkungen der Projektaktivitäten auf das Pflegepersonal können über Befragungsmethoden gut gemessen werden. Hierzu kommt ein Fragebogen zum Einsatz, der Fragen zu zahlreichen Faktoren der Arbeitsbelastung, aber auch weiterer Themenfelder der Unternehmenskultur, wie Aufgabengestaltung, Führungskultur, Teamklima u.a. enthält. Einer Erstbefragung zu Beginn des Projektes konnte nach etwas mehr als einem Projektjahr nun eine zweite Befragung gegenübergestellt werden. Am Ende des Projektes folgt eine dritte Mitarbeiterbefragung.

Nachdem an der ersten Mitarbeiterbefragung rund 69% der Mitarbeiter teilgenommen hatten, lag die Teilnahmequote bei der zweiten Befragung mit 63% etwas niedriger. Innerhalb des ersten

---

<sup>1</sup> Becker, S., Kaspar, R., & Kruse, A. (2010). Heidelberger Instrument zur Erfassung der Lebensqualität demenzkranker Menschen (HILDE.) – das Instrument in seinen konzeptionellen Grundlagen und in seiner praktischen Anwendung. Kruse, A.(Hg.): Lebensqualität bei Demenz, 137-155.

Projektjahres haben von 44 Mitarbeitern 41 Mitarbeiter an der Grundausbildung teilgenommen. Die weiterführende Ausbildung zum Praxisanleiter wurde von 5 Mitarbeitern absolviert. Diese Mitarbeiter nahmen an Coachings teil, bei denen das Erlernete in der Praxis des Arbeitsalltags vertieft wurde. Zwischen 50 und 60% der Befragten bewerten das Fortbildungsangebot zur Basalen Interaktion positiv und bestätigen beispielsweise, Elemente im Pflegealltag anwenden, weniger anstrengend agieren, die Bewohner besser mobilisieren zu können, sich ausreichend geschult und unterstützt zu fühlen und insgesamt das Wohlbefinden der Bewohner zu steigern. Zwischen 30 und 40% bestätigt diese Wirkung teilweise. Es zeigen sich deutliche Unterschiede in Abhängigkeit vom Fortbildungsumfang: Teilnehmer an den Coachings bestätigen die positive Wirkung zu über 90%, während Teilnehmer am Basiskurs nur zur Hälfte zustimmen.

Neben der Beurteilung des konkreten Fortbildungsangebotes ist auch die aktuelle Stimmungslage und die Bewertung von Aspekten der Unternehmenskultur von Interesse. Hier zeigen sich deutliche positive Veränderungen zwischen erster und zweiter Befragung. Während sich 2016 noch 41% der Befragten dadurch belastet fühlten, die Bewegungsfähigkeit der Bewohner nicht ausreichend fördern zu können, waren dies 2017 nur noch 8%. 63% der Pflegenden finden, dass sie ausreichende Handlungsspielräume bei der individuellen Gestaltung des Pflegealltags haben. Im Vorjahr stimmten dem nur 23% zu. Während bei der ersten Befragung 34% von der Betreuungsqualität der eigenen Einrichtung überzeugt waren, sind dies nun 81%.

Dass ein Projekt wie die Basale Interaktion im Altenzentrum St. Hedwig immer auch etwas mit Themen wie Arbeitgeberattraktivität und Arbeitszufriedenheit zu tun hat, zeigt sich in weiteren Fragen. Während im Vorjahr 51% der Befragten einem Bekannten empfehlen konnten, sich in der Einrichtung als Fachkraft zu bewerben, können dies nun 89%. Das Teamklima empfanden bei der ersten Befragung 65% als wertschätzend, bei der zweiten Befragung 94%. Und auch die Zustimmung der Mitarbeiter, gut über wichtige Entscheidungen im Unternehmen informiert zu werden, ist bei Befragung 2 von 51% auf 81% angestiegen.

Zwischen den Befragungen wurde aktiv mit den Ergebnissen gearbeitet. In zwei Mitarbeiter-Workshops wurden Fragestellungen zum Thema Gesundheitsförderung, Arbeitsorganisation, Teilhabe an Veränderungen etc. gemeinsam diskutiert und Verbesserungsvorschläge gesammelt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten die unterschiedlichen Themen/Wünsche priorisieren. Das Leitungsteam hat daraufhin einen entsprechenden Maßnahmenplan erarbeitet und viele Wünsche umgesetzt. Es wurden beispielsweise mehr Hilfsmittel und ergonomische Sitzhocker angeschafft, Übergabezeiten wurden verändert, um sich innerhalb des Teams besser absprechen zu können, das Konzept Basale Interaktion wurde in das Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter aufgenommen etc. Die Mitarbeiter wurden bei einem Mitarbeiter-Frühstück über die bearbeiteten Themenbereiche und Beschlüsse informiert. Es wurde auch verdeutlicht, warum einige Wünsche nicht realisierbar sind.

Es gibt jedoch auch Aspekte, bei denen kaum eine Veränderung zu erkennen ist. So geben aktuell 31% an, wenigstens teilweise von der Arbeit seelisch zu stark belastet zu sein. 2016 war der Anteil mit 35% nur geringfügig höher. Und sich morgens regelmäßig noch erschöpft zu fühlen, geben mit 47% jetzt im Vergleich zu 32% im Vorjahr sogar mehr Mitarbeiter an.

Die Arbeitszufriedenheit allerdings ist umfassend angestiegen. In allen 10 abgefragten Aspekten hat der Anteil der Zufriedenen zugenommen, bei der Gesamtzufriedenheit unter Berücksichtigung aller Umstände etwa von 83% auf 95%.

Beim Vergleich der beiden Befragungen ist zu beachten, dass gemessene Veränderungen formal nicht als kausaler Wirkungsnachweis der Projektaktivitäten angesehen werden können. Da aus Datenschutzgründen darauf verzichtet wurde, die Antwortdaten von Teilnehmern beider Befragungen, etwa über eindeutige Passwörter, zuzuordnen, kann nicht personenspezifisch

untersucht werden, ob sich Bewertungen verändert haben. Dadurch, dass nicht alle Mitarbeiter teilgenommen haben, handelt es sich zudem um unterschiedliche Stichproben. Mangels entsprechender Kontrollgruppen ohne Projektteilnahme können weitere Einflussfaktoren nicht ausgeschlossen werden.

Trotz dieser methodischen Einschränkung lässt sich zusammenfassend eine sehr positive Verbesserung bei vielen Aspekten des Betriebsklimas und der Unternehmenskultur feststellen. Nicht nur die konkreten Fortbildungsangebote, sondern sicher auch die gute Kommunikation und Partizipationskultur der Unternehmensleitung haben dazu beigetragen. Dass sich durch solch ein Verbesserungsprojekt die Stimmung allgemein und die Arbeitszufriedenheit positiv beeinflussen sowie auch die Arbeitgeberattraktivität effektiv steigern lassen, ist angesichts des drastischen Fachkräftemangels und -wettbewerbs in der Pflege ein wichtiges Zwischenergebnis. Bei der dritten Befragung zum Projektabschluss wird sich zeigen, ob die positiven Effekte verstetigt werden können und ob auch bei Aspekten, die bisher kaum Veränderung gezeigt haben, eine Verbesserung erzielt werden kann.

#### **Ansprechpartner**

Dr. Frank Eierdanz, Annette Blaudszun-Lahm

Institut für Technologie und Arbeit (ITA)

Trippstadter Straße 110

67663 Kaiserslautern

**Telefon:** 0631 20583-30, 29

**Telefax:** 0631 20583-83

**E-Mail:** [frank.eierdanz@ita-kl.de](mailto:frank.eierdanz@ita-kl.de)  
[annette.blaudszun-lahm@ita-kl.de](mailto:annette.blaudszun-lahm@ita-kl.de)