

„Dem Bewohner geht es gut!“

Das Dokumentations-Instrument ABBA erfasst Zeichen für das Wohlbefinden

Die Sozialarbeiterin (B.A.) ANNA KATHRIN HOLTWIESCHE erlebte in der Dokumentation der Sozialen Betreuung häufig, dass Aussagen zur Gemütsverfassung von Bewohnern auf „schwammigem Boden“ fußen. Sie fragte sich: „Wie kann Dokumentation gelingen, ohne dass Beobachtung und Interpretation vermischt werden?“ und entwickelte das Dokumentations-Instrument ABBA.

Gefühle sind nicht sichtbar. Nur, wer Mimik und Gestik richtig einschätzt, kann die Befindlichkeit seines Gegenübers ableiten. Schwierig ist es jedoch, unsichtbare Prozesse zu dokumentieren. Die Soziale Betreuung dient dem Ziel, Wohlbefinden zu erreichen. Aber wie wird nun dokumentiert, ob mit einem Angebot Wohlbefinden erreicht wurde?

Es entstehen dabei zwei Probleme. Wird beispielsweise dokumentiert „Der Bewohner fühlt sich wohl“, wird nicht erfasst, woran man erkannt hat, dass sich Wohlbefinden eingestellt hat. Schreibt man hingegen „Der Bewohner hat am Gesprächskreis teilgenommen“, dann wird ersichtlich, dass die Einrichtung einen Gesprächskreis anbietet. Dafür erfährt man aber nicht, wie sich der Bewohner dabei fühlt.

Wohlbefinden interpretieren und dokumentieren – und das entsprechende Angebot dazu – eine Herausforderung in der Sozialen Betreuung.

Diese Beispiele zeigen, welche Herausforderung die Dokumentation der sozialen Betreuung darstellt. Nur, was dokumentiert wird, gilt als gemacht.

Vorgaben in stationären Einrichtungen

Die genauen Vorgaben, wie und was in der Sozialen Betreuung dokumentiert werden soll, sind in den Grundlagen der Qualitätsprüfung nach §§ 114 ff in der stationären Pflege zu finden. Dazu steht in den Ausfüllanleitungen, Punkt 14.6:

„Bei Bewohnern mit Demenz sind Äußerungen des Wohlbefindens zu beobachten, auch wenn diese nicht verbal erfolgen, z. B. anhand der Mimik, Körperhaltung oder sonstigem Verhalten. Diese Frage ist mit ‚Ja‘ zu beantworten, wenn:

- aus der Pflegedokumentation erkennbar ist, dass das Wohlbefinden in Zusammenhang mit der Pflege und sozialen Betreuung beobachtet wird. Bei beobachteten Äußerungen des Unwohlseins werden ... Maßnahmen eingeleitet.
- Sofern möglich, können die Bewohner dazu befragt werden.“

Ziel der Dokumentation

Dokumentation dient als Nachweis, der auf sachlicher Richtigkeit beruht. In der Dokumentation der Sozialen Betreuung muss deutlich werden, dass mit den Angeboten bei einem Bewohner ein bestimmtes Wohlbefinden erreicht wurde. Die Dokumentation erfordert somit zwei Angaben:

1. Wie ist das Befinden des Bewohners?
2. Wie steht sein Befinden in Verbindung zum Angebot?

Desweiteren sind Informationen darüber gefordert, welche Maßnahmen ergriffen werden, wenn sich ein Bewohner nicht wohl fühlt. Zusammenfassend müs-



Foto: © Dan Kosmayer - Fotolia.com

sen das Angebot, das Befinden und die geplanten Maßnahmen bei Unwohlsein dokumentiert werden. Hier entsteht ein Konflikt: Einerseits muss sachlich richtig dokumentiert werden, andererseits kann der Eindruck des Wohlbefindens nur individuell interpretiert werden. Noch ist nicht ersichtlich, woran das Befinden, beziehungsweise das Gefühl des Bewohners erkannt wurde. An diesen Punkten setzt das Dokumentationsinstrument ABBA an.

Dokumentation mit DI-ABBA

DI heißt Dokumentationsinstrument. ABBA steht für:

A- Angebot

Gemeint sind fachliche Angebote der Betreuungskräfte an die Bewohner. Darunter fallen spezifische Angebote wie Gymnastik oder Gedächtnistraining in der Gruppe und Einzelangebote wie vorlesen oder singen. Auch Interventionen, die sich aus einer Situation ergeben, gehören hierzu.

B- Beobachtung

Bei der Beobachtung wird genau das beschrieben, was tatsächlich sichtbar ist.

B- Bewertung

Das Beobachtete soll bewertet und eingeordnet werden. Das bedeutet jedoch nicht, zu beschreiben, was gut oder schlecht ist. Auch darf keine Benotung oder Wertung des Bewohners erfolgen.

A- Aktion

Wurde eine Beobachtung bewertet, dann lässt sich ableiten, welche Aktion notwendig oder sinnvoll ist. Daher wird in diesem Teil beschrieben, welche Aktion erfolgt. So wird zum Beispiel eine Maßnahme beibehalten, weil diese erfolgreich ist oder weil eine bestimmte Reaktion auf die Beobachtung erfolgte. Auch Schritte, welche geplant werden, gehören zum Aktionsteil, denn auch Planung und Vorbereitung sind aktive Prozesse.

Diese Begriffe erfüllen exakt die Vorgaben der Qualitätsrichtlinie. Mit dem Angebot wird beschrieben, was in der Sozialen Betreuung gemacht wurde. Im Teil „Aktion“ wird beschrieben, welche Maßnahme ergriffen wird, um das Wohlbefinden zu erhalten oder im Falle des Unwohlseins, um zu beschreiben mit welcher Maßnahme Wohlbefinden wieder erlangt werden soll. Damit sind zwei Teile der Vorgaben bereits erfüllt.

Nun muss noch das Befinden dokumentiert werden. Auch diesen Ansatz verfolgt DI-ABBA. Dabei gliedert sich dieser Punkt in zwei Bereiche: Beob-

achtung und Bewertung. In der Beobachtung wird geschrieben, was man tatsächlich gesehen hat, und in der Bewertung wird aufgeführt, wie man diesen Eindruck interpretiert. Durch diese Verbindung wird dann die Aussage schlüssig. Denn, wenn nur das Gefühl beschrieben wird, dann kann man auch eine subjektive Spekulation unterstellen und die Dokumentation verliert an Transparenz. Wird aber

Gut gemeint ist nicht immer gut gemacht

nur das Beobachtete beschrieben, dann kann keine Aussage zum Befinden gemacht werden. Damit bietet dieses Dokumentationsinstrument nun den Vorteil, die Dokumentation der Sozialen Betreuung qualitativ zu verbessern und gleichzeitig zu vereinheitlichen.

„Fallen“ in der Dokumentation

Im Folgenden werden ein paar „Fallen“ in der Dokumentation erläutert, um später den Vorteil der strukturierten Dokumentation aufzuzeigen.

Beispiel: „Herr Raut* hat den ganzen Tag geweint“

Was steht in der Dokumentation? Das Verhalten von Herrn Raut* wurde dokumentiert. Problematisch ist dabei, dass dieser Satz mit „den ganzen Tag“ eine Pauschalisierung enthält und damit ungenau wirkt. Es muss also deutlich werden, wann festgestellt wurde, dass der Bewohner weint. Was fehlt? Es wurde keine Maßnahme beschrieben, die zum Wohlbefinden von Herrn Raut geplant oder ergriffen wurde. Auch das Befinden wird nicht deutlich. Überspitzt gesagt, könnte Herr Raut auch vor Freude geweint haben oder weil seine Augen wegen Heuschnupfens getränt haben. Befinden und Ursache gehören also zusammen, damit es nicht zu Spekulationen kommt.

Mit der Formulierungshilfe DI-ABBA würde es heißen: „Beim Singkreis weinte Herr Raut, so ist davon auszugehen, dass er traurig ist. Mit Herrn Raut wurde besprochen, was ihm an diesem Angebot traurig gemacht hat, um ein besseres Angebot zu finden.“ Dies ist natürlich nur eine Möglichkeit, zu intervenieren. Deutlich wird aber, dass alle Bestandteile erhalten sind:

- Angebot: Der Singkreis
- Beobachtung: Der Bewohner weint.
- Bewertung: Der Bewohner ist traurig.
- Aktion: Maßnahme: Mit dem Bewohner wird gesprochen, um ein besseres Angebot zu finden.

Beispiel: „Frau Kerpen* hat einen Schuh nach Betreuungskraft geworfen.“

Hat man diesen Satz gelesen, dann weiß man, was die Bewohnerin getan hat. Aber auch in diesem Beispiel fehlt der Kontext. Frau Kerpen* könnte mit der Pflegekraft einen Spaß gemacht haben oder dies aus Zorn gemacht haben, weil ihr etwas missfallen hat. Am Ende bleibt wieder Raum für Spekulationen und eine Maßnahme wurde nicht beschrieben.

Mit dem DI-ABBA bietet sich folgende Option: „Beim Besuch bei Frau Kerpen wurde die Betreuungskraft mit einem Schuh beworfen. Die Bewohnerin wollte zu diesem Zeitpunkt nicht besucht werden. Mit den Angehörigen wird gesprochen, um Maßnahmen zu finden, die Frau Kerpen besser gerecht werden. Angebot: Besuch bei Frau Kerpen, Beobachtung: Frau Kerpen hat einen Schuh geworfen. Bewertung: Frau Kerpen wollte nicht besucht werden. Aktion: Angehörige werden kontaktiert, um Maßnahmen zu besprechen.“

Beispiel: „Herr Stäble* zeigt durch seine Mimik Trauer. Durch das Vorlesen einer Geschichte konnte er abgelenkt werden und sein Wohlbefinden verbesserte sich.“

In diesem Beispiel wird die Maßnahme beschrieben, mit der sich das Wohlbefinden verbessert hat. Nicht beschrieben wurde hingegen, woran erkannt wurde, dass das Wohlbefinden sich verbessert hat. Außerdem ist es schwierig, den Begriff „Mimik“ zu interpretieren, weil Mimik so viele Gesichtsausdrücke sein können. So ist auch diese Aussage nicht ganz eindeutig. Orientiert man sich an DI-ABBA, dann bietet sich folgende Möglichkeit: „Herr Stäble saß beim Besuch mit heruntergezogenen Mundwinkeln da. Es wird angenommen, dass er traurig war. Beim Vorlesen einer Geschichte lachte er. Sein Wohlbefinden hat sich verbessert.“

Herausforderung Dokumentation

Diese Beispiele zeigen mögliche Fallstricke in der alltäglichen Dokumentation. Die Herausforderung ist groß, in der Sozialen Betreuung eine professionelle Dokumentation zu schreiben, die gleichzeitig kurz und knapp ist – denn die meiste Arbeitszeit soll schließlich der Betreuung der Bewohner dienen. Aus diesem Grund muss ein Dokumentationsinstrument alltagspraktisch sein, den Betreuungskräften die Dokumentation vereinfachen und gleichzeitig eine bestmögliche Qualität bringen. Oft steht man als Mitarbeiterin vor der Frage, wie die Dokumentation nun am besten formuliert wird. Eine Möglichkeit bieten Bücher mit Formulierungshilfen. Aber auch dort muss die Qualität der Formulierung bedacht

werden. Und es ist fraglich, ob es wirklich für jede Situation eine vorformulierte Floskel gibt.

Dokumentation mit einem Bausteininstrument

Das Dokumentationsinstrument ABBA ist ein Bausteininstrument, bestehend aus vier Teilen. Damit bietet es direkt zwei Vorteile:

1. Durch die feste Anzahl der Bausteine lässt sich der Inhalt schnell überprüfen („Wurde bei der Dokumentation Angebot, Beobachtung, Bewertung und Aktion berücksichtigt?“)
2. Desweiteren erhält die Dokumentation Struktur. Eine bestimmte Reihenfolge ist vorgeben. Hat man diese Prozesse verinnerlicht, dann vereinfacht sich die Dokumentation, weil der Aufbau des Satzes nicht immer neu geplant werden muss und nicht mehr hinterfragt werden muss, ob die Dokumentation vollständig ist.

Außerdem helfen Bausteinsysteme, das eigene Handeln zu betrachten. Schließlich muss es immer erwähnt werden. So kann man direkt sehen, ob das Handeln schlüssig ist. Beispielsweise wäre es nicht nachvollziehbar, mit einem Bewohner nicht zu reden, wenn dieser fähig ist, seine Bedürfnisse zu äußern. Solche Fehler werden durch diese Form der Dokumentation deutlich. Damit wird auch die Dokumentation zu einem geplanten Prozess.

Aussage und Aussagekraft

Die höchste Aussagekraft hat natürlich das, was der Bewohner selbst mitteilt. Daher ist es von Bedeutung, kenntlich zu machen, dass eine Aussage gemacht wurde. Diese dient als Grundlage zur Dokumentation.

Fachlicher Hintergrund:

Zuletzt wird die Aktion beschrieben. Damit wird auch aus der Dokumentation ersichtlich, welche Maßnahmen unternommen worden sind oder werden müssen, damit sich das Angebot besser an den Bedürfnissen des Bewohners orientiert und hoffentlich sein Wohlbefinden steigert. Dieses Vorgehen findet seine Wurzel in dem PDCA-Zyklus (Plan – do – check – act), einem etablierten Qualitätsmanagement-System. (Übersetzt: Planen – Tun – Überprüfen – Ausführen.)

DI-ABBA hat einen abgewandelten Aufbau, aber ähnliche Inhalte. So lässt sich das Angebot mit dem Schritt „Tun“ vergleichen. Die Beobachtung und Bewertung sind Ergänzungen der Schritte, da sich diese nicht auf das eigene Handeln, sondern auf den Bewohner beziehen. Mit der Bewertung wird dann aber das weitere Vorgehen durchdacht und geplant, was im Schritt „Planen“ zu finden ist. Durch die vollständige Dokumentation werden der Prozess und das eigene Handeln überprüfbar.

Ursprünge in der Gewaltfreien Kommunikation

Beobachtung und Bewertung zu trennen, findet seinen Ursprung in der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Entwickelt hat diese Marshall B. Rosenberg. Er schreibt zu dieser Kommunikationsform: „Die GFK tritt nicht dafür ein, dass wir vollkommen objektiv bleiben und uns jeglicher Bewertung enthalten. Sie verlangt nur, dass wir zwischen unseren Beobachtungen und unseren Bewertungen immer sauber trennen. GFK ist eine prozessorientierte Sprache, die statische Verallgemeinerungen eher verhindert; stattdessen werden Bewertungen nur auf der Grundlage von Beobachtungen vorgenommen, konkret bezogen auf die Zeit und den Handlungszusammenhang.“

Diese saubere Trennung zwischen Beobachtung und Bewertung wird auch im Dokumentationsinstrument „ABBA“ eingesetzt. Zum einen wird so auf das Befinden in der Dokumentation der Sozialen Betreuung eingegangen und zum anderen wird auch dokumentiert, wie diese Information hergeleitet wurde. Damit wird leider die Problematik der subjektiven Situationsinterpretation nicht komplett gelöst, es wird aber nachvollziehbar, wie es zu welchem Rückschluss kommt.

Damit zeigt sich, dass die Dokumentation mit ABBA viele Vorteile gegenüber einer unstrukturierten Dokumentation bietet. Die Inhalte haben eine aufgebaute Struktur und der Handlungszusammenhang wird immer ersichtlich. Auch, wenn die Bewertung subjektiv ist, durch die Verbindung mit dem Beobachteten zeigt sich eine hohe Transparenz und Nachvollziehbarkeit. □

*alle Namen von der Redaktion geändert

Literatur

- Monika Krohwinkel (2007) Rehabilitierende Prozesspflege am Beispiel von Apoplexierkrankten. überarb. u. erw. Auflage. Bern: Hans Huber
 Marshall B. Rosenberg (2013): Gewaltfreie Kommunikation. 11. Auflage: Paderborn: Junfermann
 MDS Hrsg.(2014): Qualitätsprüfungs-Richtlinien Transparenzvereinbarung - Grundlagen der Qualitätsprüfungen nach §§ 114ff SGB XI in der stationären Pflege. Essen: Medizinischer Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e. V.



Anna Kathrin Holtwiesche
 Sozialarbeiterin (B. A.)
 E-Mail: ah@qs-amber.de

Anzeige

Zugänge zur Vergangenheit

Die 75 Bildkarten ermutigen Menschen, sich zu erinnern, über das eigene Leben nachzudenken und zu sprechen. Im Booklet stellt Hans Georg Ruhe Methoden und Arbeitsansätze der Biografiearbeit und die Einsatzmöglichkeiten vor.

- **Die Themen:** Abwehr, Ärger, Ahnen, Glauben, Gebrechen, Gesellschaft, Trennung, Wohnen und Zorn.
- Texte und Gedichte auf der Rückseite der Bildkarten ergänzen oder kontrastieren die Botschaft der Bilder.

Mehr zum Thema:



152 S., € 14,95 D
 ISBN 978-3-7799-2084-7



75 stabile Karten im Großformat in einer hochwertigen Kassette. Mit 32-seitigem Methoden-Booklet und Materialien zum Downloaden.



Hans Georg Ruhe
75 Bildkarten Biografiearbeit
 2016. € 49,95 D • ISBN 978-3-407-36572-9

Erfahren Sie mehr!
www.beltz.de/bildkarten

BELTZ