



Marte Meo – Interaktion auf Augenhöhe

Ein Projekt zur Gestaltung von gelingen-
den Alltagssituationen mit Menschen mit
Demenz

Verfasser:

Sonja Jörg-Jenzer

Marte Meo Supervisorin, dipl. Pflegefachfrau HF, Höfa I Gerontologische Pflege

Marlise Misteli

Marte Meo Anwenderin, Pflegeexpertin

Urs Neuenschwander

Marte Meo Supervisor i.A., Eidg. dipl. Institutionsleiter

12. Februar 2015

Zusammenfassung

Die vorliegende Dokumentation beschreibt die Umsetzung der Marte Meo Methode in der Betreuung und Pflege von Menschen mit Demenz. In der dahlia oberaargau ag haben wir, als erste Institution im Altersbereich der Schweiz, die Methode eingeführt.

Mit der Marte Meo Methode als ressourcen – und entwicklungsunterstützende Methode, welche auf der Entwicklungspsychologie basiert, haben wir in der Betreuung und Pflege von dementen Menschen die Möglichkeit, eine gelingende Interaktion mit allen Sinnen aufzunehmen.

Die Marte Meo Methode unterstützt die Interaktionsmomente mit dementen Menschen filmbasiert. Kurze Filmsequenzen werden in einer Supervision angeschaut und dabei werden die gelungenen Momente aufgezeigt.

2011 wurden die Kadermitarbeitenden des Bereichs Betreuung und Pflege in der Anwendung der Methode geschult. Ab 2012 war die Schulung dann für alle Mitarbeitenden offen. Ebenfalls 2012 wurden die ersten Fachberater ausgebildet, welche die Supervisionen dann bei den Mitarbeitenden ihrer Wohngruppe durchführen konnten. Die Schulungen wurden bis zu diesem Zeitpunkt von externen Marte Meo Supervisorinnen durchgeführt. Die stellvertretende Leitung des Bereichs Betreuung und Pflege absolvierte dann die Ausbildung zur Supervisorin. Seither werden die Marte Meo Anwender- und Fachberaterkurse von ihr durchgeführt.

Anhand eines filmbasierten Beispiels wird die Vorgehensweise aufgezeigt, welche für alle Pflegenden aller Funktionen im Alltag umsetzbar ist. Es wird aufgezeigt, welche Marte Meo Elemente in den Filmsequenzen zu einer gelingenden Interaktion mit Frau A. beitragen und wie dadurch herausforderndes Verhalten der Bewohnerin vermieden wird.

Im Januar 2015 haben wir die Anwendung und Wirksamkeit der Marte Meo Methode mittels einer Mitarbeiterbefragung evaluiert. Es zeigte sich, dass die Marte Meo Fortbildung und die Videoanalysen als hilfreich empfunden und die gelernten Inhalte im Arbeitsalltag angewendet werden. Interaktionsfähigkeiten und Beziehungskompetenzen werden dadurch bei den Pflegenden gestärkt. Werden die unterstützenden Elemente der Marte Meo Methode im Alltag bewusst eingesetzt, so zeigen sich bei dementen Menschen Initiativen, welche für die Selbstwirksamkeit der Beteiligten von grosser Bedeutung ist.

Mit dem zugrundeliegenden humanistischen Ansatz wird jeder Mensch in der bewusst gestalteten Interaktion in seiner Einzigartigkeit wahrgenommen. Mit der Marte Meo Methode fragen wir nicht warum reagiert ein Mensch so, sondern suchen nach kleinschrittigen Lösungen. Wir schauen, mit welchem Element wir den Menschen unterstützen können, damit er seine Ressourcen nutzen kann. Diese bewusst wahrgenommenen Momente haben für alle Beteiligten grosse Auswirkungen auf die Selbstwahrnehmung und die Selbstsicherheit.

„Der einzige Mensch, der sich vernünftig benimmt, ist mein Schneider. Er nimmt jedes Mal neu Mass, wenn er mich trifft, während alle anderen immer die alten Massstäbe anlegen in der Meinung, sie passten auch heute noch.“

George Bernard Shaw

Inhalt

1. Einführung.....	3
1.1. Die Person-zentrierte Pflege und Betreuung.....	3
1.2. Marte Meo Methode.....	4
1.2.1. Strukturierte Situation.....	5
1.2.2. Freie Situation	6
2. Zielsetzung.....	7
2.1. Ziele.....	7
2.2. Zielgruppen.....	7
3. Umsetzung von Marte Meo in der dahlia oberoargau ag.....	8
3.1. dahlia oberoargau ag.....	8
3.2. Marte Meo kennenlernen	8
3.3. Marte Meo Anwender: Schulung des Kaders der Standorte Herzogenbuchsee, Huttwil und Niederbipp.....	8
3.4. Kennenlernen von Marte Meo und Schulung der Mitarbeitenden	9
3.5. Ausbildung Marte Meo Fachberater.....	9
3.6. Schulung Marte Meo ab 2012	9
3.7. Fachtagungen.....	10
4. Marte Meo Methode in der Praxis.....	10
4.1. Film „Botschaft hinter herausforderndem Verhalten“	10
4.1.1. Clip 1 - Fr. A. und T.B. schauen zusammen das Fotoalbum von Frau A. an.	11
4.1.2. Clip 2 - Review mit T.B. und Sonja Jörg.....	11
4.1.3. Clip 3 - Folgefilm Frau A. und T.B.	12
4.1.4. Implementierung im Team.....	14
4.1.5. Evaluation zu „Botschaft hinter herausforderndem Verhalten“	15
4.2. Mitarbeiterbefragung über die Anwendung der Marte Meo Methode	16
4.2.1. Ergebnisse der Befragung.....	16
5. Rolle der Projektleitung.....	19
6. Reflexion und Ausblick	20
7. Literaturverzeichnis.....	21
8. Anhang	22

1. Einführung

In der Schweiz leben heute ca. 110'000 Menschen mit einer Demenzerkrankung. Eine Demenz ist eine Hirnleistungsstörung mit unterschiedlichen Ursachen. Sie führt zu einem zunehmenden Verlust des Erinnerungsvermögens und der Orientierung. Menschen mit Demenz verlieren auch die Fähigkeit Sprache zu verstehen und zu sprechen, wobei die nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten bis in die schwere Demenz hinein erhalten bleiben. Häufig kommt es bei einer Demenz auch zu Bewegungsstörungen und zu Einschränkungen der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit. Dies hat zur Folge, dass die betroffenen Menschen bei den Aktivitäten des täglichen Lebens zunehmend auf Hilfe angewiesen sind. Eine Demenz wirkt sich aber auch auf die emotionale Befindlichkeit und das Sozialverhalten aus. Herausfordernde Verhaltensweisen von Menschen mit Demenz lassen sich mehrheitlich auf eine ungenügende Anpassung der Umwelt an ihre Bedürfnisse zurückführen.

Die meisten der an Demenz erkrankten Menschen leben zu Hause und werden von Angehörigen betreut. In den Pflegeheimen nimmt jedoch die Anzahl der Menschen mit Demenz kontinuierlich zu. Kürzlich durchgeführte Studien belegen, dass rund zwei Drittel der Bewohnerinnen und Bewohner in Schweizer Pflegeheimen an Demenz erkrankt sind, wobei nur etwa 40% eine ärztlich diagnostizierte Demenz aufweisen (Nationale Demenzstrategie 2014-2017, S. 14).

Die Pflege von Menschen mit Demenz stellt hohe Anforderungen an die Betreuungspersonen. In der nationalen Demenzstrategie 2014-2017 wird im Handlungsfeld 3 unter Qualität und Fachkompetenz beschrieben, dass Personen, welche in der Betreuung und Pflege mit dementen Menschen arbeiten, in ihren Kompetenzen unterstützt und gestärkt werden müssen.

1.1. Die Person-zentrierte Pflege und Betreuung

Ein bedeutender Bezugsrahmen für die Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz ist der Person-zentrierte Ansatz von Tom Kitwood. Der Person-zentrierte Ansatz stellt die Person in den Mittelpunkt aller Betrachtungen und anerkennt Menschen mit Demenz in ihrem vollen Menschsein. Der Bezugsrahmen ist nicht länger die Person-mit-DEMENZ, sondern vielmehr die PERSON-mit-Demenz. Das übergeordnete Ziel einer Person-zentrierten Pflege besteht darin, das Personsein von Menschen mit Demenz zu erhalten, zu fördern oder wiederherzustellen. Kitwood definiert Personsein als „ein Stand oder Status, der dem einzelnen Menschen im Kontext von Beziehungen und sozialem Sein von anderen verliehen wird. Er impliziert Anerkennung, Respekt und Vertrauen“ (Kitwood, 2013, S. 30/31). Nach Kitwood gehen folgende vier globale Empfindungszustände mit Wohlbefinden und somit mit gut erhaltenem Personsein einher:

- das Gefühl, etwas wert zu sein
- das Gefühl, etwas tun, etwas bewirken zu können
- das Gefühl, Kontakt zu anderen Menschen zu haben, dazu zu gehören
- das Gefühl von Sicherheit, Urvertrauen und Hoffnung
(Morton und Müller-Hergl zit. in Welling, 2004, S. 1)

Menschen mit Demenz sind mit Fortschreiten des demenziellen Prozesses immer weniger selbst in der Lage, ihr Personsein aufrechtzuerhalten. Sie sind angewiesen auf Menschen, die ihr Personsein anerkennen und es fortwährend fördern. Dies geschieht durch eine wertschätzende und einfühlsame zwischenmenschliche Beziehung. Die Ursprünge der Person-zentrierten Pflege gehen auf die klienten-zentrierte Psychotherapie von Carl Rogers zurück. Danach sind für eine hilfreiche Beziehung vor allem drei Haltungen des Helfers wichtig, nämlich Kongruenz, Empathie und Wertschätzung oder positive Zuwendung.

Kongruenz bedeutet Übereinstimmung mit uns selbst. Es ist demzufolge wichtig, dass wir leben was wir wirklich sind, dass wir in unseren Beziehungen echt bleiben. Wir sollten uns unserer Gefühle bewusst sein und sie auch leben. Empathie ist ein nicht wertendes, einführendes Verstehen

der inneren Erlebniswelt des Gegenübers. Das heisst ihm auch wirklich zuzuhören und auf seine Gefühle einzugehen ohne nur zu beschwichtigen. Einführendes Verstehen bedeutet auch, dass wir den andern Menschen mit all unseren Sinnen wahrnehmen und zu verstehen suchen. Ganz wesentlich ist, dass wir dem andern Menschen gegenüber eine warmherzige, positive und akzeptierende Haltung einnehmen. Gemeint ist damit nicht eine oberflächlich-liebenswürdige Zuwendung, sondern ein Achten der Persönlichkeit des andern Menschen.

Neben diesen drei wichtigen Haltungen, die für eine hilfreiche Beziehung zu andern Menschen von grundlegender Bedeutung sind, gibt es jedoch auch eine Bedingung, die aufseiten des Gegenübers gegeben sein muss: Er muss wenigstens ein Mindestmass von unserer Haltung wahrnehmen. Dies bedingt natürlich, dass wir unsere Haltung in einer für ihn verständlichen Weise vermitteln. Erst das Vorhandensein von all diesen Bedingungen machen eine entwicklungsunterstützende Beziehung möglich (Rogers, 1994, S. 211-221).

Dawn Brooker (2008, S. 19) entwickelte den Person-zentrierten Ansatz von Kitwood weiter und fasst die 4 Schlüsselemente der Person-zentrierten Pflege im VIPS-Modell zusammen:

- V Value base – bedingungslose Wertschätzung eines jeden menschlichen Lebens – unabhängig vom Alter oder den kognitiven Fähigkeiten eines Menschen
- I Individualized – ein individualisierter Pflegeansatz, der die Einzigartigkeit jedes Einzelnen anerkennt
- P Perspective – die Welt aus der Perspektive von Menschen mit Demenz betrachten
- S Social environment – eine soziale Umgebung zur Verfügung stellen, die den psychischen Bedürfnissen von Menschen mit Demenz entspricht

1.2. Marte Meo Methode

Marte Meo ist eine videobasierte Methode zur Entwicklungsunterstützung von Menschen. Der Name Marte Meo ist abgeleitet aus dem Lateinischen und bedeutet „aus eigener Kraft“. Die Methode wurde von Maria Aarts aus den Niederlanden in den siebziger Jahren entwickelt. Sie studierte eingehend, wie Eltern die Entwicklung ihrer Kinder in Alltagssituationen unterstützen und formulierte dann grundlegende Elemente der Kommunikation. Diese „Rezepte der Natur“, wie Maria Aarts diese entwicklungsunterstützenden Elemente nennt, sind Teil der natürlichen Eltern-Kind Interaktion. Die Marte Meo Methode wurde in der Kinder- und Jugendhilfe in den Niederlanden eingeführt und hat sich seither international verbreitet. In der Zwischenzeit hat sich Marte Meo auch in anderen Bereichen als hilfreich erwiesen. Es entstanden zahlreiche Marte Meo-Programme, so auch eines für die Pflege von Menschen mit Demenz.

Durch die Anwendung der Marte Meo Methode kann Menschen mit eingeschränkten Fähigkeiten in Alltagssituationen Wertschätzung, Orientierung und Sicherheit vermittelt werden. Die Methode ist konsequent ressourcenorientiert. Die gefilmten Alltagssituationen wie Aufstehen, Körperpflege oder Essen eingeben, werden analysiert. Gezeigt werden daraus aber nur die gelungenen Momente. Es geht darum, positive innere Bilder von sich selbst zu entwickeln und darauf aufzubauen (Becker, 2009, S. 42-44).

Zwicker-Pelzer (2008, S. 56/57) beschreibt in ihrem Praxisforschungsprojekt, dass der Einsatz von Marte Meo die Pflegequalität einer Einrichtung verbessert. Bewohner werden bewusster wahrgenommen. Die Sensibilität für deren Wünsche und Bedürfnisse wächst. Die Perspektive der Wahrnehmung des eigenen Handelns verändert und erweitert sich bei den Betreuungspersonen. Sich-selber-handelnd sehen ist eine andere Erlebnisqualität als das „Wissen um die eigene professionelle Handlung“ zu haben. Die Reviews stärken deutlich das professionelle Selbstwertkonzept. Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter wächst durch die Anwendung von Marte Meo.

In einer dänischen Untersuchung in einem Pflegeheim reduzierten sich durch die Anwendung der Marte Meo Methode Situationen mit herausforderndem Verhalten eindrücklich. Weiter geht aus

der Untersuchung hervor, dass Mitarbeitende die Bedürfnisse der Bewohner erkennen und wissen wer mehr Zeit braucht und wer mit weniger Zeit auskommt. Dadurch können sie ihre Arbeit besser organisieren. Sie sind zufriedener mit ihrer Arbeit und fühlen sich kompetenter. 90% der Angestellten haben eine positivere Einstellung zu den Bewohnern. Die befragten Mitarbeitenden erwähnen, dass sie im Gespräch über soziale und psychische Bedürfnisse der Bewohner nun eine gemeinsame Sprache benutzen (Bakke, zit. in Aarts, 2009, S. 146).

Schäuble/Scholz (2013, S. 5-9) beschreiben in ihrer Studie Marte Meo als eine geeignete Methode für die Verbesserung der Kommunikation im Altersbereich. Die Methode bietet positive Effekte für Bewohner, Mitarbeitende und Angehörige und kann zu Verbesserungen in der Teamarbeit beitragen. Die Mitarbeitenden verlangsamen ihr Tempo und nehmen sich mehr Zeit für Bewohner und Aktivitäten. Sie bringen mehr Verständnis für die Situation des Bewohners auf und sind aufmerksamer gegenüber seinen Initiativen. Erfolge werden besser wahrgenommen. Weiter erwähnen die Mitarbeitenden, dass sie Ruhe bewahren, zuhören und Pausen einhalten bevor sie Antwort geben. Mimik und Gestik werden bewusster eingesetzt und auch beim Bewohner mehr beachtet. Wichtig ist ihnen eine freundliche Atmosphäre zu gestalten.

Marte Meo ist ein Praxiskonzept und besticht durch seine Einfachheit. Es beschränkt sich auf die Elemente der unterstützenden Kommunikation und sucht nach ganz konkreten Antworten. Die zugrundeliegende Haltung ist nicht wertend. Die Elemente der unterstützenden Kommunikation unterscheiden sich je nachdem ob wir uns in einer strukturierten oder in einer freien Alltagssituation befinden.

1.2.1. Strukturierte Situation

Die Marte Meo Elemente (MME) des **positiven Leitens** werden eingesetzt, wenn eine bestimmtes Ziel wie Aufstehen, Körperpflege oder Ankleiden erreicht werden soll und der Mensch mit Demenz dabei auf unsere Unterstützung angewiesen ist. Das Ziel ist es, eine gelungene Interaktion zu gestalten und die betreute Person so anzuleiten, dass sie ihre Kompetenzen voll ausschöpfen und allenfalls „vergessene“ Handlungen wieder durchführen kann. Alltagsaktivitäten sollten nicht in aller Eile erledigt werden. Sie bieten vielmehr eine Gelegenheit, mit dem an Demenz erkrankten Menschen eine bedeutsame Zeit zu verbringen.

Bei einer strukturierten Situation ist es wichtig zuerst eine **gute Atmosphäre** zu schaffen. Mit einem **Lächeln im Gesicht** und einer **freundlichen Stimme** können wir den Kontakt zum Bewohner aufnehmen.

Anschliessend **benennen** wir die gegenwärtige Situation und unsere Absicht. Dies tun wir bei Bewohnern mit Verständigungsproblemen sowohl verbal als auch a verbal durch entsprechende Gesten. Dabei schauen wir den Bewohner an um uns zu versichern, dass er uns verstanden hat. Falls er eine Handlungs-, Kommunikations- oder Gefühlsinitiative zeigt **benennen** wir diese.

Jetzt **stimmen** wir uns mit dem Bewohner **ab** und schauen, ob er bereit ist mit der Aktion zu beginnen. Dann machen wir einen **klaren Anfang** und benutzen dazu sogenannte Signalwörter wie „So, fangen wir an!“ oder „Also!“ um seine Aufmerksamkeit voll auf das aktuelle Geschehen zu lenken. Eine Initialberührung an Schulter, Arm oder Hand kann als zusätzliches Signal für den Anfang einer Handlung genutzt werden.

Wir versuchen, den Kontakt während der gesamten Aktion aufrecht zu erhalten. Dazu **rhythmisieren** wir den Ablauf und wechseln immer ab zwischen **Kontaktmoment** und **Aktionsmoment**.

Wir **benennen** unser Tun, um vorhersagbar zu sein und **leiten** den Bewohner anschliessend **Schritt für Schritt an**. Menschen mit Demenz haben häufig den Ablauf von Aktivitäten vergessen und brauchen daher detaillierte Anleitung.

Ein weiteres wichtiges MME ist Timing und Tuning. Das bedeutet, abzuwarten, ob die betreute Person den nächsten Handlungsschritt selbständig beginnt. Ist dies der Fall, wird die entspre-

chende Initiative **bestätigt**. Bemerken wir jedoch, dass die betreute Person unsicher ist fahren wir fort mit der Schritt-für-Schritt-Anleitungen. Dazwischen sollten wir immer wieder **warten**, um der betreuten Person die nötige Zeit für den nächsten Schritt zu geben, und aufmerksam ihrer Handlung **folgen**. Dabei machen wir ein **freundliches Gesicht** und suchen auch immer wieder den Blickkontakt zur betreuungsbedürftigen Person. **Folgen** und **Leiten** sollten in einem Gleichgewicht zueinander stehen. Menschen mit Verständigungsschwierigkeiten brauchen eine doppelte Anleitung, d.h. die einzelnen Schritte müssen gesagt und gezeigt werden.

Mit dem MME **Bestätigen** („Ja, genau so!“) und **Freude teilen** können wir der betreuten Person das Gefühl vermitteln kompetent und selbstwirksam zu sein.

Jeder Teilschritt des Bewohners oder jede Gefühlsinitiative **benennen** wir. Das **Benennen** zeigt der pflegebedürftigen Person, dass sie gesehen wird. Sie kann die Handlung bewusster wahrnehmen und erhält Orientierung in Bezug auf sich selber.

Nach Beendigung der gesamten Aktion setzen wir ein **klares Ende**. Die Aktion wird mit einem Kontaktmoment abgeschlossen.

Eine gelungene Interaktion oder ein guter Moment mit der betreuten Person kann uns einen sogenannten **Happ-Happ Moment** bescheren. Ein solcher Moment lässt uns Energie tanken im Pflegealltag (Aarts, 2009, S. 134-136; Berther/Niklaus Loosli, 2012, S. 21-24; Bündler et al., 2009, S. 340).

1.2.2. Freie Situation

Freie Situationen sind kurze Begegnungsmomente im Alltag. Im Gegensatz zu einer geleiteten Situation ist eine freie Situation nicht zielorientiert. Sie kann aber das Wohlbefinden des Menschen mit Demenz fördern und zu einer guten Atmosphäre auf der Abteilung beitragen. Freie Situationen geben uns die Möglichkeit die zielgerichteten Arbeitsabläufe einen Moment zu „vergessen“ und offen zu sein für das, was sich aus einem Augenblick der Begegnung entwickelt. Für den betroffenen Menschen bedeutet eine freie Situation, dass jemand sich Zeit nimmt für ihn als Person. Dies kann seine Selbstwahrnehmung und sein Selbstvertrauen stärken.

Am Anfang einer freien Situation stehen die MME **warten** und **folgen**. Wir müssen der betreuten Person Zeit geben und **genau hinschauen**, was sie in diesem Moment gerade tut. In einer freien Situation nehmen wir eher eine zurücknehmende, wahrnehmende „lauschende“ Haltung ein. Dies gibt der Person mit Demenz den notwendigen Raum sich mitzuteilen. Sonst besteht die Gefahr, dass die Interaktion von uns geprägt und dominiert wird (Ganss et al., 2014, S. 99).

Wir sollten uns auch um einen **guten Anschluss mit uns selber** bemühen, d.h. uns in eine entspannte Stimmung bringen.

Mit einem **Lächeln im Gesicht** und einer **freundlichen Stimme** benennen wir dann die Handlungs-, Kommunikations- oder Gefühlsinitiative der betreuten Person.

Es gilt, im Alltag diese kurzen Begegnungsmomente bewusst zu nutzen, **Freude zu teilen** und sich und die betreute Person zu stärken (Berther/Niklaus Loosli, 2012, S. 35-37).

2. Zielsetzung

Sinn und Zweck dieses Projekts ist es, die Marte Meo Methode in unserer Institution einzuführen mit dem Ziel die Kompetenzen der Mitarbeitenden im Umgang mit Menschen mit Demenz zu erweitern und dadurch die Lebensqualität dieser Menschen zu verbessern.

2.1. Ziele

Daraus abgeleitet ergaben sich folgende konkreten Ziele:

Die Menschen mit Demenz

- erfahren Wertschätzung,
- fühlen sich wohl und geborgen,
- können ihre Kompetenzen stärken,
- sind sich ihrer Selbstwirksamkeit bewusst,
- erhalten entsprechend ihren Bedürfnissen Unterstützung,
- haben soziale Kontakte und erleben Gemeinschaft.

Die Mitarbeitenden

- können Beziehungen zu Menschen mit Demenz aufbauen,
- verinnerlichen die Marte Meo Elemente und können dadurch gelingende Interaktionen gestalten,
- sind sich ihrer Selbstwirksamkeit bewusst,
- tanken durch gelungene Interaktionen Energie für ihre anspruchsvolle Arbeit und
- können, je nach Ausbildungsstand, die Mitarbeitenden in der Anwendung der Marte Meo Methode beraten, fördern und/oder ausbilden (siehe Anhang Marte Meo Konzept).

2.2. Zielgruppen

Die Zielgruppen dieses Projekts sind:

- Menschen mit Demenz
- Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen ohne Demenz Diagnose
- Mitarbeitende aller drei Funktionsstufen des Bereichs Pflege und Betreuung

3. Umsetzung von Marte Meo in der dahlia oberaargau ag

3.1. dahlia oberaargau ag

Die dahlia oberaargau ag wurde am 01.01.2011 gegründet. Die neue Firma übernahm den Geschäftsbereich Wohnen und Pflege im Alter (Standorte Herzogenbuchsee, Huttwil und Niederbipp) des Spitals Region Oberaargau AG (SRO). Mit der Integration des Oberaargauischen Pflegeheims Wiedlisbach am 01.01.2012 erweiterte sich das Angebot der dahlia oberaargau ag in der Region auf vier Standorte.

Die dahlia oberaargau ag bietet für 320 teils pflegebedürftige und teils behinderte Bewohner Betreuung und Pflege an. An den vier Standorten arbeiten 220 Mitarbeitende in der Betreuung und Pflege in den Funktionsstufen 1, 2 und 3 gemäss Richtstellenplan des Kantons Bern.

3.2. Marte Meo kennenlernen

Ende 2010 erhielt Urs Neuenschwander, Standortleiter dahlia oberaargau ag der Standorte Herzogenbuchsee, Huttwil und Niederbipp, Unterlagen der Marte Meo Methode von Urs Lüthi, Delegierter des Verwaltungsrates der dahlia oberaargau ag, um zu evaluieren, ob diese Methode in der Alterspflege einsetzbar ist. Schon bald zeigte sich, dass die Marte Meo Methode an den Ressourcen der Bewohner und Pflegenden ansetzt und im Hier und Jetzt nach positiven Lösungen sucht sowie die Kompetenzen der Pflegenden bildbasiert unterstützt und stärkt.

Am 1. November 2010 wurden alle Gruppenleiterinnen, Stellvertreterinnen, die Pflegeexpertin und die Ausbildungsverantwortliche zu einem Marte Meo Einführungsanlass mit Therese Niklaus Loosli eingeladen, um anschliessend über eine mögliche Einführung zu diskutieren. Die Weiterbildungsreise im März 2011, mit dem ganzen Kader und dem Delegierten des Verwaltungsrates, nach Aachen, Deutschland, ins Seniorenzentrum am Haarbach, hat den Entscheid, die Methode einzuführen, definitiv bestärkt. Im Seniorenzentrum am Haarbach sind die Mitarbeitenden der Pflege, des Reinigungsdienstes, der Küche und des Services geschult. Hier wurde für uns die Methode erlebbar und spürbar. Durch die Fachleute wurde bei uns bei jeder Interaktion auf eine gute Atmosphäre und einen guten Anschluss geachtet.

Nach dem Entscheid, die Marte Meo Methode einzuführen, wurden die Mitarbeitenden an den jeweiligen Teamsitzungen über die Marte Meo Methode, den Umgang mit den elektronischen Medien und das weitere Vorgehen informiert.

Alle Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige, Bezugspersonen und Beistände wurden brieflich informiert. Die Betroffenen hatten die Wahl, ob sie sich filmen lassen wollten oder nicht und mussten dies jeweils schriftlich auf der Einverständniserklärung vermerken. Dieses Vorgehen wird bis heute so gehandhabt. Die Einverständniserklärungen werden auf der Wohngruppe in einem Ordner abgelegt und die Dokumentationen der entsprechenden Bewohner werden gekennzeichnet (siehe Anhang Marte Meo Konzept).

3.3. Marte Meo Anwender: Schulung des Kadern der Standorte Herzogenbuchsee, Huttwil und Niederbipp

Von März bis Juli 2011 haben alle Mitarbeitenden des Kadern den Marte Meo Kurs für Anwender mit Zertifikatsabschluss absolviert. Mit jedem Kurstag wurde der Entscheid, diese Methode in der Altersbetreuung umzusetzen, bestätigt. Durch die Einfachheit und das konkrete, bildbasierte Hinschauen erhielten wir durch diese Methode ein Instrument um einen Moment zu analysieren und mit den Marte Meo Elementen die Bewohner zu unterstützen. Als positiver Nebeneffekt hat sich standortübergreifend das gemeinsame Pflegeverständnis des Kadern vertieft und eine gemeinsame Sprache entwickelt. Nach jedem Kurstag wurde mit den Kursleiterinnen Therese Niklaus Loosli und Claudia Berther die Schulung reflektiert und die Anliegen für den folgenden Kurstag aufgenommen. So konnten wir eine für uns angepasste Schulung anbieten.

3.4. Kennenlernen von Marte Meo und Schulung der Mitarbeitenden

An Einführungsanlässen wurde die Marte Meo Methode vorgestellt. Zu diesem Anlass wurden neben den Mitarbeitenden der Betreuung und Pflege aller Funktionsstufen auch die Mitarbeitenden der Küchen und der Administration eingeladen.

Ab August 2011 wurden für die Pflegenden monatlich Termine festgelegt, um möglichst viele Mitarbeitende zu schulen, mit dem Ziel, dass alle Mitarbeitenden den Anwenderkurs mit Zertifikatsabschluss absolvieren. Für die Kursleiterinnen war es möglich vormittags und nachmittags je 20 Mitarbeitende zu schulen.

Die Reaktion auf die Marte Meo Methode zeigte sich sehr unterschiedlich. Einerseits wurde klar geäußert: „Das machen wir ja schon.“ und „Wir haben nicht noch Zeit zu filmen.“ Andererseits wurden die Möglichkeiten mit dieser Methode zu arbeiten sofort erkannt und genutzt. Das Filmen zeigte sich zu Beginn als grosse Hürde. Um die Mitarbeitenden zu unterstützen, wurde an jedem Anlass ein Film durch eine Kaderperson vorgestellt und die eigenen Erfahrungen konnten einfließen. Dieses Vorstellen stärkte die Mitarbeitenden indem sie bemerkten, dass nicht eine Beurteilung der Mitarbeitenden im Vordergrund steht, sondern eine objektive Analyse der Interaktion mit den Bewohnern. Die Schulung wurde immer durch die Anwesenheit von Herrn Neuenschwander, Standortleiter, mit der Begrüssung begonnen und am Schluss hatten die Mitarbeitenden ein Zeitfenster, um ihre Anliegen direkt Herrn Neuenschwander mitzuteilen. Schon rasch wurde durch die Rückmeldungen bemerkt, dass die Organisation der Schulungen an den Standorten in einem zu schnellen Tempo geplant war. So konnte die Schulung individuell für alle Ausbildungsstufen angepasst werden.

3.5. Ausbildung Marte Meo Fachberater

Um die Mitarbeitenden an der Basis zu begleiten wurde der Entschluss gefasst, dass die Stellvertreterin Bereichsleitung Pflege und Betreuung, alle Gruppenleiterinnen, deren Stellvertreterinnen und die Leiterin Aktivierung die Ausbildung als Fachberaterinnen absolvieren. Die Schulung begann im September 2011 zeitgleich mit der Ausbildung der Mitarbeitenden der Standorte. So konnten die Leitenden die Mitarbeitenden bildbasiert coachen und die Methode am jeweiligen Standort implementieren. Dies bewirkte eine hohe Identifikation und eine hohe Glaubwürdigkeit der Teams gegenüber den Bewohnern und deren Angehörigen. Aussagen, wie: „Dieses schwierige Verhalten von Bewohnern können wir in dieser Gruppe nicht bewältigen.“ wurden klar weniger. Die Teams reflektierten ihr Verhalten und suchten gemeinsam nach Lösungen.

3.6. Schulung Marte Meo ab 2012

Nach dem Zusammenschluss mit dem Oberaargauischen Pflegeheim Wiedlisbach stellte uns die Grösse der Institution vor neue Herausforderungen, wie wir die Schulung und Umsetzung der Methode weiterführen wollen.

Im März 2012 wurden alle Leitenden zu einer Reise nach Aachen ins Seniorenzentrum am Haarbach eingeladen. Das Ziel war einerseits der Austausch über den Stand der Umsetzung der Marte Meo Methode und andererseits die Gründung eines Netzwerkes in der ambulanten und stationären Altenhilfe.

Die Implementierung der Marte Meo Methode an allen Standorten wurde situativ angepasst, das heisst, die Schulungen wurden statt monatlich alle zwei Monate und standortübergreifend gemeinsam durchgeführt. Die Leitenden konnten mit den Leitenden beginnen und die Pflegenden aller Funktionsstufen begannen mit den Pflegenden der anderen Standorte. Durch die Mitarbeitenden der Standorte Herzogenbuchsee, Huttwil und Niederbipp, welche schon in einer Schulung waren, konnten Erfahrungen mit der Methode diskutiert und die Wirksamkeit aufgezeigt werden.

Der Nutzen wurde auch schon bald für die Mitarbeitenden des Standorts Wiedlisbach sichtbar und unterstützte die Integration.

Ab Mitte 2013 wurden die Schulungen von Sonja Jörg, Supervisorin in Ausbildung durchgeführt. Die Ablösung der Kursleiterinnen wurde vorgängig auch so besprochen und unterstützt. Ende November 2014 hat Sonja Jörg die Ausbildung als Supervisorin Marte Meo abgeschlossen.

3.7. Fachtagungen

Um die Methode im Altersbereich bekannt zu machen wurde 2012 am Standort Wiedlisbach die 1. Schweizerische Marte Meo Fachtagung organisiert zum Thema „Schauen und (sich) stärken“. Motiviert durch die positiven Rückmeldungen wurde im folgenden Jahr die 2. Schweizerische Marte Meo Fachtagung zum Thema „warten - (sich) freuen – Zeit gewinnen“, durchgeführt. Die 3. Schweizerische Marte Meo Fachtagung zum Thema „Betreuungs- und Pflegequalität mit der Marte Meo Methode“ fand 2014 statt. An jeder Fachtagung hielt die Gründerin Maria Aarts ein Referat. Die Fachtagungen hinterliessen bei den Besuchern bleibende Eindrücke, zum einen wegen der Einfachheit der Methode, zum andern wegen deren Wirksamkeit.

4. Marte Meo Methode in der Praxis

Die Marte Meo Methode unterstützt Menschen verbal und/oder nonverbal durch Gespräche, Gestik und Führung im Alltag. Alltagssituationen werden gefilmt. Die Filme dauern 5 - 10 Minuten. Im Vordergrund der Analyse steht das Erkennen von vorhandenen Fähigkeiten der Bewohner, sowie was seitens der Betreuung zu einer positiven Begegnung führen kann. Ein Analyse / Review beginnt mit einem Standbild und der Film wird anschliessend in ganz kurzen Sequenzen gezeigt. Dies unterstützt und fördert das lösungsorientierte Handeln der Betreuenden. Durch bewusst eingesetzte Marte Meo Elemente (Abwarten und Folgen einer Handlung, Gefühle des Bewohners erkennen und benennen usw.), kann eine gute Stimmung geschaffen und unterstützt werden. Erschwerte Situationen, wie zum Beispiel Aggressionen, können durch die Filmanalyse gezielt nach Ursachen evaluiert sowie positiv und gezielt angegangen werden.

Dieser Prozess wird im folgenden Beispiel anhand der beigelegten CD filmbasiert aufgezeigt und nachfolgend schriftlich dokumentiert.

4.1. Film „Botschaft hinter herausforderndem Verhalten“

Frau A., geboren 1918, lebte seit Beginn 2013 in einem Altersheim in der Region. Durch ihre zunehmende dementielle Entwicklung sowie ihr herausforderndes Verhalten konnte sie nicht mehr im Altersheim betreut werden und wurde in die gerontopsychiatrische Klinik überwiesen. Aufgrund ihres Krankheitsbildes konnte sie nicht mehr zurück ins Altersheim und ist nach dem Aufenthalt in der Gerontopsychiatrie am 09.09.2013 in die dahlia oberaargau ag eingetreten.

Bei Frau A. zeigen sich massive Probleme im Kurz- und Langzeitgedächtnis und in den Handlungsabläufen. Ihre Fähigkeiten sich verbal adäquat zu äussern sind sehr eingeschränkt, sie versteht oft auch nicht den Inhalt von Gesagtem. Dazu kommt eine starke Schwerhörigkeit, sie trägt im rechten Ohr ein Hörgerät.

Der Umgang mit den Verhaltensauffälligkeiten war für das Pflorgeteam eine grosse Herausforderung. Diese zeigten sich mit körperlichen und verbalen Aggressionen laut dem Pflorgeteam „wie aus dem Nichts.“ Mögliche organische Faktoren, wie zum Beispiel Schmerzen oder Harnwegsinfekt, sind mittels Schmerzerfassung und Urinuntersuchung ausgeschlossen worden. Seitens des Pflorgeteams war dies eine sehr intensive Zeit des Kennenlernens und des Suchens nach möglichen Lösungsansätzen um die körperlichen und verbalen Aggressionen zu reduzieren. Ca. 80 % der Pflegenden hatten zu diesem Zeitpunkt die Grundausbildung des Marte Meo Anwenderkurses abgeschlossen.

So entwickelte sich die Frage: „Welches Marte Meo Element kann während der Interaktion von den Pflegenden genutzt werden, um verbale und körperliche Aggressionen von Frau A. zu minimieren?“

4.1.1. Clip 1 - Fr. A. und T.B. schauen zusammen das Fotoalbum von Frau A. an.

Im Clip 1 ist T.B. zu sehen. Sie arbeitet als Fachfrau Gesundheit und ist während der Filmaufzeichnung in der Ausbildung als Marte Meo Anwenderin.

Auf dem ersten Clip ist eine strukturierte Situation zu sehen. Die *kursiven* Ergänzungen im Kästchen beziehen sich auf die Marte Meo Elemente in der laufenden Interaktion. Der Clip dauert 40 Sekunden.

T.B. sitzt am Tisch mit Frau A.

T.B. hält das Fotoalbum von Frau A.

Sie schauen zusammen auf ein Bild.

Frau A. schüttelt leicht den Kopf und sagt: „Ich weiss nicht mehr.“

T.B. zeigt auf das Bild und sagt: „Freiheitsstatue.“

T.B. unterstützt Frau A. durch doppelte Anleitung: sagen und zeigen. So erhält Frau A. Orientierung.

Frau A. schaut auf das Bild und T.B. schaut auf Frau A.

Frau A. wendet den Kopf zu T.B. und sagt: „Hä?“ und schaut T.B. an. Sie schauen sich an.

T.B. macht ein freundliches Gesicht und hat in diesem Moment Kontakt mit Frau A. Dies gibt Frau A. Sicherheit und wirkt beruhigend.

T.B. wiederholt: „Freiheitsstatue von Amerika.“

Frau A. äussert: „Ah.“ Schaut immer noch T.B. an.

T.B. blättert auf eine neue Seite.

Frau A. sagt: „Freiheitsstatue.“ Schaut immer noch T.B. an.

T.B. nickt und blättert zurück und sagt: „Mmhh.“ Sie schauen zusammen wieder auf die Freiheitsstatue.

T.B. reagiert durch „Mmhh“ dadurch erfährt Frau A. das Gefühl von Bestätigung. Dies kann Frau A. Vertrauen geben, sie fühlt sich verstanden.

T.B. blättert weiter.

Frau A. beginnt schneller zu atmen und schlägt das Album weg.

T.B. sagt nichts. Sie nimmt ihre Hand und schaut ihr in die Augen.

T.B. setzt ein klares Ende dieser Aktion. Berührt ihre Hand und hat Augenkontakt. Dies zeigt Frau A., dass sie wahrgenommen wird und das Gegenüber bleibt sitzen.

4.1.2. Clip 2 - Review mit T.B. und Sonja Jörg

Dieser Clip ist das erste Review mit T.B. Wir schauen zusammen eine Filmsequenz der Interaktion mit der Bewohnerin an. Es ist von grosser Bedeutung mit einem positiven Bild oder einer positiven Filmsequenz zu starten. In diesem Clip beginne ich mit dem Standbild, als T.B. ein

freundliches Gesicht macht und mit Frau A. Augenkontakt hat. Die Besprechung des Standbilds ist nicht ein Teil dieses Clips.

Ich lasse den Film weiterlaufen, stoppe den Film und benenne ihre Handlung: „Schau, wie du hier schön gewartet hast.“

Ich frage sie: „Was würdest du in einer solchen Situation machen?“ Ich rege hier bewusst den Entwicklungsprozess bei T.B. an und warte, ob sie die gelernten Elemente gezielt einsetzen und nutzen kann.

Ich nutze das Marte Meo-3W-Beratungssystem: Wann | Was | Wozu

Wann	in diesem Moment hast du verstanden, was sie gesagt hat
Was	hier kannst du das Gesagte aufnehmen und wiederholen
Wozu	sie fühlt sich verstanden und wahrgenommen

Ich benenne die Handlung von Frau A: „Sie dreht den Kopf zu dir und schaut dich an und sagt: „He.“ T.B. hat das Gesagte von Frau A. wiederholt.

Wann	Frau A. dreht den Kopf zu T.B.
Was	T.B. wiederholt: „Freiheitsstatue.“
Wozu	Frau A. erhält auf diese Weise die Bestätigung, dass sie in diesem Moment gehört wird. Dies ist wichtig für das Selbstwertgefühl von Frau A.

Filmsequenz: 2 Minuten 21 Sekunden. Ich stoppe den Film und bespreche das Standbild. Ich beschreibe die Filmsequenz.

Wann	Hier hast du Augenkontakt auf gleicher Augenhöhe mit Frau A.
Was	Diesen Moment bewusst wahrnehmen
Wozu	Dieser Kontakt auf Augenhöhe gibt Frau A. Sicherheit und Bestätigung

T.B. zeigt durch das Zurückblättern im Fotoalbum, dass sie Frau A. bewusst wahrnimmt und das Tempo anpasst.

Aufbauend rege ich bewusst den Entwicklungsprozess von T.B. an um sie zu motivieren durch zusätzliche Marte Meo Elemente die Interaktion mit Frau A. zu unterstützen und bewusst zu gestalten.

Ich erkläre das weitere Vorgehen des Prozesses. Lasse T.B. die wichtigen Punkte des Reviews zusammenfassen und die Elemente aufzeigen, welche ihr im Review wichtig geworden sind. Diese Elemente kann sie als Schwerpunkte in die nächste Filmsequenz einbeziehen.

T.B. wird beim Folgefilm die Marte Meo Elemente „Warten“ und „Benennen“ bewusst einsetzen.

4.1.3. Clip 3 - Folgefilm Frau A. und T.B.

Beim Clip 3 ist T.B. mit Frau A. bei einer Mobilisation zu sehen. Die Sequenz geht vom Liegen bis zum Gehen.

Dieser Clip ist eine strukturierte Situation, die *kursiven* Ergänzungen im Kästchen beziehen sich auf die Marte Meo Elemente in der laufenden Interaktion.

Dieser Folgefilm dauert 1 Minute 53 Sekunden

Frau A. liegt im Bett.

T.B. sagt: „Wollen Sie aufstehen. Ich helfe ihnen.“

Hier hat T.B. einen Anschlussmoment mit Augenkontakt und über taktilen Kontakt am rechten Ellenbogen. Sie macht einen klaren Anfang. Dies gibt Frau A. Sicherheit, sie ist bereit für den nächsten Schritt.

Frau A. sagt: „Ja.“ Frau A. hat Augenkontakt mit T.B.

T.B. sagt: „Hmm.“ Sie senkt das Bettgitter am Kopfende ohne Kommentar, sie wendet sich zum Fussende und senkt das Bettgitter am Fussende.

Frau A. folgt der Handlung von T.B.

T.B. sagt: „Ich nehme die Bettdecke weg.“ T.B. hat Augenkontakt mit Frau A.

Frau A. folgt der Handlung von T.B.

T.B. nimmt die Hausschuhe von Frau A. und geht zum Bett. (Film bei 0.26 Sekunden) Frau A. sieht die Schuhe.

T.B. beugt sich zu Frau A. und sagt: „ Noch die Schuhe.“ Zeigt die Schuhe und wartet.

*T.B. gibt doppelte Anleitung, indem sie sich benennt: „Noch die Schuhe.“ Und diese noch zeigt. Sie sagt das mit einer freundlichen Stimme. Dies gibt Frau A. klare Orientierung.
T.B. führt ihre Handlung in folgendem Rhythmus aus: sie hat mit Frau A. einen Kontaktmoment und wartet und hat anschliessend einen Aktionsmoment. So kann Frau A. der Information folgen und T.B. sieht, ob Frau A. ihrem Leiten folgen kann.*

T.B. dreht sich zu den Füßen. Frau A. folgt ihr mit den Augen. T.B. zieht den rechten Schuh an. Frau A. folgt der Handlung und lässt dies zu. T.B. zieht den linken Schuh an. Frau A. folgt ihrer Handlung und hebt den Kopf. T.B. schaut zu Frau A. zieht den Schuh fertig an. Frau A. senkt den Kopf in das Kissen zurück.

T.B. dreht den Kopf zu Frau A. und sagt: „Ist gut.“

T.B. führt ihre Handlung in folgendem Rhythmus aus: sie hat mit Frau A. einen Kontaktmoment und wartet und hat anschliessend einen Aktionsmoment. So kann Frau A. der Information folgen und T.B. sieht, ob Frau A. sie verstanden hat.

T.B. sagt: „Also, Sie können aufstehen.“

Frau A. sagt: „ Ja.“

T.B. umfasst die Beine von Frau A. und sagt: „Zuerst die Beine.“

T.B. benennt ihre Handlung, dies gibt Frau A. Orientierung.

Frau A. hebt den Kopf. T.B. dreht Frau A. und streckt ihr die Hände entgegen.

Frau A. streckt ihr die Hände entgegen. T.B. zieht Frau A. hoch und beugt sich dabei zu Frau A.

T.B. reagiert nonverbal auf die Initiative von Frau A. Durch den Augenkontakt gibt T.B. Frau A. Bestätigung, dass sie verstanden wurde.

T.B. führt die linke Hand von Frau A. nonverbal an die Matratze.

Dies gibt Frau A. Sicherheit und Orientierung.

T.B. dreht sich, hält den Kontakt durch das Berühren des Armes von Frau A. Sie nimmt den Rollator und stellt ihn vor Frau A. Sie führt die rechte Hand von Frau A. an den rechten Griff. T.B. wartet, bis Frau A. selber die linke Hand zum Griff des Rollators streckt und ihn umgreift.

Durch das Warten kann Frau A. die Handlung selber ausführen. Dieser Handlungsablauf ist für die Selbstkompetenz von Frau A. wichtig.

T.B. kniet sich vor Frau A. und sagt: „Ich stelle das Bett hoch.“

T.B. hat Augenkontakt und wartet. Sie benennt ihre Handlung. Dies gibt Frau A. Orientierung und Sicherheit.

Frau A. sagt: „Ja.- - Hinunterlassen.“

T.B. sagt: „Hinauf.“ Dazu zeigt sie nach oben.

Frau A. erhält hier doppelte Unterstützung durch Sagen und Zeigen. Dadurch erhält sie Orientierung.

T.B. geht näher zu Frau A., sie hat immer noch Augenkontakt und wartet.

T.B. sagt: „Ist gut?“ Frau A. antwortet mit „ja“.

Durch den Augenkontakt kann T. B. feststellen, ob ihr Frau A. noch folgt. T.B. führt ihre Handlung im Rhythmus aus: indem sie mit Frau A. einen Kontaktmoment hat und wartet und anschliessend einen Aktionsmoment hat. So kann Frau A. der Information folgen.

T.B. gibt Frau A. Zeit, bis sie bereit ist aufzustehen. T.B. sagt: „Aufstehen.“ T.B. hat Kontakt mit Frau A. über die Augen sowie über taktile Berührung des rechten Knies und des rechten Armes. T.B. stellt sich zur Seite und unterstützt Frau A. beim Aufstehen.

T.B. gibt über die Berührung Frau A. die Richtung an. Sie unterstützt dabei das Kooperationsmodell von Frau A. nonverbal. T.B. unterstützt Frau A. in ihrer Handlungskompetenz.

T.B. sucht Augenkontakt zu Frau A.

Frau A. schaut geradeaus. Dreht den Kopf zur Filmkamera wendet sich wieder ab und geht weiter.

4.1.4. Implementierung im Team

An den Standorten wurde ab 2013 an den Teamsitzungen unter dem Traktandum Marte Meo mindestens alle Monate eine gefilmte Situation besprochen. Wie schon eingangs erwähnt haben 80 % der Mitarbeitenden den Marte Meo Anwenderkurs abgeschlossen oder sind in der Ausbildung. Am Standort von T.B. hat es zwei Marte Meo Fachberaterinnen. An den Teamsitzungen werden die Filmsequenzen besprochen und bezüglich der besprochenen Situation wird ein Element bewusst angewendet.

In dieser Situation mit Frau A. war es für das Team von grosser Bedeutung, diese Ereignisse so früh wie möglich zu besprechen. Sie konnten ihre Erfahrungen aufzeigen, in welchen Situationen sie verbale und körperliche Aggressionen mit Frau A. erlebten.

Mit dem ersten Clip konnte ich ihnen die guten Momente von Frau A. aufzeigen und was bei ihr mögliche Faktoren sind, welche Aggressionen auslösen. Durch das Wissen um die Marte Meo

Elemente kam das Team zu den gleichen Erkenntnissen wie T.B. und ich beim ersten Review. Sie beschlossen, zu Beginn bei der Kontaktaufnahme mit Frau A. mit dem Element „Warten“ zu arbeiten.

Diese Massnahme wurde in die Pflegeplanung integriert. Es wurde festgehalten, dass vor allen Verrichtungen auf einen guten Anschluss geachtet wird und mit dem Element „Warten“ hat Frau A. genug Zeit, den Kontakt aus eigener Initiative in ihrem Tempo aufzunehmen.

Hier habe ich das Marte Meo-3W-Beratungssystem genutzt: Wann I Was I Wozu

Wann	in jedem Interaktionsmoment
Was	Augenkontakt aufnehmen und warten bis Frau A. die Pflegende wahrnimmt, dann die Handlungen im Rhythmus Kontaktmoment/Aktionsmoment ausführen
Wozu	sie fühlt sich verstanden und wahrgenommen, die Struktur gibt Frau A. Sicherheit und Orientierung, verbale und körperliche Aggressionen können vermindert werden

Durch das Zeigen des zweiten Filmes konnten viele positive Rückmeldungen gemacht werden. Das Team hatte schon einige Erfolge mit der Umsetzung des Elementes „Warten“. Durch die positive Erfahrung hat das Team eine klare Struktur beim An- und Auskleiden von Frau A. erstellt, welches ein fester Bestandteil in der Pflegeplanung ist.

4.1.5. Evaluation zu „Botschaft hinter herausforderndem Verhalten“

Basierend auf der Fragestellung bei Frau A. war es wichtig so früh wie möglich zu filmen. Zu Beginn wurde zuerst bei der Familie die Marte Meo Methode vorgestellt und die Filmgenehmigung eingeholt. Alle Filme, mit denen wir am Arbeiten waren, wurden der Familie gezeigt, so war diese auch stets im Prozess integriert. Dieser Prozess ging über einen Zeitraum von 6 Wochen.

Durch das gemeinsame Wissen im Team (Pflegende und Aktivierung) konnte zusammen bei den Supervisionen nach Lösungen gesucht werden und ein gemeinsamer Entscheid getroffen werden. Die positiven Erfahrungen im Umgang mit Frau A. wurden hervorgehoben. Weiterhin gab oder gibt es noch heute herausfordernde Situationen. Das Pflgeteam hat gemeinsam einen Weg gefunden, mit diesen umzugehen. Dies zeigte sich durch die gemeinsame Freude am Erreichten und die innovativen Ideen nach weiteren Lösungen zu suchen. Die Verordnung und Verabreichung von Neuroleptika hat einen andern Stellenwert erhalten, der Einsatz von Neuroleptika wird bewusster angegangen.

Die wertfreie Interaktionsanalyse trägt dazu bei, dass Situationen objektiv angeschaut werden. Das unterstützt auch die Einträge in die Pflegedokumentation. Durch das Festhalten, wie die Interaktion umzusetzen ist, kann die Qualität der Betreuung und Pflege bei Frau A. aufgezeigt und belegt werden. In diesen Prozess waren alle Pflegenden unabhängig ihrer Ausbildung involviert.

Zusätzlich wurden die freiwilligen Mitarbeitenden geschult, wie sie konkret solche Situationen mit Frau A. angehen können. Wie sie zum Beispiel bewusst Kontakt aufnehmen können. Diese Unterstützung wurde von den freiwilligen Mitarbeitenden sehr geschätzt. Es gab ihnen Sicherheit und Bestätigung bei herausfordernden Situationen kompetent zu reagieren und nicht zu korrigieren.

Aufgrund dieser Erfahrung wurde uns wichtig, dass wir Angehörige, freiwillige Mitarbeitende und Pflegende ab Beginn des Aufenthaltes kompetent begleiten können. Wenn die unterstützenden Elemente der Marte Meo Methode im Alltag bewusst eingesetzt werden, haben wir die Erfahrung gemacht, dass vorhandene Bewältigungsstrategien und Initiativen bei dementen Menschen unterstützt werden können.

4.2. Mitarbeiterbefragung über die Anwendung der Marte Meo Methode

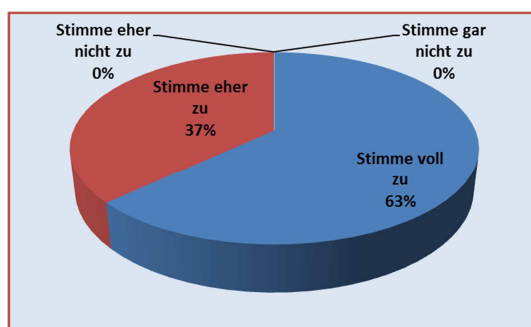
Um die Anwendung und Wirksamkeit von Marte Meo in der Praxis zu überprüfen, haben wir im Januar 2015 eine Befragung der Mitarbeitenden des Bereichs Pflege und Betreuung durchgeführt. Es wurden Mitarbeitende aller Funktionsstufen sowie Lernende der Standorte Herzogenbuchsee, Huttwil und Niederbipp befragt. Insgesamt wurden 27 Fragebogen verteilt, davon wurden 24 ausgefüllt. Sämtliche Mitarbeitenden haben einen Marte Meo Anwenderkurs absolviert oder befinden sich noch in der Ausbildung zum Marte Meo Anwender. Einige haben auch bereits den Marte Meo Fachberaterkurs besucht.

Der Fragebogen enthielt Fragen, die Schäuble/Scholz (2013, S. 5-8) in ihrer Evaluationsstudie über die Anwendung und Wirksamkeit der Marte Meo Methode verwendet haben.

4.2.1. Ergebnisse der Befragung

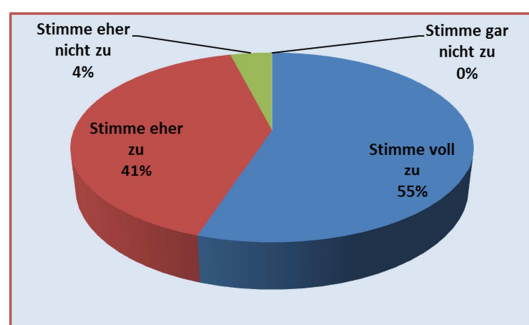
1. *Empfandest Du die Marte Meo Fortbildung und die Videoanalysen als hilfreich?*

N = 24



2. *Kannst Du die gelernten Inhalte im Arbeitsalltag anwenden?*

N = 24



Die Mitarbeitenden erwähnen zu dieser Frage, dass sie sich Zeit nehmen für die Bewohner oder ihnen genügend Zeit lassen um ihre Ressourcen zu nutzen. Es wird aber auch auf die grosse Belastung durch den Zeitdruck hingewiesen.

Den Bewohnern wird Aufmerksamkeit geschenkt. Sie werden bewusst wahrgenommen. Auch das Wahrnehmen von positiven Momenten wird als wichtig erachtet.

Die Marte Meo Elemente warten, sich benennen, gute Atmosphäre schaffen, folgen und guter Anschluss sind einfach und können jederzeit in den Alltag integriert werden.

Die Anwendung der Methode ist situationsabhängig. Je regelmässiger man sie anwendet, umso leichter fällt es einem. Die Methode geht im Alltag manchmal eher unter und wird

nur in schwierigeren Situationen angewendet. Es wird aber auch eine intensive Auseinandersetzung mit Marte Meo im Alltag beschrieben.

Die Verwendung von Videoaufnahmen wird als hilfreich empfunden, weil auch kleine Sequenzen wahrgenommen werden können, die im Alltag sonst leicht übersehen werden. Durch das Reflektieren der gefilmten Situation kann Marte Meo im Alltag gut angewendet werden.

Die Marte Meo Methode fördert die Zufriedenheit der Bewohner und bringt und macht Spass. Die positiven Momente zu geniessen und dem Team mitzuteilen wird als wichtig erachtet.

3. Was hat sich durch die Marte Meo Methode in Deiner Arbeit verändert?

N = 20

Als Veränderung bzw. Verbesserung bei der Arbeit durch die Marte Meo Methode wird von den Befragten genannt, dass sich der Umgang mit den Bewohnern verändert. Gespräche werden bewusster geführt. Augenkontakt und Berührung gezielt eingesetzt. Bewohner werden bewusst angesprochen, es wird besser auf sie eingegangen. Die Bewohner werden dort „abgeholt“ wo sie sind und teilweise viel besser verstanden. Der Umgang mit den Bewohnern fällt den Befragten leichter. Sie fühlen sich sicherer und kommen den Bewohnern entgegen, ohne sie zu überfordern.

Die Pflegequalität hat sich verbessert. Die Befragten schauen besser hin, sind achtsamer geworden. Das Auffassungsvermögen hat sich vergrößert. Die Bedürfnisse des Bewohners werden dank Videoanalyse schneller erfasst und entsprechende Konsequenzen wie z.B. Tempoverlangsamung werden ergriffen. Die Befragten gehen überlegter an eine Situation heran. Es fällt ihnen leichter, in bestimmten Situationen Probleme zu lösen. Die Spirale des Lernens wird angewendet, d.h. hinsehen, Situationen analysieren, Pflegesituationen anpassen, evaluieren und neue Situationen (Ausgangslagen) schaffen. Das eigene Handeln wird reflektiert. Es hat sich eine gemeinsame Sprache entwickelt. Das Gelernte umzusetzen gibt Kraft, Selbstvertrauen und Vertrauen in andere Menschen.

Arbeitsabläufe verbessern sich und werden ruhiger. Es wird sich und andern mehr Zeit gegeben. Dazu wird mehr Zeit benötigt.

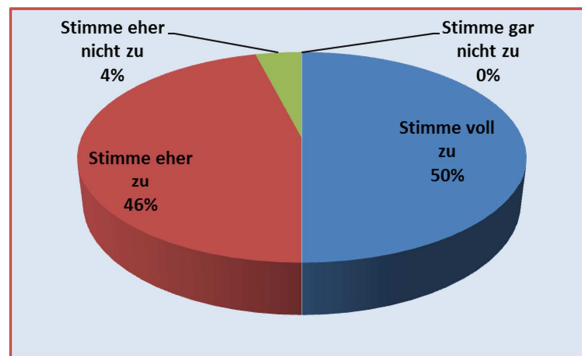
Durch die Anwendung der Marte Meo Elemente reagieren Bewohner besser auf die Befragten. Freude wird geteilt.

Die Begleitung der Lernenden hat sich positiv verändert.

Die Motivation im Team ist gestiegen.

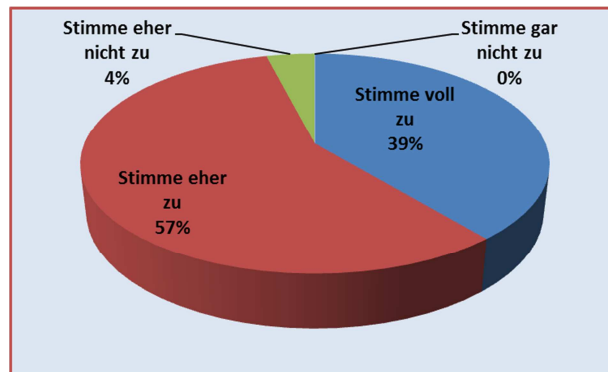
4. *Fällt es Dir leichter, durch die Marte Meo Methode in bestimmten Situationen Probleme zu lösen?*

N = 24



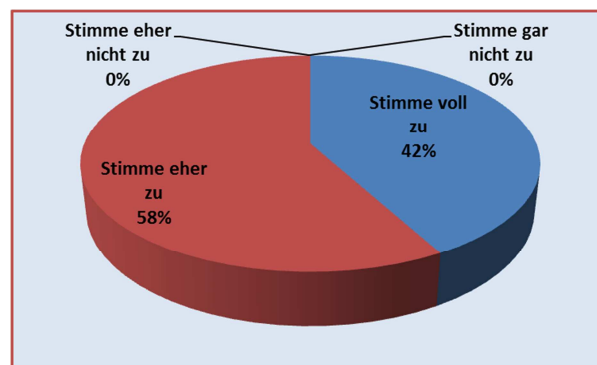
5. *Hat sich durch die Marte Meo Methode Deine Sicherheit im Umgang mit Menschen mit Demenz erhöht?*

N = 23



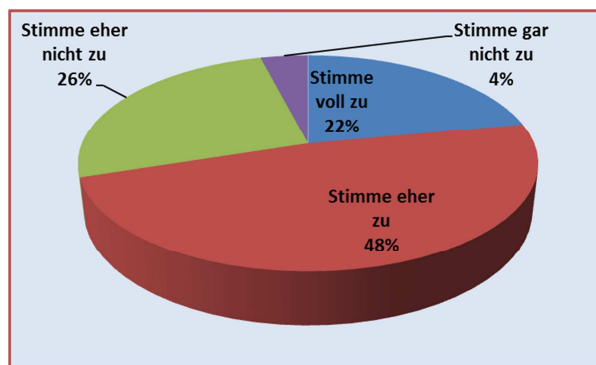
6. *Sind die Bewohner/-innen kooperativer und leichter zugänglich, wenn Marte Meo angewendet wird?*

N = 24



7. *Hat sich durch Marte Meo die Zusammenarbeit im Team verbessert?*

N = 23



5. Rolle der Projektleitung

Die Rolle des Projektleiters beinhaltete neben den Vorabklärungen und dem Erarbeiten von Entscheidungsgrundlagen in erster Linie die Drehscheibenfunktion und Kommunikation zu den Entscheidungsträgern sowie den Aufbau des Marketings.

Nach der definitiven Entscheidung für die Einführung der Marte Meo Methode in der dahlia oberaargau ag, ging es an die Planung und Organisation der Einführung und Schulungen sowie das Festlegen der Datenschutzrichtlinien (siehe Anhang Marte Meo Konzept). Weiter wurden die Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige und die Mitarbeitenden informiert. Vor allem für die Mitarbeitenden war eine regelmässige Information sehr wichtig.

Da es sich bei der Einführung der Marte Meo Methode in der Alterspflege um ein Pilotprojekt handelte, musste der Prozess immer wieder den Gegebenheiten angepasst werden. Aus diesem Grund war die Projektleitung bei den Auswertungen der Schulungseinheiten mit den Mitarbeitenden dabei. So konnte auf Fragen, Befürchtungen, Kritik usw. direkt eingegangen werden.

Nach einem Jahr hat die dahlia oberaargau ag beschlossen, mit dem Thema an die Öffentlichkeit zu gehen und organisierte die erste Schweizerische Marte Meo Fachtagung. Die Fachtagungen werden seit 2012 jährlich durchgeführt.

6. Reflexion und Ausblick

Durch die Implementierung und Umsetzung der Marte Meo Methode in unserer Institution zeigen sich auch deutlich Haltungsänderungen auf. Die Kompetenz, Interaktionen bewusst wahrzunehmen und zu gestalten, zeigt sich durch eine empathische, authentische Haltung gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen. Durch die positiven Erfahrungen haben wir festgestellt, dass die bestehenden Pflege - und Betreuungskonzepte durch Marte Meo unterstützt und ergänzt werden.

Als ressourcen – und lösungsorientierte Methode wird Marte Meo von allen Beteiligten als unterstützend erlebt. Dies motiviert uns die Methode in unserem Betrieb zu manifestieren und weiterzuentwickeln. Durch die Gründung des Marte Meo Qualitätszirkels über alle vier Standorte können wir diese Kompetenzen weiterentwickeln.

An allen Standorten führten wir 2014 einen Angehörigenanlass durch und stellten die Methode anhand konkreter Beispiele vor. Präsentiert wurden die Filme von den Pflegenden und Mitarbeitenden der Aktivierung. Der Anlass wurde genutzt um die Vielfalt der Unterstützungen mit Marte Meo aufzuzeigen. So konnten Filme mit Bewohnerinnen/Bewohnern, Angehörigen, freiwilligen Mitarbeitenden, der Fusspflegerin und dem Coiffeur sowie auch Lernbegleitungen gezeigt werden.

Bei Vorstellungsgesprächen ist Marte Meo ein Bestandteil des Gesprächs. So wissen auch zukünftige Mitarbeitende, dass wir mit dieser Methode arbeiten. Sich filmen zu lassen und Filme gemeinsam zu reflektieren ist für uns ein wichtiger Teil in der Betreuung und Pflege geworden. Die Ausbildung zum Marte Meo Anwender gehört zur Grundanforderung in der Betreuung und Pflege und es entwickelt sich ein gemeinsames Betreuungs – und Pflegeverständnis. Im Weiteren ist die Marte Meo Methode ein zentraler Aspekt bei Mitarbeitergesprächen um die Sozial – und Selbstkompetenz zu unterstützen.

Um diese Methode weiterhin präsent für die Mitarbeitenden aufrechtzuhalten, zeigen wir jeweils an Teamsitzungen eine kurze Filmsequenz. Diese wird dann mit Hilfe der Supervisorin analysiert und im Team besprochen.

Durch die internen Schulungen werden neue Mitarbeitende zu Marte Meo Anwender oder zu Marte Meo Fachberater ausgebildet.

Die Marte Meo Methode wird durch uns auch extern vorgestellt und geschult. Durch unsere Erfahrung im Umgang mit Partnern von Menschen mit Demenz, stellen wir fest, dass in diesem Bereich der Betreuung eine filmbasierte Unterstützung sehr hilfreich ist. Oft sind Betroffene, welche einen dementen Partner zu Hause betreuen, alleine mit dieser grossen Herausforderung. Aufgrund von verschiedenen Rückmeldungen, wäre es für die Betroffenen sehr hilfreich, wenn sie wüssten, „Wie kann ich meinen Partner in schwierigen Situationen unterstützen?“. So könnte auch die Betreuung von dementen Menschen für deren Partner entspannter sein und sie könnten sie länger zu Hause betreuen. Dementsprechend sehen wir unsere Aufgabe auch darin, Betroffene schon vor dem Heimeintritt zu unterstützen. Bezüglich dieser Thematik ist ein Schulungsangebot für die Betroffenen dieses Jahr in Planung.

Rückblickend gibt es nicht nur einen eindrücklichen Moment, sondern es ist die Summe von vielen einzelnen Momenten, Prozessen und positiven Rückmeldungen, die uns aufgezeigt hat, dass mit der Marte Meo Methode nicht nur auf eine achtsame Interaktion geschaut wird, sondern dass es auch wichtig ist, bewusster auf sich zu schauen. Solche bewusst wahrgenommenen Momente haben Auswirkungen auf die Selbstwahrnehmung, Selbstwirksamkeit und die Selbstsicherheit aller Beteiligten.

7. Literaturverzeichnis

- Aarts, M. (2009, 2. überarbeitete Ausgabe). *Marte Meo-Ein Handbuch*. Eindhoven: AARTS PRODUCTION.
- Becker, U. (2009). *Marte Meo – auf die Beziehung kommt es an*. In: *pflügen: Demenz*, 12/09. Hannover: Friedrich-Verlag.
- Berther, C./Niklaus Loosli, T. (2012). Die Kraft der Bilder nutzen. Die Marte-Meo-Methode. In: *NOVAcura* 5/12. Bern: Verlag Hans Huber.
- Berther, C./Niklaus Loosli, T. (2012). Begegnungsmomente im Alltag nutzen. In: *NOVAcura* 7/12. Bern: Verlag Hans Huber.
- Brooker, D. (2008). *Person-zentriert pflegen. Das VIPS-Modell zur Pflege und Betreuung von Menschen mit einer Demenz*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Bünder et al. (2009). *Lehrbuch der Marte-Meo-Methode*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Bundesamt, f. G., & Nationale Demenzstrategie, 2.-2. (Zuletzt aktualisiert am: 21.11.2013). <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/13916/index.html?lang=de>. Abgerufen 12.2014.
- Ganss et al. (2014). http://www.demenzsupport.de/publikationen/wissensfundus/interaktion_mit_allen_sinnen. Abgerufen 12.2014.
- Kitwood, T. (2013). *Demenz. Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Rogers, C.R. (1994). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Schäuble, N./Scholz, P. (2013). „Marte Meo“ – eine nachhaltige Methode zur Verbesserung der Ergebnisqualität in der Versorgung von Menschen mit Demenz? Rhauderfehn: Norddeutsches Marte Meo Institut.
- Welling, K. (2004). http://www.prododos-verlag.de/pdf/personzentrierung_kitwood_0070.pdf. Abgerufen 12.2014.
- Zwicker-Pelzer, R. (2008). Die Verbesserung der Qualität von Betreuung und Pflege durch Marte Meo. *Forschungsbericht. Fachbereich Gesundheitswesen, Katholische Fachhochschule NW*. Köln.

8. Anhang

Marte Meo Konzept