

ALTMODISCH IST IN

# Pflege und die Akteure

---

EIN LEITFADEN FÜR ALTENPFLEGE  
VON  
SASCHA DALLMANN  
[WWW.HERZENMENSCH.DE](http://WWW.HERZENMENSCH.DE)

WER TUT WAS FÜR UNSERE SENIOREN?

PFLEGEKRÄFTE UND IHRE AUFGABEN SEITE 1  
BEISPIELE AUS DEM PFLEGEALLTAG SEITE 12  
DIE ROLLE DER BETREUUNGSKRAFT IN DER  
ALTENPFLEGE SEITE 22  
DIE ROLLE DER BETREUUNGSKRAFT IN DER  
ALTENPFLEGE SEITE 34

Von Sascha Dallmann

**Pflegekräfte und ihre Aufgaben Seite 1**

**Beispiele aus dem Pflegealltag Seite 12**

**Die Rolle der Betreuungskraft in der  
Altenpflege Seite 22**

**Die Rolle der Betreuungskraft in der  
Altenpflege Seite 34**

Pflegekräfte und ihre Aufgaben –

Wer tut was für unsere Senioren?

In einer Pflegeeinrichtung arbeiten viele verschiedene Menschen zusammen, um älteren Menschen ein sicheres und würdevolles Leben zu ermöglichen. Jeder hat dabei eine bestimmte Aufgabe. Hier zeigen wir dir, wer was macht – mit Beispielen und was dabei gut oder schlecht laufen kann.

# 1. Altenpfleger/in – Die professionelle Pflegekraft

## Was tun sie?

Altenpfleger kümmern sich um die körperliche Pflege, die medizinische Versorgung und das Wohlbefinden der Senioren. Sie haben eine Ausbildung gemacht und dürfen z. B. Medikamente verabreichen, Wunden versorgen oder bei ärztlichen Anordnungen helfen.

Beispiel:

Frau Meier hat Schwierigkeiten beim Gehen. Der Altenpfleger hilft ihr morgens aus dem Bett, unterstützt beim Waschen, zieht sie an und gibt ihr Tabletten gegen

Bluthochdruck.

Was ist gut?

- ✓ Der Altenpfleger nimmt sich Zeit, erklärt alles ruhig, geht auf Ängste ein. Frau Meier fühlt sich sicher.
- ✓ Die Pflege ist sorgfältig, alle Schritte werden dokumentiert.

Was ist schlecht?

- ✗ Der Altenpfleger ist gestresst, wirkt ungeduldig, spricht kaum. Frau Meier fühlt sich nicht ernst genommen.
- ✗ Medikamente werden zu spät gegeben oder vergessen.

## 2. Pflegehelfer/in – Die helfende Hand im Alltag

### Was tun sie?

Pflegehelfer unterstützen die Altenpfleger. Sie dürfen keine medizinischen Aufgaben übernehmen, helfen aber z. B. beim Waschen, Anziehen, Essen oder begleiten bei Spaziergängen.

### Beispiel:

Herr Schneider kann sich nicht mehr selbst waschen. Die Pflegehelferin hilft ihm im Bad, reicht das Handtuch und achtet darauf, dass er sich nicht erkältet.

### Was ist gut?

- ✓ Sie spricht freundlich mit Herrn Schneider, lobt ihn, wenn er selbst etwas schafft.
- ✓ Sie meldet Veränderungen an den Altenpfleger weiter.

### Was ist schlecht?

- ✗ Sie arbeitet wortlos, zieht einfach los – Herr Schneider

versteht nicht, was passiert.

✘ Sie achtet nicht auf Rückmeldungen des Bewohners.

### **3. Betreuer/in – Zeit schenken und aktivieren**

#### **Was tun sie?**

Betreuungskräfte kümmern sich um die soziale Betreuung: Sie machen Spiele, lesen vor, backen zusammen, führen Gespräche oder gehen mit den Senioren spazieren. Sie sollen Langeweile und Einsamkeit verhindern.

### Beispiel:

Frau Krüger liebt früheres Kochen. Die Betreuerin lädt sie zum „Kochnachmittag“ ein, sie schneiden gemeinsam Gemüse und erinnern sich an alte Rezepte.

### Was ist gut?

- ✓ Die Betreuerin geht auf persönliche Interessen ein, motiviert und hört zu.
- ✓ Die Aktivität bringt Freude und Bewegung.

### Was ist schlecht?

- ✗ Immer die gleiche Aktivität, egal wer kommt –

langweilig.

✘ Keine Rücksicht auf Stimmung oder Fähigkeiten der Senioren.

#### 4. Wohnbereichsleiter/in – Die Leitung im Wohnbereich

##### Was tun sie?

Sie organisieren den Alltag auf einer Station: Dienstpläne, Ansprechpartner für Mitarbeiter und Angehörige, Qualitätskontrolle. Sie schauen, dass Pflege und Betreuung gut laufen.

### Beispiel:

Ein Angehöriger meldet, dass seine Mutter oft zu spät Hilfe bekommt. Die Wohnbereichsleiterin prüft den Ablauf, spricht mit dem Team und ändert den Ablaufplan.

### Was ist gut?

- ✓ Sie hört zu, ist sichtbar auf der Station, greift Probleme schnell auf.
- ✓ Unterstützt Mitarbeiter und achtet auf gute Stimmung.

### Was ist schlecht?

- ✘ Sie ist selten ansprechbar, ignoriert Rückmeldungen.
- ✘ Probleme werden nicht ernst genommen, Pflegequalität sinkt.

## 5. Pflegedienstleitung – Die Pflege im Überblick

### Was tun sie?

Sie ist für die gesamte Pflegeorganisation im Haus verantwortlich. Sie plant Personal, achtet auf Qualität, kümmert sich um Weiterbildung und prüft, ob alles korrekt dokumentiert wird.

Beispiel:

Es gibt zu wenig Personal im Spätdienst. Die Pflegedienstleitung analysiert den Bedarf, plant um oder stellt neue Kräfte ein.

Was ist gut?

- ✓ Sie hat die Zahlen im Blick, aber auch die Menschen.
- ✓ Sie sorgt für Weiterbildung, gute Kommunikation und klare Abläufe.

## Was läuft gut, was läuft schlecht? – Beispiele aus dem Pflegealltag

### § 1. Altenpfleger/in

✓ Positive Punkte

Geht auf Bewohner individuell ein

Beispiel: Herr Weber will nicht sofort aufstehen. Die Altenpflegerin lässt ihm Zeit und kommt später nochmal – mit Erfolg.

Dokumentiert sorgfältig und korrekt

Beispiel: Sie bemerkt eine Hautrötung und dokumentiert sie sofort, sodass direkt reagiert werden kann.

Hat ein gutes Verhältnis zu Bewohnern

Beispiel: Sie kennt den Lieblingsstuhl und die Sorgen von Frau Lehmann – und geht liebevoll damit um.

✘ Negative Punkte

Arbeitet unter Zeitdruck und wird ungeduldig

Beispiel: Sagt zu einem Bewohner nur „Beeil dich mal!“, statt ihn ruhig zu begleiten.

Ignoriert Schmerzen oder Hinweise

Beispiel: Herr Schulze klagt über Schmerzen, aber die Pflegerin sagt nur „Ist normal bei Ihrem Alter“ – ohne Rücksprache mit dem Arzt.

Pflegestandards werden nicht eingehalten

Beispiel: Handschuhe werden vergessen,  
Hygienemaßnahmen nicht beachtet.

## 2. Pflegehelfer/in

### ✓ Positive Punkte

Unterstützt hilfsbereit im Alltag

Beispiel: Hilft beim Anziehen, lobt und macht Mut – „Sie schaffen das schon, Frau Becker!“

Achtet auf Sicherheit

Beispiel: Sie merkt, dass der Boden im Bad nass ist – wischt sofort auf und verhindert einen Sturz.

### ✗ Negative Punkte

Ist unsicher bei Aufgaben oder fragt nicht nach

Beispiel: Gibt Essen mit falscher Konsistenz – obwohl der

Bewohner Schluckprobleme hat.

Spricht respektlos oder grob

Beispiel: Redet über den Kopf der Bewohnerin hinweg:  
„Die ist heute wieder schwierig.“

### 3. Betreuer/in (soziale Betreuung)

#### ✓ Positive Punkte

Bringt Abwechslung und Freude

Beispiel: Spielt Bingo mit Bewohnern, fragt nach ihren Lieblingsliedern, bastelt mit ihnen.

Ist empathisch und zugewandt

Beispiel: Nimmt sich Zeit für ein Gespräch, wenn ein Bewohner traurig ist.

#### ✗ Negative Punkte

Macht unpassende Angebote

Beispiel: Will mit demenziell Erkrankten anspruchsvolle Rätsel machen – alle sind überfordert.

Ignoriert Wünsche

Beispiel: Bewohner sagt „Ich möchte nicht malen“ – sie drängt ihn trotzdem zur Teilnahme.

## 4. Wohnbereichsleiter/in

✓ Positive Punkte

Plant sinnvoll und unterstützt das Team

Beispiel: Erstellt einen fairen Dienstplan mit Wunschdiensten und fragt regelmäßig nach Problemen.

Erkennt Überlastung früh

Beispiel: Nimmt sich Zeit für Teamsitzungen und vermittelt bei Konflikten.

✗ Negative Punkte

Ist nicht ansprechbar

Beispiel: Mitarbeiter bitten um ein Gespräch, aber „sie hat keine Zeit“.

Sieht Probleme, reagiert aber nicht

Beispiel: Viele Krankmeldungen – aber es gibt keine Änderung im Ablauf oder Unterstützung.

## **5. Pflegedienstleitung (PDL)**

✓ Positive Punkte

Achtet auf Pflegequalität und Weiterbildung

Beispiel: Führt regelmäßig Schulungen durch und führt Pflegevisiten mit konstruktivem Feedback.

Plant vorausschauend

Beispiel: Erkennt Personalengpässe frühzeitig und reagiert rechtzeitig.

## ✘ Negative Punkte

Vernachlässigt Qualitätssicherung

Beispiel: Hygieneprotokolle werden nicht kontrolliert, MDK bemängelt Pflegedokumentation.

Kommuniziert unklar

Beispiel: Informationen werden nicht weitergegeben – Chaos bei der Medikamentenausgabe.

## 6. Einrichtungsleiter/in

### ✓ Positive Punkte

Führt menschlich und offen

Beispiel: Nimmt sich Zeit für Bewohnerwünsche („Ich möchte wieder ins Grüne!“) und macht Ausflüge möglich.

Ist vor Ort sichtbar

Beispiel: Geht bei Festen mit durchs Haus, spricht mit Bewohnern, bedankt sich beim Team.

## ✘ Negative Punkte

Schiebt Verantwortung ab

Beispiel: Bei Problemen verweist er nur an PDL oder WBL – ohne sich selbst zu kümmern.

Reagiert nicht auf Beschwerden

Beispiel: Angehörige melden sich mehrmals – bekommen keine Antwort.

## 7. Geschäftsführer/in

### ✓ Positive Punkte

Unterstützt die Leitungsebene

Beispiel: Stellt Mittel für neue Pflegehilfen bereit, um Rückenprobleme beim Personal zu reduzieren.

Fördert Innovation und digitale Lösungen

Beispiel: Führt digitale Dokumentation ein, spart Zeit,

erleichtert den Alltag.

## ✘ Negative Punkte

Sucht nur nach Einsparungen

Beispiel: Reduziert Personal – obwohl Überlastung bereits ein Problem ist.

Hat keinen Kontakt zum Alltag

Beispiel: Trifft Entscheidungen ohne Rücksprache mit Pflegeleitung oder Bewohnervertretung.

# Als Betreuungskraft in der Altenpflege – Sicher agieren

## Einleitung:

Die Arbeit als Betreuungskraft in der Altenpflege ist von großer Bedeutung und erfordert ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein, Empathie und Fachwissen. Betreuungskräfte sind nicht nur für die physische Unterstützung der Senioren verantwortlich, sondern auch für ihre emotionale und soziale Begleitung. In diesem Buch finden Sie wertvolle Informationen, praktische Tipps und Handlungsempfehlungen, die Ihnen helfen, sicher und professionell in Ihrer Rolle als Betreuungskraft in der Altenpflege zu agieren.

## **Die Rolle der Betreuungskraft in der Altenpflege**

Tipp 1: Verstehen Sie Ihre Aufgabe

Die Rolle der Betreuungskraft in der Altenpflege geht über die körperliche Unterstützung hinaus. Sie sind ein wichtiger Teil des Pflorgeteams und tragen dazu bei, dass Senioren ein würdevolles und selbstbestimmtes Leben führen können. Ihre Aufgaben umfassen:

Unterstützung bei alltäglichen Aktivitäten wie der Körperpflege, dem Ankleiden und der Nahrungsaufnahme

Förderung der geistigen, emotionalen und sozialen Gesundheit

Begleitung bei Ausflügen und Freizeitaktivitäten

Gesprächspartner für Senioren, um Einsamkeit zu lindern

## Tipp 2: Grenzen kennen und respektieren

Es ist wichtig, die Grenzen der Senioren zu respektieren und diese nicht zu überschreiten. Ihre Rolle als Betreuungskraft ist es, Unterstützung zu bieten, nicht aber die Pflegeaufgaben der examinierten Pflegekräfte zu übernehmen.

## Tipp 3: Kommunikationsfähigkeit verbessern

Eine klare und einfühlsame Kommunikation ist essenziell. Achten Sie darauf, langsam und deutlich zu sprechen, insbesondere bei Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen. Hören Sie aktiv zu und zeigen Sie Empathie.

## Kapitel 2: Grundlagen der Betreuung älterer Menschen

### Tipp 4: Die Bedürfnisse älterer Menschen verstehen

Ältere Menschen haben oft ganz besondere Bedürfnisse, die sich im Vergleich zu jüngeren Personen unterscheiden. Dazu gehören:

Eine erhöhte Anfälligkeit für Krankheiten und Verletzungen

Körperliche Einschränkungen wie Gehprobleme oder eingeschränkte Beweglichkeit

Kognitive Veränderungen wie Demenz oder Alzheimer

Eine erhöhte Sensibilität gegenüber emotionalen Belastungen

Tipp 5: Sicherheit und Wohlbefinden gewährleisten

Sorgen Sie für eine sichere Umgebung, die das Wohlbefinden der Senioren fördert. Achten Sie darauf, dass die Wohnräume frei von Gefahrenquellen wie Stolperfallen sind, und überprüfen Sie regelmäßig, ob Hilfsmittel wie Gehhilfen oder Rollstühle korrekt eingestellt sind.

## Tipp 6: Die Bedeutung von Routine

Ältere Menschen profitieren von festen Routinen, die ihnen Sicherheit und Orientierung bieten. Versuchen Sie, einen stabilen Tagesablauf zu gestalten, der sowohl Aktivitäten als auch Ruhezeiten berücksichtigt.

## Kapitel 3: Umgang mit körperlichen Einschränkungen

### Tipp 7: Unterstützung bei der Körperpflege

Hilfreiche Hinweise zur Unterstützung bei der Körperpflege:

Seien Sie respektvoll und einfühlsam.

Geben Sie den Senioren so viel Selbstständigkeit wie möglich.

Wenn Hilfe erforderlich ist, achten Sie darauf, dass Sie Ihre Handlungen mit den Senioren absprechen, um ihre

Würde zu wahren.

### Tipp 8: Förderung der Mobilität

Fördern Sie so weit wie möglich die Selbstständigkeit der Senioren bei der Mobilität:

Ermöglichen Sie regelmäßige Bewegung, um Muskeln und Gelenke zu stärken.

Achten Sie darauf, dass Geh- oder Hilfsmittel korrekt genutzt werden, um Stürze zu vermeiden.

Helfen Sie bei Bedarf beim Umsetzen und Transfer.

### Tipp 9: Ernährung und Flüssigkeitszufuhr sicherstellen

Essen und Trinken sind von zentraler Bedeutung für die Gesundheit. Achten Sie darauf, dass die Senioren genügend Flüssigkeit zu sich nehmen und eine ausgewogene Ernährung erhalten, die ihren Bedürfnissen

entspricht. Helfen Sie bei der Nahrungsaufnahme, wenn dies notwendig ist.

## Kapitel 4: Umgang mit Demenz und kognitiven Einschränkungen

### Tipp 10: Verstehen von Demenz

Demenz kann die Wahrnehmung und das Gedächtnis stark beeinträchtigen. Es ist wichtig, die verschiedenen Stadien der Demenz zu kennen und zu verstehen, wie sich die Symptome auf das Verhalten auswirken können. Zu den häufigsten Anzeichen gehören:

Vergesslichkeit

Orientierungsstörungen

Wiederholtes Fragen

Veränderungen in der Persönlichkeit

## Tipp 11: Kommunikation mit dementen Senioren

Sprechen Sie ruhig und deutlich.

Verwenden Sie einfache und klare Sätze.

Vermeiden Sie Korrekturen oder Widersprüche, die den Betroffenen frustrieren könnten.

Nutzen Sie nonverbale Kommunikation, wie z.B. Lächeln oder Handgesten, um das Verständnis zu fördern.

## Tipp 12: Stress und Verwirrung bei Demenz verhindern

Schaffen Sie eine ruhige und vertraute Umgebung.

Achten Sie auf eine klare Struktur des Tagesablaufs, um

Ängsten und Verwirrung entgegenzuwirken.

Wenn der Bewohner unruhig wird, beruhigen Sie ihn durch sanfte Worte oder durch eine beruhigende Aktivität.

## Kapitel 5: Emotionale Unterstützung und soziale Betreuung

### Tipp 13: Einsamkeit lindern

Einsamkeit ist eine häufige Herausforderung im Alter, besonders bei Menschen, die keine Angehörigen in der Nähe haben. Versuchen Sie, die Senioren in Gespräche einzubeziehen und Freizeitaktivitäten zu organisieren, die soziale Kontakte fördern.

### Tipp 14: Erinnerungen wachrufen

Nutzen Sie Gespräche über die Vergangenheit, um positive Erinnerungen zu wecken. Erinnerungen an Familie, Hobbys oder frühere Erlebnisse können den Senioren helfen, sich zu entspannen und ihre geistige

Gesundheit zu fördern.

Tipp 15: Die Bedeutung von Nähe und Zuwendung

Manchmal ist es einfach nur ein Händedruck, eine Umarmung oder ein beruhigendes Wort, das den Senioren Trost und Geborgenheit gibt. Achten Sie darauf, Nähe zuzulassen, jedoch immer im Rahmen des Respekts vor der persönlichen Intimsphäre.

Kapitel 6: Umgang mit herausforderndem Verhalten

Tipp 16: Umgang mit Aggressionen und Unruhe

Aggressionen oder Unruhe sind häufige Verhaltensweisen bei älteren Menschen, die unter Demenz oder anderen kognitiven Einschränkungen leiden. Wichtige Tipps:

Bleiben Sie ruhig und verständnisvoll.

Vermeiden Sie es, die Situation weiter zu eskalieren.

Suchen Sie nach den Ursachen des Verhaltens und versuchen Sie, diese zu adressieren (z. B. Angst, Schmerz, Langeweile).

Tipp 17: Deeskalationstechniken anwenden

Vermeiden Sie laute oder hektische Reaktionen.

Sprechen Sie in beruhigendem Tonfall.

Bieten Sie eine ruhige Umgebung an, um die Person zu beruhigen.

Kapitel 7: Selbstfürsorge und Burnout-Prävention

Tipp 18: Eigene Grenzen erkennen und respektieren

Betreuungskräfte müssen sich der eigenen Belastungsgrenze bewusst sein und diese respektieren. Setzen Sie sich realistische Ziele und suchen Sie Unterstützung, wenn Sie sich überfordert fühlen.

### Tipp 19: Regelmäßige Pausen einplanen

Planen Sie regelmäßige Pausen während des Arbeitstags ein, um Ihre eigene Energie aufzufrischen. Pausen sind notwendig, um körperlich und geistig leistungsfähig zu bleiben.

### Tipp 20: Reflexion und Austausch mit Kollegen

Sprechen Sie regelmäßig mit Kollegen über Ihre Erfahrungen und Herausforderungen. Ein Austausch kann helfen, Stress abzubauen und neue Perspektiven zu gewinnen.

## Kapitel 8: Rechtliche und ethische Grundlagen der Betreuung

### Tipp 21: Rechte der Senioren respektieren

Achten Sie darauf, die Rechte der Senioren zu wahren. Sie haben das Recht auf Selbstbestimmung, Würde und den Schutz vor Misshandlung und Vernachlässigung.

## Tipp 22: Datenschutz beachten

Schützen Sie die persönlichen Daten der Bewohner und halten Sie sich an die Vorgaben des Datenschutzes.

Besprechen Sie keine vertraulichen Informationen über die Senioren mit unbefugten Personen.

## Tipp 23: Dokumentation sorgfältig führen

Eine sorgfältige und vollständige Dokumentation ist in der Altenpflege unerlässlich. Halten Sie alle relevanten Informationen zu den Bewohnern fest, wie z. B.

Veränderungen im Zustand, besondere Vorkommnisse oder durchgeführte Aktivitäten.

Was ist schlecht?

✘ Sie denkt nur an Kosten – Personal wird knapp, Pflege leidet.

✘ Kein Austausch mit Bewohnern oder Angehörigen.

6. Einrichtungsleiter/in – Der/die Verantwortliche für das ganze Haus

## Was tun sie?

Sie leiten die ganze Einrichtung: Finanzen, Personal, Angebote, Qualität, Außendarstellung. Sie arbeiten oft im Hintergrund, aber ihre Entscheidungen beeinflussen alles.

## Beispiel:

Es gibt Beschwerden über das Essen. Der Einrichtungsleiter spricht mit der Küche, holt Feedback von Bewohnern und führt neue Wünsche ein.

## Was ist gut?

- ✓ Nimmt Sorgen ernst, sorgt für gutes Klima, denkt wirtschaftlich und menschlich.
- ✓ Sucht aktiv das Gespräch mit Senioren und Angehörigen.

## Was ist schlecht?

- ✗ Bleibt im Büro, kennt die Bewohner kaum.
- ✗ Entscheidet über Köpfe hinweg, ohne die Realität zu

kennen.