

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. D.1.5.1
	Pflege bei ablehnendem Verhalten	

Ziel ▪ Selbstbestimmtheit des Bewohner wird akzeptiert ▪ Gefahr von Bewohner und Umfeld sind frühzeitig erkannt
Definition Der Bewohner lehnt aus bekannten oder unbekannten Gründen wiederholt erforderliche grundpflegerische Leistungen, z. B. Hilfestellung bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme oder behandlungspflegerischen Maßnahmen, z. B. Medikamentengabe ab. Dies drückt der Bewohner verbal und/ oder nonverbal aus. Dies kann eine oder auch mehrere Leistungen betreffen.
Verantwortlich ▪ Pflegefachkraft ▪ Wohnbereichsleitung ▪ Pflegedienstleitung
Allgemeines ▪ Die Pflegenden respektieren das Verhalten des Bewohners und versuchen durch individuelle Maßnahmen positiv auf das Verhalten des Bewohners einzuwirken. ▪ Der Bewohner, die Angehörigen und ggf. Betreuer werden über die Risiken und möglichen Folgen der Unterlassung bestimmter Leistungen aufgeklärt. ▪ Der Bewohner wird nicht auf seine Einschränkungen und sein Verhalten reduziert. ▪ Die Pflegenden streben einen wertfreien Umgang gegenüber dem Verhalten des Bewohners an. ▪ Das Verhalten wird über das Risikomanagement erfasst
Durchführung ▪ Die Perspektive des Bewohners steht im Mittelpunkt → Bemühung der Pflegekraft das Verhalten zu verstehen ▪ Die Pflege des Bewohners erfolgt durch die Bezugspflegeperson bzw. eine für den Bewohner bekannt Person, zu der eine vertrauensvolle Beziehung besteht. Dies wird durch die verantwortliche Person in der Einsatzplanung entsprechend berücksichtigt. ▪ Die abgelehnte Maßnahme wird durch die zuständige Pflegekraft zu einem späteren Zeitpunkt erneut angeboten. ▪ Das ablehnende Verhalten wird entsprechend der Vorgaben im Dokumentationshandbuch mit genauer Zeitangabe durch die ausführende Pflegekraft dokumentiert. Bei wiederholten ablehnenden Verhalten wird dies in der Pflegeplanung dokumentiert. ▪ Der Bewohner sowie die Angehörigen und ggf. Betreuer werden über die Risiken und möglichen Folgen bei unterlassen der Maßnahme aufgeklärt. Dies wird im Gesprächsprotokoll dokumentiert. ▪ Bei Ablehnung bzw. Ablehnung mehrerer Leistungen wird die Pflegedienstleitung sowie der behandelnde Arzt durch die zuständige Pflegekraft informiert. ▪ Im Rahmen einer Fallbesprechung wird das ablehnende Verhalten im Team gemeinsam mit der Pflegedienstleitung analysiert, u.a. sind folgende Fragen bei der Analyse zu berücksichtigen: ○ Gibt der Bewohner Gründe für das ablehnende Verhalten an? ○ Zu welchem Zeitpunkt tritt das ablehnende Verhalten auf? ○ Werden die abgelehnten Leistungen von derselben oder verschiedenen Personen angeboten? ○ Gibt es Hinweise auf die Ursache für das ablehnende Verhalten? ▪ In die Fallbesprechung können Angehörige und ggf. Betreuer einbezogen werden.

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2025	Seite 1 von 2

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. D.1.5.1
	Pflege bei ablehnendem Verhalten	

- Sofern sich eine Eigen- und/oder Fremdgefährdung aus dem ablehnenden Verhalten des Bewohners ergibt, sind unverzüglich die Pflegedienstleitung bzw. bei Abwesenheit die stellvertretende Pflegedienstleitung sowie die Einrichtungsleitung zu informieren, damit abgewogen werden kann, ob das zuständige Betreuungsgericht zum Zwecke einer Anordnung einer Maßnahme angerufen werden muss.
- Patientenverfügungen oder andere vom Bewohner dokumentierten Willenserklärungen sind zu beachten.
- Sofern die notwendige oder zu empfehlende Maßnahme trotz entsprechender und dokumentierter Risiko- und Alternativaufklärung abgelehnt wird, ist dieser Wunsch zu respektieren, soweit Einsichtsfähigkeit besteht. Bestehen Zweifel an der Einsichtsfähigkeit, sind das zuständige Betreuungsgericht und die Heimaufsicht über die Ablehnung der Maßnahme zu informieren.

Dokumentation

- SIS
- Maßnahmenplanung
- Pflegebericht
- Fallbesprechungsprotokoll
- Formular Hinweise und Fragen an den Arzt
- Risikomanagement

Literatur

- BMG (Hrsg.) (2006): Rahmenempfehlungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2025	Seite 2 von 2