

caritas

Ergebnisindikatoren in der stationären Altenpflege Integration und praktischer Nutzen

Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell
Münster – EQ^{MS}

*Sabine Pontkees, St. Elisabeth-Haus Xanten
Natalie Albert, Caritasverband für die Diözese Münster*



Was bedeutet die Einführung von Indikatoren für die interne Qualitätssicherung?

caritas

- Aus der Sicht des Pflegebedürftigen
 - Strukturiertes Instrument zur Standortbestimmung des Pflegebedürftigen.
 - Die Pflegefachkraft überprüft regelmäßig, ob pflegerische Interventionen sinnvoll sind.
 - Es kann ein Verlaufsprofil dargestellt werden
- Aus Sicht der Pflegefachkraft
 - Es findet geregelt ein gezieltes Pflegefachgespräch statt. Ggf. kann Schulungsbedarf identifiziert werden.
 - Professionalisierung der Pflegefachkraft im Prozess.



Wie arbeitet man mit den Indikatoren?

caritas

- Mit einer kurzen Schulung und einem angepassten Manual ist der Umgang gut zu realisieren. Am einfachsten ist die Bearbeitung und Übermittlung an die auswertende Stelle im Online Verfahren.
- Aus fachlicher Sicht ist die Erhebung von der Bezugspflegefachkraft in Zusammenarbeit mit dem QB oder PDL gleichzeitig als Pflegevisite durchzuführen.
 - Die Bezugspflegefachkraft ist prozessverantwortlich und am besten über den Pflegebedürftigen informiert.
 - QB oder PDL können hier gleichzeitig ihrer Verantwortung als Leitungskraft nachkommen.

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
3



Wie funktioniert das?

caritas

- Bei der Erfassung
 - Besonderheiten, Abweichungen, Auffälligkeiten notieren
 - ▶ für eigene Pflegeprozessplanung
 - ▶ für kollegiale Beratung
 - ▶ für Fallbesprechung
 - parallel Abgleich der Maßnahmenplanung
 - parallel Abgleich des Pflegegrades

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
4



Wie funktioniert das?

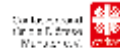
caritas

- Bei Erhalt der Berichte
 - Bestätigung der Erkenntnisse auf Individualebene?
 - Problembereiche,
 - ▶ die sich mit den Erkenntnissen auf Individualebene decken?
 - ▶ die über die Individualebene hinausgehen?
 - ▶ die bisher nicht aufgetaucht waren?

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
5



Was sind Voraussetzungen für eine wirksame interne Qualitätssicherung?

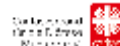
caritas

- Wertschätzende Haltung, Kommunikation auf Augenhöhe, Teambildung und aktive Beteiligung aller Teammitglieder an einer positiven Umgangskultur
- Zeit und Raum für fachlichen Austausch (Erhebungen) planen
- fachliche Diskussion zulassen
- positive Fehlerkultur
- Führungskräfte haben Vorbildfunktion
- gezielte fachliche Anleitung von Praktikanten und Auszubildenden

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
6



Wie passt alles zusammen?

caritas

- NBA und Indikatoren sind aus „einem Guss“
 - Einführung und Umgang deutlich vereinfacht!
- Die Einführung des Strukturmodells hat ebenfalls deutlich zur Professionalisierung der Pflege beigetragen.
 - wesentliche Aspekte werden schnell identifiziert
 - wichtige Handlungsweisen können schnell veranlasst werden
 - Fokus liegt auf den Menschen und nicht auf der Dokumentation

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
7



Wie passt alles zusammen?

caritas

- Pflegefachkräfte sind in der Lage sich schnell und sicher auf das Wesentliche im Pflegeprozess zu konzentrieren und dies auch sicher zu dokumentieren
- Pflegefachkräfte erfahren Anerkennung und Wertschätzung. Sie übernehmen gerne ihre Verantwortung und vertreten selbstbewusst ihre fachliche Haltung im Sinne der Pflegebedürftigen
- Pflegebedürftige werden nicht auf Pflegeminuten reduziert

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
8



Erhebungen aus Sicht der Praxis

caritas

Die kontinuierliche Erhebung der Indikatoren bietet

- aus Sicht des Pflegebedürftigen eine gezielte Auseinandersetzung mit einzelnen Entwicklungsprofilen aller BewohnerInnen.
- aus der Sicht der Pflegekraft können Erhebungen als Pflegevisite genutzt werden. Es besteht die Möglichkeit im Pflegefachgespräch (PDL, QB, Bezugspflege) Beratungs- und Entwicklungsbedarf zu ermitteln.

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
9



Prüfungen aus Sicht der Praxis

caritas

- Die entbürokratisierte Dokumentation nach dem Strukturmodell hat die Orientierung in der Dokumentation wesentlich vereinfacht
- Die Strukturen haben das Auffinden der wesentlichen Themen für die Pflegefachkraft und für den Prüfdienst schnell und sicher ermöglicht
- Respektvolle Prüfungsatmosphäre, fachlicher Austausch auf Augenhöhe
- Dokumentationsprüfung hat einen wesentlichen geringeren Anteil

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
10



Prüfungen aus Sicht der Praxis

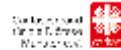
caritas

- Die Pflegekräfte berichten, dass sie den Prüfungstag als stressfrei und wertschätzend erlebt haben
 - Grundlage zur engagierten Weiterentwicklung von Prozess- und Ergebnisqualität
- Wir fühlen uns gut vorbereitet und sehen dem neuen Bewertungs- und Prüfsystem positiv entgegen

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

Folie
11



caritas

Sabine Pontkees

sabine.pontkees@kkle.de

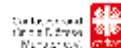
Pflegedienstleitung

Seniorenzentrum St. Elisabeth-Haus Xanten

21.9.2018

Sabine Pontkees – St. Elisabeth-Haus Xanten

12



Verantwortung der Einrichtungen für die Qualitätssicherung

caritas

- Pflegefachkräfte sind DIE Experten für Pflege
 - Chance für die Versorgungsqualität
- Personen, die keine Verantwortung, keine Planung und keine Entscheidungen treffen dürfen, verlernen dies und verlieren auch die Motivation für einen schönen und wichtigen Beruf!
 - Chance für Personalentwicklung
 - Chance für Berufsbild und Selbstverständnis

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
13



Was bedeutet das für die Einrichtungen & das interne QM?

caritas

Integration in das interne Qualitätsmanagement **zwingend notwendig!**

- Schaffung personeller Zuständigkeiten
 - Leitung, QM, ErfasserInnen, Zuarbeiten, techn. Umsetzung
- Schaffung personeller Kompetenzen
 - Voraussetzungen klären, Teilnahme an Schulungen, Weiterbildungen, Regionalgruppen, ggf. weitere Beratungen
- Festlegung von Prozessen
 - Erhebungszeitraum, Dienstplangestaltung, Umgang mit spontanen Ereignissen
 - Art der Erfassung, Implementierung der Erfassung

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
14



Wie können die Einrichtungen diese Verantwortung wahrnehmen?

caritas

- Zeit und Ressourcen
 - Kompetenzen reaktivieren
 - Selbstbewusstsein neu definieren
 - an die neue alte Rolle gewöhnen
 - **Schulungen fachlich, aber auch persönlich erforderlich!**
- Leitung ist gefragt
 - „Zulassen“ der Eigenverantwortlichkeit der Pflegefachkräfte
 - geeignete Personalentwicklung und Personaleinsatzplanung
- Beide Aspekte erfordern Unterstützung seitens der Politik
 - Finanziell, personell
 - Entlastung durch z.B. Reduktion der Prüfhäufigkeit

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
15



Verschiedene Schulungsformate

caritas

- Indikatoren-schulung
 - 1-tägig
 - „die Indikatoren richtig beantworten“
 - erste Ansätze der Interpretation und Evaluation
- Multiplikatoren-schulungen und training on the job
 - Mitarbeiter aus der (Projekt-)Leitung mit Hintergrundwissen (Indikatoren-schulung plus Regionalgruppen/Beratung/...)
 - Schulung weiterer Mitarbeiter im laufenden Betrieb, begleitete Erfassung,...
- Pflegeprozessmanager
 - Weiterbildung mit höherem Stundenumfang
 - Implementation der Indikatoren ins interne QM

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
16



Verschiedene Schulungsformate

caritas

AUSBLICK:

- Ausbildung
 - Pflegeprozessplanung, Pflegedokumentation, Qualitätsmanagement, ...
- Bestehende Weiterbildungskonzepte
 - Wohnbereichsleitung, Pflegedienstleitung, Pflegesachverständige, ...
- Studium
 - Pflegemanagement, -wissenschaft, -pädagogik etc.

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
17



Wie kann man Einrichtungen fördern, Qualität zu sichern und Qualität weiterzuentwickeln?

caritas

- Grundsätzlich ist es im Interesse jeder Einrichtung eine gute Qualität zu haben.
- Wichtig sind gute Rahmenbedingungen. Nur zufriedenes Personal leistet dauerhaft gute Arbeit. Also Personal, Zeit, Geld. Hier dürfen wir nicht nachlassen an besseren Bedingungen zu arbeiten.
- Neben den Rahmenbedingungen ist die Wertschätzung und das Berufsbild ein großer Faktor. Die bisherigen Bemühungen auf politischer und gesellschaftlicher Ebene müssen weiter intensiviert werden.

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
18



Wie werden Einrichtungen darauf reagieren, wenn realistische Qualitätsbewertungen kommen?

caritas

- natürlich positiv
 - seit Jahren Kritik an bisherigem System
 - „Noten“ stellen nicht die echte Qualität dar
 - Einrichtungen selbst haben dieses Prüfsystem gefordert
- Möglichkeit der gezielten, konkreten Verbesserung und nicht nur Frust, weil aufgrund einer „unordentlichen“ Dokumentation die Note schlecht ist.

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
19



Wie werden Einrichtungen darauf reagieren, wenn realistische Qualitätsbewertungen kommen?

caritas

- ABER Einrichtungen, die Schwierigkeiten in der „echten“ Qualität haben, verlieren den Schutz der bisherigen Darstellungen und reagieren deshalb ggf. unzufrieden.
- Insgesamt wird es dauern bis alle Einrichtungen ihr QM und die zugehörigen Prozesse so abgestimmt haben, dass alle mit dem neuen System arbeiten können.

→ Ausschlaggebend wird die tatsächliche Durchführung der Qualitätsprüfungen vor Ort sein!

21.9.2018

Natalie Albert | Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster – EQ^{MS}

Folie
20



caritas

Natalie Albert

0251 8901-355

albert@caritas-muenster.de

Referentin Stationäre Altenhilfe

