

# Ermittlung von Indikatoren für Lebens- und Ergebnisqualität aus Sicht der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege

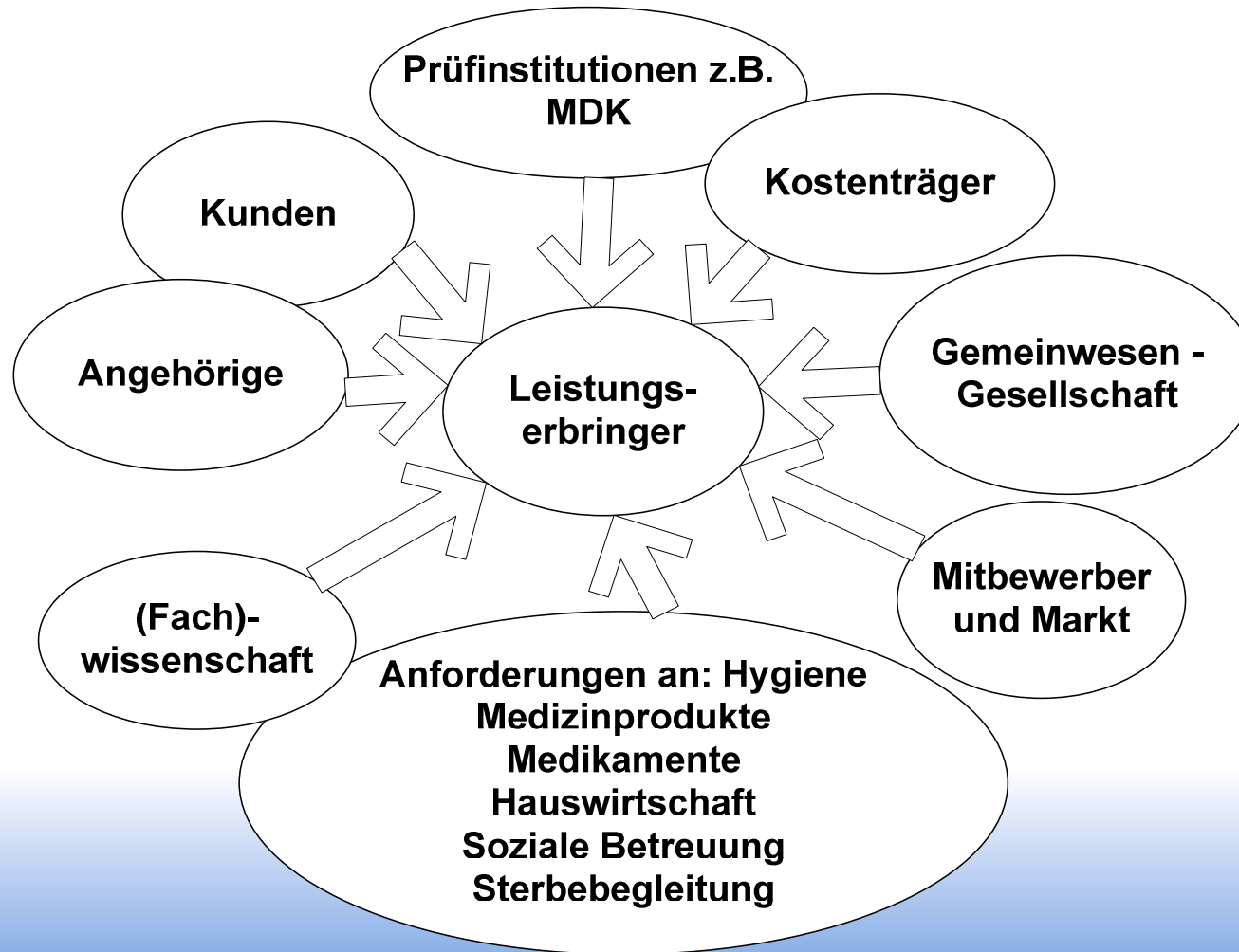
Brigitte Döcker,  
Referentin für Qualitätsmanagement der BAGFW



# Hintergrund für das Projektvorhaben

- Skandalberichterstattung über die Pflege (auch Bericht des MDS zur Qualität der Pflege in Deutschland)
- aktuell: Wettbewerb nur über den Preis
- Qualität wird zunehmend an somatischen Kriterien festgemacht
- Bewohnerperspektive u. Qualität des Lebens gerät aus dem Blick

# Anforderungen an die Qualität stellen





# Qualität

Qualität wird erst im Zusammenspiel der Eigenschaften der Dienstleistung mit den Erwartungen seines Anwenders definiert.

Sie enthält messbare Eigenschaften als auch subjektive Wertungen. Sie ist also nicht absolut, sondern immer auf bestimmte Erwartungen und Erfordernisse bezogen

Beispiel Meldung Bildzeitung :

**Jeder dritte Pflegefall (Heime: 34,4 %)  
bekommt nicht genug zu essen und zu  
trinken!**

# Was ist der Hintergrund?

Bundesarbeitsgemeinschaft



der Freien  
Wohlfahrtspflege

In 34,4% der Prüfungen wurden Mängel in der Durchführung einzelner Maßnahmen wie z.B. fehlende Eintragung in der Pflegedokumentation, fehlende Eintragung im Zusammenhang mit Ernährung festgestellt = Prozessqualität

Es handelt sich nicht um faktische Unter- oder Mangelernährung der Menschen = Ergebnisqualität

Das Fehlen eines gesellschaftlichen Konsenses über Pflegequalität führt dazu, dass ein von Interessen geleiteter Umgang mit dem Thema möglich ist.



# Ziele des Projektes aus Sicht der BAGFW

1. Einigung der Beteiligten auf Kriterien für gute Pflege
2. objektive Feststellung der Qualität über Zahlen, Daten und Fakten
3. Lebensqualität der Bewohnerinnen stärker in den Focus rücken
4. Wettbewerb und Steuerung verstärkt über Qualität und nicht nur über den Preis
5. Stärkung der inneren Kräfte zur Qualitätsentwicklung über Analyse von Daten versus subjektiver Bewertung von außen

## Meint Lebensqualität

- das positive Gefühl zur eigenen Person (körperlich und seelisch) verbunden mit Gesundheit und Schmerzfreiheit
- sich in Sicherheit fühlen
- Freie Entscheidungen zum Lebens- und Aufenthaltsort, und über soziale Kontakte treffen zu können
- Freie Entscheidung zu Menge und Art des Essens und der Getränke
- Freie Entscheidung zum Wach- und Schlafrhythmus
- Positive Beziehungen zu anderen Menschen
- interessante Erlebnisse und soziale Unternehmungen
- sinnvolle Tätigkeit und Gestaltung von Zeit
- Erfolgserlebnisse im Zusammenhang mit der eigenen Leistungsfähigkeit



# Zielsetzung und zu erwartende Ergebnisse

- Identifikation von Indikatoren für Ergebnisqualität in der Pflege.
- Entwicklung von Instrumenten und Verfahren zur strukturierten Messung.
- Pilothaftes Einführen der Verfahren in den beteiligten Einrichtungen.
- Verbesserung und dauerhafte Implementierung.
- Erwartung: hoher Wirkungsgrad und Nutzwert der Erkenntnisse.

# Indikatoren für Ergebnisqualität

- Die **Lebensqualität** der Bewohner, Kriterien wie die **Möglichkeit zur Selbstbestimmung (Autonomie)**, die vom Personal entgegengebrachte **Empathie und Akzeptanz**, die Wahrung einer **Privatsphäre oder die empfundene Sicherheit**.
- Die **Zufriedenheit** von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitenden,
- Verschiedene **gesundheitsbezogene Parameter** (wie z.B. Dekubitus, gesundheitlicher Status, Anteil Fixierungen von Bewohnern, Krankenhauseinweisungen, negative Folgen bei Stürzen, Ernährungszustand, Flüssigkeitszufuhr).

# Aufgaben des wissenschaftlichen Institutes

- pflegesensitive Outcomekriterien entwickeln und mit den Piloteinrichtungen testen,
- die eine valide, reliable und pflegesensitive Messung von Pflegequalität ermöglichen und
- mit deren Hilfe Pflegeeinrichtungen ihre Qualität weiterentwickeln und in bestehende Qualitätsmanagementsysteme i.S. von good practice integrieren können.
- Die Entwicklung der pflegesensitiven Outcome-kriterien bzw. der Instrumente wird im Rahmen einer Pilotphase evaluiert und angepasst.

# Qualitätscontrolling über Indikatoren

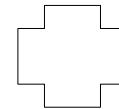
gibt der Organisation wichtige  
Informationen für die Unternehmens-  
steuerung!

Qualität wird zur dritten Steuerungsgröße  
neben Personal und Finanzen

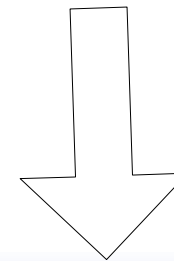
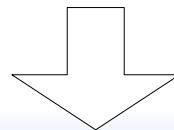
Alle Verbände haben aus der Erfahrung der Praxis trotz vieler Unterschiede gemeinsame Eckpunkte in ihren QM-Konzepten (wie z.B. das Diakoniesiegel Pflege) heraus gearbeitet. Diese Gemeinsamkeiten führten zum Beschluss der QM - Politik der BAGFW.

## BAGFW Konzept des Integrierten Qualitätsmanagements

- **Qualitätsanforderungen aus der Leitbild- und Werteorientierung**
- **Nutzeranforderungen**
- **Anforderungen an das Management**
- **Fachliche Anforderungen**
- **Gesetzl. und vertragliche Anforderungen (Bund, Land Kommune)**



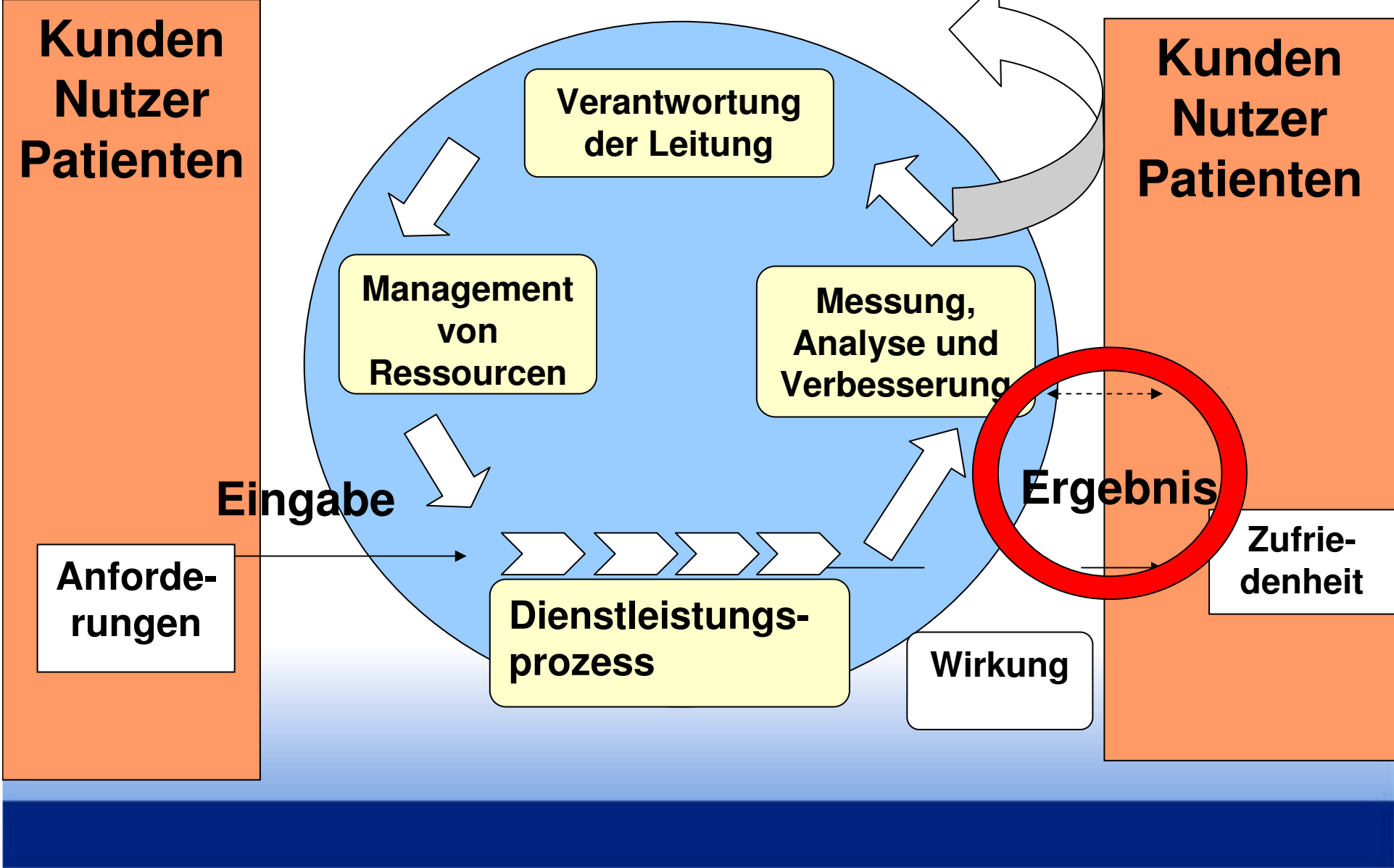
**Anforderungen der  
DIN EN ISO oder  
EFQM  
(als weltweit  
anerkannte QM-  
Modelle)**



**Integriertes Qualitätsmanagementsystem**



# Ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems



In der Zusammenarbeit über das QM –  
Projekt der BAGFW  
hat die Freie Wohlfahrtspflege ihre  
Verantwortung für Pflegequalität  
wahrgenommen und mit dem  
Projektvorhaben eine sozialpolitisch  
sehr wichtige Initiative ergriffen.

Weitere Informationen:

[www.bagfw-qualitaet.de](http://www.bagfw-qualitaet.de)