

Caritas Altenhilfe Dortmund

Alles eine Frage des Qualitätsmanagements

Das höchstmögliche Maß an Selbstbestimmung – auch für sehr pflegeabhängige Bewohner – ist in den Einrichtungen der Caritas Altenhilfe Dortmund Teil des umfassenden Qualitätsmanagements.

Von Annegret Miller

Bewohnerorientierung ist eines der wesentlichen Ziele der Caritas-Altenhilfe Dortmund GmbH. Mit Hilfe eines systematischen Qualitätsmanagements wird die Bewohnerorientierung in Arbeitsabläufen beschrieben, gelebt und kontinuierlich verbessert. Eine Voraussetzung ist eine angemessene Personalausstattung, die nur mit gelungenen Pflegesatzvereinbarungen möglich ist. Gelungene Pflegesatzvereinbarungen setzen konzeptionelle Arbeit voraus. Hierzu dient das Qualitätsmanagement-System. Ziele und Leistungen werden transparent und überprüfbar. „Je klarer wir selbst wissen, wohin wir wollen, was wir dazu brauchen und was davon abhängt, desto sicherer werden wir auch verhandeln.“

Die Caritas-Altenhilfe Dortmund GmbH will bewohnerorientiert arbeiten, darum setzt sie sich für eine angemessene Personalausstattung kurz-, mittel- und langfristig ein, indem sie die Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungskonzepte konsequent umsetzt. Hier einige Beispiele:

Der Prozess des Einzugs entscheidet mit über die weitere Zufriedenheit des Bewohners

Als hilfreich und erfolgversprechend zeigte sich, schon in der ersten Phase nach den Prinzipien des Qualitätsmanagements vorzugehen. Die Prinzipien auf der Grundlage des Leitbildes sind Kundenorientierung, Konzeption, Transparenz und Überprüfbarkeit.

So legt die Caritas-Altenhilfe Dortmund GmbH besonderen Wert auf den Prozess „Von der Anfrage bis zum Einzug“. Hier werden die Weichen für eine Vertrauensbasis und die zukünftige Kooperationsmöglichkeit gestellt. Die Prozessziele sind:

- Die Erwartungen der Bewohner, der Angehörigen, der Betreuer und weiterer Kunden abklären.
- Die angebotene Dienstleistung realistisch darstellen.

- Die Notwendigkeit des Heimeinzugs, die Finanzierung und die Pflegestufe abklären.
- Die Entscheidungsfindungen (ob, wann und wie der Bewohner einzieht und betreut wird) geordnet und zügig gestalten.
- Die Informationen dem Bewohner strukturiert präsentieren.
- Absprachen zum Einzug treffen.

Die Zusammenarbeit in den Fachbereichen mit der gemeinsamen Zielrichtung und klaren Verantwortungsbereichen erspart Doppelarbeit und widersprüchliche Auskünfte. Es wird weniger vergessen und insgesamt läuft dieser Prozess ruhiger, so die Rückmeldungen der Mitarbeiter.

Das erste Gespräch über die Zufriedenheit erfolgt vier Wochen nach Einzug

Zum Konzept der Caritas-Altenhilfe Dortmund GmbH gehört spätestens vier bis sechs Wochen nach dem Einzug ein Gespräch mit den Bewohnern und Angehörigen bei der Pflegevisite. Hier wird geprüft, inwieweit die gesetzten Ziele erreicht wurden, ob es Anregungen oder Wünsche gibt. Erfahrungen belegen, dass der Prozess Reibungsverluste minimiert, die Vorbereitung der Kunden effektiver gestaltet und die Bewohnerzufriedenheit steigert. Als sinnvoll hat sich das „Merkblatt für Kunden“ erwiesen, das die Einrichtung Interessenten zur Verfügung stellt.

Ein Beispiel: Von besonderem Interesse sind für die Einrichtung die bisherigen Lebensgewohnheiten der zukünftigen Bewohner (Abb. 1). Hier geht es um mehr als die Ermittlung von Daten, die ohne Konsequenzen bleiben. Datenfriedhöfe sind überflüssig. Zu erfragen sind hier vor allem Lebensgewohnheiten, die das Personal im Heimalltag berücksichtigen kann und zu erfüllen in der Lage ist. Ziel ist es, die Bewohnerinteressen wahrzunehmen. Das bedeutet nicht automatisch mehr Zeitaufwand und mehr Arbeit. Es geht viel mehr darum, die Bedürfnisse der Bewohner aufmerksam wahrzunehmen – keine leeren Verspre-



Selbstbestimmtheit beim Essen und bei der Wäsche: In den Wohnbereichsküchen können sich Bewohner der Caritas Altenhilfe Dortmund kleine Mahlzeiten selbst zubereiten (li). Beim Kennzeichnen der Wäsche sind auch schwerpflegebedürftige Bewohner mit dabei (re).

Fotos: Dörnen

chungen zu machen und mit Interesse Lösungen zu finden und Absprachen zu treffen, die das Personal einhält. Verlässlichkeit ist hier besonders wichtig. Besonders beim Einzug hat sich das Qualitätsmanagement bewährt.

Ein wesentlicher Prozess des Qualitätsmanagements ist das Beschwerdemanagement. Nur wer Kritik erfragt, ist auch in der Lage, kundenorientiert zu arbeiten. Im hauswirtschaftlichen Bereich wurde beispielsweise deutlich, dass ungezeichnete Wäsche zu Aufregungen führte. Klare Absprachen und Regelungen vor dem Einzug haben diese Situation verbessert.

Das aktive Zugehen ist im Beschwerdemanagement hilfreich, z. B. bei Pflegevisiten, bei Bewohner- und Angehörigenbefragungen, bei gemeinsamen Absprachen in der Pflege- und Betreuungsplanung. Bewohnern und Angehörigen erleichtern diese Instrumente, sich mitgestaltend zu äußern. Durch Übung und positive Erfahrungen ist der Umgang mit Beschwerden für das Personal wie für die Bewohner weniger dramatisch. Wichtig sind Transparenz und Schnelligkeit bei der Beschwerdebearbeitung sowie die adäquate und individuelle Reaktion auf eine Beschwerde.

Selbstbestimmtheit der Bewohner auch bei hoher Abhängigkeit

Die neuen Bewohner kommen zunehmend pflegebedürftiger in die Einrichtungen, und die Zeittakte der Wiederbelegung werden entsprechend kürzer. Je pflegebedürftiger aber ein Bewohner ist, desto schwieriger ist es, seine Selbstbestimmtheit zu garantieren. Hier besteht zunehmend Handlungsbedarf. Um die Bewohnerorientierung zu ermöglichen, legt man in der Caritas Altenhilfe Dortmund GmbH besonderen Wert auf die Sicherung der zeitlichen Ressourcen.

So überprüfen die Mitarbeiter der Einrichtung regelmäßig die Pflegestufen der Bewohner. Werden bei intensiverer Pflege höhere Einstufungen notwen-

Ein Fragebogen sorgt in der Caritas Altenhilfe Dortmund für einen reibungslosen Start im Heim

Lebensgewohnheiten

Wir möchten Ihnen den Einzug in Ihr neues Zuhause erleichtern und Ihre bisherigen Lebensgewohnheiten so weit wie möglich berücksichtigen. Darum bitten wir Sie, uns mitzuteilen worauf Sie Wert legen:

1. Name, Vorname, Geburtsdatum _____
2. Bitte beschreiben Sie uns Ihren Tagesablauf.
 - a) Wann stehen Sie normalerweise auf? _____
 - b) Wie haben Sie bisher Ihren Vormittag verbracht?
 (z. B. Zeitung lesen, Hausarbeit, andere Aktivitäten) _____
 - c) Halten Sie eine Mittagsruhe? _____
 - d) Wie haben Sie bisher Ihren Nachmittag verbracht?
 (z. B. Kaffee trinken, Fernsehen, Spaziergang) _____
 - e) Wie haben Sie bisher Ihren Abend verbracht?
 (z. B. Fernsehen, lesen) _____
 - f) Wann gehen Sie normalerweise zu Bett? _____
 - g) Haben Sie bestimmte Vorlieben, Abneigungen, Gewohnheiten? _____
3. Wie ist Ihr Verhältnis zu Ihren Mitmenschen?
 - a) Haben Sie gern Kontakte, oder leben Sie lieber zurückgezogen? _____
 - b) Haben Sie Interesse, an Aktivitäten des Hauses teilzunehmen? _____
 - c) Wie gehen Sie mit neuen Situationen um? _____
4. Was uns noch interessiert:
 - a) Was möchten Sie uns sonst noch mitteilen? _____
 - b) Was ist Ihnen wichtig? _____
 - c) Was sollten wir unbedingt beachten? _____
 - d) Was sollten wir auf keinen Fall tun? _____

Datum, Unterschrift _____



SELBSTBESTIMMTHEIT FÜR DIE BEWOHNER →

Die Elemente des QM

- Beim Einzug der Bewohner werden die Lebensgewohnheiten erfragt – vor allem die, die im Heim umsetzbar sind.
- Vier bis sechs Wochen später erfolgt hierzu ein Gespräch mit Bewohnern und Angehörigen.
- Das Beschwerdemanagement fördert das Mitwirken der Bewohner und Angehörigen, z. B. durch gemeinsame Pflege- und Betreuungsplanung, Bewohner- und Angehörigenbefragung.
- Die Einrichtung sorgt für die zeitlichen Ressourcen, in dem sie regelmäßig überprüft, ob die Pflegebedürftigen richtig eingestuft sind.
- Die Zuordnung der Sozialen Betreuung in die Wohnbereiche verbessert die Selbstbestimmungsmöglichkeiten stark abhängiger Bewohner.
- Kleine Wohnbereichsküchen ermöglichen das selbstständige Zubereiten kleiner Mahlzeiten.
- Die Arbeitsabläufe wurden auf Basis der erfassten Bewohnerwünsche verbessert.

→ dig, legt man in der Altenhilfe Dortmund Wert darauf, dies gegenüber den Kostenträgern deutlich nachzuweisen.

Um ihre Einschätzungen objektivieren zu können, wurden alle Mitarbeiter in der Pflege und der Sozialen Betreuung hinsichtlich Pflegeprozesssteuerung, Einstufungen und Pflegedokumentation geschult. Je besser die Leistungen dokumentiert sind und je kompetenter die Mitarbeiter dies vertreten können, desto eher erreichen die Bewohner die Einstufung, die ihrem Hilfebedarf entspricht. Die Pflegestufe gibt den Rahmen, hier gezielt die Intensität der Pflege und Betreuung zu erhöhen. Beispielsweise ist die Häufigkeit von Pflegevisiten bei Bewohnern mit Pflegestufe III höher, um Risikofaktoren schneller zu erkennen und um eine individuelle Betreuung zu sichern. Auch wenn Bewohner Zufriedenheit, Vorlieben,

auch die Wünsche und Bedürfnisse sehr pflegebedürftiger Bewohner wahrzunehmen.

Bezüglich des Essens ermöglicht die Altenhilfe Dortmund allen Bewohnern, auch den sehr pflegebedürftigen, die Auswahl der Mahlzeiten und die Wahl unter verschiedenen Menüs. Befindet sich der Bewohner in einer Krisensituation, wird auch Wunschkost angeboten. Das sinnliche Erleben des Essens wird um so existentieller, je weniger der Bewohner andere positive Erfahrungsräume hat. Die Einrichtungen werden das Zubereiten kleinerer Mahlzeiten in den Wohnbereichen sowie das Mitwirken bei alltäglichen Arbeiten, von der Mahlzeitenzubereitung bis zum Abspülen, verstärken. Der Duft von frischen Waffeln erreicht so auch Menschen, die nicht mitwirken können. Bei der Konzeption des Umbaus sind neue Wohnbereichsküchen eingeplant. Sie werden 2004/2005 in zwei Einrichtungen realisiert.

Die hohe Abhängigkeit der Bewohner verlangt Konzepte für deren Selbstbestimmung

Abneigungen nicht mehr im Gespräch äußern können, sind aufgrund einer aufmerksamen Wahrnehmung Widerstände und Wohlbefinden durchaus erkennbar. Die gemeinsame Suche nach Verbesserungen wird durch die im Qualitätsmanagement eingeübte Haltung leichter.

Die Pflegebedürftigkeit der Bewohner, wie zuvor erwähnt, und somit auch die Anforderungen an die Soziale Betreuung haben sich verändert.

Dies führte in den Einrichtungen zu Umstrukturierungen. Die Mitarbeiter der Sozialen Betreuung sind inzwischen den jeweiligen Wohnbereichen zugeordnet, so dass auch ein klar definiertes Mitwirken bei der Pflege- und Betreuungsplanung gewährleistet ist. Ein selbstbestimmter Tagesplan wird um so schwieriger, je abhängiger die Bewohner sind. Dem wirkt die intensive Zusammenarbeit von Pflege und Sozialer Betreuung entgegen. So kann es gelingen,

Arbeitsabläufe und Personaleinsatzplanung wurden verändert

Das formulierte Ziel der Dortmunder Altenhilfe, die Bedürfnisse der Bewohner ernst zu nehmen, hat Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe und die Personaleinsatzplanung. Bei der Veränderung der Arbeitsabläufe wurden mit den Mitarbeitern zunächst die Bewohnerwünsche erfasst und die Ist-Situation ermittelt. Der nächste Schritt war die Überlegung, wie und was geändert werden sollte. Dabei wurde versucht, unter Einbeziehung der Entwicklungsprognosen den Bewohnerwünschen sowie den Anregungen der Angehörigen gerecht zu werden. Bei den Überlegungen waren folgende Fragestellungen hilfreich:

- Muss die Arbeit sein? Hier gab es erstaunliche Erkenntnisse. So wurde z. B. in einem Wohnbereich jeden Montag ein kompletter Wäschewechsel durchgeführt, obwohl dies bei manchen Bewohnern gar nicht notwendig war. Ebenso konnte durch bessere Strukturierung der Dokumentation „Doppeldokumentationen“ abgebaut werden.

Anzeige

- Muss die Arbeit zu diesem Zeitpunkt sein?
- Muss die Arbeit von diesem Mitarbeiter erledigt werden?
- Muss diese Arbeit so und nicht anders erledigt werden?

Beispielsweise wurde der Hol- und Bringdienst in einigen Einrichtungen effektiver gestaltet. Normal-, Maximal- und Mindestbesetzungen wurden mit den dazugehörigen Leistungen definiert. Die Dienstzeiten standen ebenso auf dem Prüfstand wie die Personaleinsatzplanung. Aufgrund der Beobachtung von Bewohnerwünschen wurden insbesondere Abläufe im Pflegebereich zeitlich verändert, was jedoch ebenso Konsequenzen für den hauswirtschaftlichen Bereich zur Folge hatte.

Bewohnerorientierung ernst zu nehmen heißt nicht zuletzt, regelmäßig Abläufe zu hinterfragen und auch Spielräume und Atempausen einzuplanen, um auf Wünsche eingehen zu können.

Und letztendlich ist Bewohnerorientierung oft auch das, was sich das Pflegepersonal wünscht. Bewohnerorientierung deckt sich weitgehend mit den Vorstellungen, die das Personal von sinnvoller, zufriedenstellender und erfüllter Arbeit hat. Die Mitarbeiter stehen hinter ihrer Tätigkeit, sind motiviert, und auch das kommt wiederum der Qualität ihrer Arbeit zugute. ▣

Weitere Infos:

Im Internet finden Sie Informationen unter folgenden Adressen:

www.caritas-dortmund.de

www.exzellenz.de



**Annegret Miller, Dipl. Sozialarbeiterin,
QM-Auditorin, Köln:**

„Ein wichtiges Ziel des Qualitätsmanagements ist die größtmögliche Selbstbestimmtheit der Bewohner.“