


Pflegerische Prozesse  *In einer dreiteiligen Artikelserie erfahren Sie, wie die PDL durch Auswahl, Bewertung und Nutzung von Kennzahlen eine wertvolle Entscheidungshilfe erhält, um ihre gesetzlich und vertraglich begründeten Aufgaben zielgerichtet zu erfüllen.* Text: Bettina Rudert

Qualität durch Zahlen

> Die durch die Pflegedienstleitung zu bewältigenden Steuerungsaufgaben sind umfangreich und gehen weit über die Lenkung des Pflegeprozesses hinaus. Alle pflegerlevanten Prozesse sind kontinuierlich zu überwachen und zu verbessern, um Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität bewerten und steigern zu können. Durch die systematische Nutzung von Kennzahlen sowie die Zusammenführung dieser zu einem pflegerisch orientierten Kennzahlensystem, erhalten Sie Fakten und Daten, mit denen Sie auf diese Anforderungen reagieren können.

Schritt 1: Prozesse und Ziele benennen

Zunächst sollten Sie im Leitungsteam klären, welche Prozesse in Ihrer Einrichtung zu den pflegerisch relevanten gehören: Von der Einzugs- und Integrationsphase, über die Inhalte des Pflegekonzepts, die Umsetzung der Pflege am Bewohner und deren Evaluation, bis hin zum Umgang mit Überleitung und Abschied vom Bewohner. Bestimmen und beschreiben Sie die Prozesse und deren Ziele einrichtungsindividuell und bewohnerbezogen. Nutzen Sie dazu die Regelungen in Ihrem Qualitätshandbuch.

Schritt 2: Pflegerrelevante Kennzahlen ermitteln

Ermitteln Sie dann die Kennzahlen, die bereits in Ihrer Einrichtung erhoben werden oder mit Hilfe Ihrer Software einfach erzeugt werden können. Wählen Sie aus diesem Zahlenpool Kennzahlen aus, die Sie den pflegerisch relevanten Prozessen

und Zielen zuordnen. Ergänzen Sie diese bei Bedarf durch weitere Erhebungen.

Starten Sie zunächst mit wenigen gezielten Kennzahlen, drei Kennzahlen pro Ziel oder Prozess genügen in der Regel. Geben Sie Sollwerte vor, greifen Sie dabei

Drei Kennzahlen pro Ziel oder Prozess genügen in der Regel.

auf die Ergebnisse des letzten Jahres zurück oder ermitteln Sie Anhaltswerte aus relevanten Statistiken, beispielsweise zur Umsetzung von Expertenstandards.

Schritt 3: Erfassung festlegen, Bereichsberichte nutzen

Legen Sie zu Beginn im Leitungsteam fest, welche Daten Sie oder benannte Mitarbeiter zu welchem Zeitpunkt erfassen sollen. Hilfreich ist es, dafür entweder standardisierte Papierformulare oder einfach nutzbare Dateien zur Datenerfassung im PC bereitzustellen.

Als Grundgerüst für die Erfassung pflegerisch relevanter Kennzahlen bietet sich die Nutzung von wöchentlichen beziehungsweise monatlichen Berichten der Wohnbereiche an. Diese eignen sich insbesondere, um die Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern systematisch zu unterstützen.

Wenn Sie als Pflegedienstleitung nach dem Wochenende „eine Runde über die Wohnbereiche machen“ und fragen, was es für Besonderheiten bei den Bewohnern gibt, fällt es den Mitarbeitern oft nicht leicht, sich spontan an alle Vorkommnis-

se zu erinnern. Haben Sie aber festgelegt, dass die Schichtleitung am Montagvormittag zu einer festgelegten Uhrzeit den Wochenbericht erstellt, erhalten Sie die wichtigen Informationen zeitnah. Der Wochenbericht kann dann in Übergaben

und Dienstgesprächen als Grundlage für eine gezielte Berichterstattung dienen.

Daten, die Sie in die pflegerischen Reports integrieren sollten, sind die für eine MDK-Prüfung relevanten Daten zu Bewohnern mit besonderen Pflegesituationen. Der Prüfer benötigt eine Aufstellung der Anzahl der Bewohner pro Bereich mit Wachkoma, Beatmungspflicht, Dekubitus, Blasenkatheter, PEG-Sonde, Fixierung, Kontraktur, vollständiger Immobilität, Tracheostoma, MRSA, Diabetes mellitus und gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen. Für Sie kann es aber hilfreich sein, auch die Namen der Bewohner mit erfassen zu lassen, um gezielt eingreifen und steuern zu können.

Zusätzlich zu den MDK-relevanten Daten können Sie einrichtungsindividuell weitere Informationen erheben lassen: Wollen Sie beispielsweise einen Fokus auf die Umsetzung der pflegerischen Expertenstandards legen. Dann sind Angaben zu Bewohnern mit chronischen Wunden, akut veränderten Schmerzen, Ernährungs- und Trinkdefiziten oder aktuellen Stürzen sinnvoll.



Checkliste

Kennzahlen richtig nutzen

Schritt 1: Prozesse und Ziele benennen

- Pflegerische Prozesse im Leitungsteam festlegen und beschreiben.
- Ziele einrichtungsindividuell den Prozessen zuordnen.

Effekt: *Strukturierung und Festlegung der Vorgaben für die pflegerische Steuerung.*

Schritt 2: Pflegerelevante Kennzahlen ermitteln

- Vorhandene Kennzahlen ermitteln und ggf. ergänzen.
- Auswahlkriterien beachten, zum Beispiel: gute Verfügbarkeit der Daten, geringer Erhebungsaufwand, Verständlichkeit und gute Interpretierbarkeit, Orientierung an gesetzlichen und normativen Vorgaben.
- Kennzahlen den Prozesszielen und Inhalten zuordnen.
- Sollwerte ermitteln und vorgeben.

Effekt: *Aufbau eines einrichtungsindividuellen und pflegerelevanten Kennzahlensystems.*

Schritt 3: Erfassung festlegen, Bereichsberichte einführen und nutzen

- Beschreiben, wer, zu welchen Zeitpunkten, wie und mit welchen Formularen oder Dateien die relevanten Kennzahlen erheben soll.
- Mitarbeiter in die Erhebung durch Bereichsberichte einbeziehen.

Effekt: *Regelmäßige, zeitnahe und zielgerichtete Datenerhebung und Kommunikation, Entlastung der Pflegedienstleitung durch Bereichsverantwortliche.*

Schritt 4: Aufbereitung und Dokumentation bestimmen

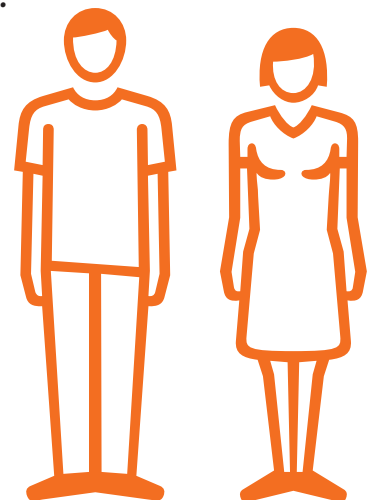
- Verantwortlichkeit, Form und zeitliche Planung sowie Verteiler der Aufbereitung festlegen.
- Software zur Datenaufbereitung bereitstellen, gegebenenfalls Mitarbeiter schulen.

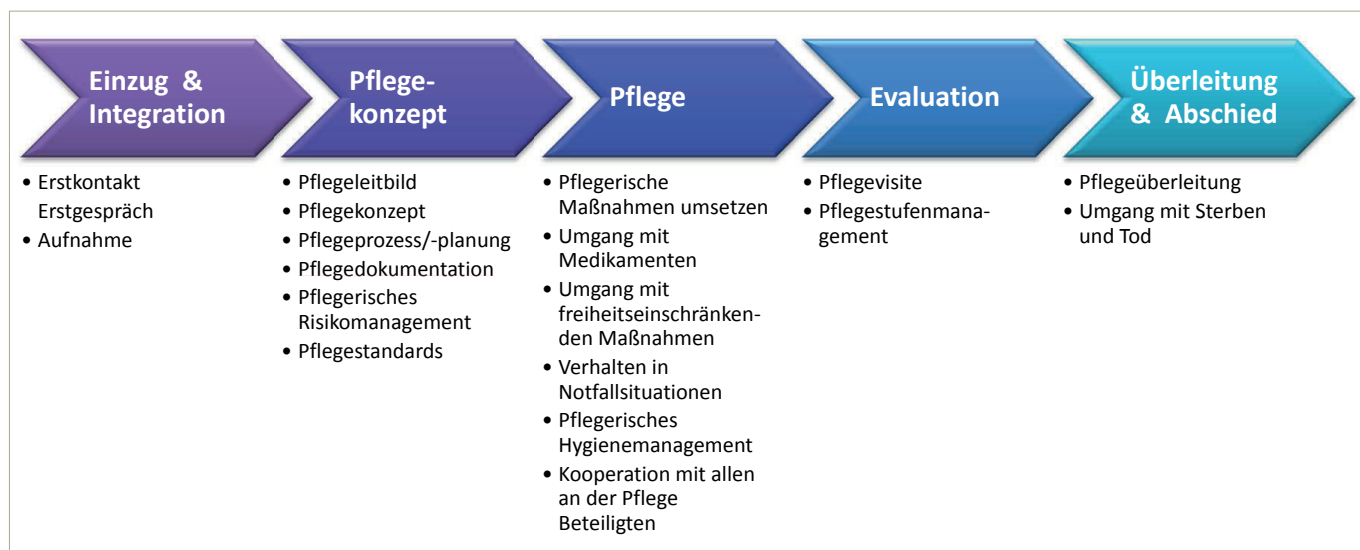
Effekt: *Übersichtliche, regelhafte Darstellung der Gesamtergebnisse.*

Schritt 5: Bewertung und Maßnahmen steuern

- Regelmäßige Termine zur Bewertung der Statistiken mit dem Leitungsteam und in Qualitätszirkeln planen und umsetzen.
- Maßnahmen ableiten und deren Umsetzung steuern.

Effekt: *Nutzung der pflegerisch relevanten Kennzahlen und Ergebnisse im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung.*





Ist es das Ziel, die Verwendung von fixierenden Maßnahmen in Ihrer Einrichtung zu reduzieren, können Sie zusätzlich nach Fixierungsarten wie Bettgitter oder Gurt, richterlichem Beschluss oder Einwilligung durch den Bewohner selbst differenzieren, um individuelle Problembereiche in Ihrer Einrichtung zu ermitteln.

Legen Sie fest, welche Daten zu welchem Zeitpunkt von wem erfasst werden sollen.

Ergänzend können Sie auch pflegerische Risiken erfassen, dies ist mit Unterstützung einer Pflegedokumentationssoftware oder auch über Risikoerfassungsmodule einfach zu bewerkstelligen. Die Erfassung aus einer händisch geführten Pflegedokumentation ist zeitaufwändig, hier sollten Sie Aufwand und Nutzen abwägen und sich gegebenenfalls für eine monatliche Erhebung entscheiden.

Hilfreich für Ihre Steuerung sind auch Angaben zu Bewohnern mit akuten Infekten oder Krankenhausaufenthalten, Pflegevisiten und deren Umsetzungsstand, Schultagungen je Pflegemitarbeiter sowie bereichsbezogene Beschwerden.

Schritt 4: Aufbereitung und Dokumentation bestimmen


Legen Sie fest, wer die Daten aus den Berichtsberichten und weitere festgelegte

Kennzahlen im Computer, etwa in einer Excel-Tabelle, zusammenführt. Diese Statistiken sollten einen Soll-Ist-Vergleich enthalten und grafisch möglichst ansprechend aufbereitet sein. Um Zusammenhänge aufzuzeigen, sollten Einzelwerte mit weiteren Werten in Beziehung gesetzt werden, also beispielsweise die Anzahl der

Bewohner mit Kontrakturen bezogen auf die einzelnen Pflegestufen. Festzulegen ist auch, wer diese komprimierten Daten in welchen Abständen erhalten soll. Hier sollten Sie die Mitarbeiter in den Bereichen in den Verteiler miteinbeziehen.

Schritt 5: Bewertung und Maßnahmen steuern

Die kennzahlenbasierten Statistiken zeigen Ihnen Tendenzen, Stärken und Verbesserungspotentiale für Ihre pflegerischen Prozesse auf. Analysieren Sie die Daten an regelmäßigen, festgelegten Terminen gemeinsam im Leitungsteam und in Qualitätszirkeln mit den Mitarbeitern der Pflege. Wenn Sie die Daten verwenden, um pflegerelevante Maßnahmen abzuleiten und Ihre Mitarbeiter aktiv in die Steuerung einbeziehen, nutzen Sie die Informationen im Sinn der ständigen Ver-

besserung und können mit der folgenden Kennzahlenerhebung die Erfolge überprüfen. 

Mehr zum Thema

+ Weitere Beiträge in Altenpflege: Thema des nächsten Artikels, Teil 2: Die Einführung und Nutzung von Standards mit Kennzahlen steuern, am Beispiel des Nationalen Expertenstandards Sturzprophylaxe.

+ Weitere Beiträge: Handreichung Managementbewertung und Kennzahlen. Herausgeber: Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung, Berlin, September 2012. Zu bestellen unter www.diakonie-dqe.de



Bettina Rudert

ist selbstständige Beraterin, Dozentin und Fachautorin für das Gesundheitswesen in Essen.
info@bettinarudert.de;
www.bettinarudert.de

megacom

ist ein deutscher Hersteller für
Schwesternrufanlagen
 drahtlos und drahtgebunden, mit und ohne Sprache, zu einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis.
Nähere Infos unter Telefon 04191 90850 oder www.megacom-gmbh.de