



Lebensqualität messen aus der Perspektive des MDK

Jörg Fröhlich
Ressort Pflege
Teamkoordinator Auditoren Pflege Süd Bayern
MDK Bayern



Einleitung

- u Menschen mit Demenz haben aufgrund der krankheitsspezifischen Beeinträchtigungen nicht nur einen höheren und sondern vor allem einen andersgearteten Bedarf an professioneller Pflege und psychosozialer Betreuung als andere Pflegebedürftige.
- u Die Qualität der Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz beeinflusst nicht nur deren Lebensgefühl, sondern auch das ihrer Angehörigen.



Kommunikation und Beziehung

- u Die Auswirkungen/Symptome der Demenz bedingen notwendigerweise einen erhöhten Betreuungsbedarf und eine besondere Interaktion und Kommunikationskultur mit den Betroffenen. Erschwerend kommt für einen Teil der Menschen mit Demenz hinzu, dass sie, je nach Biografie und Erkrankungsdauer, nur lückenhaft oder gar nicht in soziale Netze über das Heim hinaus eingebunden sind. Da also eine soziale Unterstützung außerhalb z. B. der Institution Heim in diesen Fällen nur in geringem Umfang existiert, sind die anderen Heimbewohner und die professionell Pflegenden häufig die einzigen Bezugspersonen.
- u Die Sicherstellung einer angemessenen Pflege und Betreuung kann nur gelingen, wenn alle beteiligten Professionen gut miteinander vernetzt sind im Sinne einer fachkompetenten, wertschätzenden Kooperation.
- u Eine besondere Rolle kommt hierbei der gelingenden Zusammenarbeit von Haus- bzw. Facharzt und den Pflegenden zu.



Beziehungsaufbau und Ergebnisqualität

- u Kommunikation und Beziehungsaufbau haben beim Umgang mit Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen zentrale Bedeutung. Nur wenn diese Beziehungsaufnahme gelingt, kann eine gute Ergebnisqualität der Pflege unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Menschen mit Demenz mit der Zielsetzung einer möglichst hohen Lebensqualität im Pflegealltag erreicht werden.
- u Zentraler Aspekt bei der Messung von Ergebnisqualität ist dabei der Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern/Pflegebedürftigen und deren Angehörige.
- u Weiterer Aspekt ist die Nutzung von Fachwissen die für die Bewertung komplexer Sachverhalte notwendig ist, und auf der Seite der Pflegebedürftigen und deren Angehörige zumeist nicht vorhanden ist.



Ergebnisqualität - Befragung

- u Es sollte zusätzlich immer versucht werden, zu allererst den Menschen mit Demenz direkt zu befragen und nicht vorschnell zu entscheiden, dass „er sich ja doch nicht mehr dazu äußern kann“. Nur dann sind Ziele wie Selbstbestimmung und Autonomie umsetzbar.
- u Eine praxisorientierte Analyse der direkten Befragung von Menschen mit Demenz zeigt, dass Personen mit Demenz ihre Wünsche und Bedürfnisse auch dann artikulieren, wenn die demenzielle Behinderung schon weiter fortgeschritten ist (Niebuhr, M.- 2004).
- u Die Nutzerperspektive hat im Rahmen der Messung von Ergebnisqualität an Bedeutung gewonnen, wird aber u.a. bisher auch bei Qualitätsprüfungen nach §§ 112 ff SGB XI bei nicht auskunftsfähigen Bewohnern / Pflegebedürftigen nicht erhoben.



Ergebnisqualität - Lebensqualität

- u Aufgrund der mit einer demenziellen Erkrankung einhergehenden kognitiven, physischen und psychischen Veränderungen können zahlreiche Verfahren und Assessmentinstrumente, die zur Messung der Lebensqualität bei medizinischen und pflegerischen Interventionen entwickelt wurden, nicht durchgeführt werden und sind für diesen Personenkreis nicht ausreichend validiert (zum Beispiel Bewohnerfragebogen und Interviews).
- u Logsdon, R.G. (2002) begründet die Notwendigkeit der demenzspezifischen Erfassung von Lebensqualität damit, dass nur demenzspezifische Instrumente feststellen könnten, ob die Therapie- und Pflegekonzepte im Demenzbereich wünschenswerte Effekte haben.
- u Zunehmend erfolgt auch die Prüfung der Pflegequalität über Assessmentinstrumente zur Einschätzung der Lebensqualität. Pflegewissenschaftlich an Bedeutung gewonnen hat dabei die Wahrnehmung und Beurteilung die die Versorgungsleistungen beschreibt und die Nutzerperspektive und Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt des Pflegegeschehens stellt.



Qualität - Ressourcen

- u Die von Trägervereinigungen und wissenschaftlichen Institutionen kritisierten knappen Ressourcen und „schlechten“ Rahmenbedingungen in der Altenpflege/Pflege bedürfen angesichts der Zunahme der demenziell und multimorbid veränderten Personen und der damit zusammenhängenden anspruchsvollen Aufgabenstellung der v.a. qualitativen fachpolitischen Diskussion.



Managementaufgaben

- u Die Pflege und Betreuung von Menschen mit einer Demenzerkrankung stellen hohe Anforderungen an stationäre Pflegeeinrichtungen und die dort professionell Pflegenden. Dies bezieht sich sowohl auf die fachliche und menschliche Kompetenz jedes einzelnen Mitarbeiters als auch auf die pflegefachliche und organisatorische Gesamtkonzeption der Einrichtung.
- u Eine Schlüsselfunktion hat hierbei die Einrichtungsleitung, die für die Personalentwicklung und -planung sowie die strategische Ausrichtung der Einrichtung (z. B. Ausrichtung auf die Bedürfnisse einer bestimmten Klientel/Bewohnergruppe mit ihren jeweiligen Einschränkungen/Ressourcen) verantwortlich ist.

Managementaufgaben

- u Hierzu gehört auch die Sicherstellung einer ausreichenden personellen Besetzung sowohl unter fachlichen als auch unter ökonomischen Gesichtspunkten im Sinne einer bedarfsorientierten Personaleinsatzplanung. Hierzu ist eine kontinuierliche Erfassung des Pflege- und Betreuungsbedarfs der Bewohner der Pflegeeinrichtung durch die Pflegedienstleitung erforderlich.
- u Darüber hinaus ist die Vernetzung der Einrichtung mit Ärzten, Krankenhäusern, ehrenamtlich Tätigen und anderen Einrichtungen (z.B. andere stationäre/ambulante Einrichtungen, Kirchengemeinden usw.) in der Region eine Aufgabe der Einrichtungsleitung.
- u In diesem Zusammenhang sind auch Konzepte zur Angehörigenarbeit und zum professionellen Beschwerdemanagement zu nennen.
- u Voraussetzung für ein erfolgreiches Einrichtungsmanagement ist die Verknüpfung unterschiedlicher Maßnahmen zu einem zielorientierten Gesamtkonzept.



„Grundhaltung der Beteiligten“

- u Damit eine auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz abgestimmte Pflege und Betreuung gelingen kann, ist bei den professionell Pflegenden (und auch bei allen anderen Mitarbeitern einer Pflegeeinrichtung) die Entwicklung einer entsprechenden „Grundhaltung“ gegenüber dem Pflegebedürftigen erforderlich.
- u Hierbei ist der Mensch mit einer Demenz im Sinne Kitwoods als „Person“ wahrzunehmen. Grundlegend ist dafür ein Verständnis professioneller Pflege, das über die tradierten Ansätze der funktionsbezogenen Körperpflege hinausgeht.
- u Dieses Verständnis entwickelt sich nicht automatisch, sondern muss von der Einrichtungsleitung mit entsprechenden mitarbeiter- und bewohnerorientierten Maßnahmen begleitet werden.



Personaleinsatz

- u Eine bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung stellt hierbei den Rahmen für die Umsetzung von Pflege- und Betreuungskonzepten dar. Bedarfsgerecht meint z. B., eine bewohner- aber auch mitarbeiterorientierte Dienstplanerstellung mit variablen Dienstzeiten und mit der Möglichkeit einer flexiblen Leistungserbringung.
- u Starre organisatorische Vorgaben und Tagesstrukturen werden den Bedürfnissen von Menschen mit Demenz nicht gerecht und sollten im Sinne einer bedarfsgerechten Versorgung dieser Klientel vermieden werden.
- u Für die Planung ist die Berücksichtigung von Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit gleichermaßen wichtig.



Mitarbeiterorientierung

- u Die Bedeutung der Mitarbeiterorientierung belegt auch die europäische Next-Studie (Simon, M. et al 2005), die die Gründe für einen vorzeitigen Berufsausstieg von Pflegefachkräften europaweit untersuchte.
- u Der Attraktivitätsgrad von Einrichtungen, die Belastungen und Arbeitsbedingungen unterscheiden sich in den einzelnen Einrichtungen erheblich. Wichtige Faktoren, die den Attraktivitätsgrad einer Einrichtung bestimmen sind z. B.: Führungsstil, Managementstil, Personalplanung und -entwicklung, Autonomie oder Möglichkeiten der eigenen professionellen Entwicklung.
- u Die Merkmale „attraktiver Einrichtungen“ bilden die Handlungsansätze für die einzelnen Pflegeeinrichtungen und zeigt die zentrale Bedeutung professionellen Managements und Maßnahmen der Personalentwicklung auf.



Personal- und Teamentwicklung

- u Vor dem Hintergrund der sich verändernden Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen und dem wachsenden ökonomischen Druck, dem die Einrichtungen ausgesetzt sind, spielen Führung, Management sowie Personalplanung und -entwicklung eine immer wichtigere Rolle.
- u Neues Wissen zu implementieren, ist auch Inhalt von internem Qualitätsmanagement und Personalentwicklungsstrategien.
- u Die Bearbeitung von schwierigen Bewohner- oder Teamkonstellationen innerhalb fallbezogener oder teambezogener Supervision sind empfehlenswert. In diesem Rahmen kann der Mitarbeiter auch emotional belastende Situationen bearbeiten und wichtige Anhaltspunkte für die Reflexion der täglichen Arbeit finden.
- u Weitere Instrumente, die der Personal- und Teamentwicklung dienen können sind Konzepte zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Mitarbeiterbefragungen, Mitarbeitergespräche inklusive der Ermittlung des Fortbildungsbedarfs der einzelnen Mitarbeiter



Interventionsmöglichkeiten

- u Bei den nachfolgend (nicht abschließend) genannten konzeptionellen und inhaltlichen Ansätzen handelt es sich nicht ausschließlich um „demenzspezifische Interventionen“
- u Das Recht des Bewohners auf größtmögliche Selbstbestimmung ist auch bei einer Demenzerkrankung zu achten.
- u Die Einbeziehung des Bewohners und ggf. seiner Angehörigen in alle ihn betreffenden Aspekte der Planung und Organisation ist sicherzustellen.
- u Schulungen des Pflege- und Betreuungspersonals und allen anderen Mitarbeitern, die mit Bewohnern in Kontakt stehen zu psychiatrischen Krankheitsbildern zum Umgang, zur Kommunikation und zu speziellen Betreuungskonzepten. Hier sollte besonders die zentrale Bedeutung der Alltagskommunikation zwischen Pflegenden und Pflegebedürftigen für die Lebensqualität der Bewohner(innen) von Pflegeeinrichtungen hervorgehoben werden.



Interventionsmöglichkeiten

- u Möglichkeiten der Supervision/kollegialen Beratung von Pflegenden (z.B. in Verbindung mit Fallbesprechungen), die demenzkranke Menschen pflegen und betreuen und dadurch hohen (emotionalen) Belastungen ausgesetzt sind:
- u Durch die bewusste Wahrnehmung eigener Stärken und Schwächen kann ein individueller Lernprozess in Gang gesetzt werden, der auch die Zusammenarbeit der Pflegenden im Team und den Umgang mit emotional belastenden Alltagssituationen positiv beeinflusst.
- u Anleitung von Pflegemitarbeitern durch geeignete Instrumente sichern, z. B. Pflegevisiten oder auch Organisationsformen wie das Primary-Nursing.
- u Angemessene fachärztliche Betreuung und ggf. Medikation/Einbindung des Arztes sichern (Konzept!).



Interventionsmöglichkeiten

- u Beratung von Angehörigen / Schulung der Mitarbeiter in der Angehörigenberatung.
- u Beschwerdemanagement mit konkreter Ablaufplanung.
- u Konzeption einer adäquaten Größe der Wohnbereiche, die neben fachlich –organisatorischen Gesichtspunkten auch eine wirtschaftliche und bedarfsorientierte personelle Besetzung sicherstellt.
- u Organisations- und Konzeptentwicklung unter Einbeziehung der Mitarbeiter und eines professionellen Projektmanagements



Pflegeplanung / Dokumentation

- u Grundsätzlich werden an eine Pflegeplanung für Menschen mit Demenz die gleichen Anforderungen gestellt, wie an andere Pflegeplanungen auch.
- u Die Systematik der Dokumentation muss geeignet sein, die Grundproblematik von Menschen mit Demenz zielsicher und nachvollziehbar abzubilden.
- u So sind zum Beispiel alle Aspekte des herausfordernden Verhaltens bei der Pflegeplanung zu beachten, da diese ein Hauptproblem in der Pflege und Betreuung von Menschen mit einer Demenzerkrankung darstellen können. Hierbei ist die (sensible!) Anwendung von geeigneten Assessmentverfahren z. B. zur Einschätzung des Ausmaßes von Verhaltensstörungen oder von kognitiven Beeinträchtigungen hilfreich, wobei die (dokumentierte) Einbeziehung der Angehörigen in den Pflegeprozess und eine sorgfältige und entsprechend dokumentierte Krankenbeobachtung durch die professionell Pflegenden zentrale Elemente sind.



Pflegeplanung / Dokumentation

- u Die zentrale Anforderung an eine Pflegeplanung besteht darin, dass die aktuellen Probleme und Ressourcen des Bewohners mit den Zielen der Interventionen und den entsprechenden Maßnahmen abgebildet werden.
- u Hierzu gehört die fortlaufende Evaluation der Ziele und Maßnahmen genauso wie die Einbeziehung des Betroffenen und seiner Angehörigen, ohne die eine individuelle Pflegeplanung und die entsprechende Evaluation nicht möglich sind. Gerade bei Menschen mit einer fortgeschrittenen Demenz, die nicht oder nur noch wenige Angaben zu ihrer Lebensgeschichte oder zu Vorlieben und Abneigungen verbal kommunizieren können, sind Angehörige/Freunde eine wichtige Informationsquelle.
- u Eine aktive Beteiligung des Angehörigen am Pflegeprozess kann nur gelingen, wenn der individuelle Pflegeplan für ihn (und nach Möglichkeit auch für den Pflegebedürftigen) transparent ist und der Angehörige aktiv mit einbezogen wird.



Wahrnehmung der Klientenperspektive

- u Um die Wahrnehmung und Dokumentation der Klienten Perspektive zu sichern kann es hilfreich sein, in der Pflegedokumentation eine „Spalte für die Sichtweise des Pflegebedürftigen“ zu schaffen und dadurch den Blick der Pflegenden immer wieder auf die Klienten Perspektive zu lenken.
- u In der Pflegedokumentation muss sich die individuelle Anwendung der im Pflegekonzept der Einrichtung beschriebenen Ansätze wie z.B. Validation, Mäeutik, basale Stimulation wiederfinden.
- u Hierzu gehört auch die Begründung für die Auswahl der entsprechenden Methoden für den einzelnen Bewohner und die Beschreibung der Auswirkungen dieser Interventionen. Eine ausschließliche Erwähnung z. B.. des Konzeptes „Snoezelen“ ohne individuelle Zielformulierung, Maßnahmenplanung und Evaluation reicht nicht aus.



Dokumentation – fachlich professioneller Standard

- u Die Pflegedokumentation ist ein wichtiges Kommunikationsmittel der professionellen Pflege und dient unter anderem der Sicherstellung einer fortlaufenden pflegerischen Evaluation.
- u Eine einheitliche Ausrichtung der Pflege und Betreuung, die sich individuell am Einzelfall orientiert (Sicherung durch dokumentierte Fallbesprechungen im Team) und auch Hinweise auf Krisensituationen und entsprechende Interventionen beinhaltet, wird durch die Pflegedokumentation gesichert.
- u Damit spiegelt die Pflegedokumentation den fachlich-professionellen Standard einer Einrichtung und der dort arbeitenden Teams wider.
- u Bei der pflege- und betreuungsintensiven Klientel der Menschen mit Demenzerkrankungen ist eine effiziente und effektive Pflegedokumentation die Basis einer qualitativ hochwertigen und an der Lebensqualität des Betroffenen orientierte Pflege und Betreuung.



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

