

EQ^{MS} aus Sicht einer Geschäftsführung

Burkhard Baumann
Domus Caritas gGmbH
Zum Evaluationstag am 2. Juli 2013

Qualitätssicherung – ein langer Weg

- Seit der Einführung des SGB XI stationär, d.h. seit dem 01.07.1996, befasst sich die stationäre Altenhilfe mit dem Thema Qualitätssicherung.
- Das war für alle Seiten ein langer und mühsamer Weg.
- Wir haben zunächst sehr stark in Strukturen und Prozessen gedacht.
- QM-Ordner wurden angelegt und mit Standards gefüllt.
- Leitbilder und Konzepte waren zu entwickeln, Pflegetheorien anzuwenden.
- QM-Systeme hielten Einzug in die Altenhilfe.
- Die Dokumentation war zu vervollständigen.
- Experten entwickelten Expertenstandards, die „runter zu brechen“ waren.
- Assessments waren zu entwickeln und nachzuweisen.
- Aber: Was hatte das Ganze mit wirklicher Qualität zu tun?

Prüfungslogik

- Qualitätsprüfungen durch den MDK hatten und haben bis heute ihren Schwerpunkt in Strukturen, Abläufen und Dokumenten.
- Es hielt eine neue Logik Einzug in unsere Einrichtungen:
 - Was nicht dokumentiert ist, gilt als nicht geleistet.
 - Wofür es kein schriftliches Konzept gibt, gilt als nicht angeboten.
 - Mängelberichte meinen größtenteils Lücken in den Dokumenten.
- Seit nunmehr 17 Jahren verbringen insbesondere Fach- und Leitungskräfte in unseren Einrichtungen einen großen Teil ihrer Zeit damit, Prüfern gerecht zu werden.

Mit der PTV kamen die Noten

- Mit der PTV und der Veröffentlichung der Prüfberichte kam vor 4 Jahren ein weiterer Aspekt hinzu.
- Seit dem wird die vermeintliche Qualität unserer Einrichtungen in Noten ausgedrückt und veröffentlicht.
- Diese Noten waren und sind aus vielerlei Gründen problematisch, auch heute noch, wo fast alle eine 1 vor dem Komma und nicht mehr viel dahinter haben.

Das Problem mit den Noten

- Die Noten drücken nicht die wirkliche Qualität aus (sonst dürfte es inzwischen nur noch sehr gute Einrichtungen geben).
- Die Noten differenzieren zu wenig (das ist auch ein mathematisches Problem).
- Die Noten drücken nicht wirklich Ergebnisse aus.
- Die Noten sind nicht vergleichbar und von daher nicht aussagekräftig.
- Die Noten sind ungerecht (was vor allem von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern so empfunden wird).
- Die Noten können aber dennoch vom Kunden als ein Auswahlkriterium genutzt werden.

Was die PTV und die Noten bewirken

- Frustrierte Mitarbeiter, die einen großen Teil ihrer eh schon knapp bemessenen Arbeitszeit verschwenden
- Gefühl von Ohnmacht
- Zu Beginn ein Gefühl von Kränkung (sind wir wirklich so schlecht?)
- Heute ein Gefühl von Verwunderung (sind wir wirklich so gut?)
- Misstrauen
- Angst vor Wettbewerbsnachteilen
- Reagieren statt Agieren
- Wir sind intelligent genug, um uns auf Prüfsysteme einzustellen, aber leider auch, um die Sinnlosigkeit zu erkennen
- Ressourcenverschwendung
- D.h. in der Summe De-Motivation, was das Schlimmste ist

Was EQ^{MS} bewirkt

- Eigenverantwortung
- Ergebnisorientierung
- Messbarkeit anhand klarer Indikatoren
- Agieren statt Reagieren (Qualität wird wieder unsere Sache)
- Vergleichbarkeit (Benchmarking-Gedanke)
- Eine fruchtbare interne Qualitätsdiskussion
- Eine realistische Selbsteinschätzung (Wir wissen jetzt genauer, wo wir stehen)
- Grundlage für die Definition von Qualitätszielen, die überprüft werden können (Beispiel: wir wollen deutlich weniger fixieren und wissen um die Alternativen)
- D.h., wir setzen die Mittel jetzt sinnvoll ein

Zum Verfahren von EQ^{MS}

- Der Fragebogen hilft, einen ganzheitlichen Blick auf den Bewohner zu bekommen, der im Alltag oft unter geht.
- Der Fragebogen enthält alle relevanten Risiken, kann zur Risikoerfassung genutzt werden.
- EQ^{MS} kann in das interne QM eingebunden werden.
- Das Verfahren liefert durch die Auswertung einen Vergleich unter vergleichbaren Bedingungen und spornt damit zur Verbesserung an (Wie, wir sind so schlecht?; Wie schaffen die das?)
- Verbesserung durch Austausch mit anderen Einrichtungen
- Bewohnerbefragung spiegelt das „wirkliche Leben“ wieder. Die Ergebnisse rütteln auf, wenn sie schlecht sind

Risiken und Bedingungen des Verfahrens

- sehr umfangreiche und zeitaufwendige Erhebung
- Fortbildung und Austausch sind für Bearbeitung der Fragebögen essentiell
- Ruhe und Konzentration sind erforderlich (passender Arbeitsort und organisierte Freistellung vom regulären Dienst notwendig)
- Gefahr zur reinen Datenerhebung zu verkommen
- Es hat eine sorgfältige Auswertung der Ergebnisse zu erfolgen
- Konsequenzen müssen von der Leitung ausgehen

Vorteile gegenüber MDK-System

- Umfassendes Bild statt Stichprobe, da alle Bewohner erfasst
- Stellt die Situation der Bewohner nicht aufgrund von Dokumentation dar, sondern aufgrund von tatsächlichem Befinden → das verändert den Blickwinkel von Pflege
- Das von der Pflege in der Einrichtung entstehende Bild ist „wahrer“ – auch in den Augen der Mitarbeiter
- Wenn wir schlecht abschneiden, im Vergleich, geht es dem Bewohner wirklich schlechter
- Die Ergebnisse von Pflege, bzw. der Pflegeprozess werden transparenter

EQ^{MS} als Führungsaufgabe

- Das Ziel Bewohnerzufriedenheit kann besser erreicht werden.
- Arbeitsabläufe können verbessert werden.
- Ergebnisse können Verbesserungsprozesse in Gang setzen, indem sie alte Denkmuster durchbrechen, Fehler sichtbar machen und Potentiale aufzeigen (KVP).
- Der externe Vergleich motiviert zu Verbesserung (Benchmark).
- Fachwissen wird wieder eingesetzt, um Ergebnisse zu verbessern oder wird aktualisiert (Know how).
- Fortbildung befähigt zur Bearbeitung der Fragebögen.
- Mitarbeiter sind von Beginn an zu beteiligen.
- Kommunikation ist zu verbessern.

EQ^{MS} und Management



Fazit: in 10 Sätzen

- EQ^{MS} kann in der Einrichtung Verbesserungsprozesse in Gang setzen und dazu motivieren.
- EQ^{MS} kann für mehr Transparenz sorgen.
- EQ^{MS} bietet geeignete Werkzeuge.
- EQ^{MS} macht Fortbildungsbedarf sichtbar.
- EQ^{MS} bringt bei entsprechender Anwendung großen Nutzen für die Fachlichkeit und Qualität in der Pflege.
- EQ^{MS} liegt in der Verantwortung der Leitung.
- EQ^{MS} ist insofern auch eine Anfrage an das Management.
- EQ^{MS} sollte in das QMS der Einrichtung einfließen.
- EQ^{MS} kostet Geld/Zeit.
- EQ^{MS} wird hoffentlich Teil der Regelprüfung.