

# Qualitätsmanagement

Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Potsdam e.V.

*Manuel Siegmund*

Gesundheitsökonom & Privatdozent



# Termine online

## Oktober 2022

- 19.10., Mittwoch
- 25.10., Dienstag

## November 2022

- 01.11., Dienstag
- 23.11., Mittwoch

## Dezember 2022

- 08.12., Donnerstag

## Januar 2023

- 16.01., Montag
- 23.01., Montag
- 31.01., Dienstag

## Februar 2023

- 08.02., Mittwoch
- 13.02., Montag
- 15.02., Mittwoch

## Klausur Februar 2023

- 23.02.2023, Donnerstag  
(Open Book)

Mittwoch,  
19.10.2022

# **Externe und interne Qualitätssicherung**

# Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen

## **Qualitätsprüfrichtlinien (QPR)**

- gibt eine für den ambulanten und eine für den stationären Bereich
- Einheitliche Bewertungssystematik:
  - ✓ Noten von 1,0 bis 5,0
- Grundlage: Pflegetransparenzvereinbarung
- Veröffentlichung verständlich und Verbraucherfreundlich:
  - ✓ Im Internet
  - ✓ Im UN
- Eingebettet in nicht Notenrelevante Prüfkriterien, die mittels Erhebungsbögen abgefragt werden

# Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen

## **Kritikpunkte**

- Kriterien sind nicht geeignet, um zuverlässige Qualität in der Altenpflege zu „messen“
- Eigenverantwortung des Pflegeeinrichtungen würde durch das System untergraben
- Inzwischen durchgängig gute Noten machten einen zuverlässigen Vergleich unmöglich
- System bewertet vor allem die Qualität der Dokumentation
- Negative Bewertungen können durch weniger wichtige ausgeglichen werden

# KMG Seniorenheim am Klinikum Pritzwalk



Perleberger Str. 2, 16928 Pritzwalk

**Telefon:** 03395-6830

**Fax:** 03395-683700

**E-Mail:** [SH-Pritzwalk\(at\)kmg-kliniken.de](mailto:SH-Pritzwalk(at)kmg-kliniken.de)

**Internet:** [www.kmg-kliniken.de](http://www.kmg-kliniken.de)

[Bildergalerie \(2\)](#)

 [Druckansicht](#)

## Leistungsbereich: Pflegeheim

[anderen Leistungsbereich auswählen](#) +

**Anzahl der Plätze 94**

**Gesamtnote** **1,0**

 [Transparenzbericht, Prüfdatum: 11.06.2018](#)

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflege-Transparenzvereinbarung erstellt.

# Qualität der stationären Pflegeeinrichtung KMG Seniorenheim am Klinikum Pritzwalk

Perleberger Straße 2, 16928 Pritzwalk - Tel.: 03395/683-0 - Fax: 03395/683-700  
seniorenheime@kmg-kliniken.de - http://www.kmg-kliniken.de



Erläuterungen zum Bewertungssystem

Kommentar der stationären Pflegeeinrichtung

Vertraglich vereinbarte Leistungsangebote

Weitere Leistungsangebote und Strukturdaten

Qualitätsprüfung nach § 114 Abs. 1 SGB XI am

11.06.2018

Prüfungsart: **i**

Regelprüfung

Anzahl der versorgten Bewohner:

92

Anzahl der in die Prüfung einbezogenen Bewohner:

9

Anzahl der Bewohner, die an der Befragung der Bewohner teilgenommen haben:

5

Bitte beachten Sie, dass ein Einrichtungsvergleich nur auf der Grundlage von Berichten mit gleicher Prüfgrundlage und Bewertungssystematik möglich ist. Bewertungen auf der Grundlage der bis zum 31. Dezember 2016 gültigen alten Transparenzvereinbarung und Bewertungen auf der Grundlage der seit dem 1. Januar 2017 geltenden neuen Transparenzvereinbarung sind nicht miteinander vergleichbar.

Notenskala: 1 sehr gut / 2 gut / 3 befriedigend / 4 ausreichend / 5 mangelhaft



## Qualitätsbereich 1 Pflege und medizinische Versorgung



Nr.	Kriterium	Ergebnis der Qualitätsprüfung am 11.06.2018
1	Wird das individuelle Dekubitusrisiko erfasst?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
2	Werden erforderliche Dekubitusprophylaxen durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern
3	Sind Ort und Zeitpunkt der Entstehung der chronischen Wunde/des Dekubitus dokumentiert?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Bewohnern
4	Erfolgt eine differenzierte Dokumentation bei chronischen Wunden oder Dekubitus?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Bewohnern
5	Basieren die Maßnahmen zur Behandlung der chronischen Wunden oder des Dekubitus auf dem aktuellen Stand des Wissens?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Bewohnern
6	Werden die Nachweise zur Behandlung chronischer Wunden oder des Dekubitus (z. B. Wunddokumentation) ausgewertet, ggf. der Arzt informiert und die Maßnahmen angepasst?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Bewohnern
7	Werden individuelle Ernährungsrisiken erfasst?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
8	Werden bei Einschränkung der selbständigen Nahrungsversorgung erforderliche Maßnahmen bei Ernährungsrisiken durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 7 von 7 Bewohnern
9	Ist der Ernährungszustand angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der stationären Pflegeeinrichtung?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
10	Werden individuelle Risiken bei der Flüssigkeitsversorgung erfasst?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
11	Werden erforderliche Maßnahmen bei Einschränkungen der selbständigen Flüssigkeitsversorgung durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 7 von 7 Bewohnern
12	Ist die Flüssigkeitsversorgung angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der stationären Pflegeeinrichtung?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
13	Erfolgt eine systematische Schmerzeinschätzung?	vollständig erfüllt bei 3 von 3 Bewohnern





## Qualitätsbereich 1 Pflege und medizinische Versorgung

(Fortsetzung)

14	Kooperiert die stationäre Pflegeeinrichtung bei Schmerzpatienten eng mit dem behandelnden Arzt?	vollständig erfüllt bei 3 von 3 Bewohnern
15	Erhalten Bewohner mit chronischen Schmerzen die ärztlich verordneten Medikamente?	vollständig erfüllt bei 3 von 3 Bewohnern
16	Werden bei Bewohnern mit Harninkontinenz bzw. mit Blasenkatheter individuelle Risiken und Ressourcen erfasst?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
17	Werden bei Bewohnern mit Inkontinenz bzw. mit Blasenkatheter die erforderlichen Maßnahmen durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 7 von 7 Bewohnern
18	Wird das individuelle Sturzrisiko erfasst?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
19	Werden bei Bewohnern mit erhöhtem Sturzrisiko erforderliche Prophylaxen gegen Stürze durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern
20	Wird die Notwendigkeit der freiheitsentziehenden Maßnahmen regelmäßig überprüft?	vollständig erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern
21	Liegen bei freiheitsentziehenden Maßnahmen Einwilligungen oder Genehmigungen vor?	vollständig erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern
22	Ist bei Bedarf eine aktive Kommunikation mit dem Arzt nachvollziehbar?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
23	Entspricht die Durchführung der behandlungspflegerischen Maßnahmen der ärztlichen Anordnung?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
24	Entspricht die Medikamentenversorgung den ärztlichen Anordnungen?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
25	Entspricht die Bedarfsmedikation den ärztlichen Anordnungen?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
26	Ist der Umgang mit Medikamenten sachgerecht?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern



## Qualitätsbereich 1 Pflege und medizinische Versorgung

(Fortsetzung)

27	Sind Kompressionsstrümpfe/-verbände sachgerecht angelegt?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Bewohnern
28	Wird bei Bewohnern mit Ernährungssonden der Geschmackssinn angeregt?	vollständig erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern
29	Ist die Körperpflege angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der stationären Pflegeeinrichtung?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
30	Ist die Mund- und Zahnpflege angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der stationären Pflegeeinrichtung?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
31	Wird die Pflege im Regelfall von denselben Pflegekräften durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 9 von 9 Bewohnern
32	Werden die Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung regelmäßig in Erster Hilfe und Notfallmaßnahmen geschult?	Ja
<b>Bewertungsergebnis für den Qualitätsbereich</b>		<b>1,0*</b>

\* Zur Berechnung der Bereichsnote s. [Erläuterungen zum Bewertungssystem](#)



## Qualitätsbereich 2

### Umgang mit demenzkranken Bewohnern

Nr.	Kriterium	Ergebnis der Qualitätsprüfung am 11.06.2018
33	Wird bei Bewohnern mit Demenz die Biografie des Bewohners beachtet und bei der Pflege und Betreuung berücksichtigt?	vollständig erfüllt bei 4 von 4 Bewohnern
34	Werden bei Bewohnern mit Demenz Angehörige und Bezugspersonen in die Planung der Pflege und Betreuung einbezogen?	vollständig erfüllt bei 4 von 4 Bewohnern
35	Wird bei Bewohnern mit Demenz die Selbstbestimmung bei der Pflege und Betreuung berücksichtigt?	vollständig erfüllt bei 4 von 4 Bewohnern
36	Wird das Wohlbefinden von Bewohnern mit Demenz im Pflegealltag beobachtet und dokumentiert und werden daraus ggf. Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet?	vollständig erfüllt bei 4 von 4 Bewohnern
37	Sind gesicherte Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien vorhanden?	Ja
38	Können die Bewohner die Zimmer entsprechend ihren Lebensgewohnheiten gestalten?	Ja
39	Wird mit individuellen Orientierungshilfen gearbeitet?	Ja
40	Werden Bewohnern mit Demenz geeignete Freizeit-/Beschäftigungsangebote gemacht?	vollständig erfüllt bei 4 von 4 Bewohnern
41	Gibt es ein bedarfsgerechtes Speisenangebot für Bewohner mit Demenz?	Ja
<b>Bewertungsergebnis für den Qualitätsbereich</b>		<b>1,0*</b>

\* Zur Berechnung der Bereichsnote s. [Erläuterungen zum Bewertungssystem](#)



## Qualitätsbereich 3

### Betreuung und Alltagsgestaltung



Nr.	Kriterium	Ergebnis der Qualitätsprüfung am 11.06.2018
42	Werden im Rahmen der Betreuung Gruppenangebote gemacht?	Ja
43	Werden im Rahmen der Betreuung Angebote für Bewohner gemacht, die nicht an Gruppenangeboten teilnehmen können?	Ja
44	Gibt es Aktivitäten zur Kontaktaufnahme/Kontaktpflege mit dem örtlichen Gemeinwesen?	Ja
45	Gibt es Maßnahmen zur Förderung der Kontaktpflege zu den Angehörigen?	Ja
46	Sind die Angebote der Betreuung auf die Bewohnergruppen und deren Bedürfnisse ausgerichtet?	Ja
47	Gibt es Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die stationäre Pflegeeinrichtung?	Ja
48	Erfolgt eine regelhafte Überprüfung und ggf. Anpassung der Angebote zur Eingewöhnung durch die stationäre Pflegeeinrichtung?	Ja
49	Gibt es konzeptionelle Aussagen zur Sterbebegleitung?	Ja
50	Erfolgt eine nachweisliche Bearbeitung von Beschwerden?	Ja
<b>Bewertungsergebnis für den Qualitätsbereich</b>		<b>1,0*</b>

\* Zur Berechnung der Bereichsnote s. [Erläuterungen zum Bewertungssystem](#)



## Qualitätsbereich 4

### Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene

Nr.	Kriterium	Ergebnis der Qualitätsprüfung am 11.06.2018
51	Ist die Gestaltung der Bewohnerzimmer z. B. mit eigenen Möbeln, persönlichen Gegenständen und Erinnerungstücken sowie die Entscheidung über ihre Platzierung möglich?	Ja
52	Wirken die Bewohner an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mit?	Ja
53	Ist der Gesamteindruck der stationären Pflegeeinrichtung im Hinblick auf Sauberkeit, Ordnung und Geruch gut?	Ja
54	Kann der Zeitpunkt des Essens im Rahmen bestimmter Zeitkorridore frei gewählt werden?	Ja
55	Wird bei Bedarf Diätkost angeboten?	Ja
56	Ist die Darbietung von Speisen und Getränken an den individuellen Fähigkeiten der Bewohner orientiert?	Ja
57	Wird der Speiseplan in gut lesbarer Form eines Wochenplanes bekannt gegeben?	Ja
58	Orientieren die Portionsgrößen sich an den individuellen Wünschen der Bewohner?	Ja
59	Werden die Mahlzeiten in für die Bewohner angenehmen Räumlichkeiten und ruhiger Atmosphäre angeboten?	Ja
<b>Bewertungsergebnis für den Qualitätsbereich</b>		<b>1,0*</b>

\* Zur Berechnung der Bereichsnote s. [Erläuterungen zum Bewertungssystem](#)



## Qualitätsbereich 5

### Befragung der Bewohner

Nr.	Kriterium	Ergebnis der Qualitätsprüfung am 11.06.2018	
		immer	erfüllt bei
60	Wird mit Ihnen der Zeitpunkt von Pflege- und Betreuungsmaßnahmen abgestimmt?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
61	Entscheiden Sie, ob Ihre Zimmertür offen oder geschlossen gehalten wird?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 4 von 5 Bewohnern erfüllt bei 1 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
62	Werden Sie von den Mitarbeitern motiviert, sich teilweise oder ganz selber zu waschen?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
63	Sorgen die Mitarbeiter dafür, dass Ihnen z. B. beim Waschen außer der Pflegekraft niemand zusehen kann?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
64	Hat sich für Sie etwas zum Positiven geändert, wenn Sie sich beschwert haben?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern erfüllt bei 0 von 0 Bewohnern
65	Entspricht die Hausreinigung Ihren Erwartungen?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
66	Können Sie beim Mittagessen zwischen verschiedenen Gerichten auswählen?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern



## Qualitätsbereich 5 Befragung der Bewohner

(Fortsetzung)



67	Sind die Mitarbeiter höflich und freundlich?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 4 von 5 Bewohnern erfüllt bei 1 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
68	Nehmen sich die Mitarbeiter ausreichend Zeit für Sie?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
69	Fragen die Mitarbeiter der stationären Pflegeeinrichtung Sie, welche Kleidung Sie anziehen möchten?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 4 von 4 Bewohnern erfüllt bei 0 von 4 Bewohnern erfüllt bei 0 von 4 Bewohnern erfüllt bei 0 von 4 Bewohnern
70	Schmeckt Ihnen das Essen?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 2 von 5 Bewohnern erfüllt bei 1 von 5 Bewohnern erfüllt bei 2 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
71	Sind Sie mit den Essenszeiten zufrieden?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
72	Bekommen Sie jederzeit ausreichend zuzahlungsfrei zu trinken angeboten?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
73	Entsprechen die sozialen und kulturellen Angebote Ihren Interessen?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 4 von 5 Bewohnern erfüllt bei 1 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern



## Qualitätsbereich 5 Befragung der Bewohner

(Fortsetzung)



74	Wird Ihnen die Teilnahme an für Sie interessanten Beschäftigungsangeboten ermöglicht?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 4 von 5 Bewohnern erfüllt bei 1 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
75	Wird Ihnen die erforderliche Unterstützung gegeben, um sich im Freien aufhalten zu können?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
76	Können Sie jederzeit Besuch empfangen, wann Sie wollen?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 5 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern erfüllt bei 0 von 5 Bewohnern
77	Erhalten Sie die zum Waschen abgegebene Wäsche zeitnah, vollständig und in einwandfreiem Zustand aus der Wäscherei zurück?	immer häufig gelegentlich nie	erfüllt bei 3 von 3 Bewohnern erfüllt bei 0 von 3 Bewohnern erfüllt bei 0 von 3 Bewohnern erfüllt bei 0 von 3 Bewohnern
<b>Bewertungsergebnis für den Qualitätsbereich</b>			<b>1,1*</b>

\* Zur Berechnung der Bereichsnote s. [Erläuterungen zum Bewertungssystem](#)





## Weitere Leistungsangebote und Strukturdaten

Die folgenden Angaben sind Selbstauskünfte der stationären Pflegeeinrichtung

**Ansprechpartner:**

**Besonderheiten:**

### Leistungsangebot

**Einzelzimmer**, davon mit

mit eigener/m Dusche / WC / Waschbecken

mit eigenem WC / Waschbecken

**Doppelzimmer**, davon mit

mit eigener/m Dusche / WC / Waschbecken

mit eigenem WC / Waschbecken

- Eigene Möbel können mitgebracht werden
- Haustiere können mitgebracht werden:

### Pflegerische Schwerpunkte

#### Kooperation mit medizinischen Einrichtungen

niedergelassene Ärzte:

Krankenhäuser:

Sonstige Partner:

### Preise\*

Informationen zu den Preisen finden Sie unter

[www.bkk-pflegefinder.de](http://www.bkk-pflegefinder.de)

[www.der-pflegekompass.de](http://www.der-pflegekompass.de)

[www.pflegeheimnavigator.de](http://www.pflegeheimnavigator.de)

[www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de)

\*) Information der Pflegekassen

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Gesamtmitarbeiteranzahl in Vollzeitstellen:

Fachkräfteanteil (%) in Pflege und Betreuung:

Weitere Fachkräfte mit Zusatzqualifikationen (Art und Anzahl):

Auszubildende (alle Berufe):



## Vertraglich vereinbarte Leistungsangebote der stationären Pflegeeinrichtungen

Folgende Leistungen haben die Vertragspartner nach § 85 Abs. 2 SGB XI (Träger der stationären Pflegeeinrichtungen, Pflegekassen, sonstige Sozialversicherungsträger, zuständige Träger der Sozialhilfe) vereinbart.

### Vereinbarte Leistungen

- Pflege und Betreuung nach § 43 Abs. 2 SGB XI
- Unterkunft und Verpflegung nach § 87 SGB XI
- Zusätzliche Betreuung und Aktivierung von Pflegebedürftigen mit erheblichem allgemeinen Betreuungsaufwand (insbesondere Demenz)  
(Vergütungszuschlag nach § 84 Abs. 8 SGB XI)

### Vertraglich vereinbarte(r) Schwerpunkt(e) / Spezialisierung für die Versorgung von

- Menschen mit Demenz
- Menschen mit Beatmung
- Menschen im Wachkoma
- Menschen mit Multipler Sklerose
- blinden Menschen
- anderen Personengruppen, wenn ja, welche:

# Zertifizierungsmodelle

## **Zertifizierungen**

- Prüfungen durch unabhängigen Dritten
- Festgelegte Anforderungen erfüllt?
- Darf nur durch anerkannte Institutionen durchgeführt werden
- Zertifikat – bei erfolgreicher Prüfung

# Zertifizierungsmodelle

## **ISO 9001:2008 – branchenneutrales QM-Modell**

- Letzte Überarbeitung im Jahr 2008
- Wird bereits seit mehr als 10 Jahren im Gesundheitswesen angewandt

## **DIN EN 15224 – branchenspezifisches QM-Modell**

- Aufbauend auf der ISO 9001 im Dezember 2012 verabschiedet
- Norm Richtet sich ausdrücklich auch an Pflegeeinrichtungen
- Rückt Risikomanagement in den Mittelpunkt

## **Pflegespezifische QM-Modelle**

- Diakonie-Siegel-Pflege, Qualitätssiegel Pflegemanagement

# Qualitätsdimensionen nach Donabedian

# Avedis Donabedian

- Prof. an der Universität von Michigan
- Veröffentlichte 1968 Qualitätsdefinition für die Pflege

## **(Pflege-) Qualität**

„Grad der Übereinstimmung zwischen den Zielen des Gesundheitswesens (bzw. der Kunden) und der wirklich geleisteten Pflege.“

# Qualitätsdimensionen nach Donabedian

- Pflege geschieht nie ohne ihr Umfeld
  - immer im Zusammenhang mit Organisationen
  - Pflege ist immer im Zusammenhang mit Organisation zu bewerten



- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

# Strukturqualität

- Bedingungen und Voraussetzungen, die die Qualität der Pflegeleistungen beeinflussen

## **Beispiele:**

- Qualifikation und Anzahl des Personals
- Fachwissen der Pflegekraft
- Bauliche Gegebenheiten und Ausstattung mit Hilfsmitteln
- Organisationsform / Pflegesystem
- Ausstattung mit EDV
- Finanzielle Ressourcen



# Prozessqualität

- Beschreibungen von Arbeitsabläufen und –prozessen der Pflege
- auch als Schnittstelle im Zusammenhang mit anderen Berufsgruppen

## **Beispiele:**

- Pflegestandards zur Beschreibung der Leistungserbringung
- Klare Strukturierung der Aufgaben und Zuständigkeiten im Team
- Verfahrensanweisungen und Formulare

# Ergebnisqualität

- Beschreibung der Gesamtergebnisse der Leistung einer Einrichtung oder Abteilung
- quantitativen und qualitativen Messungen

## Beispiele:

### Quantitative Ergebnisse

- Bettenauslastung
- Anzahl der orthopädischen Op's pro Jahr
- Fluktuationsrate der Mitarbeiter
- Anzahl der Wundinfektionen

### Qualitative Ergebnisse

- Mitarbeiterzufriedenheit
- Patientenzufriedenheit
- Einhaltung der Standards

Auswertung der Pflegeplanung