

Geleitwort

Qualität wird als essenzieller und unverzichtbarer Bestandteil der Gesundheitsversorgung und als reguläre Eigenschaft jeder Versorgungsmaßnahme angesehen. Dabei wird jedem Bürger ein Recht auf Zugang zur Gesundheitsversorgung von guter Qualität zugestanden (siehe Europarat 1997). Bereits 1980 forderte die Weltgesundheitsorganisation (WHO) in ihrem Programm „Gesundheit für alle im Jahr 2000“ in der 31. Zielsetzung alle Mitgliedsstaaten auf, bis 1990 im Rahmen ihres jeweiligen Gesundheitssystems effektive Verfahren zur Qualitätssicherung in der Patientenversorgung zu entwickeln und anzuwenden. Damit waren die Gesundheitsberufe in den Mitgliedsstaaten aufgerufen, die fachlichen und methodischen Anforderungen „guter Qualität“ in der Gesundheitsversorgung zu definieren und ihren spezifischen Beitrag zur Entwicklung geeigneter Verfahren zur Qualitätsförderung und -messung zu leisten.

Die 31. Zielsetzung der WHO hat in den Pflegeberufen eine erstaunliche Dynamik ausgelöst. Ihr ist es zu verdanken, dass sie sich auf europäischer und nationaler Ebene vernetzt haben, um sich gemeinsam um wirksame Methoden und Instrumente zur Förderung der Pflegequalität zu kümmern. Von der europäischen Vernetzung konnten besonders die deutschsprachigen Länder profitieren, denn sie gehörten vor 30 Jahren in den Bereichen Qualitäts- und Qualitätsentwicklung in der Pflege zu den Schlusslichtern Westeuropas.

Die Hochschule Osnabrück hat 1992 mit dem Aufbau des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) begonnen und konnte dabei auf die eigenen grundlegenden Erfahrungen und den Wissensvorsprung der europäischen Partnerorganisationen aus dem europäischen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (EuroQUAN) zurückgreifen. Seit 1999 arbeitet das DNQP in Kooperation mit dem Deutschen Pflegerat (DPR) an der Entwicklung evidenzbasierter Expertenstandards, die für alle Aufgabenfelder der Pflege als richtungweisend anzusehen sind. Die Arbeit des DNQP wurde zwischen 1999 und 2008 finanziell und ideell durch das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) gefördert. Ein wichtiger Anstoß für die Projektförderung von Expertenstandards auf nationaler Ebene war der Beschluss der Gesundheitsministerkonferenz der Länder (GMK) von 1999 über „Ziele einer einheitlichen Qualitätsstrategie im Gesundheitswesen“. Mit der Entscheidung, Qualitätsvereinbarungen in Form von Expertenstandards auf nationaler Ebene zu treffen, verfügen die Pflegeberufe in Deutschland über weitere notwendige Voraussetzungen zur Lenkung der Professionalisierung und Ausbildung. Mit diesem Schritt war es außerdem möglich, Anschluss an die internationale Entwicklung herzustellen.

Inzwischen konnten sieben Expertenstandards zu den Themen „Dekubitusprophylaxe“, „Entlassungsmanagement“, „Schmerzmanagement bei akuten oder malignen Schmerzen“, „Sturzprophylaxe“, „Förderung der Harnkontinenz“, „Pflege von Menschen mit chronischen Wunden“ und „Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung“ entwickelt, konsentiert und mit beachtlichem Erfolg modellhaft implementiert werden. Weitere Themenschwerpunkte, die zur Bearbeitung anstehen, sind u. a. „Schmerzmanagement bei chronischen nicht-malignen Schmerzen“, „Pflege

von demenziell erkrankten Menschen“ und „Medikamentenmanagement“. Die Auswahl der Themen ist primär pflegeepidemiologisch begründet. Dekubitalgeschwüre, Inkontinenz, Stürze, Mangelernährung, Schmerzzustände, Medikamentenfehler oder demenzielle Erkrankungen gehören zu den großen Pflegeproblemen unserer Gesellschaft.

Das qualitätsmethodische Vorgehen des DNQP zur Entwicklung, Konsentierung, Implementierung und Aktualisierung von Expertenstandards stützt sich auf aktuelle, international anerkannte Regeln zur Entwicklung von Leitlinien und Standards im Gesundheitswesen und wird kontinuierlich weiterentwickelt (siehe „Methodenpapier“ (2011) www.dnqp.de).

Expertenstandards haben sich als ausgezeichnete Instrumente der Verbreitung evidenter, handlungsrelevanten Wissens erwiesen. Sie stellen der Praxis dieses Wissen zu wichtigen Risiken und Handlungsbereichen der Pflege zur Verfügung und optimieren damit den ansonst mühsamen Transfer von Fortbildungswissen in die Praxis. Nicht zuletzt ergibt sich eine Ausstrahlung vom Niveau und von der Arbeitsweise der Expertenstandards auf andere Themen. Der Einsatz von Assessment-Verfahren, die Einbeziehung von Patienten/Patientinnen und Angehörigen sowie deren Schulung und Beratung und die Evaluation der Pflegeergebnisse mithilfe eines themenspezifischen standardisierten Audit-Instruments werden über das jeweilige Standardthema hinaus zur Richtschnur für pflegerisches Handeln.

Die vorliegenden Expertenstandards haben nicht nur innerhalb der Pflegeberufe große Wirkung entfaltet, sondern auch in der Gesundheitspolitik, bei Kostenträgern, Juristen und Standesorganisationen der Ärzte und anderer Gesundheitsberufe für erhebliche Aufmerksamkeit gesorgt. Ihre Wirksamkeit als Qualitätsinstrumente und ihre Praxis-tauglichkeit in ambulanten und stationären Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen konnten in den vergangenen Jahren unter anderem in allen sieben bundesweiten Implementierungsprojekten des DNQP überzeugend nachgewiesen werden. An den Implementierungsprojekten waren bislang weit über 100 Praxiseinrichtungen beteiligt, die den aktiven Teil des Netzwerks bilden und allen Netzwerkpartnern als Referenzeinrichtungen zur Verfügung stehen. Sie sind auf der Webseite des DNQP zu finden.

Die Diakonie Düsseldorf mit ihren dreizehn Altenpflegeeinrichtungen und einem ambulanten Pflegedienst gehört zu denjenigen Referenzeinrichtungen, in denen die für sie relevanten sechs Expertenstandards nicht nur modellhaft, sondern auch betriebsweit eingeführt worden sind. Dort ist Dr. Nada Ralic seit 2001 als Qualitätsmanagementbeauftragte tätig. Aufgrund ihrer hochkarätigen Ausbildung, ihrer erfolgreichen Qualitätsarbeit in der eigenen Einrichtung, ihrer engagierten Mitwirkung im DNQP – insbesondere im Rahmen der modellhaften Implementierung und der Netzwerk-Workshops – sowie als erfahrene Referentin auf Tagungen und Fortbildungsveranstaltungen, gilt sie zum Thema Expertenstandards inzwischen bundesweit als gefragte Fachexpertin. Dass sie ihre wertvollen Praxiserfahrungen über den Prozess und die strukturellen Voraussetzungen der Standardeinführung in der ambulanten Pflege nun in einem Fachbuch zusammengetragen hat und der interessierten Fachöffentlichkeit zur Verfügung stellt, ist sehr zu begrüßen. Schließlich wird die nachhaltige Einführung der vorliegenden Expertenstandards mancherorts immer noch als ein nahezu unerreichbares Ziel erachtet.

Prof. Dr. Doris Schiemann
Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)
Hochschule Osnabrück

Vorwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Sie haben sich mit dem Erwerb dieses Buches dazu entschlossen, es durchzublättern, einige Kapitel zu lesen oder vielleicht haben Sie vor, das komplette Buch zu lesen. Was immer Sie auch vorhaben, Ihre Motivationsgründe sind an Ihre Erwartungen angelehnt.

Ich habe mich entschlossen, dieses Buch zu schreiben nach mehrjähriger Erfahrung in der Implementierung der Expertenstandards in verschiedenen Einrichtungen, in der stationären und ambulanten Pflege, in der Kurzzeitpflege und in der Tagespflege.

Meine Erfahrungen möchte ich nun weitergeben und damit ein Stück weit meinen Beitrag zur Entwicklung der Pflegequalität in Deutschland leisten.

Das Buch behandelt sieben verschiedene Fachthemen, sieben Standards, die ein kompaktes und aktuelles Fachwissen beinhalten. Ich habe versucht, die ausschlaggebenden Qualitätskriterien und Qualitätsniveaus, die die Standards an die Pflege stellen, hervorzuheben, einen Umriss des aktuellen Fachwissens zu vermitteln und vor allem aufzuzeigen, wie dieses Wissen in den Alltag und bei den pflegebedürftigen Menschen in der Häuslichkeit umgesetzt werden kann. Das Buch widmet sich in erste Linie den Leitenden und verantwortlichen Fachpflegepersonen, die im ambulanten Bereich tätig sind. Darüber hinaus kann das Buch auch den Kolleginnen, die keine fachliche Ausbildung in der Pflege haben, als unterstützende Literatur dienen. Es würde mich sehr freuen, wenn auch die Auszubildenden in der Pflege das Buch als Literaturquelle entdecken. Vielerlei Prozesse sind in allen Bereichen der Pflege umsetzbar und somit auf sie übertragbar. Deshalb lade ich die Kolleginnen aus dem Krankenhausbereich, aus der teilstationären und stationären Pflege dazu ein, dieses Buch als praxisgeleitete Literatur zur Umsetzung der Expertenstandards in Anspruch zu nehmen.

Das Buch ist so konzipiert, dass Sie nach einem allgemeinen Einführungsteil in den ersten beiden Kapiteln dann im dritten Kapitel die allgemeine Ausführung über die Expertenstandards und die Umsetzung der Expertenstandards auf Institutionsebene finden. Die Umsetzung ist an die in den modellhaften Implementierungen vielfach erprobte und bewährte vierphasige Methode, erweitert um die Phase der nachhaltigen Implementierung, angelehnt. Beispielhaft finden Sie dort auch eine Entscheidungshilfe für die zutreffende Entscheidung, welcher Standard soll/kann in einem Pflegedienst wann implementiert werden.

Ab dem vierten Kapitel finden Sie die Beschreibung der einzelnen Expertenstandards. Sie folgt der Aufbau-logik jedes Standards. Dafür gibt es zwei verschiedene Gründe: zum einen, damit sie einen Wiedererkennungswert haben und Ihnen die Standards vertraut werden, zum anderen, weil die Standards in ihren Strukturen den Pflegeprozess abbilden. Die im Buch empfohlenen und beschriebenen Maßnahmen werden aus dem jeweiligen Standards abgeleitet. Am Ende jedes einzelnen Standards finden Sie unter dem Punkt „Praxisbezug“ die konkrete Umsetzung des jeweiligen Standards bei einem oder zwei Patienten. Es sind zwei konstruierte Pflegefälle mit verschiedenen Krankheitsbildern und pflegerischen Beeinträchtigungen, mit unterschiedlichem Pflegebedarf und familiären

Situationen dargestellt. Die Fälle sind in dem Expertenstandard „Dekubitusprophylaxe“ ausführlich beschrieben, bei weiteren Standards finden Sie Auszüge aus den Fallbeschreibungen, die einen schnellen Einstieg in die dort beschriebene Problematik ermöglichen. Dennoch müssen und sollen beide Fälle im Gesamtkontext betrachtet werden.

Die Rangfolge, in der die Standards beschrieben sind, ist keine chronologische, sondern aus meiner Sicht eine thematische. So wird z. B. der Expertenstandard „Pflege von Menschen mit chronischen Wunden“ nach der Dekubitusprophylaxe beschrieben, weil sich beide Standards zum Teil thematisch überschneiden (Dekubitus) und sich ergänzen.

Im fünften Kapitel ist die Umsetzung aller Standards bei beiden Pflegefällen im Rahmen des pflegerischen Auftrags beschrieben. Die Umsetzung ist in den Pflegeprozess eingebettet. Dabei werden die Komplexität des pflegerischen Handelns und ein hoher Anspruch an Fachlichkeit, Management- und Kommunikationskompetenzen deutlich. Durch die Anwendung der Pflegeprozessmethode soll den Mitarbeiter ein sicherer und bekannter Rahmen gegeben werden, um sie zu ermutigen, die Expertenstandards in der Praxis anzuwenden.

Im sechsten Kapitel finden Sie eine Darstellung über die gegenseitige Beeinflussung aller Standards (Wechselwirkung) und zwar auf mehreren Ebenen, die Synergieeffekte sowie die gegenseitigen Hindernisse.

Ich möchte an dieser Stelle *ausdrücklich* hervorheben, dass dieses Buch weder die veröffentlichten Expertenstandards des DNQP noch die Lehr- und anderen Fachbücher zu den einzelnen Themen ersetzt. Das Buch und die darin enthaltenen Beschreibungen geben nur einen Teil des Fachwissens wieder, um Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, die Dimension der in den Expertenstandards geforderten Qualität näherzubringen und meine Erfahrungen bei der Umsetzung zu vermitteln.

Einer der häufigsten Fehler, der bei der Planung der Implementierung unterläuft, ist die Unterschätzung der damit verbundenen Arbeit, der zu knapp geplante zeitliche Aufwand und eine fehlende Begleitung bei der Einführung sowie bei der nachhaltigen Implementierung. Wenn auch die Rahmenbedingungen in der Pflege suboptimal bis gefährlich für den festgesetzten Qualitätsanspruch zu verzeichnen sind, möchte ich Sie trotzdem bitten und dazu ermutigen, sich auf den Weg zu machen und einen Standard nach dem anderen in Ihren Diensten zu implementieren, denn dadurch besteht die größte Chance für die Pflege.

Im Buch wird wegen der besseren Lesbarkeit die männliche Geschlechtsform verwendet, die weibliche Form ist damit gemeint.

Dass ich dieses Buch geschrieben habe, habe ich vielen Menschen und Kolleginnen zu verdanken: meinem Träger, der Diakonie Düsseldorf, die mir in allen Berufsjahren viel Vertrauen geschenkt und viele Gestaltungsmöglichkeiten gestattet hat, die dazu geführt haben, bei der Entwicklung in der Pflege dabei zu sein; meinen zahlreichen Kolleginnen aus allen pflegerischen Einrichtungen, die ich immer wieder gewinnen konnte, sich auf „Mehr-Arbeit“ einzulassen, um erfolgreiche Projekte durchführen zu können, die interne Pflegequalität weiterzuentwickeln und wertvolle praktische Erfahrungen zu sammeln, den Kollegen aus allen modellhaften Implementierungsprojekten, die deutschlandweit aus verschiedenen pflegerischen Bereichen ihre Erfahrungen zur Verfügung gestellt haben, dem DNQP-Team unter Leitung von Frau Prof. Dr. Schiemann, mit dem ich alle Jahre sehr gut zusammen gearbeitet habe, das mich bei der Projektarbeit unterstützt, mir viel

Vertrauen geschenkt hat und meine Rückmeldungen aus der Projektarbeit mit großem Interesse und Ernsthaftigkeit entgegengenommen hat; meinen Freunden und meiner Familie, die meine Verzweiflung aufgefangen und mir Mut gegeben haben, auszuhalten und weiterzumachen.

Mein bester Dank geht auch an Frau Anne Krüger, die die redaktionelle Bearbeitung dieses Buches übernommen hat, an die Kolleginnen Dorte Kretschmar, Petra Hanschen und Beate Groß, die Teile des Buchentwurfs gelesen und mir ein Feedback gegeben haben.

Nun wünsche ich Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, viel Freude beim Lesen und viel Erfolg bei der Umsetzung der Expertenstandards.

Düsseldorf, im September 2012

Dr. med. Nada Ralic
Master of Public Health
Assessorin für EFQM
Qualitätsmanagementbeauftragte Diakonie Düsseldorf