

DZA-Expertenworkshops zur Pflegequalität – Teil 2: Pflegequalität aus Nutzerperspektive

Holger Adolph und Heike Heinemann

02

Inhaltsverzeichnis

Seite 2

DZA-Expertenworkshops zur Pflegequalität – Teil 2: Nutzerperspektive

Seite 5

Strukturwandel in der Altenarbeit – von der Angebots- zur Nutzerorientierung

Seite 9

Hinweise, Projekte und Modelle

Seite 11

GeroStat – Statistische Daten: Sozialindikatoren im europäischen Vergleich

Seite 13

Buch des Monats:
Doris Schaeffer & Adalbert Evers:
Ambulant vor stationär

Seite 14

Zeitschriftenbibliografie Gerontologie

Seite 21

Im Focus: Gerontologie und Alterssozialpolitik

Seite 24

Bibliografie gerontologischer Monografien

Seite 27

Berichte, Ankündigungen, Kurzinformationen

Das Deutsche Zentrum für Altersfragen (DZA) hat im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) zwei Workshops und eine Podiumsdiskussion zu Fragen der Verbesserung der Qualität in der Altenpflege veranstaltet, um damit einen Dialog zwischen Pflegepraxis, Wissenschaft und Politik zu fördern. Wir berichteten im Informationsdienst Heft 2, März/April 2003 über den ersten Workshop. In dieser Ausgabe werden zentrale Empfehlungen des zweiten Experten-Workshops vorgestellt. Die Ergebnisse der beiden Workshops können als DZA-Diskussionspapier (Nr. 38) angefordert oder über unsere Homepage heruntergeladen werden. In Heft 4, Juli/August 2003 werden wir einen Gastbeitrag von Stefan Görres zur Qualitätsentwicklung in der Altenpflege veröffentlichen.

Im Mittelpunkt des zweiten Workshops standen Maßnahmen, die zur Optimierung der Versorgung unter den gegebenen Rahmenbedingungen beitragen können. Damit wird die Notwendigkeit, mittelfristig mehr Geld in das pflegerische Versorgungssystem fließen zu lassen, um eine gute Qualität der Versorgung älterer Pflegebedürftiger zu garantieren, nicht relativiert. Es sind aber Mehrfachstrategien zur Verbesserung der Pflegequalität notwendig und es müssen Verbesserungsspielräume, die auch unter den gegebenen Rahmenbedingungen vorhanden sind, stärker genutzt werden.

Hinsichtlich der Nutzer-, Betroffenen- bzw. Verbraucherperspektive gibt es in Deutschland ein großes Defizit, sowohl was die Kultur der selbstverständlichen Einbeziehung von Betroffenen in Entscheidungsprozesse angeht, als auch was die wirkungsvolle Durchsetzung von Verbraucheransprüchen und -rechten betrifft.

Instrumente zur Qualitätsbeurteilung

Es ist aus Sicht der Experten dringend notwendig, die Betroffenen bzw. deren Angehörige selbst nach ihrem Qualitätsurteil und ihren Erwartungen an die Pflegequalität zu befragen. Ein grundsätzliches Problem stellt dabei die unzureichende Entwicklung von Instrumenten

zur Qualitätserfassung aus Sicht der Betroffenen in Pflegeeinrichtungen dar. Bisher gibt es in Deutschland wenig Forschung zur Erfassung von Qualitätsbeurteilungen aus Verbrauchersicht und über das Versorgungserleben von alten, pflegebedürftigen Menschen. Der Nutzen der gängigen Kundenbefragungen für die Qualitätserfassung wurde von den Experten kontrovers diskutiert. Es ist deshalb notwendig, die Entwicklung, Evaluierung und Weiterentwicklung von geeigneten Instrumenten der Qualitätserfassung in Pflegeeinrichtungen zu fördern, um zu gesicherten Aussagen über die Qualität der Pflege aus der Perspektive der Betroffenen zu kommen.

Ohne fachlich begründete und definierte Standards gibt es keine verlässlichen Beurteilungsmaßstäbe für gute oder schlechte pflegerische Versorgung. Die Workshopteilnehmer fordern deshalb die Entwicklung weiterer Expertenstandards für die Pflege, wie z.B. der bereits entwickelten Expertenstandard zur Dekubitusprophylaxe und zum Entlassungsmanagement. Im Interesse einer höheren Transparenz für die Verbraucher sollten die Expertenstandards – neben der „Expertenversion“ – auch in einer allgemein verständlichen „Verbraucherversion“ veröffentlicht werden.

Pflegefachkräfte und Pflegebedürftige haben unterschiedliche Bewertungsmaßstäbe für die Beurteilung der Pflegequalität. So ist aus der Verbraucherperspektive die Beziehungsgestaltung und die Kommunikation in der Pflege der entscheidende Faktor für eine „gute Pflege“, während für die Pflegefachkräfte die korrekte fachliche Durchführung der pflegerischen Maßnahmen im Zentrum der eigenen Qualitätsbewertung steht. Im Sinne einer stärkeren Verbraucherorientierung müssen diese unterschiedlichen Perspektiven in einem umfassenden Verständnis der Probleme, Bedürfnisse und Ressourcen des Pflegebedürftigen berücksichtigt werden.