



Leistungserfassung in der Pflege



Lässt sich Qualität durch
Leistungserfassung abbilden
– am Beispiel LEP®



- Qualität
 - Sabine Gärtner

- Qualitätsdimensionen
 - Waltraud Kannen

- Leistungserfassung
 - Karin Schreiner

- LEP®
 - Bernadette Link



Sabine Gärtner

S. Gärtner, W. Kannen, B. Link, K. Schreiner



Qualität

Qualitas (lat.):

„Güte“, „Beschaffenheit“

(Duden 1997)

„Der Grad, in dem ein Satz
innewohnender Merkmale
Anforderungen erfüllt.“

(Norm EN ISO 9000:2005)

Qualität

- ist kontinuierlich, relativ und dynamisch
- setzt sich aus einer Vielzahl von Eigenschaften zusammen
- ist auszuhandeln
- muss „kunden“orientiert sein
- ist nicht kostenneutral

Perspektiven von Qualität (1)

(nach Garvin)

■ **transzendent**

*Qualität ist etwas Einzigartiges,
die absolute Vollkommenheit*

■ **produktbezogen**

*präzise und exakt messbare Größe der
Eigenschaften des Gutes*

■ **fertigungsbezogen**

*Einhaltung von Standards: “conformance
to requirements” (Crosby 1979).*

Perspektiven von Qualität (2)

(nach Garvin)

■ wertbezogen

*Relation von Preis und Leistung
beziehungsweise Nutzen*

Juran (1974)

■ anwenderbezogen

*Qualität liegt in den Augen des
Betrachters "fitness for use"*

Pflegequalität

Definition

„Die Qualität der (pflegerischen) Behandlung ist das Maß, in dem die gesundheitliche Versorgung von Individuen oder Gruppen die Wahrscheinlichkeit erhöht, daß vom Patienten erwünschte auf die Gesundheit oder Lebensqualität bezogene Ergebnisse erzielt werden, und zwar in Übereinstimmung mit dem aktuellen Wissen des Berufsstandes.“

modif. n. National Academy of Science - Institute of Medicine, USA, übers. N.Klemperer 1995

S. Gärtner, W. Kannen, B. Link, K. Schreiner



Beziehungsqualität

Beziehungsideal

Intimität

behandele den Patienten wie dich selbst

Dualismus

Zweisamkeit der Pflegebeziehung

Interessengleichheit

der Patient will immer dasselbe wie ich

Symmetrie

der Patient steht im Mittelpunkt und ist gleichberechtigt

Ganzheitlichkeit

als gute Pflegeperson sehe ich immer alles auf einmal

Beziehungsrealität

Fremdheit

ich kenne den Patienten nicht

soziale Realität

der Patient ist nicht nur pflegebedürftig

Interessensdifferenz

der Patient hat seine eigenen Vorstellungen

Asymmetrie

der Patient ist abhängig

Selektivität

es geht nur um Probleme

(n. Steppe 1997)

Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

- Schlechte Qualität kann nicht zurückgenommen „umgetauscht“ werden
- besonderes Gewicht liegt auf Fehlervermeidung
- große Bedeutung der Mitarbeiterqualifikation und – motivation
- der Patient selbst hat Einfluss auf das Behandlungsergebnis
- Probleme der Normisierung und Standardisierung, da Entscheidungs- und Handlungsspielräume
- besondere Bedeutung vertrauensbildender Maßnahmen (Image)
- besondere Bedingungen für Zufriedenheits-, Beschwerde- und Einstellungsforschung



Waltraud Kannen

S. Gärtner, W. Kannen, B. Link, K. Schreiner

Qualitätsdimensionen

- Potentialqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität
- Interaktionsqualität
- Gesellschaftliche Dimension

Qualitätsdimensionen

Potentialqualität

1. Frage:

Welche Ziele haben wir, ist geeignetes Potential vorhanden oder gegebenenfalls zu schaffen?

2. Frage:

Welche Pläne zur Verwirklichung der Ziele haben wir?

Qualitätsdimensionen

Potentialqualität (Aufbauorganisation)

- Bauliche Ausstattung
- Quantitative und qualitative Personalausstattung
- Materialausstattung
- Partnerschaften und Kooperationen

Qualitätsdimensionen

Prozessqualität

Frage:

Wie sehen die für die Zielerreichung notwendigen Arbeitsprozesse aus?



Qualitätsdimensionen

Prozessqualität (Ablauforganisation)

- Pflegeanamnese und –planung
- Leistungsbeschreibungen
- Pflegemodell und –konzept
- Pflegedokumentation
- QM-System

Qualitätsdimensionen

Ergebnisqualität

Frage:

Entspricht der Zielerreichungs-grad der Maßnahmen den Zielen und Plänen?



Qualitätsdimensionen

Ergebnisqualität

- Vergleich angestrebter Ziele mit tatsächlich erreichtem Zustand
- Gesundheits- und Zufriedenheitsstatus des Klienten
- Physisches, psychisches und soziales Wohlbefinden von Mitarbeiterin und Klient

Qualitätsdimensionen

Interaktionsqualität

Frage:

Entsprechen die subjektiv zu beobachtenden Verhaltensstrukturen einem stabilen Interaktionsqualitätsniveau?



Qualitätsdimensionen

Interaktionsqualität

- Klientenzufriedenheit
- Information und Kommunikation zwischen Klienten, Mitarbeiter, Geschäftspartner
- Einbezug von Angehörigen und Freunden
- Trost und Unterstützung bei Schmerz und Trauer

Qualitätsdimensionen

Gesellschaftliche Dimension

- Nutzungsmöglichkeit und Inanspruchnahme von Dienstleistungen
- Adäquatheit der Versorgung
- Verbraucherfreundlichkeit der Leistungen

Qualitätsdimensionen

Zusammenfassung

Die Messung aller Qualitätsdimensionen legt vorab definierte Anforderungen zugrunde.

Anhand dieser wird das Ergebnis verglichen und beurteilt.



Karin Schreiner

S. Gärtner, W. Kannen, B. Link, K. Schreiner



Pflege ist verantwortlich gegenüber ...

...dem Patient

...allen Pflegenden

...anderen Gesundheitsberufen

...der Betriebswirtschaft

...der Gesundheitspolitik



„Wenn wir etwas nicht benennen können, können wir es nicht kontrollieren, nicht finanzieren, nicht lehren, nicht erforschen und auch nicht in die Politik einbringen.“

(Norma M. Lang/ June Clark)



Wie kann Pflege zeigen was sie leistet?

- **Was**
- **Warum**
- **Wozu**
- **Welches Ergebnis**
- **Welchen Aufwand**



Was ist Leistungserfassung?

Begriffsdefinitionen:

■ Leistung

- gezielte Handlung,
- bestimmte Ergebnis bzw. der Lösung
- Aufgabe

■ erfassen

- das Wesentliche einer Sache



Leistungserfassung
dokumentiert
die geplante bzw.
erbrachte **Leistung** und
die dafür benötigte **Zeit**
pro Patient.



Durch Leistungserfassung in der Pflege wird aufgezeigt...

- professionelles Handeln in pflegerischen Situationen und die dafür benötigte Zeit
- das Wesentliche der pflegerischen Arbeit



Welche Methoden gibt es zur Leistungserfassung in der Pflege?

Erfassung nach...

- Pflegeaufwand
- Pflegeintervention
- Pflegeergebnis
- Pflegediagnose



Die häufigste Methode ist die Leistungserfassung nach dem Pflegeaufwand

Erfassungsinstrumente sind:

- PPR
- Plaisir
- PRN
- PsychPV
- LEP[®]
- und andere.....



Bernadette Link

S. Gärtner, W. Kannen, B. Link, K. Schreiner

LEP[®]

Leistungserfassung in der Pflege

- wissenschaftlich fundierte Methode
- standardisiertes Erfassungsverfahren
- statistisches Auswertungsverfahren

(Brügger et al 2002)



LEP[®]

**Daten-
struktur**

Patienten-
Stammdaten

Zustands-
variablen

Pflege-
variablen

**Leistungs-
ausweis**

B
Personalzeit

C
indirekte
Pflege

A
Pflegeaufwand
(variablen)

Auswertung

Organisations-
einheiten

Patienten

Ziel

Datenbasis
für die
Forschung

Darstellung
patienten-
information

Doku. Pflege-
aufwandes/
-inhaltes

Entscheidungs-
gerechte
kennzahlen

Transparenz
der Pflege-
maßnahmen

Organisations-
-Struktur-
informationen

LEP[®]

Lässt sich Qualität durch
Leistungserfassung am
Beispiel von LEP[®]
abbilden?





LEP & Qualitätsdimensionen

Potentialqualität

- + Gewichtung des Personals
- - retrospektive Darstellung
- - keine weiteren Aussagen

Prozessqualität

- + Zeit und Kosten
- - keine Qualitätsaussage

LEP & Qualitätsdimensionen

Ergebnisqualität

- + subjektive Einschätzung der Mitarbeiter
- - keine Zieldefinition
- - reine Maßnahmen Erfassung
- - keine Zufriedenheitsmessung

LEP & Qualitätsdimensionen

Interaktionsqualität

- - keine qualitativ erhobenen Daten
- - keine Erhebung zur Kundenzufriedenheit



Fazit

LEP[®] erfasst nur wenige
Qualitätsmerkmale.

Nach den von uns aufgezeigten
Qualitätsdimensionen lässt sich
Qualität mit LEP[®] nicht
abbilden.



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

S. Gärtner, W. Kannen, B. Link, K. Schreiner

Quellenangaben:

- <http://www.suchmappe.de/leistung.html>
- <http://de.wiktionary.org/wiki>
- <http://www.fischer-zim.ch/artikel/Pflege-Leistung-Qualitaet-9802-NOVA.htm>
- <http://www.fischer-zim.ch/studien/Pflege-Leistungs-Erfassung-9501-Info.htm>
- **Ferreau, Roman (2001)**; Hausarbeit, Weiterbildungslehrgang zur Pflegefachkraft im mittleren Leitungsbereich WBL.:99/01; Thema: Wie kann Pflege zeigen was sie leistet, Methoden zur Leistungserfassung in der Pflege und Möglichkeiten zur Berücksichtigung pflegerischer Leistung im Rahmen der DRG´s.
- **Büche, V. Roth, M. (2007)**; Vorlesung 3.Sem. MiG; Pflege- und Betriebswirtschaftslehre - Leistungserfassung und Qualitätsmanagement in der Pflege; Power Point Präsentation
- **Zapp, Winfried, Oswald, Julia, Otten, Silja (2007)**. Forschungsprojekt: Konzeption und Gestaltung einer Qualitätskostenrechnung für die Stationäre Altenhilfe. Zeitschrift, www.PrinterNet.info, Mai 2007, S. 304-313
- **Brosziewski, Achim, Brügger, Urs (2001)**. Zur Wissenschaftlichkeit von Messinstrumenten im Gesundheitswesen: Am Beispiel der Methode LEP®. Zeitschrift, Pflege, 14, S. 59-66
- **Fischer, Wolfram (1998)**. Hat Leistungserfassung etwas mit Pflegequalität zu tun? <http://www.fischer-zim.ch/artikel/Pflege-Leistung-Qualitaet-9802-Nova.htm>
- http://www.oee.lebenshilfe.org/cms/uploads/media/Qualitaetsmanagement_-_Moeglichkeiten_im_Sozialbereich_-_Thomas_Truhlar_01.pdf
- <http://www.hephaistos-plattform.de/bwlgrundlagen/efqmmmodell.html>