



(Lebens-)Qualität in der Langzeitpflege

Zur Diskrepanz zwischen Messung, Darstellung und Erwartungen

pflegekongress17, 1.Dezember 2017

MMag. Dr. Gudrun Bauer

Was ist Lebensqualität in der Langzeitpflege?

- **Multidimensionales Konzept**, stark subjektiv geprägt
- **Keine einheitliche Definition** über Dimensionen der Lebensqualität
- **Dynamisches Konzept**, beeinflusst von Alter, Gesundheitszustand, Zeit
- **Subjektive vs. Objektive** Dimensionen der Lebensqualität
 - Wohnumgebung, soziale Beziehungen vs. kognitive/emotionale Aspekte

Wie wird Lebensqualität gemessen?

- **LQ-Messinstrumente, z.B.**
 - WHOQoL (The World Health Organization Quality of Life) Old
 - ASCOT (Adult Social Care Outcome Toolkit)
- **Herausforderungen bei der Messung von Lebensqualität**
 - Selbst- vs. Fremdbefragungen
 - Kognitive Einschränkungen
 - Multidimensionalität vs. Wirtschaftlichkeit
 - Qualität von Messinstrumenten

Wie wird (Lebens-)Qualität dargestellt?

Sicherung und Darstellung von (Lebens-)Qualität in der Langzeitpflege

- **Gesetzliche Kontrollen** (z.B. Heimaufsicht): Strukturqualität, tw. Prozessqualität
- **Freiwilliges Qualitätsmanagement**
 - ISO, E-Qalin, QAP, EFQM
 - Nationales Qualitätszertifikat (NQZ) mit Fokus auf Lebensqualität

Herausforderungen in der Kennzahlendarstellung mit Bezug auf LQ

- Ergebnisorientierte vs. pflegerisch-klinische Kennzahlen
- Zufriedenheitsbefragungen

Welche Erwartungen haben ältere Menschen an Qualität im Pflegeheim?

Fokus der Studie

- **Bedeutung** von Qualität im Pflegeheim für ältere Menschen
- **Übereinstimmung** von **Präferenzen** und Perspektiven von potentiellen NutzerInnen mit Kennzahlen zur Darstellung von (Lebens-)Qualität
- **Informationspotential** von Kennzahlen für NachfragerInnen

Methode

- **3 Fokusgruppen** mit potentiellen NachfragerInnen (vgl. Trigg et al. 2017, Fasolo et al. 2010)
- Jeweils 8-10 PensionistInnen im Alter von 70-80 Jahren
- Erfahrungen mit Pflege (z.B. pflegende Angehörige, eigener Betreuungsbedarf etc.), unterschiedliche sozioökonomische Hintergründe

Qualität im Pflegeheim aus NachfragerInnenperspektive

Übung 1: Freie Wahl eines Pflegeheimes – welche Merkmale stehen für Qualität?

- Zeit für Pflege und Betreuung
- Personenorientierte Pflege und Betreuung
- Ärztliche Versorgung und Betreuung
- Freundliche/r Umgang bzw. Atmosphäre
- Selbstbestimmung
- Privatsphäre
- Essen und Trinken
- Nähe und Kontakt zu Angehörigen



Qualität im Pflegeheim aus NachfragerInnenperspektive

Übung 2: Qualitätsdarstellung in der Praxis

Aufgabe

- Auswahl von 15 häufig verwendeten Kennzahlen im Rahmen von QM-Systemen
- Kennzahlen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Auswahl der *3 relevantesten* Merkmale und *3 weniger relevante* Merkmale aus NachfragerInnenansicht



Qualität im Pflegeheim aus NachfragerInnenperspektive

Übung 2: Qualitätsdarstellung in der Praxis

Relevante Merkmale		Weniger relevante Merkmale	
Zeit für Betreuung	Erfüllung Mindestpersonalschlüssel	Zeit für Betreuung	Ehrenamtlich geleistete Stunden
	Betreuungsstunden bei Gruppenaktivitäten	Qualität von Angeboten	Hohe Qualität der Angebote und Aktivitäten aus BewohnerInnen­sicht
Qualität von Angeboten	Hohe Qualität der Angebote und Aktivitäten aus BewohnerInnen­sicht		Essen und Trinken aus BewohnerInnen­sicht
Personal	Zufriedenheit mit Personal aus Angehörigensicht	Klinische Pflegequalität	Mangelernährte BewohnerInnen
	MitarbeiterInnenfluktuation		BewohnerInnen mit freiheitsbeschränkenden Maßnahmen
	Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit Arbeitsklima		BewohnerInnen, die im Krankenhaus versterben
Privatsphäre	Ungestörtes Gespräch mit Angehörigen aus BewohnerInnen­sicht	Privatsphäre	Ungestörtes Gespräch mit Angehörigen aus BewohnerInnen­sicht
Autonomie	Akzeptanz von Entscheidungen	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	Auslastungsgrad

Qualität im Pflegeheim aus NachfragerInnenperspektive

Übung 3: Auswahl von bewerteten Pflegeheimen

	Pflegeheim A	Pflegeheim B	Pflegeheim C
Anzahl der belegten Betten im Verhältnis zu den gesamt verfügbaren Betten in Prozent pro Jahr (Auslastungsgrad)	99% Sehr gut	87% Gut	76% Sehr gut
Jährliche MitarbeiterInnenfluktuation in Prozent	12% Gut	32% Genügend	24% Befriedigend
Erfüllung des Mindestpersonalschlüssels (Verhältnis Pflegekräfte zu BewohnerInnen; Landesvorgabe)	105,4% Sehr gut	98,2% Sehr gut	100,7% Sehr gut
Anzahl der durchschnittlich von Ehrenamtlichen geleisteten Stunden pro Bewohner/in	12,6 h Befriedigend	39,5 h Gut	43,5 h Gut
BewohnerInnen, die angeben, das Essen im Pflegeheim ist geschmacklich gut	4/5 Gut	3,8/5 Gut	4,9/5 Sehr gut
Prozentsatz der BewohnerInnen mit einem im Haus erworbenen Dekubitus (im Verhältnis zu allen BewohnerInnen)	2,4% Sehr gut	11% Befriedigend	23% Nicht Genügend
Prozentueller Anteil der BewohnerInnen mit freiheitsbeschränkenden Maßnahmen (im Verhältnis zu allen BewohnerInnen)	17% Gut	28% Genügend	4% Gut
Prozentueller Anteil der BewohnerInnen, die angeben, dass die Angebote und Aktivitäten im Pflegeheim eine hohe Qualität haben	78% Gut	69% Gut	79% Gut
Prozentueller Anteil der BewohnerInnen, die angeben, dass die Möglichkeit eines ungestörten Gesprächs mit den Angehörigen gegeben ist	81 % Sehr gut	63 % Gut	85 % Sehr gut
Anteil der MitarbeiterInnen, die angeben, dass sie mit dem Arbeitsklima zufrieden sind	☆ Befriedigend	☆☆☆ Sehr gut	☆☆ Gut
Prozentueller Anteil der Angehörigen, die angeben, dass sie mit dem Personal in der Pflege zufrieden sind.	81% Gut	62% Befriedigend	83% Gut
Prozentueller Anteil der BewohnerInnen, die angeben, dass ihre Entscheidungen akzeptiert werden (z.B. selbstständige Wahl der Kleidung, Entscheidung wann Körperpflege gewollt wird, etc.)	80% Gut	73% Gut	93% Sehr gut
Anteil der mangelernährten BewohnerInnen (im Verhältnis zu allen BewohnerInnen) im Jahr	11,5% Gut	14,6% Befriedigend	7,9% Sehr gut
Anzahl der Betreuungsstunden der BewohnerInnen bei Gruppenaktivitäten pro Monat	66 h Befriedigend	75 h Gut	90 h Sehr gut
Prozentueller Anteil der BewohnerInnen, die im Krankenhaus versterben	14% Gut	20% Befriedigend	34% Genügend

- Arbeitsklima, zeitliche Faktoren (Betreuungsstunden), Personal
- Kennzahlen aus Befragungsergebnissen bedeutender als objektive Indikatoren
- Bewertung anhand von Schulnoten/Prozentwerten

Qualität im Pflegeheim aus NachfragerInnenperspektive

Resümee

- **Divergierende Qualitätsvorstellungen:** Fachliche Sicht vs. NutzerInnensicht
- Wichtigkeit von ergebnisorientierten Kennzahlen (Perspektive BewohnerInnen, Angehörige, MitarbeiterInnen)
- Allgemein: **fehlender** öffentlicher **Diskurs** über Qualität, **wenig** vorhandenes **Basiswissen** zu Qualität im Pflegeheim
- Wichtigkeit von **persönlichen Empfehlungen**, **allgemeinen Merkmalen** eines Pflegeheims (Ausstattung etc.), persönlicher Kontaktaufnahme und Erleben
- **Interpretation** von Kennzahlen oft schwierig
- **NutzerInnenfreundlichkeit** der Darstellung von Kennzahlen wichtig

Danke!

bauer@euro.centre.org