

## QUALITÄTSKONTROLLE

EDV-GESTÜTZTE QUALITÄTSKONTROLLE IM PFLEGEHEIM VON DER STATION BIS ZUR KÜCHE

# Das Ende aller Zweifel

Was vor über 200 Jahren als Idee des Bad Homburgers Johann Christian Rind entstand, wird auch im Jahr 2004 erfolgreich fortgeführt. Rind stiftete sein Vermögen per Testament zur Einrichtung eines Altenheims. Zwar sind die Gebäude erneuert und durch Neubauten erheblich vergrößert, doch fühlt man sich in der Kurstadt immer noch den Gedanken des Stifters verpflichtet. Das Bürgerstift ist ein freies, politisch und konfessionell unabhängiges Haus. Und nicht nur deshalb eine besondere Einrichtung.

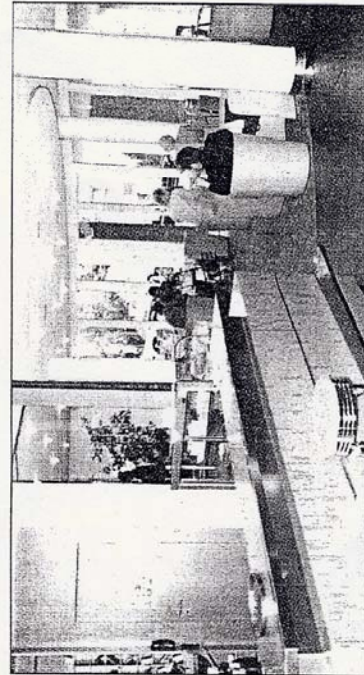
Stiftsdirektor Michael Blank erläutert im Gespräch, warum die Qualitätssicherung im Altenheim so wichtig ist, und spricht auch gerne

**OHNE QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM NUTZT das beste Qualitätsmanagement nichts. Wie in einem Altenheim eine EDV-gestützte Erfassung der wichtigsten Leistungen von der Pflege bis zur Küche in einem übersichtlichen System dargestellt werden kann, zeigt das Rind'sche Bürgerstift in Bad Homburg. Fehler in der täglichen Arbeit werden vermieden und der Verbraucherschutz sowie die Rechtssicherheit gestärkt. (Von Raif Lang)**

über Politik und die Probleme der Sozialsysteme. Doch als „Mann der Praxis“ - wie er sich selber nennt - sucht Blank permanent nach Lösungen für diese Probleme. Und er findet sie, manchmal auch außerhalb der Finanzierungsmöglichkeiten über die Pflegesätze. Lohnende Investitionen sind beispielsweise das elektronische Qualitätssicherungssystem e-QSS oder das Senior-Getränkekonzentrat „Balance Lite“. Beides kommt im Heim sehr gut an.

## Überprüfungen der Ergebnisqualität

Mit e-QSS setzt das Stift ein Dokumentationssystem ein, das als mobiles Datenerfassungsgerät (Pocket-PC) mit einer hinterlegten Software und Anbindung an ein Server-System sowohl Kurz-Checks als auch umfassende Überprüfungen der Ergebnisqualität von vorher vereinbarten Leistungen ermöglicht. Zuerst wurde es in der Pflege eingesetzt und dann vom Stiftsleiter auch dem Caterer Schubert Unternehmen zugunsten der Qualitätssicherung empfohlen. Schubert hat in



**DIE GEMÜTLICHE CAFETERIA** wird von ehrenamtlichen Helferinnen in Zusammenarbeit mit Schubert betreut.

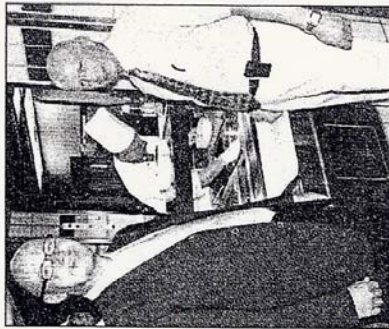
sonal und hauseigenen Mitarbeitern die Speisenversorgung übernommen. In regelmäßigen Abständen wird nun die Qualität der erbrachten Leistungen überprüft. Der Pocket-PC fragt über individuell programmierbare Masken bestimmte Leistungen ab. Diese werden mit „erbracht“, „nicht erbracht“ oder „teils erbracht“ bewertet. Werner Fischer, Betriebsleiter in Bad Homburg, erklärt: „Der große Check wird einmal im Monat durch Mitarbeiter des Hauses durchgeführt. Dabei

hat dafür auch ihr eigenes Qualitätssicherungskonzept und sich darüber hinaus beispielsweise verpflichtet, die Qualität der Speisen auch im Falle von Beschwerden über Lieferscheine mit Stempel nachzuweisen. „Wir haben unser System an das hauseigene angepasst“, sagt Frank Thul, Regionalleiter Süd der Schubert Unternehmensgruppe. So finden regelmäßig Mitarbeitergespräche und Schulungen statt, ebenso Hygienekontrollen, die für den Betrieb und den Kunden dokumentiert werden.

Und auch er lobt die EDV-basierte Qualitätssicherung: „Nun können wir mit e-QSS über unsere Qualitätssicherung hinaus prüfen, ob alle Leistungen, die der Kunde erwartet, erbracht worden sind.“

## Zeitersparnis mit EDV-System

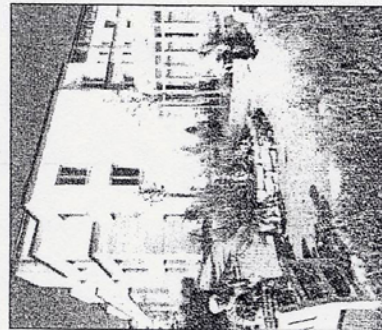
Im Gespräch mit Stiftsleiter Michael Blank werden weitere Hintergründe für die Einführung von e-QSS deutlich. „Grundsätzlich sind für uns als Pflegeheim Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sehr wichtige Wir standen vor



**WERNER FISCHER** (Betriebsleiter, rechts) und Frank Thul (Regionalleiter Süd) von der Schubert Unternehmensgruppe nutzen auch in der Küche das vom Rind'schen Bürgerstift eingeführte Dokumentationssystem. Foto: Lang

des Caterers vielleicht drei bis vier Stunden im Monat für die Überprüfung mit anschließender Auswertung. Der Mangel ist offensichtlich und kann sofort beseitigt werden. Würde nicht mit e-QSS geprüft, müsstest du entstandene Mängel - wie früher - erst genau lokalisieren und der Caterer mit dem üblichen Prozedere aufgefordert werden, die Mängel zu beseitigen. Dabei vergehen wohl drei bis vier Tage.“ Außerdem sieht Blank die Vorteile für die Bewohner, die täglich einen guten Service haben wollen. Der Stiftsleiter spart darüber hinaus viel Zeit, dann er kann sich in

**IM RIND'SCHEN BÜRGERSTIFT** wird mit einer EDV-gestützten Qualitätssicherung schnell jeder Mangel fest-



Nachweis der Qualität spielend einfach. So kann gegenüber allen Interessengruppen nachgewiesen werden, wie gut die Qualität des Altenheims wirklich ist: den Bewohnern, den Angehörigen, den Kostenträgern oder den internen Leistungserbringern.

### Speisen à la Carte

Ein Rundgang durch die Stationen und durch die Küche im Rind'schen Bürgerstift hinterlässt einen positiven Eindruck. Auf den Stationen sind Zimmer und Zweckräume nicht nur hochwertig und funktional ausgestattet, sondern auch individuell und mit viel Geschmack eingerichtet. Die Pflegebedürftigen können ihre Mahlzeiten in großzügigen Speiseräumen auf den Stationen oder auf dem Zimmer einnehmen. Der große Speisesaal im Erdgeschoss ist für die noch mobilen Bewohner ohne Probleme zu erreichen. Dort kann à la Carte zwischen vier Kostformen gewählt werden, und das Service-Personal bedient die Bewohner. In der Ausgabe der Küche werden alle Tellergerichte auf Wunsch der Tischgäste vom Koch vorbereitet. Auf die Diäten der Tischgäste wird individuell Rücksicht genommen. Die Basis bildet das Ernährungskonzept „Balance“ der Schubert Unternehmensgruppe, dessen Qualität auch auf die Bedürfnisse von alten Menschen ausgerichtet wurde. Das Konzept inklusive Getränke-Versorgung wurde von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) zertifiziert. Auch das gesamte Bürgerstift wurde in diesem Jahr wieder zertifiziert und erhielt im April erneut das Qualitätssiegel für Pflegeheime. Durch das ausgefeilte Qualitätssicherungskonzept kann nun jederzeit nachgewiesen werden, dass die Qualität aller Leistungen und insbesondere des Ernährungskonzeptes auch bei den Bewohnern ankommt. Die Schubert Unternehmensgruppe

reinigung in unser System integrieren könnten.“ Klar ist, dass jeder



„IN EINER BRANCHE, in der die Qualität nachgewiesen werden muss und Qualitätsmängel ernste Folgen haben können, ist es notwendig, ein jederzeit verfügbares, flexibles und nachvollziehbares Qualitätssicherungsinstrument zu nutzen“, sagt Michel Blank, Direktor des Rind'schen Bürgerstifts. Foto: Rind'sches Bürgerstift

Dienstleister einen anderen Standard hat. Doch nach welchen Kriterien prüft man, ob im Sinne des Heims tatsächlich alle Dienstleistungen von Internen und Externen so erbracht werden, wie vereinbart? Um Standards für die Überprüfung der Qualität zu erzielen, hat Oswald Neumann von Neumann & Neumann Projekt und Beratung vor vier Jahren ein EDV-System entworfen, das er auch dem Rind'schen Bürgerstift vorgestellt hat. Das EDV-gestützte Qualitätssicherungssystem e-QSS überzeugte Blank, der es daraufhin im Pflegeheim einführte. Zunächst musste beim Heimpersonal Überzeugungsarbeit geleistet werden. Auf der einen Seite war es Michael Blank wichtig, mit einem Qualitätssicherungssystem die Eigendisziplin zu stärken und insgesamt immer bessere Leistungen zu erzielen. Andererseits bedeutet Dokumentation für das Personal oftmals mehr „Papierkrieg“. Deshalb war für Blank e-QSS die richtige Lösung. „Bei e-QSS braucht das Pflegepersonal oder der Betriebsleister

– abhaken. Seit fast zwei Jahren werden die elektronischen Berichte inzwischen erfolgreich ausgewertet.

### Dokumentation schützt in Streitfällen

Die konsequente Anwendung des Systems trägt Früchte. 90 Prozent der geforderten Leistung sollten laut Blank immer erreicht werden. Werden weniger als 80 Prozent der Leistungen erreicht, wird über die mangelnde Leistung gesprochen. Und dabei kommt laut Heimleiter wieder der Vorteil von e-QSS ins Spiel: „Hier haben Dienstleister und Heimleitung gleichermaßen die Möglichkeit zu prüfen, ob Mängel vorliegen. So kann man hinterher qualifizierte Gespräche auf Basis der ausgewerteten Daten führen. Ansonsten wird nur kontrovers diskutiert.“ Auch Folgekosten können mit dem konsequenten Einsatz von e-QSS abgewendet werden. Stellen sich Mängel auf Dauer ein, haben Heimbewohner das Recht, die Heimkosten zu kürzen. Dies kann im Falle der Verpflegung auch Konsequenzen für den Caterer haben, wie Schubert-Mitarbeiter Frank Thul bestätigt: „Dann hat das Bürgerstift das Recht, auch unser Budget zu kürzen.“ Noch wichtiger wäre die Dokumentation, falls von den Behörden Anfragen zur Qualität der Speisenversorgung kämen. Mündliche Aussagen nutzen laut Blank wenig. Lege man jedoch eine einheitliche Dokumentation vor, die für das gesamte Haus nachgewiesen wird, habe das Bürgerstift das Möglichste getan, um alle vereinbarten Leistungen zur Verfügung zu stellen. Ein wichtiges Beispiel ist die Mangelernährung bei alten Menschen, die Probleme mit der Nahrungsaufnahme haben. Laut Stiftsdirektor Blank haben Einrichtungen mit e-QSS die Möglichkeit zu dokumentieren, dass sie den Bewohnern mit größter Sorgfalt die Mahlzeiten zur Verfügung gestellt haben.