

Ein Jahr Team Pflegeanwaltschaft

AUCH ANDERE WEGE HABEN SCHÖNE STEINE



Am 3. April 2018 jährte sich das Bestehen des Teams Pflegeanwaltschaft der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft zum ersten Mal.

Zentrale Anlaufstelle

Als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden von Menschen, die in Langzeitpflegeeinrichtungen leben, arbeiten oder damit in Kontakt stehen (bspw. als Angehörige oder Vertrauenspersonen), wurde mit der Entwicklung eines Frühwarnsystems begonnen, das dazu beitragen soll, Fehlentwicklungen aufzuzeigen.

Das Novum des Ansatzes und gleichzeitig ergänzende Aufgabe sind es, bei Besuchen vor Ort mit allen Sinnen wahrzunehmen, wie viel Systemsensibilität vorherrscht, um zu vermitteln, dass Häuser institutioneller Langzeitpflege Orte sind, an denen Menschen Qualität erleben dürfen und ob Handlungen letztlich zum Vorteil der dort lebenden Menschen gesetzt werden. Im Zentrum stehen daher sogenannte weiche Faktoren wie die Atmosphäre im Haus, die wahrgenommene Kommunikationskultur, die Haltung und Wertschätzung gegenüber den in Einrichtungen lebenden Menschen, die Begegnungsqualität sowie die Führungskultur.

Um diesen differenzierten Ansatz transparent darzustellen, entwickelten wir – unter Miteinbeziehung von FachexpertInnen aus der Praxis – einen Kriterienkatalog, der auf unserer Homepage abrufbar ist und die Basis unserer Besuche vor Ort darstellt. Dieser ist ausgelegt auf ganzheitliche Wahrnehmungen von Lebenssituationen Pflege in Anspruch nehmender Menschen.

Bewusst auf Fragebogen verzichtet

Es wird bewusst auf einen Fragebogen beziehungsweise eine vorgefertigte, geschlossene Indikatorenabfrage verzichtet, um ein Einlassen auf reale Gegebenheiten zu ermöglichen (Beobachten, Gespräche mit Menschen vor Ort, Abbildungen in der pflegerischen Dokumentation etc.) mit der Absicht, Menschen in alltäglichen Situationen anzutreffen und so die Gelegenheit zu bekommen, jene Lebens- und Beziehungsqualität zu erfassen, die im Haus vorherrscht. Gewählt wurde bewusst ein ganzheitlicher Ansatz, der am Ende nicht quantifiziert, um Vergleiche zu ziehen, da Quantifizierungsprozesse mit Qualitätsverlust einhergehen können. Wir bedienen uns der beschreibenden Berichterstattung, die bewusst keine Verdichtung auf abstrakte Zahlen vornimmt. Es wird Abstand genommen von Bewertungen; die Konzentration liegt auf Wahrnehmungen und Feststellungen.

Pflege, Begleitung und Betreuung sind komplexe Prozesse, die sich stets individuell auf den einzelnen Menschen ausrichten müssen. Das Ergebnis kann nur aus Sicht des Individuums betrachtet werden. Altenpflege im Besonderen ist in erster Linie eine zwischenmenschliche Beziehungspflege, kein rein funktionaler Versorgungsablauf.

Unabhängiger Blick

Die NÖ Patienten- und Pflegenwaltschaft ist nicht Teil der jeweils besuchten Organisation und damit eine Institution mit einem unabhängigen Blick von außen. Diesen Außenblick nutzend möchten wir mit dem jeweiligen Haus in einen fachlichen, interdisziplinären und konstruktiven Dialog kommen, Lösungs- oder Entwicklungswege aufzeigen, positive Ansätze stärken und negative Trends eindämmen. Wir lernen bei jedem Besuch und jedes Haus hat die Chance, aus unseren Besuchen und den damit einhergehenden Rückmeldungen zu lernen. Mit diesem dialogisch orientierten Zugang fanden im vergangenen Jahr 61 Besuche in Häusern der Langzeitpflege statt, in deren Rahmen 16 Gespräche in Form eines „round table – Settings“ erfolgten.

Aufgrund der Dichte an Präsenz vor Ort ergaben sich teils hochgradig unterschiedliche Eindrücke, die wiederum mit dem Aufbau eines Ideen- und Kompetenzpools einhergehen. Dieser ermöglicht, im Bedarfsfall von good-practice Beispielen zu berichten und Häuser auch damit zu unterstützen.

100 Meldungen

Neben telefonischen Auskünften und Beratungen gingen rund 100 Meldungen ein, die individuell bearbeitet wurden. Als vierköpfiges Team teilten wir die 109 Häuser unseres Zuständigkeitsbereichs in Regionen ein mit dem Ziel, jedem Haus eine konkrete Ansprechpartnerin bei der NÖ PPA, die ihrerseits wiederum umfassend mit dem Haus vertraut ist, zur Verfügung zu stellen. Neben dem Austausch mit den einzelnen Häusern legen wir großen Wert auf die Vernetzung mit Ausbildungseinrichtungen und FachexpertInnen, die ebenfalls in regelmäßigem Kontakt mit Einrichtungen der Langzeitpflege stehen. Ziel dieser Vernetzungstreffen ist auch, Synergien zu nutzen und Doppelgleisigkeiten nach Möglichkeit zu vermeiden.

Erst in kritischen Fällen und bei Gefahr in Verzug sind wir verpflichtet, die prüfende Behörde zu informieren, was im vergangenen Jahr in bestimmten Situationen auch erfolgte. Es wurden konkrete Hinweise (bspw. hinsichtlich schwerer pflegfachlicher Mängel und Gefahr in Verzug) mit unterschiedlichen Konsequenzen weitergeleitet.

Auf Einladung unterschiedlicher Träger präsentierten wir unsere Tätigkeit im Rahmen von Veranstaltungen für Führungskräfte, die ihrerseits als Multiplikatoren den MitarbeiterInnen in den Einrichtungen unser Aufgabengebiet näherbringen.

Zahlreiche Gespräche

Aufgrund der zahlreichen Gespräche (rund 400 Gespräche mit BewohnerInnen, 200 mit Angehörigen, 300 mit Mitarbeitenden) in Kombination mit dem Sammeln von Eindrücken und den bei uns eingegangenen Meldung kristallisierte sich heraus, dass neben der professionellen Fähigkeit vor allem die konsequente Orientierung am Menschen durch Zuwendung, Empathie sowie Unterstützung der sozialen Teilhabe als entscheidend für die Zufriedenheit bei Pflege in Anspruch nehmenden Menschen sind. Für Angehörige stehen transparente Information sowie die Möglichkeit des aktiven Einbringens neben dem Wunsch, dass das individuelle Denken, Fühlen und Wollen ihrer Familienmitglieder wahrgenommen und verstanden wird, an oberster Stelle ihrer Prioritäten. Mitarbeitende erleben Gestaltungsspielraum, Verantwortung und ausreichend Zeitressourcen als Grundpfeiler beruflicher Zufriedenheit.

Beitrag zu einer neuen Ordnung der Qualitätsverantwortung

Wir sehen unsere Arbeit als Beitrag zu einer neuen Ordnung der Qualitätsverantwortung mit dem Ziel einer sinnvollen Ergänzung zur Steigerung der Lebensqualität von Menschen im Bereich der Langzeitpflege. Mit den Häusern der institutionellen Langzeitpflege verstehen wir es als gemeinsame Aufgabe, durch wechselseitiges Lernen eine zeitgemäße Kultur des Alterns mitzugestalten.

Weitere Informationen (Konzept der Pflegeagenden, Kriterienkatalog) finden Sie auf <http://www.patientenanwalt.com/ihr-anliegen/langzeitpflege/>

Fachbereich: „Team-Pflegeanwaltschaft“

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Landhausplatz 1, Haus 13

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

AutorInnen: Fachbereich: Team - Pflegeanwaltschaft

© Mai 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · Ein Jahr Team Pflegeanwaltschaft

Seite 4 von 4