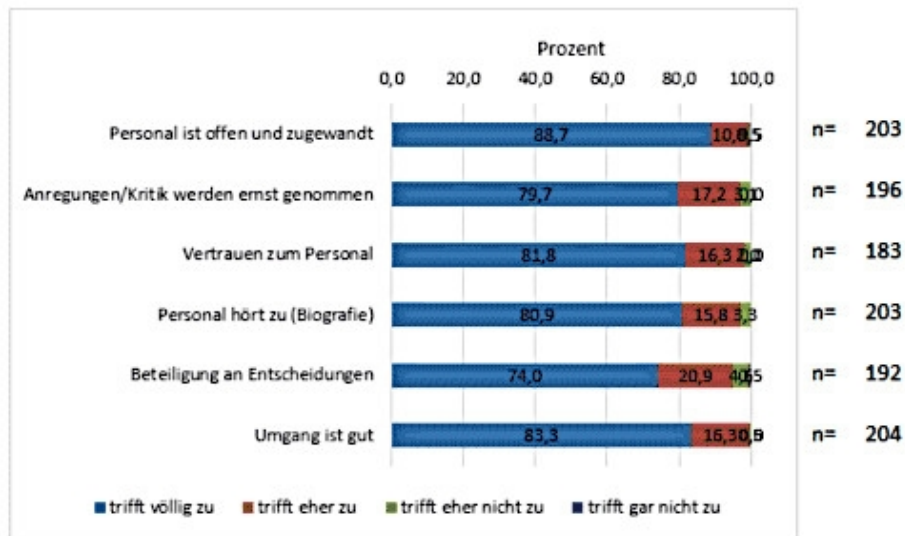


Abbildung 15: Pflege-/Betreuungspersonal



Monique – Monitoring Unique

von Daniela Wetzelhütter & Irmtraud Ehrenmüller

Ein innovatives Monitoring-Tool zur Unterstützung des Qualitätsmanagements in der Langzeitpflege

Abstract

Zu Gunsten eines effizienten und effektiven Qualitätsmanagements in Seniorenwohnhäusern hat die Caritas für Betreuung und Pflege, Oberösterreich in Zusammenarbeit mit der FH Oberösterreich, Campus Linz einen standardisierten Fragebogen zur Befragung von Angehörigen der Bewohner*innen entwickelt. Dieser ist mit Monique - ein eigens für diese Befragung entwickeltes Tool zur Ergebnisaufbereitung - verknüpft. Dadurch ist die Aufbereitung der erhobenen Daten im Zuge von Angehörigenbefragungen künftig mit minimalem Aufwand möglich.

Einleitung

Die Caritas für Betreuung und Pflege in Oberösterreich hat sich, neben dem internen Qualitätsmanagementsystem QaP.C., für eine Zertifizierung nach dem Nationalen Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime (NQZ) entschieden. Dabei erfolgt eine Beurteilung nach definierten Qualitätsfeldern. Zur Erhebung der Kund*innenzufriedenheit und der entsprechenden Aufbereitung der gewonnenen Daten wurden bislang wissenschaftliche Institutionen beauftragt, um diese im Zuge des Qualitätsmanagements nutzen zu können. Vor diesem Hintergrund wurde die FH Oberösterreich, Camus Linz im vergangenen Jahr mit der Datenerfassung und Ergebnisaufbereitung der Angehörigenbefragung von Pflegeheimbewohner*innen beauftragt. Die FH setzte sich im Rahmen eines Innovationsprojekts zum Ziel, den Schritt der Datenerfassung und

Ergebnisaufbereitung für die Caritas zu vereinfachen und nahezu kostenneutral zu gestalten. Dabei entstand das Monitoring-Tool Monique.

Prozess Qualitätsmanagement mittels Monitoring-Tool

Die Organisation rund um die pflegerischen Handlungen so zu gestalten, dass alle Aktivitäten unmittelbar den Bedürfnissen bzw. Bedarfen der „Kund*innen“, z.B. Bewohner*innen von Alten- und Pflegeeinrichtungen nützlich sind, ist Kernelement eines zeitgemäßen Qualitätsmanagements. Damit wird durch jede einzelne Handlung ein „Mehr“ an Lebensqualität sichergestellt. Letztlich soll keine Aktivität „umsonst“, also ohne Wert für die Bewohner*innen und ihre Lebensqualität sein (Brandl/Ehrenmüller, 2019). Dieses System an Aktivitäten bestmöglich aus der Sicht des Kundennutzens zu organisieren, ist das Ziel von Qualitätsmanagement (vgl. Ribbeck, 2018). Um die Zielerreichung mit möglichst geringem Aufwand messbar zu machen, bietet ein prozessbasiertes Qualitätsmanagementsystem eine geeignete Struktur an. Jeder Teilprozess wird damit nach seinem Prozesslebenszyklus erfasst und bewertet (vgl. Brandl/Ehrenmüller, 2019). Der Regelkreis „Prozesse strukturieren -> Prozesse einführen -> Prozesseleistung berichten -> Prozesse steuern“ (Wagner/Patzak, 2015, S. 76) benötigt dazu aber valide Daten, um die, im Sinne der angestrebten Qualitätsziele, richtigen Entscheidungen in der Prozess- und damit Qualitätsentwicklung treffen zu können (vgl. Wagner/Käfer, 2017, S. 183). Hierfür werden oftmals Angehörigenbefragungen durchgeführt – und zwar aus unterschiedlichsten Gründen: z.B. wenn die Bewohner*innen selbst nicht (mehr) standardisiert befragbar sind (z.B. Fünfstück, 2008), Angehörige eine wichtige Bezugsgruppe als Beziehungs- und Betreuungspersonal darstellen oder ihre Perspektive im Rahmen von Zertifizierungsprozessen (z.B. NQZ) Berücksichtigung findet (z.B. NQZ Austria, o. J.).

Die Erhebung und Analyse solcher Daten ist – nicht zuletzt, weil diese in regelmäßigen Abständen stattfinden (sollten) – meist kosten- und zeitintensiv. Zudem wird für die Aufbereitung der Ergebnisse statistisches bzw. sozialwissenschaftliches Knowhow abverlangt, welches meist nicht Kernelement der Ausbildung von Pflegekräften ist (siehe z.B. Curricula für Gesundheits- und Krankenpflege (FH Gesundheitsberufe OÖ (o. J.)). Aus diesem Grund wurde im Zuge eines Lehrforschungsprojekts¹ im Masterstudiengangs „Gesundheits-, Sozial- und Public Management“ an der FH Oberösterreich, Campus Linz im Auftrag der Caritas ein Tool zur Ergebnisaufbereitung entwickelt. „Monique“ (Monitoring unique) – ein auf MS Excel basierendes Tool – erlaubt die Analyse von Daten aus Angehörigenbefragungen mit minimalem Aufwand und bei nur geringem Vorwissen.

Monique“ (Monitoring unique) visualisiert – beinahe auf Knopfdruck – alle Ergebnisse der Befragung. Dargestellt werden diese vorwiegend anhand von Balken- bzw. Säulendiagrammen.



"Monique"

Monitoring Unique

Monitoring Tool für die Befragung von Angehörigen
der Bewohner*innen der Seniorenwohnhäusern der Caritas Linz, erstellt von der
FH-Linz, Studiengang Gesundheits-, Sozial- und Publicmanagement



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Weitergabe
unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz. Für Details siehe Link:
[Creative Commons 4.0 Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

© 2019 by Benedik Baumgartner, Pauline Föttinger, Daniela Golser, Pia Gruber, Michaela
Heidorn, Sabine Kolbmeier, Andrea Scharinger, Susanne Schatzl, Daniela Wetzlhütter

Monique“ (Monitoring unique) visualisiert –
beinahe auf Knopfdruck – alle Ergebnisse der
Befragung. Dargestellt werden diese vorwiegend
anhand von Balken- bzw. Säulendiagrammen.
Verarbeitet werden hierfür die Daten der vier
Kernbereiche: **Charakteristik der
Bewohner*innen** (z.B. Geschlecht, Pflegestufe,
Aufenthaltsdauer), **Eckdaten der Einrichtung**
(z.B. Zuordnung der Bewohner auf Stockwerke,
genutzte Betreuungsangebote), **Leben im
Wohnhaus** (Wohnen, Essen, Betreuung,
Pflege, Einbindung) und dem **Beschwerde-**

management (Wissen, Umgang und Zufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung) –
wobei „Leben im Wohnhaus“ den Schwerpunkt der Befragung darstellt. Darüber hinaus ist
ein **Vergleich der Ergebnisse** z.B. auf Basis von Stockwerken oder Pflegestufen relativ
einfach möglich.

„Monique“ steht für eine nicht-kommerzielle Nutzung kostenfrei zur Verfügung. Die
Begleitung des Einsatzes des Tools (von der Befragung bis hin zur Berichterstattung) ist
auf Anfrage möglich. Voraussetzung für die Nutzung von „Monique“ ist die Erfassung der
Daten anhand des dafür entwickelten Fragebogens für die Angehörigenbefragung. Dieser
liegt in Papierform und als Onlinefragebogen den Autorinnen vor. Die Datenerfassung
kann somit direkt in „Monique“ erfolgen, oder anhand des eigens dafür kreierten
Onlinefragebogens. Eine Adaptierung des Fragebogens ist bedingt möglich –
beispielsweise können einzelne Fragen ausgetauscht, die Anzahl der Antwortkategorien
aber nicht abgeändert werden. An einer Automatisierung dessen wird gearbeitet.

Fazit: Möglichkeiten und Grenzen aus Sicht des Managements

Im Pflegebereich sind die Herausforderungen heute zahlreicher denn je. Vor dem
Hintergrund der zunehmend schwieriger werdenden Personalsituation und den steigenden
Anforderungen der Kund*innen ist es umso wichtiger, den Fokus auf gute Qualität in der
Pflege und Betreuung nicht aus den Augen zu verlieren. Eng damit zeigt sich der Anspruch
verbunden, auf die Bedarfe und Wünsche der Kund*innen bestmöglich einzugehen. Um
dies tun zu können, werden Informationen aus erster Hand benötigt, welche im Rahmen
von Kund*innenzufriedenheitsbefragungen regelmäßig erhoben werden. Im vergangenen
Jahr ist die Caritas hierfür neue Wege gegangen und hat in Zusammenarbeit mit
Hochschulen² verschiedene innovative Ansätze entwickelt. Das dabei entstandene
Monitoring-Tool Monique ermöglicht der Organisation künftig eine rasche Erfassung und
Auswertung der Angehörigenperspektive. Im Sinne des kontinuierlichen
Verbesserungsprozesses sollte allerdings auch der Blick über den Tellerrand nicht
gescheut werden. Mit Monique liegen nun die technischen Voraussetzungen für einen
einfach durchzuführenden Benchmark zwischen Alten- und Pflegeheimen vor.
Voraussetzung hierfür ist allerdings die Auswahl sinnvoller Vergleichsparameter. Im

direkten Vergleich mit anderen Einrichtungen der stationären Altenpflege ist eine große Chance zu sehen, um voneinander lernen und damit einen gemeinsamen Beitrag zur Qualitätssicherung in der Altenpflege leisten zu können.

Kommentar von Angelika Krallinger

„Im Einsatz des Monitoring-Tools Monique sehe ich einen Nutzen für zeitgemäße Qualitätsmanagementprozesse, da die Einschätzungen der Angehörigen von Bewohner*innen mit minimalen Aufwand eingeholt und visualisiert werden können. Durch Monique kann auf die Ergebnisse rascher reagiert werden, da sie zeitnah im Anschluss an die Befragung vorliegen. Im Hinblick auf unsere Berichtslegung für das Qualitätsmanagement stellt Monique außerdem eine wertvolle Unterstützung dar.“

Autorinnen:

Mag.a Dr.in Daniela Wetzelhütter und Mag.a Dr.in Irmtraud Ehrenmüller
[FH Oberösterreich, Campus Linz, Department Gesundheits-, Sozial- und Public Management](#)
daniela.wetzelhuetter@fh-linz.at

Mag.a (FH) Andrea Anderlik, Mag.a Dr.in Margit Mayr und Angelika Krallinger, BA
[Caritas für Betreuung und Pflege Oberösterreich](#)
information@caritas-linz.at

¹LVA-Leitung: FH-Assistenzprof. Mag.a Dr.in Daniela Wetzelhütter, Studentische Projektleitung: Mag.(FH) Benedikt Baumgartner, Mitarbeit: Pauline Föttinger, BSc, Daniela Golser, BA, Pia Gruber, BSc, Michaela Heidorn, BA, Sabine Koßmeier, Bakk. phil., Dipl.-Päd. Andrea Scharinger, Dipl.Pflegew. Susanne Schatzl

²Neben der Angehörigenbefragung in Zusammenarbeit mit der FH Linz, erfolgte in Zusammenarbeit mit der JKU Linz 2019-2020 eine BewohnerInnenbefragung.

Literatur:

Brandl, P., Ehrenmüller, I. (2019), *pQMS extended – neues Qualitätsmanagementsystem für die Pflege*. Walhalla-Verlag, Regensburg

FH Gesundheitsberufe OÖ (o. J.) *Curriculum Gesundheits- und Krankenpflege*. Verfügbar unter: https://www.fh-gesundheitsberufe.at/wp/wp-content/uploads/2018/01/FHG_GuK_Curriculum_DE_Web.pdf, abgerufen am 14.01.2020

Fünfstück, M., Haupt, C., Dietsche, S., Löschmann, C. (2008), *Angehörigenbefragung. Ein Instrument zur Erhebung von subjektiv empfundener Qualität in stationären Pflegeeinrichtungen*. *Pflegewissenschaft*, 7-8/08, 395-400. Verfügbar unter: <https://www.pflege-wissenschaft.info/online-ausgabe/2008/juli-august/544-ZSXLFDUGJPECTVMRYNBKHW>, abgerufen am 15.01.2020

NQZ Austria (o. J.), *Das NQZ*. Verfügbar unter: <https://www.nqz-austria.at/das-nqz/>,

abgerufen am 14.01.2020

Ribbeck, J. (2018), Qualitätsmanagement in Sozialunternehmen. Walhalla-Verlag, Regensburg

Wagner K., Käfer R. (2017), PQM – prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem. Hanser-Verlag, München

Wagner K., Patzak G. (2015), Performance Excellence. Hanser-Verlag, München