



Christiane Panka
(Hrsg.)

Pflegedokumentation entbürokratisiert

Reorganisation der Altenpflege
mit dem Strukturmodell

Pflegedokumentation entbürokratisiert

Pflegedokumentation entbürokratisiert

Christiane Panka (Hrsg.)

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

Angelika Abt-Zegelin, Dortmund; Jürgen Osterbrink, Salzburg;

Doris Schaeffer, Bielefeld; Christine Sowinski, Köln; Franz Wagner, Berlin

Christiane Panka (Hrsg.)

Pflegedokumentation entbürokratisiert

Reorganisation der Altenpflege mit dem Strukturmodell

unter Mitarbeit von
Holger Baumann
Aylin Düsterhöft
Julia Knoppek
Jana Spieckermann
Daniela Stridde
Peter Strosche
Martje Teske
Tanja Treffurth
Britta Walther
Sina Wolfert



Dr. Christiane Panka (Hrsg.), Dipl. Pflegewirtin (FH), Qualitätsmanagerin, Referentin ambulante Pflege und Hospize,
Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Berlin e.V.
Kollwitzstrasse, 94-96
10435 Berlin
E-Mail: pank@paritaet-berlin.de

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskriptherstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG
Lektorat Pflege
z. Hd.: Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
3000 Bern 9
Schweiz
Tel: +41 31 300 45 00
Fax: +41 31 300 45 93
E-Mail: verlag@hogrefe.ch
Internet: www.hogrefe.ch

Lektorat: Jürgen Georg
Bearbeitung: Martina Kasper
Herstellung: René Tschirren
Umschlagabbildung: iStock/fotografixx
Umschlag: Claude Borer, Riehen
Satz: Claudia Wild Konstanz
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s.r.o., Český Těšín
Printed in Czech Republic

1. Auflage 2017
© 2017 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-95740-1)
ISBN 978-3-456-85740-4
<https://doi.org/10.1024/85740-000>

Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audio-dateien.

Anmerkung

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

Inhalt

Danksagung	9
Geleitwort	11
Einleitung	13
Teil I:	
Das Strukturmodell – Hintergründe, Modell und Umsetzungshilfen	15
1 Das Strukturmodell zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation	17
1.1 Hintergründe	17
1.2 Das Strukturmodell	28
1.2.1 Erste Schritte zur Entbürokratisierung	28
1.2.2 Kurzer Rückblick auf die Vorarbeiten zum Strukturmodell	41
1.2.3 Erläuterung des Strukturmodells anhand des sechs-schrittigen Pflegeprozesses – Grundlagen	43
1.2.4 Erläuterung des Strukturmodells anhand des sechs-schrittigen Pflegeprozesses – die Schritte	45
1.2.5 Auswirkungen des Strukturmodells auf das Qualitätsmanagement in den Pflegeeinrichtungen	84
1.3 Planung und Durchführung der Umsetzung auf Verbandsebene am Beispiel des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, Landesverband Berlin e.V.	86
1.3.1 Paritätischer Wohlfahrtsverband, Berlin e.V.	88
1.3.2 Projektleitung im Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin	88
1.3.3 Organisation der Schulungen	88
1.3.4 Vorbereitung für interessierte Einrichtungen	89
1.3.5 Durchführung der Schulungen	91
1.3.6 Evaluation der Schulungen	92
1.3.7 Organisation und Durchführung der Reflexionstreffen	93
1.3.8 Möglichkeit des Austausches im Sinne von Best practice und Informationen zu Neuerungen	100
1.3.9 Netzwerktreffen	100

Teil II:

Die Praxis	101
2 Praxisbeispiele aus verschiedenen Einrichtungsformen	103
2.1 Einrichtung 1: Fördererverein Heerstraße Nord	103
2.2 Einrichtung 2: Pflegestation City	120
2.3 Einrichtung 3: Pflegewohnheime der Unionhilfswerk Senioren- Einrichtungen gGmbH	140
2.3.1 Einführung und Umsetzung des Strukturmodells zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation im Pflegewohnheim „Am Plänterwald“	163
2.4 Einrichtung 4: BWS Blindenwohnstätten Spandau	172
2.5 Einrichtung 5: Seniorenstiftung Prenzlauer Berg und ihre Tochter- unternehmen	197
2.6 Einrichtung 6: Tagespflege der Sozialdienste der Volkssolidarität Berlin gGmbH	219
2.7 Einrichtung 7: Paritätisches Seniorenwohnen, Kurzzeitpflege	243

Teil III:

Zukunft	267
3 Zukunftsperspektiven	269
3.1.1 Risikobereich neues Begutachtungsinstrument	269
3.1.2 Risikobereich Expertenstandards	275
3.1.3 Risikobereich Fachkraftmangel	275
3.1.4 Risikobereich Indikatorenbildung anstelle der QPR	276
3.1.5 Risikobereich Personalbemessung	277
3.1.6 Risikobereich Leitfaden Prävention	277
3.1.7 Fazit	278
3.1.8 Nachsatz	279
Anhang	281
Muster für Verfahrensanleitungen und eine Pflegevisite	281
Verfahrensanleitung für die allgemeine Grundpflege	281
Verfahrensanleitung für die Körperpflege	282
Verfahrensanleitung für das allgemeine Betreuungsangebot	285
Verfahrensanleitung für ein Beschäftigungsangebot: 10-Minutenaktivierung	287
Muster für ein Kurzpflegevisitenprotokoll (nach Panka, 2016)	288
Risikokontrolle (zutreffendes bitte unterstreichen):	289
Maßnahmenplanung nach oder während der Pflegevisite/Abarbeitung:	290
Literaturverzeichnis	291
Autorenverzeichnis	297
Herausgeberin und Autorin:	297
Mitautorinnen und Mitautoren	297
Abkürzungsverzeichnis	301
Sachwortverzeichnis	305

*Wenn der Wind der Veränderung weht,
bauen die einen Mauern
und die anderen Windmühlen.*

(Chinesisches Sprichwort)

Danksagung

Die Idee zu diesem Buch kam mir als Herausgeberin, nachdem ich einige Schulungen zum Strukturmodell durchgeführt hatte und merkte, wie wichtig es war, dieses Modell in der Umsetzung mit Beispielen darzustellen. Praxiserfahrungen, Dinge, die gut gelaufen sind und Dinge, die man nicht unbedingt nachmachen sollte, sind für den Anwender wichtig zu wissen.

Ich bedanke mich bei den beiden Einrichtungen, die Mitglieder im Paritätischen Wohlfahrtsverband sind, dass sie sich aufgemacht und schon in der Testphase der Umsetzung des Strukturmodells mitgewirkt haben. Für die anderen Einrichtungen haben sie so ein Best-Practice System begonnen. Sie berichteten mir von ihren Erfahrungen, ich durfte die Dokumentation anschauen und Muster mitnehmen. Dem Fördererverein Heerstraße Nord e.V. und der Sozialdienste der Volkssolidarität gGmbH ist hier ein großes Lob auszusprechen, denn es ist neben dem Alltagsgeschäft der Pflege keine Selbstverständlichkeit, eine „Windmühle zu sein und keine Mauern aufzubauen“.

Für die Unterstützung bei der Durchführung der Schulungen und einer großzügigen finanziellen Unterstützung sei dem Landesverband Berlin e.V. des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes sowie der Paritätischen Akademie gedankt. Meine beiden Kollegen im Referat Pflege, Altenhilfe und Hospize haben mir geholfen, immer wieder in ihren Fachgruppen vom Stand der Umsetzung zu berichten und die Einrichtungen von

dem Strukturmodell zu überzeugen und zu begeistern.

Doch was wäre ein Buch über ein Modell ohne Erfahrungsberichte von den direkten Umsetzern vor Ort? Es wäre ein theoretisches Werk ohne Praxisbezug. Entstanden ist, durch die Unterstützung von den Mitautoren, dieses Werk als Mischung von Theorie und Praxis. Die Autoren, meist als Qualitätsbeauftragte oder Pflegedienstleitung in Berliner Pflegeeinrichtungen beschäftigt, waren bereit auch in ihrer Freizeit sich mit mir zu Autorentreffs zusammenzusetzen und die Inhalte abzustimmen. Gerade in Zeiten des Umbruchs in der Pflege, kurz vor der Umstellung auf den neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff und in Zeiten des Fachkraftmangels, ist das Engagement etwas Besonderes.

In Berlin gibt es noch eine Besonderheit, die hier erwähnt werden muss. Es hat sich eine beachtenswert gute Zusammenarbeit von Einrichtungen, Verbänden und Behördenvertretern entwickelt. Gefördert wurde diese Art der Zusammenarbeit auch durch die Leitung des Kooperationsgremiums – Herrn Elimar Brand. Durch seine offene unkomplizierte Art hat er dafür gesorgt, dass Probleme angesprochen werden konnten und konstruktiv Lösungen gesucht wurden. Auch Frau Dr. Bettina Jonas mit ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen ist ein Dank auszusprechen. Durch ihre Bereitschaft Fragen anzugehen und gemeinschaft-

lich Lösungen zu finden, hat sie das neue Verhältnis zwischen Prüfbehörde und Einrichtungen entscheidend geprägt.

Ein großer Dank geht auch an Frau Beikirch und die Mitglieder des Projektbüros,

die mit viel Engagement dafür gesorgt haben, dass das Modell so eine Verbreitung findet und die Pflege wirklich entlastet wird. Das ist ein Meilenstein in der Pflege!

Geleitwort

Mit Engagement der Bürokratie begegnen

Leistungen in der Pflege sind immer wieder Gegenstand von Diskussionen. Gefordert wird eine Gestaltung optimaler Rahmenbedingungen für die pflegerische Arbeit. Gesprochen wird auch von einem erheblichen Potential zur Optimierung des Zusammenspiels von sozialstaatlichen Verpflichtungen von Pflegeeinrichtungen und sozialstaatlichen Ausgaben. Pflegerische Arbeit und deren Refinanzierung werden zunehmend unter der Perspektive einer reinen Dienstleistung betrachtet. Die Anforderungen an gemeinnützige Pflegeeinrichtungen wachsen stetig. Dazu zählen u. a. eine zunehmende Individualisierung, verstärkte Erwartungen der Leistungsempfänger an individuellen Lösungen mit konkretem Nutzen, relevante soziodemografische Entwicklungen, ein zunehmender Wettbewerb und eine Zunahme der Komplexität von Strukturen und Prozessen. Flankiert wird das Ganze von einem tatsächlichen Fachkräftemangel. Parallel dazu ist die sogenannte öffentliche Meinung nicht die Beste: katastrophale Zustände in der Pflege oder mangelnde Hygiene in Krankenhäusern, um nur einige zwei nennen.

Jeder Mangel in der Pflege ist absolut inakzeptabel. Darin sind wir uns alle einig. Viele Jahre waren sich Pflegewissenschaft und Kostenträger darin einig, dass nur durch detaillierte Beschreibung jedes einzelnen Handgriffs tagtäglich, sich tatsächlich die

Pflegequalität verbessern ließe. Das führte zur Bürokratisierung der Pflege in einem nicht gekannten Ausmaß. Pflege- und Krankenkassen postulierten die Maxime: Handgriffe, die nicht dokumentiert sind, wurden nicht erbracht. Pflegeeinrichtungen verfolgten im Umkehrschluss das Hauptziel, dass die Dokumentation stimmt, wenn der MDK kommt. Im Ergebnis entsteht ein Paradoxon: „Pflegedokumentation gleich Pflegequalität“. Durch den hohen Einzeldokumentationsaufwand sind vor allem die Transaktionskosten enorm angestiegen. Tatsächliche Aspekte der Wirkung der Pflege auf die Lebensqualität der Betroffenen blieben immer weiter außen vor.

Soziale Dienstleistungen und hier insbesondere die der Pflege heben sich von anderen Dienstleistungen aber deutlich ab. Sie entfalten ihre Wirkung erst im Zusammenspiel zwischen dem Pflegepersonal und dem Klienten/der Klientin bzw. deren Angehörige. Entsprechend muss bei der Beschreibung dieser Leistungen stets ein Spielraum bleiben, der es erlaubt, die Leistung an die Bedürfnisse der Klienten/Klientinnen im Einzelfall anzupassen. Diese personenbezogene Beziehungsarbeit verlangt von den Mitarbeitenden in der Pflege hohe Fachkompetenz und ausreichende Erfahrung. Erst diese Kombination – Koproduktion und hohe fachliche Kompetenz – macht pflegerische Arbeit erfolgreich.

Das Strukturmodell zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation ist der Weg

in die richtige Richtung, um einerseits die Transparenz der Leistungserbringung sichtbar zu erhalten und andererseits der Pflege ihre professionelle Autonomie zurück zu geben. Das hört sich leicht an, ist es aber nicht. Es handelt sich hierbei schließlich um einen umfassenden Umstellungsprozess, bei dem jede/r Mitarbeiter/In in den Pflegeeinrichtungen mitgenommen werden muss. Und letztlich müssen auch die Sozialversicherungskassen, Vertreter von Politik und Verwaltung, Fachgutachter und viele weitere am Prozess Beteiligte kontinuierlich darauf hingewiesen werden, was an Dokumentation professionell tatsächlich notwendig ist. Das heißt in der Tat: Mit Engagement und einem hohen bürokratischen Aufwand wird versucht, dem Bürokratiemonster Herr zu werden.

Auf diesem Weg können wir als Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege beraten, begleiten und unterstützen. Die nachfolgende Dokumentation gibt einen guten Einblick in das Strukturmodell, beschreibt, wie wir unsere Mitgliedsorganisationen konkret unterstützen und gibt einen Raum für Erfahrungsberichte aus Pflegeeinrichtungen.

Es bleibt die Erkenntnis: Mit viel Aufwand wird entbürokratisiert, was vorher bürokratisiert wurde.

*Dr. Gabriele Schlimper
Geschäftsführerin
Paritätischer Wohlfahrtsverband,
Landesverband Berlin e. V.*

Einleitung

Nach der Schulung von mehr als 700 Mitarbeitern¹ von Pflegeeinrichtungen in Berlin zum Strukturmodell wurde der Herausgeberin und Mitautorin bewusst, wie groß sich der Bedarf an weiterer Begleitung bei der Umsetzung und einem – parallel dazu – organisierten Erfahrungsaustausch für die Leitungskräfte darstellte. Aufgrund dieser Motivation wurde das nun vorliegende Buch konzipiert. Es beginnt mit einer Ursachenanalyse, warum in der Pflege immer mehr Zeit für die Dokumentation aufgewendet wurde. Dabei werden unter anderem der Einfluss der Gesetzgebung, der Prüfbehörden und auch die eigene Profession der Pflegewissenschaft, die Dokumentationshersteller und der Einfluss des Managements berücksichtigt.

Im Kapitel 1.2 wird das Strukturmodell erläutert. In der Hinführung werden einige Versuche zur Entbürokratisierung im Vorfeld beschrieben. Ausgehend vom sechs-stufigen Pflegeprozess werden die Vorgaben und die Freiheiten des Strukturmodells, das nur auf vier Stufen beruht, theoretisch aufgezeigt. Grundlage sind die Schulungsunterlagen von dem Projektbüro, die zur Zeit des laufenden Projektes auf der Homepage www.ein-step.de zu finden waren. Ursprünglich sind sie in

der ersten Version nur für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen erarbeitet worden. Schnell breitete sich das Strukturmodell jedoch auch in Wohngemeinschaften (z.B. Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz und Intensivpflege), Tagespflegen, Kurzzeitpflegen, SAPV²-Pflegediensten, Behinderteneinrichtungen und Hospizen aus. Die Mitarbeiter des Projektbüros starteten daraufhin für Tages- und Kurzzeitpflegen ein eigenes Projekt, sodass jetzt auch für diese beiden Bereiche auf der oben genannten Homepage auf Schulungsunterlagen zurückgegriffen werden kann.

Im Kapitel 1.3 wird anhand des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, Landesverband Berlin e.V. erläutert, wie der Begleit- und Schulungsprozess der Pflegeeinrichtungen ablief, die in diesem Dachverband organisiert sind. Der Prozess begann nach dem Erstkontakt mit dem Ansprechpartner des Verbandes und in Berlin mit einem darauffolgenden Einrichtungsbesuch und der Sichtung der Dokumentation. Nach den Schulungen wurde eine weitere Begleitung angeboten, die individuell unterschiedliche Formen annahm. Für alle Leitungskräfte wurden parallel dazu Reflexionstreffen angeboten. Die Ergebnisse und Problembereiche, die dort diskutiert wurden, werden in diesem Teil mit den wichtigsten Schwerpunkten aufgezeigt. Die aktuellen Informa-

1 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

2 Erläuterungen der Abkürzungen siehe Abkürzungsverzeichnis im Anhang.