

IQM-Demenz: Verbesserungen in allen Leistungsbereichen

→ **Qualitätssicherung mit IQM-Demenz** Das Integrierte Qualitätsmanagement Demenz ermöglicht eine intensive Reflexion aller Leistungsbereiche im Haus. Dabei werden sowohl Alltagsprozesse wie auch strategische Entscheidungen des Managements bewertet und verändert. *Text: Petra Stahl*

Die Grundlage des Integrierten Qualitätsmanagements Demenz (IQM-Demenz) ist im kanadischen Instrument „Standards for Long Term/Continuing Care Organizations“ zu finden, das auch in Neuseeland und Australien in der Altenhilfe verbindlich eingesetzt wird. Die Deutsche Expertengruppe Dementenbetreuung e.V. (DED) hat dieses Instrument mit dem Fokus

» Zentrales Merkmal ist die Arbeit in kleinen moderierten Teams, bestehend aus Mitarbeitern aller Abteilungen.

auf die Dementenproblematik umfassend erweitert. Das Verfahren berücksichtigt sowohl das aktuelle Fachwissen, als auch Rahmenbedingungen, wie die Anforderungen der MDK-Prüfrichtlinie sowie die Transparenzkriterien.

Das IQM-Demenz bezieht alle Arbeitsbereiche einer Einrichtung in das Verfahren der Qualitätssicherung und -entwicklung mit ein. Im Zentrum stehen die Pflege und Betreuung der Men-

schen mit Demenz und ihrer Angehörigen. Gestützt und gesichert werden die Alltagsanforderungen aus der Pflege und Betreuung durch die Teilbereiche Personal-, Informations- und Risikomanagement. Komplettiert wird dieser Ansatz durch die Bereiche Alltags- und Strategisches Management, die als übergeordnete Führung und Vernetzung alle Prozesse in der Einrichtung steuern.

Mithilfe eines umfassenden Fragenkataloges beginnt die Arbeit mit IQM-Demenz im Rahmen einer Profilerhebung. Dabei werden aus allen sechs genannten Teilbereichen Zahlen, Daten und Fakten, kurz gesagt die Strukturqualität, erhoben. Alles dreht sich um die Frage: Welche Leistungen und Angebote hält die Einrichtung vor? Zentrales Strukturmerkmal ist die Arbeit in kleinen, bereichsübergreifenden, moderierten Teams, bestehend aus Mitarbeitern aller Abteilungen.

Berichten der teilnehmenden Einrichtungen zufolge wird schon nach wenigen Teamsitzungen in der Profilerhebung eine höhere Transparenz in den verschiedenen Arbeitsbereichen spürbar. Diese sorgt übergreifend für eine geringere Nahtstellenproblematik und führt zu weniger Reibungsverlusten. Im Umkehrschluss werden Prozesse effektiver und effizienter gestaltet und es erhöht sich die Chance, hausinterne Konzepte fachkompetent umzusetzen, also auch tatsächlich zu leben.

Für die Mitarbeiter der Arbeitsteams besteht die Möglichkeit, auch externe Gäste in die Datenerhebung mit einzubeziehen. Diese Transparenz für z. B. Familien und externe Dienstleister schafft einen deutlichen Vertrauensbonus und wirkt sich positiv auf das Image der Einrichtung aus.

In der Arbeit mit IQM-Demenz folgt in einem zweiten Schritt die Selbstbewertung. Hierbei geht

DAS INTEGRIERTE QUALITÄTSMANAGEMENTSSYSTEM DEMENZ

- stellt einen umfassenden, werteorientierten Anforderungskatalog zur Verfügung.
- ermöglicht strukturiertes Arbeiten an der einrichtungsspezifischen Qualitätsentwicklungskultur.
- erspart Irrwege im Einsatz von personellen Ressourcen und kreativem Potenzial.
- integriert und ergänzt vorhandene Qualitätsmanagement-Systeme.
- bietet Schulungen, Prozessbegleitung und -beratung während der Implementierung.



Schon nach ersten Teamsitzungen zur Profilerhebung mit IQM-Demenz ist eine höhere Transparenz in den Arbeitsbereichen spürbar. Das wirkt sich positiv auf die Prozessgestaltung aus.

Foto: Krückeberg

es um den Erfüllungsgrad einer Vielzahl von unterschiedlichsten Qualitätskriterien.

In dieser zweiten Phase steht die Frage im Mittelpunkt, wie die einzelnen Qualitätsanforderungen in der jeweiligen Einrichtung umgesetzt werden. Dies bedeutet eine umfangreiche Analyse der Prozesse und auch Ergebnisse der Dienstleistungen in den Einrichtungen.

Ein wesentliches Ziel sowohl der Profilerhebungs-, als auch der Selbstbewertungsphase ist es, Handlungsspielräume wahrzunehmen, Entwicklungspotentiale herauszuarbeiten und Ideen zu entwickeln, alltägliches Handeln durch Veränderung zu optimieren.

Die Vorschläge zu Qualitätsverbesserungen und Veränderungen, die in diesen beiden Phasen gesammelt wurden, münden in einem dritten Arbeitsprozess. In dieser Phase werden Qualitätsverbesserungen in Form von strukturierter Projektarbeit umgesetzt.

Im Anschluss erfolgen Qualitätsfeedbacks, durchgeführt von einrichtungsfremden Pflegefachleuten, so genannten Peers. Durch sie erfolgt eine Einschätzung der Teilbereiche der Einrichtung mittels Merkmalskatalog. Zusätzlich führen sie Befragungen von Mitarbeitern aller Hierarchieebenen sowie Angehörigen und Ehrenamtlichen durch, um eine Rückmeldung über Abweichungen und Übereinstimmungen zwischen Selbstbewertung der Einrichtung und erhobenen Daten mittels eines Stimmigkeitsprofils zu geben.

Pflegeeinrichtungen, die mit IQM-Demenz arbeiten, haben nach der dreijährigen Implementierung die Möglichkeit, Mitglied im Deutschen Qualitätsbündnis Demenz (DQD) zu werden. Hier findet die Qualitätsentwicklung und -sicherung ihre Fortsetzung über eine bundesweite

Vernetzung der Mitgliedseinrichtungen und einen kontinuierlichen, fachlichen Austausch. Eine lohnenswerte Option, sich der Entwicklung neuer, zusätzlicher Dimensionen in der stationären Versorgung von Menschen mit Demenz zu widmen.



DIE UMSETZUNG DER VIER PHASEN DES IQM-DEMNZ

1. In der **Profilierhebungsphase** geht es um die Erfassung des Einrichtungsprofils, also um die harten Daten – wie etwa Bewohnerzahl, Pflegestufen, Defizitprofile und die sich daraus ergebenden Anforderungen, Personalausstattung, Standards und Leitlinien, spezifische Angebote, räumliche und technische Ausstattung, Kooperationen: Was alles hat eine Einrichtung, worüber verfügt sie bereits?
2. Die **Selbstbewertungsphase** ist die umfangreichste, in der es um den Erfüllungsgrad von Qualitätsmerkmalen geht. Zwei Fragen stehen im Zentrum: Wie werden die einzelnen Qualitätsanforderungen umgesetzt? Und im welchem Umfang werden sie erfüllt? Die Fragen führen zu einem differenzierteren Verständnis des Betreuungsprozesses. Qualitätsverbesserungsvorschläge werden in eine Prioritätenliste gebracht.
3. In der **Qualitätsverbesserungsphase** werden Vorschläge umgesetzt. Wie viele der entstandenen Vorschläge dazu gehören, entscheidet die Einrichtung im Dialog zwischen den beteiligten Teams und der Leitung. Von Vorteil daran ist, dass die Ideen im Laufe eines längeren Nachdenkens eingebettet in das alltägliche Handeln langsam entstehen können. So haben sie die Chance, als eigen erlebt und deshalb mit Nachdruck verfolgt zu werden.
4. In der letzten Phase des **externen Qualitätsfeedbacks** werden einrichtungsfremde Fachleute (Peers) hinzugezogen, um bestimmte Leistungsbereiche aus dem Anforderungskatalog des IQM-Demenz einzuschätzen, ohne dass sie die Selbsteinschätzungen der Einrichtungen kennen. Befragt werden Mitarbeiter aller Bereiche und Hierarchieebenen, aber auch Angehörige von Bewohnern und externe Dienstleister. Die gewonnenen Daten verdeutlichen Übereinstimmungen und Abweichungen von der Selbsteinschätzung. Daraus können sich wertvolle Hinweise auf Verbesserungsbedarfe ergeben.

(Dr. Jens Bruder, Christel Schulz)

Qualitätsverbesserungsprojekte aus der Praxis: Von effizienter Informationsweitergabe bis zur betriebswirtschaftlichen Ausrichtung Acht Pflegeeinrichtungen, die als erste Gruppe in Deutschland eine dreijährige IQM-Demenz Implementierung abgeschlossen haben, haben im Rahmen der Abschlussveranstaltung in Berlin eines ihrer Qualitätsverbesserungsprojekte präsentiert. Dafür erhielten Sie von der Deutschen Expertengruppe Dementenbetreuung e.V. (DED) ein Zertifikat. In der intensiven Zeit der reflexiven Auseinander-

bau einer Präventionskultur zum Arbeits- und Gesundheitsschutz gewidmet. Dabei wurde deutlich, dass eine umfassende Selbstpflege der Mitarbeiter als Teil der Ausgangsbasis für professionelle Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz unabdingbar ist. „Das besonders Wertvolle an IQM-Demenz ist für mich, dass es den Menschen in den Fokus aller Betrachtungen rückt. In der Begegnung der Menschen mit und in ihrer Beziehung zueinander drückt sich die Summe aller Merkmale für eine hochwertige Arbeit aus“, resümiert Christine Doherr, Qualitätskordinatorin IQM-Demenz, im Haus im Park, Bremerhaven.

» Ein wesentliches Ziel der Profilerhebungsphase ist es, alltägliches Handeln durch Veränderung zu optimieren.

setzung in den Einrichtungen wurden Alltagsprozesse, Haltungen und Einstellungen gegenüber Bewohner mit Demenz und ihren Familien, aber auch strategische Überlegungen des Managements analysiert, bewertet und auch verändert. Die Projektpräsentationen gaben interessanten Einblick in das kreative Potenzial und die praktische Umsetzung der Verbesserungsideen aus der Arbeit mit IQM-Demenz.

Die **Altenpension Logehof, Mulsum**, stellte ihr neu konzipiertes Einzugsmanagement vor. Dabei ließ sich bereichsübergreifend zwischen Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung, Verwaltung und auch Ergotherapie eine deutliche Verbesserung der hausinternen Kommunikation bemerken. Zusätzlich erfuhren die Mitarbeiter eine sinnvolle Kontaktsteigerung zum Bewohner und einen Zuwachs an Selbstsicherheit und souveränem Auftreten.

Das **Haus im Park in Bremerhaven** hat sich während der Qualitätsverbesserungsphase dem Auf-

Im **Bremer Haus Seewenje** wurden die Mitarbeiter zum Thema Informationsweitergabe aktiv. Effekte ihrer Arbeit wurden anhand von verkürzter und strukturierter Besprechungszeiten sowie durch die Entwicklung neuer Formen der Informationsweitergabe sichtbar. „Besonders hilfreich zur Überprüfung unserer Arbeit empfanden wir die Formulierung im Anforderungskatalog der Selbstbewertung. Durch die Frage: Wie stellen Sie sicher... wurden alle Mitarbeiter ohne die Verschreibung von Regeln und normativen Vorgaben zu einem bereichernden Dialog angeregt“, so Katja Pape-Raschen, Einrichtungsleitung im Haus Seewenje.

In der Arbeit zur Verbesserung der Mahlzeitsituation im **Klara-Röhrscheid-Haus in Schwerte** wurde den Mitarbeitern deutlich, wie viele unterschiedliche Aspekte unmittelbar oder auch mittelbar auf die Handlung „Essen anreichern“ wirken. Ein Projekt mit dem Schwerpunkt einer betriebswirtschaftlichen Ausrichtung stellte das **Seniorenwohnheim Löffler aus Altenstadt** a.d. Waldnaab vor. Hier wurde intensiv an der Idee einer leistungsorientierten Vergütung gearbeitet und mit innovativem und kreativem Potenzial ein Zusammen-



Mitarbeiter werden durch IQM-Demenz befähigt, ihre Leistungen darzustellen und wechselseitige Zusammenhänge in der Einrichtung zu erkennen. Somit wird Arbeit auch ökonomisch effizient gestaltet.

Foto: Krückeberg

hang zwischen Leistung und Entlohnung aller im Haus Tätigen hergestellt.

Im **Pflegezentrum Haus Rauschenberg GmbH**, Rauschenberg, widmete man sich der Entwicklung eines Fehlermanagements. In der Vorstellung der Struktur und Vorgehensweise des Instrumentes wurden die Facetten dieses sensiblen Themas klar herausgestellt.

Eine kontinuierliche Angehörigen- und Familienarbeit wurde im **Meta-Bimberg-Haus in Iserlohn** installiert. Die Auswertung von gestarteten Fragebogenaktionen gehörten ebenso zur Aufgabenstellung wie die Durchführung von Angehörigen- bzw. Familieninformationsabenden. Inzwischen konnten ehemals zögerliche bis ängstliche Angehörige in die Freiwilligenarbeit des Hauses eingebunden werden.

Das **Seniorenstift Haus Berge in Essen** bereicherte durch das hausinterne Projekt mit zwei Ponys den Alltag der Bewohner. Sie sind fester Bestandteil des umfassenden Betreuungskonzeptes zur Verbesserung der Lebensqualität der Menschen mit Demenz. Durch den professionellen Einsatz der Tiere werden alle Sinne der Menschen mit Demenz stimuliert und ein Zugang zu ihren Gefühlen geschaffen. Ein Türöffner zur Demenz der besonderen Art.

Durch die Arbeit mit IQM Demenz lässt sich das Profil der Einrichtung schärfen Die Sicherung der Pflegequalität ist eine Forderung der Gesetzgebung und liegt in der Verantwortung der Leistungserbringer. Die Arbeit mit IQM-Demenz eröffnet hier neue, vielfältige Möglichkeiten, das Profil einer Einrichtung zu schärfen. Mitarbeiter werden befähigt, ihre erbrachten Leistungen kompetent darzustellen und wechselseitige Zusammenhänge in der Einrichtung zu erkennen. Somit

» Die Implementierung von IQM-Demenz dauert drei Jahre – die positiven Effekte zeigen sich bereits innerhalb kurzer Zeit.

wird Arbeit sinnvoll, sinnstiftend und ökonomisch effizient gestaltet und damit direkter, positiver Einfluss auf die Lebensqualität der Menschen mit Demenz genommen.

„Die Arbeit hat begonnen. An viele Dinge werden wir uns erst noch gewöhnen müssen. Aber wir haben schon jetzt festgestellt, das Qualitätsmanagement Spaß machen kann“, sagt Eva Bode-mann, Qualitätskoordinatorin IQM-Demenz im **Haus Waldeck, Bad Bramstedt**. Und Birte Steinhagen, Einrichtungsleitung der Altenpension Logehof in Mulsum, sagt über die Effekte der Arbeit mit IQM-Demenz: „Die Souveränität meiner Mitarbeiter ist deutlich gestiegen.“

MEHR ZUM THEMA

Frage: Deutsche Expertengruppe Dementenbetreuung e.V., Tel: 032 21/ 105 69 79, www.demenz-ded.de

Infos: www.iqm-demenz.de



Petra Stahl ist Dipl.-Gerontologin und seit 1996 in der Aus-, Fort- und Weiterbildung mit dem Themenschwerpunkt Demenz tätig. petra.stahl@iqm-demenz.de