



am-learning

„Qualitätsmodell Pflege in Theorie und Praxis“

Veranstaltungsort: 1. Brandenburger Krebskongress
Potsdam

28. November 2009

Referentin:

Anne Mauelshagen

am – learning,
Personaltraining, Qualitätsmanagement, Beratung

Was ist Qualität?



am-learning

Nach Donabedian

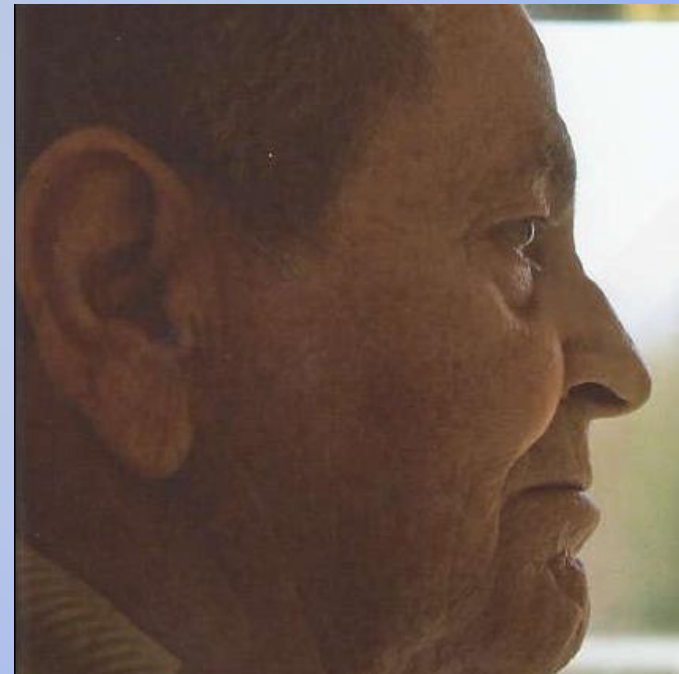
- Die Qualität in der Pflege ist als Grad der Übereinstimmung zwischen den Zielen des Gesundheitswesens und der wirklich geleisteten Pflege zu verstehen!



am-learning

Qualität?

Wo bleibt der Patient?

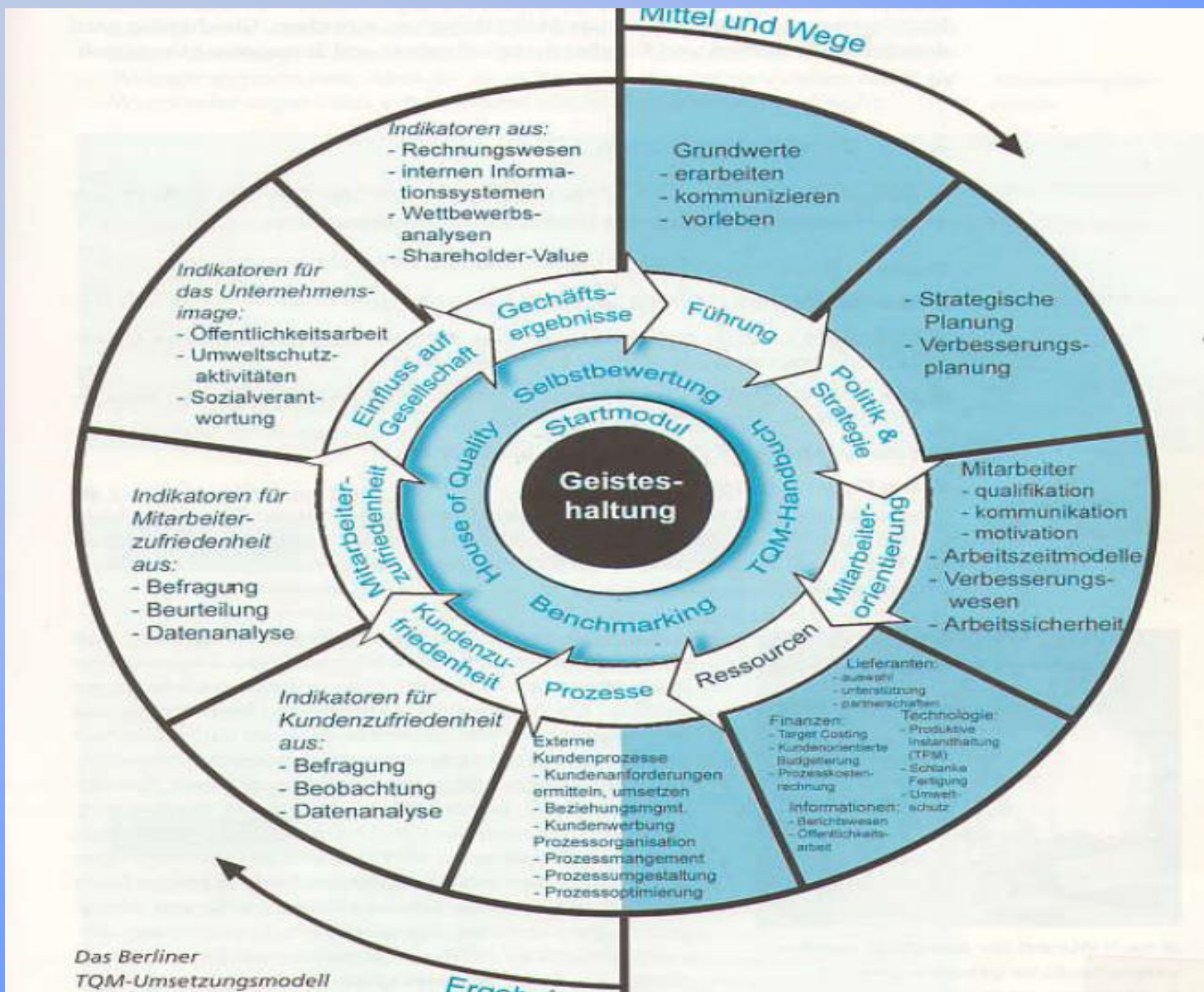


Was beinhaltet Qualität im ganzheitlichen Sinne?



am-learning

- Das Berliner - TQM – Umsetzungsmodell stellt die Kunden- und Mitarbeiterbedürfnisse in den Mittelpunkt
- Für ein Unternehmen ergeben sich aus diesem Qualitätsmodell wichtige Ziele für die Umsetzung



Welche Ziele ergeben sich daraus für die Praxis?



am-learning

- Verankerung des Qualitätsbewusstseins im gesamten Wertesystem des Unternehmens
- Eine positive Grundhaltung der Führungskräfte und der Mitarbeiter
- Festlegung von Leitlinien

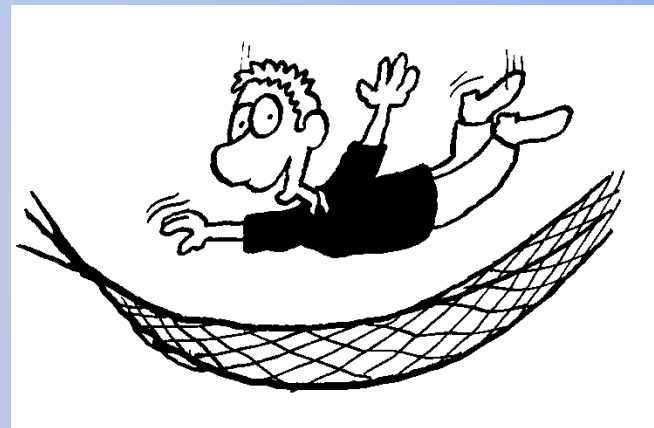


Ziele



am-learning

- Schaffung von Führungsstrukturen
- Bereitstellung von geeigneten Mitteln
- Verhaltenssicherheit und Motivation der Mitarbeiter fördern



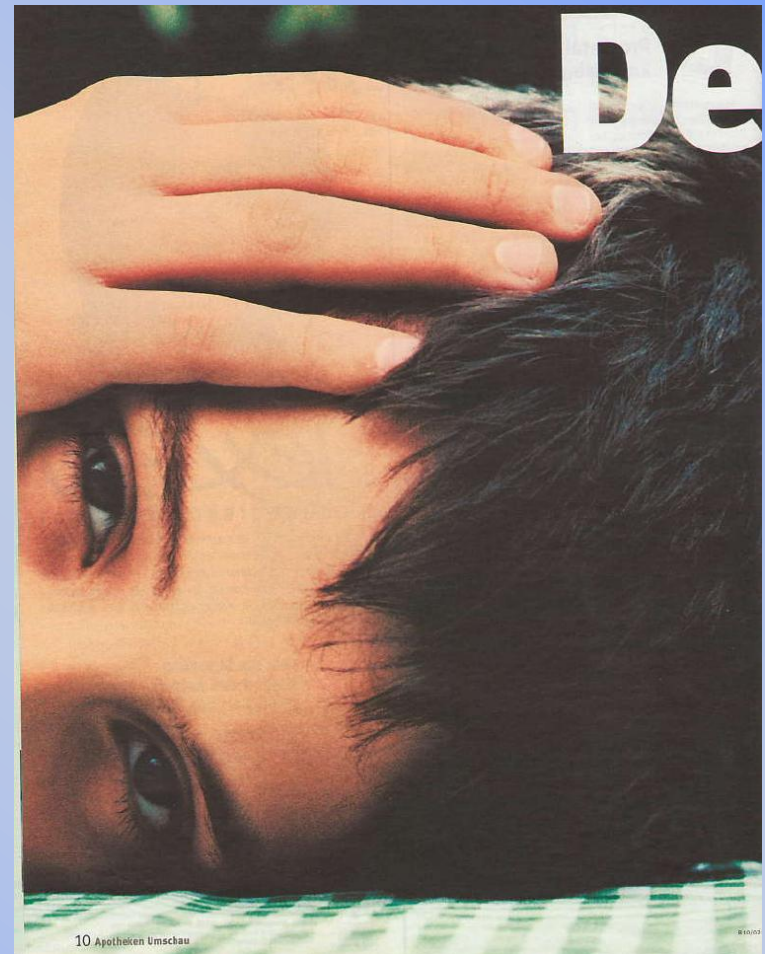
Der mündige Patient



am-learning

Durch:

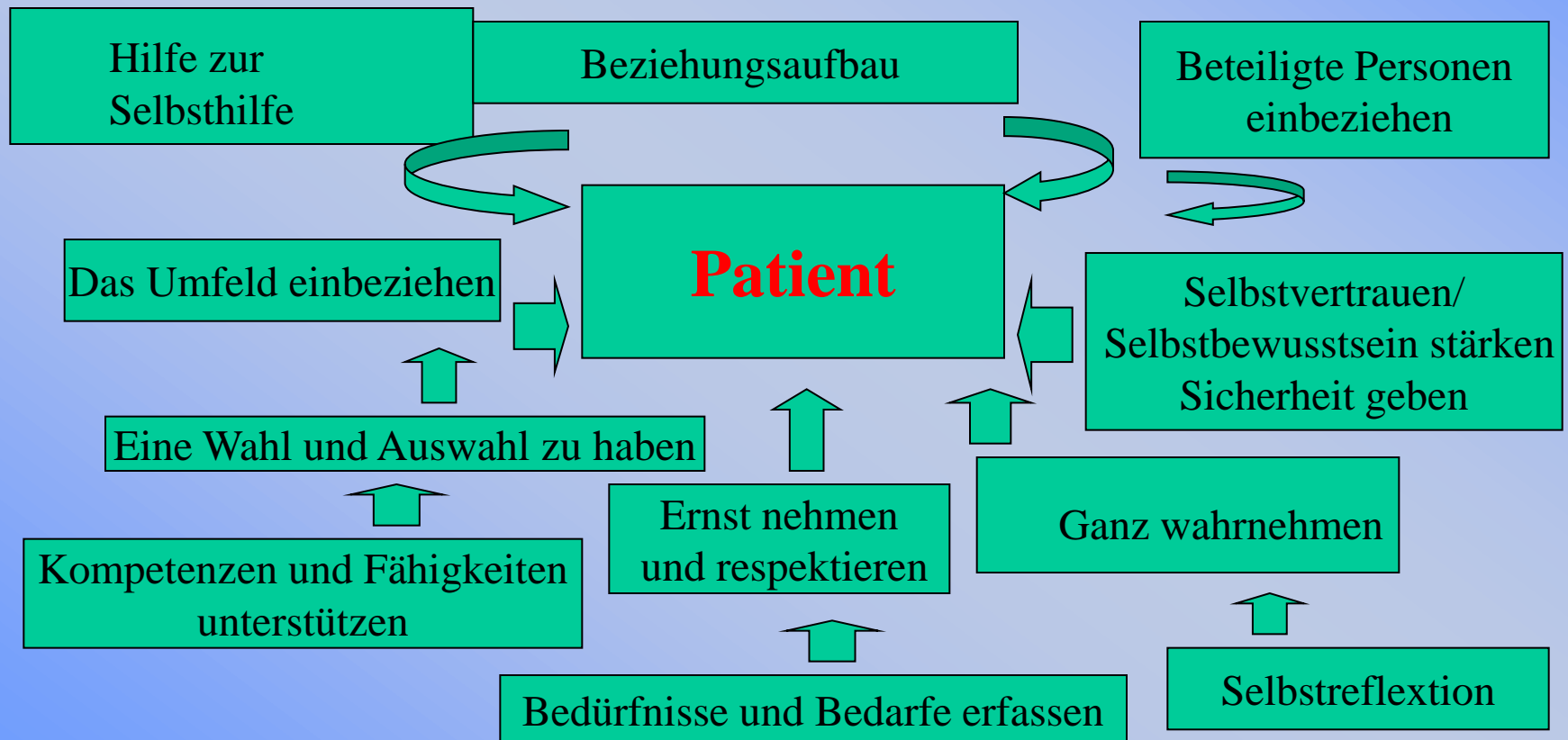
- Haltung
- Aufklärung
- Edukation
- **Beziehungsgestaltung**



Befähigen und den Patienten in den Mittelpunkt stellen



am-learning

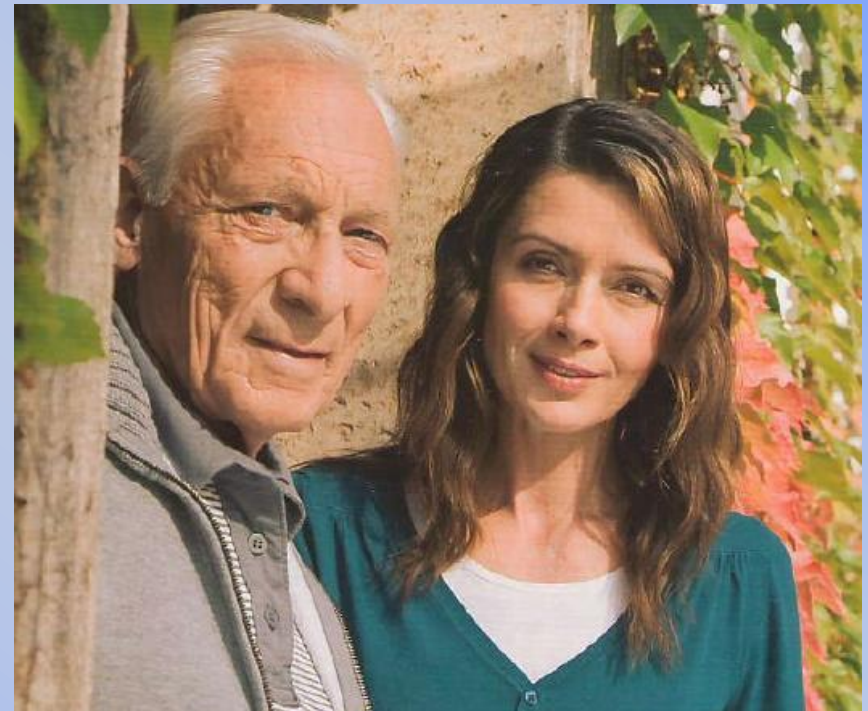


Fallbeispiel



am-learning

- Herr K.
- 76 Jahre
- Forstverwalter
- allein lebend
- Prostata Ca
- Knochenmetastasen
- Beinamputation bds.



Was tun?



am-learning



Welche Maßnahmen noch?



am-learning



A APOTHEKEN
Umschau

„Die Prostata ist für
Männer ein hoch-
sensibler Bereich“

Professor Klaus Höfner, Chefarzt der
Klinik für Urologie am Evangelischen
Krankenhaus Oberhausen

Erneute Fallbesprechung!



am-learning

- Was muss angeschaut werden?
- Wie sieht die Ernährung jetzt aus?
- Herr K. nimmt weiter ab!
- Kontrolluntersuchung: Kein Tumorbefund
- Herr K. möchte seine Stümpfe „abgeschnitten“ haben!

Viele Dilemmata



am-learning

- Krankenkasse äußert sich kritisch – Zusatznahrung wird vorerst abgelehnt

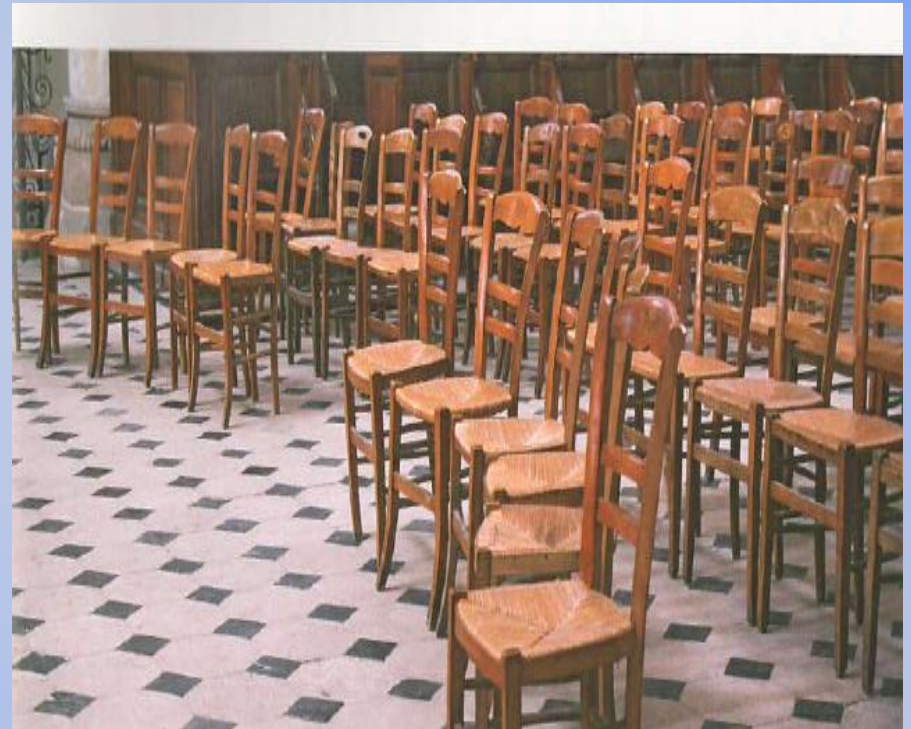


Was will der Patient?



am-learning

- Der Weg beginnt nicht mit dem ersten Schritt, sondern mit dem „Stillstehen“ oder auch dem „Stillsitzen“ einer radikalen Unterbrechung des alltäglichen Unterwegsseins.



Inne halten



am-learning

TQM sagt im Mittelpunkt
steht der Patient/
Kunde:

- Patientenorientierung

Ja?

**Nur - zufrieden ist Herr
K. nicht**

Haben wir alles getan?



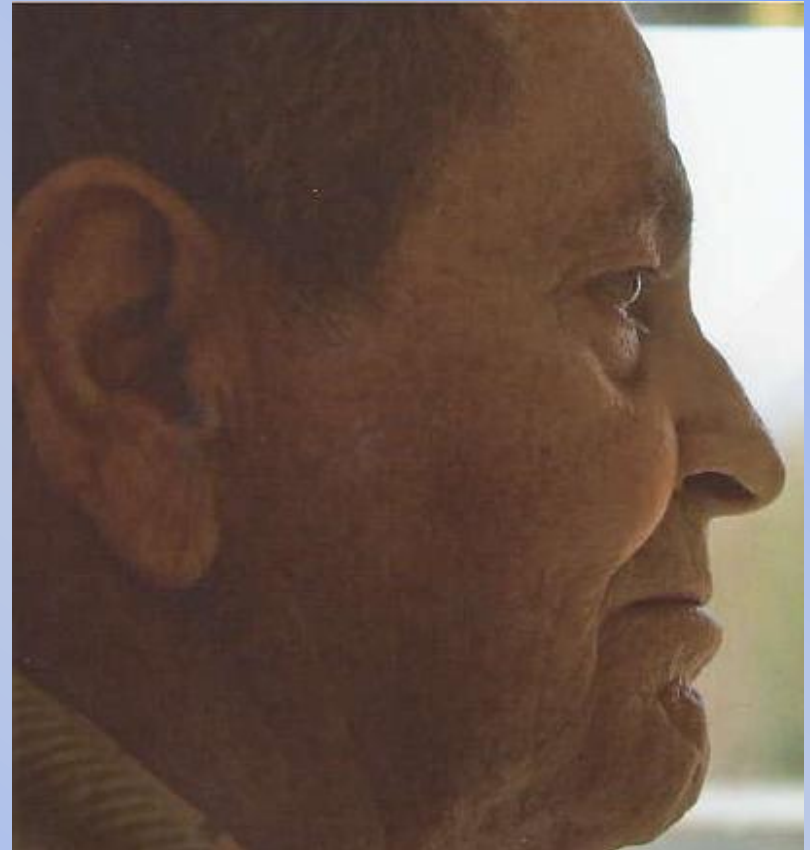
Das Gespräch mit Herr K.



am-learning

Narratives Gespräch

- Herr K. möchte keine Beinprothesen
- Herr K. möchte „seinen Rollstuhl“ wieder haben
- Herr K. möchte rauchen
- Herr K. sagt: „Alles dreht sich um die „Reste“ da unten wer guckt auf mich“!
- Schneidet alles ab!



Was ist zu tun?



am-learning

- Herr K. erhält seinen Rollstuhl
- Die Beinprothesen werden entfernt und stehen im Schrank
- Herr K. beginnt wieder zu essen
- Schmerzmittel können etwas reduziert werden
- Herr K. hat früher gegen Arthrose ein Kombinationspräparat aus Teufelskralle genommen – wird nach Rücksprache mit dem Hausarzt besorgt

Teufelskralle



am-learning

- Schmerzlindernde und entzündungshemmende Eigenschaft

Vorsicht:

Teufelskralle enthält auch verdauungsfördernde Bitterstoffe

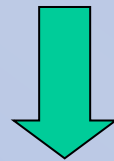


Heiserkeit



am-learning

- Bei Herrn K. entwickelt sich eine massive Heiserkeit – Medikamente ist er „satt“.



- Was will Herr K.?
- Was kennt er?
- Was tut ihm gut?
- Was akzeptiert Her K.?

Thymian und Myrte



am-learning

- Thymol und Carvanol legen sich wie ein Schutzfilm über die angegriffene Rachenschleimhaut und sind Balsam für geschundene Stimmbänder; entzündungshemmend
- Myrtol schleimlösend, entzündungshemmend und gut verträglich (in Studien nachgewiesen)



Was ist Qualität?

Patienten sind oft unsere besten „Lehrmeister“



am-learning

- Den Patienten in den Mittelpunkt stellen – seine Wünsche und seine Lebensqualität
- Seine Lebensplanung und Entscheidung respektvoll mit zu tragen
- Mit Fach- und Sozialkompetenz zu unterstützen und begleiten
- Sich selbst zu reflektieren und aus Erfahrungen und Erkenntnissen lernen



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit



am-learning

Ich wünsche Ihnen einen „beflügelten“ Heimweg

