

Visiten

Im Rahmen der internen Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung sind Visiten ein geeignetes Instrument. Visiten können in der Praxis u. a. bei der Beantwortung der folgenden Fragen helfen:

- Wurden die angestrebten Ziele, die geforderte Qualität erreicht?
- Sind die Kunden und die Mitarbeiter zufrieden?
- Wie ist die Ergebnisqualität?

»Einrichtungsinterne Prozesse sind zu überdenken, ggf. neu auszurichten und festzuschreiben. Die Implementierung eines Qualitätsmanagements und die Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen, wie Qualitätszirkelarbeit zur kontinuierlichen Verbesserung aller Prozesse, das Erarbeiten von Stellenbeschreibungen und Standards und die Durchführung von Pflegevisiten und Fallbesprechungen, sind unerlässlich.«¹ Zum Überprüfungsintervall oder dem Umfang der Visiten wird in der QPR keine Aussage gemacht.

Die Qualitätsprüfungen des MDK/PKV-Prüfdienstes und der zuständigen Behörde (Heimaufsicht) kann man als umfassende Visite, im Qualitätsmanagement würde man von Audit sprechen, bezeichnen (externe Qualitätssicherung). Im Rahmen der alltäglichen internen Maßnahmen der Qualitätssicherung in der Praxis der Pflegeeinrichtungen wäre ein solcher Aufwand nicht zu leisten.

Info

In der Praxis der Pflegeeinrichtungen werden häufig Teilbereiche in den Fokus genommen und allgemein als »Pflegevisiten« bezeichnet. Es bietet sich an, die Begrifflichkeiten für die einzelnen »Teilvisiten« konkreter auf den tatsächlichen Schwerpunkt der Visite zu beziehen. Folgende »Teilvisiten« werden u.a. in der Praxis in den Wohn- und Pflegebereichen der Pflegeeinrichtungen durchgeführt:

- Mitarbeitervisiten,
- themenbezogene Visiten,
- Dokumentationsvisiten,
- Visiten beim Bewohner
- Arzneimittelvisite.

Darüber hinaus gibt es weitere Formen der Visiten, z. B. Hygienevisiten (Pflege und Hauswirtschaft), Arbeitsschutzvisite (gesamte Einrichtung), internes QM-Audit (gesamte Einrichtung) usw.

Bei der Planung von Visiten ist festzulegen:

- Was/wer soll visitiert werden?
- Was sind die Ziele der Visite?
- Was soll in den Blick genommen werden?

¹ Vgl. MDS e.V. (2005): Grundsatzstellungnahme Pflegeprozess und Dokumentation.

Handlungsempfehlungen zur Professionalisierung und Qualitätssicherung in der Pflege. Essen.

- Wer soll an der Visite teilnehmen?
- Wo/wann soll die Visite durchgeführt werden?
- Wer soll die Visite durchführen/leiten?

In der Praxis unterscheiden wir z. B. hierarchische und kollegiale Visiten. Mitarbeiter haben häufig die Befürchtung, dass in einer Visite vordergründig ihre eigene Arbeit überprüft wird. Dies ist jedoch üblicherweise nur bei der Mitarbeitervisite der Fall. Bei den anderen Teilvisiten geht es um andere Schwerpunkte. Die verantwortlichen Pflegefachpersonen (PDL) haben die Aufgabe, den Mitarbeitenden diese Angst zu nehmen.

Mitarbeiterbezogene Visiten

Mitarbeitervisiten dienen insbesondere der Motivationsförderung durch positives Feedback und sollen keine Ängste auslösen. Sie dienen der Bestätigung der geleisteten guten Arbeit und/oder dienen der Rückversicherung, ob Entscheidungen/Tätigkeiten richtig sind/waren. Fehler können umgehend korrigiert werden. Sie bietet die Möglichkeit der Anleitung und des voneinander Lernens. Man kann sie auch als Instrument zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit nutzen.

Andererseits haben verantwortliche Pflegefachpersonen (PDL) auch die Aufgabe, die fachliche Begleitung ihrer Mitarbeiter umzusetzen und ihre pflegerischen Leistungen zu beurteilen. Dieser Nachweis kann durch eine mitarbeiterbezogene Visite erbracht werden.

Themenbezogene Visiten

Themenbezogene Visiten nehmen ein Thema je Wohnbereich bzw. Bewohnergruppe in den Blick. Der zu visitierende Bereich und/oder der Schwerpunkt/Inhalt der Visite ergeben sich z. B. aus einer Ist-Analyse der eigenen Einrichtung oder durch den Prüfbericht im Rahmen einer externen Prüfung.

Um sicherzustellen, dass Bewohner in den dem pflegerischen Aufwand entsprechenden Pflegegrad eingestuft sind ist es wichtig, regelmäßig eine Überprüfung der Einstufung durchzuführen. Diese Überprüfung kann auch als themenbezogene Visite bezeichnet werden.

Dokumentationsvisite

Die Dokumentationsvisite kann sowohl bewohnerorientiert wie auch themenbezogen durchgeführt werden. Diese Visiten durchzuführen, fällt auch in den Verantwortungsbereich der den Pflegeprozess steuernden pflegerischen Bezugsperson. Sie stellt sicher, dass die bewohnerbezogene Dokumentation korrekt geführt ist und kooperiert in diesem Punkt mit den beteiligten Mitarbeitenden und den Leitungspersonen.

Damit entlastet sie gleichzeitig die pflegerischen Leitungspersonen. Die pflegerische Bezugsperson benötigt zur Wahrnehmung dieser Aufgabe zeitliche Ressourcen und Handlungskompetenzen.

Zur Sicherstellung eines intakten internen Qualitätsmanagementsystems ist es notwendig, den Rahmen, in dem Dokumentationsvisiten wahrgenommen werden, festzulegen.

Ähnlich wie die Festlegung von pflegfachlichen Tätigkeiten in Pflegestandards, kann für die Struktur einer Dokumentationsvisite ein Organisationsstandard erstellt werden, der wichtige Punkte beinhaltet (► Tab. 1).

Tab. 1: Prüfmodus für die Bewohnerdokumentation	
Durchführungsintervall	Wie häufig wird sie durchgeführt?
Definition des Prüfmodus	Prüft man die Dokumentation eines Bewohners oder eines Themenfeldes?
Festlegung der Verantwortlichkeit	Wer führt sie durch; kollegial oder hierarchisch?
Nachbereitung	Wie erfolgt die Rückmeldung an die Mitarbeiter; im Team oder Einzelgesprächen?

Bewohnerbezogener Prüfmodus

Wird innerhalb einer Teilvisite der Fokus auf einen Bewohner gelegt, so ist die gesamte Dokumentation des Bewohners zu visitieren. Hier lässt sich insbesondere der Umgang mit dem prozesshaften Arbeiten gut nachvollziehen.

Themenbezogener Prüfmodus

Wird innerhalb der Teilvisite der Fokus auf ein Thema gelegt, so werden alle relevanten Bewohnerdokumentationen eines (Teil-) Wohnbereiches unter einem bestimmten Aspekt überprüft, z. B. die Umsetzung eines Expertenstandards in der Praxis.

Arzneimittel-Visite

Die Arzneimittel-Visite wird in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Es sollte mindestens zweimal jährlich eine Prüfung stattfinden. Die Visite wird von der PDL/QMB/kooperierender Apotheker durchgeführt, mindestens einmal jährlich vom Amtsapotheker.

Bei der Visite werden u.a. in den Blick genommen:

- Lagerung der Arzneimittel /Temperatur, bewohnerbezogen, Sicherheit usw.),
- Beschriftung der Arzneimittel (Bewohnername, Anbruch-/Verfallsdaten usw.),
- Dokumentation (Verordnungsblatt, Anordnung usw.),
- Richten und Verabreichen der Arzneimittel,
- Lagerung, Zugriff und Umgang mit Betäubungsmitteln

Bewohnerbezogene Visite

So könnte der Ablauf beispielhaft aussehen:

Im Rahmen der bewohnerbezogenen Visite informiert die pflegerische Bezugsperson zunächst über die aktuelle Situation der betreuungs- und pflegebedürftigen Person (ggf. Informationsaustausch im Dienstzimmer).

Basis der Visite sind die Vereinbarungen mit der pflegebedürftigen Person und die sich daraus ergebende Pflegeprozess- und Maßnahmenplanung, Risikoanalysen, Dokumentation.

Zunächst vergewissern sich die Mitarbeitenden, ob der Bewohner wie vereinbart den Besuch jetzt wünscht. Falls nicht, wird ein neuer Termin vereinbart. Beim Besuch werden Befinden, individuelle Wünsche und Zufriedenheit des Bewohners (ggf. auch mit der persönlichen Bezugsperson) erörtert (die Themen des Bewohners stehen im Vordergrund) und ggf. weitere (neue) Vereinbarungen und Maßnahmen zur Verbesserung der Situation und des Wohlbefindens vereinbart.

Nach rechtzeitiger Ankündigung (etwa eine Woche vorher) findet die bewohnerbezogene Visite in der Regel im Zimmer/in der Wohnung des Bewohners statt. Bei besonderen Anlässen (Einzug, nach Krankenhausaufenthalt, im Rahmen des Risikomanagements) können bewohnerbezogene Visiten auch spontan durchgeführt werden.

Beachten Sie bei der Durchführung folgende Grundsätze:

- Vor der Durchführung wird die Dokumentation überprüft.
- Eine entspannte Atmosphäre gibt dem Bewohner die Möglichkeit, selber zu berichten und sich mitzuteilen; er empfindet die Visite als Besuch.
- Die Visite stellt den Bewohner in den Mittelpunkt, nicht die Interessen der Pflegenden und auch nicht evtl. auszufüllende Formulare und Vordrucke.
- Beobachtungen erfolgen mit Fingerspitzengefühl.

Zum Abschluss der Visite werden Informationen und Planungen/Vereinbarungen dokumentiert und ggf. die Pflegeprozess- und Maßnahmenplanung modifiziert.

Die bewohnerbezogene Visite dient auch der Fachberatung und dem Erfahrungsaustausch der Mitarbeiter. Die pflegerische Bezugsperson erhält die Möglichkeit, sich bei der fachvorgesetzten Ebene rückzuversichern. Diese Visiten können auch dazu genutzt werden, Mitarbeitenden für die gute Arbeit und ihr Engagement zu danken. Die bewohnerbezogene Visite ist keine Überprüfung der Pflegeperson. Die Überprüfung der Pflegepersonen findet im Rahmen der Leistungserbringung oder mitarbeiterbezogener Visiten statt. Je nach Situation können sich Teile der Visite auch als Vier-Augen-Gespräch mit dem Bewohner gestalten. Damit Visiten von den Teams optimal genutzt werden, sind Geduld und Konsequenz erforderlich. Machen die Teams die Erfahrung, dass sie durch die Visite Unterstützung in der Bewältigung schwieriger Pflegesituationen erfahren, akzeptieren sie diese nach und nach und legen auch selbst Wert auf die Durchführung.

Bewohnerbezogene Visiten sind ein gutes Instrument im Rahmen der internen Qualitätssicherung der Pflegeeinrichtung. Eine Pflicht, bewohnerbezogene Visiten durchführen zu müssen, gibt es jedoch nicht!

Organisationsstandard

Bewohnerbezogene Visite

Qualifikation

Pflegefachfrau/-mann (PFM), WBL, PDL, EL, QMB

Geltungsbereich

Wohn- und Pflegebereich

Ziele

- Wohlbefinden und die Zufriedenheit der pflegebedürftigen Person steigern,
- dem Bewohner Wertschätzung und Wohlbefinden vermitteln,
- eine positive Beziehung zwischen Bewohner und Mitarbeitenden erreichen,
- Betreuungs- und Pflegeleistungen individuell mit dem Bewohner vereinbaren,
- Mitarbeitermotivation steigern.

Grundsätze

- Jedem Bewohner ist eine pflegerische Bezugsperson zugeordnet.
- Bewohner und Mitarbeitende haben bei der Zuordnung ein Mitspracherecht.
- Die pflegerische Bezugsperson ist für die Steuerung des Pflegeprozesses verantwortlich.
- Der Bewohner ist bei der bewohnerbezogenen Visite einbezogen und kann selber berichten und sich mitteilen.
- Die bewohnerbezogene Visite stellt den Bewohner in den Mittelpunkt, nicht die Interessen der Pflegenden.
- Auf Wunsch des Bewohners werden Probleme und Bedürfnisse besprochen.
- Auf Wunsch des Bewohners wird die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen und die Zielerreichung besprochen, ggf. werden neue bzw. geänderte Maßnahmen vereinbart.
- Die Sprache ist verständlich, unbekannte Begriffe werden dem Bewohner erläutert.
- Beobachtungen beim Bewohner erfolgen diskret.
- Der Bewohner erfährt vor dem Heimeinzug/beim Erstgespräch, dass es die bewohnerbezogene Visite regelmäßig gibt.
- Bewohnerbezogene Visiten finden mindestens zweimal jährlich bei jedem Bewohner statt.

Material und mitgeltende Unterlagen

Dokumentation des Bewohners

Vorbereitung

- Der Bewohner wird über die Termine, Zeiten und die Durchführung der bewohnerbezogenen Visite informiert (Ablauf, Hinweis auf Mitarbeit und die Einbeziehung in das Gespräch).

- Auf Wunsch des Bewohners werden persönliche Bezugspersonen zur bewohnerbezogenen Visite eingeladen.
- Es wird sichergestellt, dass genügend Zeit für die bewohnerbezogene Visite und auch genügend Mitarbeitende zur Betreuung der übrigen Bewohner zur Verfügung stehen.

Durchführung

- An der bewohnerbezogenen Visite nimmt die Pflegedienstleitung oder die Wohnbereichsleitung oder Einrichtungsleitung oder QM-Beauftragter, die pflegerische Bezugsperson und der Bewohner (und auf Wunsch auch die persönliche Bezugsperson) teil.
- Die PDL, WBL, EL oder QMB leitet die bewohnerbezogene Visite. Die pflegerische Bezugsperson gibt Auskünfte und bringt sich konstruktiv ein. Die Dokumentation steht bei Bedarf zur Verfügung.
- Eine kurze Vorbesprechung der pflegerischen Bezugsperson und der PDL, WBL, EL oder QMB bezüglich der Besonderheiten des Bewohners wird durchgeführt (z. B. Umgang mit dem Bewohner bei bestimmten Themen; Inhalte, die nicht mit dem Bewohner besprochen werden sollen).
- Die bewohnerbezogene Visite findet im Zimmer des Bewohners statt. Bei Doppelzimmern wird sichergestellt, dass die Intimsphäre und der Datenschutz gewahrt bleiben.
- Die Mitarbeitenden vergewissern sich zu Beginn, dass der Bewohner die Visite jetzt möchte.
- Der Inhalt des Gesprächs wird an den Wünschen und Interessen des Bewohners orientiert.
- Das Gespräch wird in freier Form mit dem Bewohner geführt, die Dokumentation dient als Hilfsmittel. Der Bewohner erzählt und wir fragen ggf. nach.
- Falls vom Bewohner gewünscht werden Pflegeprobleme gemeinsam mit dem Bewohner besprochen/angesehen und es werden Lösungsvorschläge gemacht und Vereinbarungen getroffen.
- Die Verweildauer beim Bewohner beträgt in der Regel mindestens 30 Minuten.

Nachbereitung/Dokumentation

Im Anschluss werden Informationssammlung, Risikoeinschätzung und Maßnahmenplanung ggf. modifiziert. Die Durchführung der Visite wird im Berichteblatt als tagesaktuelles Ereignis vermerkt (die Teilnehmer werden benannt).

Zeitbedarf

Zeitempfehlung: mindestens 45 Minuten pro Bewohner.

Beurteilungskriterien

- Der Bewohner ist aktiv beteiligt und die konkreten Absprachen mit dem Bewohner werden dokumentiert.
- Bewohnerbezogene Visiten finden mindestens zweimal jährlich für jeden Bewohner statt.
- Die Visite ist bei der Personaleinsatzplanung berücksichtigt und im Dienstplan nachvollziehbar.

Fazit Visiten

- Mitarbeitervisiten dienen insbesondere der Motivationsförderung durch positives Feedback und sollen keine Ängste auslösen. Sie dienen auch der Bestätigung der geleisteten guten Arbeit und/oder dienen der Rückversicherung, ob Entscheidungen/Tätigkeiten richtig sind/waren.
- Themenbezogene Visiten nehmen ein Thema je Wohnbereich bzw. Bewohnergruppe in den Blick.
- Die Dokumentationsvisite kann sowohl bewohnerorientiert wie auch bezogen auf ein Thema durchgeführt werden. Diese Visiten durchzuführen fällt auch in den Verantwortungsbereich der den Pflegeprozess steuernden pflegerischen Bezugsperson.
- Die { XE "Arzneimittel:Visite" }Arzneimittel-Visite wird in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Mindestens zweimal jährlich findet eine Prüfung durch PDL/QMB oder den kooperierenden Apotheker statt.
- Die bewohnerbezogene Visite ist eine Form der Fachberatung unter Einbeziehung der pflegebedürftigen Person im Rahmen der Qualitätssicherung.
- Die meisten Informationen im Rahmen der bewohnerbezogenen Visite werden von der pflegebedürftigen Person selbst gegeben.
- Wertschätzung und Förderung des Wohlbefindens der pflegebedürftigen Person sind Ziele der bewohnerbezogenen Visite.
- Die bewohnerbezogene Visite kann auch Mitarbeiter anspornen und die Motivation fördern.
- Sinn, Zweck und Ablauf der bewohnerbezogenen Visite muss allen bekannt sein.