

Arbeitsdefinition für die Qualität professioneller Betreuung und Pflege im Rahmen des Projekts Pflegereporting

Hintergrund

Die Gesundheit Österreich GmbH arbeitet im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) am Aufbau eines österreichweiten Pflegereportings. Dieses Pflegereporting soll

- » einen strukturierten Überblick über die Anzahl und Struktur der Pflege- und Sozialbetreuungspersonen in Österreich geben,
- » Daten für die Analyse der Auswirkungen der Personalsituation auf die Bevölkerung (z. B. in puncto Zugang, Outcomes) bereitstellen und
- » die Analyse der Auswirkungen der Personalsituation auf das Pflege- und Betreuungspersonal (z. B. betreffend den Berufsverbleib) übersichtlich darstellen.

Der Aufbau des Pflegereportings erfolgt schrittweise und bietet Raum für kontinuierliche Weiterentwicklung.

Für die Auswahl und weitere Entwicklung von Messgrößen zu Outcomes, aber auch als Grundlage für die Interpretation gemessener Werte ist es nötig, ein definiertes Verständnis von Qualität professioneller Betreuung und Pflege zugrunde zu legen. Eine umfassende Recherche zeigte, dass international zwar Definitionen, Modelle und Frameworks vorhanden sind, eine allgemein anerkannte, gebräuchliche und auf Österreich übertragbare Definition der Qualität professioneller Betreuung und Pflege konnte allerdings nicht identifiziert werden.

Daher gab das BMSGPK die Entwicklung einer Arbeitsdefinition für die Qualität professioneller Betreuung und Pflege in Auftrag, welche, aufbauend auf den Ergebnissen der Literaturrecherche, im Rahmen eines partizipativen Prozesses entwickelt wurde. In einer ersten Phase wurde mit Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfängern, Betreuungs- und Pflegepersonen, Management, Vertreterinnen und Vertretern der jeweiligen Fachabteilungen der Länder und des Bundes an den Inhalten der Definition gearbeitet. Der daraus entwickelte erste Vorschlag einer Arbeitsdefinition wurde mit Expertinnen und Experten in einem Delphi-Prozess wissenschaftlich qualitätsgesichert und basierend auf den Anpassungsvorschlägen aus einer darauffolgenden öffentlichen Konsultation finalisiert. Die Arbeitsdefinition ist nachfolgend dargestellt. Eine umfassende Beschreibung der methodologischen Vorgangsweise bei der Ausarbeitung der Arbeitsdefinition (inkl. Nennung der an der Entwicklung mitwirkenden Personen/Institutionen), Details zur Entwicklung der Arbeitsdefinition sowie Erläuterungen sind in einem eigenen Ergebnisbericht dargestellt.

Arbeitsdefinition: Qualität professioneller Betreuung und Pflege

Angehörige der **Sozialbetreuungsberufe** sowie der **Berufe der Gesundheits- und Krankenpflege** (GuK) erbringen professionelle **Dienstleistungen gemäß den jeweiligen (berufs)rechtlichen Regelungen** in allen Versorgungsformen und -stufen. Betreuung und Pflege orientieren sich an einem biopsychosozialen Menschenbild, formen ein zusammenhängendes Kontinuum und greifen ineinander.

Betreuung und Pflege zielen auf die Begleitung, Unterstützung und das Empowerment von gesunden und/oder kranken Personen, Familien, Gemeinden, Gemeinschaften oder Gruppen ab. Wesentliche Handlungsfelder sind dabei die Erhaltung, Förderung, Verbesserung oder bestmögliche Wiederherstellung von Wohlbefinden, Lebensqualität, Gesundheit und/oder Handlungsfähigkeit, die Chancen- und Bedarfsgerechtigkeit, Selbstbestimmung sowie die Inklusion.

Dafür benötigte Leistungen und Angebote basieren auf verfügbaren wissenschaftlichen Erkenntnissen, Standards sowie Leitlinien und fokussieren auf überprüf- und/oder messbare Ergebnisse. Integrierte Versorgungssysteme, -strukturen und -prozesse ermöglichen die bedarfsgerechte Erbringung dieser Leistungen und Angebote. Dies erfordert neben fachlichen und persönlichen Kompetenzen der handelnden Personen sowohl eine Kultur der Professionalität und Interprofessionalität als auch Koordination und Vernetzung.

Arbeitsdefinition¹

Professionelle Betreuungs- und Pflegequalität beschreibt den Grad der Erreichung der Qualitätsmerkmale professioneller Betreuung und Pflege. Diese Qualitätsmerkmale sind: Person(en)zentriertheit, Bedarfsorientierung, Sicherheit, Effektivität und Effizienz.

Person(en)zentriertheit umfasst eine professionelle Haltung mit einer Ausrichtung der Betreuungs- und Pflegeleistungen am Menschen, dessen Lebenswelten, Zielen, Wünschen und Ressourcen. Die Umsetzung einer person(en)zentrierten Betreuung und Pflege stützt sich auf aktuelle Theorien und Konzepte und erfordert in Hinblick auf die zu betreuenden/pflegenden Person(en)

- » die Berücksichtigung persönlicher, kultureller und spiritueller Werte und der Diversität,
- » das Entgegenbringen von Respekt und die Wahrung der Würde,
- » die Berücksichtigung alters- und/oder entwicklungsadäquater Erfordernisse/Bedürfnisse,
- » das Fördern der Selbstbestimmung, Selbstkompetenz und Autonomie,
- » das Ermöglichen von Partizipation am Betreuungs- und Pflegeprozess sowie der gesellschaftlichen Teilhabe,
- » das Aufbauen tragfähiger, wertschätzender Beziehungen.

¹ Ausgehend von den Erkenntnissen aus der Entwicklung der Arbeitsdefinition und in Anlehnung an das Bundesgesetz zur Qualität von Gesundheitsleistungen (Gesundheitsqualitätsgesetz – GQG) ist das Qualitätsmerkmal Person(en)zentriertheit trotz der damit verbundenen Herausforderungen bei der Messung ein zentrales Merkmal der Qualität.

Bedarfsorientierung umfasst eine am ermittelten Bedarf sowie den Bedürfnissen und Zielen der Person(en) orientierte integrierte Versorgung mit aus fachlicher Perspektive angezeigten, korrekt durchgeführten und überprüfbareren Betreuungs- sowie Pflegeleistungen² und -angeboten. Dazu bedarf es

- » eines chancengerechten Zugangs in Bezug auf die Verfügbarkeit der Leistungen und auf Wartezeiten ohne Benachteiligungen,
- » zeitgerechter Ressourcenverfügbarkeit und adäquaten Ressourceneinsatzes (Fachkräfte qualitativ und quantitativ in handlungsfähigen Teams, Arbeitsmittel, Infrastruktur und Organisation inkl. Dateninfrastruktur),
- » geeigneter Führungsstrukturen, adäquater Führungskultur und Personalentwicklung,
- » der Planung, Koordination und interprofessionellen Kooperation sowie
- » fachlicher, zeitlicher und personeller Kontinuität sowie der Kontinuität der Information.

Sicherheit in der Betreuung und Pflege bezieht sich auf eine Leistungserbringung und die Rahmenbedingungen, welche das Vermeiden von unvermeidbaren Risiken, Gefahren, (Beinahe-)Fehlern und Schäden für alle am Betreuungs- und Pflegeprozess beteiligten Personen in den Fokus rücken. Dazu werden folgende Aspekte benötigt:

- » Rahmenbedingungen, welche ein sicheres Arbeiten ermöglichen (Personalausstattung, Arbeitsbedingungen/Arbeitsqualität, Organisation und Struktur inkl. digitaler Dokumentation der Leistungserbringung über Funktions- und Systemgrenzen hinweg)
- » Qualitäts-, Prozess- und Risikomanagement: transparente und fachlich abgestimmte Prozesse, Standards, wissenschaftlich basierte Leitlinien, Qualitätskriterien, definierte Kommunikation, Fehlermelde- und Lernsysteme sowie Sicherheitskultur, Kultur der kontinuierlichen Verbesserung
- » ein person(en)zentriertes Beachten von Selbstbestimmung und des Bedarfs an Schutz und Fürsorge (Sicherheit) bzw. des Rechts darauf

Effektivität in der Betreuung und Pflege bedeutet die Bereitstellung und Erbringung von Leistungen mit gewünschten Wirkungen gemäß verfügbaren wissenschaftlichen Erkenntnissen. Ein zentraler Aspekt der Effektivität ist der Grad der Erreichung der gesetzten Ziele für Personen, Familien, Gemeinden, Gemeinschaften oder Gruppen durch die erbrachten Leistungen. Standardisierte und regelmäßige Qualitätsmessungen stellen die Basis für die Bewertung der Effektivität dar und umfassen die Art und Form der Erbringung der Leistungen, deren Akzeptanz bei den unterstützten Menschen und die Eignung der Methoden und Maßnahmen.

Effizienz in der Betreuung und Pflege umfasst die fach- und bedarfsgerechte Erfüllung des Versorgungsauftrags mit optimalem Einsatz der zur Verfügung stehenden materiellen, personellen und immateriellen (etwa Ideen für Innovationen) Ressourcen zur Vermeidung von Unter-, Über- oder Fehlversorgung unter Berücksichtigung des Aspekts der Nachhaltigkeit.

Weißenhofer, Sabine; Sackl, Anita; Rappold, Elisabeth; Domittner, Brigitte (2022): Arbeitsdefinition für die Qualität professioneller Betreuung und Pflege im Rahmen des Projekts Pflegereporting. Gesundheit Österreich GmbH, Wien.

² lt. GuKG § 12 in Bezug auf die Förderung und Aufrechterhaltung der Gesundheit, die Unterstützung des Heilungsprozesses und die Linderung und Bewältigung gesundheitlicher Beeinträchtigung sowie zur Aufrechterhaltung der höchstmöglichen Lebensqualität aus pflegerischer Sicht