



PFLEGE

Sandra Masemann | Barbara Messer  
Der Paritätische Oldenburg-Ammerland

# Standards für wahre Experten

Wie ambulante Pflegekräfte mit Expertenstandards  
und Verfahrensanweisungen umgehen sollten

Sandra Masemann · Barbara Messer  
Der Paritätische Oldenburg-Ammerland

# Standards für wahre Experten

Wie ambulante Pflegekräfte mit Experten-  
standards und Verfahrensanweisungen  
umgehen sollten



**Sandra Masemann** ist Dipl.-Sonderpädagogin, Sprachtherapeutin, Spiel- und Theaterpädagogin (BUT) und NLP-Practitioner sowie TMS®-Trainerin und Beraterin (Team Management System). Sie ist Pflegeassistentin und ausgebildet in systemischen Strukturaufstellungen. Seit 2005 ist sie selbstständige Trainerin.

**Barbara Messer** ist Bachelor of Business Administration, Altenpflegerin und ausgebildet in Sozialmanagement, Pflegedienstleitung, Validation, systemische Strukturaufstellungen etc. Sie ist NLP-Master und -Trainerin. Seit 1999 ist sie selbstständige Trainerin und Beraterin für pflegerische Themen, TMS®-Trainerin und Beraterin für Suggestopädie und ganzheitliches Lernen.

[www.masemann-und-messer.com](http://www.masemann-und-messer.com)

Das Buch entstand u. a. unter Mitarbeit von Martina Groth vom Paritätischen Oldenburg-Ammerland. Petra Visser korrigierte das Buch. Sie ist Dipl.-Pflegerin (FH), Fachkrankenschwester für Anästhesie und Intensivpflege, Qualitätsmanagementbeauftragte und interne Auditorin.

*»Verstand besteht nicht nur im Wissen,  
sondern auch in der Fähigkeit,  
Wissen in die Tat umzusetzen.«*

MARIE VON EBNER-ESCHENBACH



### **Bibliografische Information Der Deutschen Nationalbibliothek**

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

ISBN 978-3-89993-279-9 (Print)

ISBN 978-3-8426-8329-7 (PDF)

**© 2011 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,  
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover**

Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Autors und des Verlages. Für Änderungen und Fehler, die trotz der sorgfältigen Überprüfung aller Angaben nicht völlig auszuschließen sind, kann keinerlei Verantwortung oder Haftung übernommen werden. Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind. Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, ohne dass dieses besonders gekennzeichnet wurde.

Reihengestaltung:	Groothuis, Lohfert, Consorten   glcons.de
Titelbild:	Yuri Arcurs – 123rf.com
Satz:	PER Medien+Marketing GmbH, Braunschweig
Druck und Bindung:	Druckhaus »Thomas Müntzer« GmbH, Bad Langensalza

# INHALT

Vorwort .....	7
Vorwort .....	8
<b>1 Einführung .....</b>	<b>9</b>
1.1 Die nationalen Expertenstandards– mehr Sicherheit für die Pflege	9
1.2 Verfahrensweisungen– wie aus Expertenstandards Alltag wird ..	13
<b>2 Sechs Tipps zum Umgang mit den Expertenstandards .....</b>	<b>14</b>
2.1 Stellen Sie das Wissen allen Mitarbeitern zur Verfügung .....	14
2.2 Entwickeln Sie eine attraktive Vision für Ihr Team .....	15
2.3 Erarbeiten Sie ein sinnvolles Schulungskonzept .....	16
2.4 Legen Sie ein gutes Fundament .....	17
2.5 Leben Sie die Pflegequalität .....	18
2.6 Nehmen Sie als Führungskraft das Ruder in die Hand .....	19
<b>3 Verfahrensweisungen zu den Expertenstandards .....</b>	<b>20</b>
3.1 Verfahrensweisung »Assessment– Risikoassessment« .....	20
3.2 Verfahrensweisung »Beratung« .....	22
<b>4 Expertenstandard »Dekubitusprophylaxe in der Pflege« .....</b>	<b>32</b>
4.1 Verfahrensweisung »Dekubitusprophylaxe in der Pflege« .....	32
<b>5 Expertenstandard »Entlassungsmanagement in der Pflege« .....</b>	<b>39</b>
5.1 Verfahrensweisung »Entlassungsmanagement in der Pflege« ....	39
<b>6 Expertenstandard »Schmerzmanagement in der Pflege« .....</b>	<b>44</b>
6.1 Verfahrensweisung »Schmerzmanagement in der Pflege« .....	44
<b>7 Expertenstandard »Sturzprophylaxe in der Pflege« .....</b>	<b>55</b>
7.1 Verfahrensweisung »Sturzprophylaxe in der Pflege« .....	55
<b>8 Expertenstandard »Förderung der Harnkontinenz« .....</b>	<b>61</b>
8.1 Verfahrensweisung »Förderung der Harnkontinenz« .....	61

<b>9</b>	<b>Expertenstandard »Pflege von Menschen mit chronischen Wunden«</b>	<b>68</b>
9.1	Verfahrensweisung »Pflege von Menschen mit chronischen Wunden«	68
<b>10</b>	<b>Expertenstandard »Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege«</b>	<b>75</b>
10.1	Verfahrensweisung »Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege«	75
<b>11</b>	<b>Pflegeplanung auf der Basis der Expertenstandards</b>	<b>82</b>
11.1	»Das Problem-Ressource-Dilemma«	83
11.2	Der Pflegeprozess	84
11.2.1	Informationssammlung oder Potenzialerkennung	85
	Exkurs Ressourcen	89
11.3	Pflegeplanungsbeispiele	100
11.3.1	Pflegeplanungsbeispiele zum Thema Schmerzen	101
11.3.2	Pflegeplanungsbeispiele zum Thema Dekubitusprophylaxe	103
11.3.3	Pflegeplanungsbeispiele zur Sturzprophylaxe	106
11.3.4	Pflegeplanungsbeispiel zum Wundmanagement	110
11.3.5	Pflegeplanungsbeispiel für einen Dekubitus, Stadium 4	111
11.3.6	Pflegeplanungsbeispiel zum Ernährungsmanagement	112
<b>12</b>	<b>Checklisten zur Überprüfung der Pflegequalität hinsichtlich der nationalen Expertenstandards</b>	<b>113</b>
12.1	Prüfen Sie die Pflegequalität zum Expertenstandard »Dekubitusprophylaxe in der Pflege«	113
12.2	Prüfen Sie die Pflegequalität zum Expertenstandard »Sturzprophylaxe in der Pflege«	115
12.3	Prüfen Sie die Pflegequalität zum Expertenstandard »Schmerzmanagement in der Pflege«	116
12.4	Prüfen Sie die Pflegequalität zum Expertenstandard »Förderung der Harnkontinenz in der Pflege«	117
12.5	Prüfen Sie die Pflegequalität zum Expertenstandard »Pflege von Menschen mit chronischen Wunden«	118
12.6	Prüfen Sie die Pflegequalität zum Expertenstandard »Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege«	120
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>121</b>
	<b>Register</b>	<b>123</b>

## VORWORT

Dieses Buch ist etwas ganz besonderes. Es ist ein Buch aus der Praxis der ambulanten Pflege für die Praxis der ambulanten Pflege.

Diese Verfahrensanweisungen entstanden im Sommer 2010 unter tatkräftiger Mitarbeit einer Gruppe engagierter Pflegefachkräfte und Führungskräfte der ambulanten Pflegedienste des Paritätischen Oldenburg-Ammerland. Es war beeindruckend zu sehen, wie begeistert die Gruppe bei der Arbeit war, wie wichtig es wurde, echte und wirklichkeitsnahe Verfahrensanweisungen zu erstellen, die nahe am Geschehen, also am Pflegekunden vor Ort, sind.

Auch wenn es irgendwann keine nationalen Expertenstandards des DNQP mehr geben sollte, so wird dieses Buch für Sozialstationen und Pflegedienste hoffentlich immer eine Anregung sein. Unser Anliegen ist es, Ihnen viel Arbeit zu sparen, nämlich den Berg der Verfahrensanweisungen.

Damit nicht jeder Pflegedienst das Rad neu erfinden soll, haben Manuela Rothe, Iris Hannig, Andrea Seiß, Bettina Baumann, Christina Neusinger und Martina Groth vom Paritätischen Oldenburg-Ammerland, und wir, Sandra Masemann und Barbara Messer, dieses Buch für die wahren Experten vor Ort geschrieben: für Sie!

Wennigsen, im Januar 2011

Sandra Masemann & Barbara Messer

## VORWORT

*»Ich war froh, dass ich sofort antworten konnte.*

*Ich sagte, ich hätte keine Ahnung!«*

MARK TWAIN

Nichts ist schlimmer, als keine Ahnung zu haben. Doch wie schnell kann es Pflegekräfte ereilen, ahnungslos dazustehen! Das pflegerische Wissen auf dem aktuellen Stand zu halten, ist nicht einfach. Schon gar nicht im Dilemma der wirtschaftlichen, pflegfachlichen, rechtlichen und menschlichen Anforderungen in der ambulanten Pflege.

Erschwerend kommt hinzu, dass Pflegekräfte in der Häuslichkeit pflegen und beraten und dies oft in dem Bewusstsein, dass die Versorgung optimaler sein könnte. Pflegekräfte sehen es, wenn pflegende Angehörige überlastet bzw. überfordert sind; sie spüren es hautnah, wenn ihre pflegfachlichen Empfehlungen als unnötig erachtet werden; sie merken genau, dass ihre Beratung nicht »landet«.

Kompetenz ist der Ausweg aus diesem komplexen Spannungsfeld. Wer weiß, was, wann, wo, wie und warum erforderlich ist und wer dieses Fachwissen dann auch noch verständlich aufbereiten kann, wird den Pflegealltag leichter bewältigen und so auch zu einer besseren pflegerischen Versorgung beitragen.

Expertenstandards sind heute Stand des aktuellen pflegfachlichen Wissens. Doch wie nachhaltig und wirtschaftlich wird der Praxistransfer geleistet? Muss dies jeder ambulante Dienst neu erfinden? Nein! Die Lösung steckt in diesem Buch.

Wer das Thema »Umsetzung der Expertenstandards« pragmatisch und effektiv meistern will, ist mit diesem Buch bestens beraten. Barbara Messer und Sandra Masemann ist es gelungen, aktuelles Pflegewissen und praktische Handlungsleitlinien so aufzubereiten, dass die Umsetzung einfach ist.

Zusammen mit Pflegekräften der ambulanten Pflege haben sie echte und praxistaugliche Verfahrensanweisungen entwickelt, die sofort eingesetzt werden können. Diese für die ambulante Pflege geeigneten Instrumente gewährleisten einen effektiven und ressourcenschonenden Praxistransfer. Nichts ist praktischer als eine gute Theorie, die bereits auf Tauglichkeit getestet wurde. All dies ist in diesem Buch zu finden.

Also: Einfach die Verfahrensanweisungen in Ihrem ambulanten Pflegedienst einsetzen, dann sind Ihre Pflegekräfte nicht mehr ahnungslos da, sondern wissen genau, was sie wie wann und wo zu tun haben.

# 1 EINFÜHRUNG

## 1.1 Die nationalen Expertenstandards – mehr Sicherheit für die Pflege

Die nationalen Expertenstandards des DNQP (Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege) bestimmen mehr und mehr den Alltag der Pflege. Sie sind selbstverständlich geworden. Nahezu überall haben Schulungen dazu stattgefunden und auch die Implementierung ist in vollem Gange. Einzig und allein die einrichtungsspezifischen Verfahrensanweisungen hinken noch hinterher oder sind noch nicht mit den bisherigen Pflegestandards usw. verzahnt. Genau diese Baustelle wollen wir im Laufe dieses Buches beseitigen!

Klären wir zunächst einmal die wichtigsten Begriffe, die im Alltag häufig ganz unterschiedlich verwendet werden: Pflegestandards und Expertenstandards.

### Pflegestandards

»Ein Pflegestandard ist ein allgemein zu erreichendes Leistungsniveau, welches durch ein oder mehrere Kriterien umschrieben wird.« Pflegestandards sind ein professionell abgestimmtes Leistungsniveau, das den Bedürfnissen der damit angesprochenen Bevölkerung entspricht (WHO).<sup>1</sup> Weiteres Kennzeichen eines Pflegestandards: Er wird in der jeweiligen Einrichtung entwickelt.

### Expertenstandards

Expertenstandards sollen diese individuellen Pflegestandards, die in einzelnen Einrichtungen entwickelt werden, begleiten. Sie sind »von Pflegeexperten erarbeitete evidenzbasierte und von der Berufsgruppe konsentierete Qualitätsinstrumente«<sup>2</sup>, die »das Qualitätsniveau in Gesundheits- und Altenhilfeeinrichtungen für PatientInnen und Betroffene«<sup>3</sup> erhöhen sollen.

Für die Pflege existieren derzeit sieben nationale Expertenstandards:

1. Dekubitusprophylaxe in der Pflege
2. Entlassungsmanagement in der Pflege
3. Schmerzmanagement in der Pflege

<sup>1</sup> <http://www.modernealtenpflege.de/Pflegestandards/pflegestandards.html> [Zugriff am 23.12.2010]

<sup>2</sup> <http://www.dnqp.de/> [Zugriff am 23.12.2010]

<sup>3</sup> Ebd. [Zugriff am 23.12.2010]

4. Sturzprophylaxe in der Pflege
5. Förderung der Harnkontinenz in der Pflege
6. Pflege von Menschen mit chronischen Wunden
7. Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege

Weitere Expertenstandards werden folgen und das ist auch gut so, denn diese Expertenstandards wirbeln Traditionen, Rituale und das zähe »Das machen wir schon immer so« kräftig durcheinander. In den meisten Einrichtungen machen die Expertenstandards vor allem eines deutlich: einen Veränderungsbedarf. Gewohnte Abläufe, überkommene Strukturen und verkrustete Unternehmenskulturen kommen auf den Prüfstand.

Wir sind uns sicher, dass es sich lohnt, solch tiefgreifende Veränderungen zu unternehmen; um eine lebendige professionelle Pflege und eine klientenzentrierte Lebenswelt möglich zu machen. Die nationalen Expertenstandards sind dafür das sichere Fundament: fachlich-kompetent, aktuell, mit großer Expertise und feinem Detailwissen konzipiert und überprüft.

Noch ein wichtiger Hinweis für Sie: Wir setzen in diesem Buch die Kenntnis der Expertenstandards voraus. Es geht uns nicht darum, die Expertenstandards im Wortlaut zu zeigen, sondern ihre Umsetzung voranzutreiben. Denn die nationalen Expertenstandards des DNQP sind keine Pflege- oder Handlungsanweisungen! Es ist Ihre Aufgabe als Einrichtung, aus den Standards Verfahrensanweisungen zu entwickeln.

### Expertenstandards

1. »stellen das einzuhaltende Niveau in der Pflege und den Pflegemaßnahmen selbst dar,
2. unterscheiden zwischen Struktur (räumliche und technische Möglichkeiten), der Qualität der Durchführung (Prozess) und dem Ergebnis (Befragung, Pflegevisite) Ihrer Pflege und der Pflegemaßnahmen,
3. behandeln aktuelle Themenbereiche, die besonders alte Menschen gefährden und werden so fachlich und wissenschaftlich aufgearbeitet,
4. können auch unter Umständen als »vorweggenommene Sachverständigengutachten« bei gerichtlichen Auseinandersetzungen gelten.«<sup>4</sup>

So sinnvoll dies alles klingt, die Haltung mancher Pflegekraft zu den Expertenstandards ist eher zwiespältig und die Frage der Umsetzung wird dementsprechend unter-

<sup>4</sup> Kämmer 2008, S. 437

schiedlich gesehen. Hier die häufigsten Antworten, wenn es um die Umsetzung der Expertenstandards geht: »Wir müssen das machen, der MDK will das so!«

- »Der Träger hat beschlossen, dass wir das bis zum Jahresende umgesetzt haben.«
- »Ich habe keine Ahnung, wie wir das machen sollen.«
- »Super, da kommt etwas Neues auf mich zu!«
- »Wir werden jetzt die Ärmel hochkrempeln, wir haben schon jede Menge geschafft. Auf uns ist Verlass.«

Erkennen Sie sich in der einen oder anderen Aussage wieder? Wird Ihnen bewusst, wie nützlich oder schädlich diese Aussagen sind? Tatsächlich beginnt der Erfolg eines Projekts bereits im Kopf! Wer das Schlimmste befürchtet, wird es auch eintreten sehen, weil er Probleme sofort negativ etikettiert. Wer dagegen damit rechnet, dass die Dinge schon gut werden, der nimmt Probleme als Herausforderungen wahr und hat so die bessere, weil unbelastetere Herangehensweise. Henry Ford, bekanntermaßen der Gründer einer weltweit erfolgreichen Automarke, sagte treffend: »Wenn Sie glauben, dass Sie eine Sache tun können, oder wenn Sie glauben, dass Sie eine Sache nicht tun können, so haben Sie in jedem Fall recht!«

Aber was bringt es Ihnen, wenn Sie die Expertenstandards umsetzen? Ist das wirklich so wichtig? Simone Schmidt, eine Autorin<sup>5</sup>, die sich intensiv mit dem Thema Umsetzung der Expertenstandards beschäftigt hat sagt: »Wenn Expertenstandards »alltags-tauglich« in die Pflege integriert werden, erreicht man dadurch eine individuelle, aktivierende und bedarfsgerechte Betreuung unter Berücksichtigung von aktuellen, pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen und unter Ausschluss möglicher Gefährdungen für Pflegekunde, Bewohner und Pflegekraft.«<sup>6</sup>

Hier wird die Chance von Expertenstandards deutlich und so geben unsere Verfahrensanweisungen das Leben vor Ort wieder, bzw. sie sollen es, wo die Welt des Pflegekunden es zulässt.

Oft genug sind Teilnehmer unserer Trainings nur widerwillig bereit, sich mit der Umsetzung von Expertenstandards zu befassen. »Müssen wir etwa bei einer einfachen Behandlungspflege bei einem Pflegekunden gleich das gesamte Assessment starten? Es geht doch nur um eine Herztablette!«, wird da etwa gemurrt. Der Unmut legt sich nicht, wenn wir nicken und tatsächlich sagen, dass auch in einem solchen Fall das Assessment genutzt werden muss.

---

<sup>5</sup> Vgl. Schmidt, 2009

<sup>6</sup> Ebd., S. V

Wir geben Ihnen zwei Beispiele, damit Sie sehen, warum das so sein muss. Stellen Sie sich vor: Ihr Auto kommt kurz in die Werkstatt, weil die Reifen gewechselt werden. Dabei fällt dem Mechaniker bei einem routinemäßigen Blick auf, dass die Bremsbeläge nicht mehr ausreichen. Er informiert Sie und nun haben Sie die Wahl, ob Sie auch die Bremsbeläge auswechseln lassen oder nicht. Aber ist das wirklich eine Wahl? Wollen Sie mit abgefahrenen Bremsen unterwegs sein? Wahrscheinlich sind Sie dem Mechaniker dankbar, dass er eben nicht nur auf die Reifen gestarrt hat, sondern seine Kompetenz nutzt und die Gesamtsituation in den Blick nimmt.

Ein zweites Beispiel: Meine Großmutter wurde in ihren letzten Lebenswochen von den Mitarbeitern einer Sozialstation versorgt, die ihr täglich die Medikamente gaben. Dabei fiel den Mitarbeitern so manches auf und sie informierten meine Mutter, sodass diese sich Gedanken machen konnte, welche Leistungen noch »dazu gekauft« werden konnten. Meine Oma war in guten Händen, denn Fachleute passten auf sie auf. Hätten sie meine Mutter nicht über weitere Risiken und Verbesserungsbedarfe informiert, hätte meine Großmutter womöglich noch die eine oder andere Krankheit entwickelt. Das hätte bedeutet, dass sie zusätzlich – und vermeidbar – gelitten hätte.

Die Konsequenz aus diesen beiden Beispielen lautet daher: Ein Risikoassessment ist auch bei der kleinsten Behandlungspflege sinnvoll. Es verschafft dem Pflegekunden und seinen Angehörigen Sicherheit. Nicht zuletzt ist genau diese sorgfältige Pflege und Beobachtung ein wesentlicher Marketingaspekt für Pflegedienste.

In diesem Buch behandeln wir die Umsetzung der Expertenstandards in der ambulanten Pflege. Tatsächlich gibt es mehr als einen Unterschied zu stationären Prozessen. Klassische Erschwernisfaktoren der ambulanten Pflege:

- Die Wohnverhältnisse, die teilweise widrig sind
- Die Wünsche des Pflegekunden, die im Gegensatz zu den Maßnahmen stehen, die sich aus den nationalen Expertenstandards ableiten
- Pflegenden Angehörige, die ein anderes Pflegeverständnis haben, die z.T. sogar rechtswidrig handeln, dies trotz Beratung aufrechterhalten und so dem Pflegekunden schaden
- Fehlende Hilfsmittel
- Enge Zeitvorgaben mit wenig Spielraum