

# Mit sorgfältigen, klaren Konzepten den Kunden als Menschen sehen

**Der Mensch steht im Mittelpunkt. Das ist auch bei der Sterbebegleitung und beim Beschwerdemanagement oberstes Gebot. In beiden Bereichen ist dieser Aspekt daher besonders zu beachten. Sorgfältig ausgearbeitete Konzepte und genaue Aufzeichnungen und Nachweise helfen, diesen Anspruch auch gegenüber den Prüfern deutlich zumachen.**

**Heidenheim.** In Würde leben – in Würde sterben: jeder Mensch hat das Recht, mit Sensibilität und Respekt behandelt zu werden. Auch nach dem Tode müssen die zu Lebzeiten geäußerten Wünsche des Verstorbenen Beachtung finden. Ein Konzept zur Sterbebegleitung muss auf diesen Aspekt eingehen, in den Qualitätsprüfungs-Richtlinien ist festgelegt, dass Absprachen des Bewohners mit dem Heim über Wünsche und Vorstellungen zur letzten Lebensphase und zum Verfahren nach dem Tod getroffen werden müssen. Auch die Vermittlung einer psychologischen oder seelsorgerischen Sterbebegleitung (z.B. über einen Hospizdienst) gilt als Mindestinhalt für dieses Konzept.



In das Konzept zur Sterbebegleitung sollten die formulierten Schwerpunkte der Hospiz- und Palliativgesellschaften einfließen.

Foto: Archiv

Sterben ist ein individueller Prozess, die Bedürfnisse des Betroffenen und auch der Angehörigen sind Leitfaden für eine persönliche Gestaltung und Begleitung im letzten Lebensabschnitt eines Menschen. Von der Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz und der Deutschen

Gesellschaft für Palliativmedizin sowie weiteren Gesellschaften auf Bundesebene wurden folgende Schwerpunkte der Sterbebegleitung formuliert:

- Symptombehandlung,
- Zuwendung für den Patienten und deren Angehörige,
- Patientenbeobachtung,
- Kommunikation sowie
- Erfassung der Bedürfnisse im physischen, psychischen, sozialen und spirituellen Bereich; Einbeziehung der Angehörigen.

Es ist zu empfehlen, diese Gesichtspunkte in das Konzept aufzunehmen und auszuarbeiten, so dass die Frage: „Gibt es ein Angebot zur Sterbebegleitung auf der Basis eines Konzeptes?“ bejaht werden kann, was auch davon abhängt, ob das Konzept den Mitarbeitern nachweislich bekannt ist (z.B. durch Dienstbesprechungsprotokolle oder Einarbeitungschecklisten).

Der Umgang mit Beschwerden kann sehr unterschiedlich gestaltet werden. Während manche Einrichtungen sich auf das Auslegen von Beschwerdeformularen beschränken, versuchen andere auch so genannte „verdeckte“ Beschwerden

zu erfassen. Dies geschieht, indem Mitarbeiter die Äußerungen von Bewohnern, die auf Unzufriedenheit hindeuten, schriftlich festhalten – denn nicht alle alten Menschen, die in Einrichtungen leben, sind in der Lage einen Beschwerdebogen auszufüllen. Die Aufzeichnung wird weitergeleitet, z.B. an die Pflegedienst- oder Heimleitung. Diese versucht durch Einleitung entsprechender Maßnahmen der Ursache der Unzufriedenheit auf den Grund zu gehen und Abhilfe zu schaffen. Wichtig ist dabei, den Sachverhalt bis zur endgültigen Bearbeitung und Erledigung fortlaufend zu dokumentieren.

Oberstes Ziel des Beschwerdemanagements ist die Zufriedenheit der Pflegekunden. Bewohner und Angehörige, die sich ernst genommen fühlen und die erfahren, dass eine Beschwerde auch tatsächlich bearbeitet wird und Lösungen gesucht werden, sorgen für eine positive Mundwerbung. Geht eine Einrichtung offen mit Beschwerden um, nutzt sie die Chance zur Qualitätsverbesserung. Schwachstellen können immer wieder auftreten und Beschwerden von Bewohnern,

Angehörigen aber auch Mitarbeitern dienen zur Aufdeckung derselben. Das gesamte Vorgehen sollte schriftlich festgelegt und den Mitarbeitern nahe gebracht werden. Anregungen hierzu gibt beispielsweise auch die DIN EN ISO 9001.

Bei der Qualitätsprüfung wird die Umsetzung der Regelung zum Beschwerdemanagement überprüft und dies bedeutet, dass Nachweise, also ausgefüllte und bearbeitete Beschwerdebögen, eingesehen werden.

Im nächsten und letzten Beitrag dieser Serie wird konkret auf die Pflegedokumentation in Bezug auf Selbstbestimmung, Biografiebezug, Ressourcenorientierung sowie Wünsche und Bedürfnisse eingegangen und Dokumentationsbeispiele aufgezeigt. //

## INFORMATION

Die Rubrik wird betreut von Claudia Heim, Projektleiterin, Pflegefachexpertin und TQM-Auditorin bei QM Service. E-Mail: [claudia.heim@qmservice.info](mailto:claudia.heim@qmservice.info), Internet: [www.qmservice.info](http://www.qmservice.info)