Fachhochschule Osnabrück
University of Applied Sciences

Deutsches Netzwerk für
Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege

Audit-Instrument

Teil 1: Patientenbezogenes Audit
- Hinweise zum Vorgehen beim patientenbezogenen Audit und zu Fragebogen 1
- Fragebogen 1
- Ergebnisprotokoll 1

Teil 2: Personalbezogenes Audit
- Hinweise zum Vorgehen beim personalbezogenen Audit
- Fragebogen 2
- Ergebnisprotokoll 2

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Teil 1: Patientenbezogenes Audit

Allgemeine Hinweise zum Vorgehen beim Audit

1. Der Auditor soll nicht am Entlassungsmanagement beteiligt sein.
2. Es muss genügend Zeit für das Audit einkalkuliert werden, insgesamt ca. 45 Minuten pro Patient ist ein durchschnittlicher Erfahrungswert. Mit Störungen muss gerechnet werden (Dokumente fehlen, Patient ist nicht da, andere Berufsgruppen intervenieren etc.).
3. Die Vorinformation aller Beteiligten der Pflegeeinheit über das Ziel, die Inhalte und das Vorgehen beim Audit ist wesentlich für die Minimierung von Kontrollängsten und eine reibungslose Durchführung (einsehbare Dokumente, Zustimmung anderer Berufsgruppen).
4. Für die Patientenbefragung gilt, dass das Audit regulärer Teil der Pflege ist. Es genügt also, die Patienten unmittelbar vor der Maßnahme zu informieren.
5. Der Expertenstandard gehört immer dazu, sowohl bei der Information der Pflegefachkräfte als auch beim Audit. Sowohl der Auditor als auch die verantwortlichen Pflegefachkräfte können sich dort bei Fragen und Unklarheiten rückversichern.
6. Es empfiehlt sich, alle Patientendokumente in einem ersten Arbeitsgang durchzugehen und die Akten mit Ausschluss eines poststationären Unterstützungsbedarfs wegzulegen. Falls ein solcher Ausschluss nicht dokumentiert ist, sollte man beim Pflegepersonal nachfragen bzw. die Patientenakte auf Unterstützungsbedarf prüfen. Bearbeitet werden die Akten, bei denen der Bedarf an Unterstützung nicht explizit ausgeschlossen ist. Es sollten nur so viele Pflegedokumentationen durchgesehen werden, bis die Zahl von 40 Patienten erreicht ist, die in das Audit eingeschlossen werden.
7. Die Gesamtzahl der entlassenen Patienten (I im Ergebnisprotokoll 1) und die Verteilung auf die Untergruppen Ia mit poststationärem Unterstützungsbedarf und Ib ohne poststationären Unterstützungsbedarf sollten pro Audit-Einsatz vermerkt und am Schluss summiert werden.
8. Das weitere Audit verteilt sich auf zwei Erhebungszeitpunkte, wobei sich die erste Erhebung auf die Kriterien E1.1 bis E4.5 und die zweite auf E5 bis E6.2 bezieht. Hilfreich wäre eine Absprache zwischen der Station/Abteilung und dem Auditor, so dass der Auditor nach Bekannt werden des voraussichtlichen Entlassungstermins eines Patienten, gerade auch bei kurzfristigen Entlassungen, (spätestens aber 24 Stunden vor Entlassung) informiert wird.
9. Die angestrebte Stichprobengröße von 40 Patienten ist anspruchsvoll, sollte jedoch wenn möglich erreicht werden, um durch das Audit aussagefähige Daten zu erhalten.
10. Es sollte sichergestellt werden, dass jeder Patient nur einmal in die Gesamterhebung einbezogen wird. Hierzu empfiehlt es sich, entweder eine entsprechende Liste zu führen oder das Audit in der Patientenakte zu vermerken.
11. Befragung von Patienten und/oder ihre Angehörigen: Die Befragungssituation sollte so gestaltet werden, dass Diskretion gewährleistet ist und sich die Befragten frei äußern können. Zum Vertrauensaufbau sind Dienstkleidung und Namensschild hilfreich.
12. Die Befragung von Patienten bzw. Angehörigen kann jederzeit für die befragten Personen sprachlich verständlich und an den individuellen Fall angepasst werden.

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

13. Die Ergebnisse werden in das Ergebnisprotokoll 1 (Patienten) eingetragen. Sollten mehr als 40 Patienten in das Audit einbezogen werden, können die weiteren Daten auf einer Kopie des Ergebnisprotokolls eingetragen werden.

14. Zur Auswertung: Als „gültig“ werden nur die Ja- und Nein-Antworten gewertet. Wenn eine Audit-Frage mit „Nein“ oder „Nicht anwendbar“ beantwortet wird, bitte in der Kommentarspalte eine Begründung angeben.

Hinweise zu den Items des Fragebogens 1

E1.1 Die erste Frage bezieht sich auf das initiale Assessment.

E1.2 Mit dieser Frage wird festgestellt, ob ein differenziertes Assessment mit dem Patienten erfolgt ist, wenn bei dem initialen Assessment ein poststationärer Pflege- und Unterstützungsbedarf festgestellt wurde.

E3.1 Gemeint sind spezifische Beratungen und Schulungen, die sich auf die in der individuellen Entlassungsplanung genannten Handlungserfordernisse beziehen.

E4.1 Je nach Art des Entlassungsmanagements werden die Pflegefachkräfte (direktes Entlassungsmanagement) oder die spezialisierte Überleitungskraft (indirektes Entlassungsmanagement) befragt.

E4.2 s. o.

E4.3 s. o.

E3.2 Vorrang hat die Befragung des Patienten. Ist die Befragung des Patienten nicht möglich, sollten alternativ Angehörige befragt werden. Frage kann umformuliert und erläutert werden.

E3.3 s. o.

E4.4 s. o.

E4.5 s. o.

E5 Der Zeitpunkt kann im Einzelfall von dieser Vorgabe abweichen, sollte aber im Kommentar begründet werden. Diese Angaben sollten entweder in der Dokumentation oder in einem Entlassungsprotokoll zu finden sein.

E6.1 Diese Angaben sollten durch die Befragung der Pflegefachkräfte bzw. der spezialisierten Überleitungskraft eingeholt werden (alternativ kann eine Dokumentenanalyse erfolgen).

E6.2 s. o.

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Fragebogen 1: Patientenbezogene Daten

Name der Einrichtung und Pflegeeinheit: .....

Nummer ..... **Datum** ..... **Benötigte Zeit**: .....

Quelle	Code/Frage	Ant-wort	Kommentare
Dokumen-tenanalyse	E1.1 Wurde ein initiales Assessment durchgeführt?		
	E1.2 Wurde differenziertes Assessment durchgeführt?		Wenn ja, bitte den Namen des Instruments angeben.
	E2 Liegt eine individuelle Entlassungsplanung vor, in der konkrete Handlungserfordernisse für die poststationäre Versorgung aufgeführt sind?		
	E3.1 Wurde/n eine geplante Beratung und/oder eine geplante Schulung durchgeführt, die sich auf den Pflegebedarf nach der Entlassung bezieht/en?		
Befragung der zuständigen Pflege-fachkraft	E4.1 Wurden mit den intern beteiligten Berufsgruppen der voraussichtliche Unterstützungsbedarf und Entlassungstermin abgestimmt?		
	E4.2 Wurden mit den extern beteiligten Einrichtungen der Unterstützungsbedarf und der Entlassungstermin abgestimmt?		
	E4.3 Wurde der weiter betreuenden Einrichtung eine Pflegeübergabe unter Einbeziehung des Patienten angeboten?		
Patient (alternativ Angehörige) fragen	E3.2 Fühlen Sie sich auf die Situation nach der Entlassung vorbereitet?		
	E3.3 Wissen Sie, wer Ihnen nach der Entlassung Unterstützung leistet?		
	E4.4 Kennen Sie den voraussichtlichen Termin Ihrer Entlassung?		
	E4.5 Hat jemand aus dem Pflegeteam in den letzten Tagen mit Ihnen über die Entlassung und die weitere Versorgung gesprochen?		

Dokumen-tenanalyse (alternativ Pflegefach-kraft fragen)	E5 Wurde spätestens 24 Stunden vor Entlassung eine Überprüfung der Entlassungsplanung durchgeführt?		
Befragung der zu-ständigen Pflege-fachkraft (alternativ Dokumenten analyse)	E6.1 Wurde innerhalb von 48 Stunden nach der Entlassung die Umsetzung der Entlassungsplanung überprüft?		
	E6.2 Waren die Versorgungsleistungen aus der Sicht der jeweils Befragten (Patient, Angehörige, weiterversorgende Einrichtung) angemessen?		Falls nein, welche Versorgungsdefizite sind aufgetreten?

J = ja N = nein NA = nicht anwendbar (N und NA bitte im Kommentar erläutern)

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Ergebnisprotokoll 1: Patienten

Standard:	Entlassungsmanagement	**Stichprobe**	
		Patienten/Angehörige:	40 Patienten mit poststationärem Unterstützungsbedarf
Ziel des Audits:	Herausfinden, ob jeder Patient mit poststationärem Unterstützungsbedarf ein individuelles Entlassungsmanagement erhält.	**Personal:**	Alle Pflegekräfte der Pflegeeinheit schriftlich
		Zeitrahmen:	4 Wochen

Name der Einrichtung und Pflegeeinheit: ..... Zeitraum des Audits: von: ..... bis: .....

Funktion/Position der Auditorin:.....

Gesamtaufwand der Auditorin: .....(in Stunden)
(inkl. Wegezeiten und telefonischen Absprachen)

Art des Entlassungsmanagements: direkt ☐ indirekt ☐ Kombination direkt /indirekt ☐

I Gesamtzahl der entlassenen Patienten: .....

davon

a) mit poststationärem Unterstützungsbedarf: .....

b) mit ausgeschlossenem poststationären Unterstützungsbedarf: .....

II Kommentar (Besonderheiten, Probleme, Auffälligkeiten): .....

.....

.....

Code	Patientenbezogene Stichprobe																																								Summe			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	gültig	J	N	J in %
E1.1																																												
E1.2																																												
E2																																												
E3.1																																												
E4.1																																												
E4.2																																												
E4.3																																												
E3.2																																												
E3.3																																												
E4.4																																												
E4.5																																												
E5																																												
E6.1																																												
E6.2																																												

J = ja N = nein NA = nicht anwendbar

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Teil 2: Personalbezogenes Audit

Hinweise zum Vorgehen beim personalbezogenen Audit (Fragebogen 2: Befragung der Pflegefachkräfte zum Fortbildungsbedarf)

1. Die Befragung der Pflegefachkräfte zum Fortbildungsbedarf wird in schriftlicher Form bei allen Pflegefachkräften der Station anonym durchgeführt. Dafür ist ggf. die Information und Einbeziehung des Betriebs-/Personalrates ratsam.
2. Die Pflegefachkräfte sollten auch darüber informiert werden, dass die Befragung Teil der Einführung des Expertenstandards ist und es zur Auswertung des Erfolgs der Standardeinführung und -anwendung wichtig ist, die Selbsteinschätzung des Pflegepersonals zum Wissensstand bezüglich der Standardkriterien zu erfassen.
3. Um einen hohen Rücklauf zu erhalten, empfiehlt es sich, dass der Auditor persönlich die Fragebögen verteilt und ggf. in einer „Wahlurne“ wieder einsammelt.
4. Die Beispiele des Fragebogens 2 können sprachlich angepasst werden, z. B. durch Nennung der tatsächlich angebotenen Fortbildungsveranstaltung. Die fett gedruckte Überschrift darf dabei allerdings nicht verändert werden und die Beispiele müssen dem jeweiligen Themengebiet entsprechen.
5. Bitte in Ergebnisprotokoll 2 die Anzahl der ausgegebenen Fragebögen angeben. Diese Zahl sollte der Anzahl der Pflegefachkräfte in der/den beteiligten Pflegeeinheit/en entsprechen.
6. Bei indirektem Entlassungsmanagement durch eine spezialisierte Überleitungskraft und der Kombination aus direktem und indirektem Entlassungsmanagement werden die Pflegekräfte der Station/Abteilung nur zu S1b, S2 und S3 befragt (Befragung der Pflegefachkräfte bei indirektem Entlassungsmanagement), bei direktem Entlassungsmanagement zusätzlich zu den Punkten S4 und S5/S6 (Befragung der Pflegefachkräfte bei direktem Entlassungsmanagement).
7. Zu S1a (schriftliche Verfahrensregel und Assessmentinstrumente), S4 (Autorisierung zur Koordination) und S6 (Autorisierung zur Evaluation) soll einmalig bei direktem Entlassungsmanagement die Leitung der Pflegeeinheit und bei indirektem Entlassungsmanagement die spezialisierte Überleitungskraft befragt werden. Die Antworten können direkt im Audit-Protokoll (Personalbefragung) vermerkt werden.
8. Die Ergebnisse der Personalbefragung werden in das jeweilige Ergebnisprotokoll 2 (Personalbefragung bei direktem oder indirektem Entlassungsmanagement) eingetragen. Sollten mehr als 40 Mitarbeiterinnen befragt worden sein, können die weiteren Daten auf einer Kopie des Ergebnisprotokolls eingetragen werden.
9. Zur Auswertung: Als „gültig“ werden nur die Ja- und Nein-Antworten gewertet. Das Ergebnis ist der Anteil der Ja-Antworten an allen gültigen Antworten.

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Befragung der Pflegefachkräfte zum Fortbildungsbedarf
(bei direktem Entlassungsmanagement)

Liebe Kollegin, lieber Kollege aus dem Pflegedienst,

in Ihrer Pflegeeinheit wurde der Expertenstandard „Entlassungsmanagement in der Pflege“ eingeführt. Sie sind unter Umständen bereits über die Qualitätsbewertung (Audit) informiert und zu von Ihnen betreuten Patienten/Bewohnern befragt worden. Zur Auswertung des Erfolgs der Standardeinführung und -anwendung ist es wichtig, die Selbsteinschätzung des Pflegepersonals zum Wissensstand bezüglich der Standardkriterien zu erfassen. Wir bitten Sie daher, den folgenden kurzen Fragebogen auszufüllen und der Auditorin zurückzugeben.

Da es Sinn und Zweck von Expertenstandards ist, neues Wissen zu verbreiten, besteht bei ihrer Einführung grundsätzlich Fortbildungsbedarf. **Wir möchten von Ihnen wissen, zu welchen Themen Sie in den vergangenen 24 Monaten an Schulungs- oder Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen haben** und **zu welchen Themen Sie weiteren Schulungs-/Fortbildungsbedarf sehen.** Als Fortbildungen gelten auch Informationen durch Kolleginnen im Rahmen von Dienstbesprechungen oder Übergaben. Ebenso gehören dazu praktische Übungen und Trainings (z. B. Schulungen für Hilfsmittel).

Fortbildungsthemen	**Teilnahme**		**Weiterer Bedarf**	
	Ja	**Nein**	**Ja**	**Nein**
Einschätzungskriterien und Assessment-Verfahren (S1b)	☐	☐	☐	☐
Planung und Steuerung einer individuellen Entlassung (Versorgungsangebote der Region, Ansprechpartner u. a.) (S2)	☐	☐	☐	☐
Beratung und Schulung von Patienten und Angehörigen (S3)	☐	☐	☐	☐
Koordination von Entlassungsprozessen (S4)	☐	☐	☐	☐
Evaluation der Entlassungsplanung (S5/S6)	☐	☐	☐	☐

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Befragung der Pflegefachkräfte zum Fortbildungsbedarf
(bei indirektem Entlassungsmanagement)

Liebe Kollegin, lieber Kollege aus dem Pflegedienst,

in Ihrer Pflegeeinheit wurde der Expertenstandard „Entlassungsmanagement in der Pflege“ eingeführt. Sie sind unter Umständen bereits über die Qualitätsbewertung (Audit) informiert und zu von Ihnen betreuten Patienten/Bewohnern befragt worden. Zur Auswertung des Erfolgs der Standardeinführung und -anwendung ist es wichtig, die Selbsteinschätzung des Pflegepersonals zum Wissensstand bezüglich der Standardkriterien zu erfassen. Wir bitten Sie daher, den folgenden kurzen Fragebogen auszufüllen und der Auditorin zurückzugeben.

Da es Sinn und Zweck von Expertenstandards ist, neues Wissen zu verbreiten, besteht bei ihrer Einführung grundsätzlich Fortbildungsbedarf. **Wir möchten von Ihnen wissen, zu welchen Themen Sie in den vergangenen 24 Monaten an Schulungs- oder Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen haben** und **zu welchen Themen Sie weiteren Schulungs-/Fortbildungsbedarf sehen.** Als Fortbildungen gelten auch Informationen durch Kolleginnen im Rahmen von Dienstbesprechungen oder Übergaben. Ebenso gehören dazu praktische Übungen und Trainings (z. B. Schulungen für Hilfsmittel).

Fortbildungsthemen	**Teilnahme**		**Weiterer Bedarf**	
	Ja	**Nein**	**Ja**	**Nein**
Einschätzungskriterien für ein initiales Assessment (S1b)	☐	☐	☐	☐
Mitwirkung an individuellen Entlassungsplanungen (S2)	☐	☐	☐	☐
Beratung und Schulung von Patienten und Angehörigen (S3)	☐	☐	☐	☐

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Ergebnisprotokoll 2: Befragung der Pflegefachkräfte zum Fortbildungsbedarf

(bei direktem Entlassungsmanagement)

Gibt es eine schriftliche Verfahrensregelung zum Entlassungsmanagement (S1a)? ☐ Ja ☐ Nein

Liegen die erforderlichen Assessmentinstrumente vor (S1a)? ☐ Ja ☐ Nein

Ist die Pflegefachkraft zur Koordination des Entlassungsprozesses autorisiert (S4)? ☐ Ja ☐ Nein

Ist die Pflegefachkraft zur abschließenden Evaluation autorisiert (S6)? ☐ Ja ☐ Nein

Code	Pflegepersonalbezogene Stichprobe																																												Summe			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	gültig	J	N	J in %
Zur tatsächlichen Teilnahme an Informationsveranstaltungen, Schulungen oder Fortbildungen:																																																
S1b																																																
S2																																																
S3																																																
S4																																																
S5/S6																																																
Zum weiterhin bestehenden Fortbildungsbedarf:																																																
S1b																																																
S2																																																
S3																																																
S4																																																
S5/S6																																																

J = ja N = nein NA = nicht anwendbar

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Ergebnisprotokoll 2: Befragung der Pflegefachkräfte zum Fortbildungsbedarf

(bei indirektem Entlassungsmanagement)

Gibt es eine schriftliche Verfahrensregelung zum Entlassungsmanagement (S1a)?	☐ Ja	☐ Nein
Liegen die erforderlichen Assessmentinstrumente vor (S1a)?	☐ Ja	☐ Nein
Ist die spezialisierte Überleitungskraft für die Koordination des Entlassungsprozesses autorisiert (S4)?	☐ Ja	☐ Nein
Ist die spezialisierte Überleitungskraft für die abschließende Evaluation autorisiert (S6)?	☐ Ja	☐ Nein

Code	Pflegepersonalbezogene Stichprobe																																							Summe			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	gültig	J	N	J in %
Zur tatsächlichen Teilnahme an Informationsveranstaltungen, Schulungen oder Fortbildungen:																																												
S1b																																												
S2																																												
S3																																												
Zum weiterhin bestehenden Fortbildungsbedarf:																																												
S1b																																												
S2																																												
S3																																												

J = ja N = nein NA = nicht anwendbar

© Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)