

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

**Elisabeth Höfler  
Leiterin der Diätschule und  
der Diät- und Ernährungsberatung  
Vinzenz von Paul Kliniken gGmbH  
Marienhospital Stuttgart**

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

**Handlungsfeld  
Ernährungsberatung**

**Qualitätssicherung im klinischen  
Alltag und in der Rehabilitation**

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

**Anforderung an das Dienstleistungsspektrum der Ernährungsberatung:**

**kundenfreundlich und kundengerecht**

**therapiegerecht und qualitätsorientiert**

**leistungsgerecht und wirtschaftlich**

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Indikatoren für die Qualität in der Ernährungsberatung:

nach Donabedian (1980)

Struktur-  
qualität

Ergebnis-  
qualität

Prozess-  
qualität

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Strukturqualität:

räumliche Ausstattung

Medienausstattung

Know-how

Informationstechnologie

etc.

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Prozessqualität:

organisatorischer und inhaltlicher  
Ablauf

Interaktion zwischen den Berufsgruppen

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

## **Ergebnisqualität:**

**Einfluss auf den Gesundheitszustand  
und die Lebensqualität**

**Compliance des Kunden**

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## 1. Schritt: Formulieren des Leistungsangebotes für die Klinik und REHA- Einrichtung

Einzelberatung nach ärztlicher Verordnung

Ernährungs- und diättherapeutische Betreuung stationärer Patienten

Gruppenberatung nach ärztlicher Verordnung

Strukturierte Diabetiker-Schulung (zielgruppenspezifisch)

Koch- und Backkurse (Eigenleistung)

Praktische Schulungen für externe Kooperationspartner

Telefonische Beratungen

Öffentlichkeitsarbeit


Anforderung an die

Ernährungsberatung Abteilung

- meist Termin mit Ihnen  
keine aus

Besuch erwünscht

Patient kann in die  
Sprechstunde bestellt werden

10.01.2003	
ickar	
M 22.10.1934	
HKT: Inter-Krankenversicherung Stuttgart	
INN/KELL	P

Diagnose/Fragestellung:

Diabetes mell Typ 2  
=> Beratung über Ernährung (auch das  
Halbbrunnen diätetisch wie folgt etc.) bei Diabetes

Stuttgart, 13.01.03

  
Unterschrift des Stationsarztes

Befund der Abteilung:

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## 1. Schritt: Formulieren des Leistungsangebotes für die Klinik und REHA-Einrichtung

Einzelberatung nach ärztlicher Verordnung

Ernährungs- und diättherapeutische Betreuung stationärer Patienten nach ärztlicher Verordnung

Gruppenberatung nach ärztlicher Verordnung

Strukturierte Diabetiker-Schulung (zielgruppenspezifisch)

Koch- und Backkurse (Eigenleistung)

Praktische Schulungen für externe Kooperationspartner

Telefonische Beratungen

Öffentlichkeitsarbeit

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

## **2. Schritt: Standardisieren des Leistungsangebotes für die Klinik und REHA-Einrichtung**

**Leitlinien als Instrument zur Qualitätssicherung**

**Definieren von Dienstleistungsauftrag und Selbstverständnis für die Ernährungsberatung**

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

**Auszug aus den Leitlinien: Vinzenz von Paul Kliniken gGmbH-Marienhospital Stuttgart (1995, 1996, 2000, 2002)**

1. Wir führen auf ärztliche Verordnung Ernährungsberatungen als Einzel- oder Gruppenberatungen durch.
2. Wir betreuen täglich auf ärztliche Anordnung schwerkranke Patienten, insbesondere im onkologischen Bereich und auf den Palliativstationen.
3. Für die Beratungen stehen standardisierte Unterlagen und für Patienten Informationsbroschüren bereit.
4. Grundlage für die Patientenberatung sind medizinische und ernährungswissenschaftlich gesicherte Erkenntnisse.

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Auszug aus den Leitlinien: Vinzenz von Paul Kliniken gGmbH-Marienhospital Stuttgart (1995, 1996, 2000, 2002)

5. Das Beratungsgespräch führen wir geplant und individuell durch. Wir informieren uns vor dem Beratungsgespräch über die Situation des Patienten.
6. Für die vernetzte Zusammenarbeit mit externen Kooperationspartnern gewähren wir ein zielorientiertes, inhaltlich abgestimmtes und organisatorisch geplantes Dienstleistungsspektrum und evaluieren dieses.
7. Wir achten jeden Patienten in seiner Persönlichkeit unabhängig von Krankheit, Religion, Staatszugehörigkeit und sozialer Situation.
8. Wir arbeiten zum Wohle des Patienten mit Kolleginnen und allen anderen am Behandlungsprozess beteiligten Berufsgruppen loyal zusammen.

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

**Auszug aus den Leitlinien: Vinzenz von Paul Kliniken gGmbH-Marienhospital Stuttgart (1995, 1996, 2000, 2002)**

9. Wir beziehen Angehörige oder andere Berufsgruppen in das Beratungsgespräch ein und planen die Beratungszeiten in Absprache.
10. Nach aktuellen Anforderungen arbeiten wir in aufgabenzentrierten Gremien mit.
11. Öffentlichkeitsarbeit ist Bestandteil unserer Aufgabe. Wir bieten sie allen Fachkliniken des Hauses an und fördern das Berufsbild in der Öffentlichkeit.
12. Wir dokumentieren unsere Leistungen verantwortlich.
13. In der täglichen Teambesprechung tauschen wir Informationen und Erfahrungen aus. In schwierigen Situationen beraten wir Lösungsvorschläge und treffen Entscheidungen.

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Auszug aus den Leitlinien: Vinzenz von Paul Kliniken gGmbH-Marienhospital Stuttgart (1995, 1996, 2000, 2002)

14. Wir führen wöchentlich eine Dienstbesprechung durch und nehmen an den interdisziplinären Übergabegesprächen auf den Palliativstationen teil.
15. Hospitation und Rückmeldung begreifen wir als Chance für unsere Weiterentwicklung.
16. Wir ermöglichen im Kollegium jedem Einzelnen die berufliche Fort- und Weiterbildung, sofern es die Rahmenbedingungen zulassen.
17. Als Beratungsteam nehmen wir regelmäßig Supervision in Anspruch, die uns befähigt, anstehende Aufgaben, Probleme und Konflikte zu lösen und neue Wege zur besseren Zusammenarbeit zu entwickeln.
18. Wir begreifen uns als „lernende Organisation“ und sind offen für neue Fragestellungen, wissenschaftliche Erkenntnisse und neue Arbeitstechniken.

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

Integration der Ernährungsberatung bei der Erarbeitung von Behandlungs-Leitlinien am Beispiel Diabetes mellitus:

Behandlungsleitlinien sind:

wissenschaftlich begründete  
Handlungsempfehlungen

praxisorientierte und systematische  
Orientierungs- und Entscheidungshilfen

interdisziplinär erarbeitete und konsensfähige  
Vereinbarungen

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Zusammensetzung einer interdisziplinären Gruppe

**Vorsitz**

Medizinische Direktorin  
für Diabetologie und Endokrinologie

**Methodiker**

Oberarzt, Diabetologie, Beauftragter  
des Qualitätsmanagements

**Gruppenmitglieder**

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Gruppenmitglieder

- Oberarzt, Diabetologie
- Oberarzt, Cardiology
- Leitende Pflegekraft bzw. Fachbeauftragte Krankenschwester
- Diabetesberaterin DDG, Krankenschwester
- Diabetesberaterin DDG, Diätassistentin, ernährungsmedizinische Beraterin, DGE
- Klinikapotheckerin
- Pflegekraft mit Zusatzausbildung „Wundversorgung“

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Festlegen von Standards für die Ernährungsberatung

### Einzelberatung

- Beratungs-Standards, DGE
- Qualitätsstandards, VDD
- Hausintern erarbeitete Standards auf gesicherter wissenschaftlicher Basis

Deutsche  
Gesellschaft  
für  
Ernährung

DGE-  
Beratungs-  
Standards



Der  
Wissenschaft  
verpflichtet  
Ihr Partner  
für Essen  
und Trinken

**VDD-QUALITÄTSSTANDARDS**



*VERBAND DER DIÄTASSISTENTEN –  
DEUTSCHER BUNDESVERBAND E.V.*

### Enterale Ernährungstherapie - Entlassungsversorgung

#### Anmeldung bei

FAX: \_\_\_\_\_

Stationäre Entlassung geplant am: \_\_\_\_\_

Datum : \_\_\_\_\_

Telefonnummer der Station: \_\_\_\_\_

**Adressfeld  
für großes Etikett**  
 Name, Vorname  
 Adresse  
 Geburtsdatum  
 Krankenkasse  
 Abteilung/Station

Ansprechpartner/ Angehörige/ ambulanter Pflegedienst/ Heim: \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Hausarzt: \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Diagnose für enterale Ernährung: \_\_\_\_\_

Körpergröße: \_\_\_\_\_ cm

Körpergewicht: Ist \_\_\_\_\_ Gewicht, Soll \_\_\_\_\_ Gewicht

#### Enterale Ernährungstherapie

Eingesetzte Nahrung \_\_\_\_\_

per Schwerkraft  per Ernährungspumpe

#### Applikationsform

kontinuierliche Applikation: \_\_\_\_\_ ml/Std.

Bolus-Applikation: Anzahl x Menge \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_ ml

Sondenlage:  gastral  duodenal  jejunal

Gesamtmenge Sondennahrung pro Tag:

1500 ml  2000 ml  2500 ml  \_\_\_\_\_ ml

zusätzliche Flüssigkeitsmenge pro Tag:

500 ml  750 ml  1000 ml  1500 ml  \_\_\_\_\_ ml

#### Berechnungsgrundlagen:

Ernährungszustand:

zufriedenstellend  Risikobereich für Unterernährung  schlecht

empfohlene Energiezufuhr:

<input type="checkbox"/> 27 kcal/kg KG	<input type="checkbox"/> 32 kcal/kg KG	<input type="checkbox"/> 42 kcal/kg KG
<input type="checkbox"/> 30 kcal/kg KG	<input type="checkbox"/> 37 kcal/kg KG	<input type="checkbox"/> 45 kcal/kg KG
	<input type="checkbox"/> 40 kcal/kg KG	<input type="checkbox"/> 50 kcal/kg KG

#### Berechnung des Energie- und Flüssigkeitsbedarfs nach Sollgewicht:

Energiebedarf \_\_\_\_\_ kcal/Tag Flüssigkeitsbedarf \_\_\_\_\_ ml/Tag

Bemerkung: \_\_\_\_\_

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Gruppenberatung

### Strukturierte Diabetiker-Schulung

Grundlage: „Patients-empowerment“

handlungsorientierter Aufbau

Beispiele aus den Handlungsfeldern

Ernährung bei Diabetes mellitus Typ 2:

bewusst essen- gesund leben

Fett ist nicht gleich Fett

Kohlenhydrate- auf die Auswahl kommt es an

mein Ernährungsplan

im Alltag

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

**Entwickeln und veröffentlichen von:**

**Informationsbroschüren**

**Faltblättern**

**Rezeptmappen für Koch- und Backkurse**

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung



## Ernährung bei:

Fettstoffwechselstörungen

Diabetes mellitus Typ 1

Diabetes mellitus Typ 2

Erkrankungen der  
Verdauungsorgane

Obstipation und  
Divertikulose

Tumorerkrankungen

## LACTASEMANGEL

### Ernährung bei Milchzuckerunverträglichkeit

Für den Abbau des in vielen Le-

## KURZDARMSYNDROM

### Ernährung nach einer Dünndarmresektion

Nach einer Teilentfernung des Dünndarmes können Ernährungsprobleme wie Durchfall oder eine Verringerung des Nährstoffab-

Da bei einer ausgedehnten Dünndarmresektion viele Nahrungsbestandteile unverdaut mit dem Stuhl ausgeschieden werden, sollten Sie

## STOMAPATIEN TEN

### Ernährung nach Anlage eines Stoma

Ein Stoma ist ein künstlicher Darmausgang. Fachsprachlich wird er als Anus praeter bezeichnet.

Die Ernährungsempfehlungen, die allgemein für Stomaträger gegeben werden, verlangen teilweise erhebliche Einschränkungen, die nicht

## MORBUS CROHN

### Ernährung bei Morbus Crohn und Colitis ulcerosa

Morbus Crohn und Colitis ulcerosa sind chronische, entzündliche Darmerkrankungen, die zu Schädigungen der Schleimhaut führen. Der Morbus Crohn kann in jedem Teil des Verdauungstraktes auftreten, die Colitis ulcerosa ist vorwiegend auf den Dickdarm und Enddarm beschränkt. Die Ursachen für diese Darmerkrankungen sind nicht eindeutig geklärt. Ebenso wenig gibt es „das Ernährungskonzept“ bei Morbus Crohn und Colitis ulcerosa. Bei keiner der bisher untersuchten Diäten konnte ein erneuter entzündlicher Schub verhindert oder hinausgezögert werden. Zudem treten von Patient zu Patient unterschiedliche Ernährungsprobleme auf. Doch lassen sich über eine gezielte Ernährung der Krankheitsverlauf positiv beeinflussen und die Symptomatik mildern.

Angepaßt an den Verlauf der Erkrankung werden bei Morbus Crohn und Colitis ulcerosa zwei Ernährungskonzepte eingesetzt. In

#### Die akute Phase

Nach Infusionen oder Sondennahrung müssen Sie Ihre Nahrungsmittelauswahl langsam und bewußt erweitern. Wichtig ist, daß Sie genügend Kalorien aufnehmen. Dies gelingt Ihnen am leichtesten, wenn Sie die Nahrungsmenge auf mehrere kleine Mahlzeiten über den Tag verteilen. Bevorzugen Sie zunächst Lebensmittel, die leicht verdaulich, eiweißreich und ballast- und röststoffarm sind. Auf der folgenden Seite finden Sie eine Zusammenstellung entsprechender Nahrungsmittel und Speisen. Sie soll Ihnen Anregungen für einen abwechslungsreichen und bekömmlichen Kostplan geben. Allerdings beinhaltet diese Ernährung nur wenig rohes Obst und Salate und damit auf Dauer gesehen zu wenig Vitamine, Mineral- und Ballaststoffe. Daher sollten Sie unbedingt, sobald der akute Schub abgeklungen ist und Unverträglichkeiten, Übelkeit, Durchfälle oder Schmerzen nach-

ber  
zuc  
ver  
Dü  
Mi  
zuc  
zuc  
ma  
un  
unc  
Da  
ren  
me  
ner  
in  
ner  
Du  
Ma  
prü  
ner  
unc  
gel  
zuc  
ers  
kra  
Da  
Die  
zuc  
sch  
Re  
Le  
ist  
gh

häuf  
Dün  
wei  
der  
und  
entf  
Kur  
nähi  
der  
präg  
Dür  
die  
nate  
kön  
nah  
Von  
ranj  
syn  
kun  
die  
wei  
ner  
sch  
füh  
Eiel  
bitu  
aus  
folg  
sch

Hanc  
chen  
man  
Anle  
darm  
ausg  
steht  
Stuhl  
bei ei  
Die  
Die  
Die  
Colo  
chen  
Legu  
darm  
bund  
enten  
Stuhl

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## 3. Schritt: Dokumentieren

### Ärztliche Verordnung von Ernährungsberatungen

Nach dem Beratungsgespräch dokumentieren von:

- inhaltlichen Schwerpunkten
- Vorschläge für die weitere diätetische Behandlung
- Ausgegebene schriftliche Beratungsmaterialien
- Original für Patientenakte, Durchschlag für ERNB

Anforderung an die

Ernährungsberatung Abteilung

- meist Termin mit Ihnen  
ke. aus

Besuch erwünscht

Patient kann in die  
Sprechstunde bestellt werden

10.01.2003  
Sudetenstr. 1  
73734 Esslingen am Neckar  
M 22.10.1934  
HKT: Inter-Krankenversicherung Stuttgart  
INN/KELL P

Diagnose/Fragestellung:

Diabetes mell Typ 2  
=> Beratung über Ernährung (auch da B  
Nährstoffdruck möglich etc.) bei Diabetes

Stuttgart, 13.01.03

Klllll  
Unterschrift des Stationsarztes

Befund der Abteilung: 16.01.03:

Energiezufuhr (Anamnese) + 800-1200 kcal über  
Bedarf

Energiebedarf bei 24,5 kg Übergewicht lt. Eintrag  
Diab.-Paß 1500 kcal, Alternativen aufgezeigt

Fettzufuhr, allg. ↓↓, Auswahl besprochen

Kohlenhydrate, BZ-wirksame KH, Auswahl  
Verteilung, Zucker

17.01.03:

Menübeispiele, Zülsstück, Abendessen individuell  
Getränke! Auswahl besprochen

=> Empfehlung: Strukturiert Diabetikerversorgung  
Schriftl. Material: Broschüre Diab. Typ 2 Kripinski

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

Eintrag in das Patientendokumentationssystem:

→ DRGs

Ernährungsberatung

Datum

Unterschrift

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Leistungserfassung als Grundlage für statistische und betriebswirtschaftliche Berechnungen

### Die EDV-gestützte Leistungserfassung umfasst:

- Ärztlich verordnete Einzelberatungen
- ernährungs- und diättherapeutische Betreuung stationärer Patienten
- Gruppenberatungen
- Strukturierte Diabetiker-Schulung
- Koch- und Backkurse
- Praktische Schulungen
- Telefonische Beratungen
- Öffentlichkeitsarbeit

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

Die Auswertung kann jederzeit monatlich, viertel-, halbjährlich oder jährlich erfolgen. Auswertbar sind die erbrachten Leistungen bezogen auf die:

**Kostenstellen (Abteilungen oder Stationen)**

**Indikationen**

**Arbeitszeit**

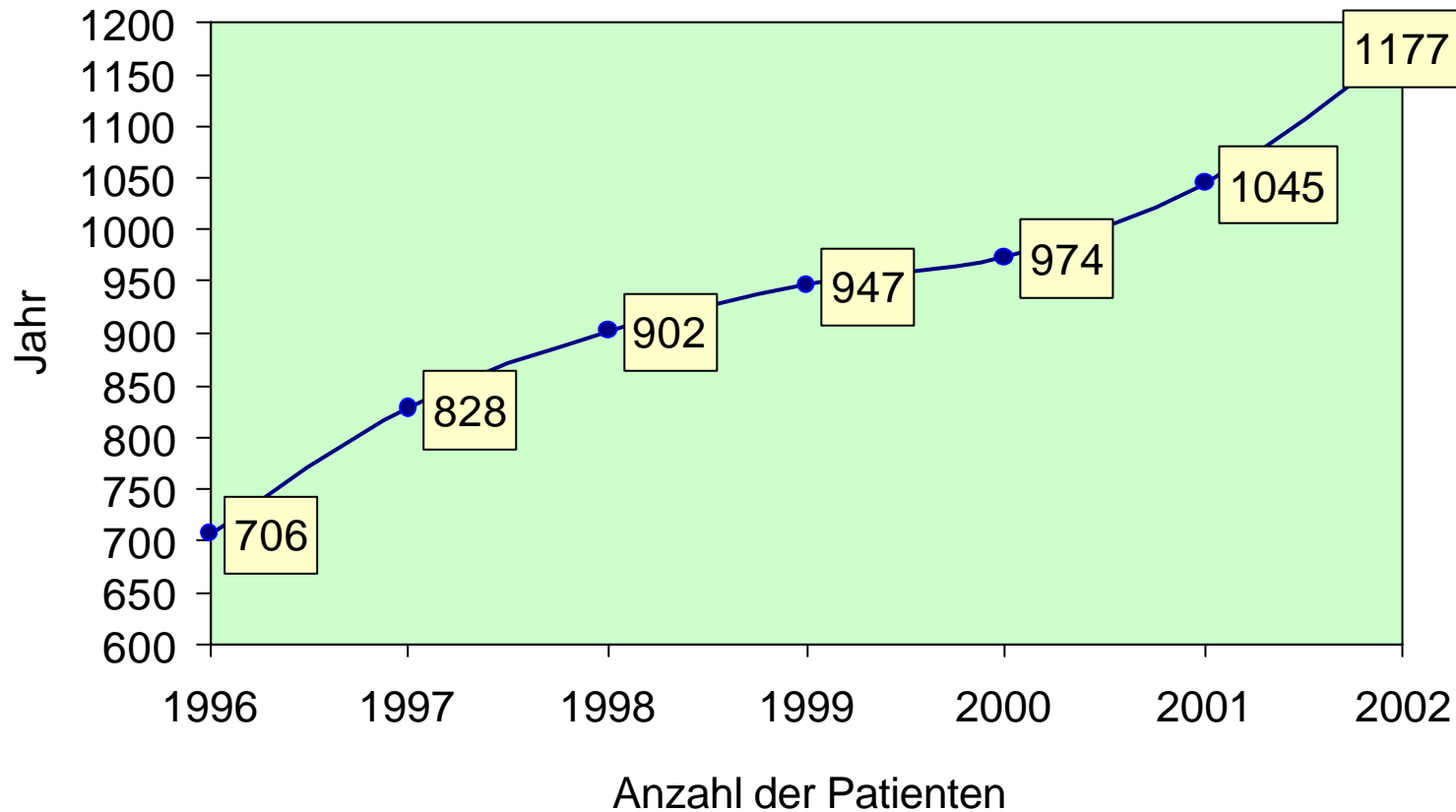
**Fachkraft**

## Leistungsdaten für die Diät- und Ernährungsberatung im Marienhospital 2002

<b>A. Stationäre Einzelberatung nach ärztlicher Verordnung</b>		<b>1177</b>
Innere Klinik I	237	
Innere Klinik II	129	
Innere Klinik III	41	
Allgemeinchirurgie	540	
Unfallchirurgie	7	
Frauenklinik	24	
Hals-Nasen-Ohren Klinik	18	
Plastische Chirurgie	23	
Strahlentherapie/Radiologie	3	
Palliativ-Abteilung	19	
Neurologie	77	
<b>B. Ernährungs- und diättherapeutische Betreuung stationärer Patienten</b>		<b>5406</b>
Innere Klinik I	186	
Innere Klinik II	311	
Innere Klinik III	28	
Allgemeinchirurgie	424	
Unfallchirurgie	149	
Frauenklinik	45	
Hals-Nasen-Ohren Klinik	108	
Plastische Chirurgie	89	
Strahlentherapie/Radiologie	867	
Palliativ-Abteilungen	3048	
Neurologie	133	
<b>C. Gruppenberatung für Diabetiker</b>		
Diätberatung		<b>40 Teilnehmer</b>
<b>D. Koch- und Backkurse für Patienten mit: Stoffwechselerkrankungen Nierenerkrankungen</b>		<b>36 Teilnehmer 24 Teilnehmer 12 Teilnehmer</b>
<b>E. Praktische Schulungen in der Lehrküche für MediDiab-Reha e. V.</b>		<b>56 Teilnehmer</b>
<b>F. Diät- und Ernährungsberatung für Mitarbeiter des Marienhospitals</b>		<b>6</b>
<b>G. Telefonische Beratungen</b>		<b>308</b>
<b>H. Öffentlichkeitsarbeit</b>		
Diabetes-Symposium, Innere Klinik I		<b>ca. 200 Teilnehmer</b>
KollagenosenTag, Innere Klinik II		<b>ca. 150 Teilnehmer</b>
Informationsveranstaltungen der Kieferchirurgie, 2 Abendveranstaltungen (Juni und Dezember)		<b>ca. 400 Teilnehmer</b>

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

Ärztlich verordnete Diät- und Ernährungsberatungen im Marienhospital



# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

## **4. Schritt: Prüfen und Sicherstellen der Ergebnisse (Qualität)**

### **Prüfen und aktualisieren definierter Standards**

- Qualitätsverbesserung
- Regelmäßiges aktualisieren der Beratungsstandards und organisatorischen Abläufe
- Durchführen von Hospitationen mit anschließender Rückmeldung

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

## Kundenorientierung

- Bewerten der Leistung anschließend Evaluieren
- Fragebogen, Auswertung ggf. erforderliche Maßnahmen einleiten

## Mitarbeiterorientierung

- Ausbildungsniveau
- Fortbildung
- Weiterbildung
- Halbjahres-, Jahresgespräche

# Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung

Organisationsentwicklung im Sinne einer „lernenden Organisation“

- Wissenschaftliche Erkenntnisse
- Arbeitstechniken
- Öffentlichkeitsarbeit
- Verweildauer der Patenten

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

# **Qualitätsmanagement in der Ernährungsberatung**

**Besten Dank**

**für Ihre**

**Aufmerksamkeit**

Diese Power Point Präsentation wurde fachlich erstellt von Elisabeth Höfler

design by juergen engst