

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	11
1 Grundlagenwissen	13
1.1 In der Praxis häufig anzutreffende Probleme	13
1.2 Was ist Qualität in der Pflege und Betreuung?	14
1.3 Was ist Qualitätsmanagement?	15
1.4 Die vier Dimensionen des Qualitätsmanagements ..	16
1.5 Überblick über die gängigsten Qualitäts- managementsysteme	19
1.5.1 Total Quality Management (TQM)	19
1.5.2 Kaizen	20
1.5.3 DIN EN ISO 9000	22
1.5.4 European Foundation for Quality Management (EFQM)	25
1.5.5 Kooperation für Transparenz und Qualität (KTQ)	26
1.6 Wichtige Begriffe im Qualitätsmanagement	27
2 Voraussetzungen für ein funktionierendes Qualitätsmanagement	31
2.1 Kommunikationsstrukturen in der Einrichtung	31
2.2 Qualitätsanalyse zur Erfassung der Ausgangssituation	33
2.2.1 Instrumente der Qualitätsanalyse	33
2.2.2 Ablauf einer Qualitätsanalyse	34
2.3 Motivation der Mitarbeiter	36
3 Einführung, Aufbau und Funktionsweise eines Qualitätsmanagements	39
3.1 Einführung eines Qualitätsmanagementsystems mit Hilfe des PDCA-Zyklus	39
3.2 Implementierung und Organisation eines Qualitätsmanagements	41

3.3	Entwicklung eines Qualitätsmanagement- handbuchs	42
3.3.1	Aufbau des Qualitätsmanagementhandbuchs	44
3.3.2	Inhalt des Qualitätsmanagementhandbuchs	46
3.4	Externe Berater einbinden	46
4	Instrumente eines Qualitätsmanagement- systems	49
4.1	Instrumente der Qualitätsplanung (PLAN)	49
4.1.1	Theoretischer Überbau	49
4.1.2	Pflegeprozess	53
4.1.3	Pflegedokumentation	55
4.1.4	Pflegestandards	60
4.1.5	Nationale Expertenstandards	62
4.2	Instrumente der Qualitätslenkung (DO)	67
4.2.1	Besprechungsstrukturen	67
4.2.2	Durchführung von Schulungen und Fortbildungen	70
4.2.3	Einsatz von Fachliteratur	72
4.2.4	Pflegeorganisationssysteme	73
4.2.5	Dienst- und Arbeitseinsatzplanung	74
4.2.6	Einarbeitung von Mitarbeitern	76
4.2.7	Stellenbeschreibungen	79
4.2.8	Medikamentenmanagement	81
4.2.9	Hygienemanagement	82
4.2.10	Datenschutzmanagement	84
4.2.11	Schnittstellenmanagement	85
4.3	Instrumente der Qualitätskontrolle (CHECK)	86
4.3.1	Beschwerdemanagement	86
4.3.2	Innerbetriebliches Vorschlagswesen	87
4.3.3	Pflegevisiten	88
4.3.4	Fallbesprechungen	90
4.3.5	Kunden- und Angehörigenbefragungen	90
4.3.6	Audits	91
4.4	Instrumente der Qualitätssicherung (ACT)	93
4.4.1	Qualitätszirkel	93
4.4.2	Qualitätsmanagementbeauftragter	94
4.4.3	Assessment-Runden	95
4.4.4	Externe Qualitätskonferenzen	95
5	Qualitätsprüfungen	97
5.1	Qualitätsprüfung des MDK	97
5.1.1	Prüfstruktur	97
5.1.2	Grundlagen der Prüfung	99
5.1.3	Veröffentlichung der Prüfergebnisse nach den Pflege-Transparenzvereinbarungen	99

5.2	Qualitätsprüfungen der Heimaufsicht	100
5.3	Freiwillige Qualitätsprüfung der BIVA	101
5.4	Gestaltung der Prüfsituation	103
5.4.1	Gesprächsführung mit den Prüfern	104
5.4.2	Entwicklung eines Prüfungskonzepts	105
6	Der krönende Abschluss: die Zertifizierung	107
7	Mitarbeiterschulung	109
8	Arbeitshilfen	123
9	Literaturverzeichnis	133
10	Stichwortverzeichnis	135



Inhaltsverzeichnis CD-ROM

1 Praxistipps und Arbeitshilfen zur Schulung

- ▶ Erfolgreich präsentieren
- ▶ Einladung – Muster
- ▶ Teilnahmebescheinigung – Muster
- ▶ Teilnehmerliste – Muster

2 Schulungsunterlagen

- ▶ Komplette Präsentationen als MS-PowerPoint- und pdf-Dateien sowie MS-Word-Dateien mit komplett ausformulierten Vortrags-Texten
- ▶ Schulungseinheit Nr. 1: Fachliche Grundlagen
- ▶ Schulungseinheit Nr. 2: Wichtige Begriffe im Qualitätsmanagement
- ▶ Schulungseinheit Nr. 3: Instrumente der Qualitätsplanung
- ▶ Schulungseinheit Nr. 4: Pflegedokumentation
- ▶ Schulungseinheit Nr. 5: Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
- ▶ Schulungseinheit Nr. 6: Qualitätsprüfung durch den MDK

3 Praktische Arbeitshilfen

Audit-Checklisten

- ▶ Expertenstandard Chronische Wunden
- ▶ Expertenstandard Dekubitusprophylaxe
- ▶ Expertenstandard Ernährungsmanagement
- ▶ Expertenstandard Förderung der Harnkontinenz
- ▶ Expertenstandard Schmerzmanagement
- ▶ Expertenstandard Sturzprophylaxe
- ▶ MDK-gerechtes Medikamentenmanagement ambulant
- ▶ MDK-gerechtes Medikamentenmanagement stationär

Checklisten

- ▶ Bewertung von Prozessen
- ▶ Externe Berater einbinden
- ▶ Evaluation des Pflegeprozesses
- ▶ Planung und Umsetzung einer Besprechung
- ▶ Jour fixe
- ▶ Fortbildungsplanung

MDK-Prüfkriterien

- ▶ Chronische Wunden
- ▶ Dekubitusprophylaxe
- ▶ Ernährungsmanagement
- ▶ Förderung der Harnkontinenz
- ▶ Schmerzmanagement
- ▶ Sturzprophylaxe

Musterformulare und Informationsblätter

- ▶ Informationsblatt: Dekubitusprophylaxe
- ▶ Informationsblatt: Umgang mit Schmerzen
- ▶ Tipps für eine effektive Pflegedokumentation
- ▶ Wochenplan: Jour fixe
- ▶ Regeln für Dienstübergabe
- ▶ Umlaufzettel Fachliteratur
- ▶ Formular: Gruppeneinteilung in der Bezugspflege
- ▶ Informationsblatt: Rechtliche Rahmenbedingungen in der Dienstplangestaltung
- ▶ Beschwerdebearbeitungsbogen
- ▶ Beschwerdeformular
- ▶ Formular: Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- ▶ Kundenbefragung in der ambulanten Pflege
- ▶ Kundenbefragung in der stationären Pflege

Verfahrensanweisungen

- ▶ Musterformular Verfahrensanweisung
- ▶ Umgang mit Fachliteratur
- ▶ Beschwerdemanagement

Liste mit wichtigen Internet-Links

Einleitung

Seit Einführung der Pflegeversicherung sind ambulante und stationäre Einrichtungen gesetzlich dazu verpflichtet, Maßnahmen zur Sicherung der Pflegequalität einzuführen und umzusetzen. Seitdem haben diese Institutionen viele Ressourcen dafür verwendet, den verbindlichen Anforderungen gerecht zu werden. Wahrscheinlich gibt es heute keine Pflegeeinrichtungen mehr, die sich noch nie mit dem Thema „Qualitätsmanagement“ beschäftigt haben.

Mit dem Pflege-TÜV, der im Jahr 2008 eingeführt wurde, haben sich die Rahmenbedingungen noch weiter verschärft: Teile der MDK-Qualitätsprüfungen werden veröffentlicht, was den ohnehin großen Druck auf Träger und Leitungskräfte in der Pflege noch weiter erhöht.

In der Praxis gibt es hingegen immer wieder Probleme. So geht die Einführung und Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems oft nicht reibungslos vonstatten. Pflegekräfte haben bei dem Vorhaben häufig Ängste und Befürchtungen, sie verbinden mit dem Begriff „Qualitätsmanagement“ mehr Bürokratie, Flexibilitätsverlust und weniger individuelle Pflege oder gar eine positive Weiterentwicklung der praktischen Versorgungsqualität. Und außerdem: Was ist unter Qualität in der Pflege überhaupt zu verstehen? Die Frage ist nicht ohne Weiteres zu beantworten und ist sicherlich stark von subjektiven Empfindungen geprägt, je nachdem, in welchem Bezug man selbst zur pflegerischen Versorgungssituation steht.

Gut eingeführte Qualitätsmanagementsysteme bieten allerdings die Chance, dass die Pflegeeinrichtung ihre Organisation und damit auch die Qualität der erbrachten Leistungen optimiert. Und dabei gewinnen alle: Kunden und Angehörige sind mit der Versorgungsqualität zufrieden, die Mitarbeiter empfinden eine Entlastung durch die geregelten Arbeitsabläufe und die Pflegedienstleitung muss sich nicht vor einer Qualitätsprüfung des MDK fürchten.

Dieser macht im Übrigen eine Reihe konkret zu erfüllender Vorgaben, die im vorliegenden Buch mitsamt ihren Auswirkungen auf die Pflegepraxis aufgegriffen und erläutert werden. Der Ratgeber soll dazu beitragen, Sie als Leser bei der Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsinstrumenten sicher zu begleiten und kompetent zu unterstützen.

Noch einige Hinweise zur Nutzung dieses Buches. Neben den fachlichen Grundlagen werden die gängigsten Instrumente des Qualitätsmanagements praxisnah und mit einer Vielzahl von Umsetzungstipps erläutert. Auf der beiliegenden CD-ROM finden Sie neben fertigen Schulungseinheiten auch eine Menge bereits vorbereiteter musterhafter Formulare und Checklisten. Sie können die Dokumente in Ihrer täglichen Arbeit verwenden, sollten aber darauf achten, diese Ihren einrichtungsspezifischen Gegebenheiten anzupassen. Außerdem finden Sie in den Kapiteln immer wieder empfehlenswerte Internetlinks rund um das Thema „Qualitätsmanagement“. Über die Linkliste auf der CD-ROM können Sie so zusätzlich direkt auf eine Reihe weiterer kostenloser, aber für Ihre Arbeit wertvoller Informationen zugreifen.

Mit der vorliegenden Publikation haben Sie somit ein umfassendes, aber gleichzeitig ein auf das Wesentliche reduziertes Gesamtpaket, das Ihnen bei



der Umsetzung eines professionellen Qualitätsmanagements sicherlich viel Unterstützung bietet.

Viel Spaß bei der Lektüre!

Marcel Faißt
Dipl. Pflegewirt (FH)