

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	11
<b>1 Grundlagenwissen .....</b>	<b>13</b>
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
<b>2 Voraussetzungen für ein funktionierendes Qualitätsmanagement .....</b>	<b>31</b>
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
<b>3 Einführung, Aufbau und Funktionsweise eines Qualitätsmanagements .....</b>	<b>39</b>
3.1 Einführung eines Qualitätsmanagementsystems mit Hilfe des PDCA-Zyklus .....	39
3.2 Implementierung und Organisation eines Qualitätsmanagements .....	41

3.3	<b>Entwicklung eines Qualitätsmanagement-</b> <b>handbuchs</b> .....	42
3.3.1	Aufbau des Qualitätsmanagementhandbuchs .....	44
3.3.2	Inhalt des Qualitätsmanagementhandbuchs .....	46
3.4	<b>Externe Berater einbinden</b> .....	46
<b>4</b>	<b>Instrumente eines Qualitätsmanagement-</b> <b>systems</b> .....	<b>49</b>
4.1	<b>Instrumente der Qualitätsplanung (PLAN)</b> .....	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	<b>Instrumente der Qualitätslenkung (DO)</b> .....	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	<b>Instrumente der Qualitätskontrolle (CHECK)</b> .....	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	<b>Instrumente der Qualitätssicherung (ACT)</b> .....	93
4.4.1	Qualitätszirkel .....	93
4.4.2	Qualitätsmanagementbeauftragter .....	94
4.4.3	Assessment-Runden .....	95
4.4.4	Externe Qualitätskonferenzen .....	95
<b>5</b>	<b>Qualitätsprüfungen</b> .....	<b>97</b>
5.1	<b>Qualitätsprüfung des MDK</b> .....	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
<b>6</b>	<b>Der krönende Abschluss: die Zertifizierung .....</b>	<b>107</b>
<b>7</b>	<b>Mitarbeiterschulung .....</b>	<b>109</b>
<b>8</b>	<b>Arbeitshilfen .....</b>	<b>123</b>
<b>9</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>133</b>
<b>10</b>	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>135</b>



# 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)