

Aufbau und Nutzung des QM-Handbuches – Nutzerhinweise

Bei einer Bestandsaufnahme von Qualitätsmanagementsystemen zeigt sich in jeder Einrichtung ein anderes Bild. Das Niveau, auf dem sich ein QMS befindet, die Vorgehensweise, die Handhabung sind sehr unterschiedlich. Beispielsweise arbeitet eine Einrichtung mit vier Qualitätsmanagement-Handbüchern (Pflege, Hauswirtschaft, Verwaltung, Leitung), eine andere Einrichtung hat ein Handbuch, in dem sich Verfahrensanweisungen und Konzepte befinden, und ein Handbuch für Formulare. Die Gestaltung der Handbücher ist in jedem Fall der Einrichtung selbst überlassen.

Wir nehmen für uns nicht in Anspruch, Ihnen die perfekte und allgemeingültige Lösung zu präsentieren. Unser Produkt möchte Ihnen lediglich die Arbeit erleichtern, indem es Sie konsequent für ein prozessorientiertes Arbeiten sensibilisiert. Damit arbeiten Sie revisionssicher, zukunftsorientiert und vor allem mit vermindertem Aufwand, zumal Sie unsere Arbeitshilfen konsequent und einfach in Ihr eigenes QMS integrieren können. Die Fülle der Dokumente, die es nun einmal zu bewältigen gibt, wird sehr übersichtlich innerhalb des PDCA-Zyklus geordnet.

„Der Weg ist das Ziel.“ Konfuzius

Autorin: Yvonne Georgi

Welche Vorteile ergeben sich für Sie, wenn Sie mit diesem Handbuch arbeiten?

- Alle wichtigen und üblichen Prozesse in einer stationären Pflegeeinrichtung werden beispielhaft für alle vier Phasen des PDCA-Zyklus aufbereitet und können als Vorlage für Ihre eigenen Dokumente dienen. Dadurch profitieren Sie von praxiserprobten Lösungen, Sie sparen Zeit und damit Geld. Alle Dokumente – Formulare, Checklisten, Dienstanweisungen etc. – sind dem jeweiligen Prozess zugeordnet. Das ist transparent, revisionssicher und eine gute Basis, um Ihren Dokumentationsaufwand langfristig deutlich zu reduzieren.
- Sie können die Prozesse in einer von Ihnen gewählten Reihenfolge bearbeiten, da jeder Beitrag in sich abgeschlossen ist.

Sie arbeiten
nach PDCA

- Bei konsequenter Anwendung arbeiten Sie und Ihre Mitarbeiter durchgängig im Sinne des PDCA-Zyklus. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird somit automatisch angewendet. Dies kann dann auch bei einer Überprüfung der Einrichtung durch den MDK oder andere Prüfinstanzen nachgewiesen werden.
- Sie erhalten verständliche, auf den Pflegebereich abgestimmte Fachinformationen. Die Praxistauglichkeit und sofortige Umsetzbarkeit stehen im Vordergrund.
- Eine einfache und regelmäßige Analyse der einzelnen Prozesse ist durch die Selbstbewertung möglich – Stärken und Schwächen werden aufgezeigt. Themenschwerpunkte können so gezielt bearbeitet werden. Dies schafft Transparenz für alle Interessierten.
- Durch eine konsequente und durchgängige Qualitätspolitik erzielen Sie nachhaltige Wettbewerbsvorteile, und das alles stets zum Wohl Ihrer Bewohner.

Wer fühlt sich in Ihrer Einrichtung für das Qualitätsmanagement verantwortlich?

Unser Handbuch ist explizit für stationäre Pflegeeinrichtungen konzipiert. Der Hauptadressat ist der Mitarbeiter, der in Ihrer Pflegeeinrichtung für das Qualitätsmanagement (QM) verantwortlich ist. Das können die Einrichtungsleitung, die Pflegedienstleitung oder der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) sein. Hiermit arbeiten können alle Mitarbeiter Ihrer Einrichtung.

Wie ist das QM-Handbuch aufgebaut?

Das Handbuch gliedert sich in vier Kapitel und einen Online-Kundenbereich:

Grundlagen des
Qualitätsmanagements

Im **ersten Kapitel** werden die Grundlagen des Qualitätsmanagements praxisorientiert erläutert. Thematisiert werden der Aufbau und die Vorgehensweise bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems. Für die Dokumentenlenkung als zentraler Prozess innerhalb des Qualitätsmanagements werden Ihnen praktische Anleitungen gegeben. Die wichtigsten Instrumente, die im QM Anwendung finden, werden vorgestellt sowie die wesentlichen Indikatoren zur Messung der Qualität und deren praktische Verwendung beleuchtet. Die Qualitätspolitik sowie die Qualitätsziele, die die strategische Ausrichtung und somit Grundlagen eines QMS bilden, werden näher ausgeführt.

Beschreibung der
Strukturqualität

Das **zweite Kapitel** beleuchtet die Aufbauorganisation stationärer Pflegeeinrichtungen. Dieser Teil steht für eine systematische Aufgliederung der qualitätsrelevanten Strukturen, Ressourcen und Aufgabenverteilungen in Pflegeeinrichtungen.

Das dritte und vierte Kapitel bilden den Hauptteil des Produktes.

Im **dritten Kapitel** wird die Ablauforganisation mit allen wichtigen Prozessen in Pflegeeinrichtungen nach dem PDCA-Zyklus strukturiert aufbereitet. Vielfältige Arbeitshilfen geben Ihnen eine praktische Anleitung zur vollständigen Umsetzung des PDCA-Zyklus für alle Prozesse. Eine Selbstbewertung zu jedem Prozess dient Ihnen als erste Bestandsaufnahme und vermittelt einen Überblick über den Stand in Ihrer Einrichtung. Mit dem Ergebnis können Sie gezielt Themenschwerpunkte bearbeiten.

Beschreibung der
Prozessqualität

Kapitel vier stellt die Prozesse zur kontinuierlichen Verbesserung – die qualitätssichernden Maßnahmen – ebenso wie im Kapitel drei nach dem PDCA-Zyklus strukturiert dar. Diese Prozesse sind Voraussetzung für ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem. Auch hier gibt Ihnen ein vorangestellter Selbsttest Auskunft über Ihren Stand.

Ergebnisqualität –
Kontinuierlicher
Verbesserungsprozess

In allen Kapiteln werden Hintergrundinformationen mit Hinweisen auf weiterführende Literatur bzw. Links auf Internetseiten gegeben.

Alle Arbeitshilfen stellen wir Ihnen online zur direkten Verwendung und Anpassung in Ihrer Einrichtung zur Verfügung. Sie entscheiden selbst, ob Sie die Arbeitshilfen direkt in Ihre Abläufe integrieren oder als Grundlage für Ihre eigenen Dokumente betrachten. Die Arbeitshilfen sind teilweise beispielhaft mit Zahlen und Werten gefüllt, um die Funktionsweise deutlich zu machen. Alle Dokumente und Arbeitshilfen werden zur eigenen möglichen Anpassung in Microsoft® Word® oder Microsoft® Excel® angeboten. Microsoft® PowerPoint®-Dokumente können Sie direkt für Schulungszwecke einsetzen. Wenn ein zum Prozess zugehöriges Dokument ausnahmsweise nicht von uns angeboten wird, beispielsweise weil es sich um ein sehr individuelles, da einrichtungsspezifisches Dokument handelt, wird darauf hingewiesen.

Arbeitshilfen
können individuell
angepasst werden

Jeder Beitrag ist in sich abgeschlossen. Pro Jahr werden drei bis vier Nachtragslieferungen mit ebenso abgeschlossenen Beiträgen erscheinen. Die Auswahl der in dieser Lieferung enthaltenen Prozesse gibt keinen Hinweis zur Wichtigkeit eines Themas. Auch die Prozesse zu denen es Expertenstandards gibt, werden in Nachtragslieferungen ergänzt.

Unser Kunden-Newsletter weist Sie auf wichtige Neuigkeiten hin, aber auch auf neu in den Online-Kundenbereich eingestellte Dokumente sowie auf den Inhalt der nächsten Aktualisierung.

Sofern bei Definitionen, Abbildungen etc. keine Quellen angegeben wird, handelt es sich um eigene Formulierungen und Darstellungen der Autorinnen. Bitte beachten Sie auch, dass Sie ein Werk mit Ergänzungscharakter in den Händen halten, das keinen Anspruch auf thematische Vollständigkeit erhebt. Deshalb sind einige Kapitel mit beispielhaft ausgewählten Prozessen wiedergegeben. Der Auswahl der jeweiligen Prozesse liegt keine Wertung zugrunde.

Anregungen und Kritik sind willkommen. Scheuen Sie sich auch nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren. Sie erreichen uns per E-Mail unter pdca@aok-verlag.de

Arbeitshilfen und
Hintergrundinfor-
mationen zu jedem
Thema und Prozess

Wie arbeiten Sie mit den Kapiteln eins und zwei?

In den Kapiteln eins und zwei werden Ihnen ganz konkrete Arbeitshilfen, beispielsweise ein Muster für ein Flussdiagramm oder Analysewerkzeuge, angeboten. Weiterhin erhalten Sie Muster für die Darstellung Ihrer Strukturen (z. B. Organigramm). Außerdem finden Sie Zusammenstellungen von Fakten als Gedankenstütze, wie Sie bestimmte Gegebenheiten in Ihrer Einrichtung darstellen können. Zusätzlich erhalten Sie Hintergrundinformationen zu den einzelnen Themen. Im Kapitel zwei wird ausschließlich auf die Strukturqualität eingegangen.

Wie arbeiten Sie mit den Kapiteln drei und vier?

Jedes Thema, d. h. jeder Prozess, der hier besprochen wird, besteht aus einem Hauptkapitel, einer Verfahrensanweisung und jeweiligen Formularen als Arbeitshilfen. Eine Übersicht über mögliche Arbeitshilfen gibt Ihnen eine Tabelle am Ende des jeweiligen Hauptkapitels unter der Überschrift **Mitgeltende Dokumente**. Die Arbeitshilfen liegen Ihnen zum einen in gedruckter Form vor und außerdem als direkt einsetzbares Microsoft® Office®-Dokument im Online-Kundenbereich.

Für jeden Prozess, der hier beschrieben wird, werden Dokumente, Formulare, Checklisten usw. für alle vier Phasen des PDCA-Zyklus beispielhaft ausgearbeitet. Zu jeder Phase gehört oftmals ein Bündel von Dokumenten. Das bedeutet, dass sich in jeder Phase nicht nur ein Dokument, Formular etc., sondern mehrere befinden können.

Auf jedem Dokument erscheint das PDCA-Zyklus-Symbol zur Orientierung in der rechten oberen Ecke, in dem die Phase, zu der dieses Dokument gehört, besonders hervorgehoben ist. Ebenfalls sind alle Dokumente mit einer Kopf- und Fußzeile versehen. Natürlich müssen diese Dokumente durch Sie ergänzt oder sogar ersetzt werden, da jede Einrichtung für die jeweiligen Prozesse individuelle Dokumente, Formulare etc. verwendet. Diese Dokumente sind als Beispiele zu verstehen. In Ihrer Einrichtung gibt es vielleicht andere Dokumente, die in die einzelnen Phasen passen – dann tauschen Sie diese einfach aus. Allerdings sollen Sie und Ihre Mitarbeiter mit diesen Beispielen dafür sensibilisiert werden, dass Sie für alle vier Phasen im Vorfeld Ihre Dokumente erstellen sollten. Durch diese Vorgaben ist es einfacher, einen Prozess mit all seinen Dokumenten im Zyklus unter Einhaltung der Reihenfolge zu durchlaufen.

Durch das Erstellen und Anwenden der Dokumente für alle vier Phasen des PDCA-Zyklus können Sie für jeden Prozess in Ihrer Einrichtung den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) anstoßen und bei Prüfungen nachweisen sowie ein Verständnis für die Arbeit im PDCA-Zyklus bei Ihren Mitarbeitern wecken.

Welches Dokument finden Sie in welcher Phase des PDCA-Zyklus?

In der folgenden Abbildung ist dargestellt, welches Dokument welcher Phase des PDCA-Zyklus zugeordnet ist.



Abb. 1: Zuordnung der Dokumente zu den Phasen des PDCA-Zyklus

In der Phase PLAN finden Sie in jedem Fall eine Verfahrensanweisung mit einem Ablaufdiagramm/Flussdiagramm. Es wird damit aufgezeigt, wie, durch wen und mit welchen Mitteln der jeweilige Prozess durchgeführt wird. Außerdem ist ersichtlich, wie dokumentiert wird. Den Aufbau der Verfahrensanweisung entnehmen Sie bitte dem Dokument „Aufbau und Layout von Verfahrensbeschreibungen“ im ersten Hauptkapitel. Weiterhin sind in dieser Phase Arbeitsanweisungen, Dienstanweisungen, Schnittstellenübersichten (z. B. Schnittstellen Wäscheversorgung – Pflege), oder andere Dokumente, die zur Planung eines Prozesses gehören, beispielhaft zu finden.

Die DO-Phase ist die eigentliche Durchführungsphase des Prozesses. Da wir an dieser Stelle nicht unmittelbar tätig werden können, bieten wir Ihnen Arbeitshilfen in Form von vorbereiteten Protokollen (allgemeine Protokollvorlage), Formulare zum ausfüllen (z. B. Fixierungsprotokoll) und Checklisten (z. B. für die Pflegevisite) an, um die Durchführung zu erleichtern und zu dokumentieren. Diese ausgefüllten Dokumente dienen zum einen als Nachweis für die Durchführung und zum anderen als Grundlage für die nächsten Phasen.

Um die geplanten Ziele mit dem erreichten Ergebnis abgleichen zu können, werden in der CHECK-Phase Formulare für Auswertungen (z. B. Auswertung des Heimeinzuges) und Bewertungen vorgeschlagen.

Notwendige Anpassungen des PLANES oder die Beseitigung von Defiziten, die während des DO aufgefallen sind (z.B. Schulungsbedarf, Wechsel eines Lieferanten oder Anschreiben an Betreuungsgericht zur erneuten Genehmigung einer Maßnahme) müssen ebenso schriftlich fixiert werden. Dafür stehen Ihnen in der ACT-Phase Vorschläge für Formulare oder Protokolle zur Verfügung. Hiermit haben Sie den Nachweis, dass Sie eine Maßnahme eingeleitet und durchgeführt haben und wie sie vorgegangen sind. Dies ist der entscheidende Schritt um nachzuweisen dass der kontinuierliche Verbesserungsprozesses in Ihrer Einrichtung stattfindet.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Arbeit mit unserem Produkt.