

»» 2. Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Durch dokumentierte Abläufe schaffen Sie Vertrauen bei Ihren Kunden sowie Sicherheit für Ihre Mitarbeiter. Die Struktur und Arbeitsweise Ihres ambulanten Pflegedienstes wird transparent für alle Beteiligten und Interessierte dargestellt. Die Inhalte des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) werden in erster Linie durch das von Ihnen gewählte QM-System bestimmt. Diese vorgegebenen Inhalte können Sie jedoch ergänzen. Die Struktur des Handbuches können Sie selbst festlegen. Wichtig hierbei ist jedoch, dass es eine Zuordnungsmatrix o. ä. gibt, die angibt, wo die vorgegebenen Inhalte in Ihrem eigenen Inhaltsverzeichnis zu finden sind.

»» 2.1 Aufbau des QMH

Das QMH wird im Allgemeinen hierarchisch aufgebaut, indem in einem Handbuch die Aufbau- und Ablauforganisation, die qualitätsbezogenen Aufgaben und Zuständigkeiten des gesamten ambulanten Pflegedienstes behandelt werden. Diesem Teil nachgeordnet sind Verfahrensanweisungen für die einzelnen Bereiche und schließlich Arbeits- und Prüfanweisungen, die für die einzelnen Tätigkeitsbereiche Anwendung finden. Diese Dokumente sind sogenannte Vorgabedokumente.



Merke:

Wenn die Vorgabedokumente in der täglichen Arbeit ausgefüllt werden, werden sie zu Nachweisdokumenten. Nachweisdokumente werden nicht im Handbuch abgelegt, sondern an anderen geeigneten Stellen.

Die nachstehende Abbildung verdeutlicht die einzelnen Teile (Hierarchiestufen) eines Handbuches. Jede Hierarchiestufe kann für sich stehen, mit Querverweisen verbunden oder kombiniert werden.



Jeder Pflegedienst legt für sich selbst fest, wie detailliert die Dokumentation sein soll. Es ist nicht immer notwendig, alle Prozesse, die es im Pflegedienst gibt, zu beschreiben. Jedes QM-System schreibt jedoch einige verpflichtende Prozesse vor, die zu beschreiben sind. Auch in der MDK-Prüfanleitung sind Anforderungen hinsichtlich der Beschreibung von Prozessen formuliert. Ansonsten ist es wichtig, vor allem Prozesse darzulegen, bei deren Ausführung in der Vergangenheit vermehrt Fehler aufgetreten sind, Prozesse, bei denen sich die Mitarbeiter unsicher sind oder auch Prozesse, die im Zuge der Einführung des QM-Systems vereinheitlicht werden sollen. Beispielsweise ist es nicht immer notwendig Prozesse der Grundpflege in Form von Verfahrensanweisungen oder Arbeitsanweisungen darzulegen. Vielmehr sind viele behandlungspflegerische Tätigkeiten zu beschreiben. Es ist in jedem Falle zu überlegen, wem diese Dokumente nutzen sollen.

Merke:

DIN ISO schreibt vor, dass folgende Prozesse dargelegt werden müssen:

- Lenkung von Dokumenten (Wie werden grundsätzlich neue Dokumente beantragt, erstellt, genehmigt, verteilt oder geändert?)
- Lenkung von Aufzeichnungen (Wo werden z. B. Protokolle, Lagerungsbögen oder Biografiebögen abgelegt? Wie lange werden Dokumente aufbewahrt?)
- Internes Audit
- Lenkung fehlerhafter Produkte (Mängel z. B. beim Richten der Medikamente)
- Korrekturmaßnahmen (Was ist zu tun, wenn eine Dienstleistung nicht richtig durchgeführt wurde/wird?)
- Vorbeugungsmaßnahmen (aufgetretene Mängel, z. B. „regelmäßiges zu spät zum Kunden kommen“ dürfen sich nicht wiederholen, Vorbeugungsmaßnahme: Dienstplanänderungen)



Der Aufbau Ihres QMH sollte sich ganz nach praktischen Gesichtspunkten und nach den Bedürfnissen Ihres Unternehmens richten. Sie und Ihre Mitarbeiter müssen damit arbeiten können, sonst niemand. Jedes Unternehmen braucht ein anderes Handbuch. Deshalb ist es auch wenig sinnvoll, sich das Handbuch eines anderen Pflegedienstes zu „kopieren“. Damit können Ihre Mitarbeiter nicht arbeiten, denn es sind nicht Ihre Prozesse, die dort abgebildet werden. In jedem Pflegedienst sind die Rahmenbedingungen, die Mitarbeiterstruktur und die Kultur eine andere. Auch wenn es verführerisch und zeitsparend erscheint, z. B. das Beschwerdemanagementsystem von einem anderen Pflegedienst zu übernehmen, die Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern für diese Dokumente wird sich aber nicht einstellen.

Merke:

Erarbeiten sie alle Verfahren mit Ihren Mitarbeitern selbst. Legen sie dar, wie derzeit gearbeitet wird und prüfen Sie die Vorgehensweise gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern. Nur so können Sie sicherstellen, dass die Verfahren an die Verhältnisse in Ihrem Pflegedienst angepasst sind und von den Mitarbeitern angenommen sowie gelebt und verbessert werden.



>> 2.2 Die Verfahrensanweisung (VAW)

In einer Verfahrensanweisung wird beschrieben, wie Prozesse ablaufen. Die Verfahrensanweisungen können unterschiedliche Formen annehmen. Es können Ablaufdiagramme den Prozess beschreiben oder der Prozess wird in einer Tabelle oder im Fließtext dargestellt. Dies hängt ganz vom beabsichtigten Anwendungsbereich, von der Art der Tätigkeit und auch von der Größe des Pflegedienstes ab. Wesentlich ist, dass die Verfahrensanweisung folgende Angaben enthalten:

- Zweck/Ziel der Anweisung
- Anwendungsbereich
- Zuständigkeiten
- die erforderlichen Tätigkeiten (auf welche Weise, durch welche Stellen, in welchen Fällen, zu welchem Zeitpunkt und mit welchen Mitteln diese durchgeführt werden)
- die Art der Dokumentation
- mitgeltende oder weiterführende Unterlagen
- den Änderungsdienst mit aktuellem Stand
- den Verteiler