

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, denken Sie in Prozessen!

Die Träger sind seit Langem gesetzlich verpflichtet, ein funktionierendes Qualitätsmanagement in ihren Einrichtungen nachzuweisen und umzusetzen.

Grundidee dieses Praxishandbuches ist es, alle Prozesse in Pflegeeinrichtungen konsequent am PDCA-Zyklus nach Deming auszurichten. Sie werden auf diese Weise in der Lage sein, jederzeit nachweisen zu können, dass Sie planvoll arbeiten, Ihre Prozesse nach festen Vorgaben sorgfältig durchführen und durch permanente Überprüfung und Fehlerauswertung sowie Anpassung bzw. Veränderung diese kontinuierlich verbessern.

Mithilfe des PDCA-Zyklus können Sie Ihre Abläufe ressourcenoptimiert gestalten und eine hohe Kundenzufriedenheit sowie gute Ergebnisse bei externen Prüfungen erreichen.

Strukturiertes Arbeiten ist das A und O für das Erreichen eines guten Ergebnisses. Deshalb ist Qualitätsmanagement so wichtig. Es schafft Sicherheit und gibt Orientierung für Sie, Ihre Mitarbeiter und die Menschen, die sich Ihnen anvertrauen.

Eine Selbstbewertung, die Sie anhand eines Fragebogens durchführen können, soll als erste Bestandsaufnahme dienen und somit einen Überblick über den Stand Ihres Qualitätsmanagements und Hinweise auf erforderliche Prozessverbesserungen geben.

Der Hauptteil des Handbuches widmet sich der Aufbereitung aller wichtigen Prozesse im Ablauf Ihres Betriebes nach den Prinzipien des PDCA-Zyklus. Korrespondierend zu den aktuellen Fachinformationen und praxiserprobten Umsetzungshinweisen erhalten Sie Arbeitshilfen und Dokumente, die mit gängigen Programmen editierbar sind und als Grundlage für die eigenen Dokumente dienen sollen. Sinn und Zweck der Anwendung des PDCA-Zyklus ist es, eine kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der Prozesse vorzunehmen. Damit werden die zugrunde liegenden Dokumente ständig überprüft und bei Bedarf angepasst.

Mit dem vorliegenden Werk wird es Ihnen gelingen, die Qualität Ihrer Dienstleistungen auf ein hohes Niveau zu bringen und zu halten. Bei konsequenter Anwendung verbessern Sie Ihre Wettbewerbsposition, weil Ihre Kunden zufriedener sein werden. Denn wenn Ihnen eins am Herzen liegen muss, dann ist es die Kundenzufriedenheit. Diese ist ausschlaggebend für den Erfolg Ihrer Einrichtung.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen viel Erfolg und Freude bei der Arbeit mit diesem Werk, welches speziell nach Wünschen und Anregungen von Fachkräften der Pflegebranche konzipiert wurde. Unsere Autoren kennen aus eigener Praxis die Herausforderungen des Pflegealltags und begleiten Sie beim Aufbau eines effektiven und schlanken Qualitätsmanagements. Die klare und übersichtliche Herangehensweise an die Beschreibung von Prozessen wird Sie überzeugen.

Ihr Autorenteam und Ihre
AOK Verlag GmbH

– unbesetzt –

Vorwort

zur Nachtragslieferung November 2017

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

eine systematische Fehlerbetrachtung und -behebung zeigt einen professionellen Umgang mit Risiken. Das Kapitel **„Fehler managen – ein Fehlermeldesystem etablieren“** beschäftigt sich mit möglichen Fehlern in der stationären Altenpflege und mit Fehlermeldesystemen, die helfen können, diese zu systematisieren und Lösungen für Probleme zu finden. Da diese Systeme in Pflegeeinrichtungen noch nicht Standard sind, muss das Verständnis dafür und der Umgang damit geschult werden. Für den Aufbau dieses Prozesses soll der Beitrag Anregung und Hilfestellung geben.

Die Ausrichtung der Pflege und Betreuung an den individuellen Bedürfnissen steht in den Anforderungen stationärer Pflegeeinrichtungen ganz oben. Auch das neue Strukturmodell hat den Bewohner mit seinem personenzentrierten Ansatz in den Mittelpunkt gestellt. In einer bunten Gesellschaft wie der unseren treffen wir auf Bewohner mit ganz unterschiedlichen kulturellen Hintergründen und damit verbunden auf sehr verschiedene Vorstellungen, wie Pflege und Betreuung aussieht. Der Beitrag **„Kultursensible Pflege sicherstellen“** zeigt Möglichkeiten auf, wie bestimmte Angebote, beispielsweise die Gestaltung des Essens oder die Planung von Ritualen, die kulturspezifischen Gewohnheiten aufnehmen.

In dieser Ausgabe wurde der Beitrag **„Medikamentenmanagement“** überarbeitet. Es gibt keine grundlegenden Änderungen, jedoch Ergänzungen. Der sach- und fachgerechte Umgang der den Pflegefachkräften übertragenen Aufgabe des Medikamentenmanagements ist eine zentrale Aufgabe in der Behandlungspflege und muss allen Anforderungen entsprechen.

Wir wünschen Ihnen mit diesen Kapiteln gutes Gelingen und neue Impulse für Ihre Arbeit. Bitte wenden Sie sich bei Anregungen oder Kritik an uns und scheuen Sie sich auch nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren.

Sie erreichen uns per Mail unter **pdca@aok-verlag.de**.

Ihre
AOK-Verlag GmbH

– unbesetzt –