

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 2018

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

mit dieser Nachtragslieferung erhalten Sie eine Überarbeitung des Beitrags *„Personeller Aufbau“* (2.2). Bezüglich der Personalvergütungen haben sich Rahmenbedingungen geändert, die hier aufgegriffen wurden und zu beachten sind. Weiterhin wurde dem Kapitel eine Übersicht zu Personalkennzahlen der einzelnen Bundesländer beigelegt, die zur Information für Pflegesatzverhandlungen dienen können.

Manchmal besteht bei Senioren, die in einer Pflegeeinrichtung leben, auch der Wunsch zu verreisen. Reisen sollte dann für die Bewohner keinen zusätzlichen Stress bedeuten, vielmehr eine Abwechslung und Inspiration darstellen sowie die Lebensqualität verbessern. Der Zusammenhalt der Bewohner untereinander kann ebenso gestärkt werden. Dadurch, dass diese Personen auf pflegerische und betreuerische Hilfe angewiesen sind, ist dies nicht ganz so einfach umzusetzen. Interne Rahmenbedingungen müssen stimmen oder angepasst werden, um gemeinsame Reisen mit anderen Bewohnern zu realisieren. Die Kapazitäten der Mitarbeiter sowie auch finanzielle Mittel müssen geprüft werden. Überlegungen, ob und welche Kooperationspartner eingebunden werden können, sind hilfreich. All diese Aspekte und die Planung dieses Prozesses werden im Kapitel *„Seniorenreisen organisieren“* (3.63) aufgegriffen.

Im dritten Beitrag wird ein Vorschlag für die Umsetzung des neuen Expertenstandards *„Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz“* (3.64) beschrieben. Aus der Sicht von Menschen mit Demenz zählen Beziehungen zu den wesentlichen Faktoren, die Lebensqualität bedeuten. Durch person-zentrierte Angebote der Interaktion und der Kommunikation kann die Beziehung zwischen Menschen mit Demenz und Pflegenden sowie anderen Menschen in ihrem sozialen Umfeld gefördert und erhalten werden. Dieser person-zentrierte Ansatz für die Pflegeorganisation wird beschrieben und unter Anwendung der Verstehenshypothese, die sich auf die Zuordnung verschiedener gesammelter Informationen zum Bewohner mit Demenz gründet, baut sich der Prozess zur Beziehungsgestaltung auf. Die einzelnen Handlungsebenen des Expertenstandards sind, wie in unseren Beiträgen üblich, auch für die Umsetzung dieses Expertenstandards in eine Prozessbeschreibung eingegangen.

Viel Erfolg mit den beiliegenden Prozessbeschreibungen. Wir hoffen, Ihnen wieder neuen Ansporn geben zu können. 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 –