

## **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

## Vorwort zur Nachtragslieferung März 2019

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

Psychomotorik, eine Methode zur Persönlichkeitsentwicklung und -förderung, die ursprünglich bei Kindern Anwendung fand, kann auch in der Altenpflege erfolgreich eingesetzt werden. Mit zunehmendem Mobilitätsverlust im Alter steigt auch die Abhängigkeit von Hilfen zur Alltagsbewältigung. Diese beginnenden und meist fortschreitenden Einschränkungen wirken sich nachteilig auf das Selbstwertgefühl der zu Pflegenden aus. Die psychomotorische Förderung setzt an der Entgegenwirkung dieser negativ erlebten Daseinsthemen an. Unsere Prozessbeschreibung zeigt, wie die Methode eingeführt werden kann und wie Pflegende mithilfe der Psychomotorik in verschiedenen Förderbereichen vorhandene Kompetenzen bei den zu Pflegenden stärken können.

Übergaben zwischen zwei Schichten erfolgen oftmals ohne klare Vorgaben zu Inhalt und Struktur. So bekommt die Weitergabe von Inhalten einen Charakter von Zufälligkeit. Eine gut geplante und strukturierte Übergabe ist jedoch ein Qualitätsmerkmal. Je strukturierter die Dienstübergaben ablaufen, desto höher ist die Qualität der Informationsweitergabe. Üblich ist vielfach noch eine mündliche Übergabe, die angesichts der umfassenden Dokumentationspflichten scheinbar an Bedeutung verloren hat. Es gibt jedoch gute Gründe, im Pflegealltag die persönlichen Gespräche aufrecht zu erhalten. Das Sprechen über fachliche Inhalte hat einen guten Lerneffekt, und neben dem bewohnerbezogenen Austausch können auch organisatorische Angelegenheiten besprochen werden. Diese Nachtragslieferung enthält eine Prozessbeschreibung, die Sie dazu befähigen soll, Dienstübergaben effektiv und sinnvoll zu strukturieren.

Sowohl die Mitarbeiter in der Pflege als auch diejenigen in der Hauswirtschaft haben Einfluss auf das Ernährungsverhalten der Bewohner. Eine individuelle und bedarfsgerechte Versorgung mit Nahrung erfordert eine enge und gut abgestimmte Zusammenarbeit beider Berufsgruppen. Der „Expertenstandard zur Sicherung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege“ greift diese Aspekte an mehreren Stellen auf und wurde bereits im Kapitel 3.7 beschrieben. Unser Beitrag „Schnittstellengestaltung zwischen Hauswirtschaft und Pflege bei der Speisenversorgung“ nimmt nun in den Fokus, wie die beiden Arbeitsbereiche Pflege und Hauswirtschaft besser verzahnt werden können und gibt weitere Anregungen zur Umsetzung des so wichtigen Expertenstandards.

Bitte beachten Sie, dass wir die Selbsttests in Kapitel 3 und 4, anhand derer Sie die Umsetzung des PDCA-Zyklus für jeden Prozess, der im Werk beschrieben wird, prüfen können, in Zukunft auf mehrere Dateien aufteilen werden. Sie finden dort nun einen weiteren Selbsttest, der mit dem Prozess 3.60 beginnt.

Wir wünschen Ihnen mit dieser Nachtragslieferung gutes Gelingen und Freude für Ihre Arbeit. Bitte wenden Sie sich bei Anregungen oder Fragen an uns und scheuen Sie sich auch nicht, uns bei Kritik zu kontaktieren. Sie erreichen uns per Mail unter

**[pdca@aok-verlag.de](mailto:pdca@aok-verlag.de)**.

Ihre  
AOK-Verlag GmbH