

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 Oktober 2025

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

sicher sind Sie verwundert, dass diese Nachtragslieferung „dünner“ erscheint als bisher üblich. Das hat gute Gründe: Um einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu leisten und Ressourcen zu sparen, stellen wir Ihnen die Arbeitshilfen zur jeweiligen Prozessbeschreibung ab sofort ausschließlich digital als editierbare Word-Dateien zur Verfügung. Sie erhalten daher künftig weniger Papier im Rahmen Ihrer Printlieferung, können jedoch jederzeit bequem im Online-Kundenbereich auf sämtliche Arbeitshilfen zugreifen. Mit den digitalen Arbeitshilfen reduzieren wir den Papierverbrauch und erhöhen die Nachhaltigkeit. So leisten wir gemeinsam einen Beitrag zum Umweltschutz; wir sind überzeugt, dass Sie diese Maßnahme mittragen.

Die Lage in der Pflegebranche ist in Deutschland nach wie vor hochgradig angespannt. Immer mehr pflegebedürftige Menschen, gleichzeitig ein Mangel an Fachkräften, hohe Kosten, überlastete Angehörige und zögerliche Reformen – all das kennzeichnet die aktuelle Situation. Politisch wie gesellschaftlich besteht weiterhin großer Handlungsdruck.

Die Auswertung der Gesundheitsdaten von 2023 zeigt, dass psychische Erkrankungen die dritthäufigste Ursache für Fehltage bei Mitarbeitenden sind. Der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung im Rahmen eines umfassenden Krisenmanagements kommt daher eine besondere Bedeutung zu. In unserem Beitrag **3.99 Ersthelfer*innen in psychischen Notlagen** erfahren Sie, wie Sie rasche Unterstützung und ein standardisiertes Vorgehen im Fall psychischer Notlagen in Ihrem Betrieb organisieren können.

Veränderte Rahmenbedingungen, neue Gesetze sowie allgemeine Kostensteigerungen ziehen automatisch höhere Kosten für den Betrieb von Pflegeeinrichtungen nach sich. Pflegeeinrichtungen unterliegen einem gesetzlich vorgegebenen Rahmen bei der Verhandlung ihrer Pflegesätze mit den zuständigen Vertragsparteien. In der Regel können Pflegesätze nur einmal pro Jahr angepasst werden. Das erfordert eine sorgfältige Vorbereitung, bei der unser Beitrag **3.100 Vorbereitung und Durchführung von Pflegesatzverhandlungen in vollstationären Pflegeeinrichtungen** Unterstützung leisten wird.

Mit dieser Nachtragslieferung möchten wir Sie bestmöglich in Ihrer pflegerischen Praxis unterstützen und Ihnen nachhaltige Impulse für Ihre Arbeit geben. Wir wünschen Ihnen eine gewinnbringende Lektüre. Für Anregungen oder Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Zögern Sie bitte auch nicht, uns bei konstruktiver Kritik zu kontaktieren. Sie erreichen uns per Mail unter **pdca@aok-verlag.de**

Ihre
AOK-Verlag GmbH

– unbesetzt –