

Qualitätssicherung

An vollstationäre Pflegeeinrichtungen werden stetig wachsende Anforderungen und Erwartungen gestellt. Den Anforderungen von Bewohnern, Kostenträgern, Mitarbeitern, aber auch Angehörigen und Ärzten sowie Politik und Gesellschaft gerecht zu werden, ist eine große Herausforderung. Dieser Herausforderung stellen wir uns im Rahmen unserer Qualitätsentwicklungs- und sicherung.

*„Wenn der Mensch nicht weiß, welchen Hafen er anlaufen soll, ist kein Wind der richtige“
(Seneca)*

Nach diesem Leitsatz unterstützen und beraten wir die Einrichtungen. Dabei kommt es uns darauf an, praxisorientierte und individuelle Lösungen zu erarbeiten und die Erwartungen und Bedürfnisse der Mitarbeiter ernst zu nehmen und zu integrieren.

Die Einführung nachvollziehbarer Standards sowie transparenter Verfahren mit messbaren Ergebnissen ist für uns deshalb unabdingbar.

Eine der wichtigsten Aufgaben ist es dabei für uns, Ziele zu vereinbaren. Ziele geben den Mitarbeitern die Orientierung für die Erfüllung ihrer Aufgaben.

Die Einführung eines QM-Systems stellt für uns ein hilfreiches Werkzeug zur Zukunftsgestaltung dar. In unserer Einrichtung orientieren wir uns dabei an den § 80 SGB XI bzw. PQSG im Zusammenhang mit dem KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess).

Dem KVP liegen folgende Prinzipien zugrunde:

- Verbesserungs- und Nachhaltigkeitsorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Prozess- und Ergebnisorientierung
- Qualitätsorientierung
- Kundenorientierung
- Transparenz- und Faktenorientierung

In kleinen aber kontinuierlichen Schritten werden die Prozesse im Rahmen des Qualitätsmanagements stetig verbessert und immer wieder neu angepasst. Dazu wird der PDCA-Zyklus angewandt.

Der PDCA-Zyklus besteht aus der immer wieder kehrenden Abfolge von vier Schritten:

Planen (Plan)

1. Verbesserungsthemen klären
2. Problem eingrenzen und beschreiben
3. Informationen sammeln
4. Ursachen finden
5. Verbesserungsziele formulieren
6. Maßnahmen festlegen

Durchführen (Do)

1. Maßnahmen durchführen
2. Termine einhalten
3. Maßnahmen dokumentieren

Überprüfen (Check)

1. Ergebnisse kontrollieren
2. Ergebnisse erfassen
3. Ergebnisse zusammenfassen
4. Ergebnisse visualisieren

Agieren bzw. Verbessern (Act)

1. Soll/Ist Vergleich durchführen
2. Ziel erreicht: Standard festlegen
3. Probleme identifizieren

Ein Aktivitätenkatalog wird bei jedem Audit angelegt und bietet somit Unterstützung für die weitere Verbesserung. Dieser Katalog enthält Angaben, wer mit wem, bis wann welche Aktivität durchführt, an wen sie gerichtet wird und wie der aktuelle Fortschritt ist. Der aktuelle Fortschritt bezieht sich auf die vier Schritte des PDCA-Zyklus.

Mit unserem Qualitätsmanagement wollen wir folgende Ziele erreichen:

- Zufriedene Kunden, weil sie gleich bleibend das erhalten, was ihnen versprochen wurde
- Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen
- Zufriedene Mitarbeiter, weil ihre Leistungen dokumentiert und gewürdigt werden
- Bündelung von humanen, fachlichen und finanziellen Ressourcen
- Kostenersparnis durch Minimierung von Blind- und Fehlleistung
- Beantwortung der W-Fragen: WER, WAS, WIE, WOMIT, WANN, WARUM, WOZU macht
- Festlegung der Zielausrichtung der Pflegeeinrichtung und der einzelnen Mitarbeiter
- Festlegung von Verantwortlichkeiten
- Beschreibung des Umgangs mit Ressourcen
- Etablieren eines Fehlermanagement- und Verbesserungsprozesses
- Auswertung und Messung von Ergebnisse
- Gute Zusammenarbeit im Team
- Klarheit in Verantwortungsstrukturen und Nachvollziehbarkeit von Arbeitsprozessen
- Aufdecken von Verbesserungsbereichen, zur Standardisierung von Prozessen.
- Aktive Mitgestaltung durch die Mitarbeiter

Interne und externe Qualitätssicherung

Definition interne Qualitätssicherung:

sämtliche Maßnahmen der Einrichtungsleitung und aller in der Einrichtung professionell Tätigen, die auf den Erhalt der Qualität ihrer Leistungserbringung und ihrer Leistungsergebnisse abzielen (Barth, 1999, 190)

Zur internen Qualitätssicherung gehört für uns eine regelmäßige Evaluierung des vorhandenen Qualitätsmanagements. Dazu zählt:

- die Durchführung von pflegerischen Visiten (Pflegevisiten, Bewohner besuche, Dokumentationsvisiten)
- die Durchführung von hauswirtschaftliche Visiten
- die Durchführung von interne und externe Audits
- die Durchführung von Zufriedenheitserhebungen (Bewohner- Angehörigen- und Mitarbeiterbefragungen)

- die Durchführung von Maßnahmen zum Risikomanagement
- die Durchführung eines einrichtungsinternen Beschwerdemanagements
- die Durchführung eines effektiven Informationsmanagements
- die Einhaltung und ständige Evaluierung vorhandener Standards und Verfahrensanweisungen
- der Einsatz einer internen und externen Qualitätsbeauftragten
- der Einsatz eines Sicherheitsbeauftragten
- der Einsatz einer internen Hygienebeauftragten

Definition externe Qualitätssicherung:

Maßnahmen und Instrumente, die der Beratung oder Begutachtung der Qualitätsentwicklung und –sicherung dienen und in der Zusammenarbeit mit außenstehenden Gremien und Firmen oder freiberuflichen Personen angewendet wird (Barth, 1998, 198).

Der MDK führt mit der Überprüfung der Qualität in den einzelnen Altenpflegeeinrichtungen eine Maßnahme der externen Qualitätssicherung durch.

Folgende Instrumente gehören in unserer Einrichtung zum externen Qualitätsmanagement:

- Teilnahme an externen Qualitätszirkeln
- Externe Qualitätsberatung Einsatz einer externen Hygienebeauftragten
- Prüfung nach Medizinprodukteverordnung
- Durchführung von sicherheitstechnischen und betriebsärztlichen Begehungen

Verantwortlich: Heike Willens 0173 - 534 722 22