

MARKT

Mit effizientem Qualitätsmanagement zum Erfolg in der Pflege

Pflegequalität messbar machen



Das QM-System des St. Josef-Seniorenheims der Caritas in Hauzenberg wurde in Form einer Matrix-Zertifizierung seiner insgesamt sechs Einrichtungen in Sachen Qualität und Umwelt bestätigt. Das pädagogische Konzept: Spielerisch Motorik und geistige Entspannung üben, aber auch Ehrgeiz wecken, Leistung zu erbringen. Foto: St. Josef-Seniorenheim

Die aktuelle Studie der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) zeigt, dass die deutschen Bundesbürger skeptisch gegenüber den Qualitätsstandards in Pflegeeinrichtungen sind. Was Einrichtungen verbessern können.

Die DGQ-Studie verweist auf ein geringes Vertrauen in die Qualitätsstandards deutscher Pflegeeinrichtungen und den Pflege-TÜV. Woran kann das liegen?

Andrea Sulzbach: Die Gründe für das geringe Vertrauen in Qualitätsstandards sind komplex. Dies betrifft insbesondere die derzeitige Vergabe der Schulnoten des Pflege-TÜV. Mangelnde Transparenz und Aufklärung spielen eine wichtige Rolle. Laut Studie wissen fast zwei Drittel der Deutschen, dass sich Pflegeeinrichtungen einer regelmäßigen Qualitätsprüfung unterziehen müssen. Trotzdem sind nur 26 Prozent mit den Prüfkriterien des Pflege-TÜVs vertraut. Vielen Verbrauchern fehlt es an Orientierung. Es besteht Informationsbedarf – darüber, was gute Qualität in der Pflege ausmacht und wie Verbraucher diese erkennen, aber auch über die Kriterien, die dem Pflege-TÜV zugrunde liegen und deren Bewertungssystematik. Kerstin Engelter: Eine weitere Herausforderung ist die Messbarkeit. 41 Prozent der Befragten bezweifeln, dass die Aspekte qualitativ hochwertiger Pflege messbar sind. Viele

Deutsche halten notenbasierte Bewertungen und Qualitätssiegel für nicht aussagekräftig. Dieser Ansicht sind erfahrungsgemäß auch viele Pflegekräfte.

Lässt sich Qualität in der Pflege denn messen?

Kerstin Engelter: Definitiv! Voraussetzung ist aber das Anlegen sinnvoller Messkriterien. Momentan ist genau das das Problem. Politische sowie branchenspezifische Organisationen und Entscheidungsträger müssen ein effektives und transparentes Prüfsystem erarbeiten und dieses konsequent umsetzen. So wird man nicht nur die Pflegequalität verbessern, sondern auch das Vertrauen der Verbraucher zurückgewinnen.

Welche Rolle spielt das Thema Qualitätsmanagement in der Pflege?

Andrea Sulzbach: Das Vorhandensein eines Qualitätsmanagements ist essentiell. Es ist die Basis für Pflegeeinrichtungen, gesetzliche Anforderungen zu implementieren und zu erfüllen. Mechanismen eines guten und zielführenden Qualitäts-



Andrea Sulzbach, DGQ-Trainerin und -Auditorin, Portalis Sulzbach & Engelter GbR



Kerstin Engelter, Dipl. Pflegewirtin, DGQ-Trainerin und -Auditorin, Portalis Sulzbach & Engelter GbR Foto: Portalis

managements in den Pflege-TÜV zu integrieren, würde diesen aus unserer Sicht klar voranbringen.

Lassen Sie mich ein kurzes Beispiel dafür nennen, wie ein gutes Qualitätsmanagement Entscheidungsträgern dabei hilft, faktenbasierte Entscheidungen zu treffen und Pflegequalität messbar zu machen: Eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Pflegefachkräfte ihren Job gut machen können, ist Zeit. Permanente Überbelastung führt dazu, dass zu wenig Zeit beim Pflegebedürftigen ankommt. Dieser Umstand ist sehr gut messbar, indem man einen Blick auf die Personaleckdaten wirft und Fehlzeiten aufgrund von Urlaub, Krankheit und Fortbildungen berücksichtigt. Entscheidungsträger können den Personalbedarf so genau einschätzen und die vorhandenen Ressourcen optimal steuern. Dabei werden die Arbeitsbedingungen und -atmosphäre deutlich verbessert. Fachkräfte können ihre Expertise so voll zum Einsatz bringen.

Wie können Pflegeeinrichtungen und -dienste ein gutes Qualitätsmanagement aufbauen und weiterentwickeln?

Kerstin Engelter: Es gibt diverse Modelle, die den Aufbau und die Weiterentwicklung eines guten

Qualitätsmanagements begleiten. Entscheidungsträger sollten einige Schritte beachten. Grundlegend ist eine systematische Vorgehensweise. Allgemein stehen die Entscheidung für ein Qualitätsmanagementsystem und die Definition der Qualitätspolitik an erster Stelle. Dann folgen die Analyse des Ist-Zustandes sowie die Festlegung, Beschreibung und Implementierung von Qualitätsprozessen. Um ein Qualitätsmanagementsystem erfolgreich zu etablieren, benötigen Pflegeeinrichtungen vor allem qualifizierte Mitarbeiter mit einem umfassenden Verständnis von und für das Thema Qualitätsmanagement und den relevanten Methoden und Werkzeugen. Idealerweise sind diese in der Lage, als Ansprechpartner zu qualitätsbezogenen Fragen gegenüber Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen zu fungieren.

Andrea Sulzbach: Die DGQ bietet maßgeschneiderte Weiterbildungen sowohl extern als auch als Inhouse-Veranstaltung. Die Trainings vermitteln Fach- und Führungskräften die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten für den Aufbau und die Umsetzung eines effizienten Qualitätsmanagementsystems.

■ www.dgq.de
www.portalis-wissen.de

NEWSTICKER

Geld für innovative Projekte

Die KD-Bank-Stiftung schüttet 168 300 Euro für Kirche und Diakonie aus. Die Erträge des Stiftungskapitals aus dem Jahr 2014 fließen in 94 Projekte der Obdachlosenarbeit, Belegung sakraler Räume und zur Erhaltung kirchlicher Bausubstanz. Manfred Rekowski, Präses der Evangelischen Kirche im Rheinland, ist Vorsitzender des Stiftungsvorstands und freut sich: „Die jährlich steigende Anzahl der Anträge an die Stiftung zeigt uns, dass wir nah am kirchlichen Leben sind. Mit innovativen Projekten reagieren die Menschen auf Veränderungen und zeigen kreativ, wie zukunfts- und vielversprechend kirchliche und diakonische Anliegen sind.“

Nutzerfreundliche Pflege-Software wird erforscht

Den Markt für Pflege-Software dominieren derzeit kleine und mittlere Unternehmen, die zu meist nicht über eigene Fachleute für Fragen der Software-Usability verfügen. Was wissen die Software-Anbieter für die Pflegebranche über die Nutzerfreundlichkeit von Programmen zur Pflegedokumentation? In welchen Bereichen besteht Unterstützungsbedarf und wo wird Usability bislang nicht ausreichend berücksichtigt? Bis zum 30.07.2015 findet eine bundesweite Onlinebefragung zu dem Thema Einsatz, Wissen und Verwendung von Methoden der Usability in KMUs statt. Alle Software-Hersteller der Pflegebranche sind aufgerufen, an der Befragung teilzunehmen. Der FINSOZ e.V. – Fachverband der Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung führt im Rahmen Projektes „UCARE“ eine Onlinebefragung zum Thema „Potentiale für Usability in klein- und mittelständischen IT-Anbietern für die Pflegebranche“ durch. Dabei soll eruiert werden, welcher Bedarf bei den Software-Herstellern an Usability-Knowhow besteht und welche Potentiale in den Firmen bereits vorhanden sind. Ziel des gemeinnützigen Bundesverbandes FINSOZ e.V. ist es, den Wertbeitrag der IT im sozialen Sektor zu steigern. Weitere Informationen zu dem Projekt: www.ucare-usability.de; www.finsoz.de

Intensivpflege zum Anfassen

Praxisnähe ist mehr denn je das Motto des Kongresses für Außenklinische Intensivpflege & Beatmung (KAI). Bereits zum sechsten Mal lädt der Initiator, die Jedermann Gruppe, zur Weiterbildung und Vernetzung ein. Am 14. und 15. 10. 2015 erwartet die Besucher vor der beeindruckenden Kulisse des Berliner Olympiastadions eine Vielzahl innovativer Programm-Elemente. Ein Highlight ist dabei der Gang durch das begehrte Modell einer Lunge. Infos unter: www.kai-kongress.de

VERTRAUEN IN QUALITÄTSPRÜFUNGEN IST EHER GERING

58 Prozent der Deutschen sind besorgt über Qualitätsstandards in den Einrichtungen der stationären und ambulanten Altenhilfe und haben geringes Vertrauen in gesetzlich vorgeschriebene Qualitätsprüfungen, insbesondere bezüglich des derzeitigen Notensystems, des sogenannten Pflege-TÜV. Das zeigen die Ergebnisse einer aktuellen Studie der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ). Drei Viertel der Befragten haben jedoch positive Erfahrungen mit Pflegeeinrichtungen gemacht. Über Qualitätsstandards und -management in der Pflege sprechen Andrea Sulzbach, DGQ-Trainerin und -Auditorin und Dipl. Pflegewirtin Kerstin Engelter, DGQ-Trainerin und -Auditorin, beide Gesellschafterinnen der PORTALIS Sulzbach & Engelter GbR.