

Qualitätsmanagement: Gut ist, wer besser wird!

Wir arbeiten ständig daran, die Qualität unserer Leistungen zu verbessern und beziehen neueste fachliche Erkenntnisse in unsere Arbeit mit ein. Dabei bedienen wir uns eines systematischen und strukturierten Qualitätsmanagements.

Gute Planung ist die halbe Pflege

Im Rahmen des Pflegeprozesses erstellen wir für jeden Bewohner einen individuellen schriftlichen Pflegeplan – bezogen auf seine konkrete Situation. Der Plan definiert die Lebensbereiche, in denen Hilfebedarf besteht und legt die entsprechenden Ziele und Maßnahmen der Pflege fest. Wir prüfen die Erfolge der Pflege regelmäßig zu festgelegten Zeitpunkten und passen die Maßnahmen und Ziele immer wieder neu an. Wir dokumentieren alle erbrachten Leistungen, durchgeführten Maßnahmen und Veränderungen. Die Pflegeplanung erfolgt ausschließlich in Verantwortung ausgebildeter Pflegefachkräfte.

Die pflegerischen Maßnahmen basieren dabei auf schriftlich fixierten Pflegestandards nach dem allgemein anerkannten fachlichen Stand, die wir individuell der Situation des einzelnen Bewohners anpassen.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Vorgesetzte oder besonders hierfür geschulte Pflegefachkräfte überprüfen in regelmäßigem Turnus die Qualität der Dokumentation und Pflegeplanungen im Rahmen von Audits. Sie dokumentieren die Ergebnisse dieser

Überprüfung, benennen die zu ergreifenden Verbesserungsmaßnahmen und überprüfen erneut, ob die Mitarbeiter diese Verbesserungen termingerecht durchgeführt haben. In diesem Rahmen erfolgt auch die gezielte Anleitung und Beratung der Mitarbeiter.

Vorgesetzte und Pflegefachkräfte überprüfen bei regelmäßigen Pflegevisiten, ob Pflegeleistungen fach- und sachgerecht erbracht wurden und die Bewohner zufrieden sind. Sie dokumentieren auch diese Prüfungsergebnisse, terminieren zu ergreifende Verbesserungsmaßnahmen und überprüfen deren Erledigung. In diesem Rahmen erfolgt ebenfalls eine gezielte Anleitung und Beratung der Mitarbeiter.

Das Risiko: Benannt! Gebannt!

In einem Risikomanagementsystem bündeln wir monatlich diejenigen bewohnerbezogenen Daten, die auf eine besondere Gefährdungssituation hinweisen (z.B. Kennzahlen aus Assessment-Instrumenten zur Einschätzung des Dekubitus-, Sturz-, Mangelernährungs- oder Dehydrationsrisikos). Anhand dieser Daten stellen die Verantwortlichen (Fachkräfte, die Wohnbereichsleitungen

und die Pflegedienstleitung) für den Pflegeprozess sicher, dass alle Gefährdungssituationen erkannt und im Rahmen der individuellen Pflegeplanung bearbeitet werden. Die Bezugspflege erleichtert dieses strukturierte Vorgehen. Durch die Bezugspflege spezialisiert sich jede Pflegefachkraft auf eine kleine Bewohnergruppe und behält einen guten Überblick. Diese Zuteilung ist schriftlich fixiert und verbindlich. Die Verantwortung für den Pflegeprozess ist dabei klar zugeordnet.

Reden ist Silber, Schreiben ist Gold

Alle grundlegenden organisatorischen Rahmenbedingungen sind in schriftlichen Konzepten, alle wiederkehrenden Schlüsselprozesse und Arbeitsabläufe in Verfahrensanweisungen festgelegt. Diese und weitere für die Aufbau- und Ablauforganisation relevanten Dokumente sind in einem Organisationshandbuch zusammengefasst, jedem Mitarbeiter bekannt und jederzeit für die Mitarbeiter zugänglich. Ein Beauftragter für das Qualitätsmanagement überprüft diese Dokumente zusammen mit den verantwortlichen Leitungskräften in festgelegtem Turnus auf Inhalt, Aktualität und Vollständigkeit.

Verantwortlich ist, wer Verantwortung trägt

Den Beauftragten für das Qualitätsmanagement sowie die Beauftragten für pflegfachliche Fragen schulen wir für ihre verantwortungsvollen Tätigkeiten. Dasselbe gilt für die Beauftragten für weitere besonders qualitätsrelevante Themen, die in bestimmten weiteren Arbeitsfeldern anhand strukturierter Checklisten und Prüfprotokolle Anleitungs- und Prüftätigkeiten übernehmen. Dabei handelt es sich beispielsweise um die Beauftragten für die Hygiene, die Arbeitssicherheit und die betriebliche Anleitung der Altenpflegeauszubildenden. Gerontopsychiatrische Fachkräfte betrauen wir mit der Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsleistungen für Menschen mit Demenz. Diese Beauftragten sind mit einem bestimmten Stunden-

anteil zur Wahrnehmung ihrer besonderen Aufgaben von ihrer eigentlichen Tätigkeit als Fachkraft freigestellt und arbeiten den verantwortlichen Leitungskräften zu.

Der „Pflege-TÜV“

Im Rahmen gesetzlicher Vorgaben erfolgt eine jährliche unangemeldete Qualitätsprüfung zum einen durch die Heimaufsicht zum anderen durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen. Die jeweiligen Prüfergebnisse werden veröffentlicht. Daneben untersteht die Einrichtung unter anderem der Überprüfung durch die Berufsgenossenschaft, das Gewerbeaufsichtsamt und für den Bereich der Speiserversorgung durch das Veterinäramt.

Anhand der umfangreichen Prüfkataloge der Heimaufsicht und des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen führen die Leitungskräfte hausintern regelmäßige Qualitätsüberprüfungen durch. Ergänzend werden solche Audits zusätzlich auf unsere Veranlassung hin von unabhängigen externen Prüfinstanzen durchgeführt, um die umfassende Einhaltung der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen sicherzustellen. Über diese gesetzlichen Kriterien hinausgehende Qualitätsmaßstäbe wurden an vielen Orten und Landkreisen in verschiedenen Gremien von Praxisexperten entwickelt. Das Expertengremium überprüft zusammen mit externen und neutralen Moderatoren vor Ort, ob diese Qualitätsmaßstäbe eingehalten werden. Eine Teilnahme an einer solchen externen Qualitätssicherungsmaßnahme streben wir an.

Besser wird, wer andere Meinungen als Chance begreift

Neutrale Stellen führen in regelmäßigen Abständen und im wechselnden Turnus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen durch, um neben den gewonnenen Daten zur Struktur- und Prozessqualität weitere valide Daten zur Ergebnisqualität zu erhalten. Neben der Sicherstellung

fachlicher Standards erhalten wir auf diese Art weitere wertvolle Hinweise auf Bereiche, in denen wir unsere Arbeit noch verbessern und weiterentwickeln können.

Kritik gesucht

Im Rahmen eines Beschwerdemanagementsystems besteht für jeden Bewohner und Angehörigen die Möglichkeit, Kritik zu äußern.

So können wir bei der strukturierten Bearbeitung anhand speziell entwickelter Dokumentationsbögen adäquat reagieren und Verbesserungsmaßnahmen umsetzen. Wir ermuntern die Bewohner und Angehörigen ausdrücklich, dieses Instrument zu nutzen.

An den regelmäßigen Abenden für Angehörige sowie über den Heimbeirat als gesetzlichem Mitwirkungsorgan der Bewohner nehmen wir weitere Anregungen und Kritik auf.

Gut ist, wer besser wird

Aus den Ergebnissen all dieser Qualitätssicherungsmaßnahmen leiten wir den Bedarf an Anleitungen, Schulungen und Weiterqualifizierungen unserer Mitarbeiter ab. Wir erstellen daraus einen jährlichen Schulungs- sowie einen Projektplan und können uns so stetig weiterentwickeln. Durch die Vor- und Nachbereitung, Durchführung und Dokumentation der vielfältigen vorgenannten qualitätssichernden Maßnahmen entsteht ein hoher organisatorischer und bürokratischer Aufwand. Da wir jedoch einen möglichst hohen Anteil der Arbeitszeit für die direkte Pflege und Betreuung der Bewohner einsetzen möchten, wollen wir im Rahmen des Qualitätsmanagements, wo immer dies sinnvoll ist, entbürokratisieren. Nicht zu Lasten der Pflegequalität, aber eben auch nicht auf Kosten der persönlichen Zuwendung. Sinnvoll genutzte Zeit für Bürokratie bedeutet mehr Hinwendung zu den Pflegebedürftigen

Wohnanlage Schönberg
Am Bautzenwald 1
74229 Oedheim

Wohnanlage Schönberg
Am Schlossgarten 33
74251 Lehrensteinsfeld

Kontakt
E-Mail info@Schoenberg-Pflege.de
Telefon +49-(0) 71 36-968 78-0