DenkzettelEspresso
Qualitätsmanagement
(c) Prof. Dr. Werner Heister

Lösungsansätze für aktuelle Problemstellungen im QM

Aktuelle Problemstellungen und Lösungen im QM ...

... sind einerseits solche, die **bekannt** sind, aber immer wieder auftreten, z.B. die folgenden:

(1) QM wird von der Leitung zwar eingeführt, z.B. auf Druck des Marktes (z.B. Kunden, Wettbewerber), aber nicht ausreichend unterstützt. Auch die Selbstverpflichtung der Leitung fruchtet nicht.
Es sollte ein *Beauftragter der obersten Leitung für Qualitätsmanagement (BdoL)* berufen werden. Dieser ist dann zuständig für Einhaltung des QM-Systems allgemein, Überwachung der Prozesse in der Organisation, Berichterstattung an Vorstand, KVP, Audits, Ansprechpartner für Externe etc.

(2) Häufig herrscht die Erwartung: Wenn erst ein QM - System eingeführt ist, werden die Prozesse automatisch besser. Die Erbringung der Dienstleistung wird automatisch optimiert.
QM gelingt nur, wenn die *Mitarbeitenden regelmäßig und konsequent eingebunden* sind. Ihre Ideen müssen erhoben werden, ernst genommen werden und umgesetzt werden. Die Mitarbeitenden müssen motiviert werden, um standardisierte Arbeitsprozesse einzuhalten. Und Sie müssen an kontinuierlichen Verbesserungsprozessen konsequent und motivierend beteiligt werden.

(3) Zu wenige Mitarbeitende identifizieren sich mit Qualitätsmanagement.
Mitarbeitende identifizieren sich stärker mit Qualitätsmanagement, wenn sie mehr *Informationen dazu besitzen, wenn sie Nutzen und Vorteile sehen*, wenn sie Bestätigung und Zuspruch erhalten.

(4) Qualitätsmanagement hat an Ansehen verloren, nach der Zertifizierung passiert nichts mehr.
Grundsätzliche Lösungsansätze zur Besserung der Situation finden Sie, wenn Sie

- Rahmenbedingungen (Ziele, Corporate Identity) der Einrichtung beachten und kommunizieren,
- konsequent Situationsanalysen durchführen,
- Strategien konzipieren, kommunizieren und durchführen,
- Maßnahmen passgenau auswählen, um die Strategien auch zu erreichen und
- zielgerichtet Erfolgs- und Maßnahmenkontrollen durchführen.

Aktuelle Problemstellungen und Lösungen im QM ...

... sind aber auch solche, die wirklich insgesamt **sehr neue Aspekte** adressieren:

Digitale Möglichkeiten zur Steigerung der Qualität, werden nicht konsequent genutzt.
Digitale Optionen sollten unbedingt zeitnah beachtet und genutzt werden: Digitale Unterstützung des gesamten Pflegeprozesses (Pflegedokumentation, Wunddokumentation, Leistungsplanung etc.; Zeiterfassung) aber auch Sensoren in Matratzen |Fußmatten und KI (Künstliche Intelligenz) zur Auswertung von und Vermeidung von z.B. Dekubiti sowie Roboter und Sturzdetektoren - Smart Home im ambulanten Bereich - Lösungen zur Überprüfung der Trinkmenge - Bewegungsmelder - Digitale Apps zum Austausch mit Angehörigen und gesellschaftlichen Teilhabe. Digitale Unterstützung der Kommunikation zwischen den Pflegekräften.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
AUFSTIEG DURCH BILDUNG >> OFFENE HOCHSCHULEN
Hochschule Niederrhein
University of Applied Sciences

Pflegekräfte sind nicht von den Vorteilen solcher Maßnahmen überzeugt, obwohl sie so naheliegen

Vorteile: Dokumentierte Daten - auch automatisch ausgewertet - weisen früher | gezielter auf Probleme hin wie Druckgeschwüre, falsche Ernährung, Inkontinenz permanenter Schmerz, Sturzgefahr hin. Auch die MRSA Gefahr kann früher erkannt werden. Die Kommunikation ist einfacher und besser, oder nicht? Die Reaktionszeit kann deutlich kürzen sein, z.B. bei Hinweisen, Beschwerden etc. Die Zeiten von Pflege - Maßnahmen können besser abgeschätzt werden. Die Kosten kalkuliert werden. Informationen zu sich ändernden Pflegegraden sind schneller zu erhalten, Fachkräfte besser zu planen.

Auch Social Media kann die Qualität ganz einfach steigern

Suche von Mitarbeitenden (Personalgewinnung) - Messenger als Kommunikation zwischen zu pflegenden Menschen - Social Media in der Kommunikation mit den Angehörigen etc.

Agilität auch im Qualitätsmanagement

Agil bedeutet *beweglich und wendig*. Flexibel und anpassungsfähig. Aktiv nicht passiv. Initiativ. Agil können Personen und Organisationen sein. Agile Konzepte werden selbstverständlich sehr unterschiedlich beschrieben. Wesentliche Faktoren sind aber:

- Ziele, die Agilität beinhalten und damit konformgehen
- Kundenorientierung nach Außen
- Kundenorientierung nach Innen
- Prozesse, die iterativ ausgeführt werden, also mehrfach ausgeführt werden, um zu einem bestimmten Ergebnis zu kommen
- Spezielle Führungskultur, strategien und -instrumente
- Agile Organisationskultur

Das Fazit: QM neu denken, das ist die Aufgabe derzeit und in der nahen Zukunft.
Zu **weiteren Infos** vgl. zum Beispiel https://de.wikipedia.org/wiki/Agilit%C3%A4t_(Management)
https://upload-magazin.de/blog/14153-agile-unternehmen/
https://www.zielbar.de/magazin/einfuehrung-agiles-unternehmen-12173/

Die aktuellste Entwicklung liegt in der internen und externen Überprüfung der Qualität.

Hier hat sich in der stationären Altenpflege viel bewegt. "Druckfrisch" ist ein ganz neues System eingeführt und veröffentlicht worden. Es gab große Kritik an dem bisherigen System. Dazu später mehr.

Good Practice im QM ...

... das bedeutet u.a.: Mitarbeitende einbinden, alle sollten eine gute Kenntnis in Bezug auf das QM haben - sie sollten bei der Einführung und Weiterentwicklung beteiligt werden - der Nutzen des QM muss ihnen deutlich werden - QM muss unbedingt usable sein, also benutzerfreundlich ... weitere Aspekte siehe in der nachstehenden Liste " Konzepte für das QM passgenau erstellen".
Beispiele für Qualitätssteigerung durch Digitalisierung:
https://www.brandeins.de/magazine/brand-eins-wirtschaftsmagazin/2019/digitalisierung/digitalisierung-in-der-altenpflege-heimreise urteilt: St. Maternus in Köln-Rodenkirchen | Seniorenzentrum Breipohls Hof Bielefeld - Senne. Ziele: Therapie und Unterhaltung und Arbeitserleichterung.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
AUFSTIEG DURCH BILDUNG >> OFFENE HOCHSCHULEN
Hochschule Niederrhein
University of Applied Sciences

Denkzettel Espresso
Qualitätsmanagement
(c) Prof. Dr. Werner Heister

Konzepte für das QM passgenau erstellen - dabei sind die nachstehenden Aspekte (ABC-sortiert) besonders zu beachten - eine Art Checkliste mit kurzer Annotation:

Abweichungen vermeiden | Sensibilität ↑
Änderungen / Change (heißt für MA ...?)
Anforderungen an Dienstleistungen (von ...)
Audit, insbesondere interne - MA begeistern?
Begriffe (im QM) - so kompliziert notwendig?
Bewertung einer Leistung (Checkliste nutzen)
Chancen und Risiken (Außensicht - strategisch)
Controlling (Steuerung) - externer Leistungen
Digitale Kompetenzen entwickeln & nutzen
Dienstleistung (und Philosophie dahinter)
Dokumentation (Standards & Prüfung)
Dokumentenlenkung = Infos verteilen
EFQM - Modell: Selbsteinschätzung Orga
Entwicklung von Dienstleistungen etc.
Erwartungen der Kunden - unbedingt sehen!
Erwartungen der Stakeholder - dito!
Fehler & Fehlerkultur - sehr ernst nehmen.
Flussdiagramm - graf. - ein Kann kein Muss
Freigabe - versus mehr Selbstverantwortung
Führung - was wäre entscheidender?
Geltungsbereich - klar kommunizieren
Geschäftsprozess (-modellierung)
Grundprinzipien der Arbeit der Organisation
Informationsversorgung - lebenswichtig
Infrastruktur für Qualität - muss passen
Instandhaltung (Planung, Info, Kontrolle)
Integriertes Managementsyst. (QM, Risiko ...)
Interner Kunde - Mitarbeitende z.B. nebenan
Kommunikation, insbes. interne | Intranet
Kompetenz - Wissen, Fähigkeit, Fertigkeit ...
Kontext der Dienstleistungserbringung
Kontext der Organisation
Kontrolle - Maßnahmen- & Erfolgskontrolle
Korrektur - Maßnahme bei Fehlererkennung
Kunde - Kundenzufriedenheit | Begeisterung
KVP - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
Lastenheft - gesamte Anforderungen
Leitbild der Organisation - aussagekräftig?
Lieferantenauswahl & - bewertung
Messung der Qualität (Check) - wie?
Mitgeltende Unterlagen - Wechselwirkung
Norm (-entsprechung) - Norm definiert?
Nutzwertanalyse - Bewertung | Beurteilung
Organisationsanweisung - ja, aber der Begriff
Outsourcing - Auslagerung Leistungen
PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act)
Planung - Grundlage der Kontrolle
Produktlebenszyklus - unbedingt beachten
Prozess (-orientierung, -karten, -landschaft)
Qualitätsmanagement- alle Strategien|Maßn.
Qualitätsmanagementhandbuch - ja aber wie?
Qualitätsmerkmal (Anzeichen, Kennzeichen)
Qualitätspolitik der Organisation (Grundsätze)
Qualitätssicherung - wo gibt es Risiken?
Qualitätsziele - klar + kommuniziert
Reklamation, Mangel, Beschwerde - wie?
Ressourcen - reichen die aus?
Rollen, Verantwortlichkeiten, Befugnisse-klar?
Schulungsmanagement | -plan!
Selbstbewertung (systematische Überprüfung)
Stärken und Schwächen (Innensicht) - SWOT
Stakeholder - Anspruchsgruppen - Bedarfe?
Strategien & Maßnahmen - immer zusammen!
System (QM-System) - zielgruppengerecht?
Systemaudit - Prüfung Systemkonformität
Test - Versuch - AGIL - etwas ausprobieren
Überwachung, Messung, Analyse, Bewertung
Ursache - Wirkungsdiagramm - schwierig
Verantwortung - hat wer und weiß es?
Verbesserung finden - davon lebt Qualität
Verfahrensanweisung - wieder so ein Wort
Vorschlagswesen - organisierte Kreativität
Wertschöpfung | Wirksamkeit = wesentlich
Workflow - Management des Workflows
Zertifikat - kann, muss, Aussagekraft?

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
AUFSTIEG DURCH BILDUNG >> OFFENE HOCHSCHULEN
Hochschule Niederrhein
University of Applied Sciences

DenkzettelEspresso
Qualitätsmanagement
(c) Prof. Dr. Werner Heister

Qualität in der Pflege - die brandneuen MDK - Regelungen

https://www.mdk.de/versicherte/pflegequalitaet/
Zu den Details: https://www.mdk.de/fileadmin/MDK-zentraler-Ordner/Downloads/10_Leistungserbringer_Pflege/190813_Fachinfo_QP_stationaer_BA.pdf
Erklärvideo: Siehe: https://youtu.be/Qsvr0GXDKEk.

Ein *neues Qualitäts - und Prüfsystem* in der stationären Pflege geht an den Start. Es ist wissenschaftlich fundiert. Folgende grundlegenden Aspekte sind zu berücksichtigen:

Die *interne Qualitätssicherung* wird mit der externen Qualitätsprüfung (MDK) verknüpft.

- Wie gut ist der pflegebedürftige Mensch versorgt?
- Wie werden seine individuellen Bedürfnisse angemessen berücksichtigt?
- Es gibt keine Pflegenoten.
- Einrichtungen erheben halbjährlich Indikatoren (interne Qualitätsdaten) in Bezug auf die Bewohnerinnen und Bewohnern:
  Mobilität, Selbständigkeit, ungewollter Gewichtsverlust, Folgen eines Sturzes etc.
- Durch eine unabhängige Stelle erfolgen die Verarbeitung und ein Vergleich mit bundesweiten Ergebnissen.

Extern prüft der MDK die Versorgungsqualität (und berät diesbezüglich). Es wird ein neues Verfahren zur Prüfung eingesetzt.

Insgesamt steht die *Frage im Mittelpunkt*, wie weit konkrete Heime konkret auf die Bedarfe | Bedürfnisse der zu Pflegenden eingehen (Essen, Trinken, Waschen, Toilettengang usw.).
Mittels eines Portals etc. wird Transparenz geschaffen.

Was erscheint oder ist *neu*? Mehr Beachtung findet bei der Qualitätsprüfung die bewohnerbezogene Bewertung der Versorgungsqualität, die pflegefachliche Beratung Termin Ernährung - und Flüssigkeitsversorgung, Körperpflege, Medikamenten- und Wundversorgung und weiterhin Unterstützung bei Mobilität, Tagesstrukturierung, Beschäftigung und Kommunikation. Ebenfalls der Umgang mit herausforderndem Verhalten.

Es werden jedoch nicht mehr einzelne Prüfkriterien geprüft, sondern die Qualität der Versorgung bewertet, und dies anhand von Leitfragen.

Die Versorgung wird mittels einer Stichprobe von neun Bewohnerinnen und Bewohnern geprüft, es wird erhoben, wie gut diese versorgt sind (Gespräch mit den Pflegebedürftigen, Analyse des Pflegezustands, Fachgespräch mit den verantwortlichen Pflegefachkräften).

Die Pflegedokumentation spielt keine Rolle mehr.

Denkzettel "Qualitätsmanagement" von Prof. Dr. Werner Heister ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
AUFSTIEG DURCH BILDUNG >> OFFENE HOCHSCHULEN
Hochschule Niederrhein
University of Applied Sciences