

Modul „Qualitätsmanagement“

Qualitätsmanagement in der Pflege

Modul Qualitätsmanagement | Agenda

- 1 | Begrüßung und Vorstellung
 - 2 | Erwartungen an das Modul
 - 3 | Organisation und Zielstellung
-
- 4 | Begrifflichkeiten: Betriebswirtschaftslehre & Qualitätssicherung
 - 5 | Zielsetzung des Qualitätsmanagements
 - 6 | Normative Grundlage: DIN EN ISO 9001:2015
 - 7 QM-Grundsätze, risikobasierter Ansatz

1 | Begrüßung und Vorstellung

Begrüßung und Vorstellung | Herzlich Willkommen

Wer sind Wir....



Nora Hengst & Joana Meister



Wir arbeiten zusammen am
Städtischen Klinikum Dresden in der Abteilung
Qualitäts- und Projektmanagement.

- Bachelor of Science Gesundheitsökonomie
- Qualitätsmanagementbeauftragte, interner Auditor
- weitere Themenschwerpunkte: Qualitätssicherung im stationären Bereich und Strukturprüfungen, Meinungs- und Rückmeldungsmanagement
- Master of Arts im Bereich Healthcare Management
- zertifizierte Business Continuity Managerin
- weitere Themenschwerpunkte: klinische Risikomanagement und Projektmanagement

Begrüßung und Vorstellung | Herzlich Willkommen

Das Städtische Klinikum Dresden....

- hat **vier Standorten** und die **Medizinische Berufsfachschule**.
- gilt als Schwerpunktversorger und führt 1 557 Betten.
- versorgt mit **mehr als 3 600 Mitarbeiter** wohnortnah **jährlich 62 500 Patienten stationär** und **109 000 ambulant**.
- als Akademisches Lehrkrankenhaus der Technischen Universität Dresden bildet das Klinikum Medizinstudenten aus und hat direkten Zugang zu den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Methoden in Diagnostik und Therapie.
- ermöglicht mit **über 45 Kliniken und Institute** eine hohe Spezialisierung und ein umfassendes Leistungsspektrum in nahezu allen medizinischen Fachdisziplinen.
- praktiziert herausragende interdisziplinäre Zusammenarbeit in den zertifizierten Kompetenzzentren.
- steht für eine professionelle Pflege mit Respekt und menschlicher Anteilnahme, mit Rücksicht auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Patientinnen und Patienten.



Das Städtische Klinikum Dresden steht für modernste Medizin und einen sicheren Platz, um wieder gesund zu werden.

Begrüßung und Vorstellung | Herzlich Willkommen

Die Abteilung Qualitäts- und Projektmanagement...



Begrüßung und Vorstellung | Herzlich Willkommen

Wer sind Sie....



2 | Ihre Erwartungen an das Modul

Erwartungen | Ihre Erwartungen an das Modul...

Was erwarten Sie von dem Modul Qualitätsmanagement?

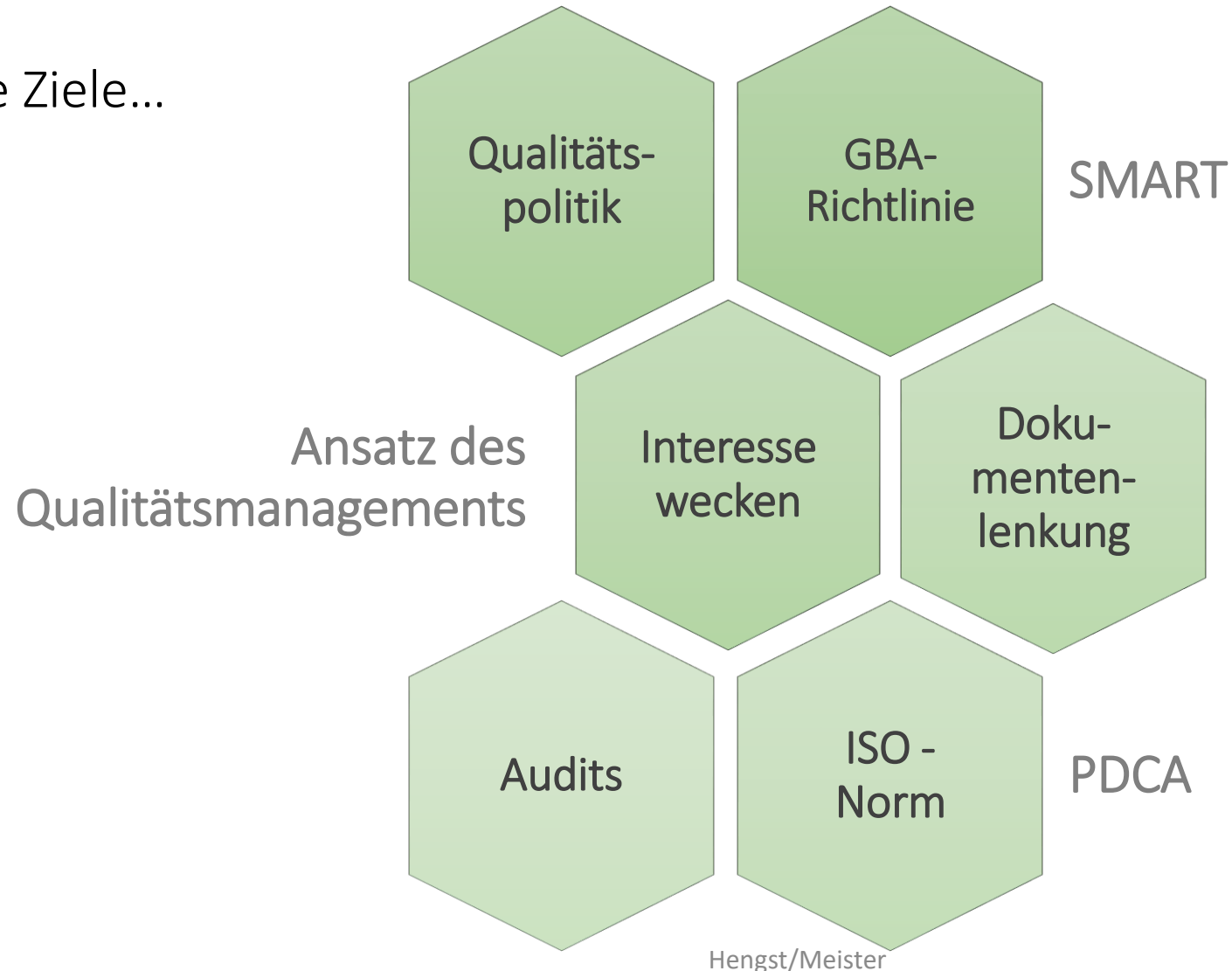
Was sind Ihre Lernziele?

Was erwarten Sie von uns als Dozentinnen?

3 | Organisation und Zielstellung

Organisation und Zielstellung | Kursziele

Unsere Ziele...



Organisation und Zielstellung | Kursorganisation

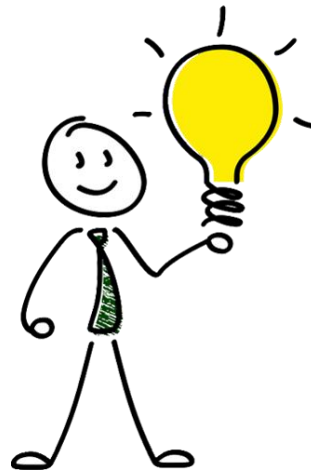
Themengliederung

1. **Allgemein** | Klärung von Begrifflichkeiten, Zielsetzung des Qualitätsmanagements, Normative Grundlage und 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements, Risikobasierter Ansatz
2. **Bedarfsermittlung** | Qualitätsentwicklungsprozess, Forderungen verschiedener Gesetze, Erwartungen von Stakeholdern
3. **Planung** | Qualitätspolitik und –ziele, Verantwortung – Aufbau und- Ablauforganisation, Grundlagen zu Ressourcen und Kommunikation, Prozesse (Prozessanalyse, -darstellung und -bewertung), Dokumentenlenkung
4. **Durchführung** | Ressourcenplanung und Kommunikationskanäle, Werkzeuge des Qualitätsmanagements
5. **Evaluation** | Methoden der Evaluation, Auditierung, Auditprogramm, Durchführung von Audits, Auditnachbereitung, KVP

Organisation und Zielstellung | Prüfung

Die Prüfungsleistung...

- ... ist in zwei Teile gegliedert.
- ... enthält einen schriftlichen Prüfungsteil (30 Minuten).
- ... beinhaltet zusätzlich einen mündlichen Prüfungsteil (15 Minuten).
- ... ist aktuell für den 19.05.2026 von 09:00 - 09:30 Uhr sowie 09:45 - 14:00 Uhr geplant.



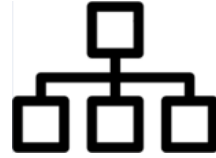
4 | Begrifflichkeiten: Betriebswirtschaftslehre & Qualitätssicherung

Begrifflichkeiten | Betriebswirtschaftslehre



Planung

Analyse der Rahmenbedingungen
Was soll angeboten werden und was wird dafür benötigt?
(Personal, Material, Gelder, etc.)



Organisation

Festlegen der Durchführung inkl. Anleitung und Unterweisung!
Wer hat was zu tun?
Wie sind die Aufgaben umzusetzen?



Leitung

Trägt die Gesamtverantwortung
Setzt Ziele, plant die Maßnahmen, trifft Entscheidungen und überwacht die betrieblichen Vorgänge



Überwachung

Controlling - Kontrolle der betrieblichen Vorgänge in Planung und Organisation

Ziel der BWL: Es wird ein möglichst günstiges Verhältnis zwischen Aufwand und Ertrag realisiert. → Gebot der Wirtschaftlichkeit!

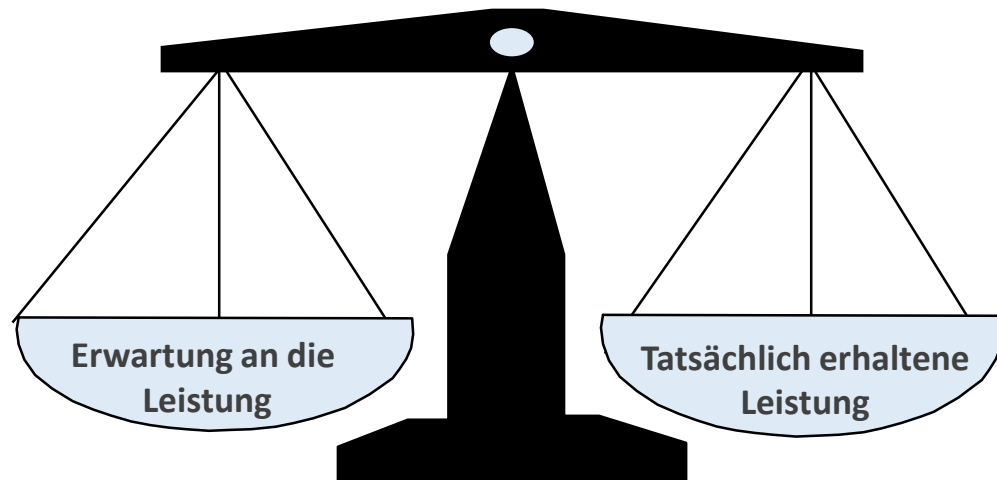
Begrifflichkeiten | Qualität & Qualitätssicherung

Qualität (SGB V/ IQTIG)

§2 SGB V: „...**Qualität** und Wirksamkeit der Leistungen haben dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse zu entsprechen...“

IQTIG (2019): „Qualität der Gesundheitsversorgung ist der Grad, in dem die Versorgung von Einzelpersonen und Populationen Anforderungen erfüllt, die patientenzentriert sind und in Einklang mit professionellem Wissen stehen.“

Jede Qualitätsbewertung ist das Resultat eines SOLL-IST-Abgleichs



Der Kunde/ Patient ist zufrieden, wenn er mindestens die erwartete Leistung erhält.

Begrifflichkeiten | Qualität & Qualitätssicherung

... ist die **Erfüllung von abgestimmten Anforderungen**. (Soll und IST müssen zusammenpassen)

Qualität im deutschen Gesundheitswesen bedeutet:

Eine ausreichende und zweckmäßige Versorgung, d. h.

- patienten- und bedarfsgerecht,
- an der Lebensqualität orientiert,
- fachlich qualifiziert,
- wirtschaftlich

mit dem Ziel, die Wahrscheinlichkeit erwünschter Behandlungsergebnisse bei Individuen und in der Gesamtbevölkerung zu erhöhen.

Zentrales Ziel der ärztlichen/pflegerischen Tätigkeit ist eine **bedarfsgerechte** und **wirtschaftliche** Patientenversorgung auf **hohem Niveau**.

Qualitätsmanagement: ...aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität. (DIN EN ISO 9000)

Begrifflichkeiten | Qualität & Qualitätssicherung

Qualitätssicherung: Sind einzelne organisatorische und/oder technische Maßnahmen, die vorbereitend, begleitend und prüfend der Schaffung, Erhaltung und Weiterentwicklung einer definierten Qualität einzelner Arbeitsbereiche dienen, z.B. Pflegestandard für Ganzwaschung im Bett.

Begrifflichkeiten | Qualitätsmanagement

Alle Tätigkeiten um,

- die Unternehmenspolitik umzusetzen,
- die Ziele zu erreichen,
- die Verantwortlichkeiten und Befugnisse festzulegen,
- die Mittel (Ressourcen) bereitzustellen,
- die Prozesse zu planen und zu steuern,
- den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu verwirklichen um letztlich die Sicherung oder die Verbesserung aller Strukturen, Prozesse und Ergebnisse (Leistungen/Produkte) zu gewährleisten.

→ Der Begriff Leistungen umfasst im QM die Dienstleistungen, als auch die innerorganisatorischen Leistungen

Qualitätsmanagement ist eine Kernaufgabe des Managements und benötigt die Mitwirkung **aller** Mitarbeiter!

5 | Zielsetzung des Qualitätsmanagements

Ziele | Qualitätsmanagement

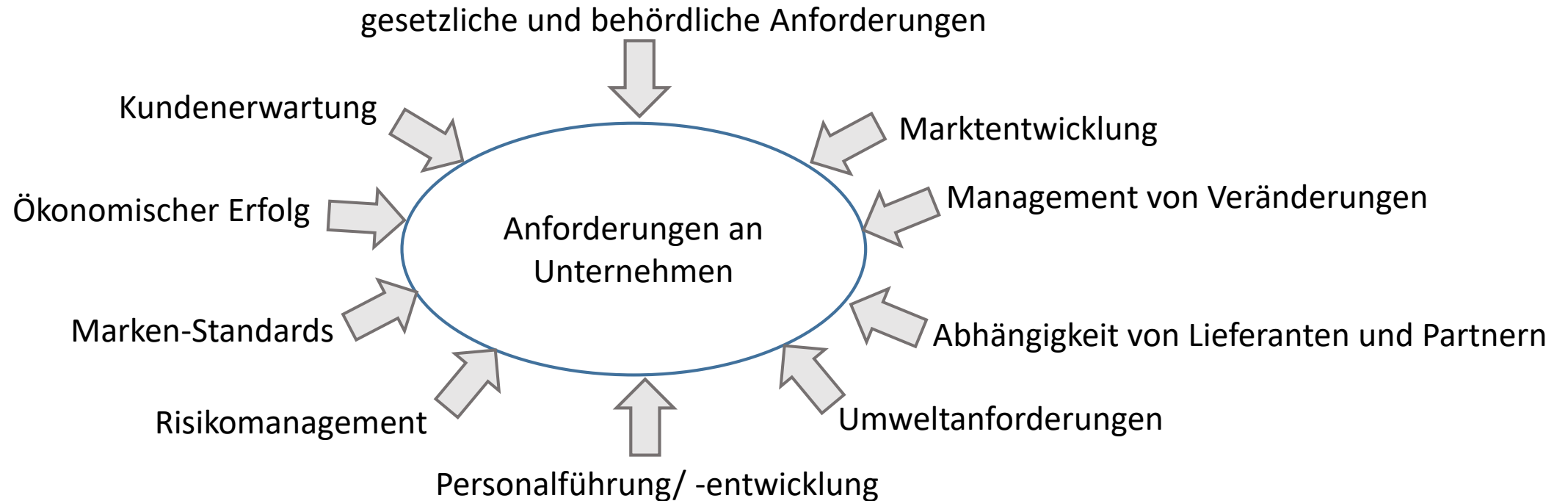
- Haftungssicherheit
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit & Kundenbindung
- Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Verbesserung der Dienstleistung
- Stärkung des Unternehmensimages
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen
- Erhöhung der Produktivität
- Verbesserung der Kommunikation
- Erfüllung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen (MDK & Co)
- Erreichung einer DIN ISO Zertifizierung

Ziele | Bedeutung für Mitarbeiter

- Höhere Eigenverantwortung
- Selbstkritische Arbeitsweise
- Aktive Gestaltung und Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes
- Mehr Offenheit und Transparenz
- Intensive Kommunikation und Kooperation
- Offener und aktiver Umgang mit „Fehlern“
- Stärken gezielt einsetzen, Schwächen gezielt abbauen
- Haftungssicherheit

Ziele | Bedeutung für Unternehmen

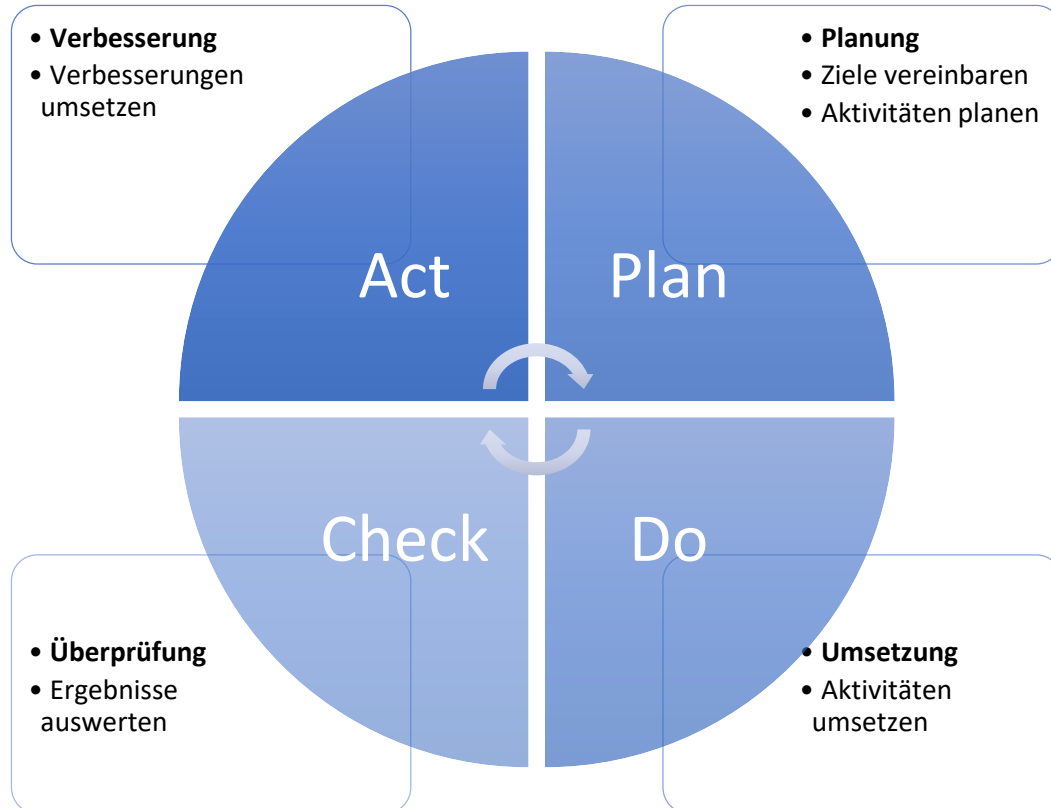
Warum brauchen Unternehmen Managementsysteme?



Qualitätsmanagement | Entwicklung des QMS

		Total Quality Management	
		Qualitätsmanagement	• Qualität wird unternehmensweit definiert und überwacht • Einbeziehung aller Mitarbeiter • Kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse • Kunden- und Prozessorientierung
		Qualitätssicherung	• Einführung von Qualitätsnormen • Verpflichtung des Managements • Kontinuierliche Verbesserung überwiegend für die Fertigungsprozesse
Qualitätskontrolle	• In der Fertigung: vorverlagerte Kontrollen • Einrichtung von Regelkreisen mit statistischen Methoden		
• Qualität wird nachträglich kontrolliert (Endkontrolle)			
bis 1960	1960 bis 1980	1980 bis 1990	1990 bis heute

Qualitätsmanagement | PDCA-Zyklus



PDCA – Zyklus (Deming-Kreis)

Plan: Ziele festlegen

Do: umsetzen

Check: messen, beurteilen, beobachten

Act: bestätigen, korrigieren, verbessern

Qualitätsmanagement | PDCA -Zyklus

- PDCA-Zyklus bezogen auf ein QM-System allgemein

Verbesserung

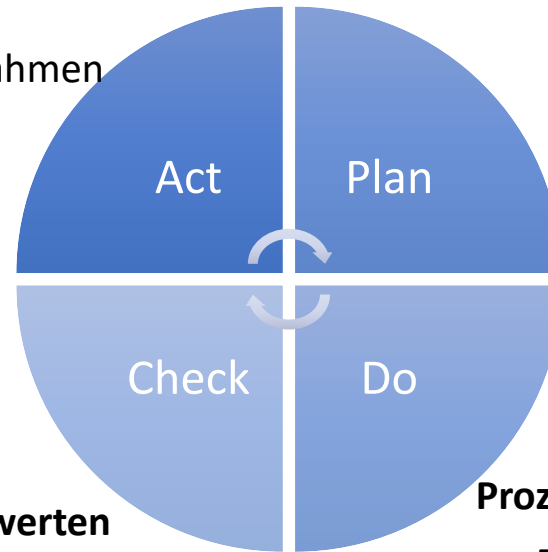
- Chancen nutzen
- Korrekturmaßnahmen
- QM optimieren

Ressourcen bewerten

- Bedarfserfassung
- Personen
- Mittel
- Umgebungseinflüsse
- Wissen
- Kompetenzen/Bewusstsein
- Kommunikation
- Information

Leistungen bewerten

- Prozessergebnisse
- Kundenfeedback
- Trendanalysen
- Audits
- Managementbewertung



Kontext erkennen

- Themen bestimmen
- Anforderungen kennen
- Prozesse bestimmen
- Richtung vorgeben
- Lagebewertung
- Politik
- Aufgaben verteilen

Planung

- Risiken beherrschen
- Ziele vorgeben
- Änderungen abstimmen

Prozesse steuern

- Planung
- Anforderungen abstimmen
- Projekte steuern
- Lieferanten freigeben
- Auftragsabwicklung
- Freigaben erstellen
- Fehler erkennen

6 | Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 9001

DIN = Deutsches Institut für Normung, **EN** = Europäische Norm, **ISO** = International Organization for Standardization

Die vollständige Bezeichnung lautet **DIN EN ISO 9001:2015** und umfasst folgende Inhalte:

- Kapitel 1: Anwendungsbereich
- Kapitel 2: Normative Verweisungen
- Kapitel 3: Begriffe
- Kapitel 4: Kontext der Organisation
- Kapitel 5: Führung
- Kapitel 6: Planung
- Kapitel 7: Unterstützung
- Kapitel 8: Betrieb
- Kapitel 9: Bewertung der Leistung
- Kapitel 10: Verbesserung

Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

Kapitel 1: Anwendungsbereich

- klare Definition des Anwendungsbereiches, um Missverständnisse zu vermeiden

Kapitel 2: Normative Verweisungen

- Auflistung der im Unternehmen auftretenden Normen

Kapitel 3: Begriffe

- Abkürzungsverzeichnis

Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015



Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

Plan

4. Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

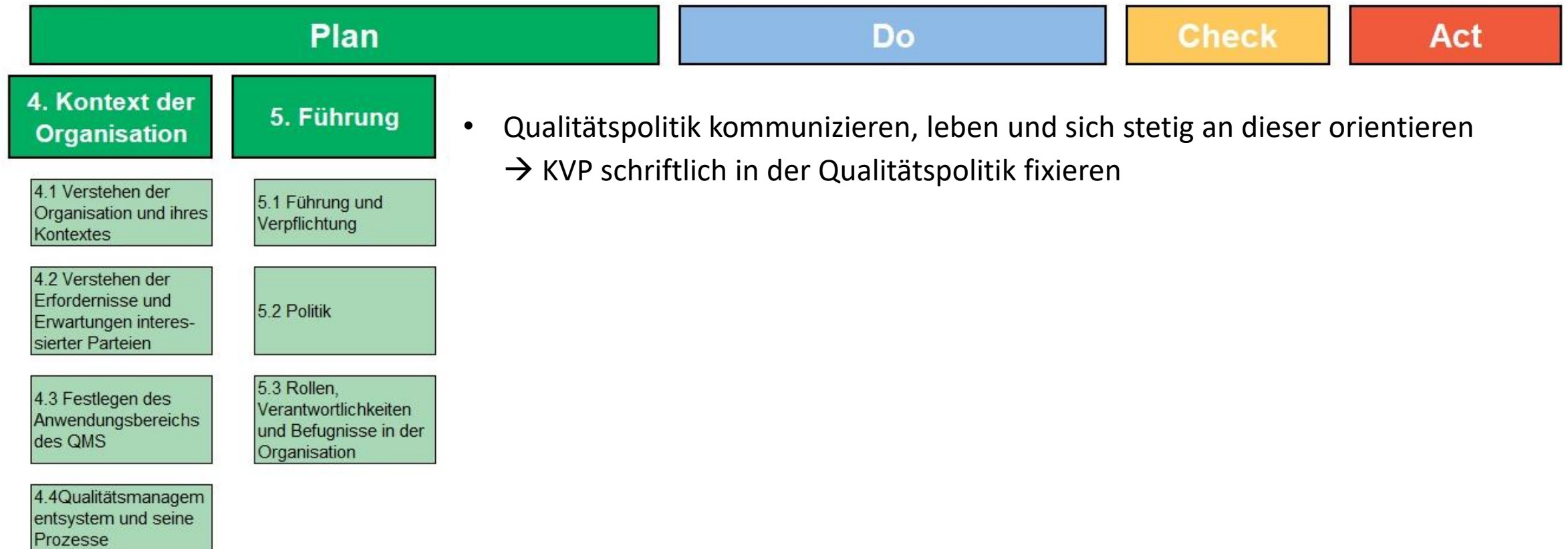
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QMS

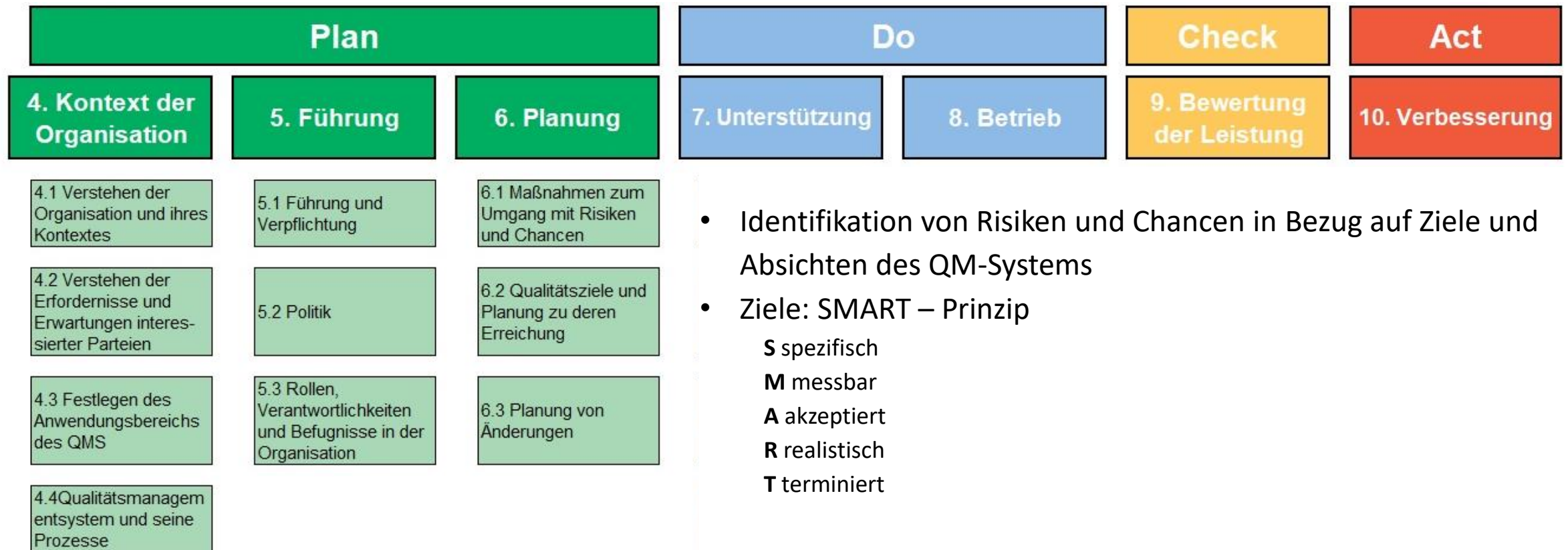
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

- richtet sich an die Geschäftsleitung
- Ermittlung der Rahmenbedingungen der Organisation, sowie Anforderungen der interessierten Parteien an die Organisation
- regelmäßige Analyse und ggf. Anpassung durch Geschäftsleitung

Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

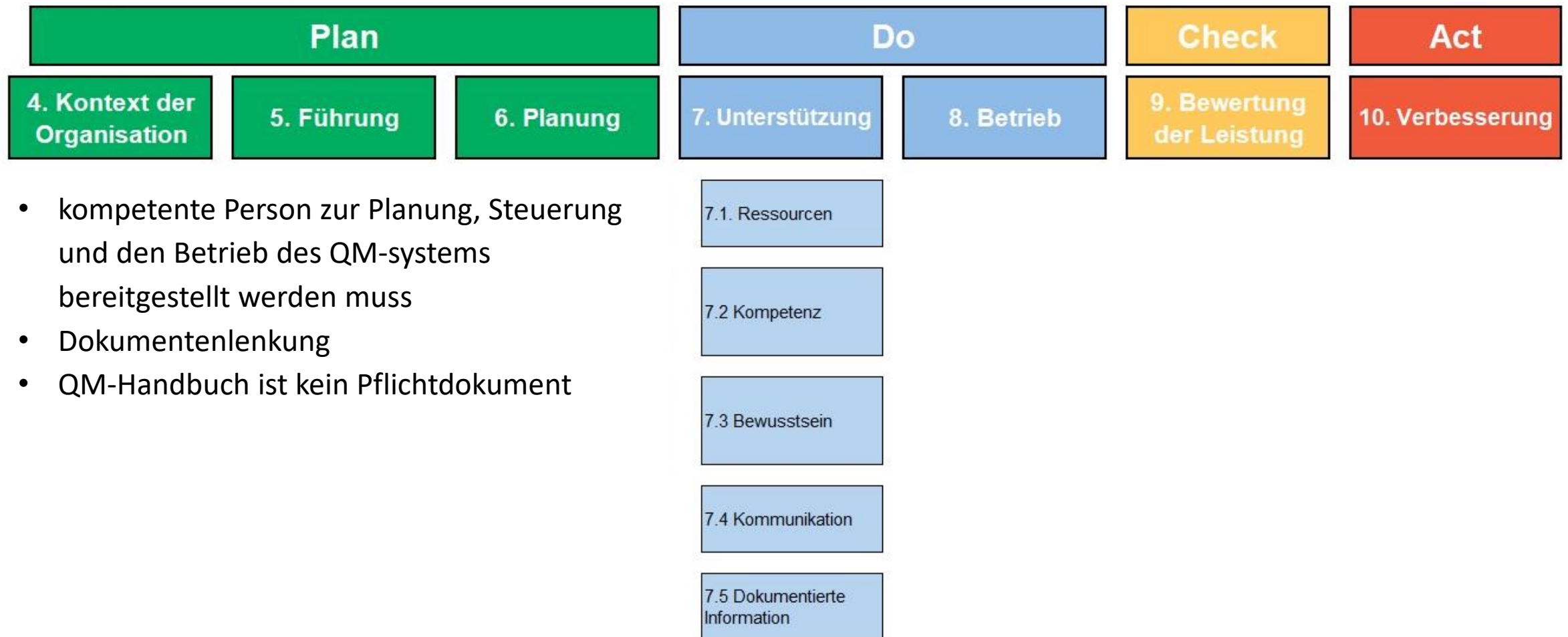


Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

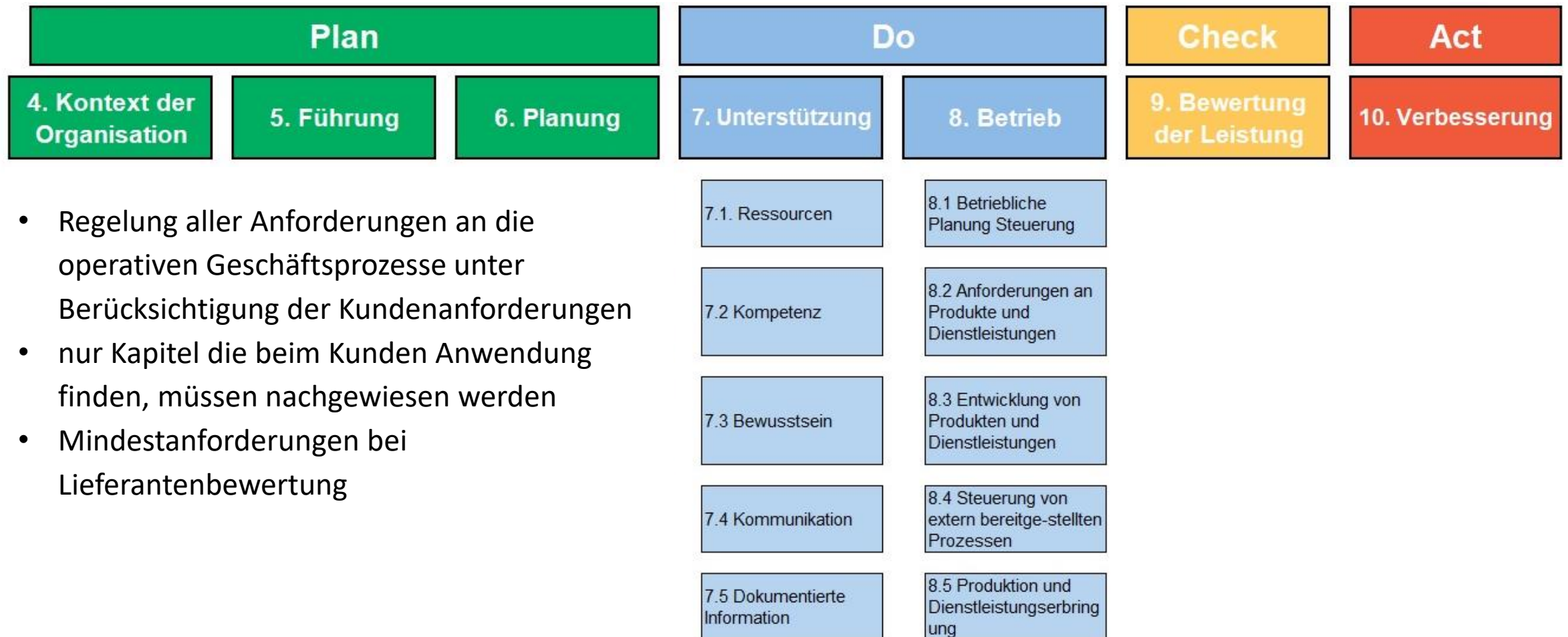


- Identifikation von Risiken und Chancen in Bezug auf Ziele und Absichten des QM-Systems
- Ziele: SMART – Prinzip
 - S** spezifisch
 - M** messbar
 - A** akzeptiert
 - R** realistisch
 - T** terminiert

Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

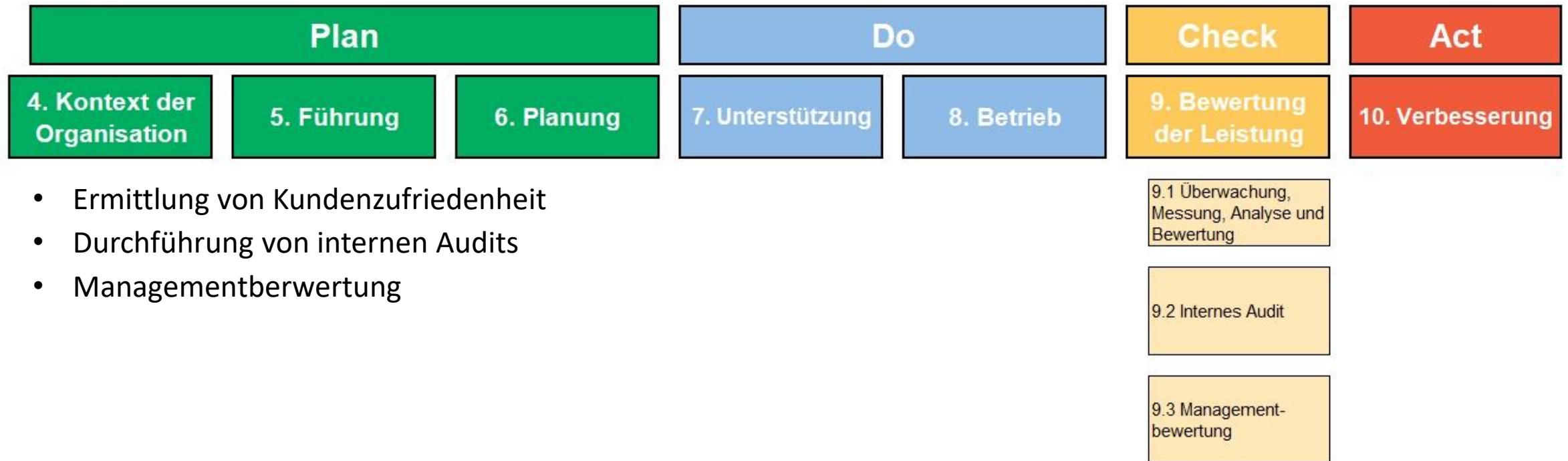


Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

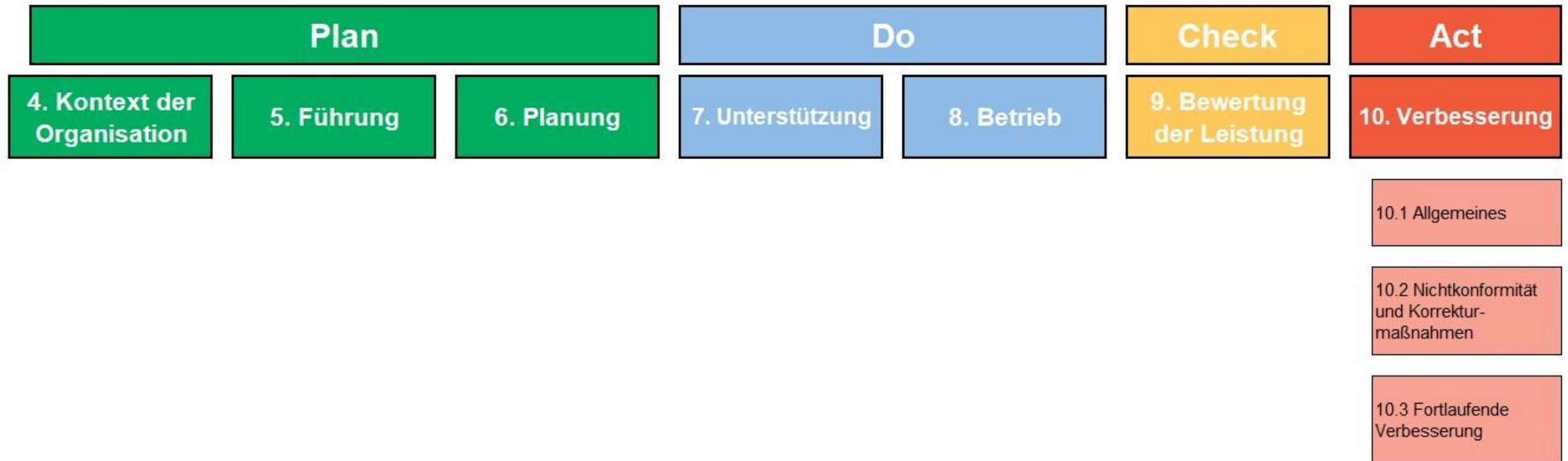


- Regelung aller Anforderungen an die operativen Geschäftsprozesse unter Berücksichtigung der Kundenanforderungen
- nur Kapitel die beim Kunden Anwendung finden, müssen nachgewiesen werden
- Mindestanforderungen bei Lieferantenbewertung

Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015



Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015



Normative Grundlage DIN EN ISO 9001:2015

Plan			Do		Check	Act
4. Kontext der Organisation	5. Führung	6. Planung	7. Unterstützung	8. Betrieb	9. Bewertung der Leistung	10. Verbesserung
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	5.1 Führung und Verpflichtung	6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	7.1. Ressourcen	8.1 Betriebliche Planung Steuerung	9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	10.1 Allgemeines
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	5.2 Politik	6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	7.2 Kompetenz	8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	9.2 Internes Audit	10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des QMS	5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	6.3 Planung von Änderungen	7.3 Bewusstsein	8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	9.3 Managementbewertung	10.3 Fortlaufende Verbesserung
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse			7.4 Kommunikation	8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen		
			7.5 Dokumentierte Information	8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung		

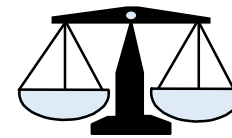
7 QM Grundsätze | Allgemein

1. Kundenorientierung → „Ohne unsere Kunden keine Unternehmen“
2. Führung → „Führen durch Vorbild und Verantwortungsbewusstsein“
3. Einbeziehung von Personen → „Ohne Mitarbeiter und Partner keine Kunden → keinen Betrieb“
4. Prozessorientierter Ansatz → „Mit dem richtigen Weg zum Ziel“
5. Kontinuierliche Verbesserung → „Ideen und Fehler sind Chance zur Verbesserung“
6. Faktengestützte Entscheidungsfindung → „Keine Entscheidung aus dem Bauch heraus“
7. Beziehungsmanagement → „Leben und leben lassen - Partner ?!“

7 QM Grundsätze | Kundenorientierung

Aussage

- Der Hauptschwerpunkt des Qualitätsmanagements liegt in der Erfüllung der Kundenanforderungen und dem Bestreben, die Kundenerwartungen zu übertreffen.

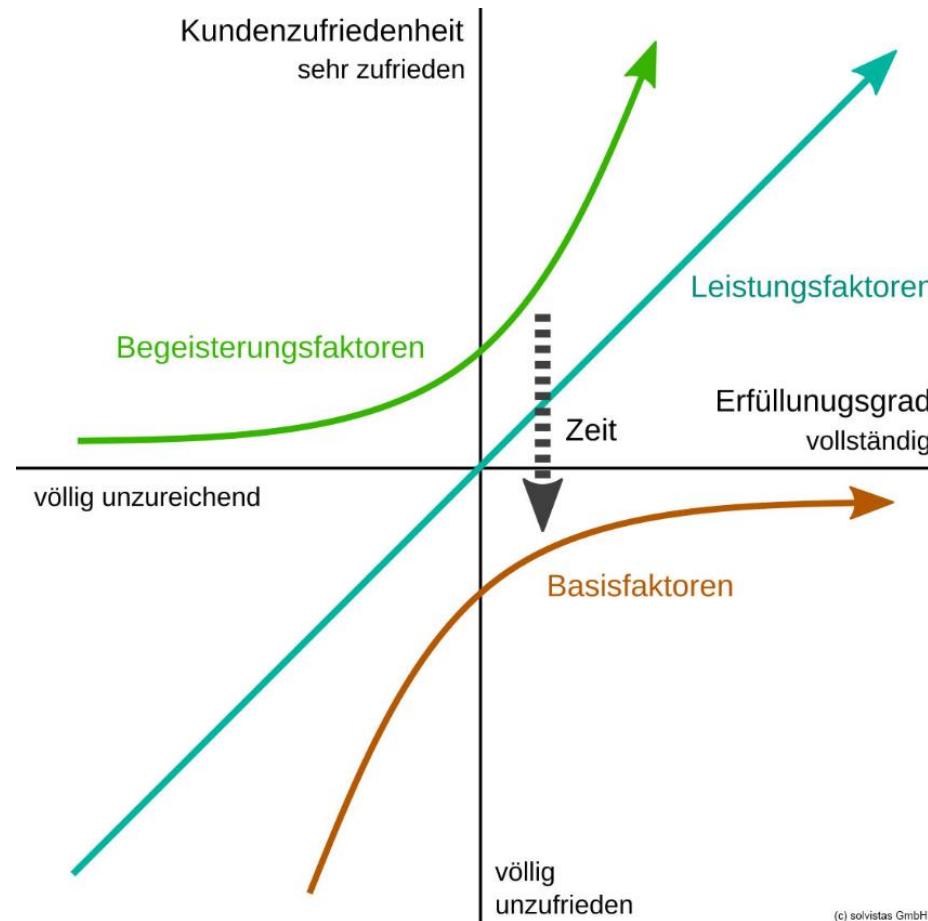


Begründung

- Nachhaltiger Erfolg wird erreicht, wenn eine Organisation das Vertrauen von Kunden und anderen interessierten Parteien, von denen sie abhängig ist, gewinnt und beibehält. Jeder Aspekt einer Wechselwirkung mit dem Kunden bietet eine Möglichkeit, dem Kunden mehr Wert zu schaffen. Das Verstehen gegenwärtiger und zukünftiger Erfordernisse von Kunden und anderen interessierten Parteien trägt zum nachhaltigen Erfolg einer Organisation bei.

7 QM Grundsätze | Kundenorientierung

KANO-Modell: Modell zur Analyse von Kundenwünschen



(c) solvistas GmbH

7 QM Grundsätze | Führung

Aussage

- Führungskräfte schaffen auf allen Ebenen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung sowie Bedingungen, unter denen Personen in die Erreichung der Qualitätsziele der Organisation einbezogen sind.

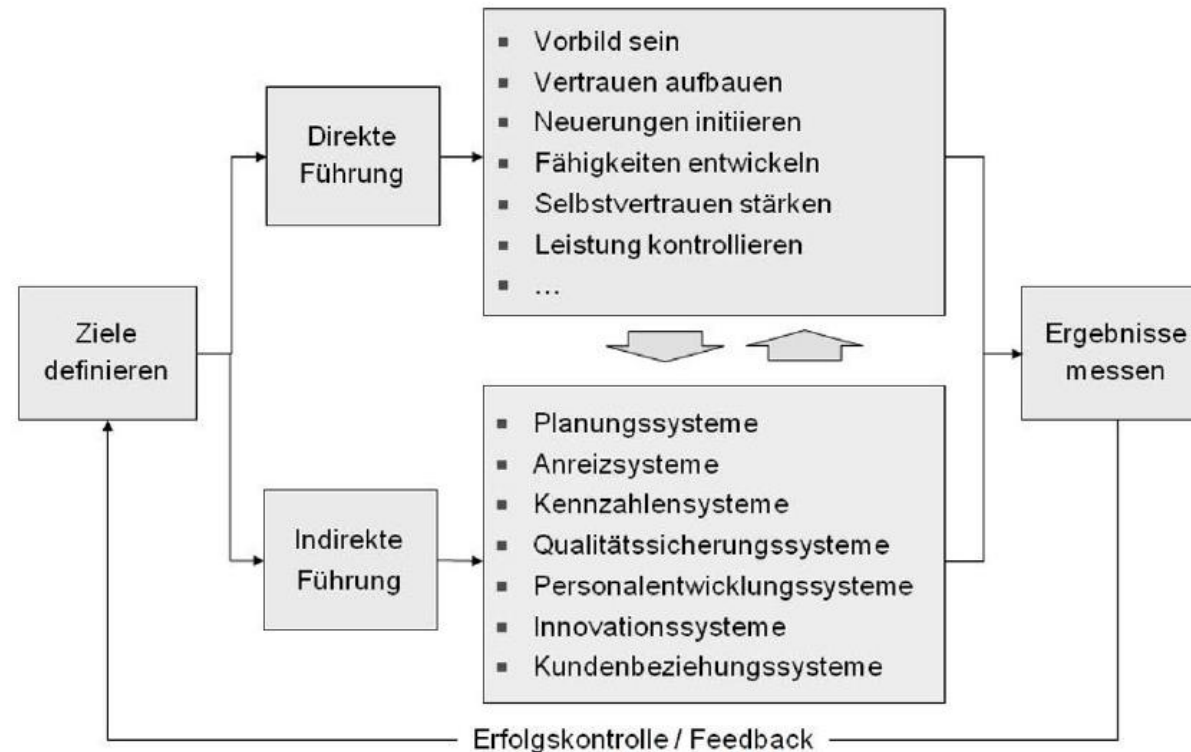
Begründung

- Das Schaffen einer Übereinstimmung von Zweck, Ausrichtung und Einbeziehung von Personen ermöglicht einer Organisation, ihre Strategien, Politik, Prozesse und Ressourcen zum Erreichen ihrer Ziele anzupassen.

7 QM Grundsätze | Führung

Was ist Führung?

Antwort: direkte und indirekte Verhaltensbeeinflussung zur Realisierung von Zielen



7 QM Grundsätze | Einbeziehung von Personen

Aussage

- Für die Organisation ist es von wesentlicher Bedeutung, dass alle Personen kompetent, befugt und engagiert bei der Erbringung von Werten sind.
- Kompetente, befugte und engagierte Personen innerhalb der Organisation verbessern deren Fähigkeit Werte zu schaffen.

Begründung

- Um eine Organisation wirksam und effizient zu leiten und zu lenken, ist es wichtig, sämtliche Personen auf allen Ebenen einzubeziehen und diese als Individuen zu respektieren. Anerkennung, Befähigung und Förderung von Fähigkeiten und Kenntnissen erleichtern die Einbeziehung von Personen zum Erreichen der Qualitätsziele einer Organisation.

7 QM Grundsätze | Prozessorientierter Ansatz

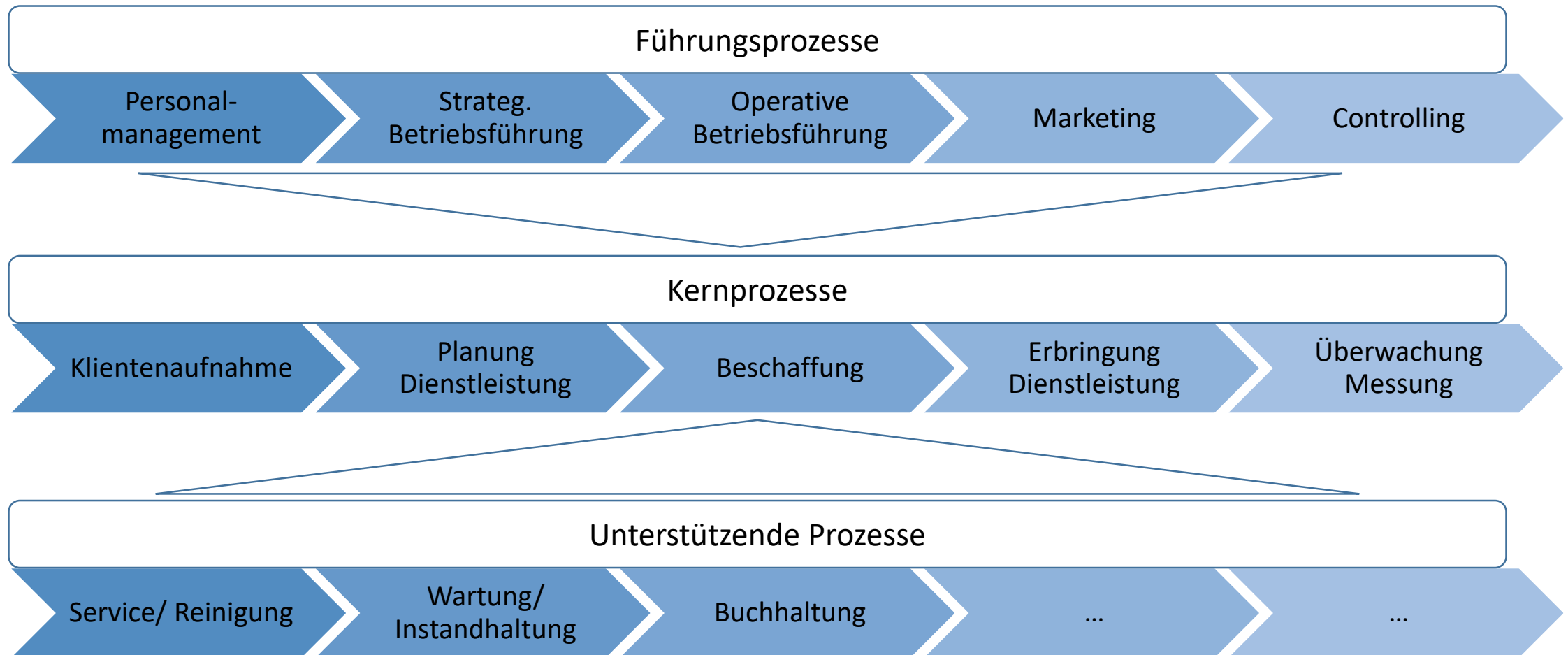
Aussage

- Konsistente und vorhersehbare Ergebnisse werden wirksamer und effizienter erzielt, wenn Tätigkeiten als miteinander in Wechselbeziehung stehende Prozesse, die als kohärentes System funktionieren, verstanden, geleitet und gelenkt werden.

Begründung

- Das Qualitätsmanagementsystem setzt sich aus miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen zusammen. Das Verständnis, wie Ergebnisse durch dieses System erzielt werden, einschließlich all seiner Prozesse, Ressourcen, Lenkungen und Wechselwirkungen, ermöglicht einer Organisation, ihre Leistung zu optimieren.

7 QM Grundsätze | Prozessorientierter Ansatz



7 QM Grundsätze | Kontinuierliche Verbesserung

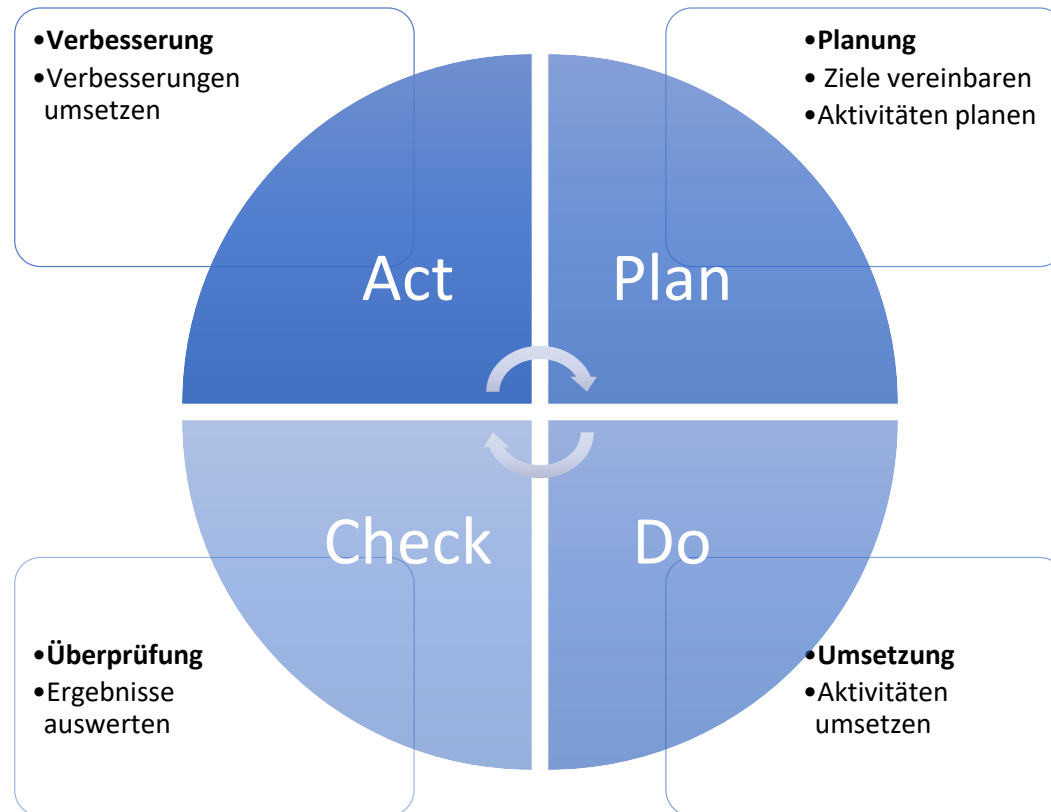
Aussage

- Erfolgreiche Organisationen legen einen fortlaufenden Schwerpunkt auf Verbesserung.

Begründung

- Die Verbesserung ist für eine Organisation wesentlich, um gegenwärtige Leistungsstufen zu halten, auf Änderungen ihrer internen und externen Bedingungen zu reagieren und um neue Chancen zu schaffen.

7 QM Grundsätze | Kontinuierliche Verbesserung



7 QM Grundsätze | Faktengestützte Entscheidungsfindung

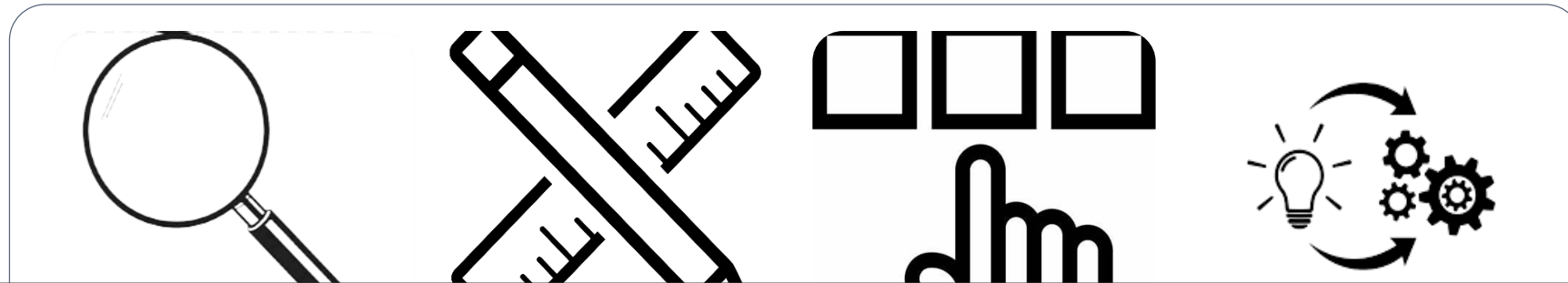
Aussage

- Entscheidungen auf Grundlage der Analyse und Auswertung von Daten und Informationen werden wahrscheinlich eher zu den gewünschten Ergebnissen führen.

Begründung

- Entscheidungsfindung kann ein komplexer Prozess sein und weist immer eine gewisse Unsicherheit auf. Häufig umfasst sie sowohl verschiedene Arten und Quellen von Eingaben, als auch deren Interpretation, die subjektiv sein kann. Es ist wichtig, die Zusammenhänge von Ursache und Wirkung sowie die möglichen unbeabsichtigten Folgen zu verstehen. Tatsachen, Nachweise und Datenanalyse führen zu größerer Objektivität und Vertrauen in getroffene Entscheidungen.

7 QM Grundsätze | Faktengestützte Entscheidungsfindung



Entscheidungsfindung – Klarheit gewinnen, Problemlage bewältigen

Probleme erfassen

Ziel definieren

Bewertungskriterien
festlegen

Alternativen
identifizieren

Alternativen
analysieren

Alternativen
bewerten

weitere Alternativen
bewerten und
entwickeln

Auswahl einer
Alternative

ggf. Auswahl einer
Kombination von
Alternativen

Umsetzung

Monitoring

Anpassung

7 QM Grundsätze | Beziehungsmanagement

Aussage

- Für nachhaltigen Erfolg leiten und lenken Organisationen ihre Beziehungen mit interessierten Parteien, z. B. Lieferanten.

Begründung

- Interessierte Parteien beeinflussen die Leistung einer Organisation. Nachhaltiger Erfolg wird mit einer höheren Wahrscheinlichkeit erreicht, wenn die Organisation Beziehungen zu allen ihren interessierten Parteien leitet und lenkt, um deren Auswirkung auf ihre eigene Leistung zu optimieren.
Beziehungsmanagement mit Lieferanten und Partnernetzwerken ist oftmals von besonderer Bedeutung.

Risikobasierter Ansatz

Der **risikobasierte Ansatz** steht für:

- proaktives (vorbeugendes) Tun anstelle Reaktion auf Ereignisse
- ein Qualitätsmanagementsystem als vorbeugendes Instrument
- das Verhindern oder Verringern unerwünschter Ereignisse
- ein effektiveres und effizienteres Erreichen konsistenter und vorhersehbarer Ergebnisse
- „Vorbeugungsmaßnahmen“ anstelle Korrekturen und Korrekturmaßnahmen
- die Berücksichtigung von Risiken und Chancen bei der strategischen Planung, der operativen Umsetzung und deren Bewertung
- verbesserte Fähigkeit zur Wertschöpfung durch gemeinsames Nutzen von Ressourcen und Kompetenz (Wissen) sowie Leiten und Lenken qualitätsbezogener Risiken.

→ PROZESSBEZOGENE RISIKEN

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Wir freuen uns auf unser nächstes Zusammentreffen 😊