

STUDIENSKRIPT



Qualitätsmanagement in der Pflege

Ihre Dozentinnen

Nora Hengst, B. Sc.

Frau Nora Hengst hat einen Bachelorabschluss in Gesundheitsökonomie und ist seit April 2020 in der Abteilung Qualitäts- und Projektmanagement am Städtischen Klinikum Dresden tätig. Neben der Betreuung und Umsetzung des Qualitätsmanagements und der Unterstützung bei Projekten ist sie für die Qualitätssicherung und das Meinungs- und Rückmeldungsmanagement verantwortlich.

Zuvor absolvierte sie das Bachelorstudium in Gesundheitsökonomie sowie eine Ausbildung zur Qualitätsmanagementbeauftragten inklusive dem internen Auditor.

Lehrerfahrungen sammelte sie seit 2021 insbesondere im Rahmen der Weiterbildung für Intensiv- und Anästhesiefachkräfte.

Joana Meister, M. A.

Frau Joana Meister ist seit Oktober 2020 in der Abteilung Qualitäts- und Projektmanagement am Städtischen Klinikum Dresden tätig. Neben der Betreuung und Umsetzung des Qualitätsmanagements, unterstützt sie insbesondere bei Digitalisierungsprojekten im klinischen Bereich und ist verantwortlich für das klinische Risikomanagement.

Frau Meister hat zuvor einen Masterabschluss im Healthcare Management absolviert und sich im Rahmen der Masterarbeit auf das klinische Risikomanagement spezialisiert.

Im Dezember 2021 zertifizierte sie sich als Business Continuity Managerin (BCM, deutsch: Betriebliches Kontinuitätsmanagement). BCM bezeichnet dabei die Entwicklung von Strategien, Plänen und Handlungen, um Tätigkeiten oder Prozesse, deren Unterbrechung der Organisation ernsthafte Schäden oder vernichtende Verluste zufügen würden (etwa Betriebsstörungen), zu schützen bzw. alternative Abläufe zu ermöglichen.

Frau Meister konnte Lehrerfahrungen im Rahmen der Weiterbildung für Intensiv- und Anästhesiefachkräfte sowie als Hochschuldozentin für Projektmanagement sammeln.

Inhaltsverzeichnis

Qualitätsmanagement in der Pflege

Ihre Dozentinnen	2
Einleitung	4
Qualitätsmanagement in der Pflege	
Einführung in das Qualitätsmanagement	5
1.1 Begriffsbestimmung und Zielsetzung des Qualitätsmanagements	
1.2 PDCA-Zyklus	
1.3 Normative Grundlage: DIN ISO 9001:2015	
1.4 Die 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements	
1.5 Risikobasierter Ansatz	
Bedarfsermittlung	7
2.1 Anforderung von Stakeholdern	
2.2 Qualitätsdimensionen	
2.3 Prozesse in einer Organisation	
Planung	9
3.1 Qualitätspolitik und -ziele	
3.2 Verantwortung	
3.3 Ressourcen	
3.4 Kommunikation	
3.5 Prozesse (Prozessanalyse, -darstellung, und -bewertung)	
3.6 Dokumentenlenkung	
Durchführung	12
4.1 Kommunikationswege	
4.2 Ressourcenplanung	
4.3 Werkzeuge des Qualitätsmanagements	
Evaluation	14
5.1 Zertifizierung	
5.2 Befragung	
5.3 Audit	
5.4 Managementbewertung	
5.5 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	
Fazit und Ausblick	16

Einleitung | Qualitätsmanagement in der Pflege

Herzlich willkommen! Im Rahmen des Moduls werden wir ein Thema von höchster Relevanz für die Gesundheitsbranche diskutieren: „Qualitätsmanagement in der Pflege“. Die Pflege ist nicht nur eine der fundamentalsten Säulen des Gesundheitssystems, sondern auch ein Bereich, in dem die Gewährleistung höchster Qualität von zentraler Bedeutung ist. In der heutigen Zeit, in der die Anforderungen an die Gesundheitsversorgung ständig steigen und sich die demografische Struktur verändert, wird das Qualitätsmanagement in der Pflege zu einer unverzichtbaren Komponente, um die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Patienten sicherzustellen.

Das Qualitätsmanagement in der Pflege ist weit mehr als nur ein administrativer Prozess. Es ist eine Philosophie, eine Haltung und eine Verpflichtung gegenüber unseren Patienten und deren Angehörigen. Es geht um die Sicherstellung einer Pflegequalität, die nicht nur den regulatorischen Anforderungen genügt, sondern auch die Bedürfnisse und Erwartungen der Menschen erfüllt, die auf unsere Unterstützung und Fachkompetenz angewiesen sind.

Wir werden die grundlegenden Konzepte und Prinzipien, die Normen und Standards, die Werkzeuge und Methoden, die notwendigen Schritte und Verantwortlichkeiten sowie die Bedeutung der kontinuierlichen Verbesserung erkunden. Unsere Zielsetzung ist es, Ihnen nicht nur ein Verständnis für die theoretischen Aspekte des Qualitätsmanagements in der Pflege zu vermitteln, sondern auch praktische Einblicke und Anleitungen zu bieten, wie Sie diese Konzepte in Ihrer täglichen Arbeit anwenden können.

Wir werden darüber sprechen, wie Qualitätsmanagement in der Pflege nicht nur die Sicherheit und Effektivität der Behandlung und Pflege gewährleistet, sondern auch die Patientenzufriedenheit steigert, Kosten reduziert und die Reputation Ihrer Einrichtung stärkt. Darüber hinaus werden wir über die Anforderungen von Stakeholdern, die Integration eines risikobasierten Ansatzes und die Bedeutung einer transparenten Kommunikation diskutieren. Im Verlauf dieses Seminars werden wir auch auf die Verantwortung und Rolle der Führungskräfte, der Mitarbeiter und der gesamten Organisation in Bezug auf das Qualitätsmanagement eingehen. Wir werden den PDCA-Zyklus, die DIN ISO 9001:2015 als normative Grundlage und die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements in die Diskussion einbeziehen. Des Weiteren werden wir die Bedeutung der Prozessanalyse, -darstellung und -bewertung beleuchten, die Dokumentenlenkung erörtern und auf wichtige Werkzeuge des Qualitätsmanagements wie FMEA, Paretdiagramme und Ursache-Wirkungsdiagramme eingehen.

Schließlich werden wir uns mit dem Thema Zertifizierung, der Vorbereitung, Durchführung und Nacharbeit von Audits sowie der Managementbewertung und dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) befassen. Unsere Zielsetzung ist es, Ihnen ein umfassendes Verständnis für Qualitätsmanagement in der Pflege zu vermitteln und Sie in die Lage zu versetzen, die Qualität der Pflege in Ihrer Einrichtung kontinuierlich zu verbessern.

Wir freuen uns auf einen interaktiven und lehrreichen Austausch. Qualität in der Pflege ist ein Versprechen an die Menschen, die auf uns zählen, und es liegt in unserer Verantwortung, dieses Versprechen zu halten. Lassen Sie uns gemeinsam auf die Reise gehen, um die Qualität in der Pflege auf das nächste Level zu heben!

Einführung in das Qualitätsmanagement

1.1 Begriffsbestimmung und Zielsetzung des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement in der Pflege umfasst alle Aktivitäten, Prozesse und Standards, die darauf abzielen, die Pflegequalität zu messen, zu sichern und kontinuierlich zu verbessern. Es ist ein systematischer Ansatz, um sicherzustellen, dass die Pflege den höchsten Standards entspricht. Die Zielsetzung des Qualitätsmanagements ist die kontinuierliche Verbesserung der Pflegequalität, die Patientensicherheit und -zufriedenheit zu erhöhen und gleichzeitig die Effizienz zu steigern.

1.2 PDCA-Zyklus

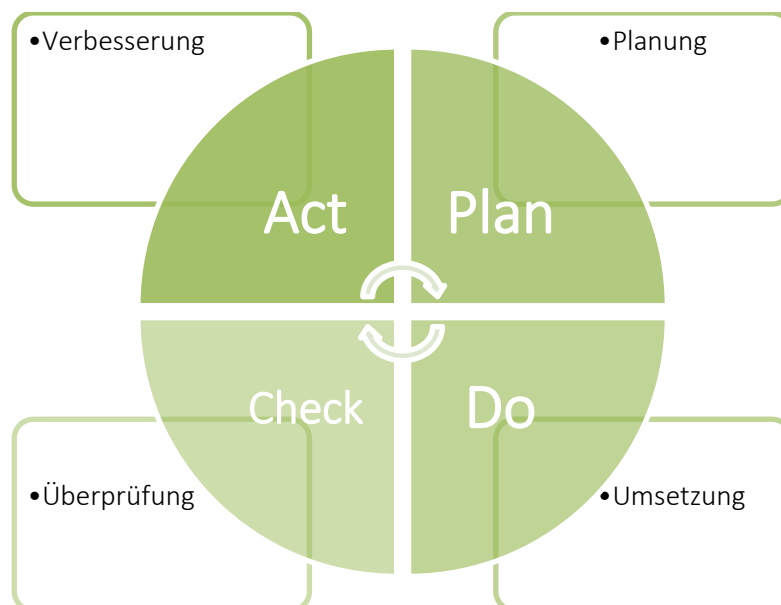
Der PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) ist ein grundlegendes Prinzip des Qualitätsmanagements. Es umfasst die folgenden Schritte:

Plan: Festlegung von Qualitätszielen und -standards.

Do: Umsetzung der geplanten Maßnahmen.

Check: Überwachung und Messung der Ergebnisse.

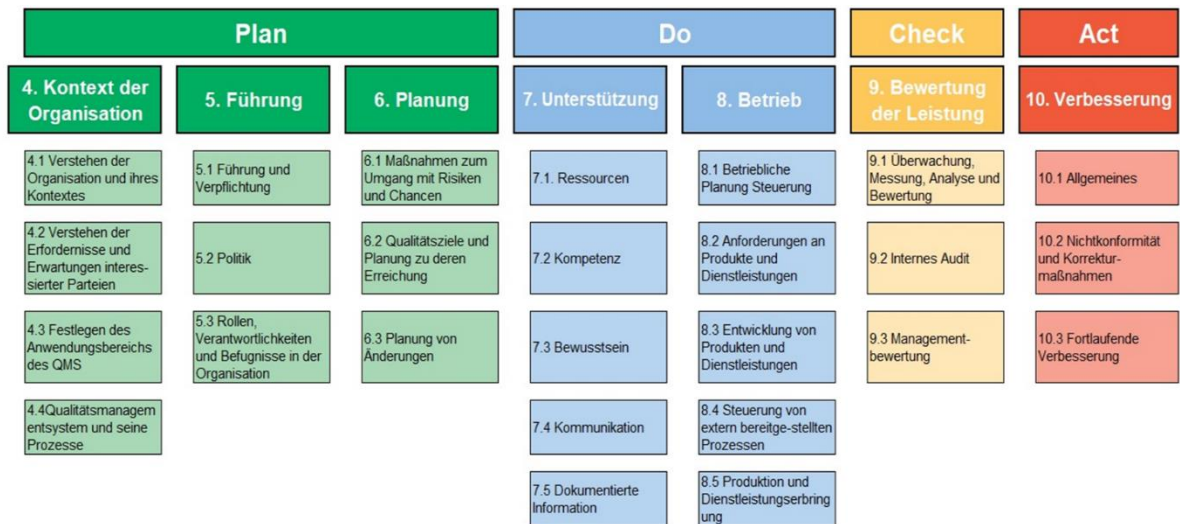
Act: Anpassung der Prozesse und Maßnahmen basierend auf den Ergebnissen



Quelle: eigene Darstellung

1.3 Normative Grundlage: DIN ISO 9001:2015

Die DIN ISO 9001:2015 ist eine international anerkannte Norm, die die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem definiert. Pflegeeinrichtungen können diese Norm als Grundlage für ihr Qualitätsmanagement verwenden, um ihre Prozesse zu standardisieren und kontinuierlich zu verbessern.



Quelle: diqz.de/ISO-9001-Normenkapitel

1.4 Die 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Die DIN ISO 9001:2015 basiert auf sieben Qualitätsmanagement-Grundsätzen:

- Kundenorientierung:** Pflegeeinrichtungen sollten die Bedürfnisse und Erwartungen der Patienten verstehen und erfüllen.
- Führung:** Führungskräfte sollten eine klare Vision und Verantwortung für das Qualitätsmanagement haben.
- Einbeziehung der Personen:** Alle Mitarbeiter sollten aktiv in das Qualitätsmanagement einbezogen werden.
- Prozessorientierter Ansatz:** Pflegeprozesse sollten systematisch geplant, umgesetzt und überwacht werden.
- Verbesserung:** Die kontinuierliche Verbesserung der Pflegequalität sollte angestrebt werden.
- Faktenbasierte Entscheidungsfindung:** Entscheidungen sollten auf Daten und Fakten basieren.
- Beziehungsmanagement:** Die Beziehungen zu Lieferanten und Stakeholdern sollten gepflegt werden.

1.5 Risikobasierter Ansatz

Der risikobasierte Ansatz im Qualitätsmanagement beinhaltet die Identifikation, Bewertung und Steuerung von Risiken, die sich auf die Pflegequalität auswirken könnten. Dies hilft, präventive Maßnahmen zu ergreifen und potenzielle Probleme zu minimieren.

Bedarfsermittlung

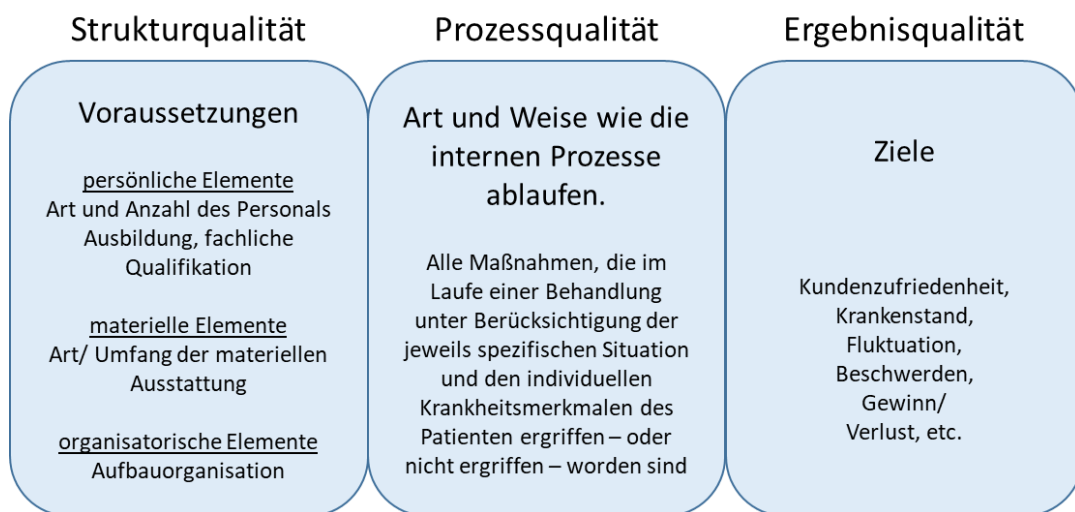
2.1 Anforderung von Stakeholdern

Stakeholder wie Patienten, Angehörige, Mitarbeiter und Regulierungsbehörden haben unterschiedliche Anforderungen an die Pflegequalität. Es ist wichtig, diese Anforderungen zu verstehen und zu erfüllen.

2.2 Qualitätsdimensionen

Qualitätsdimensionen sind Kategorien oder Aspekte, anhand derer die Qualität von Produkten, Dienstleistungen oder Prozessen bewertet und gemessen wird. Sie helfen dabei, die verschiedenen Facetten von Qualität zu verstehen und zu definieren. Im Qualitätsmanagement werden häufig verschiedene Qualitätsdimensionen berücksichtigt, um sicherzustellen, dass die Qualität in all ihren Aspekten erfasst wird.

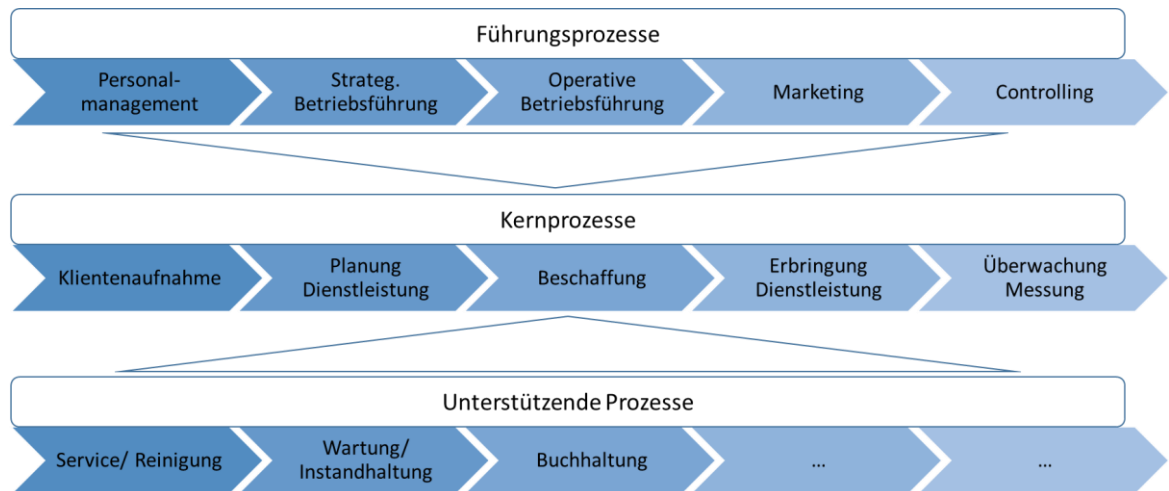
Avedis Donabedian, ein renommierter Pionier im Bereich des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen, hat das Konzept der Qualitätsdimensionen entwickelt. Sein Ansatz zur Bewertung und Verbesserung der Qualität von Gesundheitsdienstleistungen umfasst drei Hauptdimensionen, die als "Struktur", "Prozess" und "Ergebnis" bezeichnet werden. Diese Dimensionen bilden die Grundlage für die Bewertung der Qualität von Gesundheitsdienstleistungen



Quelle: eigene Darstellung

2.3 Prozesse in einer Organisation

Neben den Dimensionen werden im Qualitätsmanagement auch die Prozesse auf verschiedenen Ebenen betrachtet. Dabei werden die Teilschritte oder Teilprozesse hinsichtlich ihrer Qualität durchleuchtet, um eine Effizienz- Effektivitätssteigerung sowie Verbesserung der Qualität zu erreichen.



Quelle: eigene Darstellung

Planung - PLAN

3.1 Qualitätspolitik und –ziele

Die Qualitätspolitik ist eine schriftliche Erklärung der Pflegeeinrichtung über ihre Qualitätsverpflichtung. Auch ein Leitbild gehört zur Qualitätspolitik, bspw. ein Pflegeleitbild ist ein schriftlich fixierter und der Einrichtung übergeordneter für alle Mitarbeiter verbindlicher Orientierungsrahmen.

Qualitätsziele sind konkrete, messbare Ziele, die zur Umsetzung der Politik festgelegt werden.

Qualitätsziele sind somit stets SMART zu definieren:



Quelle: eigene Darstellung

3.2 Verantwortung

Die Verantwortung für das Qualitätsmanagement sollte klar zugewiesen werden.

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen innerhalb der gesamten Organisation zugewiesen, bekannt gemacht und verstanden werden, zum Beispiel für:

- a. das Sicherstellen, dass das Qualitätsmanagementsystem die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt;
- b. das Sicherstellen, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern;
- c. das Berichten über die Leistung des Qualitätsmanagementsystems und über Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere an die oberste Leitung;
- d. das Sicherstellen der Förderung der Kundenorientierung innerhalb der gesamten Organisation;
- e. das Sicherstellen, dass die Integrität des Qualitätsmanagementsystems aufrechterhalten bleibt, wenn Änderungen am Qualitätsmanagement geplant und umgesetzt werden.

Hierzu muss die Organisationsform der Aufbauorganisation bekannt sein. Eine Organisationsform beschreibt die Struktur und somit den äußeren Aufbau eines Unternehmens, wie auch einer Pflegeeinrichtung. Es gibt verschiedene Formen, wie die Linienorganisation, die Stab-Linienorganisation, die Mehrlinienorganisation und die Matrixorganisation.

3.3 Ressourcen

Eine Pflegeeinrichtung muss die erforderlichen Ressourcen bereitstellen, um die Qualitätsziele zu erreichen sowie um den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung des Qualitätsmanagements bestimmen und bereitstellen zu können.

Die Organisation muss folgendes berücksichtigen:

- a) die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen;
- b) was notwendigerweise von externen Anbietern zu beziehen ist.

Folgende Ressourcenkategorien sind dabei relevant:

Personen

- Personalbeschaffung
- Personalpflege und Motivation
- Personalentwicklung
- Personaleinsatzplanung
- Kündigung

Infrastruktur

- Bestellung, Wartung, Instandhaltung

Prozessumgebung

- Arbeitsschutzmanagement, Betriebliches Gesundheitsmanagement

Ressourcen der Messung und Überwachung

- Bestellung, Entwicklung

Wissen

- Wissensaneignung / Schulung / Information

3.4 Kommunikation

Effektive Kommunikation innerhalb der Einrichtung und mit den Stakeholdern ist entscheidend für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Die Organisation muss die interne und externe Kommunikation, die in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem relevant ist, bestimmen, einschließlich:

- Wie sie kommunizieren;
- Worüber sie kommunizieren;
- Wann und wie oft kommuniziert wird;
- mit wem kommuniziert wird;
- wer kommuniziert.

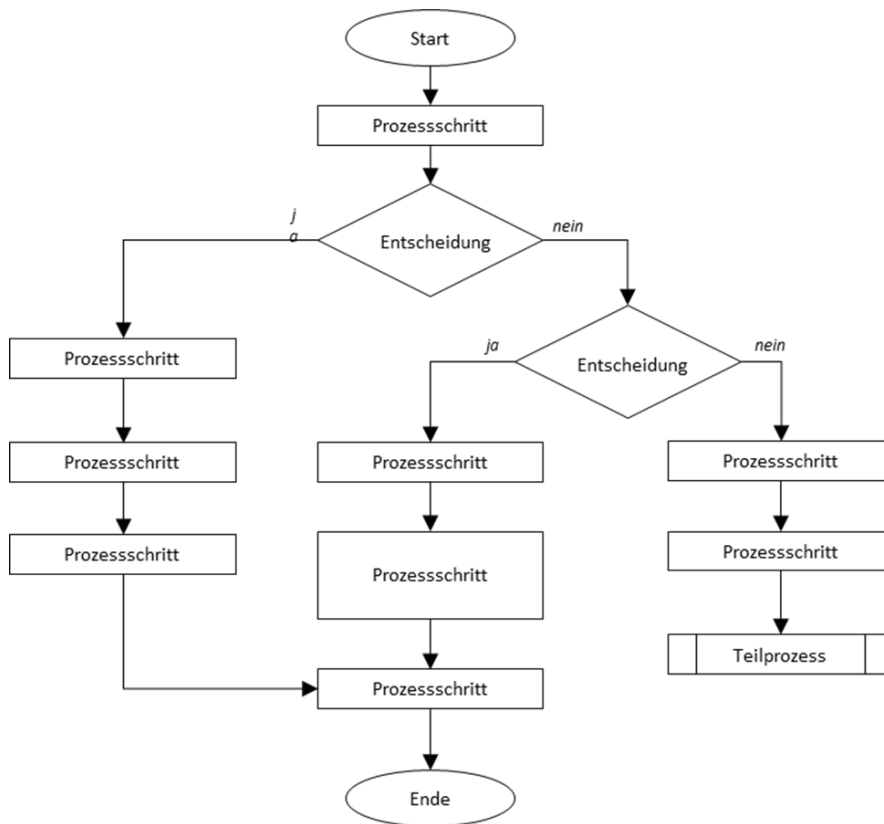
3.5 Prozesse (Prozessanalyse, -darstellung, und -bewertung)

Pflegeprozesse sollten analysiert, dokumentiert und kontinuierlich verbessert werden. Die Prozessanalyse hilft, Schwachstellen zu identifizieren und zu beseitigen. Hierfür wird häufig das Turtle oder 8W-Modell eingesetzt:



Quellen: VDA-QMC; kirsch-managementsysteme.de

Die Prozessdarstellung veranschaulicht die einzelnen Prozessschritte und hinterlegt verbindliche Verantwortlichkeiten. (Abbildung: Prozessdarstellung im Flussdiagramm)



Quelle: eigene Darstellung

Im Schritt der Prozessbewertung wird die Angemessenheit und Verbesserungspotenziale geprüft und bewertet.

3.6 Dokumentenlenkung

Die Pflegeeinrichtung oder Organisation sollte klare Verfahren zur Verwaltung und Aktualisierung von Dokumenten im Qualitätsmanagement haben. Die Verwaltung und Aktualisierung von Dokumenten und Aufzeichnungen, die für das Qualitätsmanagement relevant sind, ist entscheidend, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten Zugriff auf stets aktuelle Informationen haben.

Durchführung – DO

4.1 Kommunikationswege

Für ein Unternehmen im Gesundheitswesen gibt es verschiedenen Kommunikationswege/-kanäle um die Qualitätsanforderungen zu kommunizieren. Allgemein lassen sich diese in interne und externe Kommunikationswege klassifizieren, die in einer Kommunikationsmatrix übersichtlich dargestellt werden.

Eine Kommunikationsmatrix ist ein nützliches Werkzeug im Qualitätsmanagement und in anderen geschäftlichen Zusammenhängen, um sicherzustellen, dass die Kommunikation effektiv und zielgerichtet abläuft. Sie hilft dabei, die Kommunikation zwischen verschiedenen Stakeholdern, Teammitgliedern und Interessengruppen zu planen und zu organisieren.

Die Matrix dient dazu, sicherzustellen, dass die richtigen Informationen an die richtigen Personen gelangen und dass die Kommunikation auf die individuellen Bedürfnisse der Stakeholder abgestimmt ist. Sie ist ein leistungsstarkes Instrument zur Planung und Steuerung der Kommunikation in komplexen Geschäftsprozessen. Durch die Erstellung und regelmäßige Aktualisierung einer Kommunikationsmatrix können Missverständnisse und Informationslücken vermieden und die Effektivität der Kommunikation erhöht werden.

4.2 Ressourcenplanung

Die Ressourcenplanung in der Pflege ist ein entscheidender Prozess, um sicherzustellen, dass Pflegeeinrichtungen die notwendigen Ressourcen effizient und effektiv einsetzen, um eine qualitativ hochwertige Pflege zu gewährleisten. Sie bezieht sich auf die Identifizierung, Allokation und Verwaltung aller benötigten Ressourcen, um sicherzustellen, dass eine Aufgabe oder ein Geschäftsprozess effizient und erfolgreich abgeschlossen wird. Ressourcen können sowohl personelle als auch materielle Ressourcen.

Eine effektive Ressourcenplanung in der Pflege ist entscheidend, um eine hochwertige und sichere Patientenversorgung zu gewährleisten. Sie trägt dazu bei, Ressourcenverschwendung zu vermeiden, Kosten im Griff zu behalten und die Patientenzufriedenheit zu steigern, sodass die Ressourcen optimal genutzt werden. Dabei ist es wichtig, die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen der Pflegeeinrichtung und der Patienten zu berücksichtigen. Besonders wichtig ist es, dass die Ressourcenplanung agil ist und sich den sich ändernden Anforderungen und Umständen anpassen kann.

4.3 Werkzeuge des Qualitätsmanagements

Qualitätsmanagement in Pflegeeinrichtungen erfordert eine breite Palette von Werkzeugen und Methoden, um die Qualität der Pflegeleistungen zu messen, zu überwachen, zu verbessern und sicherzustellen. Im Bereich der Durchführung gibt es verschiedenen Werkzeuge zur Qualitätsanalyse und -bewertung, wie:

- a. Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA): Die FMEA-Methode wird verwendet, um potenzielle Fehler und Risiken im Pflegeprozess zu identifizieren, zu bewerten und zu priorisieren. Dies ermöglicht es, vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen, um Fehler zu vermeiden.
- b. Pareto-Diagramm: Pareto-Diagramme helfen dabei, die häufigsten Ursachen für Probleme in der Pflege zu identifizieren. Durch die Konzentration auf die Hauptursachen können Pflegeeinrichtungen ihre Ressourcen effizienter einsetzen.

- c. Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa-Diagramm): Diese Methode unterstützt die Identifizierung der Ursachen von Problemen in der Pflege. Sie hilft bei der Ursachenanalyse und der Entwicklung von Lösungen.
- d. Balanced Scorecard: Die Balanced Scorecard ist ein umfassendes Werkzeug zur Leistungsbeurteilung, das verschiedene Aspekte der Pflegeeinrichtung, einschließlich Finanzen, Kundenperspektive, interne Prozesse und Lern- und Wachstumsperspektive, berücksichtigt.

Zur Überwachung von Qualitätsansprüchen oder Entdeckung von Verbesserungspotentialen helfen weitere Werkzeuge, wie:

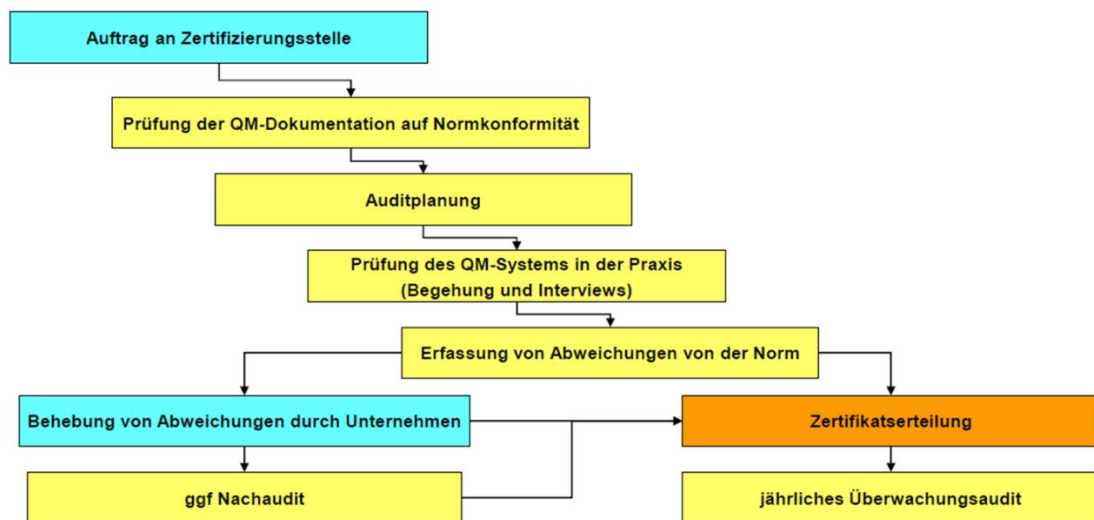
- a. Qualitätsindikatoren: Qualitätsindikatoren sind Messgrößen, die dazu dienen, die Qualität der Pflege zu bewerten und zu überwachen. Sie können auf Kriterien wie Patientensicherheit, Patientenzufriedenheit, Wartezeiten, Pflegeergebnisse und viele andere Aspekte abzielen. Pflegeeinrichtungen verwenden Qualitätsindikatoren, um die Qualität ihrer Leistungen zu bewerten und kontinuierliche Verbesserungen vorzunehmen.
- b. Audits und Inspektionen: Regelmäßige Audits und Inspektionen helfen dabei, die Einhaltung von Qualitätsstandards und -richtlinien zu überprüfen. Diese internen oder externen Prüfungen können auf sicherheitsrelevante Faktoren, Hygiene, Einrichtungsausstattung und andere wichtige Aspekte abzielen.
- c. Patientenbefragungen: Die Meinung der Patienten ist ein wertvolles Instrument zur Bewertung der Qualität der Pflege. Durch strukturierte Befragungen können Pflegeeinrichtungen das Feedback der Patienten sammeln, um Schwachstellen zu identifizieren und ihre Dienstleistungen zu verbessern.
- d. Fehler- und Risikomanagement: Fehlermeldesysteme und Risikobewertungen sind wichtige Werkzeuge zur Identifizierung und Vorbeugung von Fehlern und Risiken in der Pflege. Diese Methoden helfen dabei, Probleme zu erkennen, bevor sie zu kritischen Zwischenfällen führen.
- e. Prozessmanagement und -optimierung: Die Analyse von Arbeitsprozessen in Pflegeeinrichtungen ermöglicht es, ineffiziente Abläufe zu identifizieren und zu verbessern. Werkzeuge wie Lean Management und Six Sigma können dabei helfen, die Prozessqualität zu steigern.

Diese Werkzeuge und Methoden können in Kombination eingesetzt werden, um die Qualität der Pflege in Einrichtungen zu bewerten, zu steuern und kontinuierlich zu verbessern. Die Auswahl der geeigneten Werkzeuge hängt von den spezifischen Zielen und Bedürfnissen der Pflegeeinrichtung ab.

Evaluation – Check / Act

5.1 Zertifizierung

Einige Pflegeeinrichtungen streben Zertifizierungen an, um ihre Konformität mit Qualitätsstandards zu bestätigen, was das Vertrauen der Stakeholder stärken kann. Dabei gibt es verschiedene Zertifizierungsarten und -verfahren. Der Zertifizierungsablauf wird mit der Abbildung verdeutlicht.



Quelle: eigene Darstellung

5.2 Befragung

Die Rückmeldung von Kunden/Patienten/Klienten und anderen Stakeholdern ist ein wertvoller Input für die Qualitätsverbesserung. Dieser Prozess beinhaltet die Sammlung, Auswertung und Umsetzung von Feedback. Die Ergebnisse einer Befragung können Aufschluss über Zufriedenheit von Patient:innen und Mitarbeitenden, über Qualität der Versorgung aus Sicht des Patienten und ggf. Anhaltspunkte für Verbesserungsmaßnahmen geben. Die Form einer Befragung kann dabei schriftlich oder mündlich, digital oder analog erfolgen.

5.3 Audit

Audits sind regelmäßige Überprüfungen, um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements zu bewerten. Die Vorbereitung, Durchführung und Nacharbeit von Audits sind wichtige Schritte im Qualitätsmanagementprozess.

Regelmäßige interne Audits und Prüfungen dienen dazu, die Einhaltung von Qualitätsstandards zu überprüfen und mögliche Abweichungen zu identifizieren. Dies ist ein wichtiger Schritt zur Gewährleistung der Konformität.

5.4 Managementbewertung

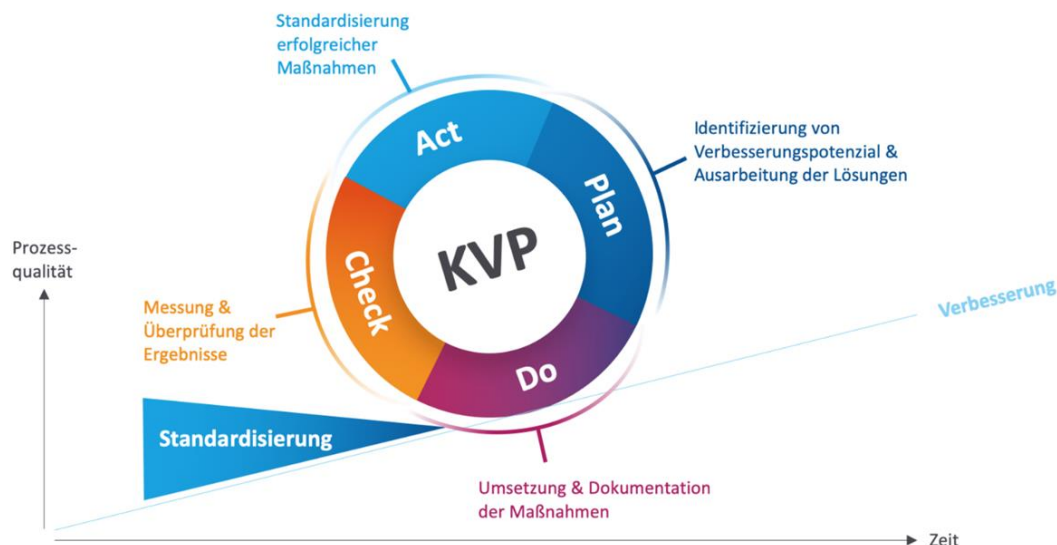
Führungskräfte und das Management bewerten regelmäßig die Gesamtleistung des Qualitätsmanagementsystems. Dies dient dazu, die Wirksamkeit der Qualitätsmanagementprozesse zu überprüfen und strategische Entscheidungen zu treffen.



Quelle: eigene Darstellung

5.5 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) ist ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements, der sicherstellt, dass Prozesse und Qualität kontinuierlich verbessert werden.



Quelle: forcarn.com

Die Vorteile der KVP für Unternehmen liegen in der kontinuierlichen Steigerung der Qualität von Prozessen und Dienstleistungen und führt zu einer höheren Zufriedenheit. Die Effizienz wird gesteigert durch eine optimale Ressourcennutzung. Der KVP fördert Innovationen (Ideen- und betriebliches Verbesserungsmanagement) und erkennt sowie behebt frühzeitig Fehler und Probleme.

Fazit und Ausblick

Die kontinuierliche Verbesserung der Pflegequalität ist ein Schlüsselziel des Qualitätsmanagements in der Pflege.

Qualitätsmanagement in der Pflege ist von entscheidender Bedeutung, um die Versorgung von Patienten und Pflegebedürftigen zu verbessern, die Sicherheit zu gewährleisten und die Effizienz in Pflegeeinrichtungen zu steigern. Es handelt sich um einen laufenden Prozess, der die Identifizierung, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung der Qualität von Pflegeleistungen und -prozessen umfasst. Im Verlauf dieses Skripts haben wir die verschiedenen Aspekte des Qualitätsmanagements in der Pflege beleuchtet, einschließlich der Definition und Zielsetzung, des PDCA-Zyklus, der normativen Grundlagen, der sieben Qualitätsmanagement-Grundsätze, des risikobasierten Ansatzes, der Anforderungen von Stakeholdern, der Qualitätspolitik, der Qualitätsziele, der Verantwortlichkeit, der Ressourcen, der Kommunikation, der Prozesse und der verschiedenen Werkzeuge des Qualitätsmanagements. Darüber hinaus haben wir die Bedeutung von Zertifizierungen, Audits, Managementbewertungen und kontinuierlicher Verbesserung im Qualitätsmanagementprozess betont.

Der Bereich des Qualitätsmanagements in der Pflege ist dynamisch und unterliegt ständigen Veränderungen. In Zukunft werden neue Technologien und innovative Ansätze eine Schlüsselrolle bei der Verbesserung der Qualität und Effizienz in der Pflege spielen. Hier sind einige mögliche Trends und Entwicklungen im Qualitätsmanagement in der Pflege, die in den kommenden Jahren an Bedeutung gewinnen könnten:

- a. **Digitale Gesundheitsakte (EHR):** Die Implementierung und Weiterentwicklung von elektronischen Gesundheitsakten wird die Dokumentation und den Informationsaustausch in der Pflege erleichtern und die Fehlerreduktion fördern.
- b. **Telemedizin:** Telemedizinische Ansätze werden die Pflegebereitstellung erweitern und die Versorgung von Patienten in entlegenen Regionen verbessern.
- c. **Künstliche Intelligenz (KI) und Datenanalyse:** KI und Datenanalyse werden genutzt, um Muster in den Pflegeprozessen zu identifizieren, Präventionsmaßnahmen zu verbessern und die Planung und Ressourcenallokation zu optimieren.
- d. **Patientenzentrierte Pflege:** Ein verstärkter Fokus auf patientenzentrierte Pflegeansätze wird individuelle Bedürfnisse & Vorlieben der Patienten stärker in den Mittelpunkt rücken.
- e. **Qualitätstransparenz & -vergleiche:** Die Transparenz der Qualität von Pflegeeinrichtungen wird weiterhin zunehmen, was Vergleiche und Wettbewerb im Gesundheitswesen fördert.
- f. **Kontinuierliche Weiterbildung:** Die Fortbildung des Pflegepersonals wird an Bedeutung gewinnen, um sicherzustellen, dass sie mit den neuesten Entwicklungen und Best Practices Schritt halten.

Das Qualitätsmanagement in der Pflege wird ein wesentlicher Bestandteil des Gesundheitswesens bleiben und dazu beitragen, die Patientensicherheit und die Qualität der Pflegeleistungen weiterhin zu steigern. Die Pflegeeinrichtungen und -dienstleister, die sich am besten an diese Veränderungen anpassen und innovative Qualitätsmanagementansätze einführen, werden in der Lage sein, den sich wandelnden Bedürfnissen der Patienten und den steigenden Anforderungen an die Qualität gerecht zu werden.