



**Günter Kießling**  
**Ambulante häusliche Krankenpflege**

## **Ambulante häusliche Krankenpflege**

**Günter Kießling**

**Hofer Str. 15**

**95182 Döhlau**

Telefon: 0 92 86 - 97 30 40

Telefax: 0 92 86 - 97 30 43

Internet: [www.pflegedienst-kiessling.de](http://www.pflegedienst-kiessling.de)

E-Mail: [info@pflegedienst-kiessling.de](mailto:info@pflegedienst-kiessling.de)

# Pflegequalität

## Maßnahmen des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung

Wir haben uns dazu entschlossen bezüglich des Qualitätsmanagements auf das Modell von Donabedian zurückzugreifen. Dieses Modell wurde zwar für die stationäre Krankenpflege erarbeitet, doch lässt es sich auch auf unseren Bereich anwenden. Mit diesem Modell gehen wir auch konform mit den Anforderungen des § 137 SGB V und § 80 SGB XI.

Es beinhaltet zur Feststellung der Qualität ein Betrachten der vorherrschenden Strukturen, Prozesse und Ergebnisse der Einrichtung. Beispielsweise hängt die Strukturqualität von den Räumlichkeiten, dem Personalschlüssel, den Fahrzeugen, den Kompetenzverteilungen, gesetzlichen Grundlagen, Leitbildern und der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiter ab.

Die Prozessqualität fordert reibungslose Abläufe, Standardisierungen, laufende Kontrollen und Vernetzungen.

Die Ergebnisqualität kann z.B. mit Hilfe von Kunden-, Mitarbeiterbefragungen, Statistiken über Fluktuation von Personal und Kunden, Wirtschaftlichkeitskontrolle und Unternehmenswachstum beurteilt werden.

Kern unseres Qualitätsverständnisses ist das Qualitätshandbuch, welches sich, dem Modell entsprechend, in Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität gliedert.

Da dieses relativ einfache Modell jedoch einem umfassenden Qualitätsdenken nicht gerecht werden kann, werden noch die Gedanken des TQM (Total Quality Management) von uns aufgegriffen.

TQM ist mehr als ein strukturierter Prozess, der dazu dient, Bestleistungen eines Unternehmens zu erzielen, sondern er schließt Zielsetzungen, Glauben, Vertrauen, Führen, Verhalten, Konsequenz und Technik mit ein. Es ist also ein ganzheitlicher Ansatz, der neben den reinen Prozessen auch die sozialen Systeme mit berücksichtigt. TQM bietet keine Instrumente zur Qualitätssicherung an, sondern es definiert sich durch seine Ziele.

### **Ziele des TQM**

- Die gesamte Organisation orientiert sich am Kunden, der im Mittelpunkt steht.
- Vorhandene Stärken und Erfolgsbereiche werden ausgebaut.
- Fehler werden als Lernfaktoren akzeptiert.
- Qualitätszirkel werden als Möglichkeit angesehen, Energien von innovativen und kreativen Mitarbeitern freizusetzen.
- Der Mitarbeiter ist auch Kunde, der Leistungen liefert, die allen anderen Kunden zu Gute kommen. Demzufolge muss er wie ein externer Kunde gesehen und behandelt werden.
- Führungskräfte müssen den TQM-Prozess anführen.
- Die vorhandenen Ressourcen des Unternehmens werden optimal genutzt.

Ein Hauptanliegen der TQM-Philosophie ist demnach die Mitarbeiterorientierung, welche einen partizipatorischen Führungsstil voraussetzt. Ferner ist die Identifikation der Mitarbeiter mit den Zielen des Unternehmens unerlässlich. Nur so kann ein Qualitätsmanagement mit Leben gefüllt werden.

# Konkrete Umsetzung der Qualitätssicherung in unserem Unternehmen

## 1. Strukturqualität

Hinsichtlich unserer Räumlichkeiten haben wir seit Bezug unserer Geschäftsräume ausreichend Platz für die verwaltungstechnischen Arbeiten unseres Unternehmens. Ebenso gewährleisten wir durch eine sichere Aufbewahrung den Datenschutz unserer Kunden. Kundeneigentum wird ebenfalls unter sichern Verschluss gehalten. Auch stehen uns Räume für Besprechungen etc. zur Verfügung.

Unser Fuhrpark wird ordnungsgemäß gepflegt, z.B. regelmäßige Durchführung der Kundendienste durch ein Autohaus, Montage der jahreszeitlich angemessenen Reifen, regelmäßiges Betanken und Reinigen der Fahrzeuge durch unsere Mitarbeiter.

Der Personalfundus ist ausreichend hoch. Die Fachkraftquote liegt bei 100%. Wir bilden unsere Mitarbeiter fort und ermöglichen ihnen die Lektüre von Fachliteratur.

Die vorhandenen Dokumentationssysteme, Planungsinstrumente und die dafür notwendige technische Ausstattung (EDV) ist für unsere Zwecke angemessen.

Es bestehen mittlerweile mehrere verbindliche und auf uns abgestimmte Verfahrensanleitungen für alle Geltungsbereiche. Unser Pflegekonzept wird regelmäßig überprüft und ggf. angepasst. Es entspricht dem momentanen Stand und ist für jeden Mitarbeiter frei zugänglich. Wir verfügen über ein ganzheitliches Qualitätsverständnis und entwickeln unser Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich fort.

Unsere Kooperationen ermöglichen uns eine ganzheitliche Kundenversorgung. Wir können auf Anfragen adäquat und kompetent reagieren.

Wir verfügen über geeignete und aktuelle Werbematerialien, die unser Leistungsspektrum transparent und verständlich darstellen.

## 2. Prozessqualität

Die Prozesse in unserem Unternehmen sind klar geregelt. Es bestehen, wie bereits erwähnt, Verfahrensanleitungen für Tätigkeiten der Grundpflege, der Behandlungspflege und für Rahmenbedingungen unserer Arbeit (z.B. Umgang mit Dienstwagen, Führen von Leistungsnachweisen, Hygienevorschriften, usw.). Diese sind den Mitarbeitern bekannt und können jederzeit eingesehen werden. Die Verfahrensanleitungen werden regelmäßig überarbeitet und ggf. aktualisiert. Sie entsprechen dem momentanen Wissensstand.

Ferner werden ständig neue Verfahrensanleitungen entwickelt, mit dem Ziel, alle unsere Tätigkeiten abzudecken. Das Qualitätsmanagementsystem wird kontinuierlich fortgeführt.

Darüber hinaus verfügen wir über ein Einarbeitungskonzept und ein Beschwerdemanagement sowie über Verfahrensanweisungen betreffs des Erstbesuches, des Beratungsbesuches und der Pflegevisite.

Die Dienstwege und Kompetenzen sind deutlich dargestellt (mittels Organigramm und Stellenbeschreibungen).

Der Pflegeprozess und die Erstellung von Pflegeplanungen wird von uns durchgeführt.

### **3. Ergebnisqualität**

Die Ergebnisqualität lässt sich mittels Kunden- und Angehörigenbefragungen ermitteln. Diese sollen in einem jährlichen Turnus durchgeführt werden. Bisher können wir uns nicht mit anderen Anbietern messen, aber als Fernziel könnte für uns eine Bench-Mark-Analyse in Frage kommen.

Unser Beschwerdemanagement spiegelt ebenfalls unsere Ergebnisqualität wider.

Pflegevisiten und die Fortführung des Pflegeprozesses werden von uns konsequent weitergeführt bzw. entwickelt.

Eine Zertifizierung wird momentan nicht angestrebt, da sie für ein Unternehmen unserer Größe und unserer wirtschaftlichen Situation nicht durchführbar ist. Die Besuche des MdK erfolgen in regelmäßigen Abständen.

*Günter Kießling und Team*