

Augsburg, 05. Dezember 2008

## **Aktueller Fakten-Check und Ausblicke zum VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch**

Das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch hat sich kurz nach Erscheinen dem Fakten-Check mit Erfolg gestellt. Die bundesweit in 19 Städten durchgeführten VDAB-Foren boten Raum für Rückmeldungen der unterschiedlichsten künftigen Anwender. So sahen interessierte Teilnehmer in der ersten Anforderungsstufe, dem Qualitätslevel 1, die Maßnahmen der MDK-Prüfkriterien umfassend und äußerst praxisnah eingearbeitet. Auch das externe Handbuch über alle Qualitätslevel, orientiert an der Struktur der ISO 9001, fand viel Anerkennung, da es über seine Darstellungsfunktion hinaus zusätzlichen Nutzen bietet: Eingesetzt als Checkliste sei für die Einrichtungen leicht zu erkennen, was zum ISO 9001:2000-Standard noch fehle.

Jene Forenteilnehmer, die sich für eine weiter gehende Qualitätsphilosophie analog der ISO 9004-Norm interessierten, erwarteten konkrete Werkzeuge wie Markt- oder Wettbewerbsanalysen bzw. Balanced Scorecard, die helfen, eine langfristig strategische Ausrichtung der Pflegeeinrichtung zu sichern. Entsprechend fanden sie im Qualitätslevel 3 zu Total Quality Management vielfältiges Potenzial vor, um Problempunkte wie z.B. Kostenfallen auszumachen und in Qualitätsmerkmale umzuwandeln. Allen ist bewusst, dass diese Werkzeuge angesichts schwer abwägbarer Ergebnisse von Inflationsentwicklung oder Pflegesatzverhandlungen zunehmend an Bedeutung gewinnen. Skeptische Fragen führten allerdings die ins Feld, die bereits ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben. Für sie besteht dennoch ein Zusatznutzen im Einsatz des VDAB- Qualitätsmanagement-Handbuchs als Checkliste oder zum inhaltlichen Vergleich – beispielsweise zum Pflegekonzept

oder Hygienekonzept. Auf diese Weise können sie ein umfangreiches Verbesserungsangebot nutzen und gleichzeitig ihre bestehende Struktur bewahren. Auch Zusatzleistungen wie Updateservice gegen eine jährliche Gebühr mit Kundenbefragungen und entsprechender Auswertung (Benchmarking) überzeugen nach näheren Erläuterungen ebenfalls. So basiert das anonymisierte Benchmarking auf einem seit 2005 konsequent aufgebauten Datenpool von zahlreichen Einrichtungen und liefert den Teilnehmern Vergleichswerte für konkrete Verbesserungsansätze. Als Fazit der Deutschland-Tour wurde deutlich, dass mit dem VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch wirkliche Hilfe und praxisnahe Unterstützung zu einem erfreulichen Preis-/Leistungsverhältnis entstanden ist.

Angesichts Reaktionen dieser Art haben wir als Autoren unser wichtigstes Ziel erreicht. Für uns stand im Vordergrund, die Anforderungskataloge als Module darzulegen und zur eigenständigen Wahl anzubieten, so dass die Einrichtungen sie als umsetzbar wahrnehmen und selbstbewusst und flexibel anwenden können.

Viele Forenteilnehmer haben den Wunsch formuliert, einzelne Problematiken in Coachings vertiefen zu wollen und individuell anzugehen. Dies haben wir im Zuge der Buchveröffentlichung aufgegriffen und ein Workshopangebot zu den aktuell wichtigsten Themen entwickelt (einsehbar unter [www.hs-qmservice.de](http://www.hs-qmservice.de)). Dabei ist der Kauf des VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuchs keine Voraussetzung. Ab 2009 bieten wir nun bundesweit Coachings zu den Aufgabenfeldern einzelner Schlüsselpositionen in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen. Hier arbeiten wir mit maximal 20 Teilnehmern und genügend Zeit, um individuelle Fragen beantworten und gemeinschaftlich Dokumente erarbeiten zu können. Auf diese Weise entstehen begleitend konkrete, individuelle Ergebnisse für die eigene Einrichtung. Die Pflegedienstleitung beispielsweise kann Aufgaben zu Risikomanagement oder Personaleinsatz und -entwicklung Schritt für Schritt mit uns

als Coach durchgehen und so vertiefen, wie sie diesen künftigen Herausforderungen begegnet und Vorgaben mit Erfolg umsetzt. Geht es dagegen für die Pflegeeinrichtung darum, bei der Einstufung der Pflegestufe durch den MDK angemessen abzuwägen und ggf. einen formgerechten Widerspruch einzulegen, so ist dies mit den Hinweisen einer Gutachterin und Sachverständigen als Coach, die selbst jahrelang als PDL tätig war, ebenfalls gut nachzuvollziehen. Mit dem gleichen Ansatz haben wir das Angebot für die Geschäfts- bzw. Heimleitung, für Qualitätsbeauftragte und andere mehr gestaltet. Damit erfüllen unsere Workshops mit konkreten Hilfen die Aufgabe, Blockaden und Stillstand zu verhindern und sinnvolle Entwicklungsprozesse am Laufen zu halten.

Darüber hinaus sollen jene Bereiche zum Tragen kommen, über die sich Einrichtungen für ein funktionierendes Qualitätsmanagement umfassend Klarheit verschaffen müssen. Entsprechend umfasst unser Workshopangebot die Themen Ressourcenmanagement, Mitarbeiterführung, Infrastruktur und Arbeitsumgebung sowie interne Audits, Management-Bewertung und Zertifizierung. Die Workshops finden unter der Trägerschaft der H&S QM-Service Ltd. statt. Der VDAB stellt bundesweit seine Geschäftsstellen bereit, um den Bedarf für die Einrichtungen flächendeckend zu erfüllen. Auch hier wollen wir durch ein günstiges Preis-/Leistungsverhältnis überzeugen.

Für das kommende Jahr haben wir auch unsere Weiterbildung zum international anerkannten, personalzertifizierte/n Qualitätsbeauftragten für ambulante und stationäre Altenhilfe neu gestaltet. Sie umfasst 80 Unterrichtseinheiten und ist in vier Module zu jeweils drei Tagen gegliedert; Bildungsstätte werden die Räume der H&S QM-Service Ltd. in Augsburg sein. Wir werden uns dabei strukturell stark am VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch orientieren. Konsequenterweise unterstützt der VDAB diese Weiterbildung mit einem zusätzlichen Zertifikat. Nach unserer

Einschätzung besteht dazu eine große Nachfrage; viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen suchen für diese Kompetenz verlässliches Know-How und Hintergrundwissen.

Mit der Personalzertifizierung kann die Einrichtung nach außen belegen, dass ihr Qualitätsbeauftragter mit den Inhalten zur unternehmerischen Bedeutung von Qualitätsmanagement umfassend vertraut ist und als Experte souverän mit den geltenden Normwerken, Verfahren und Elementen umgehen kann. Intern kann der/die Qualitätsbeauftragte die Unternehmensabläufe regelmäßig überwachen und mit den Ergebnissen wesentliche Entscheidungshilfen liefern. Der Führungskreis wiederum profitiert von dieser sinnvollen Unterstützung und kann die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse in der Einrichtung kontinuierlich fördern.

Wir selbst haben diese Inhalte bereits über Jahre als Fachdozenten an zahlreiche erfahrene Fachkräfte von Pflegeeinrichtungen vermittelt und freuen uns, dies jetzt ausgerichtet am VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch anzugehen.

Ihr/e Bettina Häfele & Karl-Heinz Schuster  
Directors (Geschäftsleitung)