

## Halbjahresbilanz für das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch

# Erste Stimmen aus der Praxis

**Augsburg, 30.04.09 (H&S) – Viel Kompetenz und praktische Erfahrung ist in das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch eingeflossen. Ein halbes Jahr nach Erscheinung haben die Autoren nun eine anonyme Befragung vorgenommen und von unabhängiger Seite Interviews durchführen lassen. Damit liegen erste Stimmen von Anwendern aus der stationären und ambulanten Pflege vor. Besonders viel Lob und Bestätigung geben sie für den Aufbau in die vier Qualitätslevel. Diese gliedern sich nach den Anforderungen der MDK-Prüfkriterien, der DIN EN ISO 9001:2000, der DIN EN ISO 9004:2000 und dem EFQM-Modell. Deutlich zu sehen ist, wie stark für die Anwender derzeit die Reaktion ihrer Mitarbeiter wiegt. Diese bewerten das Handbuch mit einem Notendurchschnitt von 1,6. Der VDAB erreicht mit dem Handbuch nicht nur seine Mitgliedseinrichtungen, sondern über Veranstaltungen, Fortbildungen und Empfehlungen auch Inhaber und Mitarbeiter anderer Pflegeeinrichtungen.**

Die ersten Anwender begrüßen die Einteilung in die Qualitätslevel 1 bis 4 voll und ganz. Auf die Frage: „Wie gut lassen sich mit dem Handbuch die nötigen Schritte zum nächsthöheren Qualitätslevel nachvollziehen?“ antworten alle einhellig mit der Note 1,0 für sehr gut. Fast jeder hat für seine Einrichtung die Qualitätslevel 1 oder 2 oder beide zusammen gewählt und bestätigt diese Wahl im Nachhinein mit einer 1,5. Sie sehen sich sehr gut dabei unterstützt, die jeweiligen Forderungen zu ermitteln, zu bewerten und darzulegen.

## **Bessere Abläufe mit dem richtigen Handbuch**

Drängendstes Thema ist die Anforderungen an ein wirksames Qualitätsmanagementsystem zu kennen und die Aufgabe, Dokumente und Aufzeichnungen zu lenken. Die Befragten halten das Handbuch hierfür sehr gut geeignet und bescheinigen transparent und nachvollziehbar dargestellte Anforderungen. „Wir als Betreiber sehen darin viele Vorteile. Der Umgang mit den Dokumenten (wird) für uns und unsere Mitarbeiter deutlich einfacher“, schildert im unabhängigen Interview der Geschäftsleiter eines Seniorenheims in Hessen.

Ebenfalls wichtig sind die Aufgabenbereiche Dienstleistungserbringung, Leitungsaufgaben, Management der Ressourcen und der Komplex Messung, Analyse und Verbesserung. Auch hier erreicht das Handbuch sehr gute Noten. Eindeutige Ergebnisse zum vierten Kapitel Qualitätsmanagementsystem stehen noch aus. Doch haben die von der Befragung unabhängigen Interviews gezeigt, dass die meisten Anwender bereits bestehende Handbücher in das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch einbinden. „Wir erwarten uns davon eine grundsätzliche Verbesserung und mehr Prüfungssicherheit. Die DIN EN ISO 9001:2000 sehen wir dabei als handfeste Grundlage“, begründet die Leiterin eines ambulanten Pflegedienstes aus Sachsen-Anhalt ihre Entscheidung.

## **Reaktionen der Mitarbeiter noch am wichtigsten**

Die ersten und momentan noch die wichtigsten Reaktionen ernten die Befragten von ihren Mitarbeitern (Notendurchschnitt 1,6). Dabei sehen sich die Befragten vom Handbuch gut unterstützt. „Unsere Mitarbeiter sind mit dem neuen Handbuch schon vertraut und fühlen sich bei der Umsetzung sicher“, erklärt ein Pflegedienstleiter aus Bayern im Interview.

Klienten und Angehörige rangieren an nächster Stelle, ihre Reaktion wird in beiden Fällen mit der Note 1,7 bewertet. Die Rückmeldung von Partner, Lieferanten und

Prüfbehörden sind aktuell weniger wichtig, was an der aktuellen Umsetzungsphase liegen kann.

Beste Noten ernten die Autoren für die eingeflossene Fachkompetenz (1,5) und die Zusatzleistungen wie Kundenbefragung oder Update-Service (1,4), der das Dauerproblem Aktualisierungsaufwand mildert. Ein Anwender gibt in seiner Rückmeldung auch eine Anregung für das Layout weiter, um noch mehr Übersichtlichkeit zu erreichen.

### **Wo wird als erstes angesetzt?**

„Das ist eine sehr gute erste Einschätzung, wir freuen uns“, kommentiert Bettina Häfele die Ergebnisse. Sie bestätigen die Reaktionen am Telefon und auf den Foren. Viele Rückmeldungen an sie und Karl-Heinz Schuster, die beiden Autoren, haben gezeigt, welche Themen sich die Anwender als erstes vornehmen. So setzen sie vor allem bei Konzepten, Verfahrensanweisungen und Standards sowie beim Einsatz der Pflege- bzw. Dienstleistungsvisite an.

*70 Zeilen/ 4.262 Zeichen (Zeichen inkl. Leerzeichen) - Abdruck frei*

*Autoren des VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuches sind die beiden Auditoren Bettina Häfele und Karl-Heinz Schuster. Mit ihrem Unternehmen H&S GbR in Augsburg, Kooperationspartner des VDAB, beraten sie seit 2002 Unternehmen in Gesundheits- und Sozialwesen. Aus dem vielfältigen Schulungsangebot zu Qualitätsmanagement ist mit der im August 2008 gegründeten H&S Ltd. ein Ansprechpartner für alle Branchen entstanden. Die beiden Gründer und Inhaber arbeiten mit einem Qualitätsmanagementsystem, das selbst nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert ist.*

## Pressekontakt:

Firmengruppe

H&S Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen GbR

H&S QM-Service Ltd.

Karl-Heinz Schuster

Bettina Häfele

Kurzes Geländ 6

86156 Augsburg

Tel.: 0821 / 90 76 33-4

Fax: 0821 / 90 76 33-5

[www.hs-digs.de](http://www.hs-digs.de), [info@hs-digs.de](mailto:info@hs-digs.de)

[www.hs-qmservice.de](http://www.hs-qmservice.de), [info@hs-qmservice.de](mailto:info@hs-qmservice.de)