

# QM-Dokumentation auf den Prüfstand gestellt

von Ribana Klabunde, Einrichtungsleitung

**Das Zentrum für Pflege und Betreuung in Korbach besteht aus dem Haus am Nordwall mit 132 stationären Plätzen (inkl. 12 Kurzzeit- und Verhinderungspflegeplätzen) und dem Haus am Kniep mit 17 Tagespflegeplätzen. Die gGmbH ist eine hundertprozentige Tochter der Hessenklinik Korbach. Sie liegt im Zentrum der Kreisstadt, eingebettet in einem parkähnlichen Grundstück. Die Fußgängerzone und ein angrenzender Park sind in wenigen Gehminuten bequem erreichbar.**

Ziel der Einrichtung ist es, Menschen mit Pflegebedürftigkeit, Erkrankungen und sozialen Schwierigkeiten ein Zuhause zu bieten, in dem sie in Gemeinschaft selbstbestimmt und integrativ leben können. Die Strukturen und Angebote der Pflegeeinrichtung sollen das gemeinschaftliche Miteinander fördern und die Teilhabe der Klienten am gesellschaftlichen Leben erhalten. Die solitäre Tagespflege richtet sich vorzugsweise an ältere Menschen ab dem 60. Lebensjahr mit gerontopsychiatrischen Symptomen sowie mit dementiellen Erkrankungen. Ziel des Angebots ist es, ein Verbleiben in der eigenen Häuslichkeit längst möglich aufrechtzuerhalten.

Das erfolgreiche Führen und Betreiben einer stationären Pflegeeinrichtung/Tagespflegeeinrichtung erfordert ein systematisches und wahrnehmbares Leiten und Lenken. Der Erfolg kann sich aus einem verwirklichten und aufrechterhaltenen Qualitätsmanagementsystem ergeben, das auf die ständige Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz der Leistung innerhalb der Einrichtung zielt. Die Einrichtung hat ein individuelles Qualitätsmanagementsystem aufgebaut und bei allen beteiligten Akteuren etabliert. Wir wenden die Norm DIN EN ISO 9001 an und sind seit Dezember 2010 zertifiziert. Die Tagespflegeeinrichtung „Haus am Kniep“ wurde im März 2015 eröffnet und konnte bereits im Dezember 2015 in den Geltungsbereich des bestehenden Zertifikats mit aufgenommen werden. Seit 2014 haben wir unsere gesamte QM-Dokumentation auf den Prüfstand gestellt. Unser Ziel, Bürokratie abzubauen und die QM-Dokumentation zu verringern hat bei den Mitarbeitern eine verbesserte Akzeptanz und Transparenz erzeugt. Zum heutigen Tag besteht unser QM-Handbuch aus ca. 60 Seiten. In ihm sind übergeordnete Kernprozesse zur Steuerung unserer Dienstleistung aufgeführt. Die einzelnen Bereiche (Pflege, Betreuung, Verwaltung, Hauswirtschaft, Haus-



Einrichtungsleitung Ribana Klabunde (Mitte links), Pflegedienstleitung Agnes Schmidt und das QM-Team präsentieren das Zertifikat.

technik) haben sich bereichsbezogene Handbücher nach einer einheitlichen Struktur erarbeitet. Die Akzeptanz und die Praktikabilität der Handbücher sind damit extrem gestiegen. Sie sind ein großer Gewinn gerade für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und dienen der Sicherung des Unternehmenswissens bei Ausscheiden langjähriger Mitarbeiter.

Ein weiteres Ziel war es, das Management Review (MMR) besser zur Unternehmenssteuerung einzusetzen. Gelebte Praxis war es, dass das MMR zum Ende eines Kalenderjahres angefertigt wurde. Dann wurden Kennzahlen zusammengetragen, geschaut was man im vergangenen Jahr erreicht hat und bewertet, ob man damit zufrieden ist. Seit 2016 führen wir das MMR quartalsweise durch. Im Vorfeld wurden relevante Kennzahlen zur Steuerung unserer Kernprozesse definiert, unserer Qualitätspolitik zugeordnet und Verantwortliche zur Erfassung festgelegt. Die Kennzahlen werden vom Qualitätsmanagement aufbereitet und im Rahmen unserer bestehenden Lenkungsrunde entsprechend vorgestellt. Dies ermöglicht ein zeitnahes Eingreifen in die Prozesse und bei den Bereichsverantwortlichen

einen „Blick über den Tellerrand“. Somit erhalten alle Beteiligten umfassende Einblicke in das betriebliche Geschehen und können an der Steuerung der Prozesse teilhaben. Zurzeit arbeiten wir an einer Modifizierung unserer Unternehmensphilosophie. Mit dem neuen Leitsatz „Glück kennt kein Alter“ haben wir mit vielen Aktionen ins Jahr 2017 gestartet. Zum Ende des Jahres werden wir bewerten, inwieweit dieser Leitsatz sich auf unsere bestehende Philosophie ausgewirkt hat.

Im Rahmen des nächsten Überwachungsaudits durch EQ ZERT streben wir die Umstellung auf die Revision ISO 9001:2015 an. Die Nachjustierung des bestehenden Systems im Hinblick auf die Revision hat uns viel Freude bereitet. Die Kernaussagen zur Rolle der obersten Leitung, den prozessorientierten Ansatz, die stärkere Berücksichtigung des externen und internen Kontextes der Organisation sowie den risikobasierten Ansatz zur Bewertung der Chancen und Risiken sehen wir als eine sehr gute Weiterentwicklung der Norm – besonders zum besseren Verständnis der Norm für Akteure in Einrichtungen des Sozialwesens.