

Projekt

Aufbau Qualitätsmanagement und DIN ISO-Zertifizierung von ambulanten Pflegediensten

- Kurzbericht -

Inhaltsverzeichnis

Das Projekt.....	3
1. Ausgangslage für ambulante Dienste des Bayerischen Roten Kreuzes	3
2. Hauptziele.....	3
2.1 Praktische Ziele von Qualitätsmanagement	3
2.2 Qualitätsmanagement als beteiligungsorientierter Organisationsentwicklungsprozess	3
3. Die Projektstrukturen und Ressourcen zum Aufbau des Qualitätsmanagements:	4
4. Aufbau in Modulen und überschaubaren Praxisschritten.....	4
5. Ergebnisse des Projekts	6
6. Werkzeuge für die Projektkommunikation.....	6
7. Beispiele für die Ergebnisse	9
8. Fazit	10

Das Projekt

1. Ausgangslage für ambulante Dienste des Bayerischen Roten Kreuzes

Auf Grund der ständig steigenden Leistungs- und Qualitätsanforderungen sowohl von Seiten der Gesetzgeber und Kostenträger als auch der PatientInnen hat sich Bayerische Rote Kreuz diesen Anforderungen gestellt und im Dezember 2003 die Qualitätsrichtlinie des Bayerischen Roten Kreuzes beschlossen. Darin wird ausgesagt:

„Alle Einrichtungen und Dienste im Geschäftsfeld Pflege implementieren bis Ende 2004 ein funktionierendes Qualitätsmanagement-System, das sich an der DIN EN ISO 9000:2000 f orientiert und der kontinuierlichen Verbesserung der Struktur-, Prozess- Ergebnis- und Kulturqualität verpflichtet ist“

Im Frühsommer 2004 startete das Bayerische Rote Kreuz das Projekt „QM ambulant“ mit 11 teilnehmenden ambulanten Diensten mit dem Ziel, innerhalb eines Jahres die Zertifizierungsreife dieser Dienste zu erreichen.

Die Ziele

2. Hauptziele

Praktische Einführung eines Qualitätsmanagementsystems auf Basis der DIN EN ISO 9001:2000, das nach Projektabschluss jederzeit eine Zertifizierung ermöglicht

2.1 Praktische Ziele von Qualitätsmanagement

Das entwickelte Qualitätsmanagement-System sollte nicht nur formale Anforderungen erfüllen, sondern reale Qualitätsverbesserungen für PatientInnen, für Kooperationspartner, Leitungskräfte und MitarbeiterInnen erbringen.

2.2 Qualitätsmanagement als beteiligungsorientierter Organisationsentwicklungsprozess

Dieses Ziel setzte die Einbindung und Mitwirkung der verantwortlichen Fachkräfte im AmD und die Beteiligung der verantwortlichen Führungskräfte des BRK-Managements voraus. Auf dieser Basis lautete das Motto für den Prozess:

Qualitätsmanagement für

**die gute Pflege mit kompetenten MitarbeiterInnen
zu günstigen Kosten**

als partizipativer Organisationsentwicklungsprozess

3. Die Projektstrukturen und Ressourcen zum Aufbau des Qualitätsmanagements:

Die externe Beratung des I.F.S. arbeitete eng zusammen mit der internen Projektleitung und der zuständigen Fachabteilung im BRK. Darüber hinaus waren ein Erfolgsfaktor

- ▶ die Projektverantwortlichen und Qualitätsbeauftragten der ambulanten Dienste , die sich zu insgesamt 6 QB-Workshops trafen
- ▶ 6 Vor-Ort-Beratungen in allen 11 Diensten, die insbesondere der spezifischen Unterstützung dienten und
- ▶ die Mot(ivat)orengruppe, zusammengesetzt aus den Kreisgeschäftsführern, den Qualitätsbeauftragten/Pflegedienstleitungen, der internen Projektleitung und der externen Beratung

Die Phasen

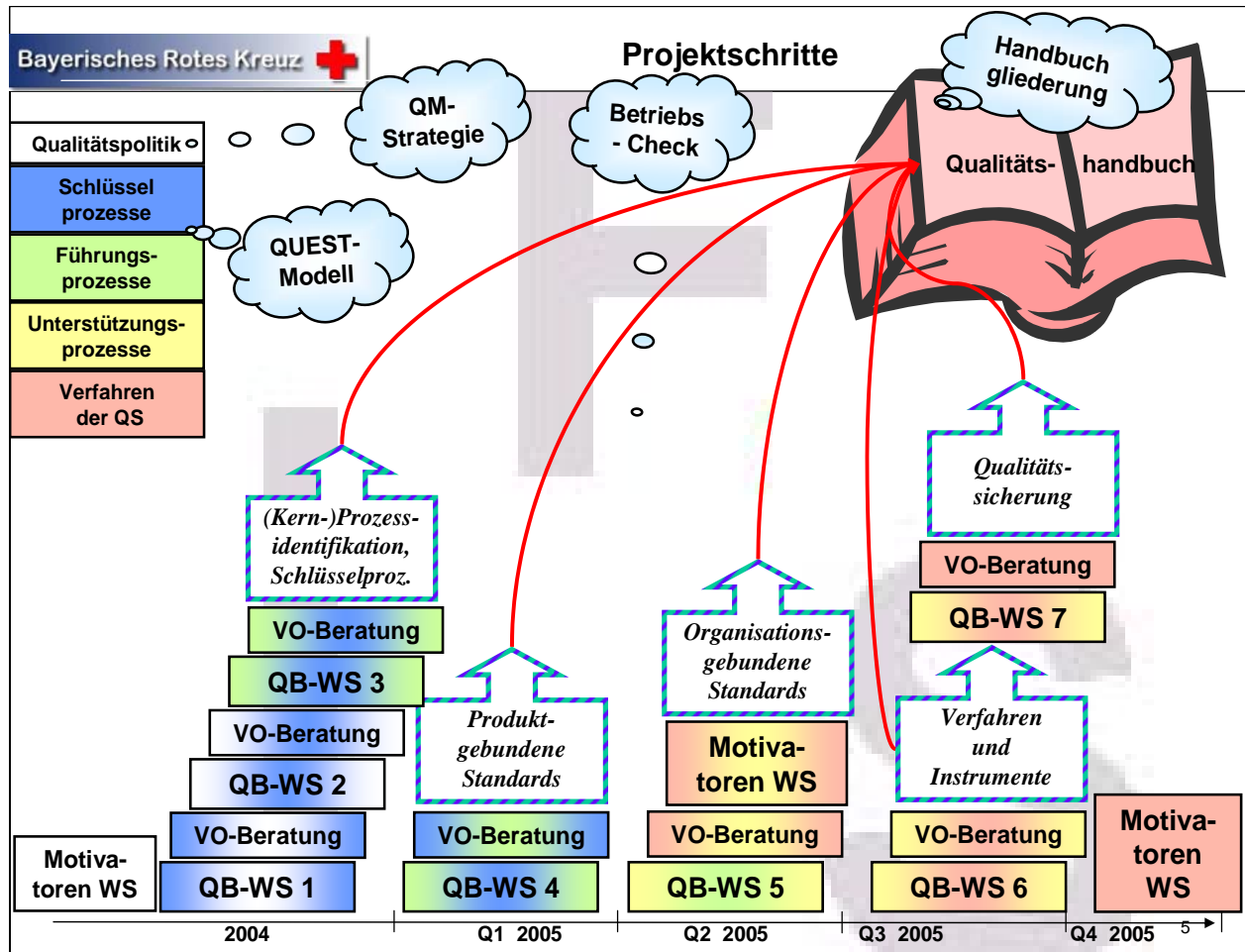
4. Aufbau in Modulen und überschaubaren Praxisschritten

Der Projektaufbau war in folgende Module gegliedert:

Aufbau	Inhalte
Modul A	„Information, Orientierung, Zielpräzisierung, Aufbau der Projektstruktur“
Modul B	<p>„Aufbau des Qualitätsmanagements in 5 Schritten“</p> <p><u>Entwicklungsschritt 1</u> (Kern-)Prozessidentifikation, Ablaufanalysen</p> <p><u>Entwicklungsschritt 2</u> produktgebundene IST-Standards in den Dimensionen Eingangs-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ermitteln und bewerten</p> <p><u>Entwicklungsschritt 3</u> organisationsgebundene Standards ergänzen, SOLL-Standards festlegen und Indikatoren für alle Standards auswählen</p> <p><u>Entwicklungsschritt 4</u> Verfahren und Instrumente zur Aufzeichnung, Bewertung, Rückmeldung und Steuerung der Qualität entwerfen und implementieren</p> <p><u>Entwicklungsschritt 5</u> Qualität mit Hilfe der Qualitätsdaten sichern, steuern und ständig weiterentwickeln (Qualitätshandbuch)</p>
Modul C	<p>„Bilanz/Evaluation“, Erstellung der Qualitätshandbücher zur Vorbereitung der Zertifizierung</p> <p>Option zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000</p>

Im Modul A wurden die Grundlagen, Inhalte, Ziele und Zuständigkeiten mit der Mot(ivat)orengruppe erarbeitet und vereinbart.

Im Modul B wurden in der Verzahnung von Workshops, Vor-Ort-Beratungen und der Rückmeldung an und Absicherung durch die Mot(ivat)orengruppe zunächst alle Prozesse identifiziert und im IST-Stand, differenziert nach den Qualitätsdimensionen Eingang, Prozess und Ergebnis beschrieben, SOLL-Standards entwickelt und zuletzt Verfahren, Instrumente aufgesetzt. Die Ergebnisse mündeten sukzessive in ein Qualitätshandbuch.



Unterstützt wurde das Gesamtprojekt durch die Ergebnisse einer parallel arbeitenden Facharbeitsgruppe QUEST.

Im Model C wurden die Projektergebnisse durch die Mot(ivat)orengruppe genehmigt und zugleich Vereinbarungen zur Qualitätssicherung und Zertifizierungsplanung getroffen.

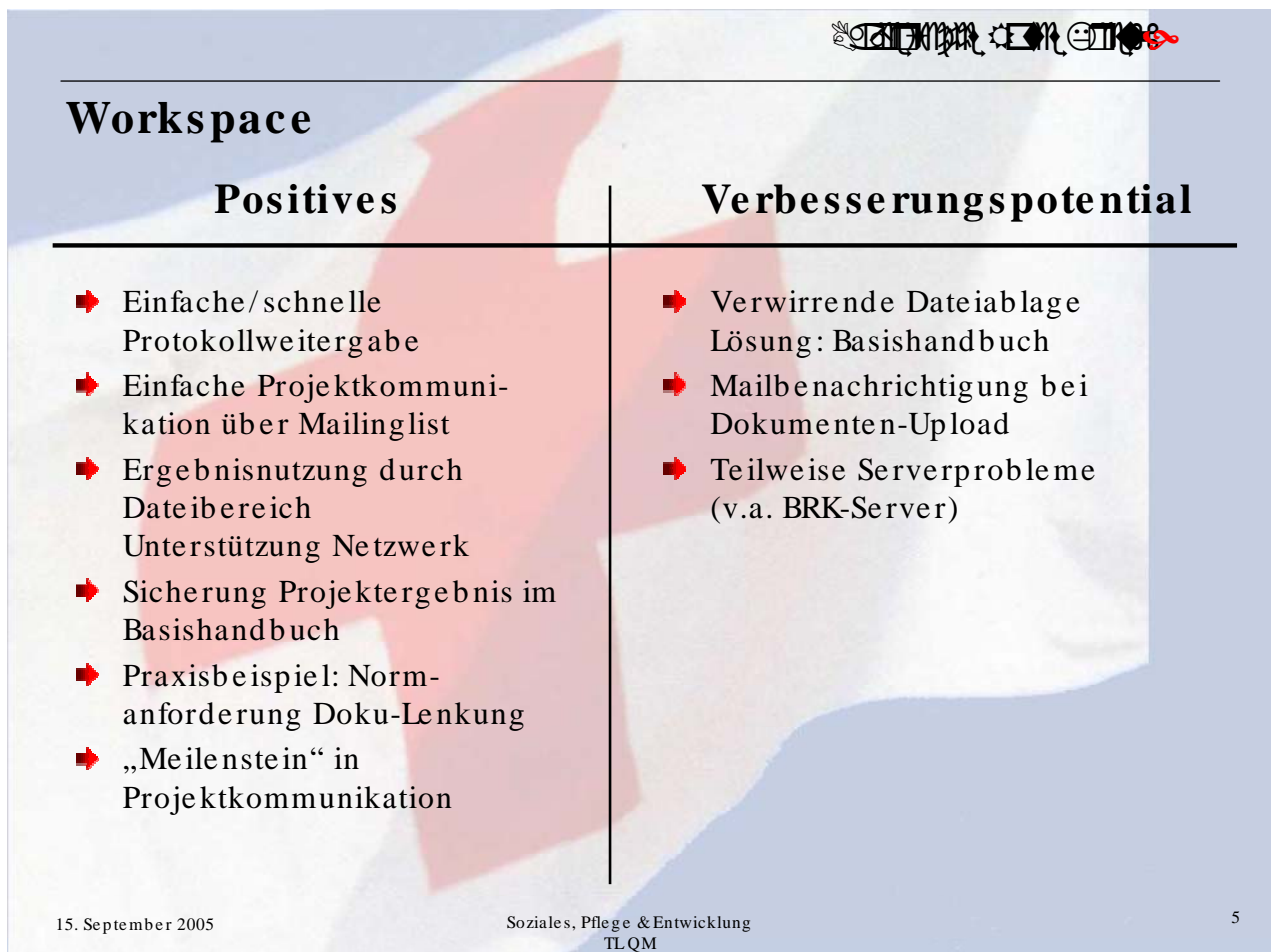
Die im Projekt entstandenen Qualitätshandbücher wurden vom IFS gelesen, korrigiert oder mit Empfehlungen versehen an die Dienste rückgemeldet.

5. Werkzeuge für die Projektkommunikation

Aufgrund der räumlichen Zergliederung der Projektteilnehmer über ganz Bayern war es erforderlich, eine zuverlässige und schnelle Kommunikationsbasis zu schaffen mittels:

- ▶ schnelle und einfache Projektkommunikation zwischen den Projektbeteiligten (mailinglist)
- ▶ Beratung für die einzelnen Dienste und Abstimmung zwischen den Projektbeteiligten auf unkomplizierte Weise auch außerhalb der Veranstaltungs- und Beratungstermine (mail-support)
- ▶ schnelle und gemeinsame Erfahrungs- und Ergebnisnutzung durch Dateibereich
- ▶ Online-Forum „workspace“

Bewertung der internen Projektleitung:



Workspace	
Positives	Verbesserungspotential
<ul style="list-style-type: none">▶ Einfache/schnelle Protokollweitergabe▶ Einfache Projektkommunikation über Mailinglist▶ Ergebnisnutzung durch Dateibereich Unterstützung Netzwerk▶ Sicherung Projektergebnis im Basishandbuch▶ Praxisbeispiel: Normanforderung Doku-Lenkung▶ „Meilenstein“ in Projektkommunikation	<ul style="list-style-type: none">▶ Verwirrende Dateiablage Lösung: Basishandbuch▶ Mailbenachrichtigung bei Dokumenten-Upload▶ Teilweise Serverprobleme (v.a. BRK-Server)

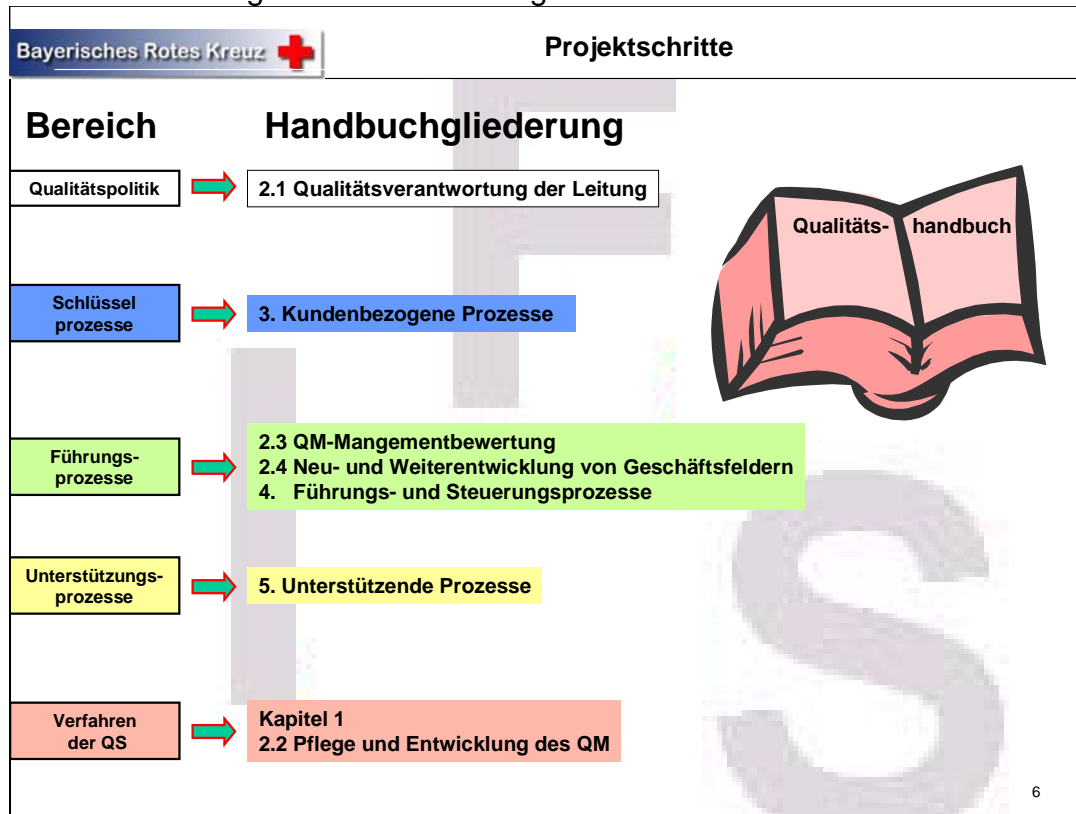
15. September 2005

Soziales, Pflege & Entwicklung
TLQM


5

6. Ergebnisse des Projekts

In jedem der 11 beteiligten Dienste wurde ein Qualitätshandbuch als Grundlage für eine Zertifizierung erarbeitet nach folgendem Muster:



Bewertung der internen Projektleitung:



QB-Workshop

Positives	Verbesserungspotential
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation der Veranstaltungen durch die KV'e (Senkung der Projektkosten) ➤ Verhältnis Anzahl Projektteilnehmer / Tagungs-orte stimmte ➤ Gruppendynamik und Aufbau Netzwerk zwischen TN ➤ Praxisorientierte Aufbereitung der Themen ➤ Balance-Act von I.F.S. zwischen Berücksichtigung Normanforderungen und Einführung eines lebendigen QM mit Tendenz zu TQM 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durch 1-Tages-Workshops zeitliche Knappheit ➤ Notwendigkeit zusätzlicher Schulungseinheiten während Projektverlauf <p>Konsequenz: Bei Folgeprojekten Schulungen Grundlagen DIN ISO und Moderation vor Projektstart (Akademie)</p>

15. September 2005 2

Soziales, Pflege & Entwicklung
TLQM

Vor Ort Beratungen

Positives

- Individuelles Eingehen auf unterschiedliche QM-Stände bzw. Bedürfnisse
- Theorie-Praxis-Transfer
=> besseres Verständnis (z.B. Erfolgskritische Faktoren)
- Klärung bzw. Unterstützung bei Problematiken außerhalb des Projekts (z.B. Konflikte, Organisation etc.)
- Beratungen brachten den Erfolg zum „lebendigen QM-System“

Verbesserungspotential

- Organisationsaufwand bzgl. Terminabstimmungen
=> Im Vorfeld Terminblockung und Termintreue

Motivatorengruppe

Positives

- Rege Beteiligung der KGF's an den Treffen
- Strategische Steuerung / Absprachen des Projektverlaufes
- Sicherstellung des Informationsflusses
=> fachliche Abstimmung

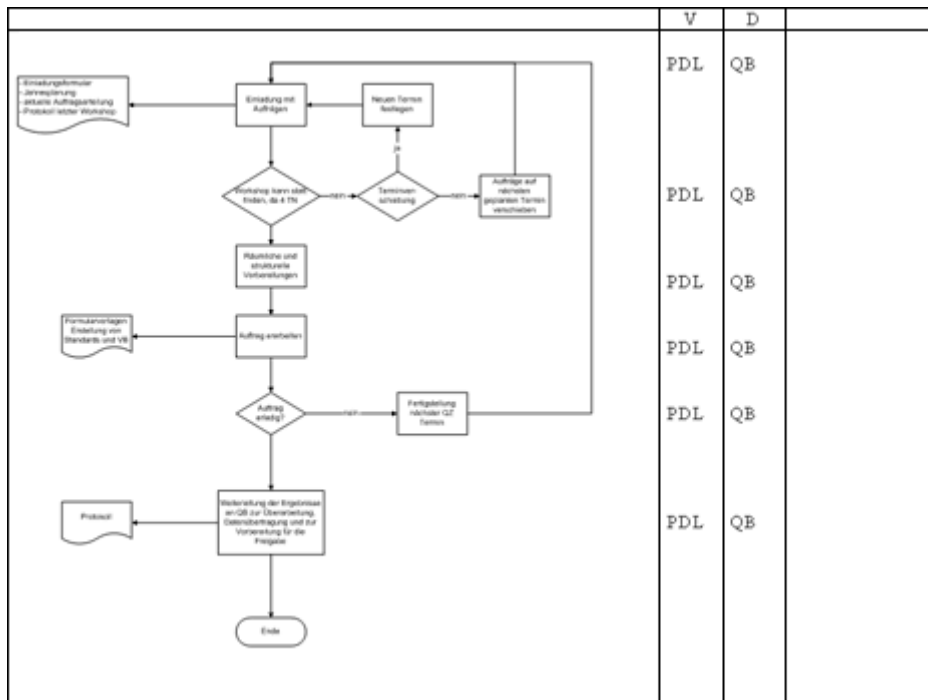
Verbesserungspotential

- Zugesagte Erarbeitungen zu Themengebieten mit KGF-Beteiligung wurden teilweise nicht eingehalten

7. Beispiele für die Ergebnisse

Neben der Teilschrittdarstellung für alle Prozesse, belegt mit Zuständigkeiten und Aufwand, wurden zusätzlich Ablaufdiagramme als Prozessabbildung und Verfahrensregelung erarbeitet.

Grafische Darstellung des Prozesses „Qualitätszirkel“



8. Fazit

10 von 11 projektteilnehmenden Diensten
haben inzwischen die Erstzertifizierung erfolgreich absolviert
(Stand: Sommer 2006).

Die wichtigsten Aspekte sind u.E.

- ▶ Hohes Engagement und gegenseitige Unterstützung der Qualitätsbeauftragten/Pflegedienstleitungen und Absicherung durch die Kreisgeschäftsführer
- ▶ Die Vor-Ort-Beratung haben eine hohe Individualisierung für die Fragestellungen und den Unterstützungsbedarf des einzelnen Dienstes ermöglicht
- ▶ Die QB-Workshops hatten über die Inhalte hinaus hohen Nutzen für die gegenseitige Unterstützung und den Austausch von Lösungen (Netzwerk!)
- ▶ Der zunächst ungewohnte Workspace ermöglichte einen effektiven Wissensaustausch, hohe Projektstrukturierung und eine schnelle gegenseitige Information.

Bewertung der internen Projektleitung:

Fazit

- ▶ Insgesamt positiv zu bewertendes Projekt
- ▶ Gesetzte Ziele des Projektes QM Ambulant wurden erreicht
- ▶ Grundlage für Folgeprojekte und Ansatzpunkte an das Konzept für das Qualitätsmanagement im Geschäftsfeld Pflege wurden geschaffen

Wenn Sie mehr über unsere Arbeit erfahren wollen,
[sprechen Sie mit uns:](#)

Ihre Ansprechpartner:

Frau Monika Schulz
Herr Rainer Haase

I.F.S.-GmbH München

Lothringerstr. 11
D 81667 München

e-mail: koordination@ifs-muenchen.de

Tel. + 49-(0)89-448 11 54

Tel. + 49-(0)89-448 50 99

FAX + 49-(0)89-447 03 17