

Das Handbuch mitarbeiterfreundlich gliedern

Wie können Sie die Dokumente des Qualitätshandbuchs so gliedern, dass jeder Mitarbeiter schnell findet, was er sucht? Klar ist, es macht wenig Sinn, sich dabei an Rechtsvorschriften oder Normen zu orientieren.

Bonn // Viele Pflegedienste orientieren sich bei der Gliederung des Qualitätshandbuches an der Qualitätsprüfungsrichtlinie (QPR) des MDK. Genauer gesagt an der Anlage 1, dem Erhebungsbogen zur Qualitätsprüfung. Für die Prüfer des MDK, die einmal im Jahr in den Pflegedienst kommen, ist dies sehr bequem. Aber was bedeutet das für die Mitarbeiter des Pflegedienstes? Sie sollen im Alltag in das Qualitätshandbuch schauen, also bei Bedarf auch mehrmals wöchentlich. Und genau hier liegt ein Problem: die QPR trägt leider nicht dazu bei, Qualitätshandbücher schlau zu gliedern. Das Gegenteil ist der Fall. Schon ein Blick auf die acht Oberkapitel des Erhebungsbogens zeigt, dass die QPR selbst nicht schlüssig gegliedert ist:

1. Angaben zur Prüfung und zum Pflegedienst
2. Allgemeine Angaben
3. Aufbauorganisation Personal
4. Ablauforganisation
5. Konzeptionelle Grundlagen
6. Qualitätsmanagement
7. Pflegedokumentation
8. Hygiene

Diese Gliederung wirft mehr Fragen auf, als sie beantwortet: Wo finden sich z. B. die Anforderungen an die Einarbeitung neuer Mitarbeiter? Im Kapitel 3 oder im Kapitel 4 oder 6? Tatsächlich wird man in Abschnitt 6.9 fündig. An gleicher Stelle sollten doch die Anforderungen zur Anleitung von Pflegehilfskräften zu finden sein – sind sie aber nicht! Sie sind in Kapitel 4. Verwirrend ist auch, dass Qualitätsmanagement hier als eigenes Thema auftaucht, neben Ablauforganisation, Aufbauorganisation und konzeptionelle Grundlagen. Qualitätsmanagement

ist jedoch eine Sichtweise oder Methode, die Aufbau- und Ablauforganisation umfasst.

Auch inhaltlich hilft die QPR nicht, das Qualitätshandbuch zu strukturieren: beispielsweise soll jeder Pflegedienst ein Pflegekonzept erstellen (vgl. QPR, Kap. 5.2). Die Inhalte des geforderten Pflegekonzepts überschneiden sich jedoch mit den Inhalten, die in anderen Kapiteln der QPR erfasst sind. Außerdem soll jeder Pflegedienst ein „Einrichtungskonzept“ erstellen, wenn er besondere Personengruppen versorgt (vgl. QPR, Kapitel 5.1.a). Was darin beschrieben werden soll und was der Unterschied zum Pflegekonzept ist, verrät die QPR leider nicht. Erstaunlich auch: ein Qualitätshandbuch wird in der QPR an keiner Stelle erwähnt oder gefordert. Es empfiehlt sich somit nicht, die QPR als Vorlage für die Gliederung des Qualitätshandbuchs in Pflegediensten zu nutzen. Das ist auch nicht der Sinn und Zweck der QPR.

Die Perspektive der Mitarbeiter ist entscheidend

Bei der Suche nach einer „guten“ Gliederung könnte man auch auf die Idee kommen, sich an der DIN ISO 9000 ff. zu orientieren, die inzwischen in vielen Pflegediensten verbreitet ist. Werfen wir also einen Blick auf die wesentlichen Kapitel dieser Norm:

- Qualitätsmanagementsystem
- Verantwortung der Leitung
- Management von Ressourcen
- Produktrealisierung
- Messung, Analyse und Verbesserung

Schon auf den ersten Blick wird deutlich, dass die DIN ISO 9000 ff.



Es macht wenig Sinn, die sich bei der Gliederung an Rechtsvorschriften zu orientieren. Entscheidend ist vielmehr die Perspektive der Mitarbeiter: Finde ich auf alle wichtigen Fragen eine Antwort im Handbuch?

Foto: Lubomir Tükör

zunächst auf Industrieunternehmen ausgerichtet war. Die Begriffe klingen für Pflegekräfte fremd und sind für ein mitarbeiterfreundliches Qualitätshandbuch ungeeignet. Wesentliche Themen von Pflegediensten lassen sich hier kaum sinnvoll integrieren. In welchem Kapitel würden Sie etwa Regeln zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter suchen?

Die Beispiele zeigen: Es macht wenig Sinn, die Gliederung des Handbuchs an Rechtsvorschriften oder Normen zu orientieren. Entscheidend ist vielmehr die Perspektive der Mitarbeiter: Finde ich auf alle wichtigen Fragen eine Antwort im Handbuch? Sind die Regelungen zu Tätigkeiten im Pflegedienst, die zusammengehören oder zeitlich zusammen

anfallen, alle an einer Stelle? Ist mit einem Blick auf die Gliederung zu erkennen, wo die gesuchte Regelung zu finden ist? Erkenne ich beispielsweise sofort, wo ich nach den Regelungen zur Vor- und Nachbereitung des Pflegeeinsatzes, zur Einsatzplanung oder zum Anspruch auf Weiterbildungen finde? Sehr wichtig sind in diesem Zusammenhang sprechende Titel: Ein Dokument, in dem es Dienstbesprechungen geht, sollte also nicht – wie leider oft – „Interne Kommunikation“ heißen, sondern „Dienstbesprechungen“.

Eine empfehlenswerte Gliederung und eine ganz neue innovative Gestalt für Ihr Qualitätshandbuch wird im nächsten Beitrag dieser Serie vorgestellt.

- Die Serie wird betreut von Elisabeth Baum-Wetzel, Unternehmensberaterin, Dipl. Volkswirtin, Master of Arts Personalentwicklung, Qualitätsauditorin, Kontakt: www.baum-wetzel.de

Eine ausführliche Diskussion der QPR finden Sie im Buch der QM-Expertin Elisabeth Baum-Wetzel: „Qualitätshandbücher schlank und effektiv – ein Leitfaden für ambulante Pflegedienste“, Vincentz Network 2013. Hier finden Sie auch konkrete Empfehlungen, mit welchen Dokumenten Sie die Anforderungen der QPR erfüllen, zu bestellen ist das Buch unter zeitschriftendienst@vincentz.net