

Die Qualität des Handbuches ist entscheidend

Nur wenn das Qualitätshandbuch im wahrsten Sinn des Wortes ansprechend gestaltet ist, machen sich die Mitarbeiter das Qualitätshandbuch zu Eigen und identifizieren sich mit dessen Inhalten. So trägt Qualitätsmanagement tatsächlich dazu bei, die Arbeit im Pflegedienst zu verbessern.

Bonn // „Interne Audits haben das Ziel, festzustellen, ob das Qualitätsmanagementsystem alle Anforderungen erfüllt und ob es verwirklicht und aufrechterhalten wird.“ Solche Sätze stehen in Qualitätshandbüchern – dieser hier stammt von einem großen deutschen Wohlfahrtsverband. Ein Satz, von dem sich niemand angesprochen fühlen muss, denn Menschen, die etwas tun sollen, kommen darin nicht vor. Stattdessen ist da ein Internes Audit, das eigene Ziele hat: es will ein QM-System prüfen. Und zwar auf „alle Anforderungen“ hin. Wo diese herkommen, erfahren wir nicht. Lassen wir die beiden doch einfach in Ruhe ihre Arbeit tun und wir tun unsere Arbeit – so mögen die Leser dieses Satzes denken. Und alles bleibt beim alten – trotz Qualitätshandbuch.

Der Satz ist ein Beispiel für eine Krankheit, an der die allermeisten Qualitätshandbücher leiden: sie sind oft in einer bürokratischen Sprache geschrieben und schwer zu verstehen. Unnötige Fachbegriffe machen aus Qualitätsmanagement eine Art Geheimwissenschaft.

Aber damit nicht genug: die meisten Qualitätshandbücher sind so umfangreich, dass sich die Mitarbeiter abgeschreckt fühlen. Wer soll all die Regelungen lesen und behalten? Dabei wird viel Wind um Überflüs-



Um ein gutes Qualitätshandbuch zu erstellen, braucht es kein wissenschaftliches Spezialwissen, sondern vor allem gesunden Menschenverstand.

Foto: Helge Krückeberg

siges oder Selbstverständliches gemacht. Mehrseitige Flussdiagramme beschreiben Handlungen, die sich in zwei Sätzen erklären ließen. Langwierige Gesetzestexte werden zitiert, deren Details niemand kennen muss. Und trotz der vielen Dokumente sind manche Dinge nicht zu finden, die für die Arbeit im Pflegedienst wirklich wichtig sind.

Darüber hinaus ist es oft auch schwer, sich in den Qualitätshandbüchern zurechtzufinden. Sie sind unübersichtlich gegliedert, Kapitelüberschriften sind nichtssagend und dasselbe Thema wird an verschiedenen Stellen besprochen. Die Mitar-

beiter müssen lange suchen und verlieren bald die Lust, bei einer Frage ins Handbuch zu schauen.

Es kommt also ganz entscheidend auf die „Qualität“ Ihres Qualitätshandbuches an. Ich bin überzeugt, dass sich Qualitätshandbücher auch verständlich, schlank und übersichtlich gestalten lassen. Nehmen wir als kleines Beispiel den ersten Satz dieses Beitrags und formulieren ihn nur ein wenig um: „Wir prüfen regelmäßig, ob wir so arbeiten, wie wir es uns vorgenommen haben. Solche Prüfungen nennen wir interne Audits.“ Schon weiß jeder Mitarbeiter worum es geht, ohne Geheimsprache: QM –

ganz einfach! Und das Beispiel zeigt noch etwas: um ein gutes Qualitätshandbuch zu erstellen und zu pflegen, braucht es kein wissenschaftliches Spezialwissen, sondern vor allem gesunden Menschenverstand.

Stellen Sie sich also vor, Ihr Pflegedienst hätte ein schlankes Qualitätshandbuch. Ein Handbuch, in dem nur das Notwendige steht, und dies klar und verständlich. Ein Handbuch, in dem jeder auf einen Blick erkennt, wie der Pflegedienst arbeitet und wo was geregelt ist. Ein Handbuch, in dem in positivem Grundton erklärt wird, wie die Arbeit laufen soll – und warum so, und nicht anders. Ein Handbuch, das einen Eindruck vom angenehmen Betriebsklima vermittelt, das in Ihrem Pflegedienst herrscht.

Um dies wahr werden zu lassen, ist vor allem der Qualitätsbeauftragte gefordert. Es bedarf einer großen Anstrengung, das Handbuch schlank, verständlich und übersichtlich zu halten. Und je besser es gelingt, umso weniger wird diese Anstrengung sichtbar. Nicht zuletzt deshalb braucht der Qualitätsbeauftragte unbedingt die Anerkennung und die Rückendeckung seiner Führung!

□ Die Serie wird betreut von Elisabeth Baum-Wetzel, Unternehmensberaterin, www.baum-wetzel.de

Buchtip: „Qualitätshandbücher schlank und effektiv“, erschienen im Vincentz Network 2013, zeitschriftendienst@vincentz.net