

# Neuer Ansatz für Ihr Qualitätshandbuch

Ein neuer Ansatz, Qualitätsbücher zu gliedern und aufbauen, setzt auf Prozesslandkarten sowie Regellisten. Was verbirgt sich genau dahinter und wie können Sie es umsetzen?



Die Prozesslandkarte zwingt den QM-Beauftragten zu entscheiden, welche Prozesse wichtig sind und in welchem Verhältnis sie zueinander stehen. Foto: Werner Krüper

Kapitel 1: Strategische Steuerung durch Geschäftsführung				
1.1 Unternehmensziele und Pflegeleitbild	1.2 Leistungskatalog/ Pflegeschwerpunkte	1.3 Pflegekonzept + Pflegedoku	1.4 Organigramm und Funktionsbeschr.	1.5 QM-System und QM-Handbuch
1.6 Kunden befragen	1.7 Internes Audit	1.8 Auswertungen	1.9 Öff.-arbeit / Marketing	1.10 Kooperationen
Kapitel 2: Operative Steuerung durch Pflegedienstleitung				
2.1 Dienstplanung	2.2 Tourenplanung	2.3 Pflegevisiten	2.4 Beschwerden	2.5 Besprechungen
Kapitel 3: Leistungsprozesse 1: Beginn und Ende Vertragsbeziehung mit Kunden / Patienten				
3.1.1 Anfragen	3.1.2 Erstbesuche	3.1.3 Vertragsabschluss	3.1.4 Ende des Vertrags	
Kapitel 3: Leistungsprozesse 2: Pflegeeinsätze				
3.2.1 Pflegetouren	3.2.2 Verhalten bei Dienstfahrten	3.2.3 Ablauf Pflegeeinsatz	3.2.4 Pflege- und Expertenstandards umsetzen	3.2.5 Hygiene beim Kunden
Kapitel 3: Leistungsprozesse 3: Beratungs- und Betreuungseinsätze				
3.3.1 Beratung nach § 45 SGB XI	3.3.2 Pflegeeinsatz nach § 37.3 SGB XI		3.3.3 Betreuungseinsatz nach § 45 b SGB XI	
Kapitel 4: Mitarbeiter				
4.1 Neue Mitarbeiter auswählen + einstellen	4.2 Neue Mitarbeiter einarbeiten	4.3 Personalakten pflegen	4.4 Schulungen planen	4.5 Ausscheiden von Mitarbeitern
Kapitel 5: Abrechnungsprozesse				
5.1 Umgang mit ärztlichen Verordnungen	5.2 Leistungsnachweise führen	5.3 Arbeitszeit erfassen und melden	5.4 Rechnungen erstellen und versenden	
Kapitel 6: Sachausstattung und Hygiene				
6.1 Dienstfahrzeuge	6.2 Dienst- und Schutzkleidung	6.3 Wohnungsschlüssel	6.4 Diensträume und Pflegetaschen	6.5 Hygiene und Desinfektion

Tabelle 1: Prozesslandkarte für den Pflegedienst Mondschein

**Bonn //** Dieser Beitrag stellt Ihnen einen ganz neuen Ansatz vor, wie Sie Qualitätshandbücher gliedern und aufbauen können. Hinter diesem neuen Ansatz stecken zwei grundsätzliche Erkenntnisse und Überlegungen:

1. Die Inhaltsverzeichnisse der meisten Qualitätshandbücher spiegeln nicht den inneren Zusammenhang und die Chronologie der Arbeitsabläufe im Pflegedienst wider. Daher werden sie durch die Prozesslandkarte ersetzt: diese zeigt auf einer Seite, welche Abläufe es gibt und ob bzw. wie diese zusammenhängen.
2. Viele Qualitätshandbücher sind geprägt durch langatmige Texte, die selten nötig sind. Viel leichter lassen sich die Abläufe in Pflegediensten durch gute Checklisten, Formulare oder Übersichten steuern. Hier setzt die Regelliste

an, die die Kapitel-Texte im herkömmlich aufgebauten Qualitätshandbuch ersetzt.

Wie lässt sich ein Qualitätshandbuch mit solch einer Prozesslandkarte und einer Regelliste erstellen? Nun, zunächst werden die wesentlichen Arbeitspakete im Pflegedienst identifiziert und als Kästchen in einer Prozesslandkarte abgebildet. So finden sich auf einer Seite alle wesentlichen Arbeitsprozesse, die im Pflegedienst anfallen. Die Tabelle 1 zeigt eine Prozesslandkarte für den fiktiven Pflegedienst „Mondschein“ – ein mittelgroßer Pflegedienst mit einem Standort.

Bei der Prozesslandkarte wird auf die Sichtweise der Mitarbeiter abgestellt: welche Arbeitsschritte gehören zusammen und in welcher Reihenfolge sind sie zu erledigen. Mitarbeiter, die eine Frage haben oder ein bestimmtes Dokument

suchen, finden auf einen Blick, was im Pflegedienst geregelt ist. Für die meisten Pflegedienste empfiehlt sich eine Prozesslandkarte mit folgenden Überschriften, mit denen die Bereiche erfasst sind, auf die es im Pflegedienst ankommt:

- Strategische Steuerung des Pflegedienstes – Aufgaben der Geschäftsführung
- Operative Steuerung des Pflegedienstes - Aufgaben der Pflegedienstleitung
- Leistungsprozesse
- Mitarbeiterbezogene Prozesse
- Abrechnungsprozesse
- Sachausstattung und Hygiene

Die Prozesslandkarte hat einen wichtigen Nebeneffekt: sie zwingt den QM-Beauftragten zu entscheiden, welche Prozesse im Pflegedienst wichtig sind und in welchem Verhältnis sie zueinander stehen. Er muss alle vorhandenen Dokumen-

te den Prozessen zuordnen. Durch die Prozesslandkarte werden Doppelungen im Qualitätshandbuch vermieden und gleichzeitig schneller erkannt, wenn wichtige Regelungen fehlen.

Zu jedem Kästchen der Prozesslandkarte, d. h. zu jedem wichtigem Arbeitsablauf im Pflegedienst, wird dann eine Regel formuliert. Das ist ein kurzer Text, in dem in einfachen knappen Worten beschrieben wird, was wichtig ist. Ein eigenes Flussdiagramm oder eine eigene Verfahrensanweisung für jeden Arbeitsprozess ist nicht mehr nötig. Alle wichtigen Vorgaben werden in der so genannten Regelliste gesammelt. Tabelle 2 zeigt einen Auszug aus der Regelliste des Pflegedienstes „Mondschein“. Die Regelliste trägt der Erkenntnis Rechnung, dass die meisten Prozesse am besten durch Checklisten, Formulare und Übersichten gesteuert werden. Als Regel muss dann oft nur

noch aufgeschrieben werden, dass für Situation x die Checkliste y oder Formular z zu nutzen ist.

Hinter Prozesslandkarte und Regelliste werden alle sonstigen Dokumente geheftet, die zum Handbuch gehören: Formulare, Checklisten, Vertragsvorlagen, Organigramme, Funktionsbeschreibungen etc. In der Regelliste wird an den entsprechenden Stellen auf diese Dokumente verwiesen. Prozesslandkarte, Regelliste und die weiteren Dokumente bilden zusammen das neue Qualitätshandbuch. Diese neue Gestalt des Handbuchs ist sowohl in der ausgedruckten als auch in der elektronischen Variante sehr übersichtlich und leicht zu handhaben.

Im nächsten und letzten Beitrag dieser Serie finden Sie eine zusammenfassende Würdigung vom Sinn und Nutzen von Qualitätshandbüchern.

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

Im Buch „Qualitätshandbücher schlank und effektiv: Ein Leitfaden für ambulante Pflegedienste, erschienen im Vincentz Network 2013, wird diese innovative Darstellungsform für Qualitätshandbücher von der QM-Expertin Elisabeth Baum-Wetzel ausführlich erläutert. Zu bestellen ist das Buch unter [zeitschriftendienst@vincentz.net](http://zeitschriftendienst@vincentz.net)

Regel Nr.	Titel	Inhalt	Was braucht man dazu?	Ziel der Regelung
3.2.1	Pflegetouren: Vor- und Nachbereitung	Vor Tourenbeginn holt sich der Mitarbeiter den aktuellen Tourenplan aus seinem Fach und entnimmt die erforderlichen Wohnungsschlüssel aus dem Schlüsselkasten. Dann informiert er sich über die Pflegekunden im Übergabebuch. Nach Tourenende legt der Mitarbeiter den unterschriebenen Tourenplan ins Ablagekörbchen „Tourenpläne“ und hängt die Wohnungsschlüssel zurück in den Schlüsselschrank. Bei Bedarf bitte Hinweise zu den Pflegekunden im Übergabebuch notieren.	Übergabebuch	Organisatorische Informationen werden per Übergabebuch, d.h. schriftlich festgehalten und an die Kollegen weitergegeben.
3.2.2	Verhalten bei Dienstfahrten	Während jeder Dienstfahrt repräsentieren Sie den Pflegedienst. Bitte fahren Sie daher stets umsichtig und rücksichtsvoll. Bei unerwarteten Ereignissen informieren Sie bitte so schnell wie möglich die Pflegedienstleitung. Bei Unfällen müssen selbstverständlich erst Rettungsdienst und Polizei bei benachrichtigt werden. Bitte nehmen Sie niemals ohne Rücksprache mit der PDL weitere Personen im Dienstauto mit, denn für Sie besteht kein Versicherungsschutz.		Bei Unfällen oder Verzögerungen in der Tour muss die PDL die Tour umplanen, damit alle Pflegekunden versorgt werden können.

Tabelle 2: Auszug aus der Regelliste für den Pflegedienst Mondschein