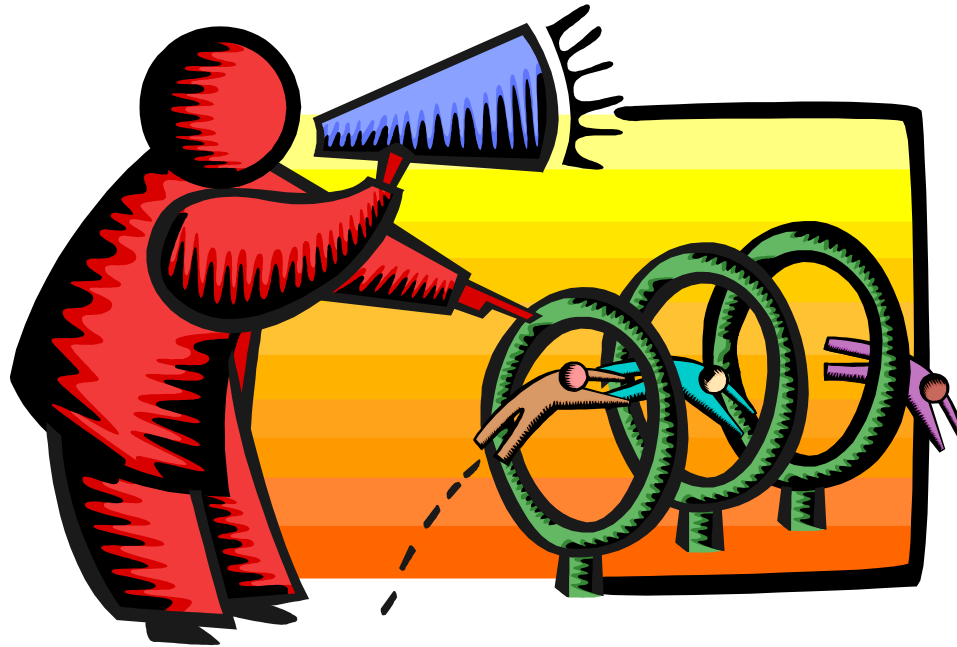


# Qualitätsmanagement



Hartmut Vöhringer

# Notwendigkeit der Qualitätssicherung

- Knappe Mittel
- Weg von planwirtschaftlichen Strukturen
- Hin zu marktwirtschaftlichen Strukturen
- Konkurrenz privater Anbieter
- Ablösung des Selbstkostendeckungsprinzips
- Differenzierte Preise



# Annahme

*Für gute Qualität braucht man:*

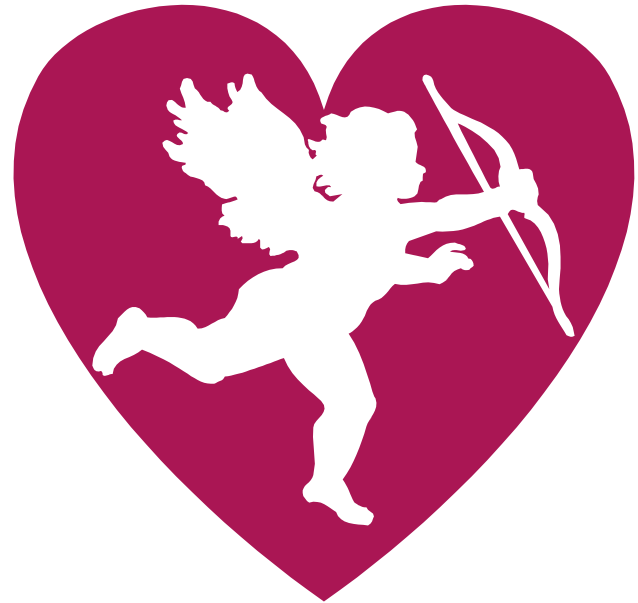
- *Mehr Personal.*
- *Mehr Apparaturen.*
- *Mehr Räume.*
- *Und mehr Geld.*



**Diese Annahme ist falsch.**

# Möglicher Effekt der Qualitätsarbeit

- Senken der Kosten
- Steigerung der Qualität



**Aber:**

- Soziale Institutionen können Personal kaum durch Maschinen ersetzen

# Kundensystem

- Bewohner oder Patienten
- Kostenträger:  
Medizinischer Dienst  
Pflegeversicherung  
Krankenkassen
- Angehörige



# Mitarbeiter

- Änderungen können unzufrieden machen

Nur zufriedene

Mitarbeiter können

Qualität herstellen

- Die Mitarbeiter müssen die Arbeit als sinnvoll erleben können



# Mitarbeiterzufriedenheit

- Klärung der internen Beziehungen:

Etwa als Kunden –  
Lieferantenbeziehung

- Abklärung wechselseitiger Erwartungen

- Wirtschaftliche Betriebsführung steht nicht im Widerspruch, sondern ist langfristig tragfähige Basis



# Markt und Konkurrenz

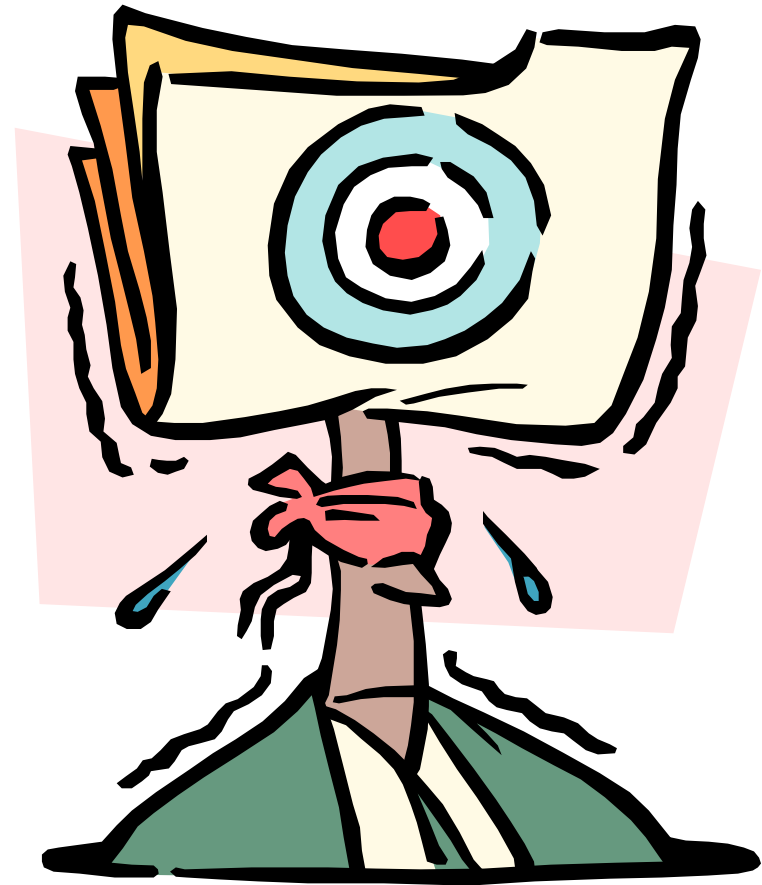
- Veränderungen müssen eingeleitet werden
- Teure und schlechte Anbieter müssen den Markt verlassen





# Kunden und Leistung

Kein Kunde wird  
mehr als notwendig  
für eine Leistung  
ausgeben, wenn  
er wählen kann



# Kundenwunsch

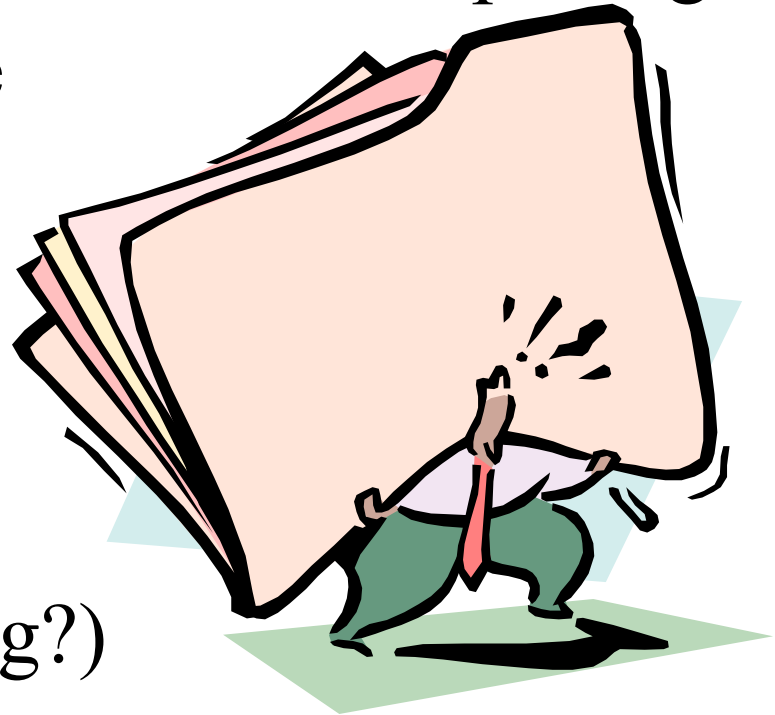
- Erbringen wir alle Leistungen, die gewünscht werden?
- Kann der Kunde selbst Leistungen erbringen, die zu Einsparungen führen?
- Will der Kunde einfachere und billigere Leistungen?

**Mit Kunden reden!**



# Doppelarbeit

- Abbau von Doppelarbeit führt zu Einsparungen
- Erste Instanz und zweite machen Doppelarbeit:  
eine dritte schlichtet
- Orientierungsprobleme für Kunden (Wer ist denn eigentlich zuständig?)
- Doppelarbeit ist häufig gut getarnt



# Abläufe statt Abteilungen

- Verzahnung der Abläufe
- Abbau von Doppelarbeit
- **Scheitert oft an  
Abteilungsegoismen**
- „Organisierte  
Verantwortungslosigkeit“  
ruiniert auf Dauer jede  
Institution
- Statt dessen: Aufgabe –  
Kompetenz – Verantwortung  
klar zugeordnet



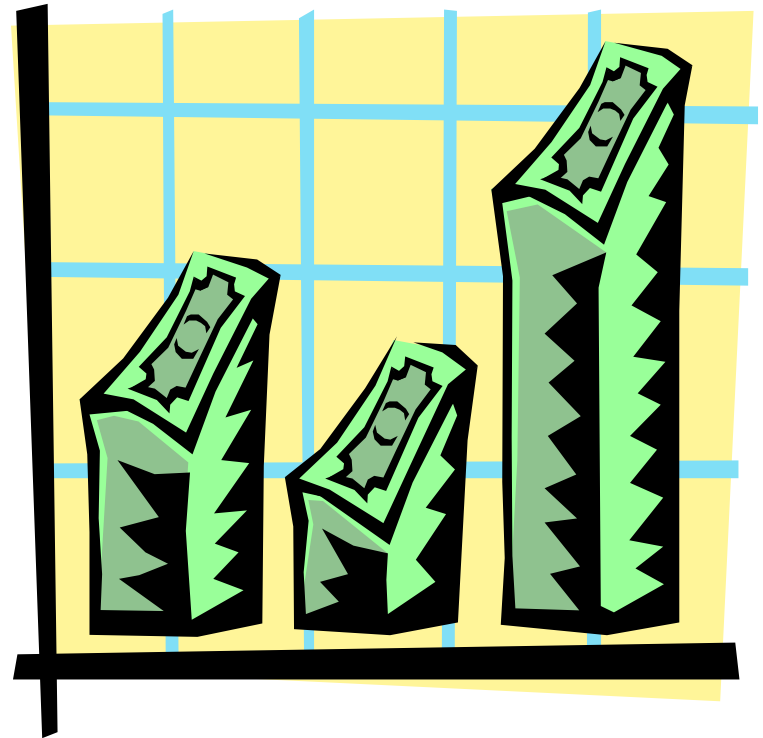
# Information

- Breite und offene Kommunikation
- Betriebsergebnisse auch Misserfolge Kennzahlen  
Für alle Mitarbeiterinnen



# Controlling

- Durch EDV schnelle Reaktion auf Abweichung von Plandaten möglich
- Kostenabweichungen
- Zielabweichungen bei Qualität
- Dadurch offene Kommunikation
- Alle Mitarbeiter kennen Kennzahlen



# Flexibilisierung



- Keine Abteilungs-egoismen
- Selbstverständlich wird dort gearbeitet, wo Bedarf besteht
- Raum und Ausstattung werden nach Bedarf eingesetzt
- Brachliegen von Fähigkeiten und Möglichkeiten verschlechtert Wettbewerb

# Partizipation

- Alle Mitarbeiter müssen den Weg mitgehen und werden beteiligt
- Neue Kommunikationsstrukturen:  
Infoblätter  
mit Betriebsergebnissen  
und Ereignissen  
bereichsübergreifende  
Besprechungen
- Beschwerdemanagement





# Definition Pflegequalität

Was ist Qualität?

- Hohe Qualität
- Gute Qualität
- Erhöhung der Qualität
- Preis und Leistung

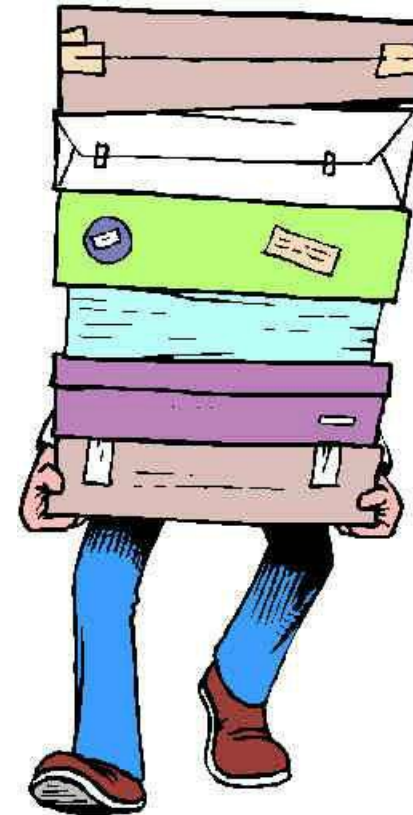


# Wege zur Qualität

- Normierung
- Standard
- Verfahren
- **Zusammenarbeit**
- **Management**
- **Zirkel**
- Zertifizierung



# Aufwand und Erfolg



# Qualität der Pflege

- **Optimale Pflege** - Der Bewohner ist in die Pflege einbezogen
- **Angemessene Pflege** - Die Pflege ist dem Bewohner angepaßt
- **Sichere Pflege** - minimaler Aufwand / Routine
- **Gefährliche Pflege** - Der Bewohner erleidet Schäden

# Pflegequalität

- Grundpflege
- Behandlungspflege  
(spezielle Pflege)
- Psychische Bewohnerbedürfnisse
- Soziale Bewohnerbedürfnisse
- Kommunikative Bedürfnisse
- Information und Dokumentation

bezogen  
auf:



# Pflegequalität

- Einheitliche Pflege
- Multiprofessionelles Team
- Leistungskatalog
- Pflegestufen
- Qualitätszirkel
- Pflegeorganisation
- Qualitätsstufen

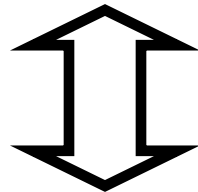


# Niveau der Pflege

Spitzenleistungen

und

Fehler



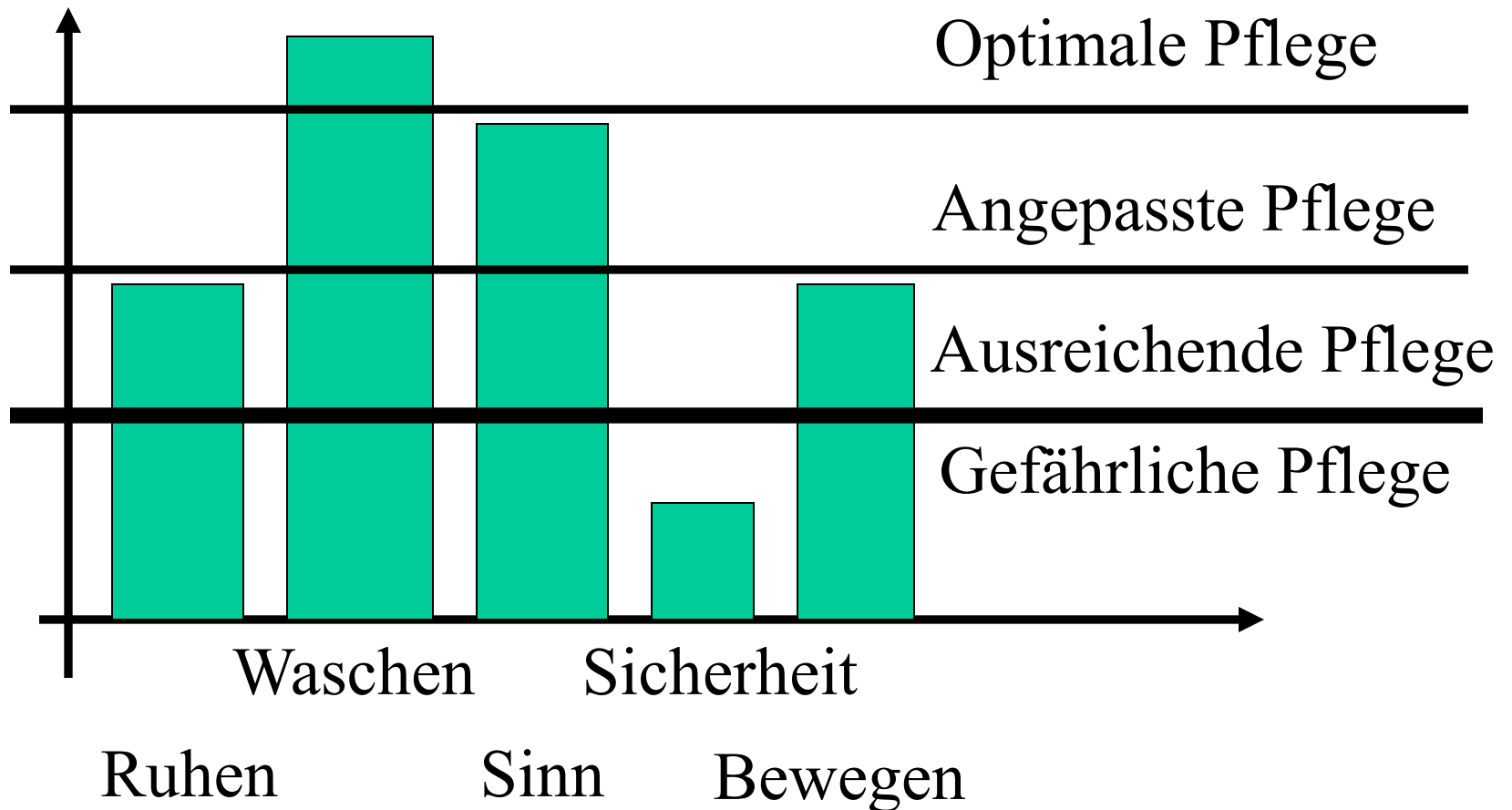
Einheitlich

Ausreichende

Pflege

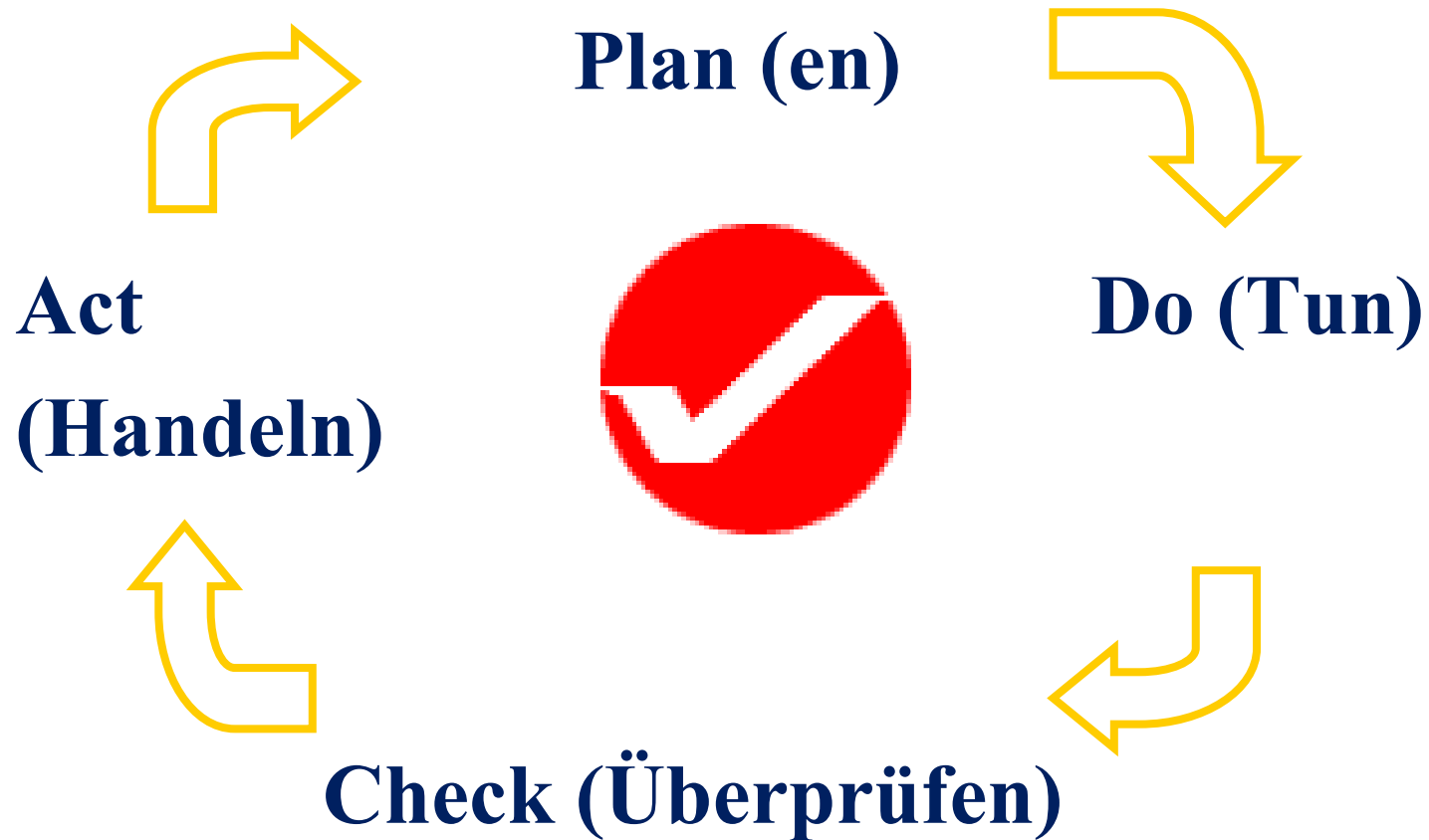


# Qualitätsstufen

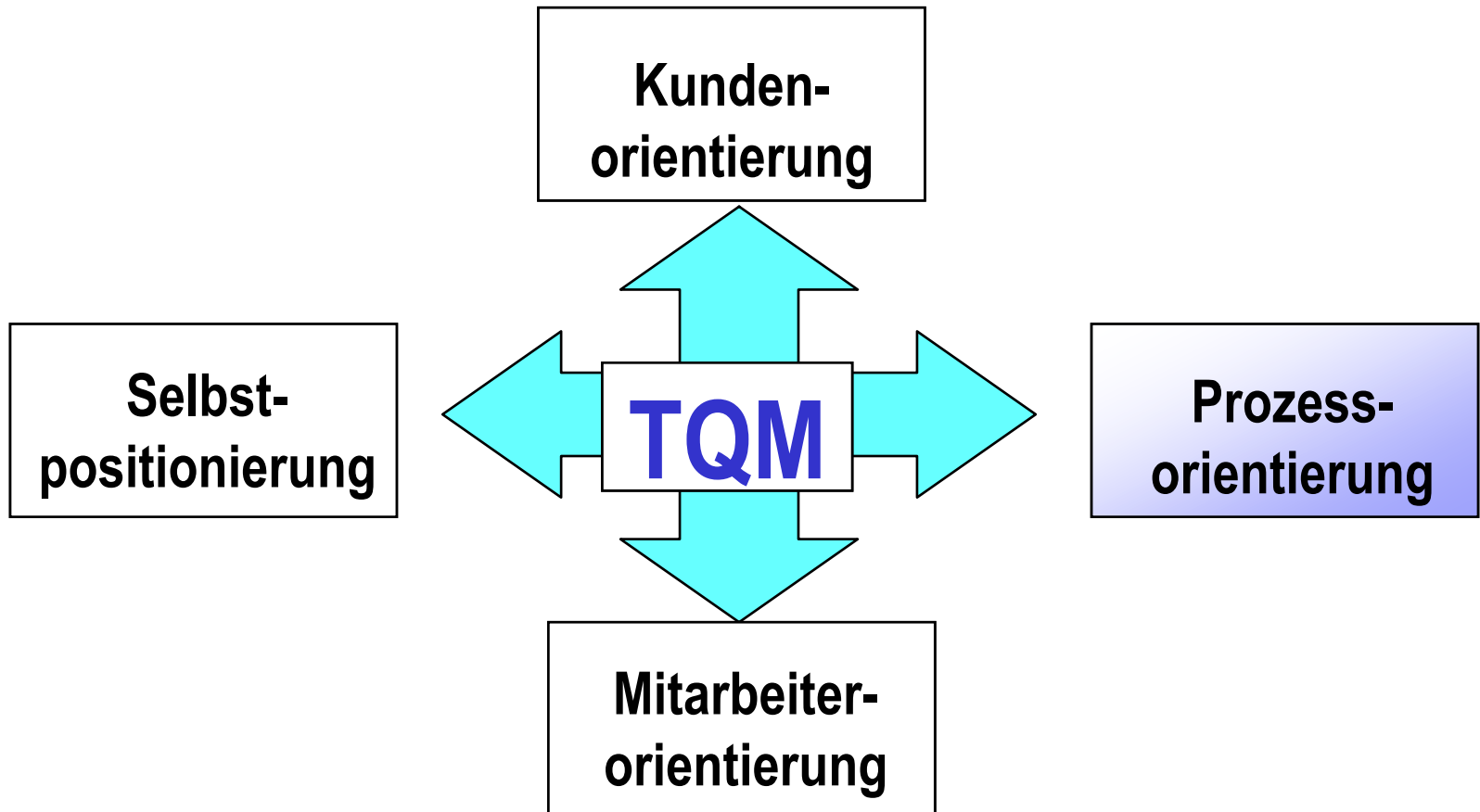




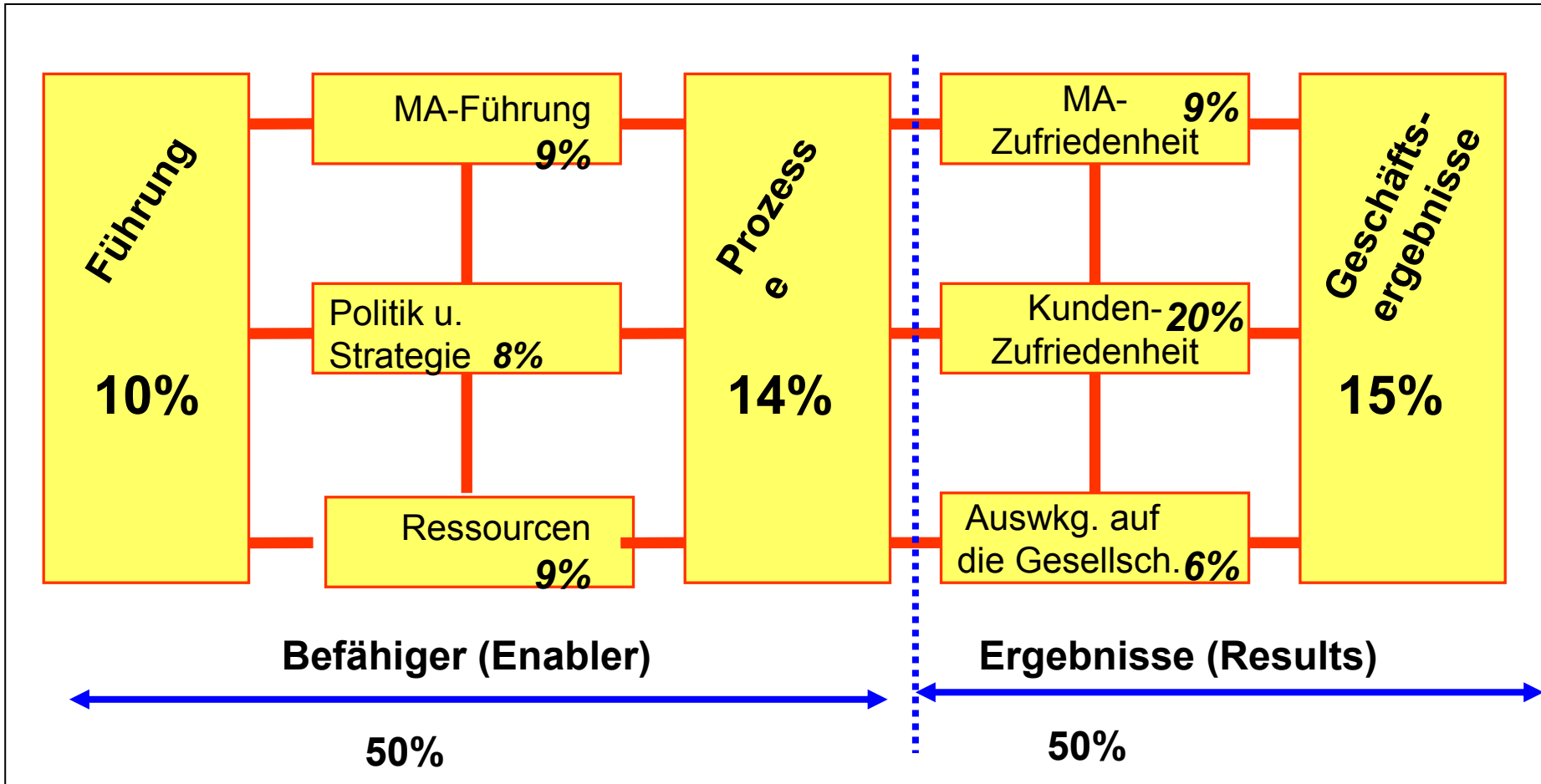
# PDCA - Zyklus



# Grundprinzipien des TQM



# EFQM - Modell



# Die vier Prozessgruppen

