



Marketing - Organisationsentwicklung - Qualitätsmanagement

Michael Doege • Nieschlagstraße 23 • 30449 Hannover

Telefon 0511 - 45 29 95
m.doege@t-online.de

www.qm-kommunikation.de

Beratungsansatz für die ambulante Pflege

Organisation und Arbeitsprozesse ambulanter Pflegedienste sind wesentlich bestimmt durch Kommunikation, im Zusammenspiel ‚interner‘ Akteure wie in der Beziehung zum Pflegebedürftigen, dessen Angehörigen und weiteren an Pflege und Rehabilitation beteiligten Personen und Institutionen. Verständigung wird zu einer Schlüsselaufgabe von Pflegeeinrichtungen und setzt die Wahrnehmung unterschiedlicher Lebens- und Interessenslagen voraus. Qualität der Pflege lässt sich deshalb auch nicht einheitlich beschreiben, sondern hängt neben Vorgaben von den individuellen Erwartungen ab. Bleibt dieser Prozess aus, können Missverständnisse zum Scheitern von Pflegebeziehungen oder Kündigungen beim Pflegepersonal führen.

Als Aufgabe sehe ich, diese verschiedenen Interessen (lat. „Inter - esse“, dazwischen sein, dabei sein, teilnehmen) herauszuarbeiten, zu verdeutlichen und in Lösungsvorschlägen zu integrieren.

Um Qualität sichern und verbessern zu können, müssen Arbeitsabläufe erfasst und beschrieben werden. Diesem Grundansatz des Qualitätsmanagements kann die ambulante Pflege nur gerecht werden, wenn sie bei der Pflegeausübung flexibles Handeln je nach individueller Pflegesituation ermöglicht. Qualität oder die optimale Versorgung der Pflegebedürftigen schließen die Einhaltung von Grundregeln und ein verantwortungsbewusstes Arbeiten von Pflegenden ein, das Ressourcen, Bedürfnisse und Wünsche der Betreuten berücksichtigt.

Bekannte Schwächen, in der Beratung von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen, in der Dokumentation von Pflegeprozessen, im Umgang mit Beschwerden oder beim

kommunikativen Austausch mit anderen Dienstleistungserbringern fordern die Mitarbeiter/innen ambulanter Dienste. Standards im betrieblichen Ablauf müssen hier einen

Rahmen vorgeben, in dem ein Handeln der jeweils vorgefundenen Situation angepasst werden kann. Schulungen in Kommunikation, Koordination und Kooperation tragen dazu bei, diesen Freiraum verantwortungsvoll auszufüllen und das Spektrum der Handlungsmöglichkeiten um Alternativen zu erweitern.

Eingeleitete Prozesse zur Veränderung bedürfen der kontinuierlichen Überprüfung auf Sinn und Effizienz, um bei Bedarf durch eine Modifikation der Prozesse die angestrebten Ziele auch wirklich erreichen zu können.

Ambulante Pflegeeinrichtungen arbeiten bereits heute unter enormen organisatorischen Anforderungen und stehen unter hohem wirtschaftlichen Druck. Das Risiko besteht, dass der Gesetzgeber diesen Druck durch Gesetzesänderungen (z.B. Beschäftigungsverordnung), weitere Auflagen und der Androhung von Restriktionen bei gleichzeitiger Forderung nach vermehrt Qualität sichernden Maßnahmen noch erhöht. Dem steht eine wachsende Zahl Pflegebedürftiger und Angehöriger gegenüber, die individuelle Ansprüche erheben und sich mit der erbrachten Dienstleistung zunehmend kritisch auseinandersetzen.

Das Kundenverhalten wird sich in Zukunft aber auch aufgrund der wirtschaftlich schlechteren Lage vieler Privathaushalte verändern. Geringere zur Verfügung stehende Finanzmittel lassen den Blick vieler Pflegebedürftiger und deren Angehöriger verstärkt auf die Qualität der erbrachten Leistungen richten.

Ambulante Pflegedienste werden deshalb in den kommenden Jahren noch mehr als bisher gefordert sein, Leistungserbringung und Eingehen auf den individuellen Bedarf zu überprüfen, um konkurrenzfähig bleiben zu können und betriebswirtschaftlich auf der sicheren Seite zu stehen. Ein Qualitätsmanagement sollte diesen Entwicklungen durch eine flexible Anpassung betrieblicher Strukturen und Prozesse an die sich wandelnden Kundenerwartungen und gesetzlichen Vorgaben Rechnung tragen.