

Aufgrund der demografischen Entwicklung und einer Erosion familiärer Pflegepotenziale wird ein steigender Bedarf an professioneller Pflege erwartet. Zu mehr wirtschaftlicher Sicherheit bei Pflegediensten wird diese Veränderung aber nicht führen.

Finanzielle Probleme der Pflegeversicherung bei gleichzeitig steigender Zahl pflegebedürftiger Menschen, neue Pflegemodelle und die sich wandelnden Kundenerwartungen sind die Herausforderungen, denen sich ambulante Einrichtungen stellen müssen.

Ambulante Pflegedienste sind in den kommenden Jahren mehr als bisher gefordert, Leistungserbringung und Eingehen auf den individuellen Bedarf zu überprüfen, um konkurrenzfähig bleiben zu können und betriebswirtschaftlich auf der sicheren Seite zu stehen. Die Gestaltung von Kosten und Qualität wird dabei zur Schlüsselaufgabe der Zukunft.

Nach wie vor orientiert sich das Angebot ambulanter Pflegeanbieter vorwiegend an den Leistungen der Pflegeversicherung, also am klassischen älteren Pflegeversicherungskunden. Fraglich ist, ob dieses Spektrum wirtschaftlich für Unternehmen ausreicht.

Die Einführung von DRG-Systemen mit einer verstärkten Nachfrage an ambulanter Versorgung oder eine Ausweitung des Angebots auf privat finanzierte Dienstleistungen eröffnen neue Geschäftsfelder, die ein Überleben sichern können.

Um eigene Kapazitäten schonen, Synergien nutzen und finanzielle Risiken minimieren zu können, sollten ambulante Einrichtungen auch über Kooperationen mit anderen Pflegediensten nachdenken.



Beratung für Kommunikation und Qualitätsmanagement

Michael Doege

Qualitätsmanager
Soziologe M.A.

Nieschlagstraße 23
30449 Hannover
Tel. 0511 - 45 29 95

m.doege@t-online.de

Seminare • Fortbildung • Schulungen



Ambulante Pflege

Qualitätsmanagement

Dienstleistungsqualität, die sich an den Wünschen des Kunden orientiert, gilt als der Schlüssel zum unternehmerischen Erfolg. Qualität muss aber auch wirtschaftlich erarbeitet werden. Ambulante Pflegeeinrichtungen stehen vor der Herausforderung, die vielfältigen Prozesse der Leistungserbringung miteinander abstimmen und dabei klare Vorgaben entwickeln zu müssen.

Organisation und Arbeitsabläufe in der Pflege hängen gleichzeitig ab von einer funktionierenden Kommunikation, im Zusammenspiel des Pflegepersonals untereinander wie in der Beziehung zum Pflegekunden, dessen Angehörigen bzw. weiteren an Pflege und Rehabilitation beteiligten Personen und Institutionen. Verständigung wird zu einer Hauptaufgabe in ambulanten Diensten und setzt die Wahrnehmung der unterschiedlichen Lebens- und Interessenslagen voraus.

Die Beratung von Pflegekunden, die Planung und Dokumentation von Pflegeprozessen, der Umgang mit Beschwerden oder der kommunikative Austausch mit anderen Dienstleistungserbringern fordern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste. Orientierung bieten hier betriebliche Standards, die durch ein flexibles Handeln der jeweiligen Pflegesituation angepasst werden und dabei die individuellen Ressourcen, Probleme, aktuelle Bedürfnisse und Wünsche der Betreuten berücksichtigen.

Kommunikation, Koordination und Kooperation tragen dazu bei, diesen Freiraum verantwortungsvoll auszufüllen und das Spektrum der Handlungsmöglichkeiten um Alternativen zu erweitern.

Die betriebliche Beratung greift die spezifischen Anforderungen des ambulanten Pflegedienstes auf und unterstützt die Geschäftsführung bei der Entwicklung und Implementierung eines Qualitätsmanagements (einrichtungsintern, ISO 9001:2000, EFQM). Zielsetzungen sind eine verstärkte Kundenorientierung, das Erfüllen der gesetzlichen Auflagen und die



perspektivische Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation des Unternehmens. Mit Abschluss der Beratung sollen die Grundlagen für die eigenständige Weiterentwicklung

des Qualitätsmanagements zur stetigen Verbesserung durch den Betrieb gelegt sein.

In einem abgestuften Verfahren werden auf der Grundlage formulierter Qualitätsziele, nach Abschluss der Ist-Aufnahme und Soll-Festlegung die betrieblichen Strukturen und Prozesse optimiert und in Dokumentationsstandards festgehalten. Ziel ist die Erhöhung der Ergebnisqualität der Pflege.



Betriebliche Veränderungen zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bedürfen dabei einer intensiven Vermittlung. Qualitätsbewusstsein, verantwortungsvolles Handeln und Teamfähigkeit sind die zentralen Anliegen der internen Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Beratung der Leitung

- Bestandsaufnahme und Bewertung von vorhandenen systematischen Qualitätsansätzen im Pflegedienst
- Stärken-Schwächen-Analyse, Chancen-Risiko-Bewertung
- Bestimmung des Bedarfs zum Aufbau eines Qualitätsmanagements
- Entwicklung von Kennzahlen
- Aufbau des QM-Handbuchs
- Verankerung der Kundenorientierung in der Geschäftspolitik
- Instrumente zur Erfassung von Kundenzufriedenheit, Beschwerdemanagement
- Delegation von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten an Mitarbeiter (Bezugspflege)
- Mitarbeiter-, Zielvereinbarungsgespräch
- Entwicklung einer Checkliste „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“

Qualifizierung der Mitarbeiter

- Grundanliegen und Strukturen des Qualitätsmanagements
- Rechtliche Vorgaben, Markt/Wettbewerb und Unternehmensziele
- Weiterentwicklung des Pflegeleitbildes
- Kundenorientierung: Kundenzufriedenheit - Kundenbindung
- Aufgabe und Aufbau eines Beschwerdemanagements (Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdewege)
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Der Pflegeprozess (Pflegeplanung, Pflegestandards, Pflegedokumentation)
- Organisation des Arbeitsplatzes
- Ablauf der Pflege
- Hygienevorschriften