



**Bundesverband
Pflegemanagement**

Pflege führt.

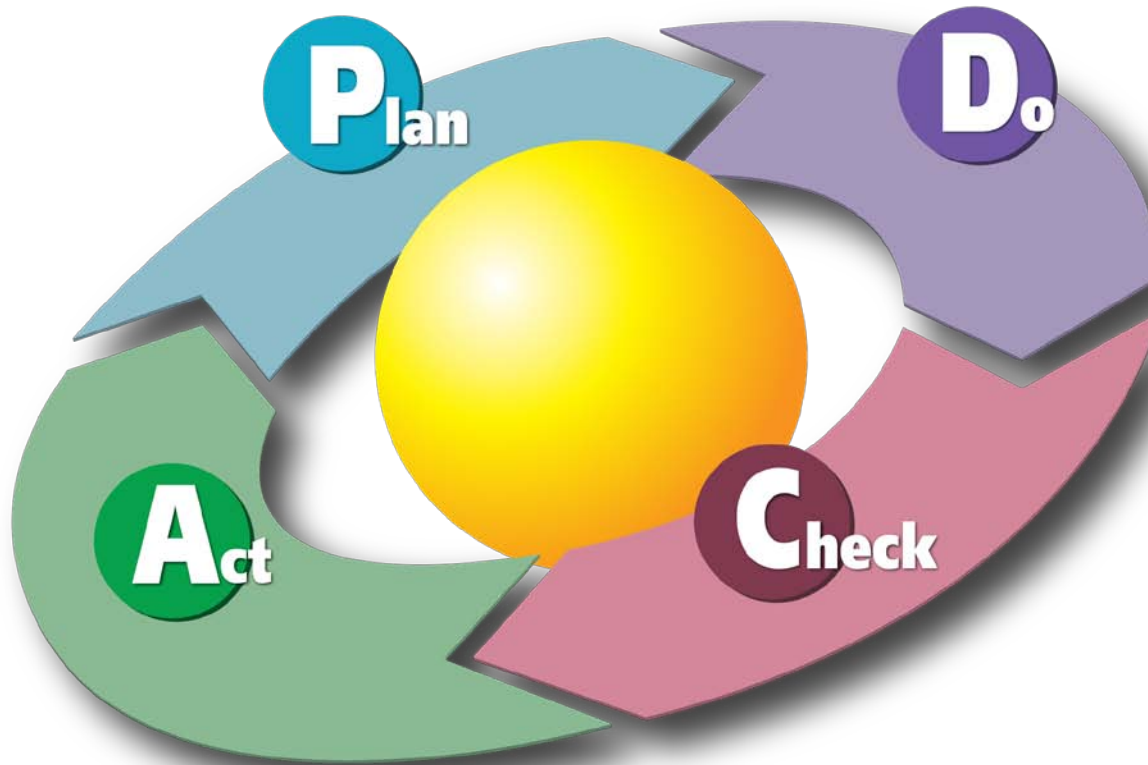
Wir schaffen die Voraussetzungen dafür.

Peter Bechtel

Vorstandsvorsitzender

Bundesverband Pflegemanagement e. V.

„Die Guten ins Töpfchen...“ - Pflegequalität umsetzen



Gedanken zum Thema

- Anspruch und Wirklichkeit
- Was darf Qualität eigentlich kosten?
- Und immer wieder holt uns das Tagesgeschäft ein!
- Qualität erfolgreich umsetzen
- Fazit

Zwischen Anspruch und Wirklichkeit



Eine von vielen Definitionen

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. definiert **Qualität** als die **Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Tätigkeit, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung gegebener Erfordernisse beziehen.**



Der Anspruch

- Erfüllung gesetzlicher Anforderungen aus den Sozialgesetzbüchern
- Risikomanagement bspw. CIRIS
- Einrichtung von Stabsstellen im QM
- Lenkungsgremien, QM-Arbeitsgruppen etc.
- Zertifizierung nach den einschlägigen Verfahren, da gesetzlich vorgeschrieben
- Implementierung eines kontinuierlichen QM-Prozesses mit entsprechendem Controlling

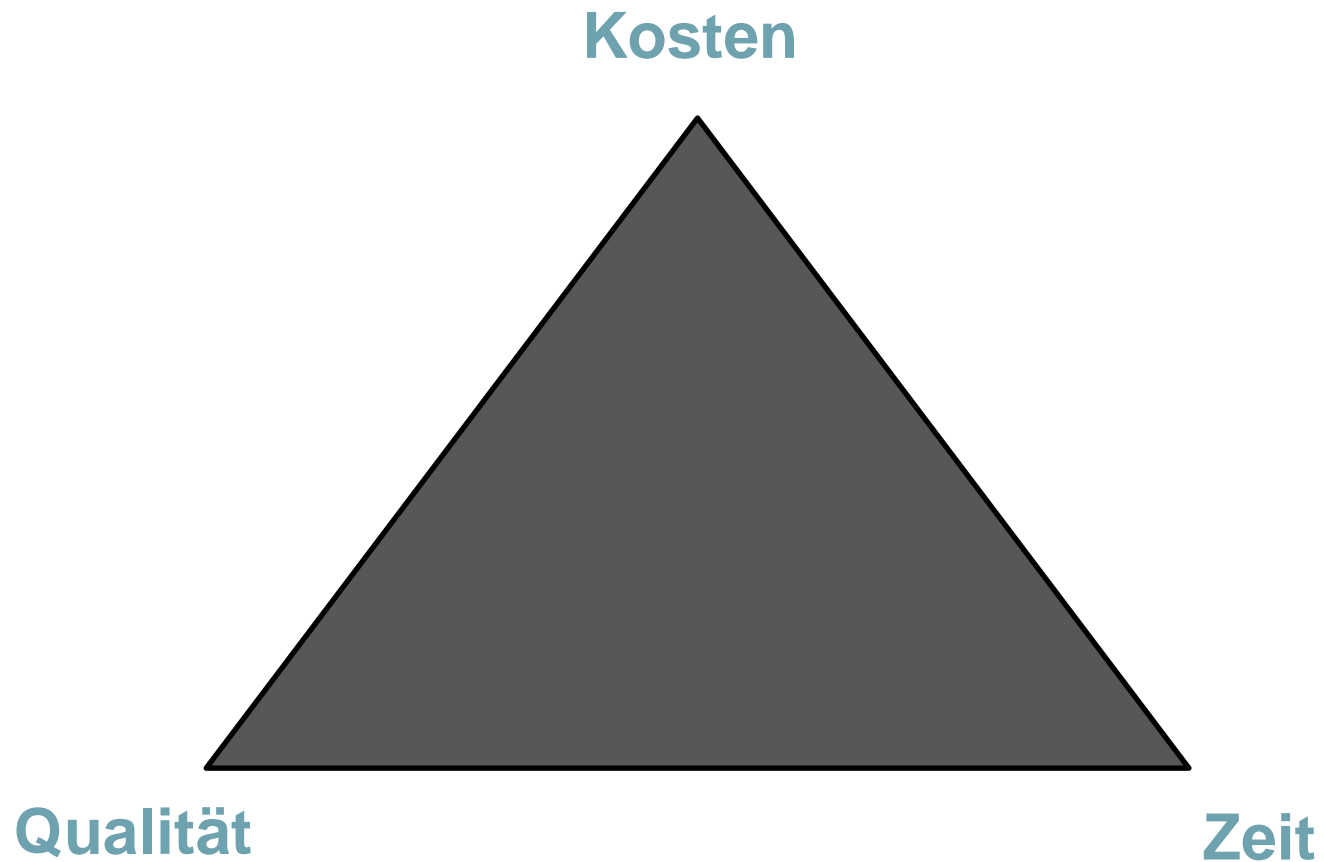
Die Realität

- „Erwachen aus der Ruhephase“
- Extreme Anstrengungen vor der Zertifizierung
- Update aller Dokumente, Verfahrensanweisungen etc.
- Interne Visitationen, um alles auf „Vordermann“ zu bringen
- „Briefing“ vor dem wichtigen Ereignis
- Externe Audits und Übergabe des Zertifikats
- Und dann...?

Endlich vorbei!



Was darf Qualität kosten?



Qualität zum Nulltarif?

Qualität gibt es nicht zum Nulltarif!

Qualität **kostet Geld,**

Qualität **bindet Zeit,**

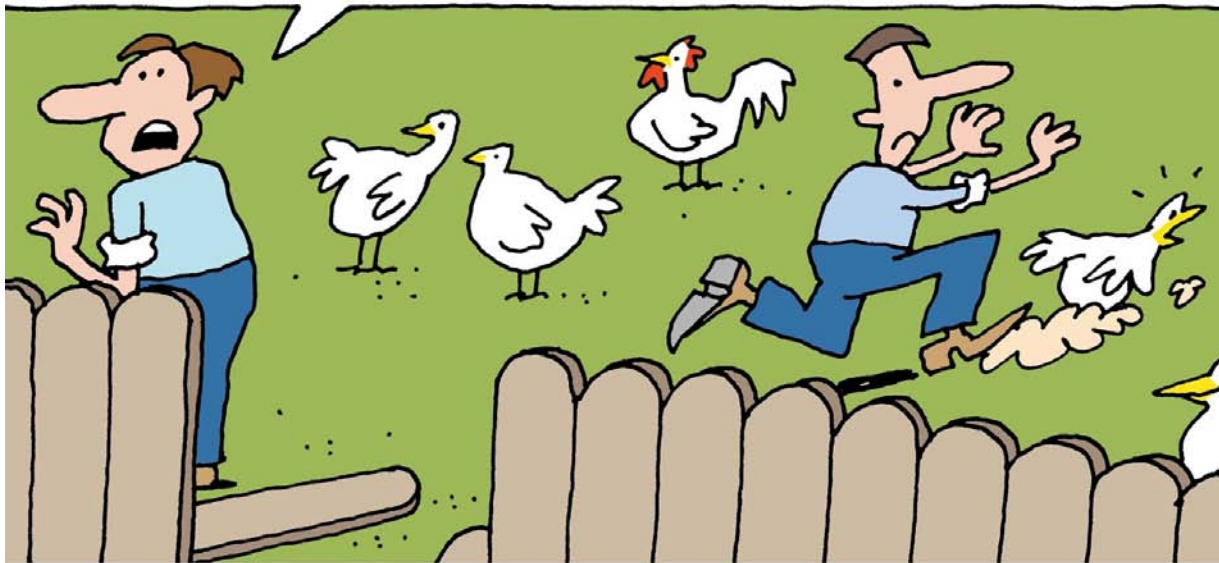
Qualität **benötigt Kontrolle.**

Die Wirklichkeit

- In Zeiten des Kostendruckes im Gesundheitswesen wird in den Gesundheitseinrichtungen kräftig gespart.
- Kostenträger fordern für ihre Versicherten bei der Versorgung höchste Qualität zum günstigsten Preis (Konkurrenz der Kassen untereinander).
- Die Refinanzierung über die Kostensätze wie DRGs, Pauschalen, Tagessätze etc. bleibt jedoch aus.
- Stellen im QM fallen dem „Rotstift“ zum Opfer.
- Qualität und Funktionalität stehen in Konkurrenz.

.... und immer wieder holt uns das Tagesgeschäft ein!

**Wir haben keine Zeit, den Zaun zu reparieren,
weil wir zuerst die Hühner einfangen müssen!**



tqm.com[®]
Total Quality Management

Das Tagesgeschäft

- Verfahrensanweisungen und QM-Handbücher stehen fein sortiert und aufbereitet im Intranet.
- Viele haben schon davon gehört, wenige haben es gelesen, kaum einer setzt die Vorgaben kontinuierlich im Alltag um.
- Die Funktionalität des Klinikbetriebes fördert das Festhalten und lieb gewordenen Routinen.
- Die „Tür zur Abteilung schließt sich“ und damit setzt die Eigendynamik des „Mikrokosmos“ wieder ein.

Sektorales Denken

In Zeiten der teilweise extremen Fallzahlsteigerung mit einer entsprechenden Verweildauerverkürzung ist jeder darauf bedacht seine Abteilung bestmöglich zu organisieren ohne den Blick nach „links oder rechts“ zu wenden.

**Qualität wird reduziert auf das unbedingt Notwendige,
weil gesetzlich vorgeschrieben!**



...und jetzt, alle
Bemühungen umsonst

???



Qualität erfolgreich umsetzen

- Qualität beginnt bei der Führung, nicht nur im Lippenbekenntnis.
- Qualität ist ein interdisziplinärer und berufsgruppenübergreifender Prozess.
- Qualität ist ein kontinuierlicher Prozess, der intensiv und aktiv begleitet werden muss.
- Entsprechende finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen müssen zur Verfügung gestellt werden.



Qualität erfolgreich umsetzen

- Kontinuierliche Überprüfung durch interne Audits mit Visitorentams, die interdisziplinär besetzt sind.
- Qualitätszirkel mit definierten Aufgaben und Zielen und einer zeitlichen Limitierung.
- Steuerung aller QM-Maßnahmen über ein Lenkungsgremium, das interdisziplinär und mit Führungskräften besetzt ist.
- Qualität orientiert sich an den Bedürfnissen des Leistungsempfängers, nicht an den Präferenzen des Leistungserbringers.

Fazit

Qualität ist mehr als

- eine Zertifizierung,
- ein gesetzlich vorgeschriebener Qualitätsbericht,
- Statistiken über Mortalität bei Interventionen für die Fachgesellschaften,
- ein Marketinginstrument im Wettbewerb.

Qualität ist der Grad an Übereinstimmung zwischen den definierten Zielen einer Gesundheitseinrichtung und der wirklich geleisteten Versorgung (Donebedian)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Peter Bechtel

Vorstandsvorsitzender

Bundesverband Pflegemanagement e. V.

Alt-Moabit 91 | 10559 Berlin

Telefon 030/44037693 | Telefax 030/44037696

E-Mail: info@bv-pflegemanagement.de

www.bv-pflegemanagement.de



**Bundesverband
Pflegemanagement**

Pflegedirektor

Universitäts-Herzzentrum Freiburg • Bad Krozingen GmbH

Südring 15 | 79189 Bad Krozingen | Telefon 07633/402-2300

E-Mail: peter.bechtel@universitaets-herzzentrum.de

www.universitaets-herzzentrum.de



**UNIVERSITÄTS
FREIBURG • BAD KROZINGEN
HERZZENTRUM**