



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach
Dortmund

✉ pfllege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Fluch oder Segen?

Die Bedeutung des Qualitätsmanagements im ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst | eine Zusammenfassung

Als Pflegedienstleitung im ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst sehen Sie sich täglich einer Vielzahl an Anforderungen und Erwartungen gegenüber. Dabei spielt das Qualitätsmanagement (QM) eine zentrale Rolle.

Sie haben in dieser Ausgabe von PDL Management erfahren, wie die Geschichte des Qualitätsmanagements sich in den letzten 30 Jahren entwickelt hat, was „**state of the art**“ ist, was Sie damit alles machen können (und sollten!), was ganz konkret dabei beachtet werden sollte - und wie einfach der digitale Weg im Qualitätsmanagement beschritten wird. Viele Beispiele helfen Ihnen hoffentlich bei Einführung oder Umsetzung und für Ihre Einschätzung. So weit so gut.



Doch nun zum Schluss dieses Themenheftes stellen Sie sich vielleicht die Frage: **Ist das QM eher ein Fluch**, der mit Bürokratie und zusätzlichen Belastungen verbunden ist, **oder ein Segen**, der den Betrieb langfristig effizienter und besser macht? Nehmen wir das doch abschließend mal gemeinsam unter die Lupe!

Der „Fluch“ des Qualitätsmanagements

Es ist nachvollziehbar, dass Sie als Pflegedienstleitung das QM zunächst als zusätzliche Belastung empfinden. Schließlich bringen die Einführung und nachhaltige Umsetzung eines strukturierten Qualitätsmanagementsystems auch Herausforderungen mit sich. Wie zum Beispiel Johannes Woithon (in diesem Themenheft auf **Seite 9ff.**) für die digitale Umsetzung auch ehrlich zugibt: „Der Aufwand, ein neues, digitales QM-System einzuführen, ist zu Beginn recht hoch“.

1. Bürokratischer Aufwand

Die Implementierung eines QM-Systems erfordert oft eine umfangreiche Dokumentation. Pflegekräfte und Pflegedienstleitungen müssen sich mit detaillierten Protokollen, Verfahrensanweisungen, Anforderungen des Medizinischen Dienstes und mit Berichten auseinandersetzen.



Der **zusätzliche Verwaltungsaufwand** kann den Eindruck erwecken, dass **weniger Zeit für die eigentliche Pflegearbeit bleibt**.

2. Hohe Anforderungen an Schulungen und Weiterbildungen

Das QM erfordert zudem kontinuierliche Schulungen des Pflegepersonals, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter auf dem neuesten Stand der gesetzlichen Vorgaben, wie z.B. dem **Dokumentationsmodell**, den **Expertenstandards** und den **QPRs** etc. sind.

Dies kann als zeitraubend und ressourcenintensiv wahrgenommen werden – insbesondere, wenn der Arbeitsalltag ohnehin oft von Personalengpässen geprägt ist.

3. Regelmäßige Audits und externe Kontrollen

Qualitätsaudits und externe Überprüfungen, etwa **durch den Medizinischen Dienst (MD)**, werden oftmals als **zusätzlicher Stressfaktor** empfunden. Negative Bewertungen oder Unregelmäßigkeiten im Auditprozess können den Druck auf die PDL und das Team erhöhen.

Der „Segen“ des Qualitätsmanagements

Trotz der Herausforderungen bietet das Qualitätsmanagement **langfristige Vorteile**, die sowohl die Pflegequalität als auch die Wirtschaftlichkeit eines ambulanten Pflegedienstes erheblich verbessern können.

Ein **gut strukturiertes QM kann als strategisches Instrument** verstanden werden, das weit über die reine Dokumentationspflicht hinausgeht.

1. Sicherung und Steigerung der Pflegequalität

Ein strukturiertes QM sorgt dafür, dass Pflegeprozesse und Arbeitsabläufe standardisiert und nachweislich verbessert werden. Das QM bietet **klare Anleitungen, Verfahrensanweisungen** und notwendige **Formulare**, um die bestmögliche Versorgung und Begleitung von pflegebedürftigen Menschen zu gewährleisten. Dies wirkt sich nicht nur auf die **Zufriedenheit der Klienten und Angehörigen** aus, sondern auch auf die **Zufriedenheit** ▶

Ihrer Mitarbeiter/-innen. Diese erwarten Transparenz, Klarheit und Strukturen! Und der Ruf Ihres Pflegedienstes ist tiptopp.

2. Optimierung der Arbeitsprozesse

Gut funktionierende QM-Systeme helfen dabei, **ineffiziente Abläufe zu identifizieren** und zu optimieren. Dies kann langfristig dazu beitragen, die Arbeitsbelastung zu senken und Ressourcen effektiver einzusetzen. Zum Beispiel kann eine optimierte Tourenplanung nicht nur Fahrt- und Wegezeiten reduzieren, sondern auch den **Stress für das Pflegepersonal mindern**. Dadurch **bleibt mehr Zeit für die Pflege** selbst, was letztlich der Pflegequalität zugutekommt.

3. Bessere Mitarbeitermotivation und Bindung

QM fördert nicht nur die Qualität der Pflege, sondern auch das Arbeitsklima. Indem Pflegekräfte in Qualitätsprozesse eingebunden werden und regelmäßig Schulungen erhalten, fühlen Sie sich informiert, wertgeschätzt und besser vorbereitet. Dies kann zu einer **höheren Arbeitszufriedenheit** führen und dazu beitragen, die **Fluktuation zu reduzieren** – ein wichtiger Aspekt in Zeiten des Fachkräftemangels.

4. Risikomanagement

Ein weiterer Vorteil eines stringenten QM-Systems ist die **Minimierung von Risiken**. Pflegefehler, Managementfehler oder Beschwerden können durch gut dokumentierte und kontrollierte Prozesse vermieden werden. Sollte es dennoch zu einem Problemfall kommen, hilft ein gut strukturiertes QM dabei, schnell und transparent auf Beschwerden oder Probleme zu reagieren und Lösungen zu finden. Ein **systematisches Beschwerdemanagement** ist dabei ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements.

5. Wirtschaftliche Vorteile durch Effizienzsteigerung

Obwohl die Einführung eines QM-Systems anfangs mit Investitionen (Geld und Zeit) verbunden ist, führt es langfristig zu **wirtschaftlichen Vorteilen**. Standardisierte Prozesse, effizientere Ressourcennutzung und eine stabilere Personalstruktur **wirken sich positiv auf die Betriebskosten** aus.

Auch die Zufriedenheit der Klienten, die durch eine hohe Pflegequalität entsteht, kann zu einer höheren Bindung und damit zu **stabilen Einnahmen** führen.

Qualitätsmanagement: Fluch oder Segen?

Die Frage, ob das Qualitätsmanagement eher ein Fluch oder ein Segen ist, lässt sich letztlich nicht pauschal beantworten. Es hängt davon ab, wie das QM in der Praxis umgesetzt wird und welchen Stellenwert es innerhalb des

Pflegedienstes hat. Die anfänglichen Herausforderungen und der höhere administrative Aufwand können kurzfristig als Fluch erscheinen. Doch wenn das QM als strategisches Werkzeug zur kontinuierlichen Verbesserung verstanden wird, bietet es langfristig erhebliche Vorteile.

Für Sie als Pflegedienstleitung bedeutet dies, das **QM** nicht nur als Pflichtübung, sondern **als Chance** zu begreifen, die Pflegequalität zu steigern, Arbeitsabläufe zu verbessern und letztlich auch die Wirtschaftlichkeit des Dienstes zu sichern.

Die Einbindung des gesamten Teams, klare Kommunikation und eine gute Schulungskultur sind dabei entscheidend, um das Potenzial des Qualitätsmanagements voll auszuschöpfen.

Mein Fazit

Qualitätsmanagement im ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst ist kein „Fluch“, sondern vielmehr ein unverzichtbares Instrument, um den komplexen Anforderungen der ambulanten Pflege gerecht zu werden. Es erfordert anfänglich zusätzliche Arbeit, doch die langfristigen Vorteile – von besserer Pflegequalität über optimierte Arbeitsprozesse bis hin zu wirtschaftlicher Stabilität – machen es zu einem Segen für jede Pflegedienstleitung, die bereit ist, es konsequent und nachhaltig umzusetzen.



Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus
www.kerstinpleus.de



● Kerstin Pleus

Sich rechtfertigen? Auf keinen Fall!

Der Kunde, die pflegebedürftige Frau Müller sagt zu Ihnen (als PDL):

„Liebe Frau Meier, Sie sind aber ganz schön teuer!“

Sie sind infolge dieses Vorwurfs geneigt zu sagen:
 „Ja, das stimmt schon Frau Müller, aber Sie müssen auch bedenken, dass wir meist Pflegefachkräfte einsetzen, dass die Personalkosten sehr stark gestiegen sind, und die Inflation und dass wir sehr viel in Qualifizierung und Fortbildung stecken müssen, das alles kostet viel Geld.
 Ich verstehe Sie sehr gut, aber Sie müssen auch die Vorteile sehen, die wir gegenüber anderen Pflegediensten haben, und so weiter ...
 Falsch!

So sähe **die richtige Reaktion** aus: Nach der vorwurfsvollen Feststellung, dass Sie teuer sind, bestätigen Sie das mit einem einfachen lapidaren Satz:
„Ja, das stimmt Frau Müller. Da haben Sie recht.“

Und dann schauen sie Frau Meier an. 10 Sekunden. So lange bis sie es nicht mehr aushält.
 Bis sie sagt:
„Frau Meier, nun schauen Sie mich nicht so komisch an, ich weiß ja, was ich an Ihnen habe.“

Die Regeln der Kommunikation besagen nämlich, dass der Sender einer Botschaft eine Frage stellt, und Sie antworten mit „Ja, das stimmt, ...“

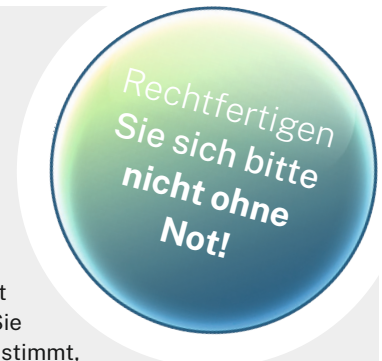
.. dann ist wiederum der Adressat dran, die Kommunikation fortzusetzen. Und bis er das tut, so lange glotzen sie ihn an, bis der Kunde **es** ausspricht.

Das Fazit an dieser Geschichte:
Lassen Sie es Kunden sagen! Rechtfertigen Sie sich nicht. Nein, das müssen Sie nicht!

Die richtige Antwort lautet vielleicht sogar:
„Ja stimmt, da haben Sie Recht - und wie schaut es nun aus?“

Was meinen Sie?

● **auf den Punkt – meine Meinung**



SIEBEGGER

Sozialmanagement

www.siessegger.de

Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

▶ **Beratung**

▶ **Fortbildung**

▶ **Seminare**

▶ **Publikationen**

„Nichts geschieht ohne Risiko, aber ohne Risiko geschieht auch nichts.“
Walter Schee

Dipl. Kaufmann Thomas Siebegger | Siebegger Sozialmanagement | Ottenser Hauptstraße 14 | 22765 Hamburg | thomas@siessegger.de