

# ***Folgencover***

**TATORT PFLEGE**

**QM =**



**QUALITÄTSMANAGEMENT  
IN DER PFLEGE**



**Gast: Michael Hartmann,  
Geschäftsführer von  
[www.management4healthcare.de](http://www.management4healthcare.de)**



***QM***

***Qualitätsmanagement***



# Lernskript: Folgenthema: Das Qualitätsmanagement



Gast: Michael Hartmann, Geschäftsführer von m4h-management4healthcare  
Eschstraße 11 · 48282 Emsdetten  
[info@management4healthcare.de](mailto:info@management4healthcare.de)  
[www.management4healthcare.de](http://www.management4healthcare.de)

management4healthcare

flexibel. effizient. professionell.



## 1. Die Interview-Fragen:

- Grundlagen und Relevanz:** Herr Hartmann, Sie beschäftigen sich intensiv mit Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen. Wie würden Sie in einfachen Worten erklären, was Qualitätsmanagement für den Pflegealltag bedeutet und warum es heute wichtiger ist denn je?
- Verantwortung und Umsetzung:** Wer trägt in einer Pflegeeinrichtung oder einem Krankenhaus die Hauptverantwortung für das Qualitätsmanagement, und wie kann das gesamte Team – von der Pflegekraft bis zur Leitung – aktiv dazu beitragen, dass QM wirklich gelebt wird?
- Herausforderungen und Zukunftsperspektive:** Welche Herausforderungen sehen Sie aktuell bei der Umsetzung von QM-Systemen in der Pflege, und welche Entwicklungen oder Trends werden Ihrer Meinung nach in den nächsten Jahren besonders prägend sein?
- Optionaler Zusatz:** Wie können Einrichtungen sicherstellen, dass Qualitätsmanagement nicht nur eine Pflichtübung bleibt, sondern tatsächlich zu besserer Pflegequalität und Mitarbeiterzufriedenheit führt?

## 2. Das Fachwissen – 🧠 Definition:

**Qualitätsmanagement (QM) in der Pflege** ist ein kontinuierlicher Prozess, der alle organisatorischen, fachlichen und personellen Maßnahmen umfasst, um die Qualität der Pflegeleistungen gemäß festgelegten Standards zu planen, zu sichern, zu überprüfen und zu verbessern. Mit dem Ziel, die bestmögliche Pflege für Patientinnen und Patienten bzw. Pflegebedürftige zu gewährleisten.

**Pflegequalität** ist der Grad der Übereinstimmung / Konformität zwischen den Zielen der Pflege (der Berufsgruppe Pflege) und der wirklich geleisteten Pflege (Donabedian)

## 3. Die Aufgaben

### 🔍 Zentrale Aspekte des Qualitätsmanagements in der Pflege:

- **Qualitätssicherung:** Überwachung und Einhaltung von Pflegestandards, Leitlinien und gesetzlichen Vorgaben (z. B. SGB XI, § 112, § 113)
- **Qualitätsentwicklung:** Kontinuierliche Verbesserung der Pflegeprozesse, z. B. durch Schulungen, Evaluationen oder Audits
- **Dokumentation und Transparenz:** Nachvollziehbare Pflegeplanung, Pflegedokumentation und Qualitätsberichte
- **Patienten- bzw. Bewohnerorientierung:** Fokus auf Bedürfnisse, Zufriedenheit und Sicherheit der zu pflegenden Personen
- **Mitarbeiterorientierung:** Einbindung des Pflegepersonals in Verbesserungsprozesse, Förderung von Kompetenzen und Teamarbeit

### 💡 Ziel des Qualitätsmanagements in der Pflege:

1. Hohe Pflegequalität sichern und weiterentwickeln
2. Patientensicherheit gewährleisten
3. Arbeitsabläufe effizient gestalten
4. Zufriedenheit von Pflegebedürftigen, Angehörigen und Mitarbeitenden steigern

## 4. Das Wichtigste:

Die Definition von Pflegequalität hat Donabedian durch 3 Kategorien konkretisiert: **Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.**

**Strukturqualität:** Sie bezieht sich auf die Rahmenbedingungen, unter denen die pflegerischen Leistungen erbracht werden. Mit den Strukturkriterien wird der Rahmen festgelegt. Beispiele: Die Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiter, die Ausstattung mit Hilfsmitteln oder das Pflegedokumentationssystem.

**Prozessqualität:** Sie beschreibt die direkte Pflege, also die Art und den Umfang des pflegerischen Handelns. Die Prozesskriterien beschreiben also die tatsächliche Durchführung. Hierzu zählen u.a. das Arbeiten mit der Pflegeplanung und Pflegedokumentation, Verfahrensanweisungen (z.B. zur Neuaufnahme von Pflegeempfänger\*innen) oder Pflegestandards (z. B.: zur intramuskulären Injektion).

**Ergebnisqualität:** Sie bezieht sich auf das Ergebnis der Versorgungsleistungen und macht somit Aussagen darüber, ob das geplante Pflegeziel erreicht wurde. Die Ergebniskriterien evaluieren also ob die geplanten/durchgeführten Pflegemaßnahmen gewirkt haben. Ausschlaggebend sind dabei die Zufriedenheit der Pflegeempfänger mit der Behandlung und der Behandlungserfolg, aber auch die Mitarbeiterzufriedenheit.

Tatort Pflege



# Lernskript: Folgenthema: Das Qualitätsmanagement



Gast: Michael Hartmann, Geschäftsführer von [www.management4healthcare.de](http://www.management4healthcare.de)  
[info@management4healthcare.de](mailto:info@management4healthcare.de)

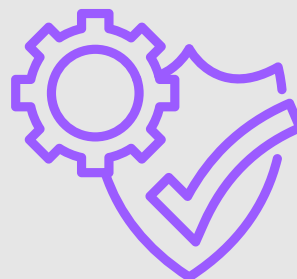
## 5. Zusatzwissen

- 1. Wer kümmert sich um QM in den Einrichtungen und wie bin ich dafür qualifiziert?** Für das Qualitätsmanagement ist meist eine speziell geschulte QM-Beauftragte oder eine Leitungsperson zuständig. Viele Mitarbeitende bekommen eine Schulung oder Fortbildung zum Thema. So wissen alle, wie sie zur Qualität beitragen können.
- 2. Was bedeutet QM für meinen Arbeitsalltag und wie mache ich mit?** QM hilft, die tägliche Pflegearbeit sicher und einheitlich zu gestalten. Ich halte mich an festgelegte Abläufe und dokumentiere sorgfältig. Durch Rückmeldungen kann ich zur Verbesserung beitragen.
- 3. Welche Standards und Qualitätsdokumente werden benötigt?** In jeder Einrichtung gibt es feste Pflege- und Hygienestandards. Wichtige Dokumente sind Pflegepläne, Leitlinien und Arbeitsanweisungen. Sie zeigen, wie gute Pflege aussehen soll.
- 4. Interne Qualitätsprüfungen (internes Audit, Pflegevisiten, Sicherheitsbegehungen)** Diese Prüfungen kontrollieren, ob die Abläufe richtig funktionieren. Dabei wird auf Hygiene, Arbeitssicherheit, Datenschutz und Geräte geachtet. So erkennt man früh, was verbessert werden muss.
- 5. Wie können pflegerische Kennzahlen erhoben werden, welche sind sinnvoll und wie nutze ich sie?** Kennzahlen werden aus Beobachtungen und Dokumentationen gesammelt, zum Beispiel zu Stürzen oder Dekubitus. Sie zeigen, wie gut die Pflege funktioniert. Mit ihnen kann man gezielt Verbesserungen planen.
- 6. Zertifizierungsverfahren im Gesundheitswesen** Eine Zertifizierung prüft, ob eine Einrichtung festgelegte Qualitätsstandards einhält. Ein externes Team bewertet die Prozesse und Ergebnisse. Das gibt Sicherheit und Vertrauen für Patientinnen, Patienten und Mitarbeitende.
- 7. Warum sind Expertenstandards in der Pflege wichtig?** Expertenstandards sorgen für einheitliche und sichere Pflegequalität. Sie basieren auf wissenschaftlichen Erkenntnissen. So wird gewährleistet, dass alle Pflegekräfte nach dem gleichen, hohen Standard arbeiten.
- 8. Warum und wie hält man Expertenstandards ein?** Man hält sie ein, um die Pflegequalität zu sichern und Patientinnen und Patienten zu schützen. Pflegekräfte beachten die Vorgaben im Alltag und dokumentieren ihre Arbeit genau. Regelmäßige Schulungen helfen, die Standards richtig umzusetzen.

## 6. Praxistipps

- **Dokumentation regelmäßig führen** – Pflegepläne und Berichte immer vollständig und aktuell halten
- **Abläufe beachten** – Standards und Vorgaben im Alltag konsequent einhalten
- **Schulungen nutzen** – An QM- und Hygieneschulungen teilnehmen, um Wissen aktuell zu halten
- **Teamarbeit stärken** – Informationen und Rückmeldungen im Team austauschen.
- Fehler melden – Probleme offen ansprechen, damit Verbesserungen möglich sind
- **Kennzahlen nutzen** – Stürze, Dekubitus oder Infektionen dokumentieren und auswerten
- **Audit vorbereiten** – Bei internen Prüfungen Unterlagen und Abläufe überprüfen
- **Patientenorientiert handeln** – QM dient immer der Sicherheit und Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten

**Merksatz:** „Dokumentieren, Standards beachten, lernen, im Team austauschen, Fehler melden, Kennzahlen prüfen, Audit vorbereiten, Patientensicherheit sichern.“



## Quellen:

1. Rais Parsi P. 8 Qualitäts- und Fehlermanagement (S. 190-206). in: I care Pflege. 2. überarbeitet Auflage. Stuttgart: Thieme: 2020
2. Hensen, P. (2023). Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen: Grundlagen für Studium und Praxis (3. Aufl.). Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-38299-5>
3. Vitt, G. (2002). Pflegequalität ist messbar: Auswirkungen des SGB XI auf die Qualität der ambulanten Pflege. Deutschland: Schlütersche.



# Lernskript: Folgenthema: Das Qualitätsmanagement



## 7. Fallbeispiel:

Maria (28) und Florenz (35) starten ihren Spätdienst wie immer mit einem Blick auf die Tagespläne: „Alles vollständig dokumentiert?“ Maria lacht: „Na, hoffentlich haben wir heute keine Überraschungen im Pflegebericht.“ Beim Verteilen des Abendessens besprechen sie kurz die Kennzahlen des Tages: Stürze, Vitalwerte und Dekubitusrisiken. Sie stellen fest, dass die Zahlen im grünen Bereich liegen – ein kleiner Erfolg für das QM-System. Später bemerken sie, dass eine Kollegin beim Dokumentieren einige Angaben vergessen hat. Florenz erinnert freundlich: „Schau mal, bitte ergänzen, damit alles korrekt bleibt.“ Maria nickt zustimmend, und die Kollegin ergänzt die Daten sofort. Am Ende des Dienstes zur Übergabe sitzen sie noch kurz zusammen, trinken Kaffee und sagen: „QM ist wie Kaffee – gut umgesetzt, dann läuft alles rund.“ Der Tag endet mit einem Lächeln, und sie fühlen sich sicher, dass die Pflegequalität gewahrt ist.

## 8. Die Analyse:

### ✦ Wie analysiert man dieses Fallbeispiel?

**Beteiligte Personen:** Maria (28) und Florenz (35) – Pflegekräfte, Kollegin unterstützt.

### Handlungen und Situation:

- Dienstbeginn, Austausch
- Kontrolle der Dokumentation
- Besprechung von Kennzahlen
- Korrektur fehlender Angaben,
- Übergabe/ Abschlussreflexion.

### QM-Themen:

- Dokumentation, Nutzung von Kennzahlen
- Teamarbeit, kontinuierliche Verbesserung

### Lernpunkte:

- QM ist praktisch umsetzbar
- Dokumentation sichert Qualität
- Teamarbeit & Feedback verbessern Pflegeprozesse



## 9. Die Kompetenzbereiche:

**KB I – Pflegeprozess & Pflegediagnosen** = Sicherstellung vollständiger Dokumentation, Beobachtung relevanter Kennzahlen (z. B. Stürze, Vitalwerte, Dekubitusrisiko), Umsetzung von QM-Richtlinien im Pflegealltag

**KB II – Kommunikation & Beratung** = Freundliche und klare Rückmeldungen an Kolleg:innen, aktives Nachfragen bei fehlenden Angaben, Reflexion von Feedback für die Teamarbeit

**KB III – Interprofessionelles Arbeiten** = Teamarbeit bei Dokumentation und Kennzahlenbesprechung, Unterstützung von Kolleg:innen zur Verbesserung der Pflegequalität, Förderung einer konstruktiven Arbeitsatmosphäre

**KB IV – Recht & Gesetze** = Einhaltung gesetzlicher Vorgaben zu Dokumentation und Datenschutz, Sicherung der Nachvollziehbarkeit von Pflegehandlungen

**KB V – Pflegewissenschaft & Ethik** = Nutzung von QM-Instrumenten (Dokumentation, Kennzahlen) als evidenzbasierte Methode zur Qualitätssicherung, ethische Verantwortung für sichere und qualitätsgerechte Pflege

## 10. Die Zusammenfassung

**Merksatz:** Qualitätsmanagement in der Pflege sorgt für sichere, einheitliche und gute Pflege. Alle Mitarbeitenden halten sich an festgelegte Standards und prüfen regelmäßig ihre Arbeit. Durch Schulungen, Dokumentation und Kennzahlen wird die Qualität ständig verbessert.

## 11. Abschluss und Berufserfahrung

Man startet mit einer Ausbildung oder Studium in Pflege oder Gesundheitswesen, sammelt Praxiserfahrung, macht eine Weiterbildung im Qualitätsmanagement, und kann so Qualitätsmanager oder Auditor werden, um Pflegeprozesse zu prüfen und zu verbessern.

- Spezielle Auditorenschulungen oder Zertifikate (z. B. ISO, QMS-Auditor) sind erforderlich
- Auditoren prüfen QM-Systeme und Prozesse, geben Feedback und Verbesserungsvorschläge
- Erfahrung in Pflegeeinrichtungen hilft, QM-Systeme zu verstehen und umzusetzen

Gast:

Michael Hartmann, Geschäftsführer von [www.management4healthcare.de](http://www.management4healthcare.de)

[info@management4healthcare.de](mailto:info@management4healthcare.de)

