

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. A.2.1
	Qualitätspolitik	

1. Einordnung im Kontext der branchenweiten Entwicklung

Ein allgemeiner Trend für Leistungserbringer von Pflegedienstleistungen ergibt sich durch den Gesetzgeber: Initiierung der Weiterentwicklung der Pflegeangebote, die Stärkung des Prinzips ambulant vor stationär sowie kontinuierlich steigenden Anforderungen an Pflegequalität im Sinne der Konzepte Selbstständigkeit, Selbstbestimmtheit, Teilhabe und Transparenz der Leistungsfähigkeit der Pflegeorganisation im Sinne vergleichender pflegerischer Outcome-Messung. Diese Anforderungen sind in einem Klima zu erreichen, das generell weiterhin durch steigenden Kostendruck in den Sozialversicherungssystemen und auch weiterhin knappen refinanzierbaren personellen Ressourcen gekennzeichnet ist.

Die Umsetzung neuer pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse (z.B. die Umsetzung der Nationalen Expertenstandards) gilt inzwischen als Mindeststandard in der pflegerischen Versorgung. Pflegeeinrichtungen sehen sich zunehmend einem Vergleich mit anderen Einrichtungen auch anderer Träger im Rahmen externer Kontrolle durch die Kostenträger und Aufsichtsbehörden gegenüber. Diese Entwicklung erfordert immer mehr Transparenz in der Leistungserbringung (indikatorengestützte Verfahren) und die Umsetzung neuer spezialisierter Konzepte zur optimierten zielgruppenspezifischen pflegerischen Betreuung und Begleitung (z. B. für demenziell veränderte Menschen, multimorbide hochbetagte Menschen, jüngere Pflegebedürftige).

Diese Trends bringen die Notwendigkeit zur Optimierung der Versorgungsprozesse weg von einer institutionell geprägten Versorgung hin zu einer konsequent kundenorientierten und möglichst transparenten Organisation. Hierzu bedarf es einer flexiblen Personaleinsatzplanung, effizienten und entbürokratisierten Pflegeprozessen und einer Personalentwicklung, die beruflich Pflegende an die heutigen Anforderungen an Pflege heranführt und sie zur Umsetzung befähigt. Darüber hinaus müssen die Arbeitsbedingungen beruflich Pflegenden in den Fokus genommen werden, um zum einen die Auswirkungen des bundesweiten Pflegefachkraftmangels für den Träger zu minimieren und zum anderen der Erwartungen der heutigen und kommenden Mitarbeitergeneration zu beantworten.

Eine der wichtigsten Aufgaben des Qualitätsmanagements für Gegenwart und Zukunft ist es, den Theorie-Praxis-Transfer (Wissenstransfer) entlang geeigneter Methoden zu gewährleisten und die Pflegepraxis auch an den pflegewissenschaftlichen Entwicklungen zu beteiligen. Darüber hinaus gilt es, neue von Gesellschaft und Politik favorisierte Versorgungsformen am Markt zu etablieren und diese sowohl konzeptionell als auch hinsichtlich einer fachgerechten Umsetzung zu begleiten, um pflegebedürftigen Menschen eine sichere und transparente pflegerische Leistung unter der Marke Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein zu garantieren.

Die Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein stellt sich diesen Herausforderungen an die Pflege und Pflegequalität der Gegenwart und Zukunft. Das Pflegemanagement und die Pflegefachkräfte in den Einrichtungen sind gut qualifiziert und werden entlang der sich ändernden Anforderungen kontinuierlich und systematisch weiterentwickelt. Die Bedeutung einer dauerhaften Bindung des Personals, der Personalgewinnung und Personalentwicklung ist erkannt und wird gelebt. Über das Pflegeleitbild sind unternehmensweit die Grundsätze der Leistungserbringung und das Pflegeverständnis kommuniziert. Die konsequente Ausrichtung der Dienstleistungen auf die Kundenerwartungen wird darüber hinaus durch die Umstellung der Pflegedokumentationssystematik auf das Strukturmodell bis in die Pflegeprozessgestaltung hinein gestärkt. Die heute in Pflegedokumentati-

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 1 von 2

on gebundene Pflegezeit soll zukünftig dem Bewohner zugutekommen und mehr Individualität und Teilhabe ermöglichen.

Die Pflegequalität ist über die Anwendung aktueller pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse (strukturierte prozesshafte Implementierung der Nationalen Expertenstandards) und die Umsetzung zentraler Konzepte (Aktivierende Pflege, Teilhabe, Selbstbestimmtheit, Lebensqualität) sowie eine bewohner- und kundenorientierte Grundhaltung, die auf der christlichen Wertewelt basiert abgebildet. Das Qualitätsniveau der Pflege ist bei der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein über ein unternehmensweit gültiges Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) definiert. Die Umsetzung des QMH ist durch das Pflege- und Einrichtungsmanagement in den Einrichtungen und die kontinuierliche Weiterentwicklung durch die Stabstelle Qualitätsmanagement gewährleistet. Die Begleitung der Einrichtungen zur Qualitätssicherung und -entwicklung erfolgt durch zentrale Qualitätsmanagementstrukturen. Die wichtigsten Methoden sind: kontinuierlicher Wissenstransfer, prozesshafte Begleitung der Einrichtungen, Audits der Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität, systematisches Beschwerdemanagement, Kennzahlen Pflege, Etablierung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementhandbuchs. Diese Erkenntnisse liegen der Qualitätspolitik der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein zugrunde.

2. Qualitätspolitik der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein

Die Qualitätspolitik der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen besteht darin, dass

- alle Prozesse auf der Basis christlicher Werte erbracht werden
- die Bewohnerwünsche konsequent im Fokus des Handelns aller bei der Evangelischen Altenhilfe angestellten Mitarbeiter stehen
- wir durch die Anwendung geltender fachlicher Standards und Konzepte für unsere Bewohner ein hohes Maß an Lebensqualität und Zufriedenheit sicherstellen
- optimierte Prozesse zu mehr Pflegezeit am Bewohner, verbesserter Mitarbeiterzufriedenheit und einem budgetgerechten Personaleinsatz führen

3. Qualitätsziele

Die Qualitätspolitik der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein wird über konkrete Qualitätsziele operationalisiert, handhabbar und messbar gemacht wie folgt:

- Die Abbildung christlicher Werte in den Kernprozessen Führung, Pflege, Betreuung, Seelsorge (messbar: jährliches internes Audit, Teil Selbstbewertung & Konzeptziele)
- Kundenzufriedenheit liegt bei > 95% (messbar: jährliche Kundebefragung, erfolgreiche Beschwerdebearbeitung)
- Absolvierung des internen Audits mit > 95% Zielerreichung (messbar: jährliches internes Audit)
- Minimierung pflegekritischer Ereignisse (messbar: Kennzahlen Pflege, Dekubitus-, Sturzstatistik, Statistik über nicht intendierte Gewichtsverluste)
- Keine Beanstandungen der Ergebnisqualität durch externe Prüfinstanzen (messbar: externe Prüfberichte)

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 2 von 2

- Die Einrichtung wird mit einem budgetgerechten Personaleinsatz geführt (messbar: Soll-Ist-Abgleich Personalbudget)
- Die Auslastung der Einrichtungen liegt bei > 98% (messbar: Belegungsstatistik)

Die Erreichung der Qualitätsziele und damit die Umsetzung der von der Geschäftsführung definierten Qualitätspolitik ist Aufgabe der zentralen Heimleitung, der Pflegedienstleitungen und der Stabsstelle Qualitätsmanagement. Die Zielerreichung wird im Rahmen einer jährlichen Managementbewertung gemessen und von der Geschäftsführung bewertet.

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 3 von 2