

Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®) entwickelt Zertifizierungsverfahren für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen



Nach der erfolgreichen Einführung der Zertifizierungsverfahren für Krankenhäuser, dem niedergelassenen Bereich und für Rehabilitationskliniken wird bis zum 6. KTQ-Forum am 3.11.2006

die Pilotphase zur Zertifizierung von Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen abgeschlossen. Somit bietet die KTQ-GmbH in den wichtigsten Bereichen des Gesundheitswesens ein jeweils spezifisches Zertifizierungsverfahren – mit gemeinsamer QM-Philosophie zur Überprüfung des internen Qualitätsmanagements an.

Ziel der Pilotphase war, ein Zertifizierungsverfahren für die verschiedenen Bereiche stationäre Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize sowie alternative Wohnformen zu entwickeln.

Ein wichtiger Grundsatz war, wie bei den bereits erprobten und bewährten Verfahren, die Umsetzung der KTQ-Philosophie „Von der Praxis, für die Praxis“. Dies konnte bei der Entwicklung einer Katalog-Version durch eine interprofessionelle Arbeitsgruppe aus Führungskräften der Pflegebranche und

Vertretern der KTQ-GmbH erreicht werden.

Im Rahmen der Pilotphase führten 18 Einrichtungen aus den Bereichen stationäre Pflege, ambulante Pflege, Hospiz und betreutes Wohnen eine Selbstbewertung durch. Die Ergebnisse der Selbstbewertungen wurden anschließend im Rahmen von Pilotvisitationen durch Führungskräfte aus Pflegeeinrichtungen, die durch die KTQ-GmbH zu Visitoren ausgebildet wurden, in kollektiven Dialogen beurteilt.

Das Ergebnis des KTQ-Zertifizierungsverfahrens für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen ist eine Methode zur Implementierung bzw. Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements. Es ermöglicht jedoch den Einrichtungen auch, ihre Leistungen in verständlicher und nachvollziehbarer Weise Bewohnern, Patienten, Klienten und Gästen sowie deren Angehörigen und der interessierten Öffentlichkeit darzustellen.

Das neue KTQ-Zertifizierungsverfahren wird der Fachöffentlichkeit am 3. November 2006 im Rahmen des 6. KTQ-Forums in Köln vorgestellt.

In dieser Transparent-Sonderausgabe berichten die Piloteinrichtungen über ihre Eindrücke und Erfahrungen

Weitere Informationen über KTQ®, das 6. KTQ-Forum und zum Zertifizierungsverfahren erhalten sie im Internet unter www.ktq.de

*Marie-Luise Müller
Stellv. Vorsitzende des KTQ-Gesellschafterausschusses
Vorsitzende der Arbeitsgruppe
Pflegeeinrichtungen*

Teilnehmende Einrichtungen an der Pilotphase stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen:

Ambulante Pflegeeinrichtungen:

- Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern GbR, Neckarsulm
- Pflegestation Meyer & Kratzsch GmbH & Co. KG, Berlin

Alternative Wohnformen:

- Begleitetes Leben für Demenzbetroffene Menschen e.V., Steinfurt
- Wohnanlage Sophienhof gGmbH, Niederzier

Hospize:

- Ricam-Hospiz, Berlin
- Hospiz lebensHaus, Münster

Stationäre Pflegeeinrichtungen:

- Pflegeheim Bockenheim, Frankfurt
- Antoniuszentrum GmbH, Tönisvorst
- Westfälisches Pflegezentrum Marsberg
- DRK gGmbH Residenz Bad Friedrichshall
- Asklepios Pflegezentrum Reinfeld
- Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg gGmbH, Würzburg
- Paul-Gerhard-Stiftung – Alten- und Pflegeheim Haus „Barbara“, Zschornowitz
- Haus Monika – Senioren-Pflegeheim, Köln
- Seniorenzentrum, Beilngries
- Philipp F. Reemtsma Stiftung, Hamburg
- Seniorenzentrum Pfedelbach „Im Löwengarten“
- Seniorenstift St. Laurentius, Essen

Besuchen Sie am 3. November unser 6. KTQ-Forum im Congress-Centrum Nord der Koelnmesse in Köln.

Erfahren Sie mehr über das KTQ-Zertifizierungsverfahren für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen.

Programm und Anmeldung unter www.ktq.de

Wohnanlage Sophienhof gGmbH, Niederzier

Visitation – Last oder Lust?

Jede Einrichtung glaubt von sich, eine der Besten zu sein. Das bedeutet beim Thema Qualität – Zertifizierung – Pilotvisitation, dass es, wie der große Philosoph Kierkegaard schon beschreibt, nur zwei Möglichkeiten gibt: entweder man macht mit oder man lässt es bleiben.

Für Beides gibt es gute Gründe: entweder wir sind so gut, dass wir es gar nicht brauchen oder wir machen mit, weil wir so gut sind.

Wir im Sophienhof haben das Pilotprojekt bejaht, im Bewusstsein auf dem

Weg zu sein, das Ziel vor Augen, aber im Zuge der demografischen Entwicklung unter Berücksichtigung des Menschseins, nie das Ziel erreichen zu können. Das heißt für uns: „Der Weg ist das Ziel“ und auf diesem Weg ist eine Visitation Last oder Lust. Wir haben Beides auf uns zukommen sehen, im Wissen um unsere Defizite.

In unserem Sophienhof bieten wir alten und pflegebedürftigen Menschen in einem großzügig ausgestatteten Alten- und Pflegeheim einen neuen Lebens-



Gerda Graf

raum, der den altersspezifischen Bedürfnissen angepasst ist. Unsere 109 betreuten Wohneinheiten bieten Raum für individuelles, barrierefreies Wohnen. Älter werden bedeutet eine Entwicklung, die bei jedem etwas anders abläuft. Und die meisten Senioren mögen – so lange es geht – selbstständig in ihrem Zuhause bleiben. Deshalb bieten wir mit unserem ambulanten Pflegedienst auch da individuelle Unterstützung an, denn die Betreuung sollte nach Art und Umfang der jeweiligen Hilfsbedürftigkeit des alten Menschen angepasst werden können.

Nach dem „Ja“ zur Pilotvisitation in unserem betreuten Wohnen kam zunächst eine Papierflut mit diversen Fragen über Fragen, seitenweise (ich verrate an dieser Stelle nicht den Umfang des Kataloges, damit auch Sie sich für den Lustfaktor entscheiden können) nach dem bekannten KTQ-Muster: Was haben wir geplant, wie ist es dokumentiert, gibt es eine Selbstevaluation sowie Reflexion. Seitenweise, tageweise Schweißstropfen?

Aber siehe da, schon in dieser Phase wurde uns selbstkritisch klar, dass es die eine oder andere Korrektur doch geben müsse in unserem alltäglichen Wirken. Wir schickten das große Bündel beantwortet wieder auf die elektronische Reise und erhielten den Visitationstermin. Eine gute Mischung von Praktikern in KTQ-Begleitung erschien in der sommerlichen Hitze an einem Nachmittag.

Abwartend, betrachtend gab es die Vorstellungsrunde. Doch wir Leitungskräfte waren zunächst nicht gefragt, sondern eher unsere Papierflut zum Thema: Unser Haus, unser Ort, unsere Dokumentation, ja bis hin zum Speiseplan.

Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern GBR,
Neckarsulm

Aufbau- und Ablauforganisation transparent gemacht

Die Geschäftsführerinnen des Ambulanten Pflegedienstes Kieser/Kern GbR streben für das Jahr 2007 im Rahmen der Qualitätssicherung eine Zertifizierung an. Aufgrund von positiven Erfahrungen von bereits KTQ-zertifizierten Krankenhäusern und einer Reha-Klinik fiel es nicht schwer, sich für die Mitarbeit an der KTQ-Pilotphase für den Bereich Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen zu entscheiden.

Nach dem ersten Treffen der an der Pilotphase teilnehmenden Einrichtungen kam es zunächst darauf an, die Mitarbeiter/innen des Pflegedienstes für das Thema zu sensibilisieren und zu motivieren. Es wurde ein QM-Zirkel eingerichtet, der sich mit den Kriterien des KTQ-Kataloges befasste.

Mit dem KTQ-Verfahren nach dem PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) wurde die Aufbau- und Ablauforganisation transparent gemacht und gegebenenfalls neu strukturiert. Da die Mitarbeiterinnen in diesen Prozess einbezogen waren, wurde eine erhöhte Identifi-

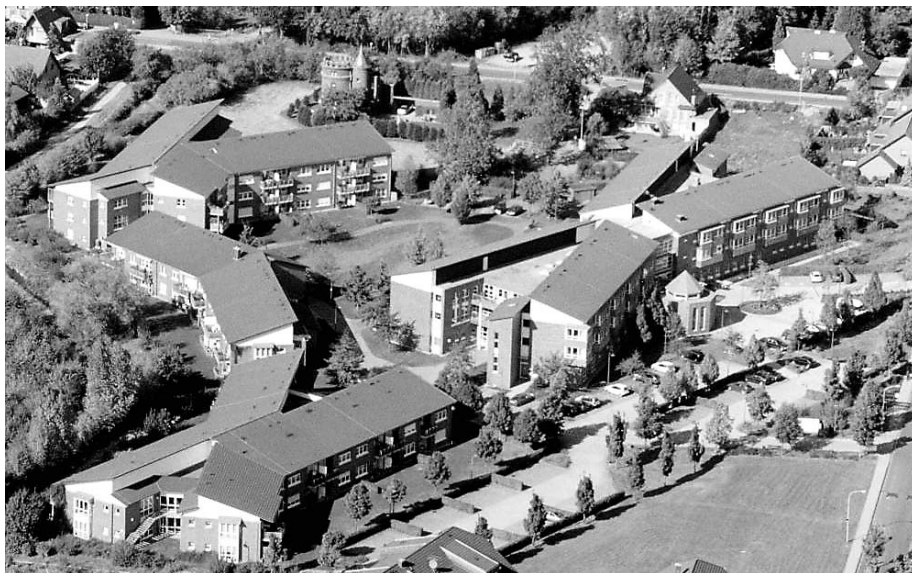
kation mit dem Betrieb und Akzeptanz der qualitätssichernden Maßnahmen erreicht.

Nach den Erfahrungen in der Pilotphase haben sich die Geschäftsführerinnen und die Mitarbeiter/innen dafür entschieden, sich mit ihrem Betrieb einer KTQ-Zertifizierung zu stellen.

Im Oktober 2006 eröffnen die Geschäftsführerinnen Frau Kieser und Frau Kern das Haus „Ganzhorn“ in Neckarsulm. Das alternative Wohnkonzept „Betreut miteinander leben“ ermöglicht es, kranken, alten und behinderten Menschen selbst bei Hilfe- und Pflegebedarf ein selbstbestimmtes Leben in kleinen Wohngruppen zu führen.

Da gerade für solche alternative Wohnformen die Qualitätssicherung für die Akzeptanz in der Bevölkerung eine große Rolle spielt, kann auch hierfür die KTQ-Zertifizierung eine Bereicherung sein.

Annette Kieser
Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern
GbR



Stundenlang hinter verschlossenen Türen „quälten“ sich die KTQ-„Wühlmäuse“ durch die uns eigene Systematik, um zu erkennen, was wir tun, wie wir es tun, aber ich will hier nicht zuviel verraten. Am nächsten Tag durften wir endlich unser Wirken mit Worten darstellen. In einer entspannten Atmosphäre nahmen wir erneut wahr, dass es Fragestellungen gab, die wir auf direktem Wege beantworten konnten, aber es

gab auch Situationen, wo wir deutlich spürten, dass wir ein wenig unsicher waren.

Eine interessante Erfahrung, die uns erneut zeigte, wo es hingehen musste. Doch die Visitoren blieben stets freundlich, empathisch und wertschätzend – um Rogers zu zitieren – und so hatten wir immer das Gefühl, eine ordentliche Leistung erbracht zu haben.

So will ich Ihnen als potenzielle Ein-

richtung, die sich zertifizieren lassen möchte, meine Erkenntnisse mitteilen:

- Auch ein kreatives, chaotisches Unternehmen kann sich lustvoll strukturieren.
- Dort, wo die Freude am mitmenschlichen Handeln vorherrscht, liegt die Keimzelle zur Qualität.
- Qualität und kontinuierliche Zertifizierung ist keine Ideologie, sondern notwendig zur Überprüfbarkeit von Führung und inhaltlicher Ausrichtung eines Betriebes.
- Nur wer konsequent nach den Prinzipien von Partizipation, Delegation und Information auf allen Ebenen arbeitet, wird die dazugehörige Dokumentation als entlastende Maßnahme erleben.
- Die scheinbar belastende Dokumentation erfährt im Zuge der Zertifizierung einen Nutzen, der lustvoll und erkenntnisreich sein wird.

Ihnen allen nun viel Freude am Wirken und lassen Sie uns gemeinsam durch Zertifizierungen erreichen, dass Pflegeeinrichtungen besser sind als ihr medialer Ruf.

*Gerda Graf
Geschäftsführerin
Wohnanlage Sophienhof*

Ricam-Hospiz, Berlin

Kooperation für Transparenz und Qualität

Qualitätsmanagement ist eine Aufgabe, der sich das Ricam Hospiz schon seit der Eröffnung im Jahr 1998 verpflichtet fühlt – nicht nur weil die Rahmenvereinbarung für stationäre Hospize es fordert.

Dorothea Becker (Hospizleiterin und Gründerin) hat sich mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Aufgabe gemacht, in Berlin einen Ort zu schaffen, in dem schwerstkranke und sterbende Menschen eine hohe Lebensqualität bis zu ihrem Tod leben können, wo die Angehörigen begleitet und im Abschied unterstützt werden. Darum hat die Organisation eines Hospizes den sterbenden Menschen im Mittelpunkt seiner Bemühungen.

Es gilt zu überprüfen, ob Strukturen, Strategien und die Mitarbeiter selbst eine Kultur ermöglichen, in der dieses Ziel erreicht werden kann.

Das Ricam Hospiz hat als Pionierorganisation in Berlin angefangen. Inzwischen gibt es acht Hospize und die Hospizversorgung gehört zu den Regelleistungen der Krankenkassen. Der Bekanntheitsgrad hat sich verändert, damit auch die Ansprüche, die an ein Hospiz gestellt werden. Das bedeutete, dass sich das Hospiz entwickeln musste und auf neue Fragen wurden neue Antworten gefunden.

Somit war dem Ricam Hospiz der von der KTQ® angewendete PDCA-Zyklus

nicht ganz unbekannt. Aber im Alltag fehlt manchmal die Zeit, ganz systematisch vorzugehen und neben Plan und Do auch Check und Act konsequent auf Erreichungsgrad und Durchdringungsgrad zu überprüfen.

Die Pilotphase war eine einmalige Chance für uns, diese systematische Überprüfung unseres Qualitätsmanagements anzugehen. Zunächst ging es um das Verstehen des KTQ-Verfahrens. Diese Hürde war in Anbetracht der knappen Zeitvorgaben nicht ganz leicht zu überwinden, aber es lohnte sich. Die Systematik half uns, für unsere Qualitätsarbeit ein Verfahren zu sehen, das uns die erreichten und weniger erreichten Ziele

deutlich macht. Das Formulieren der Antworten auf die Fragen in den einzelnen Kriterien half schon noch anstehende Verbesserungen zu eruieren, aber auch genauso die Befriedigung zu bekommen, über das Erreichte.

Kollegiale Dialoge

An dem Tag der Visitation waren wir gespannt, ob wir den außenstehenden Visitoren die Qualität unseres Hauses deutlich machen konnten und ob unsere eigene Bewertung richtig war. Die Atmosphäre war von Anfang an gut und somit konnten auch wirklich kollegiale Dialoge stattfinden. Es wurden die besonderen Lösungen bewertet, die wir im Hospiz auf die Lebenssituation unserer Patienten und damit auch der Angehörigen und Mitarbeiter gefunden haben. Die Befragung, aber auch besonders das Hinsehen von kompetenten, aber externen Fachleuten schärft auch unseren Blick für unsere Einrichtung.

Die Erfahrungen in der Pilotphase waren überwiegend positiv, somit können wir uns eine Zertifizierung nach dem KTQ-Verfahren gut vorstellen. Auf alle Fälle werden wir unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess weiter fortsetzen und dabei die Erfahrungen nutzen, die wir durch die Beteiligung in der Pilotphase gewonnen haben.

*Johannes Schlachter,
Ricam-Hospiz, Berlin*



Qualitätsverbesserung auch bei den Räumlichkeiten: Dorothea Becker und Johannes Schlachter bei der Eröffnung der neuen Dachterrasse

Hospiz lebensHaus Münster

Stationäre Hospizarbeit im Focus der Qualitätssicherung

Ein stationäres Hospiz ist eine alternative Wohnform für Menschen, die an einer progredient verlaufenden, unheilbaren Erkrankung leiden. Der Dachverband der Hospizbewegung Deutschland, die Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz e.V. (BAG Hospiz), begrüßt es, dass sich mit dem Ricam Hospiz Berlin dem lebenshaus Münster zwei Hospize an der Pilotphase beteiligt haben.

Erfahrungen des täglichen Lebens

Die Pflege ist bei ständiger Präsenz einer Krankenschwester oder eines Krankenpflegers rund um die Uhr und ganzheitlich zu erbringen. Grundlage ist eine Pflegekonzeption, die auf den Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des täglichen Lebens und der individuellen Situation des Patienten aufbaut. Diese bedarfsorientierte ganzheitliche Pflegeplanung unterstützt und fördert insbesondere die Selbsthilfepotenziale der Betroffenen. Dabei werden Angehörige und Bezugspersonen einbezogen. Die Zusammenarbeit wird in einem interdisziplinären Team von haupt- und ehrenamtlichen Kräften einschließlich des betreuenden Arztes erbracht. Ein geeignetes Pflegedokumentationssystem ist sachgerecht und kontinuierlich zu führen. Das Pflegedokumentationssystem ist Grundlage für das Leistungsgeschehen und den Pflegeprozess.

Die Qualität der Leistungserbringung im stationären Hospiz ist laufend zu prüfen. Dabei ist insbesondere darauf zu achten, inwieweit den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des Patienten entsprochen und damit in der letzten Lebensphase ein Höchstmaß an persönlicher Lebensqualität ermöglicht wurde.

Hohe Anforderungen

Das Personal hat hohen Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung zu genügen, die insbesondere die Weiterbildung im Bereich Palliative Care, und Fortbildungen im Leitungsbereich betreffen. Der Träger des Hospizes hält das für die stationäre Hospizversorgung der Patienten erforderliche und geeignete Personal in seinem Hospiz bereit und übernimmt die Gewähr für eine fach- und sachgerechte Betreuung und Versorgung des Patienten. Das Hospiz hat zusätzlich ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen, die entsprechend ihrer nachgewiesenen Befähigung eingesetzt werden. Das Hospiz sorgt für deren regelmäßige Begleitung.

Das Hospiz hat den Anforderungen an instrumentelle Grundausrüstung und bauliche Vorschriften zu genügen, wie sie in § 4 Abs. 3 der Rahmenvereinbarungen stationär formuliert sind. Die baulichen Gegebenheiten einschließlich der Einrichtung müssen den Zielen des § 1 gerecht werden.

Das Hospiz lebenshaus in Münster hat sich die Anwendbarkeit des KTQ-Pilotkataloges auch für Hospize in der Pilotphase von der KTQ® visitieren lassen und begrüßt die Aufnahme der stationären Hospize in den Katalog. Dass Hospize bei KTQ® gut aufgehoben sind, zeigt allein die Begrifflichkeit von **K** in Kooperation, **T** wie Transparenz und **Q** wie Qualität, die für die Hospizarbeit eine zwingende Voraussetzung darstellt, damit Sterbende sich betreut fühlen. In diesem Sinne freuen wir uns auf die Zertifizierung.

*Franz-Josef Dröge
Leiter des Hospizes lebenshaus
Münster*

Pflegeheim Bockenheim, Frankfurt

Umsetzung des KTQ-Gedankens und die Selbstbewertung

Das Pflegeheim Bockenheim ist eine stationäre Einrichtung des Frankfurter Verbandes für Alten- und Behindertenhilfe e.V. für 121 Bewohner und liegt mitten in Bockenheim, einem von Frankfurts westlichen Stadtteilen. Der Frankfurter Verband für Alten- und Behindertenhilfe e.V. ist der größte Träger von Altenhilfeangeboten im Stadtgebiet Frankfurt. Er bietet neben sechs Pflegeheimen und einer stationären Einrichtung für junge Behinderte eine Vielzahl von weiteren Angeboten im ambulanten Bereich und in der Freizeitgestaltung und somit ein umfassendes Angebot in allen Lebensphasen.

Sinnvolles Modell

Die Entscheidung, sich an dem Pilotprojekt zu beteiligen, wurde von der Heimleitung und dem Träger getroffen. Ein individuelles branchenspezifisches Zertifizierungsmodell mit zu gestalten erschien uns sinnvoll, da dies durch den spezifischen Bezug die Akzeptanz bei den Anwendern erhöht und den Verantwortlichen die Arbeit bei der Gestaltung eines QM-Systems erleichtern kann. Zusätzlich waren wir auf der Suche nach einem seriösen Modell das als Basis zur Gestaltung und Einführung eines QM-Systems für Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens dienen soll. Nicht selten kommt es vor, dass QM-Anforderungen in eine verständliche Sprache übersetzt werden müssen.

Wörter wie Selbst- und Fremdbewertung, Kernkriterien, PDCA-Zyklus, Erreichungsgrad waren für uns zunächst einmal eine große Herausforderung.

Am Beispiel bewohnerbezogener Prozesse erlernten wir das Umsetzen des KTQ-Gedankens und die Selbstbewertung.

Am Ende der Auftaktveranstaltung teilten wir uns in Arbeitsgruppen ein, um die Bearbeitung der Kriterien zuordnen zu können. Natürlich war darauf zu achten, dass Mitarbeiter Kriterien bearbeiten, die auch ihrem Aufgabengebiet entsprachen.

Immer sicherer

In der Bearbeitung der Kriterien wurden wir von mal zu mal sicherer, da der enge Zeitrahmen uns zu häufigen Arbeitstreffen zwang. Während der Bearbeitung und dem Beantworten der gestellten Fragen wurde uns schnell klar, dass wir trotzdem viel machen, aber noch viel zu tun haben. Einige Standards, Arbeitsabläufe oder Checklisten lagen nicht vor bzw. Inhalte mussten unter Qualitätsgesichtspunkten neu überprüft und ggf. bearbeitet werden.

Stärken und Verbesserungspotenziale, vor allem in den Bereichen Check und Act des PDCA-Zyklus wurden aufgezeigt und direkte Qualitätsverbesserungsmaßnahmen eingeleitet und umgesetzt.

Der Ehrgeiz von uns allen wurde bei der Bepunktung geweckt. Gemeinsam erarbeiteten wir kriterienbezogene Anforderungen, die uns bei dem Erreichungs- und Durchdringungsgrad eine höhere Punktzahl ermöglichen.

Die Qualitätsberichte verfasste ein Team bestehend aus Heimleitung, PDL und QM-Beauftragte.

Spannung pur

Gespannt waren wir auf die Visitation bzw. die Fremdbewertung, letztendlich einer Begutachtung durch Fachkollegen aus dem gleichen Bereich. Ziel hierbei ist es, das Qualitätsmanagement zu bewerten, im kollegialen fachlichen Dialog bestehende Strukturen und Pro-

zesse zu hinterfragen und internes Qualitätsmanagement anzuregen und zu fördern.

Im Juli 2006 fand die Pilotvisitation statt. Die beiden Visitoren und der Visitationbegleiter verstanden es, die Gespräche auf eine sehr kollegiale Art zu führen und uns damit etwas die Anspannung zu nehmen, die so eine Visitation nun einmal mit sich bringt.

Durch die bisherige Erfahrung mit dem KTQ-Modell haben wir uns für die KTQ-Zertifizierung für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen entschieden und warten gespannt auf den überarbeiteten Katalog.

*Birgit Dann,
Qualitätsmanagement-Beauftragte,
Pflegeheim Bockenheim, Frankfurt*



Antoniuszentrum GmbH, Tönisvorst

Der Reiz des aktiven Mitgestaltens

Die Antoniuszentrum GmbH, Kranken- und Seniorenhaus der Stadt Tönisvorst am linken Niederrhein, gelegen im Großraum Krefeld/Mönchengladbach/Düsseldorf, hat mit ihrem Betriebsteil Seniorenhaus in diesem Jahr an der KTQ-Pilotphase „Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen“ teilgenommen.

Seit dem Jahr 1993 sind das städtische Krankenhaus sowie das Seniorenhaus Tönisvorst unter städtischer Trägerschaft und dem heutigen Namen Antoniuszentrum miteinander vereint.



Das Foto zeigt von links nach rechts: Joachim Pertz, Jutta Hartmann, Herr Becker, Monika Rath, Christiane Dabels, Andreas Schönleber, Susanne van Dinther.

Eine wohnortnahe medizinische Versorgung bietet der Betriebsteil Krankenhaus mit seinen Fachabteilungen Innere Medizin und Kurzzeit Chirurgie, dem ambulanten OP-Zentrum sowie dem Zentrum für Geriatrische Rehabilitation.

Einen speziellen Bereich bildet der Wohnbereich für demenzkranke Bewohner, der sich durch eine sehr intensive Betreuung vor allem durch Präsenzkraft auszeichnet.

Durch die Kooperation mit dem Krankenhaus kommen den Bewohnern die diversen Synergieeffekte zugute.

Unsere Intention für die Bewerbung zur Teilnahme an der Pilotphase „Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen“ war einerseits der Reiz, ein neues Zertifizierungs-Verfahren aktiv mitgestalten zu können, andererseits die Chance, durch die Teilnahme unser bereits bestehendes hauseigenes Qualitätsmanagement-System zu evaluieren, zu sehen wo wir stehen, und in welchen Bereichen wir uns noch verbessern können.

Nach erfolgter Zusage durch die KTQ-GmbH wurde zunächst ein Lenkungsreis gebildet, der unter der Leitung des Geschäftsführers Klaus Becker die Durchführung der Selbstbewertung im Rahmen der Pilotphase planen und gestalten sollte.

Innerhalb dieses Lenkungsreises wurden die zu bearbeitenden Kriterien auf die entsprechenden Mitarbeiter aufgeteilt und schließlich von diesen bearbeitet. In mehreren Sitzungen des Lenkungsreises besprach man dann die bis dahin bearbeiteten Kriterien. Begleitend wurden Informationsveranstaltungen für die Mitarbeiter durchgeführt, von denen ein Teil aktiv an der Erstellung der Selbstbewertung mitwirkte.

Bestand anfangs die Meinung, dass der Zeitraum für die Erstellung der Selbstbewertung mit zwei Monaten sehr

kurz ist, so zeigte sich im Laufe der Zeit, dass ein enger Zeitrahmen auch von Vorteil sein kann.

Schließlich konnte der Selbstbewertungsbericht fristgerecht fertig gestellt und bei der KTQ-GmbH eingereicht werden. Analog zum Selbstbewertungsbericht wurde ein Dokumentenordner erstellt, in den alle im Bericht beschriebenen und aufgeführten Anlagen chronologisch einsortiert wurden, um dem Visitoren Team einen besseren Einblick in unser Qualitätsmanagement-System zu gewähren.

Große Nervosität

Die Visitation durch die KTQ-GmbH fand schließlich am 21. Juni 2006 statt.

Herrschte im Vorfeld der Visitation vor allem im nachgeordneten Mitarbeiterstab noch eine relativ große Nervosität vor, so zeigte sich im Verlauf der Visitation, dass die verschiedenen Befragungen nicht wie befürchtet einer Prüfungssituation glichen, sondern wirklich in Form eines „kollegialen Dialogs“ stattfanden.

Das Abschlussgespräch am Ende der Visitation, an dem die Mitglieder des Lenkungsreises wiederum teilnahmen, beinhaltete schließlich eine erste Auswertung von Seiten des Visitoren Teams.

Natürgemäß waren wir sehr gespannt auf die schriftliche Auswertung der Fremdbewertung durch die KTQ-GmbH. Alle Beteiligten empfanden die Atmosphäre, die während der Visitation herrschte, als äußerst angenehm.

Insgesamt betrachtet hat uns die Teilnahme an der Pilotphase eine Menge an Erfahrung und Sicherheit gebracht, die uns bei einer zukünftigen Zertifizierung sicherlich eine große Hilfestellung sein werden.

So haben wir uns dazu entschlossen, die Echt-Zertifizierung nach dem KTQ-Verfahren für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen schnellstmöglich anzustreben.

Joachim Pertz
Qualitätsbeauftragter Abt. Pflegedienst
Antoniuszentrum Tönisvorst

Westfälisches Pflegezentrum Marsberg

Realistische Selbsteinschätzung



Das Pflegezentrum „Haus Stadtberge“ in der Trägerschaft des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL) bietet 66 pflege- und schwerstpflege-

bedürftigen Menschen ein Zuhause. Schwerpunktmäßig werden hier Bewohner mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen und Menschen mit geistiger Behinderung betreut.

Der Aufbau eines effektiven und dem gesetzlichen Anspruch entsprechenden Qualitätsmanagementsystems wird seit den letzten Jahren konsequent durchgeführt.

In Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen des LWL wird seit fünf Jahren das EFQM-System in Marsberg umgesetzt. Drei Mitarbeiter des Pflegezentrum haben eine EFQM-Assessoren-Ausbildung. In verschiedensten Qualitätsarbeitsgruppen werden die einzelnen Verbesserungspotenziale erarbeitet und umgesetzt. Die Einführung eines

EDV-Pflegedokumentationssystem erfolgte Anfang 2006.

Externe Qualitätsüberprüfungen finden regelmäßig durch die Fachbereichsleitungen der anderen Pflegezentren des LWL statt.

So lag der Entschluss, eine QM-Zertifizierung anzustreben sehr nahe. Bei der Auswahl des Zertifizierungsverfahrens richteten wir unser Augenmerk auf Praxisbezogenheit und fachliche Kompetenz in der stationären Altenhilfe.

Hilfreicher PDCA-Zyklus

Bei der Bearbeitung der einzelnen Pilotkriterien des Prüfungskataloges durch unseren QM-Arbeitskreis wurden sehr schnell unsere Stärken und Verbesserungspotenziale erkannt. Als sehr hilfreich stellte sich der PDCA-Zyklus dar, mit dem die einzelnen QM-Bereiche als umfassender Prozess dargestellt werden. Die dadurch erreichte Transparenz in den verschiedenen Arbeitsprozessen führte zu einer regelrechten Begeisterung bei den Mitarbeitern. Schließlich besteht nun die Möglichkeit, die tägliche Arbeit differenziert und transparent unter Qualitätsgesichtspunkten darzustellen.

Die nach der KTQ-Philosophie vorgesehene Selbstbewertung erfolgte Wohngruppen- und berufsübergreifend im Mai dieses Jahres. Durch die vorhergehende Erfahrung im Qualitätsmanagement fiel das Ergebnis mehr als positiv aus. Umso mehr waren wir gespannt auf die nun folgende Fremdbewertung durch die KTQ-Visitoren. Die fand an einem Tag im Juni durch zwei unabhängige Visitoren und einen KTQ-Mitarbeiter statt. Die Fremdbewertung beinhaltete zwei Schwerpunkte: zum einen wurde eine Begehung der Wohnbereiche durchgeführt, bei dem die Qualitätsstandards und Arbeitsabläufe gesichtet wurden. Der zweite und umfassendere Teil beinhaltete einen kollegialen Dialog zwischen den Visitoren und den verschiedenen Ansprechpartnern unseres Hauses. Es wurden die einzelnen Kriterien des Prüfungskataloges besprochen und noch offene Fragen geklärt. Bei dem Abschlussgespräch am Abend erfolgte ein erstes Resümee der Visitation.

Mittlerweile haben wir stolz unsere Urkunde über die erfolgreiche Teilnahme an der KTQ-Pilotphase in unserem Haus aufgehängt. Wir konnten feststellen, dass unsere Selbsteinschätzung sehr realistisch war und deshalb freuen wir uns auf die Echtzertifizierung im nächsten Jahr.

*Erich Padberg
Fachbereichsleiter
LWL Pflegezentrum Marsberg
„Haus Stadtberge“*

Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg gGmbH

Kann unsere Tätigkeit einer Qualitätsprüfung standhalten?

Die Anspannung war groß am 6. Juli 2006: Die KTQ-Visitoren hatten sich angesagt, um unsere „Seniorenwohnanlage am Hubland“ in Würzburg auf den KTQ-Prüfstand zu stellen. Vorbereitet hatten wir uns, aber war es auch ausreichend?

Die Seniorenwohnanlage am Hubland ist ein Pflegeheim des Kommunalunternehmens des Landkreises Würzburg (KU). Nach einem Umbau wird sie ab 2007 185 Pflegeplätze aufweisen. 28 Bewohner davon leben im „Lindenhof“ – vier Wohngruppen für demenziell Er-

krankte. In unmittelbarer Nachbarschaft befindet sich die Wohnanlage „Miravilla“ mit 48 Eigentumswohnungen („Betreutes Wohnen“), um deren Bewohner sich ebenfalls das Pflegeheim kümmert.

– Fortsetzung auf Seite 8 –

Entscheidung war schwierig.

Veränderungen in der „Führungsetage“, dadurch bedingte organisatorische und personelle Veränderungen sowie dringende Sanierungsmaßnahmen ließen uns daran zweifeln, ob eine Teilnahme zum jetzigen Zeitpunkt sinnvoll ist. Hinzu kam der sehr enge Zeitplan, den die KTQ-GmbH vorgegeben hatte. In wenigen Wochen musste die Selbstbewertung erstellt werden, wichtige Projekte mussten angestoßen bzw. vollendet werden. Und schließlich hatten wir erst eine aufwändige freiwillige Wirtschaftlichkeits- und Wirksamkeitsprüfung durch AOK und MDK hinter uns gebracht.

Dennoch: Die Entscheidung war gefallen und zwar – pro Bewerbung für das „Abenteuer KTQ-Pilot-Visitation“. Und dementsprechend groß war die Freude,

Fachkundig moderiert durch die KTQ-erfahrene QMB der Main-Klinik Ochsenfurt trafen wir uns am 19. Mai zum Selbstbewertungsworkshop. Gemeinsam feilten wir an den Texten und bepunkteten „unser Plan-Do-Check-Act“. Mit Qualitätsbericht und Strukturhebungsbogen wurden pünktlich zum 2. Juni dann alle Unterlagen an die KTQ-GmbH geschickt.

Das KTQ-Pilot-Verfahren wurde begleitet von zahlreichen Maßnahmen der Neuorganisation und Qualitätssicherung.

Hilfreich für die Vorbereitung auf KTQ® war sicher die vorangegangene freiwillige Wirtschaftlichkeits- und Wirksamkeitsprüfung (Herbst/Winter 2005/2006). Die Pflegeheime in Aub und Rimpar schnitten hervorragend ab, die Seniorenwohnanlage am Hubland lag im



Besuche und ein intensiver Erfahrungsaustausch wurden so zu wichtigen Bausteinen.

Die Begehungen und die kollegialen Dialoge mit verständigen und kritischen KTQ-Pilot-Visitoren haben weitere Verbesserungsbereiche aufgezeigt, die es nun aufzuarbeiten gilt.

Profitieren werden wir von der einmaligen Erfahrung, in der Testphase eines neuen QM-Verfahrens dabei gewesen zu sein und wir werden in den nächsten Monaten gemeinsam an den Verbesserungspotenzialen arbeiten.

Die anfängliche Skepsis bei den Beschäftigten ist einer allgegenwärtigen Neugier und einem nachhaltigen Interesse gewichen. Es wurde erkannt, wie wichtig eine umfassende und kritische Bewertung der eigenen Arbeit für deren Qualität ist. Was für Industrieprodukte schon seit langem gilt, muss erst recht für den Umgang mit pflegebedürftigen Menschen gelten.

„Wer aufgehört hat, besser werden zu wollen, hat aufgehört gut zu sein“.

Diese Erkenntnis hat in der Seniorenwohnanlage am Hubland Einzug gehalten, und sie ist die Triebfeder für die Teilnahme am KTQ-Verfahren für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen im Jahr 2007.

*Dr. Alexander Schraml,
Geschäftsführer der Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg,
KTQ-Visitor für Kliniken*

*Dipl.-Pflegerwirt (FH) Martin Leynar,
Pflegeleitung und QMB der Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg, KTQ-Pilot-Visitor für Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen*



als die KTQ-Verantwortlichen uns als eines von zwei bayerischen Häusern auswählten.

Nach der KTQ-Info-Veranstaltung am 5. April wurde umgehend ein Projektplan erarbeitet. Eine eigens dafür eingesetzte Projektgruppe verteilte die zu bearbeitenden Kriterien gemäß den inhaltlichen Schwerpunkten auf die Pflege-Führungskräfte, die Verwaltungsleitung und die Geschäftsführung. Vier Wochen waren lediglich Zeit, um die zahlreichen Fragen zu beantworten. Erste Entwürfe wurden umgehend an alle Mitglieder der Projektgruppe mit der Bitte um kritische Durchsicht weitergeleitet. Und so haben wir es bis auf wenige Kriterien tatsächlich geschafft, unsere zeitlichen Vorgaben einzuhalten.

„Mittelfeld“. In den „kollegialen Dialogen“ mit AOK, MDK und Gutachter konnten Verbesserungspotenziale identifiziert werden, die sich im KTQ-Katalog widerspiegeln.

Nicht minder hilfreich war auch die Tatsache, dass Geschäftsführung und Pflegeleitung in der Main-Klinik bereits KTQ-Erfahrungen gewinnen konnten und zugleich als KTQ-(Pilot)-Visitoren tätig sind. Idee, Sprache und Verfahren sind ihnen hinlänglich bekannt, die Vermittlung ihres Wissens an die Beschäftigten wurde dadurch authentisch.

Und schließlich hatten wir mit der Leitung des anderen bayerischen KTQ-Pilot-Pflegeheimes, dem Seniorenzentrum Beilngries, kompetente und hilfsbereite Gesprächspartner. Gegenseitige

Haus Monika – Senioren-Pflegeheim Köln

Markenzeichen Qualität

Die Mühe hat sich gelohnt: Am 8. August 2006 bescheinigte die Siegburger KTQ-Geschäftsstelle Haus Monika die erfolgreiche Teilnahme an einem Pilotprojekt, das sich mit der Qualität von stationären Pflegeeinrichtungen und alternativen Wohnformen befasst.

War das 2002 entwickelte KTQ-Zertifizierungsverfahren (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) bislang nur eine freiwillige Qualitätsprüfung für Krankenhäuser, können sich zukünftig auch stationäre Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste und alternative Wohnformen zertifizieren lassen.

Planen, machen und agieren

Eva Wille, Pflegedienstleiterin des Kölner Seniorenpflegeheims Haus Monika mit 92 stationären Altenpflegeplätzen, ist sicher, dass dieses Pilotprojekt Früchte trägt: „Positiv ist die systematische Herangehensweise, d.h. alle internen Prozesse werden untersucht und schriftlich festgehalten.“

Auch Heimleiterin Elke Feuster ist vom Projekt überzeugt: „Offenheit und Transparenz sind gute Voraussetzungen, um Qualität zu halten und weiterzuentwickeln.“

Mit Pflegedienstleiterin Eva Wille und deren Stellvertreterin Stefanie Bischof, Sozialarbeiterin Monika Kreft, Hauswirtschaftsleitung Rosemarie Birk und Verwaltungsangestellte Nadine Fleischer gründete die Heimleiterin ein Projektteam.

Im April 2006 fiel dann der Startschuss: Mit Hilfe eines KTQ-Leistungskataloges wurden alle Prozesse und Abläufe der Einrichtung unter die Lupe genommen. Dabei standen die Bewohnerorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit in Pflegeeinrichtungen (z.B. Hygiene, Notfallversorgung, Brandschutz) sowie das Informationswesen (z.B. Kommunikation, EDV-Einsatz), Führung und Qualitätsmanagement im Zentrum der Untersuchung.

Aha-Erlebnisse sind wichtig

Musste das Team zunächst nach einem Punktesystem die Leistungen der Einrichtung selbst einschätzen, ging es anschließend um die Fremdbewertung. Ein KTQ-Visitorenteam, bestehend aus externer Heimleitung und Pflegedienstleitung, machte sich selbst ein Bild vom Haus Monika. Pflegedienstleiterin Eva Wille fasst das Ergebnis zusammen: „Es gab viele Aha-Erlebnisse, die uns motivieren, weiterzumachen. Über die Rückmeldung, dass wir ein offenes Haus mit guter Atmosphäre sind, haben wir uns gefreut. Wenn man sich so intensiv mit Prozessen beschäftigt, merkt man auch, dass wir manches leichter regeln könnten.“

Eva Wille nennt ein Beispiel aus der Praxis: „Zieht ein neuer Bewohner zu uns, müssen wir in Zukunft den Hauswirtschaftsbereich intensiver einbeziehen, denn auch im Speisesaal muss der alte Mensch sich orientieren und mit neuen Gesichtern vertraut machen.“

2007 können sich Pflegeeinrichtungen dann auch offiziell zertifizieren lassen. Unter den 18 Projektteilnehmern bundesweit, nahm Haus Monika als erstes



Grund zur Freude: Das Mitarbeiterteam Haus Monika nahm erfolgreich am KTQ-Pilotprojekt teil. (obere Reihe v.l.: Monika Kreft, Elke Feuster, Rosemarie Birk; untere Reihe v.l. Eva Wille, Nadine Fleischer, Stefanie Bischof)

Seniorenheim in Köln die KTQ-Urkunde für die erfolgreiche Teilnahme entgegen.

*Britta Ellernkamp
Redaktion Alexianer-Magazin
Alexianer-Brudergemeinschaft gGmbH*

Seniorenzentrum Beilngries

KTQ® – q. e. d.!

Q. e. d.? „Quod erat demonstrandum“ – eine Abkürzung, die der eine oder andere noch aus dem Mathematikunterricht kennen wird. Am Ende einer gelösten Aufgabe kamen die drei Buchstaben als Bestätigung, dass der notwendige Beweis erbracht wurde. Auch wir vom Seniorenzentrum Beilngries wollten es beweisen, wollten die KTQ-Herausforderungen des Pilotkatalogs für Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen für unsere Bewohner, für unsere Mitarbeiter und für die Visitoren annehmen. „Qualität“ war auch bislang für die 71 Bewohner und

rund 50 Beschäftigten des Seniorenzentrums Beilngries kein Fremdwort. Seit über 10 Jahren werden vom Seniorenzentrum Beilngries gemeinsam mit dem Seniorenheim Anlautertal in Titting, der Pflegestation in der Klinik Eichstätt und dem Seniorenheim St. Josef in Pförring unter dem Dach der Kliniken im Naturpark Altmühltal Qualitätskonzepte entworfen und weiterentwickelt. Das gewachsene QM-System orientierte sich dabei in erster Linie an den Prüfkonzepten des Medizinischen Dienstes und der Heimaufsicht. Den Kliniken im Naturpark Altmühltal, an dessen Manage-



ment das städtische Seniorenzentrum Beilngries angeschlossen ist, war auch KTQ® bestens bekannt, schließlich war die Klinik Eichstätt bereits im Jahr 2000 Pilotheus für den Krankenhausbereich.

KTQ® war also nicht nur bekannt, sondern in seiner Zentrierung auch sympathisch. Im Mittelpunkt des Zertifizierungsverfahrens steht nicht die Erfüllung formaler Kriterien, sondern die Orientierung an den Bewohnern. Dies deckt sich in besonderer Weise mit unserem Leitbild, nämlich eine Qualität in Pflege und Betreuung zu bieten, die die Bewohner (und auch die Angehörigen) erleben können. So beschlossen wir unter der Leitung von Lorenz Meier, uns mit dem Seniorenzentrum Beilngries als Pilotheinrichtung zu bewerben. Zusammen mit den Kollegen aus den Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg wurden wir schließlich zu den bayerischen Vertretern der stationären Pflegeeinrichtungen ausgewählt. Mit den „Würzburgern“ begannen die kollegialen Dialoge schon weit vor dem Visitationstag, sodass wir uns gegenseitig

austauschen und auch ein wenig Mut in der kurzen Pilotphase zusprechen konnten.

Dass Pilotphasen immer auch etwas mit Zeitdruck zu tun haben, lernten wir schnell. Effektiv blieben nur rund vier Wochen, uns mit dem umfassenden Fragenkatalog zu beschäftigen. Klar, es musste nicht alles in der Pilotphase bearbeitet werden, aber es reichte für viele Abende und Wochenenden im Juni. Die Arbeit konzentrierte sich zunächst auf die Heim- und Pflegedienstleitung Rosi Meier und ihre Stellvertretung Kathi Schermer. Zu bestimmten, eng definierten Themen wurden Arbeitsgruppen einberufen bzw. unsere Pflegespezialisten z. B. für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, für die gerontopsychiatrische Betreuung, für die Hygiene oder für die Sterbebegleitung hinzugezogen. Aha-Effekte blieben auf allen Seiten nicht aus: „Das gehört ja auch noch zu dieser Frage dazu“ oder „ja, das machen wir doch auch!“ Manches konnten wir in dieser kurzen Zeit bis zum Abgabetermin nicht beantworten, es kamen jedoch 65 eng beschriebene Seiten zur Abgabe

und wir waren schon etwas stolz auf das Geleistete.

In dieser Zeit der Bearbeitung haben wir auch unser QM-System nach den sechs KTQ-Kategorien neu gegliedert. Unsere QM-Ordner folgen nun der Nomenklatur des KTQ-Handbuchs:

1. Bewohnerorientierung,
2. Mitarbeiterorientierung,
3. Sicherheit,
4. Informationswesen,
5. Führung und
6. Qualitätsmanagement.

Wir haben damit eine neue QM-Organisation eingeführt, die unser Leitbild widerspiegelt und sowohl für die QM-Praxis als auch für eine spätere Zertifizierung hilfreich ist. Die QM-Neugliederung fand Akzeptanz bei den Mitarbeitern, die aufgrund der Neustrukturierung auch gleich in mehreren Schulungen ein „Fresh-up“ im QM erhielten.

Mit dem 29. Juni kam der Tag der Visitation näher. Trotz Prüfungen von Heimaufsicht, Brandschutz, Gesundheitssamt oder MDK in den letzten Jahren war eine besondere Nervosität im Seniorenzentrum zu spüren. Es war im wahrsten Sinne des Wortes ein heißer Tag. Bei über 30 Grad kamen aber nicht nur die Mitarbeiter sondern auch die Pilotvisitoren Maritza Petrov und Stephan Daumann ins Schwitzen, schließlich war der Prüfkatalog auch für sie neu. Die Dialoge liefen sehr kollegial ab, sodass auch die Nervosität mehr und mehr einem fachlichen Austausch wich.

Am Ende des Visitationstages machte sich Erleichterung breit. Es war gut gelaufen. Wir bekamen Lob und eine Reihe wertvoller Anregungen. Die Pilotvisitoren bestätigten, dass es auch für sie ein sehr informativer Tag war. Sollte man ein Fazit ans Ende stellen, es würde lauten: „Es hat allen was gebracht!“

*Rosi Meier
Heim- und Pflegedienstleitung
Seniorenzentrum Beilngries*

*Lorenz Meier
Stellv. Vorstand
Kliniken im Naturpark Altmühltal*

*Weitere Informationen:
www.kliniken-naturpark-
altmuehltal.de*

Philipp F. Reemtsma Stiftung, Hamburg

Zuhause im Pflegeheim



Wir, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Philipp F. Reemtsma Stiftung, orientieren unser Handeln an den vorgegebenen Leitsätzen von Gertrud Reemtsma. Ziel ist das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner unseres Heimes. Wir respektieren Ruhe und Zurückgezogenheit aber auch die Bedürfnisse nach Freundschaft, Liebe und körperliche Zärtlichkeit.

Die Philipp F. Reemtsma Stiftung ist eine vollstationäre Pflegeeinrichtung mit insgesamt 113 Pflegeplätzen. Das Haus befindet sich in dem wunderschönen Elbvorort Hamburg/Rissen. Es ist an einem Hang gebaut und erstreckt sich über vier Etagen.

Wichtiges Zuhause-Gefühl

Bei allen baulichen Vorzügen des Hauses ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbstverständlich, dass Menschlichkeit, Diskretion und Einfühlungsvermögen hinzukommen müssen. Nur so kann man wirklich ein Zuhause-Gefühl entstehen lassen. Vertraute eigene Kleinmöbel, z.B. Stehlampe, Kommode, Bilder oder Lieblingssessel, können Behaglichkeit wiedergeben. Liebgewordene, friedliche Haustiere sind uns willkommen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig ge-

schult. Denn durch ein fundiertes Denken und Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden wir unserem hohen Qualitätsanspruch gerecht. Dank der Professionalität sind wir seit mehreren Jahren zertifiziert. Die Qualitätssicherung in unserem Haus ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtig. Die vergangenen Jahre haben gezeigt, dass sich unser Pflegeheim kontinuierlich weiterentwickelt hat.

Der Informationstag der KTQ® veranschaulichte, dass die Zertifizierung durch Fachleute in der Pflege aussagekräftig ist und wir uns durch die Visitoren verstanden fühlen. Die Fragestellungen im Katalog machen deutlich, dass das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner im Mittelpunkt steht. Neuen Herausforderungen stehen wir offen gegenüber. Während der Pilotphase haben wir uns entschieden, uns nach dem KTQ-Verfahren zertifizieren zu lassen. Gerne haben wir an der Pilotphase teilgenommen und das KTQ-Verfahren zur Zertifizierung von Pflegeeinrichtungen und Alternative Wohnformen mitgestaltet.

Das QM-Team
Carola Kloß, Gudrun Hubrich,
Maren Zahlmann

Heilberufe

Das Pflegemagazin



Mit uns schneller am Ziel!
Fachkongresse für Pflege & Medizin

4. Gesundheitspflege-Kongress

Für den Pflegeberuf der Zukunft!
27. und 28.10.2006 • Hamburg

Kongress Pflege 2007

Der Fachkongress für Recht, Management und Praxis!
26. und 27.1.2007 • Berlin

13. Interdisziplinärer Pflegekongress

Pflege und Medizin im Dialog!
18. bis 20.4.2007 • Dresden

Info-Hotline: 030/20 45 60-3
www.heilberufe-kongresse.de
tauchert@urban-vogel.de

FIX PER FAX

030 / 20 45 60-42

Bitte senden Sie mir weitere Informationen!

Name
Vorname
Institution (nur bei Dienstadresse!)
Straße
PLZ
Ort
URBAN & VOGEL MEDIEN UND MEDIZIN VERLAGSGESellschaft

Senorenstift St. Laurentius, Essen

Gäste sind uns willkommen – auch Visitoren



Haben Sie schon mal in einem Preisausschreiben gewonnen?

Das Senorenstift St. Laurentius in Essen gewann die Teilnahmemöglichkeit am KTQ-Pilotprojekt. Für die Einrichtung war es in der Kürze der Zeit eine fast sportive Herausforderung. Mit hohem Tempo wurde die Selbstbewertung erstellt, die Nachweisdokumente zusammengestellt, eine Probevisitation als Generalprobe durchgeführt und der Visitationstag vorbereitet. Es war viel Arbeit und doch auch eine Ehre, an einem der heißesten Tage des Jahres zwei Visitoren und die Geschäftsführerin der KTQ® zur Pilotvisitation ins Ruhrgebiet einladen zu können. Ein kühler Raum in dicken, alten Gemäuern und ein erfrischender Imbiss ließen die Hitzeerscheinungen aller dann schnell verschwinden. Es warteten die Dokumente eines kompletten QM-Systems auf die arbeitswilligen und zum Glück hungrigen Gäste.

Fassade von 1862

Das Senorenstift St. Laurentius mit 102 vollstationären Pflegeplätzen verbirgt sich hinter einer Krankenhausfassade von 1862. Im alten Krankenhaus sind neben Verwaltung, Tagungsraum, Küche und Sozialem Dienst, 26 Familien- und Altenwohnungen entstanden.

Der achtförmige, zweigeschossige Bau des Senorenstiftes ist mit einem Glasdurchgang mit dem Altbau verbunden und wurde in 2001 bezugsfertig. Anfang 2006 wurde das QM-System der Einrichtung nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert.

Bei den Begehungen am nächsten Tag wurden die Teilnehmer vom sportlich wirkenden Einrichtungshund begleitet und von Mitarbeitern begrüßt, die den Gästen stolz und selbstbewusst ihre Bereiche und ihre Arbeit vorstellten. Zu sehen waren gemütliche Speiseräume, Wohnzimmer für die rauchende Fraktion und sinnlich gestaltete Pflegebäder.

Wasserspiele, Lichtarrangements und angenehme Düfte ließen die Umsetzung des geplanten Sinnesgartens schon im Haus spürbar werden.

Die Mitarbeiterinnen des Pflegeteams stellten neben Besonderheiten bei der Gestaltung von Zimmern bettlägeriger Menschen auch neuste Erkenntnisse der Pflege vor. Wussten Sie zum Beispiel, dass man heute nicht mehr von „Weglauftendenz“ spricht, sondern von „Hinflauftendenz“? Der Mensch hat nämlich meist nicht den Wunsch weg zu laufen, sondern irgendwo hin zu laufen. Hört sich besser an, fanden alle Beteiligten.

Alle in einem Boot

Die kollegialen Dialoge, die geprägt waren von einer großen Kommunikations- und Fachkompetenz der Visitoren, machten deutlich, trotz der Aufregung einzelner, dass ein funktionierendes und gelebtes QM-System den Mitarbeitern, große Sicherheit und die erforderliche Transparenz gibt. Und, dass die wohl selbstbewusst ausgefüllte Selbstbewertung durchaus eine große Übereinstimmung mit den Prozessen der Einrichtung vorweist. Konkrete Fragen, wie zum Beispiel nach den vertrauensfördernden Maßnahmen wurden schlagfertig und wiederum sehr sportiv beantwortet: „Wir sitzen zusammen in einem Boot, also wir fahren beim Drachenbootrennen mit.“. Auch an dieser Stelle zeigte sich sehr konkret, wie gelebtes Qualitätsmanagement nicht nur in der Pflegeeinrichtung jedem die Sicherheit seines Platzes im Unternehmen verdeutlicht, sondern auch der Platz im Drachenboot sicher ist und dazu führt, dass Vertrauen aufeinander, Schlagkraft und eine gute Choreografie vieles möglich macht.

Für das Senorenstift St. Laurentius war neben den Verbesserungsideen der insgesamt schnelle und sportive Charakter der Pilotvisitation spannend und gewinnbringend.

*Andrea Steinforth
Senorenstift St. Laurentius, Essen*

IMPRESSUM

Herausgeber

KTQ-GmbH
Frankfurter Str. 84
53721 Siegburg
Tel.: 0 22 41 / 1 08-3 79 oder -2 38

Redaktion

Gesine Dannenmaier (verantwortlich),
Franz Josef Ungerechts (Verlag)

Herstellung

Köllen Druck+Verlag GmbH, Bonn

Wir weisen darauf hin, dass namentlich gekennzeichnete Beiträge nicht unbedingt die Meinung der KTQ-GmbH und der Redaktion wiedergeben.