

Liebe Leserinnen und Leser,

dies ist bereits die 25. Ausgabe des QM-Newsletters. Die erste Ausgabe unseres Newsletters haben wir im August 2008 herausgegeben. Jede Ausgabe wird innerhalb der ersten vier Wochen nach dem Erscheinen mehr als 300-mal von unserer Internetseite heruntergeladen.

Wie bisher, berichten wir auch in dieser Ausgabe über aktuelle qualitätsbezogene Themen und informieren über unser Lehrgangsangebot.

Vor allem aber freuen wir uns über die Verstärkung des Teams durch die engagierten Beraterinnen Frau Jeanette Kück und Frau Joanna Carrillo-Badowska. Näheres über Frau Kück und Frau Carrillo-Badowska erfahren Sie auf Seite 4. Beide haben bereits an der Erstellung dieses QM-Newsletters mitgewirkt.

Roland Lapschieß & Team

## Ausbildung Qualitätsauditor/in im Juni in Winsen/Luhe

Nachdem die Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten 2015 und der Online Kurs zum Thema DIN EN ISO 9001:2015 erfolgreich angenommen (siehe vorheriger Newsletter) wurden, folgt nun die nächste Ausbildung zum Qualitätsauditor, die in der Zeit vom 8.-12. Juni in Winsen/Luhe stattfindet. Die Teilnehmer erlernen die systematische Vorbereitung, Planung und Durchführung von Audits auf der Grundlage der DIN EN ISO 19011 „Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen“.

Die Inhalte im Einzelnen:

- Anforderungen der DIN EN ISO 9001 zum internen Audit,
- Planen und Vorbereiten von Audits,
- Prüfen von QM-Dokumenten,
- Entwickeln von Auditfragen,
- Erstellen eines Auditleitfadens,
- Gesprächsführung während des Audits,
- Umgang mit personenbezogenen Daten während des Audits,
- Bewerten von Auditfeststellungen,
- Erstellen von Auditdokumentation,
- Zertifizierung von QM-Systemen

Den Teilnehmern bietet das Seminar eine gute Gelegenheit, Erfahrungen auszutauschen und konkrete Fragestellungen im Plenum zu diskutieren. Der Lehrgang findet in unseren Räumen in Winsen/Luhe statt. Weitere Infos finden Sie unter [www.qm-lap.de](http://www.qm-lap.de)

# Entbürokratisierung in der Pflege

„Weniger Bürokratie und mehr Zeit für die Pflege“. Im Januar 2015 hat die bundesweite Einführung der neuen Dokumentation der Pflege begonnen. Am 12.05.15 ist es in Berlin nun soweit. Der Pflegebevollmächtigte der Bundesregierung, Herr Staatssekretär Karl-Josef-Laumann, eröffnet den ersten Informationsvortrag zu EIN-STEP.

EIN-STEP (Einführung des Strukturmodells zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation) ist eine Initiative zur Neuausrichtung der Dokumentationspraxis in den ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen.

Geplant ist eine zweijährige Förderung, die die Implementierung und Umsetzung des neuen Strukturmodells von einer schlankeren Pflegedokumentation zum Ziel hat. Laut dem Staatssekretär sollen in den nächsten anderthalb Jahren mindestens ein Viertel aller Einrichtungen in Deutschland für die vereinfachte Dokumentation gewonnen werden. Es geht nicht nur um die Einführung neuer Formulare, sondern um die Neuausrichtung der bisherigen Dokumentationspraxis und um die Möglichkeit von Veränderung.

Das Lenkungsgremium des Projekts wird unter anderem durch den GKV Spitzenverband, Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V. (bpa) und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V. (BAGFW) unterstützt. Demnach ist nach Beschluss der Vertragsparteien der Pflege auf Bundesebene das Strukturmodell der Pflegedokumentation seit Juli 2014 rechtskonform mit dem SGB XI. Bei der Schulung und Einführung des Konzeptes der Entbürokratisierung der Pflege werden ausgebildete Multiplikatoren den Einrichtungsträgern zur Seite stehen. Das Schaubild für das Strukturmodell zur Entbürokratisierung in der Pflege von können Sie Link entnehmen: [www.ein-step.de/downloads/](http://www.ein-step.de/downloads/)

Die Informationsreihe erfolgt bundesweit bis zum 06.Juli 15. Am 01.Juni 15 können Sie an der Veranstaltung in der Handelswerkskammer Hamburg um 16-19 Uhr teilnehmen. Sichern Sie sich einen Platz! Melden Sie sich unter folgendem Link an:

[www.ein-step.de/](http://www.ein-step.de/)

Gerne beantworten wir Ihre Fragen zu diesem Thema.

## Workshop

# DIN EN ISO 9001:2015 - Die neue QM-Norm

Nach der letzten Normveröffentlichung im Jahr 2008 ist nun im September 2015 die Neuveröffentlichung der neuen Normen DIN EN ISO 9000 und ISO 9001 geplant. Wesentliche Änderungen auf Grundlage der deutschen Version des Normentwurfs ISO/DIS vom 25. Juli 2015, sind die Ergänzung und Überarbeitung der Struktur der Norm und der Normanforderungen. Für Normanwender ergeben sich viele Fragen: Was hat sich geändert? Wie lange habe ich Zeit mein Qualitätsmanagementsystem anzupassen? Was passiert mit einer bestehenden Zertifizierung? Wie passe ich das bestehende Qualitätsmanagementsystem an?

Hierzu bieten wir allen Normanwendern am 10./11. November 2015 einen Workshop in unseren Räumlichkeiten in Winsen/Luhe an, in dem wir alle offenen Fragen beantworten und in der Teilnehmer-

runde die neuen Anforderungen und die nötigen Anpassungen der Norm klären.

Inhalte unseres Workshops sind:

- die Ziele der Normrevision,
- die Umsetzung der High-Level-Structure,
- die neuen Grundsätze des Qualitätsmanagements,
- der prozessorientierte Ansatz,
- das neue Prozessmodell der ISO 9001,
- der risikobasierte Ansatz und
- weitere wesentliche Änderungen der ISO 9001.

Weitere Informationen zum Workshop finden Sie auf unserer Internetseite [www.qm-lap.de](http://www.qm-lap.de)

# Heißes Wasser als Gefahrenquelle für Patienten und Bewohner\*

\*Zusammenfassung des Original-Beitrags: Roland Lapschieß: Risikomanagement: Heißes Wasser - eine tödliche Gefahr für Pflegebedürftige! In: QM-Praxis in der Pflege, Ausgabe Nov/Dez 2014 [www.qm-praxis-pflege.de](http://www.qm-praxis-pflege.de)

Heißes Wasser ist ein tödliches Risiko für Bewohner von Pflegeeinrichtungen. Die Zahl der Verbrühungsunfälle der letzten Jahre ist erschreckend hoch. Offensichtlich sind den Betreibern die Gefahren durch heißes Wasser nicht im ausreichenden Maß bewusst. Bereits eine Wassertemperatur von mehr als 44 °C kann zu erheblichen Hautschädigungen führen. Besonders ältere Menschen mit atrophischer Haut erleiden leicht Verbrühungen.

Der Artikel macht auf Risiken aufmerksam, die nicht direkt aus den Pflegeproblemen der Patienten resultieren. Solche Risiken müssen in den Pflegeeinrichtungen systematisch identifiziert werden, um Unfälle zu vermeiden. Nur wenigen Pflegenden ist bewusst, dass es zu ihren Pflichten gehört „...für die Sicherheit und Gesundheit der Personen zu sorgen, die von ihren Handlungen oder Unterlassungen bei der Arbeit betroffen sind“ (§15 Arbeitsschutzgesetz).

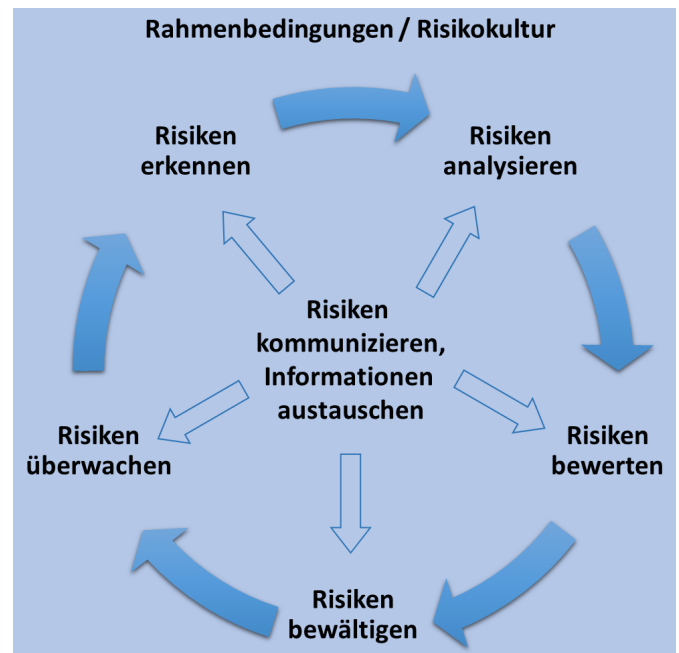
In den meisten Pflegeeinrichtungen werden Risiken und Fehler tabuisiert. Die Auseinandersetzung mit fehlerhaften Ereignissen ist vielen Pflegekräften unangenehm.

Durch die Anwendung des Risikomanagementprozesses können Gefahren systematisch erkannt und beseitigt werden (siehe Abbildung).

**Rahmenbedingungen/Risikokultur:** Die Risikokultur in der Pflegeeinrichtung ist entscheidend für den Umgang mit fehlerhaften Situationen. Insbesondere das Verhalten der Vorgesetzten prägt die Risikokultur. Mitarbeiter müssen Risiken und Fehler offen ansprechen können, ohne dabei Sanktionen oder Vorwürfe zu erwarten.

**1. Risiken erkennen:** Interne und externe Informationsquellen sollten genutzt werden, um Risiken zu identifizieren. Diese Aufgabe sollte idealerweise durch den Qualitätsmanagementbeauftragten wahrgenommen werden.

**2. Risiken analysieren:** Die Risikoinformationen und -faktoren müssen analysiert werden, um zu klären, ob und unter welchen Umständen die erkannten Risiken in der Pflegeeinrichtung zu Schäden führen könnten.



**3. Risiken bewerten:** Zur Bewertung der Risiken werden das potenzielle Ausmaß des möglichen Schadens und die Wahrscheinlichkeit des Auftretens eingeschätzt. Wenn ein Restrisiko bleibt, geht es darum, das Risiko zu minimieren.

**4. Risiken bewältigen:** Die Bewältigung der erkannten Risiken kann durch technische, organisatorische und personalbezogene Maßnahmen erfolgen.

**5. Risiken überwachen:** Die Risikoüberwachung ist eine Aufgabe, die im Rahmen der Dienstaufsicht durch Leitungskräfte wahrgenommen werden muss. Die Maßnahmen zur Risikovermeidung sollten im Rahmen interner Audits bewertet werden. Auch Fehlermeldungen und Kundenbeschwerden können auf potenzielle Gefahren hinweisen.

**6. Risiken kommunizieren, Informationen austauschen:** Im Mittelpunkt des Risikomanagementprozesses steht der Kommunikationsaustausch. Dazu sollten vielfältige Kommunikationswege genutzt werden. Über internetgestützte Berichts- und Lernsysteme können erkannte Risiken auch andere Pflegekräfte bekannt gemacht werden.

Sehr geehrte Leser,

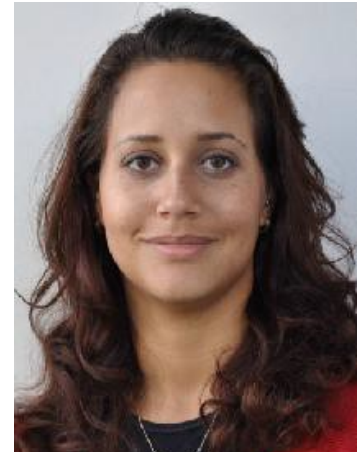
ich möchte mich vorstellen. Mein Name ist **Joanna Carrillo-Badowska**, 29 Jahre alt und geboren in Kuba (Havanna). Von 2008-2013 arbeitete ich als Krankenschwester in Bayern und Hamburg. Nach der Rheumatologie/Immunologiestation des Universitätsklinikums Erlangen, verlegte sich mein Interesse auf die Arbeit mit Demenz erkrankten Menschen und ihren Angehörigen. Seit dem arbeitete ich in mehreren ambulanten sowie stationären Pflegeeinrichtungen und lernte viel dazu.

Im Jahr 2013 wagte ich den Sprung in die Fitnessbranche (Kieser Training AG) und lernte die Dienstleistungsqualität von einer etwas anderen Seite kennen. Ich bildete mich als Rückentrainer und -therapeutin weiter und berate Rückenschmerzgeplagte Kunden. Anfang 2015 absolvierte ich mit Vergnügen die Ausbildung zur Qualitätsbeauftragten bei Herrn Lapschieß. Als nächstes folgt die Ausbildung zur Auditorin.

Meinen Bachelor (Pflege- und Gesundheitsmanagement) absolvierte ich 2013 in Nürnberg und nun freue ich mich auf meinen baldigen Masterabschluss im Mai 2015 (Prävention und Gesundheitsmanagement). Meine Masterarbeit widmet sich dem Thema Innovationsverständnis in der Gesundheitsbranche. Ich freue mich bereits darauf, Ihnen in einem Vortrag mehr davon zu berichten und Sie zu meinen Seminaren zum Thema systemische Gesundheitsförderung in Organisationen einzuladen.

In meiner Freizeit betreibe ich Yoga mit meiner Katze, koche gern und kurbel sonst gern den Stoffwechsel durch Muskeltraining an.

Ich hoffe, Sie sehr bald persönlich kennenzulernen.



Liebe Leser,

mein Name ist **Jeanette Kück**, ich bin 46 Jahre alt, Mutter von zwei Kindern und verheiratet. Ich bin examinierte Krankenschwester und habe nach dem Examen 1998, das ich als gebürtige Saarländerin in Saarbrücken gemacht habe, zunächst im Klinikbereich, hauptsächlich in der Chirurgie und in der Notfallversorgung gearbeitet. Nach wenigen Jahren und einem Umzug an die norddeutsche Küste, zog es mich in die ambulante Pflege. Mich begeisterten dabei die Gestaltungsmöglichkeiten und die langfristigen Beziehungen zu den Pflegebedürftigen. Dort entwickelte sich auch meine Vorliebe für das Qualitätsmanagement und die Herausforderung die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen und gleichzeitig für eine menschenwürdige und gute Pflege zu sorgen. Dieses Interesse führte mich zu diversen Weiterbildungen, wie die der verantwortliche Pflegefachkraft (PDL) und der Pflegeberaterin. Ich übte in der ambulanten Pflege die Funktion der Pflegedienstleitung aus, die auch die ausführliche Pflegeberatung und Schulung der Kunden beinhaltete. Gleichzeitig haben mich die Teamentwicklung und die individuelle Begleitung der Mitarbeiter durch Förderung und Motivation, innerhalb einer wertschätzenden Kultur sehr begeistert. So begann ich dann auch meine Begeisterung in internen Fortbildungen weiterzugeben. Um mich weiter zu entwickeln und mir einen langegehten Traum zu erfüllen, startete ich im Oktober 2013 mit viel Leidenschaft ins Studium Pflegemanagement BA. Meinen Bachelor werde ich voraussichtlich Ende 2016 erreichen. Gleichzeitig wechselte ich als Pflegedienstleitung und QMB in die stationäre Altenpflege, um meinen Horizont auch praktisch zu erweitern. Im letzten Jahr habe ich die Weiterbildung zur Qualitätsmanagementbeauftragten bei Herrn Lapschieß absolviert, um meinem Steckenpferd Qualität eine noch bessere Grundlage zu geben. Zu meiner langjährigen praktischen Erfahrung in der ambulanten und stationären Altenpflege, halte ich mich durch Seminare, Literatur, Austausch und durch das Studium mit Begeisterung auf dem Laufenden und beschäftige mich derzeit intensiv mit dem Strukturmodell zur Modifizierung des Pflegeprozesses und der Pflegedokumentation, das eine Effizienzsteigerung der Pflegedokumentation zum Ziel hat. Neben dem Studium und meiner zukünftigen Tätigkeit als Beraterin, doziere ich im Gesundheitswesen. Ich freue mich sehr auf neue Aufgaben und die Zusammenführung meiner Interessen in dem ebenso begeisterten, wie motivierten Team von Herrn Lapschieß. Privat beschäftige ich mich zum Ausgleich neben meiner Familie, mit meinen beiden Hunden, einem Labrador-Schäferhundmix und einem überaus quirligen Jack Russel.

# Seminarübersicht

Veranstaltung	Termine	Inhalte
<u>Ausbildung:</u> <b>Auditor/in</b> Veranstaltungsort: Winsen/Luhe	8. - 12. Juni 2015	Systematische Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Audits. Der Lehrgang erfüllt die Empfehlung der DIN EN ISO 19011:2011.  Referent: Roland Lapschieß
<u>Workshop:</u> <b>Risikomanagement in Pflegeeinrichtungen</b> Veranstaltungsort: Der PARITÄTISCHE Hamburg Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg	15. - 16. Juni 2015	Weiterbildungsangebot des PARITÄTISCHEN Hamburg. Bitte melden Sie sich direkt beim PARITÄTISCHEN Hamburg an: <a href="http://www.parityaet-hamburg.de">www.parityaet-hamburg.de</a>
<u>Ausbildung:</u> <b>Qualitätsbeauftragte/r</b> Veranstaltungsort: bpa. Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. Landesgruppe Niedersachsen Herrenstr. 3 - 5 30159 Hannover	1. Modul 7.09. - 9.09.2015 2. Modul 28.09. - 30.09.2015 3. Modul 13.10. - 16.10.2015	Der Lehrgang kann durch eine Personenzertifizierung durch DEKRA Certification abgeschlossen werden.  Weiterbildungsangebot in Kooperation mit dem bpa Niedersachsen. Bitte melden Sie sich direkt beim bpa an: <a href="http://www.bpa.de">www.bpa.de</a>  Referent: Roland Lapschieß
<u>Seminar:</u> <b>DIN EN ISO 9001:2015 - Die neue QM-Norm</b> Veranstaltungsort: Winsen/Luhe	10./11. November 2015	Dieser Workshop informiert über die Inhalte der neuen ISO 9001:2015.  Referent: Roland Lapschieß
<u>Ausbildung:</u> <b>Qualitätsbeauftragte/r</b> Veranstaltungsort: Zentrum für Praxisentwicklung (ZEPRA) der HAW Alexanderstraße 1, 20099 Hamburg	1. Modul 19.01. - 21.01.2016 2. Modul 16.02. - 18.02.2016 3. Modul 15.03. - 18.03.2016	Der Lehrgang kann durch eine Personenzertifizierung durch DEKRA Certification abgeschlossen werden.  Weiterbildungsangebot in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg HAW-Fakultät Wirtschaft und Soziales. ZEPRA-Zentrum für Praxisentwicklung: <a href="http://www.zepira-hamburg.de">www.zepira-hamburg.de</a>  Referenten: Roland Lapschieß; Joanna Carrillo-Badowska
Weitere Informationen zu den Seminaren und die Anmeldeformulare finden Sie auf unserer Internetseite: <a href="http://www.qm-lap.de">www.qm-lap.de</a>		

Redaktionell verantwortlich:

Roland Lapschieß  
 Organisationsberatung  
 & Qualitätsmanagement  
 Löhnfeld 26  
 21423 Winsen/Luhe

Tel 04171/6677-73  
 Fax 04171/6677-93  
 Mobil 0174/3151903

roland.lapschiess@qm-lap.de

<http://www.qm-lap.de>

**Die nächste Ausgabe des  
 QM-Newsletters erscheint  
 voraussichtlich im  
 Juli 2015.**