

Themen:

- ⇒ Checklisten - Instrumente zur Vermeidung und Bewältigung von Risiken
- ⇒ Ausbildungen für QM-Personal 2024
- ⇒ Stellenausschreibung: Minijob Projektassistenz
- ⇒ Online-QM-Support



Checklisten

Instrumente zur Vermeidung und Bewältigung von Risiken

Checklisten gehören zum grundlegenden Instrumentarium des Qualitätsmanagements. Dennoch kommt es bei der Implementierung von QM-Systemen immer wieder zu Diskussionen über den Nutzen und die richtige Anwendung von Checklisten.

Qualitätsmanagementbeauftragte sind nicht selten zu sehr auf Checklisten fixiert und versuchen, zu viele Sachverhalte mit detaillierten Vorgaben zu regeln. In diesem Zusammenhang sei an das berühmte Zitat von Maslow erinnert: „Wenn das einzige Werkzeug, das Du hast, ein Hammer ist, ist die Versuchung groß, alles wie einen Nagel zu behandeln“ (Maslow, 1966, S. 15f., im

Original: „If the only tool you have is a hammer, it is tempting to treat everything as if it were a nail“).

Die inflationäre Verwendung von Checklisten kann zu Unmut und Widerstand bei den Mitarbeitenden führen. Checklisten werden dann nicht als Arbeitshilfe betrachtet, sondern als eine Form der Kontrolle und Bevormundung, die ihre Kompetenz und Autonomie untergräbt. Dies kann sich in Reaktanz äußern, indem Mitarbeitende die Checklisten ignorieren oder nur pro forma erledigen, ohne die damit verbundenen Tätigkeiten tatsächlich auszuführen.

(Fortsetzung auf Seite 2)

(Fortsetzung von Seite 1)

Gute Checklisten sind allerdings wirksame Instrumente des Qualitäts- und Risikomanagements, weil sie Unterlassungsfehler verhindern können, indem die Handelnden aufgefordert werden, die erforderlichen Tätigkeiten vollständig, in der richtigen Reihenfolge und zum richtigen Zeitpunkt auszuführen (vgl. Reason 1994, S. 294f.). Schlechte Checklisten dagegen, die zu lang und zu kompliziert sind, können mehr schaden als nützen.

Der Einsatz von Checklisten ist sinnvoll, um die Ausführung sicherheitsrelevanter Prozesse zu unterstützen. Ein gutes Beispiel dafür ist die „Surgical Safety Checklist“ der Weltgesundheitsorganisation (WHO), deren Anwendung einen deutlich positiven Effekt auf die Morbidität und Letalität der Patienten sowie auf die Sicherheitskultur in Krankenhäusern hat (Fudickar et al. 2012).

Nach der Art ihrer Verwendung können Checklisten wie folgt unterschieden werden (vgl. Gebauer 2017, S. 216):

Do-Confirm-Checklisten

Diese Checklisten dienen der effizienten und fehlerfreien Ausführung von regelmäßigen Routineaufgaben, wie z.B. der Überprüfung eines Einsatzfahrzeugs, der Aufnahme eines Bewohners in einer Wohn-Pflegeeinrichtung oder der Organisation des Ausflugs einer Kindergruppe (vgl. Gebauer 2017, S. 216). Auch die bereits erwähnte „Surgical Safety Checklist“ der WHO entspricht diesem Typus. Bei diesen Checklisten handelt es sich um Gedächtnishilfen, die einzelne Prüfschritte systematisch auflisten, um sicherzustellen, dass diese chronologisch abgearbeitet werden, und nichts vergessen wird (vgl. Reason 1994, S. 295). Die Ausführenden dokumentieren das Erledigen der einzelnen Schritte bspw. durch Namenszeichen, das Eintragen von Daten oder schlichtes Abhaken.

Read-Do-Checklisten

Diese Checklisten kommen selten zum Einsatz, weil sie Anweisungen enthalten, die nur angewendet werden müssen, wenn eine Ausnahmesituation bzw. eine Notlage eingetreten ist. Diese Read-Do-Checklisten unterstützen die Anwender dabei, die erforderlichen Maßnahmen vollständig auszuführen, um die Notsituation zu bewältigen (vgl. Gebauer 2017, S. 216). Solche Checklisten können bspw. hilfreich sein, wenn eine Pflegekraft in der ambulanten Pflege keinen Zugang zur Wohnung eines Klienten hat und vermutet, dass eine lebensbedrohliche Situation besteht oder wenn eine Einrichtung auf Grund eines Feuers evakuiert werden muss. Eine Dokumentation der ausgeführten Tätigkeiten auf der Checkliste ist meistens nicht gefordert.

Checklisten zur Entscheidungsunterstützung

Diese Checklisten werden angewendet, wenn unerwar-

tete Situationen, eine Entscheidung erfordern, um handlungsfähig zu bleiben. Diese Checklisten enthalten typischerweise offene Fragen, die dazu dienen, den Entscheidungsprozess zu strukturieren (vgl. Gebauer 2017, S. 216). Solche Entscheidungshilfen, sollen den Problemraum um weitere Aspekte erweitern, um so die „Tendenz, vertraute, aber unangebrachte Lösungen anzuwenden“ zu korrigieren (vgl. Reason 1994, S. 295). Anwendungsbeispiele aus dem Gesundheits- und Sozialwesen sind Leitfäden (bzw. Checkliste) für das Vorgehen beim Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung und zur Krisenkommunikation. Um die Entscheidungen später nachvollziehbar zu machen, muss der Entscheidungsprozess in einem Protokoll dokumentiert werden.

Die Akzeptanz von Checklisten fördern

Die Akzeptanz von Checklisten kann gefördert werden, indem Mitarbeitende, die mit der Praxis vertraut sind, in die Erstellung der Checklisten einbezogen werden.

Checklisten sollten möglichst kurzgefasst werden und sich auf das Wesentliche beschränken. Bei der Gestaltung von Checklisten sollte auf ein übersichtliches Layout geachtet werden, das den Nutzern eine schnelle Orientierung erlaubt (vgl. Gebauer 2017, S. 217). Falls möglich sollten „interaktive Checklisten“ (Reason 1994, S. 295) genutzt werden. Gemeint sind Checklisten, die entweder durch zwei Personen zur gegenseitigen Kontrolle verwendet werden oder elektronische Checklisten, die „den Benutzer nicht nur Schritt für Schritt bei dem anleiten, was zu tun ist, sondern ihn auch auffordern zu prüfen, ob Handlungsschritte, die gern vergessen werden, ausgeführt sind“ (Reason 1994, S.294).

Mitarbeitende müssen sorgfältig in der richtigen Anwendung von Checklisten geschult und trainiert werden. Darüber hinaus sollte die Implementierung einer neuen Checkliste durch Audits unterstützt werden, um Hindernisse bei der Anwendung zu identifizieren und durch Korrekturmaßnahmen zu beseitigen. Im Sinne der ständigen Verbesserung müssen Checklisten regelmäßig, zum Beispiel im Rahmen der internen Audits, auf Plausibilität und Aktualität überprüft werden.

Literaturverzeichnis:

Fudickar A, Hörle K, Wiltfang J, Bein, B 2012 „Surgical Safety Checklist“ der Weltgesundheitsorganisation. Auswirkungen auf Komplikationsrate und interdisziplinäre Kommunikation. In: Dtsch Arztebl Int 109(42): 695-701.

Gebauer A 2017 Kollektive Achtsamkeit organisieren. Strategien und Werkzeuge für eine proaktive Risikokultur. Stuttgart: Schäffer-Pöschel.

Maslow A H 1966 The Psychology of Science: A Reconnaissance. New York: Harper & Row.

Reason J 1994 Menschliches Versagen. Psychologische Risikofaktoren und moderne Technologien. Heidelberg: Spektrum-Verlag.



Ausbildungen für Qualitätspersonal 2024

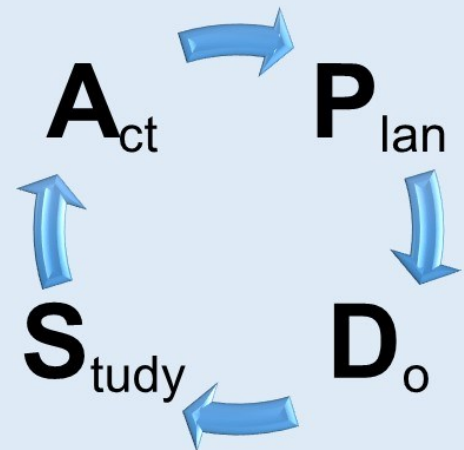
im Sozial- u. Gesundheitswesen

- **Qualitätsmanagementbeauftragte*r**

Februar - Juni 2024

- **Qualitätsauditor*in**

2. - 6. September 2024



Qualitätsmanagementbeauftragte*r

Die Qualität der Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen ist für die Zufriedenheit und das Wohlergehen der Kunden von entscheidender Bedeutung. Um diese Qualität sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern, ist es notwendig, ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015 einzuführen und anzuwenden. Diese Norm legt die Anforderungen an ein QM-System fest, das auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden sowie anderer relevanter interessierter Parteien ausgerichtet ist. Dabei werden auch die Risiken und Chancen berücksichtigt, die sich aus dem internen und externen Kontext der Organisation ergeben. Außerdem fördert die Norm den Umgang mit Wissen als wichtige Ressource für die Organisation.

Die Weiterbildung vermittelt den Teilnehmenden das notwendige Wissen und die Fähigkeiten, um ein QM-System nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015 zu planen, einzuführen, zu überwachen und zu verbessern. Die Teilnehmenden lernen die Grundlagen des Qualitätsmanagements sowie die Anforderungen der Norm kennen. Sie erfahren, wie sie eine Qualitätspolitik formulieren, Qualitätsziele festlegen, Prozesse gestalten und dokumentieren, Audits durchführen und Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen ergreifen können. Die Weiterbildung beinhaltet auch praktische Übungen, in denen die Teilnehmenden verschiedene Methoden des Qualitätsmanagements anwenden.

Die Weiterbildung richtet sich an Beschäftigte und Studierende im Sozial- und Gesundheitswesen, die sich für das Thema Qualitätsmanagement interessieren oder eine verantwortliche Rolle in diesem Bereich übernehmen wollen. Die Weiterbildung entspricht den Vorgaben des Leitfadens zur Ausbildung von QM-Fachpersonal und bereitet die Teilnehmenden auf eine mögliche Personenzertifizierung nach DIN EN ISO 17024 vor. Die Weiterbildung umfasst 80 Unterrichtseinheiten in 10 Tagen.

Die 10-tägige Weiterbildung kostet 2150,00 € (zzgl. MwSt.). Im Preis sind Schulungsunterlagen und Tagungsgetränke inbegriffen.

Qualitätsauditor*in

Ein internes Audit ist ein wichtiger Schritt für die Implementierung und Aufrechterhaltung eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9001:2015. Organisationen, die ein QM-System haben, sollen „regelmäßig interne Audits durchführen, um zu überprüfen, ob das Qualitätsmanagementsystem die Anforderungen erfüllt und wirksam ist“.

Das Ziel des internen Audits ist es, zu prüfen, ob die Organisation das QM-System effektiv umgesetzt hat und pflegt. Die Auditor*in untersucht, wie die Anforderungen der ISO 9001:2015 und die von der Organisation festgelegten Vorgaben in der Praxis angewendet werden und ob die damit verbundenen Ziele erreicht werden können.

Die Ergebnisse des internen Audits werden in die Bewertung des QM-Systems durch die oberste Leitung einbezogen.

Diese Weiterbildung richtet sich an alle Mitarbeiter*innen im Sozial- und Gesundheitswesen und ist speziell auf diese Zielgruppe zugeschnitten.

Die 5-tägige Weiterbildung kostet 1050,00 € (zzgl. MwSt.). Im Preis sind Schulungsunterlagen und Tagungsgetränke inbegriffen.

Weitere Informationen den Weiterbildungsangeboten finden Sie auf unserer Homepage: www.qm-lap.de

Minijob als Projektassistentz (m/w/d)

Das Unternehmen Roland Lapschieß & Peter Stratmeyer GbR vergibt eine Stelle als Projektassistentz im Umfang von sieben Stunden pro Woche.

Roland Lapschieß ist Unternehmensberater im Bereich Qualitätsentwicklung und -management von Gesundheitsunternehmen. Prof. Dr. Peter Stratmeyer war bis September 2021 Hochschullehrer im Department Pflege & Management der HAW Hamburg. Das gemeinsam gegründete Unternehmen dient der Qualifizierung von Pflegekräften insbesondere im Bereich des SGB XI.

Ein Kernelement unserer Arbeit ist das digitale Modellunternehmen CareVi gGmbH (<https://carevi-virtuellepflege.de/>), das als virtuelle Lernumgebung dazu dient, Digitalkompetenz und Praxistransfer von Lernenden durch realitätsnahe Simulationen komplexer betrieblicher Abläufe zu fördern. Zielgruppen sind Auszubildende, Studierende und angehende Führungskräfte der Pflege (<http://www.carevi-learning.de/>). Das Modellunternehmen wurde unter unserer Leitung im Department Pflege & Management entwickelt und nach Ausgründung aus der HAW von uns übernommen und weiterentwickelt.

Zu den Aufgaben der Projektassistentz gehört die fortlaufende Aktualisierung unseres elektronischen Pflegedokumentations- und Pflegemanagementprogramms sowie die Unterstützung von Lerngruppen in der Anwendung des Programms.

Roland Lapschieß &
Peter Stratmeyer GbR



CareVi
Virtuelles Pflegeunternehmen

Wir bieten:

- ein kleines, aber feines, innovatives und sympathisches Team
- gründliche Einarbeitung
- Vergütung 18,25 € / Stunde
- weitgehend freie Zeiteinteilung
- selbständige Tätigkeit
- überwiegend Home-Office

Unser junges Unternehmen befindet sich noch im Aufbau. Sie können uns bei der Entwicklung und Umsetzung von innovativen Lernkonzepten und -materialien unterstützen. Die Stelle ist flexibel gestaltbar und kann bei Bedarf auch mit einem Praxissemester kombiniert werden.

Fühlen Sie sich angesprochen? Haben Sie Fragen?

Wenn Sie Interesse haben oder mehr erfahren möchten, kontaktieren Sie uns gerne unter:

Roland Lapschieß & Peter Stratmeyer GbR

Löhnefeld 26 | 21423 Winsen/Luhe |
Tel: 04171/667773

E-Mail: roland.lapschiess@carevi-learning.de

E-Mail: peter.stratmeyer@carevi-learning.de

Online-QM-Support

Der Online-QM-Support hilft Ihnen, Ihr Qualitätsmanagement zu optimieren. Ob Sie die DIN EN ISO 9001:2015 verstehen und anwenden wollen, Ihre QM-Dokumentation verbessern möchten, Audits planen oder durchführen müssen oder eine Zertifizierung Ihres QM-Systems anstreben - wir beraten Sie schnell, einfach und günstig. Alles, was Sie brauchen, ist ein PC mit Internetzugang und Kamera, um die Videokonferenzsoftware MS-Teams zu nutzen. Der Online-QM-Support kostet nur 30,00 € (zzgl. MwSt) pro 15 Minuten. Sie zahlen nur für die tatsächlich genutzte Zeit. Wenn Sie Interesse haben, schicken Sie mir bitte eine Mail.

roland.lapschiess@qm-lap.de



Online-
QM-Support

Seminarübersicht 2024

Veranstaltung	Termin / Ort	Inhalte
<u>Weiterbildung:</u> Qualitätsauditor*in Gesundheits- u. Sozialwesen	19. - 21.02.2024 DRK Segeberg, Am Ehrenhain 2 24568 Kaltenkirchen	Dieser Lehrgang befähigt zur Durchführung interner Prozessaudits in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Das Qualitätsmanagement der Organisation muss <u>nicht</u> den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 entsprechen.
<u>E-Learning Angebot:</u> Auffrischkurs QM-Personal	Online-Selbstlernkurs (8 Unterrichtseinheiten), Beginn jederzeit möglich.	Dieser Kurs dient Qualitätsmanagementbeauftragten zur Auffrischung ihres Wissen. Teilnehmende, die eine Rezertifizierung anstreben, können die Teilnahmebescheinigung der Zertifizierungsstelle als Schulungsnachweis vorlegen. Dieser Online-Kurs umfasst die Themenbereiche: <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 • Remote-Audits – Auditieren auf Distanz
<u>E-Learning Angebot:</u> Recht in der Pflege Das Online-Selbstlernprogramm "Recht in der Pflege" ist ein Angebot der Roland Lapschieß & Peter Strattmeyer GbR.	Online-Selbstlernkurs (24 Unterrichtseinheiten), Beginn jederzeit möglich.	Das Online-Selbstlernprogramm "Recht in der Pflege" bietet einen Überblick und eine systematische Einführung in wichtige Rechtsthemen, -probleme und -fragen des pflegerischen Alltags. Zur Wissensvermittlung werden Texte, Bilder und zahlreiche Videos genutzt. Fallbeispiele dienen dazu, das Wissen zu vertiefen. Ihren Lernerfolg können die Teilnehmenden mit der Beantwortung von Quiz-Fragen überprüfen.
<u>Ausbildung:</u> Medizinprodukte-Beauftragte*r + Beauftragte*r für Medizinproduktesicherheit	12./13. Februar 2024 14. Februar 2024	Diese Weiterbildung besteht aus zwei Teilen, die zusammen oder unabhängig voneinander besucht werden können. Den Teilnehmenden werden die rechtlichen Regelungen zum Umgang mit Medizinprodukten anhand zahlreicher Beispiele vermittelt. Dozent: Cay Lange (www.mpg-seminare.de)
<u>Weiterbildung:</u> Qualitätsmanagement- beauftragte*r 2024	1. Teil 26.02. - 28.02.2024 (3 Tage) 2. Teil 08.04. - 10.04.2024 (3 Tage) 3. Teil 04.06. - 07.06.2024 (4 Tage)	Der Lehrgang entspricht den Vorgaben des Leitfadens zur Ausbildung von QM-Fachpersonal. Absolvent*innen können sich der akkreditierten Prüfung zur Qualitätsbeauftragten durch eine Zertifizierungsgesellschaft unterziehen. Dozent: Roland Lapschieß
<u>Weiterbildung:</u> Qualitätsauditor*in 2024	2. - 6. September 2024 (5 Tage)	Der Lehrgang entspricht den Vorgaben des Leitfadens zur Ausbildung von QM-Fachpersonal. Absolvent*innen können sich der akkreditierten Prüfung zur Qualitätsauditor*in durch eine Zertifizierungsgesellschaft unterziehen. Dozent: Roland Lapschieß
Weitere Informationen zu den Seminaren und die Anmeldeformulare finden Sie auf unserer Internetseite: www.qm-lap.de		

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

**Der 50. QM-Newsletter
erscheint voraussichtlich
im März 2024.**