

# Ein Leitfaden zur Einführung von Verfahrensweisungen

Für die meisten Einrichtungen stellt das Einführen und das Aufrechterhalten von Verfahrensweisungen eine große Herausforderung dar. In der neuen QMpraxis-Serie zeigen wir Ihnen, wie diese gemeistert werden kann.

**Bremen.** Vorab ist es wichtig zu wissen, dass im modernen Qualitätsmanagement nur noch die Schlüsselprozesse geregelt werden. Das sind die Regelungen, die sicherstellen sollten, dass ein Betrieb reibungslos funktioniert. Es ist nicht erforderlich Prozesse (Verfahren) zu beschreiben, von denen man ausgehen kann, dass sie in der Ausbildung erlernt wurden, zum Beispiel die Durchführung der Nasen- und Ohrenpflege. Solche Regelungen überfrachten ein QM-Handbuch.

Viele Fragen sind im Vorfeld zu klären. Welche Verfahrensweisung hat oberste Priorität und wer erstellt sie? Welche Literatur muss besorgt werden und von wem? Bis wann soll die Verfahrensweisung fertig gestellt sein und wer führt diese zur Erprobung ein bzw. überwacht die Umsetzung?

Um einen Standard erfolgreich einzuführen ist es erforderlich, fachlich qualifizierte Mitarbeiter



Mehr als drei Sitzungen á 1,5 Stunden sollten für die Entwicklung einer Verfahrensweisung nicht vorgesehen werden. Foto: Höke (Szene gestellt)

mit der Aufgabe zu betrauen. Ein Qualitätszirkel aus drei bis vier Personen eignet sich gut, um Verfahrensweisungen zu entwickeln. Ein externer Moderator kann oft den Prozess der Erstellung beschleunigen, da Diskussionen gelenkt und ggf. abgekürzt werden. Mehr als drei Sitzungen á 1,5 Stunden sollten zum Beispiel für die Entstehung einer Verfahrensweisung nicht eingeplant werden.

Der zweite Schritt, die Einführung der Verfahrensweisung, sollte durch eine Pflegefachkraft bzw. Führungskraft erfolgen, die Moderationstechniken beherrscht und pädagogische Fähigkeiten besitzt. Dabei ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter – zum Beispiel im

Rahmen einer Dienstbesprechung – informiert werden. Um Rechtsverbindlichkeit herzustellen, sollten alle Mitarbeiter die Einführung der Verfahrensweisung mit Handzeichen dokumentieren. Die Vorstellung einer Verfahrensweisung ersetzt die Schulung zum Thema allerdings nicht. So kann der Prozess, wie zum Beispiel die Dekubitusprophylaxe umgesetzt werden sollte, in der Verfahrensweisung festgelegt werden – die fachgerechten Lagerungen müssen aber praktisch geschult und geübt werden.

Besonders häufig sind u.a. Lücken in den Protokollen festzustellen, zum Beispiel im Bewegungsplan. Wenn Protokolle im

Zusammenhang mit Verfahrensweisungen erforderlich sind, so sind sie am besten täglich von der Verantwortlichen auf Vollständigkeit zu prüfen.

Ein weiteres Kontrollinstrument zur Prüfung der fachgerechten Umsetzung ist die regelmäßig durchgeführte Pflegevisite. Die Überwachung und das Aufrechterhalten der Verfahrensweisungen ist eine Führungsaufgabe und obliegt in der Regel der Pflegedienstleitung, der Wohnbereichsleitung und der Qualitätsbeauftragten.

Der Aufbau sollte immer identisch sein. Zu den Inhalten gehören folgende Angaben:

- Name der Einrichtung, um die Verfahrensweisung eindeutig zuordnen zu können.
- Eindeutige Bezeichnung, z. B. Sturzprophylaxe.
- Eine klare Zielsetzung ist formuliert.
- Die Freigabe der Verfahrensweisung muss nachweisbar sein. In der Regel übernimmt das die PDL oder die Qualitätsabteilung.
- Klare Verantwortlichkeiten für die Durchführung. Wenn mehrere Berufsgruppen beteiligt sind, beschreiben Sie genau, wer welche Aufgabe bei der Erfüllung übernimmt.

- Die Vertretung muss gesichert sein.
- Damit nicht veraltete Verfahrensweisungen im Umlauf sind, versehen Sie diese mit einem Änderungsdatum.

Darüber hinaus ist es sinnvoll, die Verfahrensweisungen nach der Freigabe und der Vorstellung im Team nur im Qualitätshandbuch zu veröffentlichen. Wenn mehrere Exemplare im Umlauf sind, kommt es oft zu Problemen, sobald die Fassung geändert wurde. Des Weiteren sollte klar kommuniziert werden, dass das Vervielfältigen und die Weitergabe an Unbefugte verboten ist. Das QM-Handbuch und die darin enthaltenen Verfahrensweisungen sollten mindestens alle zwei Jahre geprüft und ggf. angepasst werden.

Thema der nächsten Ausgabe: Verfahrensweisung am Beispiel der Dekubitusprophylaxe. //

## INFORMATION

Diese Rubrik wird betreut von: Elisabeth Franzen, Qualitäts Bremen, Bismarckstraße 101, 28203 Bremen, Tel.: (04 21) 83 54 85-0, E-Mail: info@qualitas-bremen.de, Internet: www.qualitas-bremen.de