

Die Prozesse verbessern

INTERNE AUDITS SIND EIN ZENTRALES FÜHRUNGSINSTRUMENT zur Qualitätssicherung in Tagespflegen. Der Soll-Ist-Abgleich dient dazu, die festgelegten Regelungen mit der Praxis in Einklang zu bringen. Machen Sie einen Selbst-Check. Aber Achtung: Interne Audits sind nicht für den „Prüfer“, sondern für das Team.

TEXT: MELANIE ECKART

Laut dem 7. Qualitätsberichts des MD-Bund liegen für 2021 folgende Daten vor: Von den 680 geprüften Tagespflegeeinrichtungen tragen 7,4 Prozent ein Qualitätssertifikat (= 50 Einrichtungen). Daraus lässt sich schließen, dass systematische QM-Werkzeuge, wie beispielsweise das „Interne Audit“, bisher höchst selten in den Tagespflegen verankert sind. Dabei ist es ein zentrales Führungsinstrument zur Qualitätssicherung. Der Soll-Ist-Abgleich dient dazu, die festgelegten Regelungen mit der Praxis in Einklang zu bringen und Verbesserungspotenziale aufzudecken. Neue Anforderungen aus diversen Einflussfaktoren der Pflegebranche fließen in die Prozessgestaltung herein. Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Qualitätsstandards laut MuG, QPR-TP, DNQP usw. wird so systematisch überprüft und sichergestellt. Erkannte Korrekturbedarfe münden in einer Maßnahmenplanung und führen zu einer Qualitäts- und Effizienzsteigerung der Prozesse.

Es geht um einen Soll-Ist-Abgleich
Der Begriff „Audit“ entstammt dem lateinischen „audire“ und bedeutet „hören“ oder auch „Anhörung“. Im Audit geht es also um gutes Zuhören. Der Auditor/die Auditorin hat den Auftrag, Fragen – zum Beispiel zu einem bestimmten Arbeitsprozess zu stellen, Dokumente einzusehen sowie die Arbeitsumgebung zu betrach-

ten. Die Auditierten sind die Teammitglieder, die berichten, wie sie diesen Arbeitsprozess umsetzen. Es geht also im Audit um einen Soll-Ist-Abgleich.

Sie können ein internes Audit durch einen externen Berater oder eine externe Beraterin durchführen lassen oder durch einen geschulten internen Mitarbeiter, der aber von dem auditierten Be-

reich „unabhängig“ sein muss. Ein Audit dient der kollegialen Unterstützung – und nicht dem Zwecke disziplinarischer Maßnahmen. Ein Audit ist keine ausschließliche Dokumentenprüfung.

Begriffserklärungen und Arten

Ein internes Audit können Sie auf unterschiedliche Weise durchführen:



EXPERTENTIPP

Einführung von internen Audits

- Erstellen einer Verfahrensanweisung.
- Klären, wer die internen Audits durchführen soll.
- Erstellung eines Audit-Jahresprogramms und Infos an Ihr Team.
- Audittermine mit Dienst- und Urlaubsplanung abstimmen.
- Einladung zu Auditterminen mit Auditplan.
- Sicherstellen, dass die zu auditierenden Mitarbeitenden zur Verfügung stehen.
- Ihre QM-Dokumentation bietet eine geeignete Basis.



MELANIE ECKART
Inhaberin der Unternehmensberatung QManagement, eckart-qm.de





Auditprozesses, zur Durchführung anhand bestimmter Frageformen sowie die Auditdokumentation und -auswertung dazu.

Ablauf im Sinne des PDCA-Zyklus

Plan = Planung: Sie erstellen zum Ende eines jeden Geschäftsjahres für das darauffolgende ein Audit-Jahresprogramm, das mindestens ein internes (zur Verbesserung der internen Prozesse) und ein externes Audit (zur Aufrechterhaltung der Zertifikate) enthält.

Do = Durchführung: Sie erstellen einen Auditplan (Einladung zum Audittermin), der neben dem Termin auch den Zeitumfang, die auditierten Prozesse sowie die auditierten Mitarbeitenden aufzeigt. Jedes Audit wird durch einen leitenden Auditor bzw. gemeinsam mit einem Co-Auditor (m/w/d) durchgeführt.

Check = Prüfen: Der/die Auditor/in hat sich mit den zu auditierenden Prozessen in der Vorbereitung vertraut gemacht. Er/sie hat eine Checkliste bzw. einen Leitfaden mit Fragen entwickelt und nutzt diesen gleichzeitig als Protokoll im Auditinterview.

Act = aktiv handeln/verbessern: Über die durchgeführten Audits werden Audit-Berichte erstellt. Ausgewiesene Korrekturmaßnahmen übertragen Sie in einen Maßnahmenplan, setzen ihn um und überprüfen die Wirksamkeit der Ergebnisse. Alle Audit-Berichte werden in der jährlich stattfindenden Managementbewertung ausgewertet. ✨

Zusatzmaterial zum Beitrag finden Sie online unter tp-tagespflege.net/downloads

- Als Systemaudit: Dann prüfen Sie Ihr ganzes QM-System; also alle Regelungen, die Sie sich zur Qualitätssicherung selbst erarbeitet haben.

- Als Prozessaudit: Dann prüfen Sie einzelne einrichtungsinterne Prozesse in Ihrer Tagespflege und schauen damit „in die Tiefe“ der Prozesse hinein.

- Als Produktaudit: Ein Begriff, der eher in produzierenden Betrieben von Bedeutung ist.

Und dann gibt es da auch noch diese Begriffe:

- First-Party-Audit: Das ist Ihr internes Audit, wie oben bereits beschrieben.

- Second-Party-Audit: Damit ist ein Lieferantenaudit gemeint, das Sie durchführen, wenn die Schnittstelle zum externen Dienstleister verbessert werden soll.

- Third-Party-Audit: So bezeichnet man ein externes Audit mit einer Zertifizierungsstelle, um beispielsweise die

Konformität mit einem QM-Regelwerk, wie der DIN EN ISO 9001, per Zertifikat nachzuweisen.

Voraussetzung für die Einführung

Für die Einführung von Audits sollte die Einwilligung der obersten Leitungsebene vorliegen. Denn die Planung, Durchführung und Auswertung von internen wie externen Audits bindet personelle und finanzielle Ressourcen. Ebenfalls ist die Wirksamkeit dieses Führungsinstrumentes abhängig von der Verbindlichkeit. Wenn sich keiner an die „Audit-Regeln“ hält, kann es nicht funktionieren. Zu den personellen Ressourcen gehören ein oder mehrere, als Auditorqualifizierte, Mitarbeitende. Der/die QMB ist zwar mit den QM-Regelungen vertraut, trotzdem gehören auch das Wissen zum Aufbau eines

IMPRESSUM

TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln, tp-tagespflege.net
 Verlag: Vincentz Network GmbH & Co.KG, Plathnerstr. 4c, 30175 Hannover
 T +49 511 9910-000
 Ust.-ID-Nr. DE 115699827
 Das gesamte Angebot des Verlagsbereiches Altenhilfe finden Sie auf vincentz.de
 Chefredaktion (V.i.S.d.P.):
 Lukas Sander (ls), T +49 511 9910-121
lukas.sander@vincentz.net
 Redaktion: Sonja Thielemann (thi),
 T +49 511 9910-133
sonja.thielemann@vincentz.net
 Redaktionsassistent: Nicole Franz,
 T +49 511 9910-115
nicole.franz@vincentz.net
 Verlagsleitung:
 Dr. Dominik Wagemann (dw)
dominik.wagemann@vincentz.net
 T + 49 511 9910-101
 Medienproduktion:
 Nathalie Heuer (Leitung),

Rechtsgrundlagen:
 Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne die ausdrückliche Zustimmung des Verlages strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
 Die Einholung des Abdruckrechts für dem Verlag zugesandte Fotos obliegt dem Einsender. Überarbeitungen und Kürzungen eingesandter Beiträge liegen im Ermessen der Redaktion. Zuschriften an die Redaktion dürfen, sofern es nicht ausdrücklich vom Zusender ausgeschlossen wird, als Leserbrief veröffentlicht werden.
 Beiträge, die mit vollem Namen oder mit einem Kurzzeichen des Autors gekennzeichnet sind, stellen die Meinung des Autors dar und nicht notwendigerweise die der Redaktion. Der Verlag, seine Mitarbeiter

und die Autoren setzen Künstliche Intelligenz (KI) zur Unterstützung der Qualität ein. Dabei wird jeder durch KI unterstützte Inhalt von einem Menschen überprüft, bevor er veröffentlicht wird.
 Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Zeitschrift berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne Weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

Anzeigen:
 Teamleitung: Tobias Bergmeier,
 T +49 511 9910-152
tobias.bergmeier@vincentz.net
 Beratung Geschäftsanzeigen:
 Vera Rupnow, T +49 511 9910-154
vera.rupnow@vincentz.net

Gültige Anzeigenpreislise: Nr. 8, Preisstand 1.1.2025. Die Media-Daten sind zu finden unter media.vincentz.de

Abo / Leserservice:
 T +49 6123 9238-253
 F +49 6123 9238-244
service@vincentz.net
 TP Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln erscheint monatlich in gedruckter und digitaler Form. Zugang zum digitalen Angebot unter tp-tagespflege-digital.net
 Abonnementpreis print und digital 167 € pro Jahr.
 Schüler/-innen und Studenten/-innen erhalten gegen jährliche Vorlage eines Studiennachweises 20% Nachlass auf den Brutto-Jahrespreis.
 Alle Preise sind inkl. MwSt. und Versand.
 Bei vorzeitiger Abbestellung anteilige Rückerstattung der Jahrespreise.
 Bei höherer Gewalt keine Lieferpflicht.
 Gerichtsstand und Erfüllungsort: Hannover
 Druck: johnen-druck GmbH & Co. KG
 © Vincentz Network GmbH & Co. KG
 ISSN: 2567-4595