

Immer besser werden

ES GIBT VERSCHIEDENE AUSLÖSER für den Start eines Verbesserungsprozesses in Ihrer Tagespflege. Und verschiedene Tools, die die Umsetzung des Verbesserungsvorhabens unterstützen. Für eine erfolgreiche Strecke ist die Planung von Maßnahmen unerlässlich. Zu guter Letzt, angekommen im Ziel, erfolgt immer die Auswertung.

TEXT: MELANIE ECKART

In der Theorie kennen Sie alle den PDCA-Zyklus nach William E. Deming: Erst planen (PLAN), dann durchführen (DO), unterwegs immer prüfen (CHECK), zu guter Letzt aktiv werden und verbessern (ACT), wenn das Ziel noch nicht erreicht ist. Im Praxis-Alltag wird das letzte bedeutungsvolle Tortenstück „A“ gerne vergessen. Dabei kann so ein „Tortenstück“ sahnemäßig gut Ihren kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) toppen.

Die Führungskraft ist nicht allein verantwortlich für die fortlaufende Qualitätsverbesserung. Vielmehr liegt ihre Verantwortung darin, sich zurückzunehmen und in das Team zu vertrauen, deren Kompetenzen zu fördern und das Team stark zu machen, damit sich jeder mit Selbstvertrauen auf den Weg machen kann.

Tools zum Ausprobieren

Im Qualitätsmanagement (QM) sprechen wir von „Fakten-gestützte Entscheidungsfindung“. Eine Dokumentation ist aber nur dann sinnvoll, wenn sie zu etwas nützlich ist! Externe Prüfungen schließen zumeist, aber nicht immer, mit einem Bericht ab. Trotzdem ist es immer sinnvoll, sich formlos eigene Notizen zu machen. Denn Sie selbst entdecken Schwachstellen, denen Sie sich später zuwenden wollen – und übernehmen so Selbstverantwortung.



EXPERTENTIPP

Maßnahmenplanung

Ergebnisse aus Prüfungen, Beschwerden, Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschlägen ziehen einen Handlungsbedarf nach sich. Sehr klassisch kann ein Maßnahmenplan als Word- oder Excel-Datei erstellt werden. Es empfiehlt sich eher ein sogenannter „Master-Maßnahmenplan“ (siehe Hinweis am Ende des Beitrages). In eine Exceltabelle können die einzelnen Tabellenblätter für die unterschiedlichen Auslöser genutzt werden. So agieren Sie nur mit einer Datei und



MELANIE ECKART

Inhaberin der Unternehmensberatung QManagement, eckart-qm.de

können den Bearbeitungsstatus leicht erkennen.

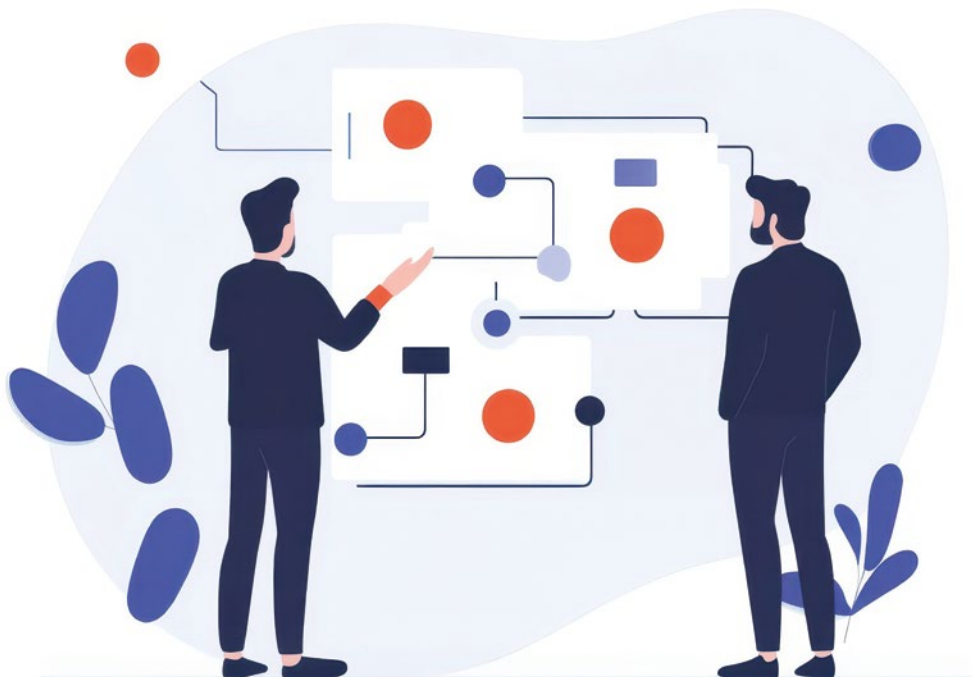
Für Unternehmen, die Microsoft 365 nutzen, bietet sich die kostenfreie App „Planner“ an. Microsoft Planner kann Ihnen helfen, all Ihre Aufgaben, Listen mit anstehenden Erledigungen, Pläne und Projekte nachzuverfolgen



- **KVP-Bogen** (Fo Verbesserungswesen: Wenn Sie eine Idee benötigen, wie Sie mit einem Papier-Formular schnell und übersichtlich Beschwerden, Lob, Verbesserungsideen und Fehler dokumentieren und verfolgen wollen, können Sie den KVP-Bogen nutzen (siehe Hinweis am Ende des Beitrages). Mit einer analogen Dokumentation – einer für alles – können Sie es Ihrem Team leicht

machen, die Meldungen zu dokumentieren. Bis zum Ergebnis-Status ist alles auf einer Seite ersichtlich.

- **QR-Code Feedback** (Handreichung QR-Code): Für diejenigen unter Ihnen, die eher digital unterwegs sind, bietet sich ein QR-Code (siehe Hinweis am Ende des Beitrages) an, zur einfachen Einholung von Feedbacks. Mit Microsoft 365 „Forms“ können Sie schnell und unkompliziert



ohne Zusatzkosten einen Feedbackbogen erstellen, der sowohl intern als auch extern genutzt werden kann. Sie haben die Möglichkeit, das Formular individuell anzupassen, Fragen hinzuzufügen und die Antworten effizient auszuwerten.

- **Mini-Projekte** (Fo Mini-Projekte): Sie wollen vielleicht eine Gäste-Befragung durchführen oder einen Verbesserungsvorschlag umsetzen und das Thema ist etwas komplexer? Dann hilft Ihnen vermutlich eine kleine Projekt-Struktur (siehe Hinweis am Ende des Beitrages). Ermutigen Sie Ihr Team, gewinnen Sie mindestens zwei Mitarbeitende, die sich mit diesem Mini-Projekt selbstständig auf den Weg machen und ein Konzept nach der vorgegebenen Struktur entwickeln.

- **Teams-Kanal:** Für Leser, die gerne digital unterwegs sind und über einen Microsoft 365 Account verfügen, bietet sich ein Teams-Kanal an. Sie können ein Team „Tagespflege Sonnenschein“ einrichten mit einem Kanal „Verbesserungswesen“. Alle Mitarbeitenden mit einem Teams-Zugang können formlos einen kurzen Text posten. Sie können auch mehrere Kanäle einrichten und so noch differenzierter „Beschwerden“, „Verbesserungsideen“ usw. separieren.

- **Pflegedokumentation:** Wenn Sie mit einer Pflegedokumentations-Software arbeiten, bietet sich diese ebenfalls für Eintragungen im Sinne des Verbesserungswesens an. Der Pflegebericht hat den Charme, dass Sie Kategorien einrichten können. .

Auswertung

Sie haben jetzt Ihr Ziel erreicht! Wie eingangs erwähnt, kommen wir jetzt zum letzten, bedeutungsvollen Tortenstück „A“ im PDCA-Zyklus. Eine systematische Datenanalyse, mindestens einmal im Jahr, zeigt Ihnen, ob Sie aus den Verbesserungsmeldungen etwas gelernt haben. Sie filtern die Erfolge heraus und können diese gemeinsam im Team feiern. Sie filtern auch den weiteren Handlungsbedarf heraus. Bildlich gesprochen ist jetzt also der Torte nur noch das Sahne-häubchen aufzusetzen. Und darauf können Sie stolz sein. ✨

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

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 Anzeigenpreisliste: 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