

Auf dem (eigenen) Prüfstand

Flankierend zu den bundesweit vorgegebenen externen Qualitätssicherungsverfahren im Bereich der Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen haben die Medizinischen Dienste zusätzlich interne Maßnahmen entwickelt. MDK *forum* berichtet beispielhaft über die interne Qualitätssicherung des MDK Bayern.

UNTER DEM MOTTO »Wer Qualität prüft, muss Qualität bieten« hat der MDK Bayern von Maßnahmen der Praxisbegleitung bis hin zu Fallbesprechungen eine umfassende interne Qualitätssicherung aufgebaut. Ziel ist eine einheitliche Qualität der Prüfungen sowie der Prüfberichte.

Maßnahmen vor Ort

Die *Praxisbegleitung* findet je Mitarbeiter alle zwei Jahre obligatorisch in zwei Varianten statt: durch die Führungskraft und durch einen Kollegen. An einem festgelegten Tag begleiten die Führungskräfte bzw. die Kollegen die Prüfung und geben Tipps für mögliche Verbesserungen. Der Beobachter greift dabei nicht in das Prüfgeschehen ein, sondern hält die Beobachtungen schriftlich in einem standardisierten Bogen fest. Dieser Prüfbogen umfasst verschiedene

Teamegeist und Kommunikation stärken

Qualitätskriterien, wie Zeitmanagement oder die Einhaltung der Prüfungsrichtlinien, und dient als Grundlage für eine objektive Einschätzung. Am Ende jeder Begleitung steht das Reflexionsgespräch, in dem eine Rückmeldung stattfindet. Gelungene Vorgehensweisen werden dabei hervorgehoben und möglicher Verbesserungsbedarf aufgezeigt. Als Ergebnis der Begleitung durch die Führungskraft können beispielsweise individuelle Verbesserungsmaßnahmen wie Fortbildungen festgelegt werden. Die kollegiale Praxisbegleitung ergänzt dieses Angebot und ermöglicht, Rückmeldung zu erhalten und diese auf Augenhöhe mit Kollegen zu diskutieren. Die Erkenntnisse aus den einzelnen Begleitungen werden zudem anonymisiert gesammelt und evaluiert, um übergreifende Maßnahmen entwickeln zu können.

Das Angebot der *kollegialen Fallberatung* steht unter dem Motto »Kollegen beraten Kollegen«: Die Prüfer treffen sich dreimal jährlich in acht kleinen Teams, um über kritische Situationen, Konflikte oder belastende Vorkommnisse zu sprechen. Dabei können sie ihr Vorgehen diskutieren, analysieren und bei der Lösungsfindung von den Erfahrungen der Kollegen profitieren. In den Besprechungen überwiegt ein ausgeprägter Praxisbezug, und es zeigt sich, dass die Hemmschwelle zur Diskussion im kleinen Kreis wesentlich geringer ist. Eine Evaluation hat ergeben, dass diese Maßnahme bei den Mitarbeitern besonders beliebt ist, weil die gemeinsame Lösungsorientierung im Vordergrund steht und der Teamgeist sowie die Kommunikation untereinander gestärkt werden. Sollten keine Lösungen gefunden werden oder ein Problem weitreichendere Maßnahmen erfordern, entscheidet das Team, ob die Führungskräfte informiert werden, um bei einer Lösungsfindung zu unterstützen.

Ziel: eine einheitliche Prüfung

Die genannten Instrumente greifen ineinander: So kann aus der Rückmeldung aus einer Praxisbegleitung ein Gesprächsthema einer kollegialen Fallberatung werden und Ergebnisse der Diskussionen können zu neuem Fortbildungsbedarf führen. Der standardisierte Rückmeldebogen der Praxisbegleitungen findet sich beim Einarbeitungskonzept neuer Mitarbeiter wieder. Somit unterstellt sich der MDK also den gleichen Ansprüchen einer internen Qualitätssicherung, wie sie auch von den Pflegeeinrichtungen im Rahmen der Qualitätsprüfungen gefordert werden. Gemeinsames Ziel aller Maßnahmen ist die Förderung einer einheitlichen Qualitätsprüfung.



Heike Franzen-Krapoth ist Leiterin Externe Qualitätssicherung MDK Bayern.
heike.franzen-krapoth@mdk-bayern.de



Dominique Labouvie ist Fachberater Grundsatzfragen Pflege MDK Bayern.
dominique.labouvie@mdk-bayern.de