

## SERVICE SPEZIAL // DIGITALISIERUNG

### Digitales Qualitätsmanagement

# Klare Prozesse bringen enormen Zeitgewinn

In dem stark heterogenen Umfeld des Caritasverbandes Bruchsal kommt es auf ein solides Organisations- und Qualitätsmanagement an, um den Anforderungen gerecht zu werden. Ein integriertes Management-System hilft dabei.

Von Johannes Woithon

**Bruchsal //** Auf die rund 700 hauptamtlichen und 300 ehrenamtlichen Mitarbeitenden des Caritasverbandes Bruchsal sollten sich die Schwachen der Gesellschaft und Menschen in Not stets verlassen können. Diesem Anspruch kann man nur mit gutem, solidem Organisations- und Qualitätsmanagement gerecht werden – erst recht in einem stark heterogenen Umfeld.

Immerhin betreibt der Verband neben mehreren Pflegeheimen auch Jugendzentren, eine Tagesstätte für psychisch kranke Menschen, Tafeln und ambulant betreute Wohngemeinschaften. Umso wichtiger ist es, die knappen Ressourcen so effizient wie möglich einzusetzen. Dieser Anspruch soll auf allen Ebenen des Wohlfahrtsverbandes gelten, auch im Qualitätsmanagement (QM). Deshalb entschied sich der Caritasverband Bruchsal für die Einführung eines integrierten Managementsystems. Dieses konnte nicht nur das QM auf eine neue Ebene heben, sondern schafft auch mehr aktive Zeit für pflegebedürftige Menschen.

### Professionalität und Einhaltung von Standards sind Pflicht

Insbesondere im Bereich der Altenpflege sind die Anforderungen an die Qualitätssicherung sehr hoch. Professionalität und die Einhaltung von Standards sind Pflicht. Die Dokumentation im Pflegeprozess ist dabei ein essentielles Instrument. Vom Krankenpflegegesetz, über das Sozialgesetzbuch der Pflegeversicherungen, bis hin zum Pflege-TÜV ist festgelegt, dass Pflege prozesshaft stattfinden muss. Um den Überprüfungen der Qualität und der geregelten Abbildung des Prozesses gerecht zu

werden, entschied sich der Caritasverband bereits vor zehn Jahren, entsprechende Managementprozesse zu etablieren.

„Wir starteten ein breit angelegtes Projekt“, schildert Jürgen Häffner, Qualitätsmanagementbeauftragter des Caritasverbandes Bruchsal, das Vorgehen. „In dem damaligen QM-System wurden die Prozesse für die stationäre, ambulante und teilstationäre Pflege abgebildet.“ Die Lösung leistete zunächst gute Dienste. Als sie allerdings Ende 2017 an ihre Grenzen stieß, beschloss man, künftig auf ein System für den gesamten Verband zu setzen.

„Der Verband ist stark heterogen organisiert“, erklärt Häffner. „Das damals eingesetzte Tool war aus meiner Sicht mit dieser vielschichtigen Struktur überfordert.“ So begann die Suche nach einer geeigneten und praxisbewährten Lösung – ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) für den Gesamtverband.

### Den Arbeitsalltag in Pflegeheimen erleichtern

Bei der Recherche nach einem passenden System informierte sich Jürgen Häffner auch bei anderen sozialwirtschaftlichen Verbänden und wurde so auf das integrierte Managementsystem (IMS) orgavision aufmerksam. „In der Sozialwirtschaft ist insbesondere ein System in aller Munde“, sagt er. „Wir haben uns von den positiven Empfehlungen leiten lassen und beschlossen, es ebenfalls zu testen.“

Das IMS sollte seine Anwender schnell und strukturiert bei der täglichen Bearbeitung von organisatorischen Aufgaben – etwa in Pflegeheimen – unterstützen. Überzeugend war für Häffner dabei vor allem die mit dem Tool mögliche Abbildung al-



Wer eine Prozessbeschreibung prüfen, freigeben oder zur Kenntnis nehmen soll, kann mit dem Freigabeprozess genau angegeben werden. Foto: Adobe Stock/Rostislav Sedlacek

ler QM-relevanten Aufgaben, wie die Dokumentenlenkung oder die automatische Versionierung der Dokumente und Prozessbeschreibungen. Und das überall: Unabhängig vom jeweiligen Standort rufen sie notwendige Informationen ab, wie etwa Anleitungen für die Hygiene.

„Auf diese Weise sind Kenntnissnahmen beispielsweise von neuen Prozessanweisungen von überall aus möglich“, erläutert Häffner. Auch die intuitive Web-Oberfläche des Systems schätzen die Anwender sehr. Und Jürgen Häffner sieht einen weiteren Vorteil: „Da das Programm in der Cloud liegt, hat unsere EDV mit der Pflege und Wartung kaum Aufwand.“

Einer der größten Gewinne durch das neue System ist für Jürgen Häffner ganz klar der neue Freigabeprozess: „Man kann genau angeben, wer eine neue Prozessbeschreibung prüfen, freigeben und zur Kenntnis nehmen soll“, erklärt er. „Alles ist im System hinterlegt, abrufbar und lückenlos dokumentiert.“

### Pflegebedürftige und Personal profitieren von klaren Prozessen

In der Corona-Krise erlebte diese Funktionalität eine ganz besondere Dynamik. „Unsere Mitarbeitenden

mussten stets und innerhalb kürzester Zeit die neuen Corona-Verordnungen kennen und die Kenntnis bestätigen“, so Häffner. „Wenn wir beispielsweise einen Ausbruch von COVID-19 im Pflegeheim feststellen, muss alles ganz schnell gehen. Da ist es sehr hilfreich, dass wir auch mit Hilfe unseres Organisationshandbuchs wissen, wer welche Verantwortung trägt und wer sich um was kümmert. Klare Prozesse und die Maßgabe, dass in der Lösung nur die aktuellen Dokumente hinterlegt werden dürfen, führen zu einem erheblichen Zeitgewinn, auch für die zu betreuenden Menschen.“

Diesen Erfolgskurs will der Caritasverband Bruchsal e.V. auch künftig beibehalten. „Wir werden demnächst unsere Sicherheitsbelehrungen in unserem integrierten Managementsystem abbilden“, gewährt Jürgen Häffner einen Blick in die Zukunft. „Wir sind sehr froh darüber, uns für diese Lösung entschieden zu haben“, resümiert der QMB, für den es gelungen ist, die Qualitätsmanagementprozesse auf ein neues Level zu heben.

Der Autor ist Geschäftsführer der orgavision GmbH in Berlin. [orgavision.com](http://orgavision.com)

### NEWSTICKER

#### Neuer Monitor zeigt Luftqualität an

Wenn Menschen über mehrere Stunden in einem Raum sind, erhöht dies die Anzahl der Aerosole und die Ansteckungsgefahr. Darum ist die Überwachung der Luftqualität in Corona-Zeiten unverzichtbar: Der neue Desi-Monitor aus dem Hause Herrmann Lack-Technik GmbH behält die Luftqualität in Räumen im Blick und ist damit ein präzises, multifunktionales Anzeigegerät zur Luftqualitätsmessung, so der Hersteller. Angezeigt werden in Echtzeit der Luftqualitätsindex, Feinstaubgehalt, CO<sub>2</sub>-Anteil, leicht flüchtige Fremdstoffe, Luftfeuchtigkeit und Temperatur. Die Darstellung erfolgt nach dem Ampelprinzip: bedenkliche Werte erscheinen rot, erhöhte, aber noch tolerable Werte gelb, und exzellente Werte in grün. [desi-s.com](http://desi-s.com)

#### Spültechnik: Hygienemanagement per App

Mit der App Meiko Connect lassen sich Hygiene-, Verbrauchs- und Auslastungsdaten von Gewerbespülmaschinen tagesaktuell analysieren. Diese Transparenz trägt zum effizienten und langlebigen Einsatz der Spültechnik bei, teilt das Unternehmen mit. Der Anwender installiert Meiko Connect auf seinem Smartphone. Nun kann er die Daten der Spülmaschine aus dem Betriebstagebuch via Bluetooth auf seinem mobilen Endgerät abrufen. Konkret können Anwender mit der App den Hygienestatus der Spülmaschine einsehen, kontrollieren und alle hygiene- und maschinenrelevanten Daten in Form des Betriebsbuches nach DIN Spec 10534 exportieren und ablegen. User können Spülstatistiken und Verbrauchsdaten einsehen und erhalten Info- und Fehlermeldungen. Auch wann die nächste Wartung ansteht, wird durch die App bekanntgegeben. [meiko.de](http://meiko.de)

### Neue digitale Technologie zur Kontinenzversorgung

## Wechselindikator misst Nässegrad

**Mannheim //** Mit dem Tena SmartCare Wechselindikator stellt Tena eine der ersten Innovationen aus seiner zukunftsweisenden Produktpalette Tena SmartCar vor, teilt der Hersteller mit.

Nachdem der Tena SmartCare Wechselindikator sowohl die europäische CE-Kennzeichnung als auch die US-amerikanische FDA-Zulassung erhalten hat, beginnt eine Pilotphase in ausgesuchten Einrichtungen. Das innovative Produkt ermöglicht es, überflüssige manuelle Überprüfungen der Auslastung eines Inkontinenzprodukts zu reduzieren. Der wiederverwertbare Sensor wird an der Außenseite eines Inkontinenzprodukts angebracht. Anschließend liefert das System über eine App auf dem Smartphone Informationen zum Nässegrad und unterstützt so die Entscheidung, wann das Inkontinenzprodukt gewechselt werden sollte.

Dadurch wird das Wohlbefinden der Bewohner mit Harninkontinenz deutlich verbessert. Sie müssen künftig nicht mehr selbst Bescheid geben, wenn ihr Inkontinenzprodukt gewechselt werden muss. Zudem senkt der Sensor das Risiko von Auslaufen und damit verbundene Hautirritationen. Gleichzeitig sorgt der Indikator für weniger Schlafunterbrechungen und mehr Ruhe bei Bewohnern in der Nacht.

Die Innovation unterstützt Pflegekräfte in ihrem Wunsch, eine qualitativ bessere und effizientere Pflege zu leisten. Die Arbeitsbelastung der Pflegenden wird optimiert, indem die Inkontinenzprodukte zum richtigen Zeitpunkt gewechselt werden – und nicht zu früh oder zu spät. So bleibt dem Pflegepersonal mehr Zeit für andere Aufgaben, so das Unternehmen.

tena.de

### Media4Care als smarterer Alltagshelfer ausgezeichnet

## Seniorenrechtliches Tablet gewinnt im Ideenwettbewerb

**Berlin //** Das seniorenrechtliche Tablet des Berliner Digital Health Start-ups Media4Care wurde mit dem ersten Platz im Produktwettbewerb ausgezeichnet. Mit der leicht zu handhabenden Tabletsoftware können Seniorinnen und Senioren auch ohne technische Vorkenntnisse über Nachrichten oder Videoanrufe auf einfache Weise mit der Familie in Kontakt bleiben. Auf dem Tablet können zudem Fotos von der Familie gespeichert werden. Zusätzliche Unterhaltungsangebote, wie 700 vorinstallierte Videos und Spiele, halten die Senioren geistig fit. Die leicht lesbare Schrift, klare Farben und große Bedienelemente haben die Expertenjury von der einfachen Handhabbarkeit überzeugt.

„Wir freuen uns sehr, dass die Expertenjury erkannt hat, welchen Mehrwert unsere einfach zu bedienende Software älteren Menschen

bietet“, sagt Marc Aurel Engels, Gründer von Media4Care. „Gerade zu Corona-Zeiten ist unser Videotelefonie-Feature sehr hilfreich. Familienangehörige können einen Videoanruf starten, sich mit ihren Eltern oder Großeltern unterhalten und schauen, ob alles in Ordnung ist – trotz Kontaktverbotes.“

Das Media4Care-Tablet wird zwölf Monate in einer von der Agaplesion Bethesda Klinik für Geriatrie eingerichteten Musterwohnung ausgestellt. Hier können Senioren und Angehörige das Tablet ab dem Frühjahr 2021 selbst auszuprobieren.

### Wettbewerb „Daheim dank digital“ mit 17 Teilnehmern

Der bundesweit ausgeschriebene Produktwettbewerb für innovative Technologien wurde von den Projektpartnern Digitale Agenda und dem

media4care.de