

Volle Qualität voraus - Personalisiertes Qualitätsmanagement für freiberuflich Pflegende

Der Gesetzgeber trifft im SGB V und im SGB XI Aussagen inwiefern Qualitätsmanagement die Tätigkeit als freiberufliche Pflegefachkraft beeinflusst. Neben einem kurzen Überblick erfahren Sie hier worauf Sie diesbezüglich zu achten haben und inwiefern Sie zur Optimierung ihrer persönlichen Qualität sich an den allgemeinen Instrumenten zur Optimierung der Qualität bedienen können. Mit diesem Wind in den Segeln heißt es „Volle Qualität voraus!“

Die Definition von Qualität geht auf den lateinischen Begriff „*qualitas*“ zurück und kann mit „*Eigenschaft*“ übersetzt werden. Qualität entspricht nach DIN ISO dem Grad in dem eine Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit, zuvor festgelegter Erfordernisse entspricht (Ertl-Wagner et al. 2013: 2). Pflegequalität ist der „Grad der Übereinstimmung zwischen der tatsächlich geleisteten Pflege und deren bestehenden Erwartungen an die Pflegeleistung“ (Seitz 2015: 88).

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für das Qualitätsmanagement gehen auf die Vorgaben zur Qualitätssicherung der Sozialgesetzbücher, im speziellen SGB V Krankenversicherungsgesetz und SGB XI Pflegeversicherungsgesetz zurück.

Anforderungen an das Qualitätsmanagement nach SGB V

Im Krankenversicherungsrecht (SGB V) gibt es keine spezifischen Regelungen für die Pflege sondern vielmehr für die behandelnde, *stationäre* Institution i.d.R. Krankenhäuser, Reha-Kliniken und Arztpraxen. Freiberufliche Pflege ist aber im Rahmen der Qualitätssicherung indirekt angesprochen, da alle pflegerische Maßnahmen, Dienstleistungen eines Krankenhauses sind.

Laut § 135a SGB V Verpflichtung zur Qualitätssicherung müssen freiberuflich Pflegende als Dienstleister in einer stationären Pflegeeinrichtung ihr Handeln am aktuellen Stand wissenschaftlicher Erkenntnissen ausrichten. Daneben sind alle Leistungserbringer, demzufolge auch Freiberufler zur Qualitätssicherung verpflichtet. Eine Qualitätssicherung ist eine Überprüfung ob alle Maßnahmen des Qualitätsmanagements und sämtliche Abläufe den vorgeschriebenen Vorgaben entsprechen. Diese kann intern aber auch extern z.B. im Rahmen einer Zertifizierung erfolgen.

Anforderungen an das Qualitätsmanagement nach SGB XI

Im Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) werden explizite Rahmenbedingungen für das Qualitätsmanagement in der Pflege formuliert. Es gilt für *ambulante* und *stationäre* Institutionen gleichsam. (vgl. Seitz 2015: 87-88, Dangel & Weidlich 2014: 63-64, BMJV o.J. b)

Laut § 113a SGB XI Expertenstandards zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Pflege sind freiberuflich Pflegende ebenso wie Pflegende, die sich in einem Angestelltenverhältnis befinden, zur Umsetzung der Expertenstandards in der Pflege verpflichtet.

Freiberuflich Pflegende sind daneben dazu verpflichtet an Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsprüfung mitzuwirken. Werden so bspw. ungünstige Rahmenbedingungen, die eine laut Gesetzgeber verbindliche Umsetzung der Expertenstandards verhindert, identifiziert, müssen diese Informationen an die Vertragspartner weitergeleitet werden.

Personalisiertes Qualitätsmanagement - Instrumente gezielt zur persönlichen Optimierung nutzen

Freiberuflich Pflegende können sich ähnlich einer stationären Einrichtung diverser Instrumente zur Optimierung der Qualität bedienen. Mithilfe personalisierten Qualitätsmanagements wird die eigene Tätigkeit als Freiberufler und das damit verbundene Selbst- und Fremdbild optimiert.

Nachfolgend finden sich diverse Ansätze um das persönliche Qualitätsmanagement zu verbessern und zu ergänzen:

- **Konzeption eines individuellen Pflegeleitbilds.** Ein Pflegeleitbild informiert über Werte, Ziele und Prioritäten. Es gibt dabei Freiberuflern, Auftragsgebern und auch Pflegeempfängern Orientierung. Ein Pflegeleitbild kann, zum einen Bestandteil im Kundenkontakt z.B. im Rahmen eines Kontraktgesprächs, zum anderen Fundament der Tätigkeit als Freiberufler sein. Eine Veröffentlichung

auf der privaten Homepage hilft darüber hinaus interessierten Neukunden bei der Orientierung.

- **Benchmarking.** Unter Benchmarking wird normalerweise eine Methode verstanden, um Abteilungen oder Stationen, mit dem Ziel voneinander zu lernen, untereinander zu vergleichen. Der Vergleich findet an zuvor festgelegten Kriterien statt. Freiberufler können sich so z.B. in einem Tandem oder einer größeren Gruppe untereinander vernetzen und gemeinsam für ihre persönliche Tätigkeit bedeutsame Qualitätskriterien herausfiltern. Zu einem vorab definierten Zeitpunkt wird die Erreichung der Kriterien bewertet. Gemeinsam erfolgt eine Ergebnisbewertung, wobei die Vorteile gegenseitig übernommen und negative Aspekte aussortiert werden.
- **Qualitätszirkel.** In einem Qualitätszirkel werden Problemstellungen im interdisziplinären Team aufgedeckt und gelöst. Freiberuflich Pflegende können einen persönlichen Qualitätszirkel durchführen. Dabei betrachten sie einen Aspekt ihrer Tätigkeit aus mehreren Perspektiven z.B. was wäre die medizinische, was die physiotherapeutische, was die betriebswirtschaftliche Sichtweise. Dabei sind die Reflexionsfähigkeit und die Fähigkeit zum multiperspektivischen Denken der Freiberufler gefragt.
- **Fort- und Weiterbildung.** Fort- und Weiterbildung stellt eine bedeutende Säule im Leben eines Freiberuflers da. Die in höchstem Maße eigenverantwortliche Pflicht sein Handeln am aktuellen Stand pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse auszurichten, ist nicht nur vom Gesetzgeber gefordert sondern auch unabdingbares Merkmal des professionellen Selbstverständnisses.
- **Beschwerdemanagement.** Das Instrument des Beschwerdemanagements dient dem professionellen Umgang mit Beschwerden. Freiberuflich Pflegenden ist daher an einem wahrhaftigen Feedback gelegen, um ihre persönlichen Kompetenzen stetig weiter auszubauen und die Zufriedenheit der Pflegeempfänger, der Teammitglieder und der Auftraggeber zu erreichen. Freiberufler können dazu bspw. auf ihrer Homepage eine Möglichkeit zur anonymen Rückmeldung geben. In regelmäßigen Abständen gilt es das eingegangene Feedback zu analysieren und Schlüsse zu ziehen. Mithilfe des Beschwerdemanagements wird nach außen die Fähigkeit zum kritischen und

reflexiven Denken demonstriert, was wiederum einen positiven Effekt auf das persönliche Image und auch auf die Berufsgruppe der freiberuflichen Pflegefachkräfte hat.

Freiberuflich Pflegende sind bemüht ein Höchstmaß an Professionalität mitunter durch eine permanente und prozesshafte Optimierung der Qualität zu erreichen.

Quellen:

BMJV Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (Hrsg.) (o.J. a) Sozialgesetzbuch (SGB) Fünftes Buch (V). Gesetzliche Krankenversicherung. URL: www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/sgb_5/gesamt.pdf (letzter Zugriff: 24.08.2015).

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (Hrsg.) (o.J. b) Sozialgesetzbuch (SGB) - Elftes Buch (XI) - Soziale Pflegeversicherung. URL: www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/sgb_11/gesamt.pdf (letzter Zugriff: 24.08.2015).

Dangel B, Weidlich U (2014) Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement: Regelungen, Instrumente und Verfahren. In: Lektorat Pflege (Hrsg.) Pflege heute 6.A. München: Urban & Fischer / Elsevier, S. 61-74

Ertl-Wagner B, Steinbrucker S, Wagner BC (2013) Qualitätsmanagement und Zertifizierung. Praktische Umsetzung in Krankenhäusern, Reha-Kliniken, stationären Pflegeeinrichtungen. 2.A. Berlin, Heidelberg: Springer.

Seitz AM (2015) Organisation der Pflegearbeit. In: Lektorat Pflege (Hrsg.) Pflegen. Grundlage und Interventionen. München: Urban & Fischer / Elsevier, S. 69-93.