

# QM PRAXIS

Qualitätsmanagement mit Mind Maps einfach und effektiv, Teil 3

## Probleme lösen – Prozesse beschreiben

Mind Maps können auch als Arbeitsmittel dienen, um innerhalb von Qualitätszirkeln Prozessbeschreibungen zu erstellen oder Qualitätsprobleme zu bearbeiten. Zur praxisnahen Umsetzung finden Sie in diesem Artikel Hilfestellungen und Anregungen

**Essen //** Um im Rahmen von Sitzungen und Qualitätszirkeln Themen gemeinsam mit den Teilnehmern zu erarbeiten, fertigen Sie eine Vorlage in Form eines Mind Maps mit dem zentralen Thema sowie einer passenden Grafik im Mittelpunkt und eventuelle Vorgaben für die Menge der benötigten Zweige an. Die einzelnen Punkte zu den Zweigen werden dann mit den Teilnehmern gemeinsam erarbeitet. Die Ausführungen bleiben bei dieser Art der Erstellung besser im Gedächtnis, das Anfertigen selbst macht Spaß und die Zuhörer können sich besser konzentrieren. Die so angefertigten Mind Maps können Sie auch in Ihre Qualitätsaufzeichnungen einfügen und so das Handbuch Ihrer Einrichtung ansprechender gestalten. Nachfolgend finden Sie Beispiele zur Problemlösung und Prozessgestaltung.

### Probleme übersichtlich darstellen

Mit Mind Maps lassen sich innerhalb eines Qualitätszirkels Probleme und deren Ursachen übersichtlich darstellen. Als Ausgangspunkt verwenden Sie - einem Ishikawa Diagramm entsprechend - Oberbegriffe wie Mensch, Methode, Maschine oder Material, um Entstehungsursachen zu ermitteln. Diese Begriffe können bei Bedarf auch ausgetauscht oder ergänzt werden (z.B. durch Mitwelt, Management, usw.). Die vorgegebene Struktur erleichtert den thematischen Zugang und macht die vielfältigen Einflussfaktoren sichtbar.

Durch die grafische Visualisierung prüfen Sie, ob alle Ursachen erfasst wurden. Im Anschluss sollten Sie die Ursachen gezielt werten und die Umsetzung evaluieren. Dies öffnet den Blick für kreative und systematische Lösungswege und bildet gerade in Qualitätszirkeln eine fabelhafte Diskussionsgrundlage. Ein Qualitätszirkel kann zum Beispiel

### PRAXIS-TIPP

Stellen Sie in einem Mind Map gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern die Sturzrisikofaktoren des aktuellen Expertenstandards Sturz, aufgeteilt in personenbezogene, medikamentenbezogene und umgebungsbezogene Faktoren dar. Das Mind Map unterstützt Sie dabei die neuen Informationen zu merken und dauerhaft zu erinnern.

ein Mind Map erarbeiten, das als Einstieg in die Überarbeitung der Vorgaben zur Pflegedokumentation erstellt wird (siehe Downloadhinweis am Ende des Beitrages).

### Prozessübersichten gestalten

Zur Vorbereitung von Prozessbeschreibung für Ihr Qualitätsmanagementhandbuch ist es hilfreich, wenn Sie mit Hilfe eines Mind Maps eine Prozessübersicht zum jeweiligen Thema gestalten (siehe Down-



Mit Mind Maps lassen sich innerhalb eines Qualitätszirkels Probleme und deren Ursachen übersichtlich darstellen. Hier zu sehen: Bernd Kiefer bei der Qualitätszirkelarbeit mit Mind Maps im Waldhausen Stift in Essen. Foto: Rudert

loadhinweis am Ende des Beitrages).

In der Mitte tragen Sie als zentrales Thema den Namen des jeweiligen Prozesses ein. Dem Uhrzeigersinn folgend ergänzen Sie die Prozessart (z.B. Führungs-, Kern-, Wertschöpfungs-, Haupt- oder Teilprozess) und benennen den Prozessverantwortlichen als zuständigen Koordinator. Ziele ergänzen Sie individuell für den jeweiligen Prozess, z.B. „Kundenorientierung“ oder „Umsetzung gesetzlicher Vorgaben“. Die Eingaben für den Prozess können Sie in drei Gliederungspunkten differenzieren. Beschreiben sie erstens den Anstoß als Beginn oder Auslöser des Prozesses, zweitens die externen und internen Lieferanten und drittens die Inputs als Grundlagen zur Prozessgestaltung (z.B. Forderungen aus Regelwerken, Eingangsdokumente, usw.). Als Ergebnisse vermerken Sie die internen und externen Prozesskunden sowie

den Output, als Ende des Prozesses: z.B. das Endprodukt, die letzte Tätigkeit im Prozess, Ausgangsdokumente und ggf. Abnahmekriterien.

Als ergänzende Informationen notieren Sie die für den Prozessablauf notwendigen Ressourcen materieller und personeller Art, weitere interne Festlegungen oder Vereinbarungen zum Prozess sowie die Messungen, mit denen Sie die Zielerreichung überprüfen wollen. Mit der Benennung von Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten runden Sie die Prozessübersicht ab und setzen den Ausgangspunkt für Verbesserungsmaßnahmen.

Wenn Sie die als Mind Map ausgearbeitete Prozessübersicht sowie den Prozessablauf in Ihre Prozessbeschreibung im QM-Handbuch einfügen und mit Kopf- und Fußzeilen versehen, erhalten Sie eine kurze und übersichtliche Prozessbeschreibung, die einer Qualitätsprüfung

standhalten kann. Zudem gestalten Sie Ihr Qualitätsmanagementhandbuch dadurch ansprechender für Ihre Mitarbeiter.

Die Serie wird betreut von Bernd Kiefer und Bettina Rudert, Qualitätsmanager, [www.kiefer-rudert-mind.de](http://www.kiefer-rudert-mind.de)

Buchtipps: Kiefer, B.; Rudert, B.: „Qualitätsmanagement. Mit Mind Maps einfach und effektiv“, Hannover: Vincentz Network 2013, ISBN 978-3-86630-232-7

Beispiele für Mind Maps, die Sie als Ausgangspunkt für Ihre Prozessgestaltung und als Einstieg in die Überarbeitung der Vorgaben zur Pflegedokumentation verwenden können, finden Sie im Internet unter [www.carekonkret.net/Downloads](http://www.carekonkret.net/Downloads).

### INTERVIEW: QM-BEAUFTRAGTE IN DER PRAXIS

## // Weg von den Noten – hin zu einem aussagekräftigen System //

Welche Themen beschäftigen eigentlich QM-Beauftragte anderer Einrichtungen? Welche Projekte wurden erfolgreich umgesetzt? Wo sind praxisnahe Lösungsansätze auch für Ihre Einrichtung? In loser Folge berichten wir hier über innovative Projekte, erfolgreiche Umstrukturierungen oder einfach nur Best-Practice-Beispiele Ihrer Kollegen. Maria Luig, QMB bei der Städt. Seniorenheime Dortmund gemeinnützige GmbH, hat mit zwei Häusern am Projekt Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell (EQMS) des Diözesan Caritasverbandes Münster teilgenommen.

INTERVIEW: SONJA THIELEMANN

**Frau Luig, Sie haben an dem Pilotprojekt „Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell“ teilgenommen. Was war der Anlass?**  
Die acht Häuser der Städt. Seniorenheime Dortmund gemeinnützige GmbH, kurz SHDO, nehmen regelmäßig an Projekten teil, die das Ziel haben, die Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen zu verbessern. In den letzten Jahren haben die externen Qualitätsprüfungen durch den MDK gezeigt, dass die Pflege- und Betreuungsqualität der Bewohner in unseren Häusern

sehr gut ist und die Pflegebedürftigen sehr zufrieden sind. Auch im Hinblick auf die Prüfung der Pflegeplanung und -dokumentation bekamen wir immer sehr gute Noten. Die Dokumentation der Pflege und Betreuung sind durchaus notwendig und wichtig im Pflegeverlauf und zur fachlichen Informationsweitergabe im Schichtdienst. Die aufwendige Prüfung dieser Unterlagen berücksichtigt jedoch nicht die Ergebnisqualität, die bei den Menschen ankommen soll, sondern die Qualität einer überbordenden Dokumentation. Die SHDO möchte eine Veränderung: weg von den

Pflegenoten, hin zu einem aussagekräftigen System. Die SHDO hält nichts davon, Pflegefachkräfte, die ihre Arbeit gut und gerne ausüben, wie Schulkinder zu benoten. Das Pilotprojekt „Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell“ berücksichtigt die Aspekte, „Ergebnisqualität beim Bewohner“ als auch eine „ergebnisorientierte Pflegedokumentation“.

**Welche wesentlichen Veränderungen hatte das Projekt auf Ihr Qualitätsmanagement?**  
Wir prüfen im internen Qualitätsmanagement regelmäßig die Pflege- und Betreuungsqualität, indem wir mit den Pflegebedürftigen sprechen, ihre Biografie, ihre in die Zukunft gerichteten Wünsche erkunden und Angehörige aktiv einbeziehen. Im EQMS-Projekt werden innerhalb von zwei Wochen alle Bewohner im Hinblick auf ihre Lebens- und Pflegequalität intensiv betrachtet. Das ist neu. Ebenso

werden die Angehörigen anonym befragt.

**Wie bewerten Sie die Ergebnisse?**  
Die bisherigen Ergebnisse regen zum Nachdenken und zum intensiven Austausch der Heim- und Pflegedienstleitungen mit den in der Pflege und Betreuung Beschäftigten im Hinblick auf weitere Optimierungen der Lebensqualität im Heim an. Wir freuen uns, dass wir keine Veränderungen im Rahmen der Pflegedokumentation leisten müssen. Wir haben die Chance, uns auf die Pflege- und Betreuungsqualität zu konzentrieren.

**Welche Hoffnung verbinden Sie mit dem Qualitätsmodell?**  
Ich erhoffe mir eine Kehrtwende in der politischen Einstellung; dass externe Prüfungen eine Qualität schaffen, die den Menschen erreicht. Und eine qualitative Veränderung hinsichtlich der externen



MDK-Prüfungen! Ihr Schwerpunkt liegt auf der Pflegedokumentation und -planung. Während der Pflegebedürftige teilweise nur zehn Minuten befragt wird, dauert die Prüfung der Dokumentation bis zu einer Stunde. Hier stimmt die Verhältnismäßigkeit nicht und es kommt manchmal zu abstrusen „fachlichen“ Bewertungen, gegen die man sich gerichtlich zur Wehr setzen muss. Qualitätsprüfungen sollten einen positiven Effekt auf das Leben der Bewohner haben, z.B. durch Fallbesprechungen. Dies kann durch das Projekt „Ergebnisqualität“ im Qualitätsmodell „Wingefeld“ erreicht werden.

Kontakt-E-Mail: [m.luig@shdo.de](mailto:m.luig@shdo.de)