

Qualität digital managen

Erfolgsprojekt aus Thüringen

Kann es gelingen, in einem heterogenen Umfeld ein System für Qualitätsmanagement einzuführen, das auf breite Akzeptanz trifft und intensiv genutzt wird? Die AWO Alten-, Jugend- und SozialhilfegmbH aus Thüringen stemmte diese Mammutaufgabe mit Erfolg.

Alle 5.000 Mitarbeitenden des Sozialwirtschaftsunternehmens zu motivieren, das neu eingeführte System zu nutzen, hatte auch etwas mit der grundsätzlichen Herangehensweise im Projekt selbst zu tun. Der AWO war es von Beginn an wichtig, den einzelnen Fachgebieten viel individuellen Gestaltungsspielraum zu geben. Dieser kluge Schachzug vor mehr als zehn Jahren zahlt sich auch heute noch aus: Erfahrungsgemäß ist ein „Mitmachen“ oft die Grundvoraussetzung für „Akzeptanz“. Die erfolgreiche Einführung eines neuen Qualitätsmanagementsystems bei der größten gemeinnützigen Trägergesellschaft innerhalb der AWO Thüringen machte schnell Schule: Weitere Kreisverbände und Tochtergesellschaften der AWO Thüringen haben das Modell übernommen.

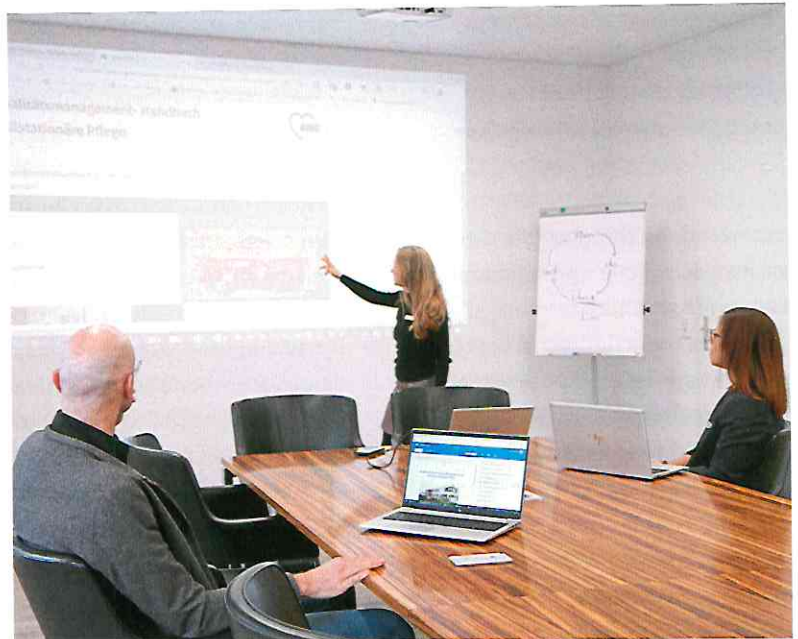
Anforderungen an die neue QM-Lösung

Die Vielzahl der Dokumente und Verfahrensanweisungen sowie die unterschiedlich ausgerichteten Fachgebiete von der Kinderkrippe bis zur Altenhilfeeinrichtung machten das Qualitätsmanagement der AWO AJS noch vor einigen Jahren zu einer sehr komplexen und zeitaufwändigen Angelegenheit. Folglich entschied man sich frühzeitig, den Qualitätsmanagementprozess schlanker zu gestalten und in diesem Zuge zu digitalisieren. Die Anforderungen an die künftige

ge Lösung waren hoch: Sie sollte intuitiv bedienbar und individuell anpassbar sein sowie alle bestehenden Dokumente einfach integrieren können. Gleichzeitig gab es die klare Erwartungshaltung, dass die künftige Anwendung den Qualitätsmanagementprozess deutlich effizienter gestaltet. Als sich die Organisation auf die Suche nach einer Lösung machte, war von Beginn an klar: Ein System von der Stange könnte die hohen Anforderungen nicht vollumfänglich erfüllen. Eine maßgeschneiderte Lösung musste her.

Erfolgreiche Suche nach Lösungsanbieter

Die Suche nach einer Lösung für das Qualitätsmanagement war schwieriger als gedacht. Die erste Recherche blieb damals ergebnislos: Zunächst konnte keine Software die Anforderungen der unterschiedlichen Einrichtungen an das künftige Qualitätsmanagementsystem abbilden. So blieb den Mitarbeitenden keine andere Möglichkeit, als erst einmal weiterhin einzelne Dokumente an die Belegschaft zu verschicken und jeweils in den Einrichtungen vor



Durch die Einbindung der Mitarbeitenden in das Projekt schaffte es die AWO Thüringen, eine außergewöhnliche Akzeptanz zu erreichen. Individuell zugeschnittene Schulungen begleiteten stets den Prozess.

Mangelernährung: Symptome und Folgen

- Ungewollter Gewichtsverlust
- Appetitlosigkeit
- Müdigkeit, Schwäche und Antriebslosigkeit
- Infektionsanfälligkeit
- Gestörte Wundheilung, verlängerte Genesungsprozesse
- Störung der Organfunktionen
- Abbau von Muskelmasse
- Verzögerte Reaktionsfähigkeit
- Höheres Risiko für Schwindel, Stürze und Brüche
- Erhöhtes Sterblichkeitsrisiko

mit wichtigen Nährstoffen, Gewichtsverlust, Schwäche und Infektanfälligkeit kommen kann.

Weitaus schwieriger zu erkennen ist bei Seniorinnen und Senioren die qualitative Mangelernährung (Fehlernährung), die sich schleichend vollzieht: Nehmen sie wichtige Vitalstoffe wie Eiweiße, Vitamine, Mineralstoffe und Spurenelemente in unzureichender Menge auf, lassen die Körperfunktionen auf kognitiv-geistiger, psychischer und motorischer Ebene nach. Dabei stehen oftmals zu viel zuckerhaltige Lebensmittel, Weizenprodukte und Fleisch statt wertvoller Tier- und Pflanzeiweiße, Vollkornbrot, Hülsenfrüchte, Obst und Gemüse auf dem Speiseplan. Ohne diese lebensnotwendigen Lebensmittel und Nährstoffe baut der Körper nicht nur ab, sondern wird auch infolge eines zunehmend geschwächten Immunsystems anfälliger für Infektionen und Krankheiten.

Hohe Energie- und Nährstoffdichte

„Pflegeeinrichtungen fragen immer häufiger nach Konzepten, mit denen sich Mangelernährung bei ihren Bewohnerinnen und Bewohnern verhindern lässt“, weiß Kai Nattkamp, Gastronomieleiter bei Wisag Care Catering.

„Um Mangelerscheinungen bei Seniorinnen und Senioren vorzubeugen oder sie zu beheben, verarbeiten wir Lebensmittel mit hoher Energie- und Nährstoffdichte. Wir werten die Speisen z.B. mit energiereichen Lebensmitteln wie hochwertigen Pflanzenölen, Sahne oder Butter auf – oder servieren hochkalorische Smoothies, die auch wegen ihrer Konsistenz und Farbe zum Trinken animieren. Zudem ist uns wichtig, auf die Essgewohnheiten der älteren Menschen einzugehen und sie ins tägliche Speisenangebot zu integrieren. So wecken wir oft wieder mehr Lust am Essen“, ergänzt Nattkamp.

Oft sind in Pflegeeinrichtungen Ernährungsstrukturen nicht standardmäßig vorhanden, und zugleich besteht ein deutliches Defizit an ernährungsmedizinischer Fachkompetenz. Sind die Rahmenbedingungen dagegen günstig, d.h. sind Diätassistenzen oder Ernährungsbeauftragte im Haus, werden angereicherte und pürierte Kost sowie Nahrung in Form angedickter, langsam fließender Getränke, z.B. für Menschen mit Schlaganfall, bei denen der Schluckmechanismus gestört ist, ebenso wie Getränke nach Tagestrinkplan häufiger angeboten. Gerade in Pflegeeinrichtungen ist es unerlässlich, mithilfe eines routinemäßigen Screenings auf Mangelernährung Gewicht und körperliche Verfassung der Bewohnerschaft regelmäßig zu überwachen, um deren Ernährungszustand einzuschätzen.

„Wird bei den Bewohnerinnen und Bewohnern Mangelernährung oder Dehydrierung festgestellt, ist es sinnvoll, zunächst eine multiprofessionelle Fallbesprechung anzusetzen“, betont Heike Conrad. „Im Dialog zwischen Pflege- und Küchenteam und ggf. mit der betreuenden Ärzteschaft werden Ursachen analysiert, Maßnahmen festgelegt, umgesetzt, überprüft und dokumentiert. Alle Maßnahmen fokussieren auf das Ziel, die Dehydrierung zu beseitigen und den Ernährungszustand zu verbessern.“ Und dazu ist vor allem



Speziell für an Demenz Erkrankte wurde das Konzept „Sinneszauber“ entwickelt – ein ganzheitlicher Ansatz mit vier Bausteinen, die von ansprechender Präsentation pürierter Kost über verschiedene Trinkanreize und Erinnerungen weckende Impulse rund um das Thema Kochen bis zu kulinarischen Aktionen reichen, um Seniorinnen und Senioren in der Gemeinschaft zu aktivieren.

eines notwendig: Wieder neue Freude am Essen zu wecken. Wenn nicht bereits bei der Aufnahme der Bewohnerschaft geschehen, ist es sehr hilfreich, dafür zunächst eine Essbiografie der Betroffenen anzufertigen. Welche Speisen erinnern sie an zu Hause? Was mögen sie gern? Das sind wichtige Anknüpfungspunkte für im wahrsten Sinne des Wortes reizvolle Gerichte.

Simone Bittner-Posavec

maintext,
Frankfurt a.M.,

Kontakt:
office@maintext.de



Ort mit enormem Aufwand anzupassen. Schließlich hatte die AWO AJS mit ihrer Suche nach einem passgenauen Lösungsanbieter doch noch Erfolg: Die Wahl fiel Ende 2010 auf die in der Sozialwirtschaft praxisbewährte Software orgavision von dem gleichnamigen Anbieter aus Berlin. Die Anwendung überzeugte mit flexibler Architektur und intuitivem Anwendungskonzept, das sich auf die Anforderungen der AWO AJS zuschneiden ließ. Innerhalb von nur sechs Monaten Projektlaufzeit konnte man mit der Integration der neuen Software beginnen.

Breite Akzeptanz in der Mitarbeiterschaft

Nach der erfolgreichen Einführung der neuen QM-Lösung in der Hauptgeschäftsstelle der AWO AJS rollten die Projektverantwortlichen das System Stück für Stück weiter aus: Es folgte die Integration der Pflegeheime, der ambulanten Pflegedienste und der Kindergärten – später auch der Einrichtungen der Behindertenhilfe. Individuell zugeschnittene Schulungen begleiteten stets den Prozess. Mit der Einbindung aller Kolleginnen und Kollegen schaffte es die AWO AJS, dass die QM- und Dokumentenlenkungsplattform heute von allen akzeptiert und inten-

siv genutzt wird. Jeder ist eingeladen, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Etwa ein Drittel der Lösung können die Teams der Einrichtungen frei nach ihren Anforderungen definieren und gestalten. Folglich wird die Weiterentwicklung des Systems als basisdemokratischer Prozess verstanden und gelebt.

Verschlinkung der Arbeitsabläufe

Konkret setzt sich die Lösung für jede Einrichtung der AWO AJS aus allgemeinen und individuellen Inhalten zusammen. Dokumentationen werden an die jeweiligen Anforderungen angepasst und alle Mitarbeitenden können online darauf zugreifen. Die zentrale Stabsstelle sichtet und prüft Anpassungen im Hinblick auf Rahmenbedingungen und Konformität und korrigiert bei Bedarf. Trotz der vielen eingebundenen Einrichtungen ist die komplexe Dokumentenlenkung über ein verteiltes System schnell und transparent organisiert und funktioniert inklusive aller Anhänge zuverlässig. Die Arbeitsabläufe in den Einrichtungen ließen sich so deutlich verschlanken. Auch mit den Funktionen für ein „Social-QM“ hat es die AWO AJS geschafft, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitzunehmen: Sie können unkompliziert Dokumen-

te kommentieren, Informationen ergänzen und auf Verbesserungspotenziale hinweisen. Die Stabsstellen beantworten die Anfragen in der Regel sehr schnell. So entsteht ein offener Dialog.

Die Integration der neuen, digitalen QM-Lösung innerhalb der AWO Thüringen verbessert den Qualitätsmanagementprozess spürbar. Die einfache Lenkung und Freigabe von Dokumenten, der Maßnahmenplanung sowie deren Überwachung haben die Effizienz deutlich gesteigert. Aus dem klassischen System für Qualitätsmanagement erwächst mehr und mehr ein komplexes integriertes Managementsystem, das von allen gelebt wird. Ausgehend von den Werten der Arbeiterwohl-fahrt wurden neben dem Qualitätsmanagement auch die Themen Nachhaltigkeit, Compliance, Gesundheitsmanagement und Personalentwicklung integriert.

Johannes Woithon, Geschäftsführer orgavision GmbH, Kontakt: johannes.woithon@orgavision.com;
Dr. Annett Thomalla, Leiterin Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung, AWO Alten-, Jugend- und Sozialhilfe gGmbH, Kontakt: annett.thomalla@awo-thueringen.de

Health&Care Management



www.hcm-magazin.de



www.hcm-magazin.de/newsletter



Xing Health&Care Management

Besuchen Sie uns im Web und auf den Social-Media-Kanälen!



Facebook Health&Care Management



Instagram hcm_magazin



Twitter hcm-magazin



LinkedIn Health&Care Management