

## Ausbildung zum QMB - erfolgreich abgeschlossen -

Zum wiederholtem Male wurde die Ausbildung zum/zur Qualitätsbeauftragten in Winsen (Luhe) erfolgreich durchgeführt. An dem 10-tägigem Seminar nahmen Mitarbeiter/innen aus den Bereichen Pflege, Ergotherapie, Krankenhaus, Rettungsdienst und Soziale Arbeit teil.

Schwerpunkt des QB-Lehrgangs war die Umsetzung der Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008. Neben dem QM-Konzept der ISO wurden Grundkenntnisse des Zertifizierungsverfahrens nach KTQ und des EFQM-Excellence Modells vermittelt.

Das in Vorträgen vermittelte Qualitätswissen haben die Teilnehmer/innen durch die Bearbeitung von Fallbeispielen zur Darstellung von Prozessabläufen und zur Erstellung von QM-Dokumenten vertieft. Die Arbeit von Qualitätszirkeln und die Anwendung verschiedener Methoden zur Problemlösung haben die Teilnehmer/innen in einer Übung erprobt. Ein weiterer Themenschwerpunkt des Lehrgangs waren die Durchführung interner und externer Audits sowie



Vorne v. l.: Dozent: Torsten Weiner, Hannes Cäsar, Christian Gehring, Anna Louisa Hoppe-Pfeffer, Paul Rosinski, Daniela Mölleken, Marianne Meyer, Cora Buttler, Antje Cuthbert, Dorothee Roß, Dozentin: Bettina Moldenhauer

der Ablauf des Zertifizierungsverfahrens und die Akkreditierung von Zertifizierungsstellen. Seit diesem Jahr besteht für alle Teil-

nehmer/innen des QB-Lehrgangs die Möglichkeit, ihre Ausbildung durch ein akkreditiertes DEKRA-Zertifikat abzuschließen. **B.M.**

## Revision der DIN EN ISO 19011

Die Normen zum Qualitätsmanagement sollen spätestens alle fünf Jahre einer Revision unterzogen werden. Eingaben für den Revisionsprozess sind die Ergebnisse von Anwenderbefragungen, die von der International Organization for Standardisation (ISO) oder den nationalen Normungsorganisationen vorgenommen werden. Darüber hinaus werden Anfragen zur Norminterpretation als Anknüpfungspunkte für Überarbeitungen genutzt.

Die DIN EN ISO 19011:2002 war als

„Leitfaden für Qualitäts- und/oder Umweltaudits“ konzipiert. In Zukunft soll die Norm für sämtliche Managementsysteme nutzbar sein, deshalb lautet der Titel des gegenwärtig vorliegenden Normentwurfs DIN EN ISO/DIS „Leitfaden für Audits von Managementsystemen“. Die Abkürzung „DIS“ bedeutet Draft International Standard. Dieser vorletzte Normentwurf wurde im Juli 2010 veröffentlicht und wird seit dem in den Normungsgremien diskutiert. Kritisiert werden vor allem der inkonsistente Gebrauch einiger Begriffe aus den verschiedenen Normungssystemen sowie die , erläuternden, nicht normativen Anhänge des Normentwurfs. Im Rahmen der Revision wurden einige

Normabschnitte neu geordnet und ergänzt. Auffällig ist die häufige Verwendung des Wortes „Risiko“. Mögliche Risiken sollen zukünftig bei der Planung, Vorbereitung und Durchführung von Audits stärker berücksichtigt werden. Ob im Rahmen der Revision noch weitere Änderungen vorgenommen werden, bleibt abzuwarten. Vor der Veröffentlichung der gültigen Norm, wird in der Regel ein letzter, als FDIS (FDIS = Final Draft International Standard) gekennzeichnete Normentwurf, veröffentlicht. Das Erscheinen der neuen DIN EN ISO 19011 ist für dieses Jahr angekündigt. **R.L.**

## Rückblick: QM-Netzwerk

# KTQ - Verfahren in der stationären Pflege

Beim QM-Netzwerktreffen im März 2011 sprach der Diplom-Pflegewirt und KTQ®-Visitor Oliver Pommerenke über das Zertifizierungsverfahren der "Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen" (=KTQ®). Die KTQ® bietet stationären und teilstationären Pflegeeinrichtungen, ambulanten Pflegediensten, Hospizen und alternativen Wohnformen sowie anderen Institutionen des Gesundheitswesens wie Krankenhäusern, Arzt- und Psychotherapeuten-Praxen und Reha-Kliniken spezifische Zertifizierungsverfahren.

Der Referent erläuterte den Ablauf des KTQ®-Verfahrens, das mit einer Selbstbewertung anhand

des KTQ®-Manuals beginnt. Das KTQ®-Manual gliedert sich in Kategorien, in denen Fragen zur Bewertung der Qualität zusammengefasst sind. Mithilfe dieses Fragenkatalogs führt das Unternehmen eine Selbstbewertung anhand des PDCA-Zyklus durch. Auf dieser Grundlage können Qualitätsverbesserungen eingeleitet werden. Eine Fremdbewertung durch Visitoren der KTQ® kann erfolgen, wenn mehr als 55% der erforderlichen Punktzahl erreicht werden.

Herr Pommerenke betonte, dass das KTQ®-Verfahren kein eigenständiger Qualitätsmanagementansatz, sondern ein Verfahren zum Nachweis der



Qualitätsfähigkeit einer Organisation ist. Seit 2007 haben sich 34 Pflegeeinrichtungen und alternative Wohnformen nach KTQ® zertifiziert.

An dieser Stelle bedanken wir uns noch einmal recht herzlich bei Herrn Oliver Pommerenke.

<http://www.ktq.de/Pflege-Hospiz-Wohnformen.34.0.html>

## Ausblick: QM - Netzwerk

# Ernährung in der stationären Versorgung

Die Zahl der pflegebedürftigen Menschen, die in einer stationären Pflegeeinrichtung versorgt werden, steigt stetig, so werden etwa ein Drittel der insgesamt ca. zwei Millionen Pflegebedürftigen in Pflegeheimen versorgt. Neben den bekannten Problemen des Durchliegens und der Entstehung von Kontrakturen rückt auch immer häufiger die Ernährung pflegebedürftiger Personen in den Vordergrund.

Im Jahr 2009 veröffentlichte die Universitätsklinik in Hamburg Eppendorf eine Studie über den Pflegezu-

stand von 8500 Pflegebedürftigen. Die Untersuchungen unter der Leitung von Professor Klaus Püschel, Direktor des Instituts für Rechtsmedizin ergaben, zeigen, dass viele Menschen in der letzten Lebensphase falsch ernährt waren. Bei 35 Prozent der Untersuchten konnte ein Übergewicht und bei ca. 15 Prozent ein Untergewicht festgestellt werden. Eine hochwertige und bedarfsgerechte Ernährung stellt Pflegekräfte vor große Herausforderungen und wirft Probleme im Pflegealltag auf.

Aus diesem Grund soll das, wird das **Thema „Ernährung in der stationären Pflege“ beim nächsten QM-Netzwerktreffen am 18. August 2011** näher beleuchtet werden. Dazu dürfen wir die Ernährungsexpertin Frau Patricia Kuhls begrüßen.

Frau Kuhls wird einen Überblick über die Möglichkeiten der institutionellen Ernährungsberatung und den verschiedenen Versorgungsgruppen geben. Zudem wird der Expertenstandard des DNQP und ein Vergleich ernährungsmedizinischer Behand-

lungsstrategien thematisiert. Abschließend freuen wir uns auf einen regen Erfahrungsaustausch. Das Netzwerktreffen findet um 18:30 Uhr im Business- und Gründerzentrum in Winsen/Luhe statt. Die Teilnahme ist kostenlos, bitte melden Sie Ihre Teilnahme an.

<http://www.qm-netzwerk-hamburg.de>

Zusammenfassung der UKE Studie

[http://www.uke.de/medien/index\\_57969.php](http://www.uke.de/medien/index_57969.php)

T.W.

## Zehn Jahre Organisationsberatung - ein Interview mit Roland Lapschieß

**Die Unternehmensberatung Roland Lapschieß - Organisationsberatung & Qualitätsmanagement feiert am 01.04.2011 zehnjähriges Bestehen. Auf Grund dieses Anlasses haben wir uns einmal mit dem Gründer und Inhaber Herrn Lapschieß zusammengesetzt, um etwas mehr über die Entwicklung des Unternehmens, positive und negative Aspekte des Beraterseins und über die zukünftige Ausrichtung der Unternehmensberatung zu erfahren.**

**I: Wie fühlt es sich an, zehn Jahre selbständiger Unternehmer zu sein?**

**R:** Es kommt mir so vor, als wären es noch keine zehn Jahre. So gefühlt vielleicht fünf Jahre. Ansonsten fühlt sich das an ... noch immer ... ja es ist immer noch ein

Wagnis, und ja, der Reiz an der Arbeit ist auch noch immer nicht weg.

**I: Das ist schön zu hören! Es geht also stetig weiter! Was sind denn so Meilensteine oder Ereignisse, die sich besonders auf die Entwicklung des Unternehmens ausgewirkt haben, wenn du zurück blickst?**

**R:** Naja, der erste Meilenstein war natürlich über-

haupt der Weg in die Selbstständigkeit. Der eigentlich auch nur möglich war, in dem ich von Anfang an ein großes Projekt im DRK Landesverband Sachsen hatte. Das war der erste Meilenstein. Der zweite Meilenstein war die Anstellung von Lea Alexander-Menzel im September 2002, und später die Einstellung von Hariett Hartig im April 2004. Aber es gab auch Rückschläge. Die Einstellung des nächsten Mitarbeiters, eines Diplom-Kaufmannes, war nicht so von Erfolg gekrönt. Es ist uns zu der Zeit einfach nicht gelungen, genügend Projekte zu generieren,

einzustellen, also ein Team aus fünf Personen zu bilden. Das ist auch jetzt noch das Ziel. Als Hariett noch hier gearbeitet hat, war die Überlegung zunächst einen Trainee einzustellen. Als Hariett das Unternehmen verlassen hat, war ich dann zusätzlich gezwungen, jemanden als Ersatz für sie einzustellen. Das hat natürlich noch einmal zu einer ganz anderen Dynamik geführt, weil Torsen erstens noch zehn Stunden mehr arbeitet als Hariett, Hariett war hier 30 Stunden beschäftigt, und dann kam dazu, dass auch du neu dazugekommen bist. Das

**I: Wie bist du denn dazu gekommen Berater zu werden? Dein Ursprung liegt ja eigentlich in einem ganz anderen Bereich.**

**R:** Ja, also ich habe die Bundeswehr mit der Idee verlassen, eine Führungsposition im Gesundheits- und Sozialwesen anzustreben, sodass ich dann die Ausbildung zum staatlich geprüften Betriebswirt gemacht habe. Und während der Ausbildung bin ich dann auf die UDF-Consulting AG aufmerksam geworden, die damals die ersten Rettungsdienste bei der Ein-

führung von Qualitätsmanagement im Rettungsdienst beraten hat. Bei denen habe ich während der Ausbildung zum Betriebswirt ein Praktikum gemacht. Nach der Ausbildung hätte ich gern weiter für die UDF gearbeitet. Das war mit dem Abschluss, als staatlich geprüfter Betriebswirt aber nicht möglich, bzw. das Unternehmen wollte

mich so nicht einstellen. Sie haben mir aber geraten ein Studium zu machen. Und das habe ich dann getan. Wobei ich später dann trotzdem, einen Halbtagsvertrag bei der UDF-Consulting AG am Standort Düsseldorf bekommen habe.

Und ja, so hat sich das ergeben. Also letztendlich hat mir die Beratung während des

*(Fortsetzung auf Seite 4)*



um zu Dritt davon leben zu können. Das war das Problem.

**I: Wann war das ungefähr?**

**R:** Das war glaube ich 2005.

**I: O.K. Wie es aussieht, hat sich das Blatt ja dann aber gewendet, denn inzwischen sind wir ja zu Fünft!**

**R:** Ja, naja meine Absicht war es immer Mitarbeiter

war sicherlich zusätzlich noch ein Vorteil. Wobei ich das vorher auch schon erlebt habe. Vor allem bei Praktikanten. Also das zwei Praktikanten tatsächlich besser funktioniert haben, als ein Praktikant. Insofern war es tatsächlich gut, einen Trainee und einen neuen Mitarbeiter einzustellen, die sich auch noch kennen. Also ich denke, dass war wirklich ganz geschickt!

## Interview mit Roland Lapschieß - Fortsetzung

Praktikums Spaß gemacht, und ich habe gesehen, dass diese Kombination aus Fachwissen in dem Bereich, damals Rettungsdienst, und Betriebswirtschaft eine gute Voraussetzung ist, um Betriebe vor Ort gut beraten zu können.

**I: Du bist ja jetzt schon fast genau zehn Jahre Berater. Gab es in dieser Zeit Kuriositäten, oder spannende, witzige Ereignisse, von denen du uns berichten kannst?**

**R:** Naja, also das ist ganz schwer! So richtige Kuriositäten eher nicht. Also wenn, dann sind das immer sehr begrenzte kuriose Erlebnisse gewesen. Also eine kuriose Anweisung war sicherlich die, mit den Geruchsproben aus Sauerstoffflaschen, die Rettungsdienstmitarbeiter nehmen sollten, um von innen lackierte Sauerstoffflaschen auszusondern. Das war schon sehr kurios.

**I: Was machst du denn sehr gerne an deiner Arbeit oder was magst du am liebsten an der Arbeit als Berater?**

**R:** Das ist auch gar nicht so einfach zu sagen. Am liebsten habe ich eigentlich eine Beratung vor Ort, mit einem Kunden, der auch zur Auseinandersetzung bereit ist, über bestimmte Themen. Und mit dem man sich auch tatsächlich über das Sachthema auseinandersetzen kann. Also mit dem man diskutieren kann, wo Überzeugen notwendig ist, wo ich mich teilweise auch selber überzeugen lassen muss, dass es doch anders ist, als ich vermutet hatte, und ja, dass ist eigentlich das Spannende an der Arbeit. Also wenn man wirklich auch geistig gefordert wird, bei der eigentlichen

Beratung. Das sind die spannendsten Projekte. Einen besonderen Reiz haben dabei die Projekte im Bereich der Kindertagesstätten. Vermutlich weil der Zwang dort, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen nicht so groß ist, wie im Pflegebereich oder im Rettungsdienst. Und da ja auch dementsprechend mehr Überzeugung notwendig ist. Vielleicht auch, weil bei den Kitas mehr nach dem Sinn des QM-Systems gefragt wird. Weil das QM-System dort nicht nur ein Mittel ist, um einen Nachweis oder ein Zertifikat zu erhalten, sondern weil die Kitas in der Regel auch wirklich etwas von dem QM-System haben möchten. Und das ist dann natürlich besonders herausfordernd.

**I: Was ist denn nicht so schön, an deiner Tätigkeit als Berater und an deiner Arbeit?**

**R:** Mhh... was gefällt mir denn nicht so gut? (Pause) Nein, eigentlich gibt's da nichts. Also ich mache meine Arbeit immer noch sehr gern und es gibt also eigentlich keine ... sicherlich gibt es Dinge, die man nicht so gern macht, z.B. korrigiere ich Klausuren nicht so gern, aber ansonsten gibt es nichts, was ich grundsätzlich ungern tue.

**I: Auch das ist schön zu hören! Also, das sagen ja nicht ganz so viele Leute, würde ich mal schätzen!**

**R:** Ja, aber das ist glaube ich Voraussetzung. Wenn man selbstständig ist, dann ist es glaube ich eine Voraussetzung, dass man auch gerne arbeitet. Ich glaube es darf auch keine scharfe Abgrenzung zur Freizeit geben...

**I: ...als selbstständiger Unternehmer...**

**R:** Ja!

**I: Was ist denn mit dem Reisen? Macht es dir immer noch Spaß, viel unterwegs zu sein?**

**R:** Das ist unterschiedlich. Also das Reisen ist dann sehr anstrengend, wenn es zu viel ist. Also normalerweise strebe ich an, höchstens drei Tage in der Woche unterwegs zu sein. Und das auch, wenn möglich, nicht bei mehr als zwei Kunden. Wenn das möglich ist, dann ist das mit dem Reisen auch o. K., und dann fällt das auch nicht schwer. Was immer wieder schwer fällt ist aber natürlich, wenn es mehrere Wochen hintereinander sind, die randvoll sind, und an denen man wirklich nur zum Wäsche wechseln zu Hause ist. Und auch das Büro gar nicht von innen sieht. Dass sind so die Probleme dabei. Auf der anderen Seite ist das nicht immer vermeidbar. Meistens kann man das durch gute Planung vermeiden. Aber es ist dann nicht vermeidbar, wenn der Terminkalender sehr voll ist, und wenn es sehr viele Aufträge gibt.

**I: Die man ja bewältigen möchte!**

**R:** Ja, die man auch bewältigen muss! Also es ist ja nicht nur das „möchte“.

**I: Wohl wahr! Wo siehst du denn Chancen im Bereich der Beratung, wenn du jetzt an die Zukunft denkst?**

**R:** Chancen liegen nach wie vor im Bereich Qualitätsmanagement. Es wird sicherlich im Bereich QM zu einer Modifikation der bestehenden Systeme kommen. Ich glaube aber auch, dass es im Sozial- und Gesundheitswesen noch einige Organisationen geben wird, die merken werden,

dass die Einführung eines QM-Systems sich lohnt, und dass es auch positive Effekte in wirtschaftlicher Hinsicht hat. Das glaube ich wird in Zukunft eine Rolle spielen. Was sicherlich abnehmen wird, werden Projekte zur Einführung von Qualitätsmanagementsystemen sein.

Ein zweiter Bereich werden wahrscheinlich Innovationen im Sozial- und Gesundheitswesen sein. Und das erfordert auch von meinem Unternehmen eine neue Ausrichtung. Wir werden uns zunehmend mit Innovationen, vor allem im Bereich ambulante Versorgung älterer Menschen beschäftigen müssen. Da sehe ich die ganz große Herausforderung, auch für Unternehmensberatungen.

**I: Wenn wir abschließend noch einmal das Unternehmen betrachten, wo siehst du dein Unternehmen in fünf Jahren?**

**R:** In den nächsten fünf Jahren möchte ich eigentlich mein Einzelunternehmen in eine Rechtsform mit einem hohen Maß an Mitarbeiterbeteiligung überführen. Ich stelle mir dabei tatsächlich vor, ein Team aus fünf Vollzeitstellen von Beratern zu leiten, die auf Qualitätsmanagement spezialisiert sind, aber auch die Randbereiche abdecken und versuchen innovative Dienstleister im Sozialbereich dabei zu unterstützen, ihre Innovationen umzusetzen. Der zukünftige Schwerpunkt wird dabei vermutlich im Bereich Pflege und Betreuung von älteren Menschen liegen.

**I: O.K., dann danke ich dir vielmals. B.M.**

# Seminarübersicht 2011

Veranstaltung	Termine	Inhalte
<u>Ausbildung:</u> <b>Auditor/in</b>	23. - 27. Mai. 2011	Die Teilnehmer lernen die systematische Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Audits. Der Lehrgang erfüllt die Empfehlungen der ISO 19011.  Referent: Roland Lapschieß
<u>Ausbildung:</u> <b>Datenschutzbeauftragte/r</b>	06./07. Juni 2011	Datenschutz in Einrichtungen des Gesundheitswesens.  Referenten: Detlef Bauer (Externer Datenschutzexperte), Torsten Weiner (Berater)
<b>QM-Netzwerk</b>	18. August 2011 18:30 Uhr	Thema: Ernährungsstandards in der stationären Versorgung. Siehe Begleitartikel.  Referentin: Patricia Kuhls
<u>Ausbildung:</u> <b>Qualitätsbeauftragte/r</b>	1. Modul: 25.08-27.08.2011 2. Modul: 22.09-24.09.2011 3. Modul: 19.10-22.10.2011	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg (HAW-Fakultät Wirtschaft und Soziales). ZEPRA-Zentrum für Praxisentwicklung  Referent: Roland Lapschieß  <a href="http://www.zepira-hamburg.de">http://www.zepira-hamburg.de</a>
<u>Seminar:</u> <b>Audit Refresher, MPG</b>	07./08. September 2011	Dieses Seminar bietet internen Auditoren die Möglichkeit, ihr Wissen aufzufrischen und im Schwerpunkt Umsetzung des Medizinproduktegesetzes (MPG) zu vertiefen.  Referenten: Cay Lange / Torsten Weiner
<u>Ausbildung:</u> <b>Medizinprodukt-beauftragte/r</b>	04./05. Oktober 2011	Die Umsetzung des MPG's und der MPBetreibV sind Thema dieser Veranstaltung. Referent: Cay Lange, MPG Seminare  <a href="http://www.mpg-seminare.de">www.mpg-seminare.de</a>

Die Seminare finden in Winsen/Luhe statt. Die Teilnehmerzahl in den Seminarangeboten ist auf 12 Personen begrenzt, um einen optimalen Schulungserfolg zu garantieren. In der Teilnahmegebühr sind Getränke inbegriffen. Weitere Informationen zu den Seminaren und die Anmeldeformulare finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.qm-lap.de](http://www.qm-lap.de)

Redaktionell verantwortlich:

Roland Lapschieß  
Organisationsberatung  
& Qualitätsmanagement  
Löhnfeld 26  
21423 Winsen/Luhe

Tel 04171/6677-73  
Fax 04171/6677-93  
Mobil 0174/3151903

roland.lapschiess@qm-lap.de  
<http://www.qm-lap.de>

**Die nächste Ausgabe des  
QM-Newsletters erscheint vor-  
aussichtlich im  
August 2011.**