

Fallbeispiel

Ambulanter Pflegedienst

Dezember 2011
veröffentlicht auf: www.quintas-online.de

Text:

Frauke Rothbarth, BGW
Thorsten Pries, BGW

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)
Pappelallee 33/35/37
22089 Hamburg
Tel.: (040) 20207 - 0

FALLBEISPIEL	1
AMBULANTER PFLEGEDIENST	1
I. QUALITÄT SICHERN UND ARBEITSSCHUTZ MANAGEN	5
II. ERFAHRUNGEN EINER PFLEGEDIENSTLEITERIN BEIM AUFBAU EINES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS MIT INTEGRIERTEM ARBEITSSCHUTZ (QU.INT.AS)	6
1 Grundsätzliche Entscheidungen	6
2 Standortbestimmung	9
3 Dokumentation nach MAAS	11
4 Verantwortung annehmen	12
5 Ziele entwickeln, Ressourcen einplanen	13
6 Strukturen und Prozesse gestalten	14
7 Ziele erreichen und immer besser werden	17
8 Ressourcenaufwand	21
9 Von qu.int.as profitieren - ein Resümee	22
III. QU.INT.AS - GUT ZU WISSEN!	23
Wie werden Pflegeeinrichtungen unterstützt?	24
Was wird finanziell gefördert?	24
IV. INFORMATIONEN ZU QU.INT.AS IM ÜBERBLICK	25
ANLAGE 1: RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DAS QU.INT.AS-PROJEKT	26
1. Sachliches Umfeld	26

2. Anlass	26
3. Soziales Umfeld des Projekts	27
ANLAGE 2: TERMINPLANUNG FÜR DAS QU.INT.AS-PROJEKT Artikel I.	28

I. Qualität sichern und Arbeitsschutz managen

In einer alternden Gesellschaft ist Pflege eine wichtige Zukunftsaufgabe, die vor großen Herausforderungen steht: die Entwicklung der Altersstruktur der Belegschaften, belastende Arbeitsbedingungen aufgrund zunehmender Hochaltrigkeit der Pflegebedürftigen, Demenz, Multimorbidität und nicht zuletzt auch der steigende Mangel an qualifizierten Fachkräften. Hohe Ansprüche an die Pflegequalität sowie wachsende Anforderungen von Gesetzgeber, Kostenträgern, Bewohnern und Angehörigen verschärfen die Situation.

Dieses Szenario motiviert immer mehr Pflegeeinrichtungen, ihre Leistungsfähigkeit auf unterschiedliche Weise nachzuweisen und ihre Leistungen ständig zu verbessern. Um dies zu erreichen, beschreiben sie verbindlich betriebliche Abläufe und legen eindeutige Verantwortlichkeiten fest. Unterstützt werden diese Maßnahmen durch die Einführung von anerkannten Qualitätsmanagementsystemen. Sie erleichtern es, gegenüber Kunden und Kostenträgern transparent, verlässlich und rechtskonform zu handeln.

Ebenso wie Qualität ist auch ein moderner Arbeitsschutz nur als Managementaufgabe denkbar. Die Zeiten einer rein technisch orientierten Überwachung gehören der Vergangenheit an. Zukünftig geht es darum, der Komplexität der Arbeitswelt im Hinblick auf alle gesundheits- und sicherheitsrelevanten Fragestellungen Rechnung zu tragen. Dies bedeutet, unterschiedliche Leistungs- und Belastungspotenziale der Mitarbeiter zu berücksichtigen, veränderte Arbeitsformen und -techniken zu etablieren und aktuelle rechtliche Entwicklungen zeitnah systematisch zu ermitteln und umzusetzen.

Die Erfahrungen aus der Präventionspraxis der **Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)** zeigen, dass Arbeitsschutz besonders wirksam ist, wenn er fester Bestandteil der betrieblichen Planungen, Abläufe und Strukturen ist. So werden Sicherheit und Gesundheit im betrieblichen Alltag selbstverständlicher Bestandteil aller Pflegetätigkeiten und Führungsaufgaben.

Vielen Unternehmern ist heute bewusst, dass Investitionen in Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten zu einer echten Win-Win-Situation führen: Denn nur gesunde Mitarbeiter können dauerhaft Leistungen erbringen, die Kunden und Kostenträger zufrieden stellen. Wer sich in Zukunft auf qualifiziertes, motiviertes und gesundes Personal verlassen kann, sichert sich entscheidende Wettbewerbsvorteile. Hier setzt das **Präventionsangebot qu.int.as – Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz** – an. BGW qu.int.as verknüpft Qualitätsmanagement und Arbeitsschutz

eng miteinander. Mit qu.int.as unterstützt die BGW die bei ihr versicherten Unternehmen, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen effizient zu gestalten und zugleich ihre Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern. Nach erfolgreicher Zertifizierung profitieren Betriebe zusätzlich von der finanziellen Förderung durch die BGW (siehe unter III.).

Die Basis für die Verknüpfung von Qualität und Arbeitsschutz bildet ein von der BGW entwickelter Standard: die **Managementanforderungen der BGW zum Arbeitsschutz**, kurz **MAAS-BGW**. Sie ergänzen die in dem jeweiligen Qualitätsmodell beschriebenen Anforderungen um das Thema Arbeitsschutz. Die Anforderungen sind so formuliert, dass sie unabhängig von betriebspezifischen Gegebenheiten anwendbar sind. Sie bieten Antworten darauf, „Was“ im Arbeitsschutz realisiert werden muss. Das „Wie“ legt jede Einrichtung selbst fest.

Im Folgenden wird das Präventionsangebot qu.int.as am Beispiel einer nach MAAS-BGW zertifizierten Pflegeeinrichtung vorgestellt. Dabei handelt es sich um einen ambulanten Dienst, der, angesiedelt in einer kleineren Stadt, mit rund 30 Beschäftigten zirka 140 Patienten versorgt. Der Aufbau des Erfahrungsberichts orientiert sich an den wichtigsten Schritten der qu.int.as-Einführung.

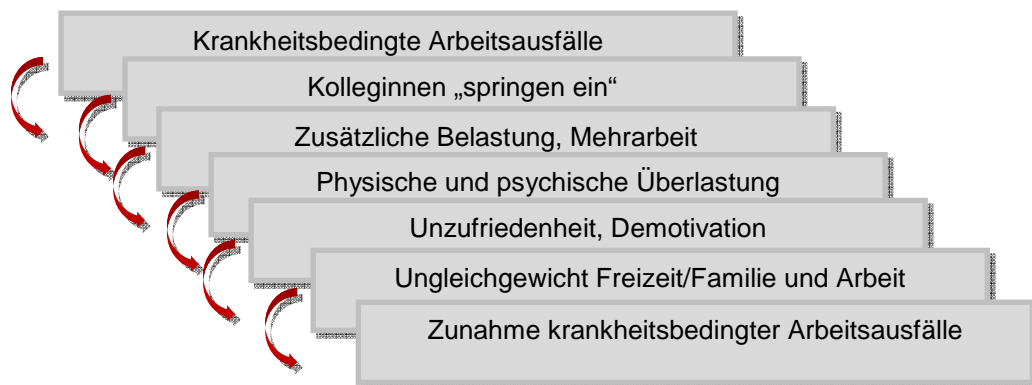
Artikel II. II. Erfahrungen einer Pflegedienstleiterin beim Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems mit integriertem Arbeitsschutz (qu.int.as)

Abschnitt 2.01 1 Grundsätzliche Entscheidungen

Im ersten Schritt trifft die Unternehmensführung eine grundsätzliche Entscheidung, ob sie bereit ist den betrieblichen Arbeitsschutz systematisch zu organisieren. Sie akzeptiert mit einer positiven Entscheidung Veränderungen in den betrieblichen Strukturen und Prozessen und geht die Selbstverpflichtung ein, finanzielle, zeitliche und personelle Ressourcen bereitzustellen. Diese können anfänglich durchaus hoch sein, insbesondere wenn das Handlungsfeld Arbeitsschutz bisher vernachlässigt wurde. Andererseits werden ungenutzte Potenziale für die Zielerreichung und Effizienzsteigerung freigesetzt.

März 2008

Sonntag, 20:17 Uhr: Gerade beginnt der Tatort, da klingelt das Rufbereitschaftshandy: „Ich muss mich für morgen früh krank melden. Am Freitag habe ich mich bei Frau H. verhooben, sie ist plötzlich beim Transfer vom Rollstuhl in ihr Bett zusammengesackt.“ Hilfe! Die vierte Kollegin krank. Zwei Langzeitkranke wegen eines allergischen Hautekzems und einer Bandscheibenoperation. Eine Kollegin musste am Freitag wegen eines Migräneanfalls den Dienst abbrechen. Erst einmal den Tatort abschalten. Mehrere Telefonate, Absagen, Erklärungen - aber wie immer findet sich letztlich eine Kollegin, die bereit ist einzuspringen. Die Überlastung der Mitarbeiter ist kritisch und Dauerthema in unserer Einrichtung. Die häufigen Krankheitsvertretungen und Wochenenddienste zehren an den Kräften aller. Unsere Klienten sind über den häufigen Wechsel verstimmt, mal ganz zu schweigen vom Betriebsergebnis, das unter den katastrophalen Mehrarbeitsstunden leidet. Die Situation spitzt sich zu.



Mai 2008

Erleichterung! Unser zweites Überwachungsaudit für das Qualitätsmanagementsystem (QM-System) nach Diakonie-Siegel Pflege (DSP) ist gut gelaufen. Es wird zwei, drei Hinweise geben, aber die sind schnell bearbeitet. Wenn ich bedenke, wie wir 2005 begonnen haben. Was für einen Dokumentationsaufwand haben wir betrieben. Durch Unwissen und Unsicherheit nahmen bald die Vorgabe- und Nachweisdokumente überhand. Die Pflegedokumentationen wurden uferlos. Die Mitarbeiterinnen klagten über lange Dokumentationszeiten, die Patienten rümpften die Nase, wenn länger

geschrieben als gepflegt wurde. Hätten wir nicht rechtzeitig eingelenkt, wäre die Motivation aller Beteiligten zur Entwicklung unseres QM-Systems erloschen.

Recht bald zeigte sich jedoch, dass die Abläufe reibungsloser liefen, von den Mitarbeiterinnen verinnerlicht wurden und schließlich erheblich weniger Aufwand für Korrekturen notwendig war. Nach dem Zertifizierungsaudit 2006 waren wir unserer Sache sicherer und erkannten, wie wir die Dokumentation rigoros abspecken konnten und dazu noch klarer wurden. Das QM-System gehorchte nun uns und nicht länger wir ihm. Die Mitarbeiterinnen weiß ich inzwischen hinter mir, wenn es beispielsweise darum geht, neue Leistungsangebote zu schaffen, Prozesse zu definieren, Expertenstandards umzusetzen. Sie haben sogar das Projekt getragen, die onkologische Fachpflege in das Qualitätsmanagement zu integrieren. In diesem Jahr wurden wir nach dem LAGO-Siegel zertifiziert und sind damit anerkannter Dienst für onkologische Krankenpflege.

Zurück aber zum Überwachungsaudit. Der Auditor hat uns auch eklatante Mängel im Arbeitsschutz aufgezeigt und mich damit fast aus der Fassung gebracht. Ich bin nur froh, dass diese Mängel keine Relevanz für das Auditergebnis hatten. Aber ehrlich gesagt geben mir die Anmerkungen schon sehr zu denken: Wir hätten kein Gefahrstoffkataster, die Biostoffverordnung sei nicht berücksichtigt, erst- und wiederkehrende Prüfungen der technischen Arbeitsmittel fehlten, nicht einmal die gesetzlichen Vorgaben seien hinreichend umgesetzt. Zugegeben, ich habe keine Ahnung, was sich hinter diesen Begriffen exakt verbirgt, und ich habe das dumpfe Gefühl, an meine Grenzen zu stoßen. Was soll ich denn noch alles machen?

Anfang August 2008

Ein Flyer der BGW landet auf meinem Schreibtisch. Erst stutze ich, dann bin ich schnell Feuer und Flamme: qu.int.as - Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz. Das Angebot verspricht, den Arbeitsschutz passgenau mit unserem QM-System zu verzahnen und uns dabei zu unterstützen, die Rechtskonformität zu verbessern und die Mitarbeitergesundheit zu fördern. Ich informiere mich genauer. Bei der Internetrecherche stoße ich auf die Managementanforderungen zum Arbeitsschutz (MAAS-BGW) und drucke mir auch gleich die Kommentierung dazu aus. Kann ja nicht schaden! Auf den ersten Blick entspricht die Sache ganz meiner Arbeitsweise. Schritt für Schritt und immer schön systematisch, so liest es sich, soll der Arbeitsschutz mit den typischen Qualitätsanforderungen aufgebaut und verknüpft werden. Mir ist nur nicht klar, was qu.int.as und MAAS-BGW konkret bedeuten. Ich nehme das Angebot genauer unter die Lupe.

Mitte August 2008

Ich habe den Anforderungskatalog gesichtet. Einiges verstehe ich nicht, merkwürdige Sprache diese MAAS-BGW. Nur einige Beispiele in der Kommentierung zu den Managementanforderungen scheinen auf uns zuzutreffen. Ich müsste versuchen, die Arbeitsschutzvorgaben auf unsere Einrichtung herunter zu brechen. Schnell habe ich mich in weiten Passagen wie zu Hause gefühlt und glaube, große Teile zügig umsetzen zu können, weil die Basis vorhanden ist beziehungsweise die Prozesse schon stehen. Wenn ich die Kommentierung zu den MAAS-BGW durcharbeite, müsste es mir erst recht gelingen. Wäre genial, wenn wir endlich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz für unsere Beschäftigten in den Griff bekämen. Andere haben es ja auch geschafft. Jetzt muss ich nur noch den Vorstand überzeugen.

Ende August 2008

Heute hatte ich das Gespräch mit unserer Vorstandsvorsitzenden. Ich habe ihr qu.int.as vorgestellt und offen gesagt, dass ich nicht sicher bin, ob das Vorhaben gelingt, und mir der Überblick über den zeitlichen und finanziellen Aufwand fehlt. Ich bat sie, mir eine Woche Zeit zu geben, um das QM-Handbuch an die MAAS-BGW anzupassen. Danach sollte ich weit genug mit der Materie vertraut sein, um die Machbarkeit der praktischen Umsetzung abschätzen zu können. Bei Bedarf hätten wir die Möglichkeit auf eine geförderte externe Beratung zurückzugreifen. Besonders interessant ist die Erstattung der Hälfte der Zertifizierungskosten durch die BGW. Die Vorstandsvorsitzende gab grünes Licht und wir setzten das Thema qu.int.as auf die Tagesordnung der nächsten Vorstandssitzung im September 2008.

Abschnitt 2.02 2 Standortbestimmung

Keine Maßnahme ohne Diagnose: Dieser Schritt steht ganz im Zeichen einer gründlichen Bestandsaufnahme. Hier wird der augenblickliche Stand des betrieblichen Arbeitsschutzniveaus (Ist-Zustand) festgestellt. Die Erkenntnisse der Bestandsaufnahme werden mit den Anforderungen und Erwartungen an den Arbeitsschutz (Soll-Zustand) abgeglichen, bewertet und daraus konkrete Handlungsziele abgeleitet. In erster Linie bestimmt sich der

Soll-Zustand nach rechtlichen Anforderungen, Mitarbeiterinteressen und Ergebnissen aus der Gefährdungsbeurteilung.

Mitte September 2008

Geschafft! Seite für Seite habe ich die Kommentierung der MAAS-BGW durchgearbeitet, den Soll-Ist-Zustand für die Umsetzung der Anforderungen erhoben und gleichzeitig Fehlendes in das einrichtungsinterne Dokumentationssystem eingepflegt. Damit ich mich als Einstieg dieser Aufgabe ganz widmen konnte, hat der stellvertretende Pflegedienstleiter meine Arbeiten für eine Woche übernommen. Bei Fragen habe ich die Abteilung qu.int.as angerufen und sehr kompetente Auskunft erhalten. Fehlendes habe ich in BGW-Broschüren nachgelesen oder im Internet auf www.bgw-online.de und www.quintas-online.de recherchiert. Eine gute Möglichkeit, um das Niveau unseres betrieblichen Arbeitsschutzes zu prüfen, haben mir beispielsweise BGW-Angebote wie die Checkliste „Standortbestimmung zum Arbeitsschutz“ oder die Broschüre „Gefährdungsbeurteilung in der Pflege“ geboten. Ebenfalls sehr hilfreich ist die neue Online-Selbstbewertung zum Arbeitsschutz auf www.gesund-pflegen-online.de.

Erfreulich ist die Zusammenarbeit mit unserer Fachkraft für Arbeitssicherheit (Sifa) und dem Betriebsarzt (BA). Als ich unserer Sifa das Vorhaben erklärte, hat er mir sofort seine Unterstützung zugesagt. Er wird uns bei der Gefährdungsbeurteilung mit Rat und Tat zur Seite stehen, Betriebsanweisungen faxen und ein Rechtsverzeichnis anlegen. Warum habe ich ihn nicht schon viel früher mit ins Boot geholt? Mit dem Betriebsarzt war die Zusammenarbeit in der Vergangenheit bereits recht eng. Ich habe den Eindruck, als ob es beiden richtig Freude bereitet, dass wir uns gemeinsam um die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten intensiv bemühen. Parallel zum Soll-Ist-Abgleich und den Ergänzungen des einrichtungsinternen Dokumentationssystems skizziere ich eine erste To-do-Liste, um die systematische Umsetzung der Anforderungen in die Praxis sicherzustellen.

qu.int.as -To-do-Liste (Entwurf Stand September 2008)			
Was?	Wer?	erledigt bis	erledigt am
Arbeitsschutzziele festlegen	Vorstand	Okt. 2008	
Managementbewertung um Eingaben zum Arbeitsschutz ergänzen	Vorstand	März 2009	
Erstellen Arbeitsanweisung Sicherheits- und Hygienebeauftragte	PDL	Nov. 2008	

Arbeitsschutz wird regelmäßiges Thema in Dienstbesprechungen	PDL	ab sofort	
Erarbeiten von Ereignisfragen zum Arbeitsschutz für die Mitarbeiterbefragung	PDL/MAV	Nov. 2008	
Sicherheitsdatenblätter an Sifa faxen	SIB	Dez. 2008	
Gefahrstoffkataster erarbeiten	PDL	Dez. 2008	
Rechtsverzeichnis anlegen in Ordner Arbeitssicherheit Nr. 18	PDL	Dez. 2008	
Einflechten des Arbeitsschutzes in Jahresbericht	Verwaltungsleiter	Dez. 2008	
Aufstellen der Unfälle Juli 0x bis Juni 0x	PDL	Juni 2009	
Schulung der Hygienebeauftragten	PDL/ Hygienebeauftragte	Dez. 2008	
Gefährdungsbeurteilung der Bio- und Gefahrenstoffe erstellen	Sifa, BA, PDL	Nov. 2008	
Beurteilung der Arbeitsbedingungen	Sifa, BA, MAV, PDL	Feb. 2009	
Lieferantenbewertung um Arbeitsschutz-Kriterien ergänzen	Vorstand/PDL	Nov. 2008	
Prozessbeschreibung Beschaffung an Sifa faxen	PDL	Okt. 2008	
Festlegen einer Freistellung für die Sicherheits- und Hygienebeauftragte	Vorstand	Nov. 2008	
Erstellen aller Arbeitsschutz-spezifischen schriftlichen Festlegungen	PDL	Dez. 2008	
...			

Tabelle: Entwurf To-do-Liste

Die To-do-Liste erscheint mir übersichtlich. Ich sehe kein Problem in der Umsetzung. Um fundiert vorzugehen und Vorstand sowie Beschäftigte zu informieren bzw. zu beteiligen, beschreibe ich die Rahmenbedingungen (Anlage 1) für das Vorhaben und erstelle einen Projektstruktur- und Terminplan (Anlage 2).

Abschnitt 2.03 3 Dokumentation nach MAAS

Die Umsetzung nimmt Form an. Ist dies auch für alle intern und extern Beteiligten transparent? Erforderlich ist eine angemessene Dokumentation. Sie legt Ursachen und Ergebnisse betrieblicher Erfolge offen und ist Nachweis und Bewertungsmaßstab für die Wirksamkeit und Leistungsfähigkeit des Managementsystems. Ziel dieses Schrittes ist es das QM-Handbuch um

die Inhalte des Arbeitsschutzes zu erweitern und die richtige Handhabung von Arbeitsschutzdokumenten und -aufzeichnungen zu regeln.

Der zusätzliche Dokumentationsaufwand hält sich, anders als erwartet, in Grenzen. Ergänzungen in Verfahrensanweisungen sind häufig mit wenigen Sätzen und zusätzlichen Zielformulierungen erledigt. Neue Formulare oder Checklisten habe ich zu arbeitsschutzspezifischen Prozessen entwickeln müssen. Das Einbinden der arbeitsschutzrelevanten Kriterien in unsere Prozessbeschreibungen erfolgte überwiegend durch das Ergänzen bereits bestehender Formulare. So wurde zum Beispiel die Checkliste für das pflegerische Erstgespräch um Aussagen zu steilen Treppen, fehlenden Handläufen, schlechter Beleuchtung, Haustieren und elektrischen Geräten vervollständigt. Auf zwei Dinge kommt es an: eine überschaubare Ordnung der Dokumente und ein hohes Maß an Sorgfalt bei der Regelung der besonders risikobehafteten Vorgänge im Betrieb. Ansonsten gilt: Viel Papier im Ordner schreckt eher ab, als dass es für die praktische Arbeit taugt!

Abschnitt 2.04 4 Verantwortung annehmen

Die Verantwortung für das qu.int.as-System liegt eindeutig bei der Führung. Neben der Bereitschaft, Ressourcen einzusetzen und Veränderungen zu wagen, ist eine weitere Voraussetzung die Bereitschaft der Unternehmensleitung, eine aktive Rolle für die konzeptionelle Weichenstellung zu übernehmen. Aus Gründen einer praktikablen Arbeitsteilung sollten, wie in anderen Tätigkeitsfeldern auch, Aufgaben auf weitere Führungskräfte bzw. auf fachkundige oder zuverlässige Personen übertragen werden.

Ende September 2008

Der Vorstand hat die Zertifizierung von qu.int.as im Juni 2009 beschlossen! Die Diskussion war nicht einfach. Letztlich hat es allen, zumal nach den drastischen Anmerkungen des QM-Auditors, eingeleuchtet, dass im Arbeitsschutz unbedingt etwas getan werden muss. Ich erläuterte dem Vorstand das Vorgehen bei der Implementierung der MAAS-BGW in das QM-Handbuch, wobei es sich als kluger Schachzug erwies, bereits gute Vorarbeit geleistet zu haben. So konnte ich den Soll-Ist-Stand konkret benennen. Aufgrund unseres bereits wirksamen QMS müssten alle Prozesse nur noch um die Kriterien des Arbeitsschutzes ergänzt werden.

Als Beispiele nannte ich die Pflegevisiten, Dienstbesprechungen, Mitarbeitergespräche und die Mitarbeiterbefragung, die zukünftig Themen der Sicherheit und Gesundheitsförderung systematisch aufgreifen sollten. Zur weiteren Argumentation legte ich den Projektstruktur- und Terminplan vor. Schlagende Argumente waren die Aussicht auf eine verbesserte Rechtssicherheit und eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit, aber auch auf eine finanzielle Förderung durch die BGW. Auf die Nachfrage zu Kosten für eine gegebenenfalls erforderliche Unterstützung konterte ich, dass auch hierfür die BGW zurzeit Fördermöglichkeiten vorsieht. Es gab keine Gegenstimmen.

Nach dem Beschluss stellte ich die erarbeiteten Rahmenbedingungen für das Vorhaben zur Diskussion. Unser Beauftragter der obersten Leitung zeigte sich offen auch für qu.int.as gerade zu stehen; meine vorbereitete Ergänzung seiner Aufgaben und Verantwortlichkeiten akzeptierte er voll. Als Pflegedienstleitung und Qualitätsbeauftragte habe ich nun ein neues Amt. Ab sofort bin ich zuständig für die Integration des Arbeitsschutzes. „Ämterhäufung“ wird der Auditor dies nennen. „Qualitätssicherung und betriebliche Gesundheitsförderung als Führungsaufgabe“ werde ich ihm entgegen.

Abschnitt 2.05 5 Ziele entwickeln, Ressourcen einplanen

Zielvorstellungen sollen als generelle Linie die Richtung des qu.int.as-Vorhabens festlegen. Die Präzisierung der Ziele kann mit Fortschritt des Projekts erfolgen. Ein Schwerpunkt dieser Phase liegt im Aufbau und Sicherstellen arbeitsfähiger Strukturen sowie im Bereitstellen aller erforderlichen Ressourcen. Hierzu gehören auch Festlegungen zum Qualifizierungsbedarf.

Oktober 2008

Wir haben unsere Zertifizierungsstelle gefragt, ob sie auch für die MAAS-BGW zugelassen ist und den Vertrag um die Zertifizierung der MAAS-BGW ergänzt. Der Vorstand legte das Gesamtziel als Grundsatzthema im Einrichtungsleitbild fest und formulierte die Grundsätze und allgemeinen Ziele für eine Arbeitsschutzpolitik. Außerdem bestimmte er Eingaben, Indikatoren, Messgrößen und Ziele für die auch zum Arbeitsschutz erforderliche Managementbewertung. Prozessbezogene Ziele sind jeweils als Ergänzungen in den bereits bestehenden Prozessbeschreibungen oder im Rahmen arbeitsschutzspezifischer Prozesse festgelegt oder müssen noch festgelegt werden.

Bezüglich der Ressourcen lässt mir der Vorstand freie Hand und vertraut wie in der Vergangenheit auf eine effektive und effiziente Arbeitsweise. Ich habe allerdings auch offen gesagt, dass personell, sachlich und finanziell investiert werden muss. Die Rahmenbedingungen sollten jedenfalls so angelegt sein, dass sie auch einmal über eine kleine Durststrecke erfolgreich hinweg helfen können. Darüber hinaus konnte ich den Vorstand überzeugen, seinen Beitrag zu leisten, um die Motivation von Führung und Beschäftigten zu entwickeln und wach zu halten.

Klar ist: die Beschäftigten wollen wir so weit wie möglich einbinden. Dies ist vor allem für das Aufklären von gesundheitlichen Risiken, Bestimmen von Zielen und Festlegen von konkreten Maßnahmen notwendig. Allerdings müssen wir auch versuchen, ihre Ressourcen keinesfalls mehr als notwendig zu belasten. Das wird ein Balanceakt!

Abschnitt 2.06 6 Strukturen und Prozesse gestalten

In diesem Schritt werden alle betrieblichen und arbeitsschutzspezifischen Strukturen und Abläufe beschrieben. Die ermittelten Anforderungen werden in den relevanten Strukturen und Prozessen umgesetzt. Zusätzlich müssen besonders wichtige Querschnittsaufgaben des Arbeitsschutzes (arbeitsschutzspezifische Prozesse wie etwa die Gefährdungsbeurteilung) in der betrieblichen Organisation verankert werden. Wichtig sind begleitende Qualifizierungsmaßnahmen. Bei organisatorischen Änderungen, baulichen Maßnahmen oder neu beschafften Arbeitsmitteln werden die betroffenen Mitarbeiter stets hinreichend informiert, beteiligt und unterwiesen

Die Beschäftigten beteilige ich durch gut vorbereitete Schulungen, Workshops und im Rahmen unserer Dienstbesprechungen. Unser Qualitätszirkel besteht aus allen Mitarbeiterinnen und ist Teil der erweiterten Dienstbesprechungen. In den vergangenen Wochen haben alle die MAAS-BGW intensiv kennen gelernt. Wir werden die gemeinsame Erarbeitung und Umsetzung der Arbeitsschutzanforderungen in themenbezogenen Schritten fortsetzen. Alle arbeitsschutzrelevanten Ergänzungen der Prozessbeschreibungen und die praktische Umsetzung werden hierzu ausführlich erörtert. Um die Akzeptanz der Anforderungen zu gewährleisten, diskutieren wir intensiv über Zweck, Machbarkeit und das praxisgerechte Umsetzen der Vorgaben. Ein Beispiel für eine Machbarkeitsprüfung unter Arbeitsschutzgesichtspunkten zeigt die folgende Abbildung:

Arbeitsschutzrelevante Fragen im Rahmen der Machbarkeitsprüfung	ja	nein	Maßnahmen vorab erforderlich und möglich?
Ist Rückenschonendes Arbeiten sichergestellt?			
Geht von der pflegebedürftigen Person eine Infektionsgefährdung aus? Besteht bei den Mitarbeiterinnen eine ausreichende Immunisierung?			
Ist sichergestellt, dass geeignete Persönliche Schutzausrüstung (PSA) zur Verfügung steht?			
Stehen Hautschutzmittel zur Verfügung?			
Sind die benötigten Elektroeinrichtungen beim Klienten vor Ort sicher und funktionstüchtig?			
Lässt die häusliche Umgebung hygienisches Arbeiten zu?			
Bestehen Gefährdungen, die vom persönlichen Verhalten der zu pflegenden Person ausgehen?			
Bestehen sonstige Gefährdungen z. B. durch Haustiere?			
Welche Medizinprodukte werden benötigt oder sind vorhanden, wie z. B. <ul style="list-style-type: none"> • höhenverstellbares Bett • Badewannenhilfen • ... 			
Sind besondere Schulungen/Einweisungen der Mitarbeiter in Bezug auf den zu pflegenden Kunden erforderlich?			
...			

Tabelle: Beispiel Machbarkeitsprüfung

Alle eingebrachten Ideen, Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge werden berücksichtigt und die schriftlichen Regelungen entsprechend angepasst. Die erhöhte Leistungsfähigkeit der Prozesse soll insbesondere für die Mitarbeiterinnen unmittelbar

spürbar sein. Den Praxistransfer der Arbeitsergebnisse sichern wir unter anderem durch begleitende Maßnahmen wie Schulungen, Coaching und Aufgabenkritik.

Um die Übereinstimmung von theoretischen Anforderungen und praktischer Relevanz zu gewährleisten, soll für die Beschäftigten stets der Nutzen der Regelungen und Maßnahmen nachvollziehbar aufgezeigt werden. Ein Beispiel hierfür ist die realistische Beschreibung der in der häuslichen Pflege eingeschränkten Einflussmöglichkeit der Pflegefachkräfte auf Maßnahmen zur Sturzprävention oder zum Umgang mit elektrischen Geräten. Eine Gratwanderung: Hier gilt es, die Arbeitsschutzkriterien zu berücksichtigen und gleichzeitig dem Recht auf Selbstbestimmung der Patienten gerecht zu werden.

Den Mitarbeiterinnen ist die verbindliche Feststellung wichtig, dass sie selbst häufig nur beraten und auf Gefährdungen hinweisen können. Wichtig ist ebenso die Rücken- deckung durch die Leitung, Versorgung und Leistungen notfalls verweigern zu dürfen beziehungsweise dies auch zu müssen. Die entsprechende Diskussion und klare Abgrenzung der Verantwortung führt in dieser vor Einführung der MAAS-BGW als unbefriedigend und unklar erlebten Sachlage – zukünftig zu einer für die Mitarbeiterinnen handhabbaren Risikobewältigung.

Für die Mitarbeiterinnen besonders bereichernd ist die gemeinsam erarbeitete Beurteilung ihrer Arbeitsbedingungen (Gefährdungsbeurteilung nach Arbeitsschutzgesetz). Wird hierdurch doch deutlich und auch schriftlich fixiert, wie anspruchsvoll, sowohl körperlich als auch psychisch, die tägliche geleistete Arbeit ist und welche Gefährdungen sich hieraus ergeben. Die Wertschätzung ihrer Tätigkeit fördert die Identifikation mit der Arbeit und wirkt motivierend. Dem bewussten Erkennen von Gefährdungen und dem Beurteilen der Risiken sowie der Auseinandersetzung mit Lösungsalternativen folgen mitunter kreative Vorbeugemaßnahmen.

Notwendige Fortbildungen und Unterweisungen werden ebenfalls abgestimmt. So sind für die nächsten Monate Rückenschule, Kinästhetik-Training und Fahrsicherheits- training, Hygiene- und Hautschutzmaßnahmen sowie eine zweitägige Fortbildung zum Umgang mit Sterben, Leiden und Tod geplant. Bereits durchgeführt haben wir eine Inhouse-Schulung zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression. Das Ziel: mehr Handlungssicherheit in Krisensituationen.

Meine Mitarbeiterinnen sind nach anfänglichem Zögern mittlerweile mehr als aufgeschossen für die Umsetzung der MAAS-BGW. Sie wirken aktiv mit, bringen Vorschläge ein und tragen verantwortlich zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess bei. Auffällig ist, dass sich das Team zunehmend auch gegenseitig dabei unterstützt, Strategien für

den Umgang mit Stress sowohl im privaten Bereich als auch im Berufsalltag zu erörtern.

Die Implementierung der MAAS-BGW in unsere betrieblichen Strukturen und Prozesse wird von keinem als einmalige Aktion zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz verstanden. Im Gegenteil: die vielen kleinen, aber kontinuierlichen, bis in alle Arbeitsbereiche konsequent hineinreichenden Aktivitäten bilden die Grundlage für einen nachhaltig wirksamen Prozess, der sich zum Beispiel auch in einer familienfreundlicheren Dienst- und Urlaubsplangestaltung widerspiegelt.

Darüber hinaus werden in Mitarbeitergesprächen Themen wie Muskel-Skelett-Erkrankungen, Hautauffälligkeiten, Allergien oder psychische Belastungen ausführlich angesprochen und unterstützende Maßnahmen vereinbart. Dies gilt ebenso für alle Fallbesprechungen. Schlecht beleuchtete Eingänge, übergewichtige oder aggressive Kunden, gefährliche Haustiere oder rückschonende Transfer- und Lagerungstechniken sind nur einige Beispiele für die neuerdings offengelegten Themen, für die wir Lösungen zum Nutzen der Beschäftigten und damit für die Qualität und den Erfolg unserer Einrichtung suchen. Statt der Verwendung von Latex-Einmalhandschuhen habe ich beispielsweise meine Mitarbeiterinnen auch dafür sensibilisieren können, ausschließlich Vinyl-Einmalhandschuhe zu ihrem und zum Schutz der zu pflegenden Personen zu verwenden.

Darüber hinaus sind Arbeitsschutzkriterien regelmäßiger Bestandteil der Pflegevisiten. In den Protokollen finden sich deshalb immer wieder Feststellungen zum Einsatz von Hilfsmitteln und rückschonenden Arbeitstechniken, zum Tragen geeigneter Arbeits- oder Schutzbekleidung sowie eines rutschfesten Schuhwerks, zur sicheren Entsorgung gebrauchter Kanülen und zum Einbeziehen fremden Eigentums in den Pflegeprozess.

Abschnitt 2.07 7 Ziele erreichen und immer besser werden

Kunden- und Mitarbeitererwartungen sowie betriebliche Rahmenbedingungen verändern sich laufend. Um diese Anforderungen dauerhaft zu erfüllen, ist eine regelmäßige Wirksamkeitsüberprüfung notwendig. Hierfür bieten sich unter anderem Arbeitsschutzbegehungen, regelmäßige Gefährdungsbeurteilungen und interne Audits an. Die Wirksamkeitsüberprüfung zeigt auf, ob und wenn ja wo Handlungsbedarfe bestehen. Der hierdurch initiierte Ver-

besserungsprozess grenzt bestehende Probleme oder etwaige Schwachstellen immer mehr ein. Erfahrungen aus vorherigen Zyklen können bei ihrer Bewältigung berücksichtigt werden.

April 2009

Ich erlebe eine Veränderung in unserem Haus. Damit habe ich wirklich nicht gerechnet: Die Mitarbeiterinnen melden mir ihre positiven Erfahrungen und die Wirkungen unserer Aktivitäten direkt zurück. Sie erleben, dass nicht länger allein die Zufriedenheit unserer Kunden im Mittelpunkt unseres Handelns steht. Nichts wurde auf die lange Bank geschoben, volle Glaubwürdigkeit ist erreicht.

In dem Augenblick, in dem ich meine Versprechen abgegeben habe, entstand ein positiver Druck. Ich bin auch deutlich sensibler für die persönlichen Voraussetzungen und Leistungen meiner Mitarbeiterinnen geworden. Hilfreich ist, dass ich alle Diensthabenden täglich, spätestens mittags, sehe und spreche. Zeigt oder äußert eine Mitarbeiterin Überlastungssymptome, erörtere ich sofort mit ihr Entlastungsmöglichkeiten, wie kurzfristige Dienstbefreiung, vorübergehende Versorgung eines besonders schwierigen Patienten durch eine Kollegin oder direkte Hilfestellung zur Problemlösung.

Beispielsweise zeigte mir eine Mitarbeiterin auf, wie sehr sie sich beim Transfer und bei der Lagerung einer adipösen Patientin abmühen musste. Diese Beanspruchung wirkte sich auf ihre Arbeit mit nachfolgenden Pflegebedürftigen und zunehmend auch auf ihre Arbeit insgesamt aus. Ich musste nicht lange abwägen: Klienten- und Mitarbeiterzufriedenheit sind zwei Seiten derselben Medaille. Ich sagte ihr zu, dass bis auf Weiteres nur noch eine Versorgung zu zweit erfolgt. Die Diensteinteilung wurde entsprechend organisiert und ein Patientenlifter beantragt. Konsequenz werden in allen Haushalten die notwendigen Pflegehilfsmittel eingesetzt.

Die Pflegefachkräfte treten Ängsten und Widerständen der Klienten und Angehörigen, die eine Veränderung im Wohnumfeld nicht akzeptieren möchten, mit neuem Selbstbewusstsein und wirksamen Argumenten gegenüber. Das Bewusstsein setzt sich durch, dass das eigene Wohl nicht zurücksteht um dem der Pflegebedürftigen zuträglich zu sein.

Die zuvor vorrangig wirtschaftliche Sicht unseres Vorstandes auf den Arbeitsschutz weicht der Überzeugung, dass Gesundheitsförderung untrennbarer Teil des Diakonischen Profils ist. Der Vorstand wird seiner Verantwortung durch die Festlegung und Prüfung der Arbeitsschutzpolitik und -ziele für die Einrichtung sowie durch das ausreichende Bereitstellen personeller und materieller Ressourcen immer besser gerecht. Die Beschaffung von Produkten und Dienstleistungen erfolgt konsequent unter Berücksichtigung von Arbeitsschutzkriterien.

So erhöht sich zum Beispiel der Sicherheitsstandard der neu beschafften Dienstfahrzeuge (bei gleichzeitiger Senkung der Leasingrate), Gefahrstoffe werden durch weniger gefährliche Stoffe mit gleicher Wirkung ausgetauscht. Unser Auftragnehmer für die Gebäudereinigung ist aufgefordert, weniger hautreizende Reinigungsmittel einzusetzen. Weiteres Beispiel ist die Anschaffung eines hauseigenen Patienten-Lifters, durch den ein rückenschonender Transfer immobiler Patienten vom ersten Versorgungstag an gewährleistet werden kann.

Juni 2009

Wir erhalten die Zertifizierung nach MAAS-BGW! Ohne Abweichungen, aber mit einigen deutlichen Hinweisen zur Nachbesserung: So ist zum Beispiel aus der Gefährdungsbeurteilung die Schnittstelle zu den Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen nicht erkennbar und in der entsprechenden Prozessbeschreibung fehlt der Hinweis zu den auslösenden Faktoren.

Gründlich durcheinandergebracht haben mich die Anforderungen der MAAS-BGW, die sich auf das Überwachen, Prüfen und Messen beziehen. Einmal sollen Festlegungen für notwendige Überwachungs- und Prüftätigkeiten (MAAS-BGW, 7.1) getroffen werden. An einer anderen Stelle wird gefordert, die Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln zu regeln (MAAS-BGW, 7.6). Und dann – wäre das nicht schon genug – muss ich meine Arbeitsschutzmaßnahmen noch überwachen und messen (MAAS-BGW, 8.2). Ich kann mir diese MAAS-BGW-Kapitel wieder und wieder durchlesen - ich verstehe ihr Zusammenspiel einfach noch nicht!

Die Unterweisung für die Dienstfahrzeuge fehlte, die Verfahrensanweisung zum Notfallmanagement war unzureichend. Vielleicht hätte ich doch die Unterstützung durch eine Aufsichtsperson der BGW oder die Unterstützung durch einen qu.int.as-Berater in Anspruch nehmen sollen.

Abschnitt 2.08 8 Ressourcenaufwand

- Gesamtkosten der Rezertifizierung - nach Diakonie-Siegel Pflege Version 2 und MAAS-BGW: 4.080,- €
- Für die Berechnung der Prämie berücksichtigt die BGW 3.190,- €
- Die BGW übernimmt hiervon die Hälfte als Prämie, also 1.595,- €

Der **Aufwand für das Einbinden der Arbeitsschutzanforderungen nach MAAS-BGW** in die interne Dokumentation sowie für die Termin- und Zeitplanung zur Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen betrug in unserem Fall 40 Stunden. Für die Berechnung der Personalkosten haben wir einen durchschnittlicher Arbeitgeber-Brutto-Stundensatz von 40,- € zugrunde gelegt, so dass hierfür ein Kostenaufwand in Höhe von 1.600,- € entstand.

Der **zeitliche Aufwand für jede Mitarbeiterin** betrug anfangs rund zehn Stunden im Jahr für Schulungen und Unterweisungen zu den MAAS-BGW und deren Umsetzung. Weitere fünf Stunden pro Jahr und Mitarbeiterin fielen im Rahmen von Dienstbesprechungen für die Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz an. Hinzu kamen gesundheitsfördernde Aktivitäten wie Rückenschule, Kinästhetik-Training, die mit weiteren fünf Stunden pro Jahr und Mitarbeiter zu Buche schlugen.

Sachkosten ergeben sich zum Beispiel aus den Maßnahmen zu den Gefährdungsbeurteilungen, durch Anschaffung, Wartung oder Instandsetzung von Arbeitsmitteln oder die Neugestaltung von Einrichtungen für die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz der Mitarbeiterinnen.

Hierbei handelt es sich jedoch nicht um MAAS-BGW-spezifische Kosten, da die Gefährdungsbeurteilung eine gesetzliche Verpflichtung ist, die in der Verantwortung des Arbeitgebers liegt. Sach- und Personalkosten müssen vielmehr vor dem Hintergrund gesehen werden, dass die MAAS-BGW nur ein Instrument zur systematischen Umsetzung der ohnehin geforderten gesetzlichen, berufsgenossenschaftlichen und behördlichen Anforderungen zum Arbeitsschutz darstellen.

Würden diese Anforderungen durch eine andere, weniger effiziente Vorgehensweise umgesetzt, wären die Kosten mittelfristig sicherlich höher. Auch die über das gesetzlich geforderte Maß hinaus gehenden Aktivitäten zur Gesundheitsförderung sollten schon aus Interesse an einer optimalen Leistungsfähigkeit und -bereitschaft der Mitarbeiterinnen unabhängig von der Einführung der MAAS-BGW durchgeführt werden.

Abschnitt 2.09 9 Von qu.int.as profitieren - ein Resümee

In der Einführungsphase entstehende Personal- und Sachkosten reduzieren sich in den nachfolgenden Jahren durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess erheblich. Neben der finanziellen Förderung der Zertifizierungskosten, die von der BGW auch für die jährlichen Überwachungsaudits gewährt wird, äußern sich die betrieblichen Vorteile in einer höheren Gesamtqualität der Prozesse und einem persönlichen Nutzen für die Mitarbeiterinnen durch die unmittelbare Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen.

Vor Einführung der MAAS-BGW wurde das Thema Arbeitsschutz vernachlässigt. Den Beteiligten waren die Unzulänglichkeiten bis zu dem Zeitpunkt der Ermahnung durch den externen Auditor im Mai 2008 nicht bewusst. Stets befanden sich mehrere Mitarbeiterinnen gleichzeitig im Krankenstand, so dass sieben geringfügig Beschäftigte als Springer für Krankheitsvertretungen eingesetzt waren. Der Einsatz von Springern ist nur noch in Ausnahmefällen erforderlich. Selbst häufige Klagen über Rückenschmerzen, Hauterkrankungen und deutliche Anzeichen für zunehmende psychosoziale Belastungen durch Mehrarbeitsstunden sowie wenig verlässliche Dienstpläne führten zu keinem Einlenken. Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung zielten in erster Linie auf Maßnahmen zur Zufriedenheit der zu pflegenden Menschen und ihrer Angehörigen.

Seit Einführung der MAAS-BGW sind Arbeits- und Gesundheitsschutz wesentlicher Bestandteil des Einrichtungsleitbildes, der Qualitätspolitik und -ziele. Durch die präventive, gesundheitsorientierte Sichtweise werden die genannten Mängel systematisch und nachweislich behoben.

So wie sich durch die Einführung des Qualitätsmanagementsystems die Zufriedenheit der Patienten durch konsequente Kundenorientierung verbessert hat, steigt die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen nach Umsetzung der MAAS-BGW. In der jährlichen Managementbewertung können wir die verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit durch Indikatoren wie Fluktuation, Krankenstand, Beschwerden, Ergebnisse der Mitarbeitergespräche und Mitarbeiterbefragungen nachweisen. Den Grad der Zielerreichung prüfen wir anhand der für die Eingaben geführten Statistiken.

Bei einer Abweichung vom Ziel werden Maßnahmen festgelegt, die erforderlichen Ressourcen hierfür geprüft und bereitgestellt und die Wirksamkeit der Maßnahmenumsetzung ermittelt. Die Zielsetzungen zu den genannten Indikatoren erreichen wir seit 2009 durchgängig. Um eine regelmäßige Verbesserung zu bewirken, werden erreichte Ziele ggf. auf einem höheren Niveau fortgeschrieben oder neue Ziele entwickelt. Dem

Betriebsergebnis hat dies auch nach mittlerweile mehr als drei Jahren nicht geschadet. Es ist seit 2010 nicht nur ausgeglichen, sondern wir können auch Rücklagen bilden.

Die Einrichtung hatte im Jahr 2007 einen Krankenstand von sechs Prozent der gesamten Arbeitszeit. In der Zeit von Juli 2008 bis Juni 2009 ist der Krankenstand auf ein Prozent gesunken, bis Dezember 2010 schwankte er zwischen ein und drei Prozent. Dies reduziert Mehrarbeitsstunden und Personalkosten. Vier der sieben geringfügig beschäftigten Springerkräfte konnten deshalb mit einer 50-beziehungsweise 75-Prozent-Stelle fest angestellt werden, so dass die im Leitbild festgeschriebene Bezugspflege konsequent umgesetzt werden kann. Zwar wird der Krankenstand durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst, dennoch ist ein Bezug zu der Umsetzung der MAAS-BGW, zumindest in zeitlicher Hinsicht, nicht von der Hand zu weisen.

Neben dem statistischen Nachweis einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit sind Freude an der Arbeit, psychosoziale Entlastung und Arbeitsklima wichtige Faktoren, deren Operationalisierung schwierig ist und die sich einer systematischen Erfassung entziehen. Sie werden immer häufiger durch Gespräche zum Ausdruck gebracht und in den jeweiligen Dienstprotokollen festgehalten. Das größte Lob gab uns eine Mitarbeiterin an ihrem letzten Arbeitstag vor Antritt der Ruhephase ihrer Altersteilzeit: „Wenn ich vor drei Jahren, als ich den Antrag auf Altersteilzeit gestellt habe, gewusst hätte, wie es heute in der Station ist, hätte ich den Antrag nicht gestellt.“

Etwas besser als mit den bestehenden Indikatoren zur Mitarbeiterzufriedenheit können wir die Wirksamkeit anderer Maßnahmen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ermitteln. Insbesondere nutzen wir Kennzahlen zu Art, Anzahl und Ursachen von Unfällen und Beinahe-Unfällen, Verdachtsanzeigen auf Berufskrankheiten, Rückenbeschwerden und Hautproblemen. Die entsprechenden Kennzahlen für die Managementbewertung belegen in allen Bereichen eine positive Entwicklung. Die Ergebnisse aus unseren internen und externen Audits sowie Begehungen durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Betriebsarzt bestätigen dies.

Artikel III. III. qu.int.as - gut zu wissen!

BGW qu.int.as steht für Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz. Diese Kombination trägt entscheidend dazu bei, die Gesundheit der Beschäftigten zu fördern und so Leistungsfähigkeit, Rentabilität und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens zu steigern. Nach erfolgreicher Zertifizierung profitieren Betriebe zusätzlich von der finanziellen Förderung durch die BGW. Inzwischen sind deutlich über 1.000 bei der

BGW versicherte Einrichtungen qu.int.as-zertifiziert. Damit nutzen rund 75.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Pflegeeinrichtungen, Praxen, Apotheken, Kliniken und anderen Dienstleistungsunternehmen im Sozial- und Gesundheitswesen die Vorteile des qu.int.as-Systems. BGW qu.int.as eignet sich insbesondere für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, die zum Beispiel mit einem der folgenden QM-Systeme arbeiten oder ihre Umsetzung planen:

- DIN EN ISO 9001
- Diakonie-Siegel Pflege
- ISO PLUS
- EFQM
- QKA.

Abschnitt 3.01 Wie werden Pflegeeinrichtungen unterstützt?

- www.qu.int.as-online.de – das Kundenportal: Hier finden Sie Informationen zu Vorteil und Nutzen von qu.int.as, Praxishilfen, Fallbeispiele und Erfahrungsberichte aus Betrieben.
- qu.int.as-Beratung – von der BGW qualifizierte und Branchen erfahrene Beraterinnen und Berater unterstützen Sie bei der Umsetzung. qu.int.as-Berater stellen sich mit ihrem persönlichen Profil unter der Rubrik „Berater & Zertifizierer“ auf qu.int.as-online vor.
- Zeigen Sie Kunden, Partnern und Kostenträgern, dass hohe Qualitätsstandards und die Gesundheit Ihrer Beschäftigten wichtige Unternehmensziele sind. Werben Sie nach erfolgreicher qu.int.as-Zertifizierung mit dem Zertifizierungslogo der BGW.



Abschnitt 3.02 Was wird finanziell gefördert?

Mit der Prämie übernimmt die BGW bis zu 50 Prozent der Gesamtzertifizierungskosten – jedoch maximal die Hälfte des BGW-Jahresbeitrags. Die Prämie kann nach jedem erfolgreichen Audit (Zertifizierungs-, Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudit) erneut beantragt werden. Voraussetzung für die finanzielle Förderung ist eine kombinierte Zertifizierung nach Qualitätsnorm und MAAS-BGW durch eigens bei der BGW zugelassene Zertifizierungsstellen. Diese finden Sie unter der Rubrik „Berater & Zertifizierer“ auf qu.int.as-online.

Artikel IV. IV. Informationen zu qu.int.as im Überblick

qu.int.as-Servicenummer: Telefon: **(040) 202 07 – 48 62**

E-Mail: quintas@bgw-online.de

Internet: www.quintas-online.de

Informationen und Handlungshilfen zu qu.int.as und den MAAS-BGW
<p>Flyer „Beratung – Zertifizierung – Förderung Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz“</p> <p>Der Flyer informiert über Anforderungen und Nutzen, Beratungs- und Schulungsangebote sowie Voraussetzungen für den Erhalt einer Förderung. Bestell-Nr.: TQ-FBZF</p>
<p>Checkliste „Standortbestimmung zum Arbeitsschutz“.</p> <p>Die Checkliste unterstützt Betriebe festzustellen, in welchem Umfang die wesentlichen Standards im Arbeitsschutz bereits umgesetzt sind. Download unter www.quintas-online.de</p>
<p>Broschüre „Managementanforderungen der BGW zum Arbeitsschutz (MAAS-BGW)“</p> <p>Anforderungskatalog der BGW zur Integration des Arbeitsschutzes in QM-Systeme nach DIN EN ISO 9001. Bestell-Nr.: TQ-MAAS1</p>
<p>Broschüre „Kommentierung zu den MAAS-BGW“</p> <p>Die Arbeitshilfe erläutert die Anforderungen der MAAS-BGW für DIN EN ISO 9001 und verweist auf besonders relevante Regelungsgrundlagen. Die Hinweise sind auf andere Modellvarianten der MAAS-BGW übertragbar. Bestell-Nr.: TQ-MAKO1</p>
<p>qu.int.as-Infomappen für Pflegeeinrichtungen</p> <p>Praxisberichte und Presseartikel über qu.int.as-zertifizierte Einrichtungen geben einen authentischen Einblick darüber, was qu.int.as in Unternehmen bewirkt.</p>
<p>Newsletter qu.int.as-aktuell</p> <p>Der Newsletter für Betriebe informiert schnell und komfortabel über neue Produkte und Dienstleistungen rund um das Thema qu.int.as. Er beinhaltet wichtige Neuerungen zu den Themen Sicherheit und Gesundheitsschutz, nennt aktuelle Termine, gibt Tipps zu interessanten Links und Buchempfehlungen. Einfach bestellen bei redaktion-quintas@bgw-online.de.</p>
<p>qu.int.as-Seminare</p> <p>qu.int.as-Seminare richten sich an Qualitätsbeauftragte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte. Ein zusätzlich angebotener Arbeitsschutzgrundkurs vermittelt grundlegende Kompetenzen zur Gestaltung des betrieblichen Arbeitsschutzes. Informationen und Termine finden Sie in der BGW-Seminarbroschüre (Bestell-Nr.: M070).</p>

qu.int.as-Beratung

Die BGW arbeitet mit kompetenten, externen Beraterinnen und Beratern zusammen, um Mitgliedsbetriebe bei der Integration des Arbeitsschutzes in ihr QM-System zu unterstützen. Ein besonderes Verfahren sichert dabei die Qualität der qu.int.as-Beratung. Die zugelassenen qu.int.as-Berater stellen sich mit ihrem persönlichen Profil auf quintas-online vor. Um einen passenden Berater auszuwählen, nutzen Sie die Suche unter www.quintas-online.de.

Zertifizierung

Bei der BGW akkreditierte Zertifizierungsstellen und zugelassene MAAS-Auditoren überprüfen die Wirksamkeit des qu.int.as-Systems und stellen für interessierte Einrichtungen ein umfangreiches Angebot zur Zertifizierung bereit. Informationen und Auswahlmöglichkeiten zu akkreditierten Zertifizierungsstellen befinden sich unter www.quintas-online.de.

Artikel V. Anlage 1: Rahmenbedingungen für das qu.int.as-Projekt

Abschnitt 5.01 1. Sachliches Umfeld

Folgende Kriterien sind im Rahmen des Projekts klar und definiert:

- Auftraggeber ist der Vorstand.
- Der Auftrag ist benannt: Umsetzung und Zertifizierung der MAAS-BGW bis Mitte 2009.
- Die Bedeutung des Projekts ist benannt:
 - Erfüllung gesetzlicher, behördlicher und berufsgenossenschaftlicher Anforderungen
 - Zukunftsfähigkeit im Rahmen der demografischen Entwicklung
 - Gesunde, qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - Ausbau des Diakonischen Profils
- Das Projekt ist eingebunden in die Instrumente des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und des Controllings, die bereits etabliert sind.

Abschnitt 5.02 2. Anlass

Der konkrete Anlass für das Projekt ist durch folgende Faktoren definiert:

- Konkrete Mängelaufzeigung im Arbeitsschutz im Überwachungsaudit
- Mitarbeiterbeschwerden zu arbeitsbedingten Belastungen. Hoher Krankenstand.
- Demografische Entwicklung, anstehender Fachkräftemangel.

Abschnitt 5.03 3. Soziales Umfeld des Projekts

- Folgende Faktoren beeinflussen das Projekt:
 - Gesetzliche, behördliche und berufsgenossenschaftliche Vorgaben.
 - Leistungs- und Vergütungsvereinbarungen, einrichtungsspezifische Leistungsangebote
 - Definition des Diakonischen Profils
 - Anforderungen, Bedarf und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen
 - Wettbewerbssituation in der Region
 - Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen.
- Betroffene Personen durch das Projekt:
 - Hauptamtliche Mitarbeiterinnen
 - Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen
 - Potenzielle, zukünftige Mitarbeiterinnen
- Die Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse sind übertragen. Projektmitarbeiter sind:
 - Verwaltungsleitung
 - Beauftragter der obersten Leitung sowie des Vorstands
 - Pflegedienstleitung/ Qualitätsbeauftragte (Projektleitung)
 - Sicherheitsbeauftragte
- Für die fachliche Richtigkeit der Umsetzung sowie zur Beratung und Unterstützung werden die Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Betriebsarzt eingebunden. Ggf. sollen qu.int.as-Berater der BGW beauftragt werden.
- Der Vorstand, als Träger des Projekts, ist eingebunden, indem in den monatlichen Vorstandssitzungen Sachstandsberichte zum Projektverlauf gegeben werden. Das Projekt kann bei Bedarf durch Vorstandsbeschluss beeinflusst werden.

Artikel VI. Anlage 2: Terminplanung für das qu.int.as-Projekt

Teilprojekt / Arbeitspaket (AP)	Ergebnis / Aufgabeninhalte	Zeitbedarf	Einordnung	Termin
TP 1 AS-Politik/Ziele/Strategien	Ergebnis: Vorliegendes Arbeitsschutzkonzept.			
AP 1.1 Beschluss	Der Vorstand beschließt die Implementierung der MAAS-BGW	1 Sitzung		September 2008
AP 1.2 Leitbild	Grundsätze des präventiven Arbeitsschutzes sind im Leitbild verankert	1 Stunde		September 2008
AP 1.3 schriftliches Konzept	Erstellung des schriftlichen Konzeptes für das qu.int.as-Vorhaben als Information, Handlungsgrundlage und zur Qualitätssicherung.	2 Stunden	Nach AP 1.1 und AP 1.2	Oktober 2008
TP 2 Beauftragte	Ergebnis: Beauftragte üben ihre Tätigkeit aus.		Nach AP 1.1 und AP 3.2	
AP 2.1 Benennung der Personen und Freistellung	Auswahl, Mitarbeitergespräch, schriftliche Festlegung zum Umfang der Freistellung für die Aufgaben	1 Monat		Dezember 2008
AP 2.2 Stellenbeschreibung	Schriftliche Definition der Aufgaben	2 Stunden		Dezember 2008
AP 2.3 Schulung	Die Beauftragten absolvieren Fortbildungen	Je etwa 3 Tage	Nach AP 2.1 und AP 2.2	Je nach Verfügbarkeit der Seminare
TP 3 Ressourcen	Ergebnis: ausreichende Bereitstellung.		Nach AP 1.1	
AP 3.1 Kalkulation	Berechnung der Kosten und Einnahmen nach Konsolidierung. Ermittlung von Kostensenkungspotenzialen und Möglichkeiten für Zuschüsse	2 Wochen		Oktober 2006
AP 3.2 Bereitstellung der Ressourcen	Zielorientierte Definition und Bereitstellung der personellen und sachlichen Kosten.	1 Woche (danach laufend)		Oktober 2008

TP 4 Identifikation AS-Prozesse	Ergebnis: Die arbeitsschutzrelevanten und -spezifischen Prozesse sind identifiziert		Nach AP 1.1	
AP 4.1 Literaturrecherche	Kommentierungen MAAS-BGW, Gesetze, BGR, BGI, TR etc, sichten.	2 Wochen (danach laufend)		September 2008
AP 4.2 Beratung	Beratung durch Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsarzt, BGW in Anspruch nehmen	Je nach Bedarf		Noch zu klären

TP 5 QMH	Ergebnis: Normkonformes internes Dokumentationssystem			
AP 5.1 Anpassung bestehende Verf.Anw.	Ergänzung aller relevanter bestehender schriftlichen Regelungen	1 Woche (4 Monate)	Parallel zu AP 4.1 und AP 4.2	September 2008
AP 5.2 AS-spezifische Verfahrensanweisungen	Schriftliche Festlegungen zu den 7 arbeitsschutzspezifischen Verfahren	3 Tage	Nach AP 5.1	November 2008
AP 5.3 Formulare, Mitgeltende Dokumente	Ergänzung von Checklisten, Formularen und anderen Vorgabedokumenten um AS-Kriterien. Lenkung AS-relevanter externer und mitgeltender Dokumente	2 Wochen	Nach AP 5.2	Dezember 2008
TP 6 Implementierung	Ergebnis: Die Norm ist umgesetzt und wird lediglich als Mindeststandard angesehen.			
AP 6.1 Schulung, Unterweisung der MitarbeiterInnen	Qualitätszirkel, Unterweisungen, Workshops im Rahmen jeder Dienstbesprechung.	Bis zu 1 h je DB laufend	Nach AP 3.2	Noch zu klären
AP 6.2 Beteiligung der MitarbeiterInnen	Mitarbeiterzielgespräche, Vorschlagswesen, Fehler-Beschwerdemanagement und informelle Gespräche nutzen	laufend	Nach AP 6.1	Noch zu klären
AP 6.3 Gesundheitsförderung, Fortbildungen	Fortbildungsschwerpunkt 2008/2009 ist Sicherheit und Gesundheitsförderung. FB-	5 - 10 h / Mitarbeiter / Jahr		Noch zu klären

	Programm erstellen, z. B. Kinästhetik, Supervision, Fahrsicherheitstraining usw.	laufend		
TP 7 Audit	Ergebnis: Die MAAS-BGW sind auditiert. Zertifizierung DSP Version 2 + MAAS-BGW			
AP 7.1 internes Audit	Durchführung internes Systemaudit	10 Stunden		März 2009
AP 7.2 externes Audit, Zertifizierung	Durchführung externes Audit zur Rezertifizierung DSP Version 2 + MAAS-BGW	2 Tage	Nach AP 7.2	Mai 2009
TP 8 KVP	Ergebnis: Der Prozess der KV ist laufend umgesetzt			
AP 8.1 Instrumente des KVP	Alle Instrumente des KVP werden zur Evaluation und Verbesserung des AS angepasst und eingesetzt.	7 Stunden, dann laufend		Noch zu klären
AP 8.2 PDCA-Zyklus	Laufende Planung, Umsetzung, Messung, Analyse, Verbesserung hinsichtlich aller AS-Aktivitäten im Rahmen des QMS	laufend		Noch zu klären