

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, denken Sie in Prozessen!

Die Träger sind seit Langem gesetzlich verpflichtet, ein funktionierendes Qualitätsmanagement in ihren Einrichtungen nachzuweisen und umzusetzen.

Grundidee dieses Praxishandbuches ist es, alle Prozesse in Pflegeeinrichtungen konsequent am PDCA-Zyklus nach Deming auszurichten. Sie werden auf diese Weise in der Lage sein, jederzeit nachweisen zu können, dass Sie planvoll arbeiten, Ihre Prozesse nach festen Vorgaben sorgfältig durchführen und durch permanente Überprüfung und Fehlerauswertung sowie Anpassung bzw. Veränderung diese kontinuierlich verbessern.

Mithilfe des PDCA-Zyklus können Sie Ihre Abläufe ressourcenoptimiert gestalten und eine hohe Kundenzufriedenheit sowie gute Ergebnisse bei externen Prüfungen erreichen.

Strukturiertes Arbeiten ist das A und O für das Erreichen eines guten Ergebnisses. Deshalb ist Qualitätsmanagement so wichtig. Es schafft Sicherheit und gibt Orientierung für Sie, Ihre Mitarbeiter und die Menschen, die sich Ihnen anvertrauen.

Eine Selbstbewertung, die Sie anhand eines Fragebogens durchführen können, soll als erste Bestandsaufnahme dienen und somit einen Überblick über den Stand Ihres Qualitätsmanagements und Hinweise auf erforderliche Prozessverbesserungen geben.

Der Hauptteil des Handbuches widmet sich der Aufbereitung aller wichtigen Prozesse im Ablauf Ihres Betriebes nach den Prinzipien des PDCA-Zyklus. Korrespondierend zu den aktuellen Fachinformationen und praxiserprobten Umsetzungshinweisen erhalten Sie Arbeitshilfen und Dokumente, die mit gängigen Programmen editierbar sind und als Grundlage für die eigenen Dokumente dienen sollen. Sinn und Zweck der Anwendung des PDCA-Zyklus ist es, eine kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der Prozesse vorzunehmen. Damit werden die zugrunde liegenden Dokumente ständig überprüft und bei Bedarf angepasst.

Mit dem vorliegenden Werk wird es Ihnen gelingen, die Qualität Ihrer Dienstleistungen auf ein hohes Niveau zu bringen und zu halten. Bei konsequenter Anwendung verbessern Sie Ihre Wettbewerbsposition, weil Ihre Kunden zufriedener sein werden. Denn wenn Ihnen eins am Herzen liegen muss, dann ist es die Kundenzufriedenheit. Diese ist ausschlaggebend für den Erfolg Ihrer Einrichtung.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen viel Erfolg und Freude bei der Arbeit mit diesem Werk, welches speziell nach Wünschen und Anregungen von Fachkräften der Pflegebranche konzipiert wurde. Unsere Autoren kennen aus eigener Praxis die Herausforderungen des Pflegealltags und begleiten Sie beim Aufbau eines effektiven und schlanken Qualitätsmanagements. Die klare und übersichtliche Herangehensweise an die Beschreibung von Prozessen wird Sie überzeugen.

Ihr Autorenteam und Ihre
AOK Verlag GmbH

Vorwort

zur Nachtragslieferung Februar 2026

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

zum Ende des alten Jahres konnte das *Gesetz zur Befugnisweiterung und Entbürokratisierung in der Pflege* endlich alle Hürden passieren und trat nun zum 1. Januar 2026 in Kraft. Ein gutes Signal zum Beginn des neuen Jahres! Ebenso bringt eine neue *S3-Leitlinie Delir* mehr Sicherheit in der Versorgung von Menschen mit diesem Krankheitsbild.

Wie gewohnt haben wir für Sie die Übersicht der pflegerelevanten Gesetzesvorhaben dieser Legislaturperiode ergänzt.

Die Pflegebranche plagt weiterhin ein Fachkräftemangel; Schichtarbeit und stetig steigende Anforderungen erschweren unter diesen Umständen zudem die Durchführung klassischer Präsenzs Schulungen. Die Digitalisierung eröffnet hier neue Perspektiven. Durch den gezielten Einsatz hybrider Lernarrangements – einer Kombination aus digitalen, praxisorientierten und kollaborativen Lernformaten – können Pflegeeinrichtungen ihre Mitarbeitenden flexibel und effizient weiterbilden. Unser neuer Beitrag **3.101 Hybride Lernarrangements etablieren** soll Sie dabei begleiten, Ihre Wettbewerbsfähigkeit im digitalen Zeitalter durch den Einsatz moderner Lernformate zu stärken.

Resilienzmanagement ist eine Herangehensweise, die sich – anders als ein Risikomanagement – auf die Fähigkeit einer Organisation, Störungen zu überstehen, sich anzupassen und sich von ihnen zu erholen, konzentriert. In unserem Beitrag **4.11 Vom Risiko- zum Resilienzmanagement – erfolgreich Widerstandsfähigkeit aufbauen** machen wir Sie vertraut mit dem Konzept Resilienzmanagement und zeigen anhand eines Musteraktionsplanes sowie weiterer Arbeitshilfen auf, wie die Resilienzförderung in Ihrer Einrichtung gelingen kann.

Starten wir gemeinsam mit Zuversicht in das neue Jahr. Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Lektüre dieser Nachtragslieferung sowie viel Erfolg bei der Umsetzung unserer neuen Fachbeiträge. Für Anregungen oder Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Zögern Sie bitte auch nicht, uns bei konstruktiver Kritik zu kontaktieren. Sie erreichen uns per Mail unter pdca@aok-medien.de

Ihre
AOK Medien GmbH

Information in eigener Sache:

Wie bereits mit der 54. Lieferung begonnen, werden die prozessbegleitenden Arbeitshilfen künftig nur noch digital in den Online-Kundenbereich eingestellt, um wertvolle Ressourcen zu sparen. Sie erhalten daher künftig weniger Papier im Rahmen Ihrer Printlieferung. So leisten wir gemeinsam einen Beitrag zum Umweltschutz.