

Qualitätsbeauftragte

Aufgaben und Verantwortlichkeit von Qualitätsbeauftragten¹ in Pflegeeinrichtungen

Stand: Januar 2015

Rolle, Stellung und Rahmenbedingungen

Qualitätsbeauftragte gibt es mittlerweile in den allermeisten Pflegeeinrichtungen, nicht zuletzt forciert durch die Anforderungen externer Prüfdienste. Das Rollenverständnis der/s Qualitätsbeauftragten befindet sich aber in einem Wandelungsprozess. Die Funktion wird zunehmend in Richtung interner Dienstleister und Berater gesehen. Dementsprechend ist die Stellung einer/s Qualitätsbeauftragten keine leitende Position im eigentlichen Sinne, sondern eine der Leitung zugeordnete Stelle. In der Terminologie der internationalen Qualitätsmanagementnormen nach DIN EN ISO 9000 ff. wurde dafür bisher auch der Begriff „Beauftragte/r der Obersten Leitung“ benutzt. Die Oberste Leitung entspricht dabei den vorgesetzten Personen. In Pflegeeinrichtungen sind dies in der Regel die Geschäftsführung, Einrichtungs- oder Pflegedienstleitung o. ä. Nachgeordnete Stellen gibt es in diesem Sinne nicht, es sei denn es besteht eine Abteilung für Qualitätsmanagement, mit interner, hierarchischer Strukturierung. Auch wenn der Begriff „Beauftragte/r der Obersten Leitung“ nach der Aktualisierung der DIN EN ISO 9001 so nicht mehr auftauchen wird, bleibt in der Praxis die Funktion sowie das Aufgaben- und Tätigkeitsfeld einer/s Qualitätsbeauftragten bestehen. Die Aufgabe von Pflegeeinrichtungen ist es dieses zukünftig anhand der Ausrichtung des eigenen Qualitätsmanagements noch zielgerichteter zu definieren, z. B. über Stellenbeschreibungen. Dadurch wird gewährleistet, dass das Tätigkeitsfeld der/s Qualitätsbeauftragten tatsächlich auf das interne Qualitätsmanagement konzentriert bleibt. Der Einrichtung verschafft dies die Gewissheit, dass der Implementierungsprozess des internen Qualitätsmanagements in den Pflegeeinrichtungen vorankommt und die Person der/s Qualitätsbeauftragten erhält mehr Klarheit und Sicherheit hinsichtlich der täglichen Arbeit.

Die folgenden Ausführungen sollen dabei helfen, die Aufgaben und Verantwortlichkeiten einer/s Qualitätsbeauftragten für Pflegeeinrichtungen zu präzisieren.

¹ In der Praxis könne je nach Ausrichtung und Grundlagen des internen Qualitätsmanagements verschiedenen Stellenbezeichnungen für Qualitätsbeauftragte existieren. In dieser Aufgaben- und Verantwortungsbeschreibung geht es um die Person, die in der Pflegeeinrichtung mit den Aufgaben der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements betraut ist, auch wenn die Bezeichnung vor Ort variiert. Letztlich kommt es jedoch weniger auf die formale Bezeichnung an, als vielmehr auf die transparente Darlegung der Aufgaben

Ziele

Mit der Schaffung der Stelle einer/s Qualitätsbeauftragten werden vorwiegend die folgenden Ziele verfolgt:

- die Beratung der vorgesetzten Leitung bzgl. der Qualitätspolitik und -maßnahmen,
- die Einführung, Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements,
- die Begleitung des kontinuierlichen Prozesses der Qualitätsverbesserung und -überwachung sowie
- die allgemeine Schaffung von Transparenz in Qualitätsbelangen in der Pflegeeinrichtung.

Je nach Zielsetzung und Ausrichtung des internen Qualitätsmanagements können weitere Zielsetzungen hinzukommen.

Verantwortungsbereiche und Befugnisse

Die/der Qualitätsbeauftragte hat, meist als Stabstelle organisiert, beratende Funktion gegenüber der vorgesetzten Leitung im Sinne der Abgabe von Empfehlungen zur Durchsetzung und Umsetzung von Qualitätsmanagementzielen und -maßnahmen. Durch die vorgesetzte Leitung wird eine begrenzte Weisungsbefugnis gegenüber Mitarbeiter/innen der Pflegeeinrichtung im Rahmen der betrieblichen Aufgabenstellung legitimiert. Dabei darf allerdings nicht vergessen werden, dass die Rolle der/s Qualitätsbeauftragten auch in der Beratung und Unterstützung der Mitarbeiter/innen hinsichtlich der Umsetzung des Qualitätsmanagements vor Ort liegt.

Qualifikation / Anforderungsprofil

Voraussetzung für die Erfüllung der Aufgaben und Verantwortung im Rahmen des Qualitätsmanagements ist eine Reihe formaler Qualifikationen sowie persönlicher Fähigkeiten. Auf der Ebene der formalen Qualifikation ist staatlich anerkannter Abschluss in einem Pflegeberuf sowie ein abgeschlossenes Hochschulstudium bzw. eine staatlich anerkannte Weiterbildung für Leitungsfunktionen erforderlich. Zusätzlich sollten Kenntnisse im Qualitätsmanagement vorhanden sein, die Idealerweise durch eine anerkannte² Zusatzqualifikation im Bereich des Qualitätsmanagements und Berufserfahrung belegt sind oder spätestens im Zuge der Stellenübernahme begonnen werden. Dabei sind Fach- und Methodenkenntnisse in verschiedenen Handlungsfeldern der Pflegepraxis erforderlich, ebenso wie Kenntnisse in der EDV, in der Statistik sowie in Kommunikations-, Moderations- und Präsentationstechniken und im Projektmanagement.

Auf der Ebene der persönlichen Fähigkeiten sind folgende Selbst- und Sozialkompetenzen von großer Bedeutung, wobei die Reihenfolge der Aufzählung keine Gewichtung darstellt:

- Prioritäten setzen,
- Zeitmanagement,
- Entscheidungen treffen und Initiative ergreifen,
- Selbstmanagement, Selbstreflexion und -beurteilung, d.h. das Erkennen und Anerkennen der persönlichen und fachlichen Grenzen sowie die Anerkennung der fachlichen Qualifikation und der Persönlichkeit anderer Mitarbeiter/innen,

² Als ‚anerkannt‘ können alle Lehrgänge, Prüfungen und Zertifikate gelten, die auf den Richtlinien der EOQ (European Organization for Quality) basieren.

- Kommunikationsfähigkeit,
- Überzeugungskraft,
- Konflikt- und Kritikfähigkeit,
- Kooperationsfähigkeit,
- Respekt und Toleranz im Umgang mit anderen Menschen,
- Leistungsbereitschaft,
- Bereitschaft zur fortlaufenden Weiterentwicklung fachlicher, persönlicher und sozialer Kompetenz.

Aufgaben

Zu den Voraussetzungen, die Aufgabenstellungen einer/s Qualitätsbeauftragten zu erfüllen, gehören die sehr gute Zusammenarbeit sowohl mit der direkt vorgesetzten Leitung und ggf. weiteren leitenden Mitarbeiter/innen als auch mit allen weiteren Mitarbeiter/innen der Einrichtung. Dazu zählen nicht nur die Pflegemitarbeiter/innen, sondern ggf. auch weitere Mitglieder des multiprofessionellen Teams und Mitarbeiter/innen aus anderen Bereichen der Einrichtung, z.B. Hauswirtschaft, Verwaltung oder Haustechnik. Darüber hinaus ist auch eine gute Zusammenarbeit mit externen Leistungsanbietern /-erbringern und Kostenträgern bzw. deren Prüfinstanzen notwendig. Eine Mitarbeit in Fachgesellschaften und -gruppen ist sehr wünschenswert.

An direkten Aufgaben fallen einer/m Qualitätsbeauftragten mehrheitlich betriebsbezogene sowie wenige mitarbeiterbezogene Aufgaben zu. Direkte, kundenbezogene Aufgaben existieren i.d.R. nicht. Zu den betriebsbezogenen Aufgaben gehören:

- die Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems in der Einrichtung,
- die Planung, Überwachung und Korrektur des Qualitätsmanagement-Systems,
- die Koordination der Erstellung, Überwachung und Lenkung des Qualitätsmanagement-Handbuchs sowie der Dokumente und Aufzeichnungen,
- die Planung, Initiierung, Koordination und Evaluation von internen Qualitätsmanagement-Projekten einschließlich einrichtungsbezogener und/oder -übergreifender Arbeitsgruppen bzw. Qualitätszirkel,
- das Sammeln und Auswerten von Informationen und Daten im Rahmen des Qualitäts-Controllings,
- die Planung und Durchführung von internen Audits,
- die regelmäßige Berichterstattung an die Leitung über den Entwicklungsstand und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems einschließlich der Übermittlung qualitätsrelevanter Daten sowie
- die Vor- und Nachbereitung sowie Begleitung externer Prüfungen
- allgemein die Mitwirkung bei der Entwicklung der Qualitätsziele und -politik.

Zu den mitarbeiterbezogenen Aufgaben gehören hauptsächlich:

- die Initiierung, Planung und Durchführung von Schulungsmaßnahmen bezüglich des Qualitätsmanagements und relevanter fachlicher Fragen sowie
- die Motivation, Beratung und Anleitung der Mitarbeiter/innen in Qualitäts(management) und fachlichen Fragen.

Je nach strategischer Ausrichtung des QM-Systems in der Einrichtung oder auch einem Verbund mehrerer Einrichtungen und der Organisation des Trägers können, zu den oben beschriebenen Regelaufgaben eines Qualitätsbeauftragten, weitere Träger- und Organisationsspezifische Aufgaben dazu kommen.

Vergütung

Engagement, Übernahme von Verantwortung und gute Qualifikation sollte stets mit entsprechender Anerkennung entgegnet werden. Dazu gehört auch eine angemessene Vergütung von Arbeitsleistung. Für die Gehaltseingruppierung von Qualitätsbeauftragten heißt das eine Bezahlung unter der Berücksichtigung beruflicher und fachlicher Qualifikation, praktischer Erfahrung im Qualitätsmanagement, der Größe der zu betreuenden Einrichtung und der Ansiedlung der Stelle in der Unternehmenshierarchie. Darüber hinaus wird die Vergütung natürlich von Faktoren wie tariflicher Einbindung und finanzieller Möglichkeiten der Einrichtung beeinflusst. Daraus ergibt sich, dass keine verbindlichen Angaben zur Höhe der Vergütung von Qualitätsbeauftragten gegeben werden können. Erfahrungen und Befragungen zeigen jedoch, dass die durchschnittliche Eingruppierung von Qualitätsbeauftragten innerhalb eines Korridors zwischen 2.800 und 3.500 € brutto für eine Vollzeitstelle liegt.

Literatur

- Adler, R.; Neubauer, A. (2002): Stab oder Matrix? Organisationssoziologische Überlegungen und empirische Befunde zum Wandel der Aufbauorganisation des Qualitätsmanagements in der Krankenpflege. *Pflege & Gesellschaft*; 7; 1: 26-36
- Bonnekoh, U. (1999): Volle Kraft voraus. Wer kümmert sich in einer Einrichtung um Qualität? Mit welchen Kompetenzen tut er dies und auf welcher Hierarchieebene? Über die Rolle des Qualitätsbeauftragten gibt es in der Altenhilfe seit jeher unterschiedliche Auffassungen. *Altenpflege*; 50; 6: 37-39.
- Fröse, S. (2011): Was Qualitätsbeauftragte in der Pflege wissen müssen. 2., aktual. Aufl. Hannover (Schlütersche)
- Genrich, R.; Sowinski, C.; Schmitt, B. et al. (1998): Stellenbeschreibungen in der Altenpflege. Köln (Kuratorium Deutsche Altershilfe)
- Häseler, I. (2010): Stellenbeschreibungen für Einrichtungen der Altenpflege; 2., aktual. Aufl. Hannover (Schlütersche)
- Hennecke-Court, M. (1998): Qualitätsbeauftragter - kein Job so nebenher Qualitätsmanagement als strategische Entscheidung eines Unternehmens. *Forum Sozialstation*; 22; 92: 20-23.
- Hofstetter, S. (2009): Stellenbeschreibungen für die Personalpraxis. Zürich (Praxium)
- Huhn, S.; Bruns-Waigand, W. (1998): Qualitätsbeauftragter - ein "Muß" für die Altenpflege Integration und Aufgabengebiete. *Heim und Pflege*; 29; 2: 70-73.
- Kamiske, G. F.; Brauer, J.P. (2011): Qualitätsmanagement von A bis Z. Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements; 7., aktual. u. erw. Aufl. München (Hanser)
- Masing, W. (Hg.) (2014): Handbuch Qualitätsmanagement; 6., überarb. Aufl. München (Hanser)
- Sommerhoff, B. (2012): Zum transformierten Qualitätser. Alternative Rollenkonzepte des Berufs Qualitätsmanager, Teil 1. *Qualität & Zuverlässigkeit*; 57; 10: 64-65.