

# Qualitätssicherung

## Einarbeitung neuer Mitarbeiter unter Qualitätsgesichtspunkten

Der Einarbeitung neuer Mitarbeiter kommt gerade im Tätigkeitsbereich der ambulanten Pflege eine besondere Bedeutung zu, weil hier nicht wie im Krankenhaus ein räumlich zusammenhängender Arbeitsbereich gegeben ist, in dem schnell mal ein Kollege in einer ungewohnten oder schwierigen Situation gefragt werden kann.

Jeder Mitarbeiter der im Bereich der ambulanten Versorgung tätig wird, muss daher in der Lage sein, eigenverantwortlich und zum Wohle der Kunden zu handeln, problematische Situationen zu erkennen um entsprechend reagieren zu können. Darüber hinaus muss gewährleistet sein, dass sie die organisatorischen Abläufe im Unternehmen beherrschen sowie fachlich kompetent sind, um die notwendigen Pflege-tätigkeiten beim Kunden ausführen zu können.

### Rolle der leitenden Pflegefachkraft

Die leitenden Pflegefachkraft ist fachlich für die Ausführung der pflegerischen Leistungen aller Mitarbeiter verantwortlich. Sie muss sicherstellen, dass jeder Mitarbeiter nur entsprechend seines fachlichen Könnens in der Pflege eingesetzt wird. Es ist dabei nicht ausreichend, die formalen Qualifikationen der Mitarbeiter als alleinige Grundlage der Personaleinsatzplanung heranzuziehen, nach dem Motto: „Eine Krankenschwester muss das können !!“

Abschlüsse einschlägiger Berufsausbildungen oder Fachweiterbildungen sind nicht immer an eine tatsächliche und umfassende praktische Fachkenntnis gekoppelt. Aus diesem Grunde muss sich die leitende Pflegefachkraft von den tatsächlichen Fertigkeiten des Mitarbeiters über-

zeugen, bevor sie ihn in der Pflege einsetzt. Natürlich kann man im Rahmen der pflegerischen Grundausbildung Grundlagenwissen voraussetzen, aber je spezifischer die Pflegekenntnisse sein müssen, desto weniger kann davon ausgegangen werden, dass diese von allen Mitarbeitern in der Praxis beherrscht werden.

Das gleiche gilt für Mitarbeiter, die im Rahmen des SGB XI als „geeignete Pflegekräfte“ eingesetzt werden. Hier liegt in der Regel wenig pflegefachliches Know-how vor und es ist in jedem Fall neben der konkreten Einarbeitung eine Basisqualifikation für Hauspflegekräfte anzuraten, um eine gleichbleibende Qualität der Pflege zu garantieren.

Dies ist auch aus haftungsrechtlichen Gründen bedeutsam. Werden Mitarbeiter nicht sorgfältig ausgewählt und in ihren Tätigkeitsbereich nachweisbar eingearbeitet, so ist die leitende Pflegefachkraft im Rahmen der Organisationsverantwortung mit in der Haftung, wenn es zu einem Pflegefehler kommt. Damit bei neuen Mitarbeitern im Rahmen der Einarbeitung die Weichen gleich richtig gestellt werden ist es notwendig, auf Grundlage eines strukturierten und schriftlich erstellten Einarbeitungskonzeptes einzuarbeiten.

Ein Konzept in der Form „Der Mitarbeiter fährt 2 Tage mit, dann fährt er allein“ reicht in diesem Zusammenhang nicht aus. Vielmehr ist es sinnvoll, ein Grundkonzept für die Einarbeitung zu erstellen und dieses durch berufsgruppenspezifische Inhalte anhand der Stellenbeschreibungen zu ergänzen. So ist es möglich zu überprüfen, inwiefern der Mitarbeiter die Erfordernisse des Arbeitsbereiches beherrscht und



Diplom-Pflegewirtin (FH)  
**Astrid Thelen**  
Geschäftsführer der  
BERG  
Unternehmens-  
beratung GmbH  
Berlin

wenn nicht, in welchen Bereichen Nachqualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen ergriffen werden müssen.

### Inhalt des Einarbeitungskonzeptes

Das Einarbeitungskonzept muss für jeden Pflegedienst entsprechend seiner Organisationsstruktur individuell erstellt werden. Es sollte in einen theoretischen (Allgemein-organisatorischer Bereich) sowie einen praktischen (Überprüfung des pflegefachlichen Könnens) Schwerpunkt gegliedert sein.

#### 1. Theoretischer Teil:

Im theoretischen Teil werden die Mitarbeiter in organisatorische Abläufe des Unternehmens eingewiesen, soweit diese für die Tätigkeit relevant sind und es werden alle notwendigen Unterlagen ausgehändigt:

- Arbeitsvertrag und Anlagen (Stellenbeschreibungen, Datenschutz, Schweigepflicht),
- Organisation der Dienst- und Tourenplanung,
- Regelung von Ausfallzeiten,
- Arbeitsabläufe der Touren,
- Dokumentationssystem,
- Umgang mit dem Formularwesen,
- Dienst- und Arbeitsanweisungen,
- Ablauf von Dienstbesprechungen,
- Standards der Einrichtung,
- usw.

## 2. Praktischer Teil:

Im Rahmen der praktischen Einarbeitung wird der Mitarbeiter mit den pflegerischen Abläufen vor Ort beim Kunden vertraut gemacht. Dazu gehört auch, dass überprüft wird, inwiefern der neue Mitarbeiter die theoretischen Vorgaben in die Praxis umsetzen kann. Der einarbeitende Mitarbeiter sollte dem neuen Mitarbeiter die vom Unternehmen gewünschten Umgangsformen vermitteln, ihn anleiten und die Durchführung der pflegerischen Tätigkeiten beobachten und beurteilen.

Wird die Einarbeitung nicht nur von der leitenden Pflegefachkraft durchgeführt muss sichergestellt werden, dass die einarbeitenden Mitarbeiter über entsprechende Fachkompetenz verfügen um beurteilen zu können, ob die einzelnen pflegerischen Tätigkeiten tatsächlich nach den aktuellen Regeln der Kunst erbracht werden. Des weiteren sollten sie über die Fähigkeit verfügen, strukturiert anzuleiten und den Mitarbeiter angemessen zu fördern und zu unterstützen.

Defizite, die im Rahmen der Einarbeitung deutlich werden, sollten in eine gezielte Fort- und Weiterbildungsplanung einfließen. Werden mehrere Mitarbeiter für die Einarbeitung eingesetzt, muss sichergestellt werden,

dass einheitliche Inhalte vermittelt werden um den neuen Kollegen die notwendige Sicherheit für ihre Tätigkeit geben zu können.

### Dauer der Einarbeitung

Die Dauer der Einarbeitung richtet sich nach den bisherigen beruflichen Kenntnissen des Mitarbeiters in der ambulanten Pflege und seiner beruflichen Qualifikation. Verfügt ein Mitarbeiter über Berufserfahrung im Bereich der ambulanten Pflege, so ist ihm der grundlegende organisatorische Ablauf eines ambulanten Pflegedienstes bekannt, sodass ihm im Rahmen der theoretischen Einarbeitung nur noch die Besonderheiten des Pflegedienstes vermittelt werden müssen.

Die praktische Einarbeitung kann in diesem Fall wenige Tage umfassen. Sie sollte jedoch ausreichend bemessen sein, um zum einen die notwendigen Praxiskenntnisse des Mitarbeiters und zum anderen die Umsetzung der theoretischen Vorgaben des Dienstes in den Arbeitsalltag überprüfen zu können.

Mitarbeiter ohne Vorkenntnisse sollten je nach Auffassungsgabe und Tätigkeitsfeld mindestens eine Woche praktisch eingearbeitet und darüber hinaus in der Anfangszeit intensiv betreut werden.

### Dokumentation

Art und Umfang und ggf. Folgemaßnahmen der theoretischen und praktischen Einarbeitung müssen nachweisbar dokumentiert werden und werden auch im Zusammenhang mit der Qualitätsprüfung nach § 80 SGB XI vom MDK erfragt. Es ist daher hilfreich, ein Dokumentationsformular zur Einarbeitung zu entwickeln, auf dem der einarbeitende Mitarbeiter Umfang, Inhalt und Ergebnis der theoretischen sowie praktischen Einarbeitung dokumentieren kann. Der neue Kollege zeichnet gegen, dass er Informationen über bestimmte organisatorische Regelungen erhalten hat und die durchgeführten praktischen Tätigkeiten beherrscht.

Im Rahmen der Einarbeitung sollten regelmäßige Gespräche stattfinden um beiden Seiten die Möglichkeit der Rückmeldung zu geben und um Schwerpunkte der Einarbeitung herauszustellen. Zum Ende einer erfolgreichen Einarbeitung sollte ein Abschlussgespräch stattfinden, in dem die notwendige Fortbildungsmaßnahmen und die Wünsche des Mitarbeiters erfasst werden, um diese gezielt in die Personalentwicklungsplanung einfließen lassen zu können. Erst nach einer erfolgreich abgeschlossenen und schriftlich dokumentierten Einarbeitung ist der Mitarbeiter unter Qualitätsgesichtspunkten einzusetzen.