

## Glossar zu Qualitätsstandards SanaCERT Suisse

<b>Bedarfserfassung</b>	Unter Bedarfserfassung wird eine systematische, personenzentrierte Evaluation des Pflege- und Betreuungsbedarfs verstanden. Der Begriff wird bei SanaCERT Suisse gleichgesetzt mit Pflegeanamnese und Pflegeassessment.
<b>befähigen</b>	Jemanden in die Lage versetzen, etwas zu tun. Kompetenzaufbau, bei dem Wissen und Können verknüpft werden, damit die Person im Rahmen ihres Handlungsspielraums die Aufgabe eigenständig wahrnehmen kann.
<b>Benchmark</b>	Benchmarking ist der kontinuierliche Vergleich von Produkten, Dienstleistungen sowie Prozessen und Methoden mit (mehreren) Unternehmen, um die Leistungslücke zum sogenannten Klassenbesten (Unternehmen, die Prozesse, Methoden etc. hervorragend beherrschen) systematisch zu schliessen. Die Grundidee ist festzustellen, welche Unterschiede bestehen, warum diese Unterschiede bestehen und welche Verbesserungsmöglichkeiten es gibt.
<b>Dokumentenlenkung</b>	Die Dokumentenlenkung umfasst alle Tätigkeiten bei der Erstellung, Prüfung, Freigabe, Verteilung von Dokumenten. Während der Gültigkeitsdauer der Dokumente werden auch die Tätigkeiten zur Änderung, erneuten Freigabe sowie der Einziehung veralteter Dokumente verstanden.
<b>Evaluation, evaluieren</b>	Unter Evaluation wird eine geeignete Form von Überprüfung verstanden, ob die erwünschte Wirkung mit den vorgenommenen Massnahmen erreicht wurde.
<b>Feedback</b>	Unter Feedback werden alle Formen von Rückmeldungen verstanden. Das Feedbackmanagement steuert den Umgang mit den Rückmeldungen.
<b>Führungsprozesse (auch als Managementprozesse bezeichnet)</b>	Alle grundlegenden Managementaufgaben zur Gestaltung, Lenkung und Entwicklung einer zweckorientierten Organisation. Führungsprozesse haben die Aufgabe, die zielorientierte Führung des Unternehmens und aller Prozesse sicherzustellen. Beispiele für Führungsprozesse sind Prozesse der Geschäftsleitung, Personalrekrutierung, etc.
<b>Hauptprozesse</b>	Hauptprozesse sind diejenigen Prozesse, die im Rahmen der Prozessorganisation definiert wurden und in der Prozesslandkarte ersichtlich sind. Die Hauptprozesse werden den Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozessen zugeteilt.
<b>Kennzahlen</b>	Kennzahlen werden in den Standards immer im Kontext von Qualitätskennzahlen verstanden. Vgl. Qualitätskennzahlen.
<b>Kernprozesse (auch als Geschäfts-, Leistungs- oder Schlüsselprozesse bezeichnet)</b>	Prozesse zur Erzeugung von Produkten oder Erbringung von Dienstleistungen, welche die Kernkompetenz der Organisation repräsentieren. Kernprozesse beinhalten eine Wertschöpfung und können sich in mehrere Hauptprozesse gliedern. Sie beschreiben die Aufgaben, zu deren Erfüllung die Organisation überhaupt existiert. Beispiele für Kernprozesse sind Eintritt, stationäre Behandlung, Austritt, Nachbetreuung.
<b>Konzept</b>	Ein Konzept umfasst in der Regel folgende Abschnitte: Ausgangslage (wie kommt es dazu), Ziel und Zielgruppe (was soll erreicht werden für wen), Umschreibung des Begriffs bzw. der Begriffe (was ist darunter zu verstehen), Richtlinien und Massnahmen (z.B. Indi-

kationsstellung, Behandlung), wichtigste Prozesse (wie sind die Abläufe), benötigte Kompetenzen (wer macht was), Messgrößen (wie wird kontrolliert), Qualitätssicherung

<b>mitgeltend</b>	Unter mitgeltenden Dokumenten werden sämtliche Dokumente verstanden, welche in diesem Kontext in Gebrauch sind bzw. präzisierende Informationen enthalten, die zu berücksichtigen sind, wie z.B. Richtlinien, Handlungsanleitungen Checklisten zu einem Konzept.
<b>Patientenedukation</b>	Unter Patientenedukation wird die Information, Schulung und Beratung von Patientinnen, Patienten und – soweit erwünscht - ihren Angehörigen verstanden. In den Standards von SanaCERT Suisse wird dafür grundsätzlich der Begriff «Befähigung» verwendet (vgl. befähigen).
<b>Patientenempowerment</b>	Beim Patientenempowerment liegt der Fokus auf der Befähigung von Patientinnen und Patienten zum Treffen von informierten Entscheidungen. In den Standards werden hierzu kontextbedingt die Begriffe «Information» oder «Befähigung» verwendet, je nachdem ob im Fokus die Entscheidungskompetenz oder Handlungskompetenz im Vordergrund steht.
<b>Pflegeanamnese, Pflegeassessment</b>	Siehe Bedarfserfassung.
<b>Plan-Do-Check-Act – PDCA</b>	Der Qualitätskreis PDCA beschreibt die Arbeitsweise der ständigen Verbesserung der Betriebsprozesse nach Deming.
<b>(auch unter Qualitätskreis oder KVP: kontinuierlicher Verbesserungsprozess bekannt)</b>	<p>plan: Festlegen von zu erreichenden Zielen und Entscheiden von Methoden und Strategien, mit denen die Ziele erreicht werden sollen. Den Prozess beschreiben und Richtlinien erarbeiten, Indikatoren und/oder Kennzahlen mit SOLL-Werten und Referenzwerten definieren.</p> <p>do: Steuerung und konsequente Umsetzung der festgelegten Methoden und Strategien, um die Ziele zu erreichen sowie die Qualitätsanforderungen zu erfüllen, Mitarbeitende schulen.</p> <p>check: Durch die Messung der definierten Indikatoren und/oder Kennzahlen überprüfen, inwieweit die Qualitätsanforderungen und die Ziele mit den festgelegten Methoden und Strategien tatsächlich erreicht worden sind (Zielerreichungsgrad).</p> <p>act: Bei Nichterreichen des SOLL-Werts oder Referenzwerts zukünftige Vorbeugungs- und Korrekturmassnahmen festlegen (Optimierungsbedarf) im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.</p>
<b>Prozesse</b>	Jede Art von einzelner oder zusammengesetzter Tätigkeit, die dazu dient, eine Dienstleistung, wie z.B. einen Behandlungsablauf, zu erzeugen. Jeder Prozess hat einen Anfangs- und Endpunkt, einen messbaren Input und Output, fügt Werte hinzu und ist wiederholbar. Die Prozesse lassen sich in Haupt-, Teil- und Subprozesse unterteilen.
<b>Prozesslandkarte</b>	Sie gibt einen graphischen Überblick über die wichtigsten Prozesse einer Organisation. Unterschieden werden Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse.
<b>Prozessmanagement</b>	Gestaltung von Prozessen mit dem Ziel der Optimierung, Klärung oder Vereinfachung. Wird auch als zielorientierte Lenkung der Prozesse eines Unternehmens bezüglich Qualität, Zeit, Kosten, Mitarbeiter und Kundenzufriedenheit verstanden.

<b>Prozessmodellierung</b>	Bei der Prozessmodellierung wird der Prozessablauf in eine „formale Sprache“ übersetzt oder in ein standardisiertes Modell übertragen. Es werden vorgegebene Symbole zur grafischen Beschreibung genutzt und alle relevanten Informationen zum Prozess in einer vorgegebenen Form erfasst.
<b>Prozessverantwortlicher</b>  (auch als Prozesseigner bezeichnet)	Plant, steuert und kontrolliert einen bestimmten Prozess. Er hat im Prozess in der Regel eine Führungsfunktion, ist für die Prozessergebnisse verantwortlich und koordiniert die Aufgaben innerhalb der Prozesse und zwischen den Prozessen.
<b>Prozessorientierter Ansatz / Führung</b>	Zahlreiche Prozesse, aufeinander aufbauende Teilprozesse und Unterstützungsprozesse bilden die Wertschöpfungskette in den Organisationen des Gesundheitswesens. Der prozessorientierte Ansatz für das Qualitätsmanagement fördert die ständige Verbesserung im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems.
<b>Messgrössen</b>	Der Begriff Messgrössen wird im weitesten Sinn verwendet und umfasst alle Angaben, die einen SOLL-IST-Vergleich bzw. einen Vorher-Nachher-Vergleich ermöglichen.
<b>Qualitätsindikator</b>	Qualitätsindikatoren sind Anzeiger für gute Qualität in Medizin und Pflege. Im medizinischen Kontext wird als Bezeichnung für Qualitätsindikator auch klinische Messgrösse verwendet. Sie zeigen für wichtige Prozess- oder Behandlungsschritte, ob und wie häufig diese eingesetzt worden sind (Prozessindikatoren) und für Prozess- oder Behandlungsergebnisse, ob und wie häufig erwünschte oder unerwünschte Ergebnisse eingetreten sind (Ergebnisindikatoren). Qualitätsindikatoren werden nach bestimmten Gütekriterien, wie z.B. die RUMBA-Regel, geprüft.
<b>Qualitätskennzahlen</b>	Zu einem Qualitätsindikator können eine oder mehrere Qualitätskennzahlen gehören. Dadurch kann der von dem Qualitätsindikator beobachtete Behandlungsschritt oder das beobachtete Ergebnis unter verschiedenen Gesichtspunkten beleuchtet werden. Qualitätskennzahlen werden nach bestimmten Gütekriterien, wie z.B. die RUMBA-Regel, geprüft.
<b>Qualitätskriterien</b>	Qualitätskriterien, auch Qualitätsmerkmale genannt, sind Eigenschaften von einzelnen Versorgungsaspekten, welche die Qualität ausmachen. Dabei handelt es sich um Eigenschaften, die mittels Qualitätsindikatoren operationalisiert werden und deren Erfüllung typischerweise bei einer qualitativ hochwertigen medizinisch-pflegerischen Versorgung erwartet wird. Die Qualitätskriterien werden in Struktur-, Prozess- und Ergebniskriterien unterteilt.
<b>Quality Dash Board (QDB)</b>	<p>Unter Quality Dashboard (QD) wird die übersichtliche, allenfalls grafische, Darstellung wesentlicher Informationen in Form von Kennzahlen und Indikatoren verstanden, welche die Leistung eines Unternehmens in einer Reihe von ausgewiesenen Qualitätsbereichen hervorheben, also ein sogenanntes Cockpit. Es visualisiert Leistungsdaten und kritische Qualitätsparameter auf einen Blick, um die Analyse und das Reporting des Qualitätsmanagements zu vereinfachen.</p> <p>SanaCERT Suisse macht keine Vorgaben, welche Form das QDB haben soll und welche Indikatoren und Kennzahlen in das QDB aufzunehmen sind. Hingegen soll das QDB den Entscheidungsträgern zur Steuerung der Qualitätsentwicklung dienen und entsprechend systemrelevante Qualitätsthemen, wie z.B. Präventionsinfektion oder kritische Ereignisse abdecken. Das QDB soll qualitätsrelevante Informationen liefern dienen, sowohl kurzfristig im Sinne von nötigen</p>

Korrekturmassnahmen als auch längerfristig bei der Festlegung der Strategie.

**regelmässig**

Unter regelmässig werden terminierte Zeiträume verstanden, die das Unternehmen festlegt, um Aufgaben sachgerecht zu erledigen und die Aktualität im Rahmen des PDCA zu gewährleisten bzw. Verbesserungen vornehmen zu können. Mehr als drei Jahre sollten nicht überschritten werden.

**Subprozess**

Logisch abgeschlossener Teil eines Teilprozesses, der aus einzelnen Tätigkeiten, sogenannten Aktivitäten besteht.

**Teilprozess**

Teilprozesse sind in die Organisation sowie in das Ziel- und Steuerungssystem des übergeordneten Hauptprozesses eingebunden. Die Aufgaben und Ergebnisse der Teilprozesse leiten sich direkt aus jenen des übergeordneten Hauptprozesses ab. In jedem Teilprozess werden Teilergebnisse erzeugt, die in dem nachfolgenden oder in einem der nachfolgenden Teilprozesse weiterverarbeitet werden. Jeder Teilprozess ist also interner Lieferant eines nachfolgenden Teilprozesses bzw. interner Kunde eines vorhergehenden Teilprozesses. Die Ziele der Teilprozesse (Zeit, Qualität, Termintreue, Kosten etc.) werden aus den übergeordneten Zielen der Hauptprozesse abgeleitet.

**Unterstützungsprozesse  
(auch als Support- oder  
Serviceprozesse be-  
zeichnet)**

Dienen der Bereitstellung der Infrastruktur und der Erbringung interner Dienstleistungen, die notwendig sind, damit die Kernprozesse effizient und effektiv vollzogen werden können. Beispiele für Unterstützungsprozesse sind Dienstleistungen der Reinigung, des technischen Dienstes.