



Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen – Definition, Aufgaben, Ziele

Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen sorgt dafür, dass Patienten sicher und wirksam auf einem hohen Niveau versorgt werden. Es beschreibt die systematische Planung, Steuerung und kontinuierliche Verbesserung von Prozessen in Einrichtungen wie Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen oder Rehabilitationszentren.

Gerade im Gesundheitswesen ist Qualitätsmanagement entscheidend: Behandlungen müssen sicher, nachvollziehbar und zuverlässig funktionieren. Ein strukturiertes Qualitätsmanagementsystem auf Grundlage internationaler Normen wie ISO 9001 und der speziell für das Gesundheitswesen entwickelten DIN EN 15224 hilft Einrichtungen dabei, klare Prozesse zu etablieren, Risiken zu reduzieren und die Patientensicherheit dauerhaft zu stärken. Neben diesen Normen spielen im Gesundheitswesen auch nationale Prüfinstanzen eine wichtige Rolle. In Deutschland gehört dazu insbesondere der Medizinische Dienst (MD), der Pflegeeinrichtungen und andere Gesundheitsorganisationen regelmäßig auf die Einhaltung von Qualitätsanforderungen überprüft.

Was ist Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen?

Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen bezeichnet alle strukturierten Maßnahmen, mit denen Einrichtungen die Qualität ihrer Leistungen planen, steuern, sichern und kontinuierlich verbessern. Im Mittelpunkt sollten dabei immer die Patienten stehen. Alle Prozesse werden konsequent an den Bedürfnissen, der Sicherheit und dem Wohlbefinden der zu versorgenden Menschen sowie deren Angehörigen ausgerichtet. Gleichzeitig unterstützt es die Mitarbeitenden durch klare Handlungsrichtlinien in einem komplexen Arbeitsalltag. Grundlage dafür bildet in der Regel ein Qualitätsmanagementsystem (QMS), das Prozesse, Verantwortlichkeiten und Abläufe klar definiert, dokumentiert und regelmäßig überprüft. Dadurch werden medizinische und pflegerische Leistungen nachvollziehbar organisiert und einheitliche Qualitätsstandards im Arbeitsalltag verankert. Internationale Normen wie die ISO 9001 sowie die speziell für das Gesundheitswesen entwickelte DIN EN 15224 bieten hierfür einen anerkannten Rahmen, um Qualitätsanforderungen systematisch umzusetzen, regulatorische Vorgaben zu erfüllen und die Ergebnisqualität für den Patienten transparent und sicher zu gestalten.

Welche Vorteile hat Qualitätsmanagement für Pflege- und Gesundheitseinrichtungen?

Ein wirksames QM in Pflege und Gesundheitswesen unterstützt Einrichtungen dabei, Behandlungs- und Pflegeprozesse strukturiert zu steuern und kontinuierlich zu verbessern. Davon profitieren alle beteiligten Parteien von:

- **Höhere Patientensicherheit:** Standardisierte Abläufe, klare Verantwortlichkeiten und regelmäßige Bewertungen helfen dabei, Risiken zu reduzieren und Behandlungsfehler zu vermeiden.
- **Verbesserte Behandlungs- und Pflegequalität:** Durch strukturierte Prozesse und festgelegte Qualitätsstandards werden medizinische und pflegerische Leistungen nachvollziehbar und auf einem konstant hohen Niveau erbracht.
- **Effizientere Abläufe und bessere Ressourcennutzung:** Klare Prozesse erleichtern die Zusammenarbeit zwischen Berufsgruppen und helfen dabei, Zeit, Personal und Materialien gezielter einzusetzen.
- **Mehr Transparenz und klare Verantwortlichkeiten:** Ein Qualitätsmanagementsystem schafft nachvollziehbare Strukturen und unterstützt Führungskräfte bei der Steuerung von Prozessen.
- **Stärkung von Vertrauen und Zufriedenheit:** Transparente Abläufe, verlässliche Strukturen und ein funktionierendes Beschwerdemanagement erhöhen das Vertrauen von Patienten und Angehörigen.
- **Unterstützung bei gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen:** Qualitätsmanagement hilft Einrichtungen dabei, Vorgaben im Gesundheitswesen strukturiert umzusetzen und sich auf Prüfungen durch Behörden oder den Medizinischen Dienst (MD) vorzubereiten.

Was sind die Ziele im Qualitätsmanagement für Pflege und Gesundheit?

Die Ziele des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen bestehen darin, Qualität im Arbeitsalltag messbar zu steuern und dauerhaft zu sichern. In der Praxis bedeutet das, dass Gesundheitseinrichtungen ihre Abläufe regelmäßig analysieren, klare [Qualitätsziele](#) festlegen und Maßnahmen zur Verbesserung systematisch umsetzen. Dazu gehören beispielsweise die Auswertung von Kennzahlen, [interne Audits](#), strukturiertes Risikomanagement oder die kontinuierliche Schulung von Mitarbeitenden. Qualitätsmanagement sorgt damit nicht nur für festgelegte Standards, sondern dafür, dass Prozesse im Pflege- und Behandlungsalltag regelmäßig hinterfragt und weiterentwickelt werden, um eine stabile und verlässliche Versorgung langfristig sicherzustellen.

Was sind Aufgaben im QM Pflege und Gesundheitswesen?

Das Qualitätsmanagement in der Pflege und Gesundheitswesen umfasst zahlreiche Aufgaben, die darauf ausgerichtet sind, eine sichere, strukturierte und nachvollziehbare Versorgung im Arbeitsalltag zu gewährleisten. Zu den zentralen Aufgaben gehören:

- **Qualitätsplanung:** Festlegung von Qualitätszielen, Standards und Prozessen für Pflege, Behandlung und Organisation, damit Qualität von Beginn an systematisch berücksichtigt wird.
- **Überwachung von Pflege und Behandlungsprozessen:** Regelmäßige Prüfung von Abläufen, Dokumentationen und Ergebnissen, um sicherzustellen, dass festgelegte Qualitätsanforderungen eingehalten werden.
- **Qualitätssicherung im Versorgungsalltag:** Einführung von Strukturen und Maßnahmen, die eine gleichbleibend hohe Qualität der medizinischen und pflegerischen Leistungen gewährleisten.
- **Kontinuierliche Verbesserung von Prozessen:** Analyse von Abläufen im Pflege und Behandlungsalltag, um Optimierungspotenziale zu erkennen und Maßnahmen zur Verbesserung umzusetzen.
- **Qualitätsüberwachung mit Kennzahlen:** Erhebung und Auswertung von Qualitätsindikatoren, um Entwicklungen sichtbar zu machen und fundierte Entscheidungen zur Qualitätssteuerung zu treffen.
- **Schulung und Qualifizierung von Mitarbeitenden:** Organisation von Fortbildungen und Schulungen, damit Pflegekräfte, medizinisches Personal und Mitarbeitende aktuelle Standards und Anforderungen sicher anwenden können.
- **Einbindung von Patienten und Angehörigenfeedback:** Nutzung von Beschwerden, Rückmeldungen und Zufriedenheitsbefragungen, um Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.
- **Risikomanagement im Gesundheitswesen:** Identifikation möglicher Risiken für Patienten und Prozesse sowie Entwicklung von Maßnahmen zur Risikominimierung.
- **Dokumentation und Qualitätsberichte:** Systematische Erfassung, Auswertung und Dokumentation von Qualitätsdaten, um Transparenz zu schaffen und Nachweise gegenüber Behörden, Kostenträgern oder Zertifizierungsstellen zu ermöglichen.

Was sind typische Rollen im Qualitätsmanagementsystem für Pflege und Gesundheitswesen?

Ein wirksames QM-System lebt von klaren Zuständigkeiten. Typische Rollen sind unter anderem:

Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) im Gesundheitswesen

Der [Qualitätsmanagementbeauftragte im Gesundheitsbereich](#) ist oftmals für die Steuerung des Qualitätsmanagement und des QM-Systems zuständig. Er ist dabei die Schnittstelle zwischen der Geschäftsleitung und den Angestellten. Auch wenn die Gesamtverantwortung für das QMS bei der obersten Leitung liegt, delegiert diese viele operative Aufgaben an den QMB.

Der Beschwerdemanager

Der Beschwerdemanager ist dafür zuständig, Beschwerden von Patienten, Angehörigen und Mitarbeitenden anzunehmen, zu analysieren und zu bearbeiten. Er entwickelt Prozesse zur Beschwerdeannahme und -bearbeitung und sorgt für eine schnelle und [kundenorientierte Lösung](#) von Problemen. Beschwerden nutzt er als Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen.

Patientensicherheitsbeauftragter

Der Patientensicherheitsbeauftragte stellt sicher, dass die Patientensicherheit in allen Prozessen gewahrt bleibt. Er analysiert kritische Ereignisse und Beinahe-Fehler, häufig über CIRS-Systeme (Critical Incident Reporting Systems), und entwickelt Strategien zur Fehlervermeidung. Ein weiterer wichtiger Bestandteil seiner Arbeit ist die Schulung der Mitarbeitenden zu Themen der Sicherheitskultur und des Fehlermanagements.

Der interne Auditor im Gesundheitswesen

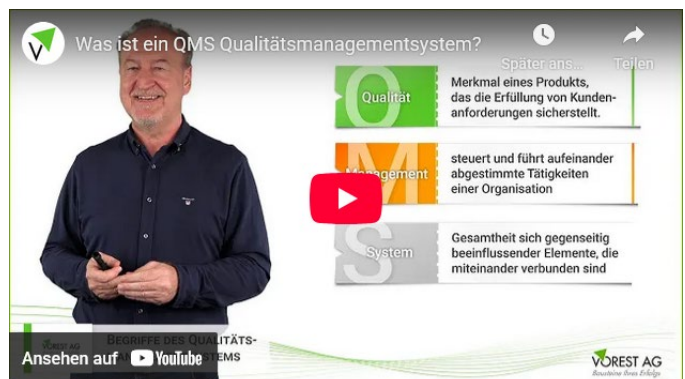
Ein [interner Auditor](#) im Qualitätsmanagement ist für die Planung, Durchführung und Nachbereitung von Qualitätsaudits innerhalb des eigenen Unternehmens zuständig. Diese dienen der Überprüfung, ob alle Qualitätsstandards eingehalten werden. Der interne Auditor deckt Verbesserungspotenziale auf und unterstützt bei der Umsetzung von entsprechenden Korrekturmaßnahmen.

Der (externe) Auditor

Ein [Auditor](#) im Qualitätsmanagement führt unabhängige Qualitätsaudits in Unternehmen durch und prüft die Einhaltung der relevanten Standards und Vorschriften. Der externe Auditor kann von einer unabhängigen Prüfungsgesellschaft kommen und ein Zertifizierungsaudit durchführen oder von einer spezialisierten Beratungsfirma beauftragt werden.

Video: Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?

In diesem Video der VOREST AG erfahren Sie, was ein Qualitätsmanagementsystem ist, welche Aufgaben und Ziele es verfolgt, und wer für so ein System verantwortlich ist. Insbesondere werden die einzelnen Bestandteile des QM-Systems erklärt und welchen Einfluss es auf die Qualität und Effizienz von Organisationen hat.



Inhalte des Videos:

- Was ist Qualität?
- Was bedeutet Management?
- Was ist ein System?
- Aufgaben eines Qualitätsmanagementsystems
- Verantwortliche Personen im QM-System
- Ziel eines Qualitätsmanagementsystems

Gesetzliche Vorgaben für Qualitätsmanagement in Pflege und Gesundheitswesen

Die rechtlichen Grundlagen für das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen sind in verschiedenen Gesetzen und Verordnungen verankert. Diese verpflichten Einrichtungen dazu, Maßnahmen zur Qualitätssicherung umzusetzen und die Qualität der Versorgung kontinuierlich zu verbessern. Besonders zentrale Grundlagen bilden in Deutschland das Sozialgesetzbuch V (SGB V) für die medizinische Versorgung sowie das Sozialgesetzbuch XI (SGB XI) für Pflegeeinrichtungen.

Für Krankenhäuser ist das [Krankenhausgesetz \(KHG\)](#) besonders relevant, das Vorgaben zur Qualitätssicherung und zur Einhaltung von Qualitätsstandards enthält. Hierzu gehören auch externe Qualitätsvergleiche, um die Transparenz und Vergleichbarkeit der Leistungserbringung zu fördern. Pflegeeinrichtungen sind hingegen durch das [Pflegeversicherungsgesetz \(SGB XI\)](#) dazu verpflichtet, ein Qualitätsmanagement einzuführen, das sowohl die Pflegequalität als auch die Patientensicherheit gewährleistet.

Normen und Richtlinien im Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen

Normen und Richtlinien spielen eine zentrale Rolle im QM in der Pflege und im Gesundheitswesen, da sie einen einheitlichen Rahmen für den Aufbau und die Steuerung von Qualitätsmanagementsystemen schaffen. Besonders relevant sind dabei die international anerkannte ISO 9001 sowie die speziell für das Gesundheitswesen entwickelte DIN EN 15224, die Anforderungen und Qualitätsmerkmale für medizinische und pflegerische Leistungen definieren. Auch der Medizinische Dienst spielt eine Rolle in der Qualitätssicherung.

ISO 9001 im Gesundheitswesen

Die QM Norm [ISO 9001](#) ist der weltweit am häufigsten eingesetzte Standard für Qualitätsmanagementsysteme. Sie kann branchenübergreifend angewendet werden und bildet auch im Gesundheitswesen eine wichtige Grundlage für Qualitätsstandards.

Die Norm beschreibt Anforderungen, um Prozesse systematisch zu steuern, Verantwortlichkeiten festzulegen und Qualität langfristig zu sichern. Ein zentrales Element ist dabei der PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act), der eine kontinuierliche Verbesserung der Abläufe sicherstellt. Zudem fordert die Norm ein risikobasiertes Denken, um potenzielle Gefahren für die Patientensicherheit frühzeitig zu erkennen und proaktiv zu handeln.



Wichtige Normen und Richtlinien im Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen

Die ISO 9001 basiert auf sieben Grundsätzen des Qualitätsmanagements:

1. Kundenorientierung (Fokus auf Patientenbedürfnisse)
2. Führung
3. Engagement von Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Verbesserung
6. Faktengestützte Entscheidungsfindung
7. Beziehungsmanagement

Diese Grundsätze helfen Einrichtungen im Gesundheitswesen dabei, ihre Prozesse klar auszurichten, Entscheidungen nachvollziehbar zu treffen und Qualität nachhaltig weiterzuentwickeln.

Video: Was ist Qualitätsmanagement?

In diesem Video der VOREST AG erfahren Sie, was Qualitätsmanagement bedeutet und wie die 7 QM Grundsätze nach ISO 9001 dabei helfen können, die Qualität von Prozessen in Ihrer Gesundheitseinrichtung kontinuierlich zu verbessern.

Inhalte des Videos:

- Vorstellung der 7 Grundsätze im Qualitätsmanagement
- Kundenorientierung
- Führung und Verantwortung der Leitung
- Engagement von Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Verbesserung des Qualitätsmanagements
- Faktengestützte Entscheidungsfindung
- Beziehungsmanagement
- Die DIN EN ISO 9001



DIN EN 15224: Qualitätsmanagement speziell für das Gesundheitswesen

Die DIN EN 15224 ist eine eigenständige Qualitätsmanagementnorm, die speziell für Organisationen im Gesundheitswesen entwickelt wurde. Sie baut auf der ISO 9001 auf, ergänzt diese jedoch um branchenspezifische Anforderungen, Interpretationen und Beispiele für medizinische und pflegerische Prozesse. Dadurch lässt sich ein Qualitätsmanagementsystem gezielt an die besonderen Anforderungen von Krankenhäusern, Arztpraxen, Pflegeeinrichtungen oder anderen Gesundheitsorganisationen anpassen.

Im Mittelpunkt der Norm stehen die Patienten sowie die Sicherheit und Qualität der Versorgung. Die DIN EN 15224 beschreibt deshalb zentrale Qualitätsmerkmale, die Gesundheitseinrichtungen dabei helfen, ihre Prozesse an der Qualität der Versorgung auszurichten.

Zu den 11 Qualitätsmerkmalen der DIN EN 15224 gehören:

1. Angemessene und richtige Versorgung
2. Verfügbarkeit der Versorgung
3. Kontinuität der Versorgung
4. Wirksamkeit der Behandlung
5. Effizienz der Prozesse
6. Gleichheit der Versorgung
7. Evidenzbasierte beziehungsweise wissenschaftsbasierte Versorgung
8. Patientenorientierung einschließlich körperlicher und geistiger Unversehrtheit
9. Einbeziehung des Patienten
10. Patientensicherheit
11. Rechtzeitigkeit und Zugänglichkeit der Versorgung

Richtlinien und Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes

Der Medizinische Dienst (MD) spielt eine zentrale Rolle bei der staatlichen Qualitätssicherung im deutschen Gesundheits- und Pflegesystem. Im Gegensatz zu freiwilligen Zertifizierungen wie der ISO 9001 ist die Prüfung durch den MD für zugelassene Einrichtungen gesetzlich verpflichtend. Im Auftrag der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen nimmt der MD damit eine hoheitliche Kontrollfunktion wahr, um bundesweit einheitliche Mindeststandards sicherzustellen.

Grundlage dieser Prüfungen sind die strengen Vorgaben des Sozialgesetzbuchs, insbesondere § 114 SGB XI für die Pflege und § 275a SGB V für den Krankenhausbereich. Im Mittelpunkt stehen dabei regelmäßige, oft unangekündigte Qualitätsprüfungen in Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten. Bewertet werden hierbei die tatsächliche pflegerische Versorgung am Patienten, die lückenlose Dokumentation, geltende Hygienestandards sowie die strukturelle Organisation der Pflege. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden in Form von Transparenzberichten veröffentlicht und dienen Patienten sowie Angehörigen als verlässliche Orientierung bei der Auswahl einer Einrichtung.

Darüber hinaus entwickelt der Medizinische Dienst Richtlinien, Prüfkriterien und Bewertungssysteme, die Einrichtungen dabei helfen, ihre Pflege- und Versorgungsprozesse strukturiert zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Für das Qualitätsmanagement in der Pflege und Gesundheitswesen sind diese Vorgaben deshalb ein wichtiger Maßstab, um gesetzliche Anforderungen umzusetzen und die Qualität der Versorgung kontinuierlich zu verbessern.

Die Zukunft des Qualitätsmanagements im Pflege- und Gesundheitswesen






Die Zukunft des Qualitätsmanagements im Pflege- und Gesundheitswesen wird stark durch [Digitalisierung im QM](#), steigende regulatorische Anforderungen und eine stärkere Ausrichtung auf messbare Behandlungsergebnisse geprägt. Gleichzeitig gewinnen datenbasierte Qualitätsindikatoren und Versorgungskennzahlen zunehmend an Bedeutung, da sie Einrichtungen ermöglichen, Qualität objektiv zu messen und gezielt zu verbessern.

Die Entwicklung geht dabei zunehmend weg von statischer Dokumentation hin zu dynamischen Echtzeit-Systemen, die mithilfe von KI und prädiktiver Analytik Risiken frühzeitig erkennen, die Patientensicherheit erhöhen und Fachkräfte entlasten. Ein weiterer Entwicklungsschwerpunkt liegt in der stärkeren Sektorenvernetzung sowie in der Einbeziehung der Patientenstimme (PROMs). Dadurch können Einrichtungen künftig besser nachvollziehen, wie Patienten die Versorgungsqualität tatsächlich erleben, und diese Erkenntnisse stärker in Verbesserungsmaßnahmen einfließen lassen.

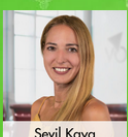

Ihre Qualitätsmanagement Ausbildung in der Pflege und im Gesundheitswesen bei der VOREST AG

Damit Einrichtungen diese Herausforderungen auch in Zukunft erfolgreich bewältigen können, braucht es qualifizierte Fachkräfte die QM-Systeme verstehen. Eine fundierte Ausbildung der VOREST AG im [Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen](#) vermittelt dafür das notwendige Wissen zur Norm ISO 9001, zu Methoden der Qualitätssicherung sowie zu praxisnahen Werkzeugen für den Pflege- und Versorgungsalltag. Wir begleiten Sie dabei vom Einstieg in die Grundlagen bis hin zur Qualifikation als Qualitätsmanagementbeauftragter im Gesundheits- und Sozialwesen.

Sie wünschen sich ein extra auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtetes Seminar, welches die speziellen Prozesse Ihrer Einrichtung berücksichtigt? Mit unseren [Inhouse Schulungen](#) kommen wir zu Ihnen und schulen Sie zu Ihrem Wunschthema. Wir stehen dabei auch gerne beratend zur Seite - sprechen Sie uns einfach an.

	Kostenloser E-Learning Kurs - Was ist Qualitätsmanagement? Kostenloser E-Learning Kurs zu den Basics rund um Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9001 Preis: 0,00 € Kursformat: E-Learning	zum Kurs »
	Basiswissen Qualitätsmanagement Pflege und Gesundheitswesen ISO 9001 Grundlagenkurs zum Qualitätsmanagement in der Pflege und Gesundheitswesen mit Einführung in die Anforderungen der ISO 9001:2015 zur Entwicklung und Umsetzung von QM-Systemen in sozialen Einrichtungen. Preis: 1199,00 € Kursformat: Präsenz Preis: 1139,05 € Kursformat: Virtual-Classroom	zum Kurs »
	Interner Auditor Pflege und Gesundheitswesen Ausbildung zum internen Auditorin Pflege und Gesundheitswesen zur Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation interner Qualitätsmanagement-Audits nach ISO 19011. Preis: 1099,00 € Kursformat: Präsenz Preis: 1044,05 € Kursformat: Virtual-Classroom	zum Kurs »
	Qualitätsmanagementbeauftragter Pflege und Gesundheitswesen Ausbildung zum Qualitätsmanagementbeauftragten Pflege und Gesundheitswesen mit Kompetenzen zur Betreuung und Weiterentwicklung von Qualitätsmanagementsystemen nach ISO 9001. Preis: 1299,00 € Kursformat: Präsenz Preis: 1234,05 € Kursformat: Virtual-Classroom	zum Kurs »
	Kostenloser Gesamtkatalog der VOREST AG zum Download Gesamtkatalog der VOREST AG mit allen Schulungen rund um Managementsysteme, Prozessoptimierung und Methoden zum kostenlosen Download.	Download »

Sie wissen noch nicht, welcher Kurs der richtige ist?
Fragen zu Formaten, Förderung oder Inhalten?

 Sevil Kaya	Sevil Kaya Mail: skaya@vorest-ag.de Telefon: 07231 92 23 91 33	 Katharina Reutter	Katharina Reutter Mail: kreutter@vorest-ag.de Telefon: 07231 92 23 91 37
--	---	---	--

Unsere Serviceangebote im Bereich Qualitätsmanagement Pflege und Gesundheitswesen

- Grundlagenwissen zum Thema: Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen
- Ausbildungen & Weiterbildungen: [Weiterbildung Qualitätsmanagement Pflege & Gesundheitswesen](#)
- Inhouse-Training: [Qualitätsmanagement Inhouse Schulungen bei Ihnen im Unternehmen](#)
- Musterdokumente: [QM Vorlagen & Musterdokumente für die Pflege und das Gesundheitswesen](#)
- Wissensbausteine: [Expertenwissen zum Qualitätsmanagement in der Pflege und im Gesundheitswesen](#)

■ **Sie haben Fragen oder wünschen ein Angebot?**
Ich helfe Ihnen gerne weiter!

Kati Schäfer

Produktmanagement Training & PRO SYS

☎ 07231 92 23 91 - 0

✉ kschaefer@vorest-ag.de



■ **Inhouse Training – Wir kommen zu Ihnen ins Haus!**
Sie wünschen ein Angebot?

Claudia Talmon

Produktmanagement Training

☎ 07231 92 23 91 - 0

✉ ctalmon@vorest-ag.de



Unser Katalog

Laden Sie hier kostenfrei und unverbindlich unseren **Katalog** mit einer Übersicht zu allen unseren aktuellen **Schulungen** und **E-Learning-Kursen** herunter.

