

Q 1

DAS
QUALITÄTSBUCH

WAS SIE WISSEN SOLLTEN
ÜBER DAS
QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM
IN DER **S**OZIAL- UND **D**IAKONIESTATION
LANGENHORN E.V.

Mit dem Qualitätsbuch

... richten wir uns an

- ⇒ unsere Pflegekunden und deren Angehörige
- ⇒ die Krankenkassen und den MDK
- ⇒ unsere Mitarbeiter

Ziel des Qualitätsbuches

... ist es Ihnen zu zeigen, daß wir uns in unserer Arbeit an den Wünschen und Forderungen unserer Kunden orientieren.

Deshalb wollen wir Ihnen erläutern

- ⇒ ... was wir unter Qualität verstehen Seite 3
- ⇒ ... warum wir ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben Seite 5
- ⇒ ... wie dieses Qualitätsmanagementsystem funktioniert Seite 7
- ⇒ ... welche Bedeutung das Leitbild der **Ambulanten Pflegerischen**
- ⇒ **Dienste der Diakonie Hamburg und Umgebung** hat Seite 9
- ⇒ ... wie wir uns organisiert haben, um bestmögliche Arbeit zu leisten Seite 10

... was wir unter Qualität verstehen

Optimale Pflege

Qualität bedeutet für uns, die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden beständig und optimal zu erfüllen. Als ambulanter Pflegedienst haben wir Pflegestandards eingeführt. Das sind Grundregeln, die von allen Mitarbeitern in der Pflege beachtet werden. Jeder Pflege geht eine Planung voraus, die grundsätzlich das Ziel hat, die Selbständigkeit unserer Pflegekunden so lange wie möglich zu erhalten. Die Mitarbeiter überprüfen ihre Arbeit beim Pflegekunden regelmäßig. Dazu dient auch eine übersichtliche Pflegedokumentation, in der alle wichtigen Informationen festgehalten werden.

Zuverlässigkeit

Für uns steht die Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen im Vordergrund. Dazu gehört auch, daß der Kreis der Mitarbeiter, der einen Pflegekunden betreut, klein gehalten wird. Dienst- und Einsatzplanung werden in unserem Hause von kompetenten Mitarbeitern durchgeführt. Durch unsere EDV können wir dabei schnell und unkompliziert auch auf unvorhergesehene Vorfälle beim Kunden reagieren. Unsere Beratungen leisten Mitarbeiter, die den aktuellen Stand der medizinischen/pflegerischen Versorgung ebenso kennen wie die aktuelle Entwicklung der Pflegeversicherung und anderer finanzieller Unterstützungsmöglichkeiten.

Zufriedene Mitarbeiter

Wir nehmen unsere Mitarbeiter ernst. Wir wissen, daß ein unzufriedener Mitarbeiter nicht zur Zufriedenheit unserer Kunden arbeiten kann. Durch regelmäßige Schulungen über aktuelle Entwicklungen im sozialen, medizinischen und pflegerischen Bereich sind unsere Mitarbeiter in der Lage, jeden Pflegekunden angemessen zu pflegen.

Wirtschaftlichkeit

Der wirtschaftliche Einsatz von Personal und Sachmitteln ist die Grundlage für den Erfolg. Der wirtschaftliche Erfolg garantiert, daß wir auch langfristig die Leistungen für unsere Kunden erbringen können.

Streben nach Verbesserung

Wir setzen uns offen mit möglichen Fehlerquellen und tatsächlichen Fehlern auseinander. Entdeckte Fehler und Schwachstellen sind für uns eine wichtige Herausforderung zur Verbesserung unserer Arbeitsabläufe und Ergebnisse. Informationen über Fehler und die Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern werden darum sorgfältig von uns ausgewertet.

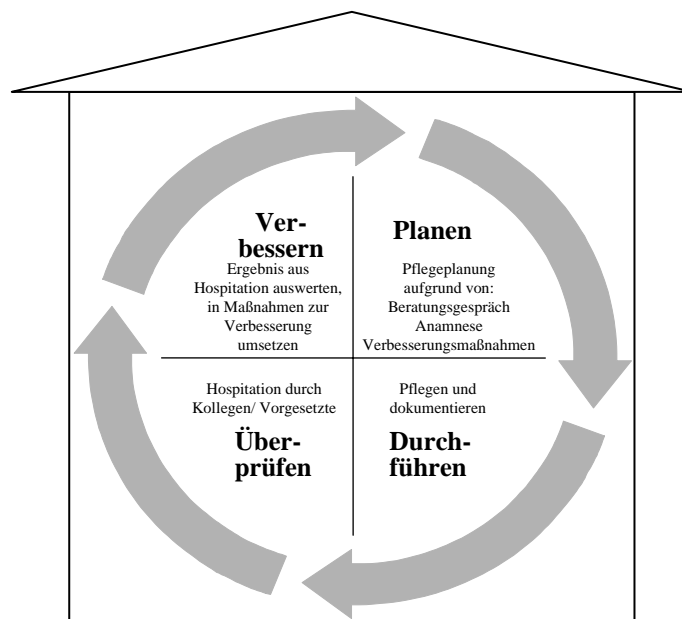
Qualitätsmanagement

Das Streben nach Qualität unserer Arbeit erfolgt in Übereinstimmung mit Gesetzen, Regelwerken und ausgewählten Qualitäts- und Pflegestandards nach den Forderungen der DIN EN ISO 9001. Auch Kooperationspartner sind zur Einhaltung von vereinbarter Qualität verpflichtet.

... warum wir ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben

Um auch in Zukunft zu gewährleisten, daß die Qualität in allen Stellen unseres Unternehmens gesichert und verbessert wird, haben wir in unserer Einrichtung ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt.

Qualitätsmanagement heißt für uns, daß wir alle Abläufe rund um die Pflege strukturiert durchführen. Das Prinzip ist dabei ein „Kreislauf der Verbesserung“, hier beispielhaft dargestellt am Pflegeprozeß:



Zu unserer Vorgehensweise gehört auch, daß alle wichtigen Schritte in unseren Arbeitsabläufen dokumentiert werden. Das bedeutet: Neben der Pflegedokumentation nutzen wir Checklisten und Formulare, die unsere Arbeit für alle Beteiligten nachvollziehbar machen. Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit als Grundlage für stete Verbesserung stellen wir damit sicher.

Wir haben uns dafür entschieden, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen und zu praktizieren, das sich an der international anerkannten Norm DIN EN ISO 9001 orientiert. Denn wir verstehen uns als Einrichtung, die auf sich wandelnde Kundenwünsche und veränderte Anforderungen in Wirtschaft, Gesellschaft und Politik rasch und flexibel reagiert: indem neue Dienstleistungen mit Hilfe von qualitätssichernden Verfahren entwickelt und eingeführt werden.

Die Anwendung der Norm ISO 9001 stellt außerdem sicher, daß die vertraglich vereinbarten sowie gesetzlich festgelegten Forderungen, insbesondere des Sozialversicherungsgesetzes V und XI erfüllt werden.

... wie dieses Qualitätsmanagementsystem funktioniert

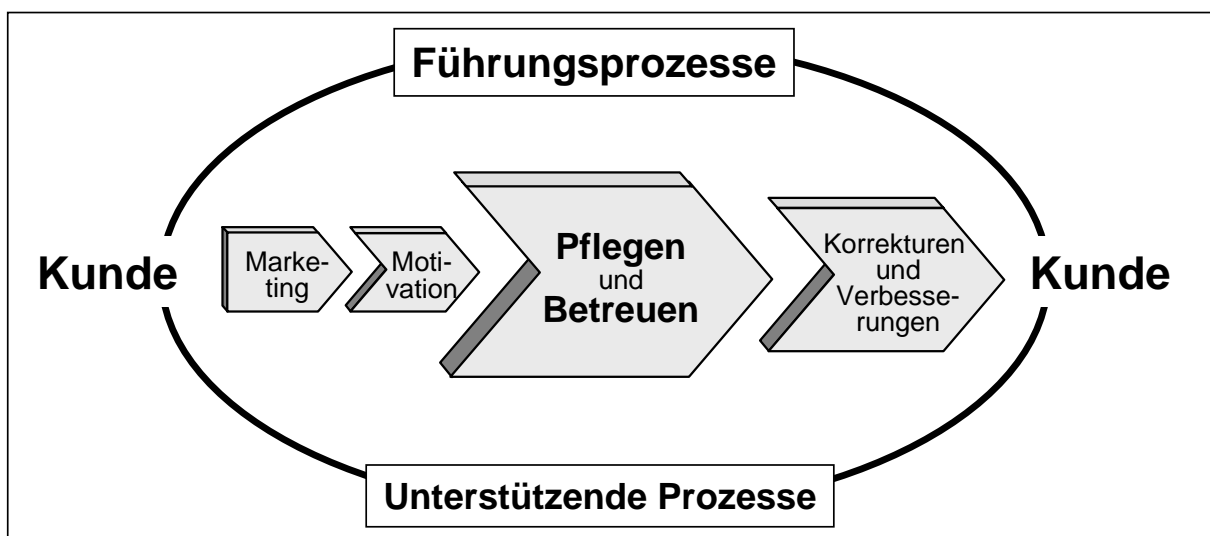
"Spielregeln" für Arbeitsabläufe

Grundgedanke von Qualitätsmanagement ist, daß ein Unternehmen die Qualität seiner Dienstleistungsangebote nur sichern und verbessern kann, wenn auch im „spontanen“ Tagesgeschäft gewisse "Spielregeln" bestehen.

Wir haben im Laufe des Jahres 1999 für alle Arbeitsabläufe in unserer Einrichtung solche Regeln entwickelt und als „Verfahrensanweisungen“ festgeschrieben. Nach und nach wurden sie allen Mitarbeitern, die sie betreffen, vorgestellt. Die Verfahrensanweisungen gelten als verbindliche Anweisungen, nach denen die Mitarbeiter arbeiten.

Prozesse erkennen und aufschreiben

Die Verfahrensanweisungen sind sortiert nach den Prozessen, deren Ablauf sie vorgeben. In unserem Unternehmen konzentrieren wir uns auf folgende Hauptprozesse: Pflege und Betreuung unserer Kunden, Motivation unserer Mitarbeiter, Korrektur und stete Verbesserung unserer Arbeit, Marketing.



Die Hauptprozesse sind in verschiedenen Verfahrensanweisungen beschrieben. Außerdem werden sie durch weitere Abläufe, sog. „Führungsprozesse“ und „un-

terstützende Prozesse“ gestützt. Für den Kernbereich Pflege haben wir eine Reihe von Pflegestandards schriftlich festgelegt. Die Beschreibung der Arbeitsabläufe in unserer Einrichtung berücksichtigt die Forderungen der Norm ISO 9001 und die gesetzlichen Bestimmungen nach § 80 SGB XI.

Dokumentation der Arbeit

Um zu garantieren, daß alle Dokumente, die wir für unsere Arbeit benötigen, stets den aktuellen Entwicklungsstand des Qualitätsmanagementsystems darstellen, überwacht und überarbeitet der Qualitätsbeauftragte die Unterlagen des QM-Systems kontinuierlich.

Dazu benutzt der Qualitätsbeauftragte

- ⇒ die Ergebnisse der Selbstprüfung (interne Audits)
- ⇒ die Ergebnisse der Bewertung des Systems durch die Geschäftsleitung
- ⇒ Vorschläge und Hinweise der Mitarbeiter zu Fehlern und Verbesserungsmöglichkeiten

Die freigegebenen Dokumente (sog. Verfahrensanweisungen, Ablaufgraphiken und jeweils mitgeltende Dokumente) werden an die Mitarbeiter, deren Arbeitsbereich sie betreffen, ausgehändigt. Die Mitarbeiter sind verpflichtet, diese Arbeitsunterlagen in der täglichen Arbeit benutzen und anwenden. Damit ist gewährleistet, daß die den Patienten zugesagten Standards erfüllt werden.

Die für die Mitarbeiter der jeweiligen Bereiche verbindlichen Dokumente befinden sich in dem internen QM-Handbuch.

... welche Bedeutung das Leitbild der Ambulanten Pflegerischen Dienste der Diakonie Hamburg und Umgebung hat

Die Mitarbeiter und die Leitung der **Sozial- und Diakoniestation Langenhorn e.V.** haben sich dem Leitbild der **Ambulanten Pflegerischen Dienste der Diakonie Hamburg und Umgebung** verpflichtet. Das Leitbild steht für eine "Pflegerische Pflege in Würde und Respekt". Die Grundsätze des Leitbildes sind die Grundsätze unserer Qualitätspolitik.

Im Leitbild verpflichten wir uns, daß unser gesamtes pflegerisches Handeln durchgängig an den Grundwerten Menschenwürde, Nächstenliebe, Ehrlichkeit, Toleranz, Vertrauen und Vergebung ausgerichtet ist. Das Ziel unserer Arbeit ist eine verantwortungsbewußte und kompetente Pflege.

... wie wir uns organisiert haben, um bestmögliche Arbeit zu leisten

Unsere Mitarbeiter haben eine Ausbildung als:

- ⇒ Alten- und Krankenpfleger
- ⇒ Alten- und Krankenpflegehelfer
- ⇒ Hauswirtschaftshilfen
- ⇒ Bürofachkräfte

Durch zahlreiche Zusatzqualifikationen sind unserer Mitarbeiter in der Lage, in ihrem Aufgabengebiet alle geforderten Leistungen für den Kunden zu erbringen.

Wir bieten die ambulante Versorgung als Partner aller Kassen in den folgenden Bereichen an:

- ⇒ Alten- und Krankenpflege
- ⇒ Hauswirtschaftliche Versorgung alter und kranker Patienten
- ⇒ Hauswirtschaftliche Nachsorge bei Hausentbindungen
- ⇒ Rehabilitation
- ⇒ Schulung der Familienangehörigen
- ⇒ Familienhilfe

Ferner haben wir einen Besuchsdienst eingerichtet. Die Gruppe von engagierten Freiwilligen arbeitet in Fragen der Beratung und Seelsorge eng mit den Kirchengemeinden zusammen.

Die **Sozial- und Diakoniestation Langenhorn e.V.** kooperiert ebenfalls mit dem Malteser Hospiz zusammen. Die Freiwilligen des Hospizes begleiten unsere Pflegekunden in der letzten Phase ihres Lebens. Die Diakonie- und Sozialstation stellt dem Hospiz ihre Räume für Schulungen zur Verfügung.

Die Struktur unserer Einrichtung

Das folgende Schaubild zeigt den Aufbau unseres Unternehmens:

Organigramm inkl. QMB

