
EINRICHTUNGSKONZEPT

Diakoniestation Hamdorf e.V.

Dorfstrasse 15 a

24805 Hamdorf

Inhalt

Einleitung

- 1. Unser Pflegedienst**
- 2. Unser Leitbild**
- 3. Umgang mit Datenschutz**
- 4. Umsetzung des Notfallmanagements**
- 5. Angebote zur Unterstützung des Lebens zu Hause**
- 6. Personalmanagement**
- 7. Qualitätsmanagement**

| Verfasser | Freigabe | Version |
|------------------------------|-----------------------------|-----------|
| <u>Röckendorf/Schmalfeld</u> | <u>12.2025 B.Schmalfeld</u> | <u>01</u> |

Einleitung

Die vorliegenden Informationen wurden unter Berücksichtigung der Anforderungen der Qualitätsprüfungs-Richtlinie (QPR) des MD und der Vorgaben der Prüfrichtlinien und Rahmenverträge für Schleswig-Holstein erstellt.

Die Darstellungen der Aussagen zur Umsetzung des Pflege- und Betreuungsprozesses orientieren sich an der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, an der Charta schwerstpflegebedürftiger und sterbender Menschen sowie am Strukturmodell zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation.

Entstehungsgeschichte unseres Pflegedienstes

Unser Pflegedienst wurde Februar 2000 gegründet, unsere Räumlichkeiten befinden sich Dorfstrasse 15 a in 24805 Hamdorf. Mit der Einführung der Pflegeversicherung entstanden aus der Schwesternstation der Kirchengemeinde Hamdorf.

Zu betreuender Personenkreis

Unser Pflegedienst erbringt Leistungen der Körperbezogenen Pflegemaßnahmen, der Haushaltsführung und der Betreuung nach SGB XI und Leistungen der Behandlungspflege nach SGB V. Wir bieten diese Leistungen allen hilfe- und pflegebedürftigen Menschen an.

Ebenfalls erbringen wir Leistungen in der SAPV (Spezialisierte Ambulante Palliativ Versorgung)

Einzugsgebiet

Die Einsatzregion ist das Gebiet der gesamten Kirchengemeinde Hamdorf, also Breiholz/Lohklindt, Elsdorf-Westermühlen, Hamdorf, Hörsten, Prinzenmoor, Tackesdorf Nord und auf Nachfrage auch weitere Gebiete.

Träger

Wir sind Mitglied des Verbandes Diakonisches Werk

Welche Liegenschaften und Räume stehen zur Verfügung

Am 1. September 2010 hat die Diakoniestation Hamdorf e.V. Ihre eigenen Räume in der Dorfstrasse 15 a, 24805 Hamdorf bezogen, welches gemeinschaftlich mit der Kirchengemeinde Hamdorf genutzt wird.

Unser Dienst verfügt neben den üblichen Büroräumen, über Räumlichkeiten, die als Treffpunkt für unsere Kunden / zur Gruppenbetreuung zur Verfügung stehen.

Vernetzung in Gemeinde

Wir beteiligen uns an vielen Veranstaltungen der kommunalen Gemeinden und der Kirchengemeinde Hamdorf.

| Verfasser | Freigabe | Version |
|------------------------------|-----------------------------|---------|
| <u>Röckendorf/Schmalfeld</u> | 12.2025 <u>B.Schmalfeld</u> | 01 |

1. Unser Pflegedienst

Mit den nachstehend formulierten Aussagen beschreiben wir die grundsätzlichen Werte und Normen für die Arbeit in unserem Pflegedienst.

Wir orientieren uns an den Aspekten der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen sowie der Charta der Rechte schwerstkranker und sterbender Menschen.

Die Aussagen sind unsere qualitätsleitenden und -verpflichtenden Grundlagen und dienen der Orientierung unseres Handelns. Unser Handeln ist personenzentriert auf die pflegebedürftigen Kunden sowie an dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse ausgerichtet.

Aufbauorganisation:

Unser Pflegedienst verfügt über die Fachbereiche Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und Verwaltung.

Die Aufbauorganisation ist in unserem Organigramm und in den Stellenbeschreibungen geregelt.

Wir arbeiten im Rahmen von Verträgen und Absprachen zusammen mit:

- Haus- und Fachärzte
- Krankenhäuser
- Fachschulen für Pflege
- Sanitätshäuser
- Physio- und ergotherapeutische Fachpraxen
- Logopäden
- Fußpfleger*innen
- Podolog*innen
- Frisöre
- Pflegeeinrichtungen
- Apotheken
- Hausnotrufdienste
- Dienste für Essen auf Rädern
- Ausstatter für Pflegehilfsmittel und Hygiene
- Ehrenamtliche Dienste und Arbeitskreise

| Verfasser | Freigabe | Version |
|------------------------------|-----------------------------|---------|
| <u>Röckendorf/Schmalfeld</u> | 12.2025 <i>B.Schmalfeld</i> | 01 |

2. Unser Leitbild

Wir handeln im christlichen diakonischen Auftrag, und orientieren uns an den Grundwerten wie Menschenwürde, Nächstenliebe, Ehrlichkeit, Toleranz, Vertrauen und Vergebung.

Wir wollen den Kund*innen

in seiner häuslichen Umgebung unter Berücksichtigung seiner physischen, psychischen, sozialen, kulturellen und geistigen Bedürfnisse ganzheitlich, individuell, sach- und fachgerecht **pflegen und betreuen**.

... eine partnerschaftliche **Beziehung aufbauen**, in der Wertschätzung, Offenheit, Akzeptanz, Ehrlichkeit und Kontinuität leitend sind.

Wir achten die Würde des Menschen und ermöglichen Gespräche in Lebens- und Glaubensfragen.

Wir wollen innere und äußere Ressourcen erkennen und aktivieren, um eine größtmögliche Unabhängigkeit für den Menschen zu erreichen.

Bei unvermeidbarer Abhängigkeit begleiten wir bis zum Tod.

Die **Pflege planen und dokumentieren** unter Einbeziehung des Kunden, seiner Angehörigen und des Umfelds. Der Kunde und seine Angehörigen sollen im Rahmen ihrer Möglichkeiten Verantwortung und Eigenleistung übernehmen. Der Regelkreis des Pflegemodells dient uns bei der Durchführung der Pflege, auch in Kooperation mit Personen aus anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens, der Sozialpflege und der Kirche.

Wir handeln Verantwortungsbewusst aus einem **Diakonischen Grundgedanken**, in Verbindung mit einer betriebswirtschaftlichen Konzeption. Wir verfolgen das Ziel, ausreichend Gewinn zu erwirtschaften, um das weitere Wachstum zu finanzieren und um

Ressourcen bereitzustellen, die wir zum Erreichen der anderen Unternehmensziele benötigen.

Wir Pflegenden handeln eigenverantwortlich und bestimmen die Pflege im Rahmen unserer Ausbildung selbst. Wir wollen **größtmögliche Qualifikation** durch regelmäßige Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen erreichen.

Mitarbeiter*innen

Wofür wir stehen: Wir sind für unsere Mitarbeiter*innen ein fairer Arbeitgeber.

Was wir erreichen wollen: Wir wollen, dass unsere Mitarbeiter*innen gerne und lange bei uns arbeiten. Wir möchten, dass sie Privat- und Familienleben gut mit ihrer Arbeit vereinbaren können.

Wie wir es erreichen wollen: Wir vertrauen unseren Mitarbeiter*innen und unterstützen ihr Bestreben Verantwortung zu übernehmen. Wir beteiligen die Mitarbeiter*innen an der Gestaltung der Dienst- und Tourenplanung und berücksichtigen Wünsche.

Wirtschaftlichkeit

Wofür wir stehen: Jeder Pflegedienst muss wirtschaftlich arbeiten. Als Bestandteil als Mitglied des diakonischen Verbandes sind wir gemeinnützig

Was wir erreichen wollen: Durch wirtschaftliche Stabilität wollen wir die Versorgung unserer Kund*innen und die Arbeitsplätze unserer Mitarbeiter*innen langfristig sichern.

Wie wir es erreichen wollen: Wir richten unseren Pflegedienst mit seinen Angeboten stets an den aktuellen Erfordernissen des Pflegemarktes aus.

Umwelt und Nachhaltigkeit

Wofür wir stehen: Wir leisten unseren Beitrag zur Schonung und zum Erhalt der Umwelt.

Was wir erreichen wollen: Arbeitsprozesse und Dienstleistungen werden so gestaltet, dass dadurch kein Schaden an der Umwelt entsteht.

Wie wir es erreichen wollen: Wir hinterfragen jede betriebliche Entscheidung dahingehend, wie durch deren Umsetzung Schäden an der Umwelt minimiert beziehungsweise verhindert werden können. Dabei achten wir auf die Nachhaltigkeit der Maßnahmen, das heißt, wir

| Verfasser | Freigabe | Version |
|-----------------------|----------------------|---------|
| Röckendorf/Schmalfeld | 12.2025 B.Schmalfeld | 01 |

analysieren die langfristigen Auswirkungen unserer Entscheidungen und passen diese gegebenenfalls an.

3. Umgang mit Datenschutz

Alle im Rahmen des Pflege- und Betreuungsprozesses ermittelten Angaben und Daten unterliegen den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (DSG-EKD).

Mitarbeiter*innen die zu den sogenannten „besonderen Arten“ der personenbezogenen Daten Zugang haben werden jährlich diesbezüglich durch den Datenschutzbeauftragten unterwiesen.

Besondere Arten personenbezogener Daten sind Angaben über:

- die rassische und ethnische Herkunft
- politische Meinungen
- religiöse oder philosophische Überzeugungen
- Gewerkschaftszugehörigkeit
- Gesundheit
- Sexualleben

Wir beachten die „technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM)“:

- Zutrittskontrolle:

Wer hat Zutritt zu sensiblen Bereichen (z.B. Kunden, Lieferanten, Fremdfirmen)

- Zugangs- und Weitergabekontrolle:

Wer hat Zugang zu welchen Daten (Passwörter, Berechtigungen, Datenträger)

- Auftragskontrolle:

Bei Vergabe von Datenverarbeitung an Fremdfirmen, z.B. Lohn- oder Finanzbuchhaltung

- Verfügbarkeitskontrolle:

Sicherung der personenbezogenen Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust

4. Umsetzung des Notfallmanagements

Die grundsätzliche Vorgehensweise im Zusammenhang mit Notfallsituationen ist in unserem Qualitätshandbuch beschrieben, unter: VA 1.6 Umsetzung des Notfallmanagements.

Regelungen zur Aufrechterhaltung der Versorgung und der Sicherheit unserer Kund*innen für den Fall akuter Krisensituationen, wie Pandemien, anhaltende Stromausfälle, Wetterphänomene, Unwetter oder Naturkatastrophen sind in den VA 1.6 Umsetzung Notfallmanagement, VA 1.6.1 Maßnahmen bei Hitze und VA 1.6.2 Krisenkonzept beschrieben.

5. Angebote zur Unterstützung des Lebens zu Hause

Ziel unserer Pflege- und Betreuungsangebote ist es, die Selbständigkeit unserer Kund*innen zu fördern. Unser Pflegedienst unterstützt pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Pflege zu Hause. Er bietet Familien Unterstützung und Hilfe im Alltag, damit pflegende Angehörige zum Beispiel Beruf und Pflege, sowie Betreuung besser organisieren können. Das Leistungsangebot des ambulanten Pflegedienstes erstreckt sich über verschiedene Bereiche:

- Mobilität (z.B. fortbewegen innerhalb der Wohnung, Treppensteigen)
- Kognitive und kommunikative Fähigkeiten (z.B. Hilfe bei der Orientierung)
- Bei besonderen Verhaltensweisen und psychische Problemlagen (z.B. Hilfe bei nächtlicher Unruhe, (auto)aggressivem Verhalten)
- Selbstversorgung (z.B. Körperpflege, Kleidung, Ausscheidung, Ernährung)
- Umgang mit krankheitsspezifischen, therapiebedingten Anforderungen (z.B. Medikation, Wundversorgung, Arzt- oder Therapiebesuche)
- Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte (z.B. Gestaltung des Tagesablaufs, Unterstützung bei der Aufrechterhaltung von Kontakten zu Familienangehörigen, Nachbar*innen und Freund*innen)
- Außerhäusliche Aktivitäten (z.B. selbständiges Bewegen im öffentlichen Raum, an Veranstaltungen teilnehmen, Nutzung von Transportmitteln wie Bus oder Taxi)

| Verfasser | Freigabe | Version |
|-----------------------|----------------------|---------|
| Röckendorf/Schmalfeld | 12.2025 B.Schmalfeld | 01 |

- Haushaltsführung (z.B. Einkaufen, Essen zubereiten, Wäsche, Reinigen der Wohnung, Behördengänge)
- Häusliche Krankenpflege nach SGB V als Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung (z.B. Medikamentengabe, Verbandswechsel, Injektionen)
- Beratung der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen bei pflegerischen Fragestellungen, Unterstützung bei der Vermittlung von Hilfsdiensten wie Essensbelieferung oder Organisation von Fahrdiensten und Krankentransporten

Unsere Pflege ermöglicht es unseren Kund*innen, in der vertrauten Umgebung zu bleiben. Deshalb leisten wir für unsere Kund*innen so viel Unterstützung wie nötig, jedoch mit dem Blick auf die Erhaltung der Selbständigkeit, so wenig wie möglich.

Soziale Betreuung

Die Angebote der sozialen Betreuung werden in unserem Pflegedienst von 5 Mitarbeiter*innen der sozialen Betreuung erbracht.

Die Leistungen der sozialen Betreuung sollen den Pflegebedürftigen die Führung eines selbständigen und selbstbestimmten Lebens sowie die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben ermöglichen.

Der Hilfebedarf bei der persönlichen Lebensführung und bei der Gestaltung des Alltags soll durch Leistungen der sozialen Betreuung ausgeglichen werden, soweit dies nicht durch das externe soziale Umfeld geschehen kann. Die Leistungen der sozialen Betreuung sind also ihrem Charakter nach, kompensatorische oder ergänzende Leistungen.

Diesen Anforderungen entsprechend sind die Leistungen der sozialen Betreuung auch in unserem Pflegevertrag geregelt. Dabei wird auf den Bedarf, den individuellen Gesundheitszustand, die Wünsche der Kund*innen und die eigenen Möglichkeiten und Ressourcen des Pflegedienstes Bezug genommen

Wir fördern grundsätzlich und bedarfsunabhängig die soziale Integration der Kund*innen, das heißt, wir erbringen unsere Leistungen immer im Hinblick auf eine Beziehungsgestaltung gemäß unseren konzeptionellen Leitzielen. Dies bedeutet, dass die soziale Betreuung bei allen Pflege- und Betreuungshandlungen die Achtung der Persönlichkeitsrechte, biographische Informationen, Interessen, Neigungen und Wünsche der Kund*innen berücksichtigt. Im Rahmen ihrer Tätigkeiten wird soziale Betreuung durch alle unsere Mitarbeiter*innen der Pflege und Betreuung erbracht. Die Kund*innen können sich jederzeit mit ihren Wünschen und Bedürfnissen an unsere Mitarbeiter*innen wenden.

Folgende Leistungen der sozialen Betreuung werden von unserem Pflegedienst angeboten:

- Hilfen bei der persönlichen Lebensführung, Tagesstrukturierung, Gestaltung des Alltags und Unterstützung bei persönlichen Angelegenheiten
- Hilfen bei der Bewältigung von Lebenskrisen
- Begleitung sterbender Menschen
- Beschäftigungs- und Freizeitangebote (regelmäßige und jahreszeitliche Angebote)
- Vermittlung von Hilfen (z.B. Heilmittel, Frisör, Fußpflege, Rehabilitationsleistungen)
- Gespräche führen
- Vorlesen
- Bewegungsübungen
- Kreuzworträtsel
- Brettspiele
- Spaziergänge
- Spazierfahrten
- Fotos anschauen
- Musik hören

| Verfasser | Freigabe | Version |
|-----------------------|----------------------|---------|
| Röckendorf/Schmalfeld | 12.2025 B.Schmalfeld | 01 |

Diese Angebote sind im Einzelnen in der „VA 1.8 Wiederkehrende pflegerische Maßnahmen Anlage 10: Betreuungsangebote“ aufgeführt. Dort wird zu jedem Angebot beschrieben, an welche Zielgruppe es sich richtet und welche Ziele das Angebot verfolgt. Ebenso sind die Inhalte und Maßnahmen sowie die Vor- und Nachbereitung des Angebots beschrieben.

Im Integrationsgespräch zur Eingewöhnung „VA 1.1 Erstgespräch A2 Reflexionsgespräch“ und in unserer Befragung der Kund*innen „VA 3.2 Kundenbefragung A1 Kunde“ (mindestens alle 2 Jahre) ermitteln wir die Zufriedenheit mit unseren Angeboten und weitere konkrete Wünsche der Kund*innen.

Die Kund*innen werden durch individuelle Ansprache auf unsere Angebote aufmerksam gemacht

6. Personalmanagement

Wir arbeiten nach der kompetenzorientierten Bezugspflege.

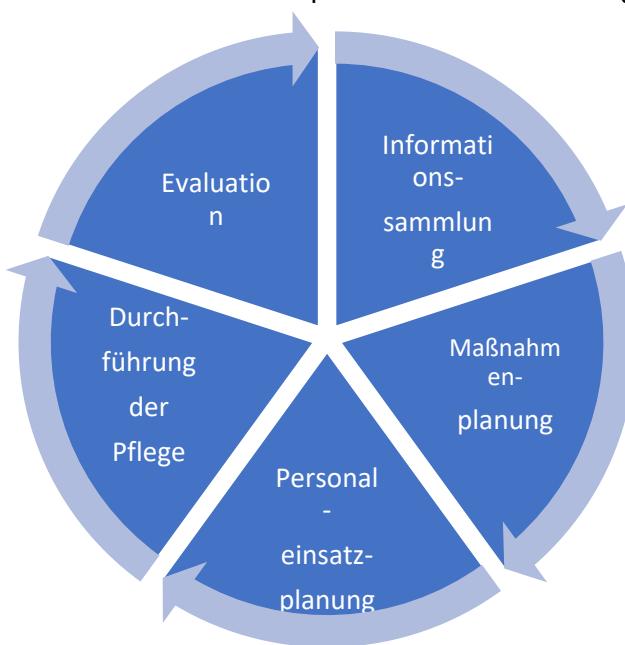


Abbildung: Kompetenzorientierte Bezugspflege

Hierbei unterscheiden wir zwischen 7 Qualifikationsniveaus:

- Qualifikationsniveau 1 (Servicekraft) ist ausgerichtet auf die Alltagsbegleitung.
- Qualifikationsniveau 2 (Hilfskraft) ist ausgerichtet auf die persönliche Assistenz und Betreuung.
- Qualifikationsniveau 3 (Hilfskraft mit Ausbildung) ist ausgerichtet auf die Durchführung von Aufgaben im Rahmen des Pflegeprozesses.
- Qualifikationsniveau 4 (Pflegefachpersonen) ist ausgerichtet auf die Steuerung und Gestaltung von komplexen Pflegeprozessen.
- Qualifikationsniveau 5 (Pflegeexpert*in) ist ausgerichtet auf die Steuerung und Gestaltung von komplexen Pflegeprozessen für spezielle Klientengruppen.
- Qualifikationsniveau 6 (Teamleitung, stellvertretende Pflegedienstleitung) ist ausgerichtet auf die Steuerung und Gestaltung von hochkomplexen Pflegeprozessen und die Leitung von Teams.
- Qualifikationsniveau 7 (Pflegedienstleitung) ist ausgerichtet auf die pflegerische Leitung in Einrichtungen.

| Verfasser | Freigabe | Version |
|------------------------------|-----------------------------|-----------|
| <u>Röckendorf/Schmalfeld</u> | <u>12.2025 B.Schmalfeld</u> | <u>01</u> |

Für jede Stelle halten wir die erforderliche Stellenbeschreibung vor, die von den Mitarbeiter*innen anerkannt und unterschrieben wird. Sie ist auch Grundlage für weitere Personalförderungsangebote.

Die Mitarbeiter*innen werden im Rahmen der konzeptbasierten Einarbeitung in ihre Tätigkeitsfelder eingewiesen und über den Jahres-Fortbildungsplan fachlich auf aktuellem Niveau gehalten. Hierzu gehören neben den Fachthemen aus Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft auch die Pflichtthemen Erste Hilfe, Hygiene, Datenschutz sowie Brand-, Umwelt- und Arbeitsschutz.

In Bezug auf die Personalförderung, ermitteln wir über Mitarbeiterbefragung und die Auswertung von Pflege- und Betreuungsvisiten sowie dokumentierte Fachaufsichten Erfordernisse wie auch Wünsche im Hinblick auf die jeweilige persönlich- fachliche Weiterentwicklung.

Akquise ist ein zentraler Bestandteil im Hinblick auf die Gewinnung von neuen Mitarbeiter*innen. Wir nutzen hier unter anderem soziale Medien und kooperieren mit der Agentur für Arbeit.

Wir begleiten Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund bei der Integration, sowohl beruflich als auch bei privaten Belangen (im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten).

Über die Tourenplanung ist, unter Berücksichtigung des Qualifikationsniveaus, sichergestellt, dass die Anforderungen und Wünsche der Betroffenen weitgehend berücksichtigt werden.

Unsere Mitarbeiter*innen sind die entscheidende Ressource im Qualitätsmanagement unseres Pflegedienstes. Aus diesem Grund bieten wir unterschiedlichen Unterstützungs möglichkeiten im Rahmen des betrieblichen Gesundheitswesens:

- Angebots- und Regeluntersuchungen nach den Arbeitsschutzbestimmungen durch den Betriebsarzt
- Beteiligung an Initiativen der Krankenkassen, wie z.B. Rückenschule und Stressbewältigung

7. Qualitätsmanagement

Unser Qualitätsmanagement orientiert sich an den Strukturen des Systems EFQM. Dazu gehört, dass wir die Rahmenbedingungen unseres Pflegedienstes in diesem Konzept beschreiben (Strukturqualität) sowie die wichtigsten Abläufe (Prozessqualität) in Form von Verfahrensanweisungen, abgekürzt VA.

Aus Sicht des Qualitätsmanagements ist der Bereich „V3 Verbesserung“ das Herzstück in einem QM-System. Qualitätsmanagement bedeutet, Prozesse, Abläufe und Verfahren zu sichern und Erkenntnisse zu sammeln, wie Erwartungen von Kund*innen, Mitarbeiter*innen und anderen Akteuren immer besser erfüllt werden können. Instrumente hierfür sind zum Beispiel Kundenbefragungen, sowie der Umgang mit Anregungen und Beschwerden. Die grundsätzliche Vorgehensweise im Zusammenhang mit anonymen Hinweisgeber*innen ist unter VA 3.3 Anregungen, Beschwerden und Fehler beschrieben.

| Verfasser | Freigabe | Version |
|------------------------------|-----------------------------|---------|
| <u>Röckendorf/Schmalfeld</u> | 12.2025 <u>B.Schmalfeld</u> | 01 |

Wir arbeiten nach dem Strukturmodell. Unsere Pflegeprozesse beinhalten vier Elemente (s. Abbildung 1).

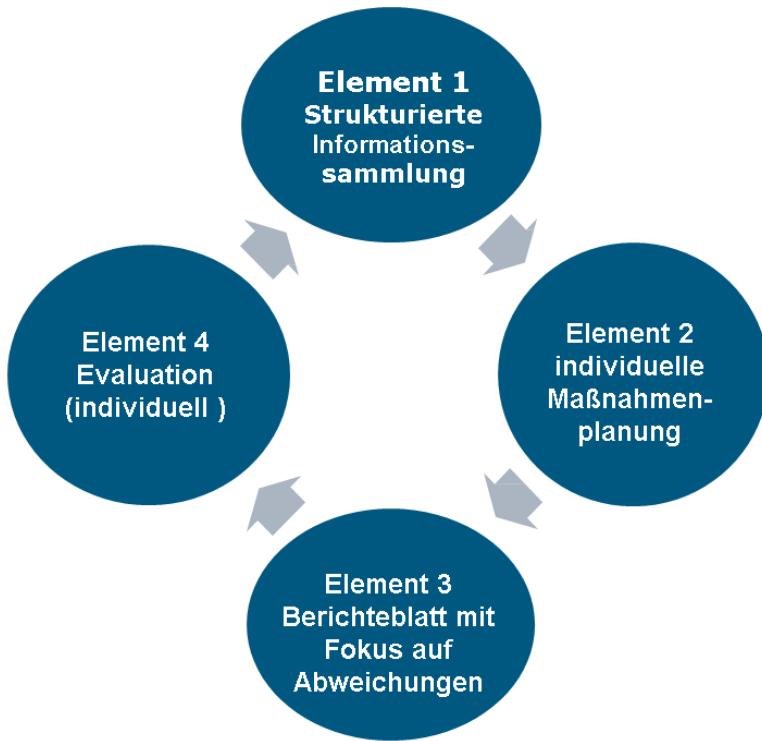


Abbildung: Der Pflegeprozess nach dem Strukturmodell

Element 1:

Die strukturierte Informationssammlung (SIS®) als Einstieg in den Pflegeprozess. Dies beinhaltet die Einschätzung pflegerischer Risiken mit der Matrix der SIS®.

Element 2:

Die Individuelle Maßnahmenplanung mit den Erkenntnissen aus den Themenfeldern und der Matrix der SIS®.

Element 3:

Der Pflegebericht mit der Fokussierung auf Abweichungen aus dem der Maßnahmenplanung und der SIS® sowie mit der Darstellung wichtiger tagesaktueller Ereignisse.

Element 4:

Die Festlegung von individuellen Evaluationsdaten aus Erkenntnissen der SIS®, der Maßnahmenplanung und des Pflegeberichtes.

Die Leitung hat die Verantwortung für das Qualitätsmanagement. Sie kann entsprechende Aufgaben an eine/n Qualitätsmanagementbeauftragte*n (QMB) delegieren.

Die Mitarbeiter*innen sind die entscheidende Ressource, wenn es darum geht, die gewünschte Qualität unserer Dienstleistung umzusetzen. Deshalb legen wir sehr viel Wert auf Personalauswahl, eine gute Einarbeitung sowie Mitarbeiterförderung durch Fortbildung und Zielvereinbarungsgespräche. Wir beteiligen die Mitarbeiter*innen an der Weiterentwicklung der Qualität z.B. in dem sie im Rahmen der Revisionen der QM-Dokumentation zur Teilnahme an Qualitätszirkeln eingeladen werden.

Die pflegebedürftigen Kund*innen entscheiden, welche Leistungen sie in welcher Art und Weise möchten. Stimmen Kundenwünsche und die fachliche Einschätzung nicht überein, verständigen wir uns mit den Kund*innen und finden vertretbare Kompromisse. Wir arbeiten auf fachlich aktuellem Stand von Pflege und Betreuung und legen großen Wert auf die

| Verfasser | Freigabe | Version |
|-----------------------|----------------------|---------|
| Röckendorf/Schmalfeld | 12.2025 B.Schmalfeld | 01 |

Information und Beratung über mögliche Gefährdungen und Risiken. Die pflegerischen Expertenstandards sind hierbei für uns handlungsleitend.

Die pflegebedürftigen Kund*innen und ggf. ihre Angehörigen entscheiden auch darüber, ob sie mit unseren Leistungen zufrieden sind. Deshalb ist eine immer wiederkehrende Befragung, aber auch die Möglichkeit, sich zu beschweren und auf Verbesserungsbereiche hinzuweisen, ein elementarer Bestandteil unseres Qualitätsmanagements.

Die Darstellung unserer Qualität sowie die weiterführenden Aussagen und Detailregelungen bilden gemeinsam unsere Vorstellungen zur Sicherung des von uns angestrebten Pflege- und Betreuungsniveaus ab.

Wir führen Nachweise über die Ergebnisse, werten diese regelmäßig aus und identifizieren dadurch Verbesserungsbereiche nach dem PDCA-Verfahren (s. Abbildung 2).

P-D-C-A- Zyklus

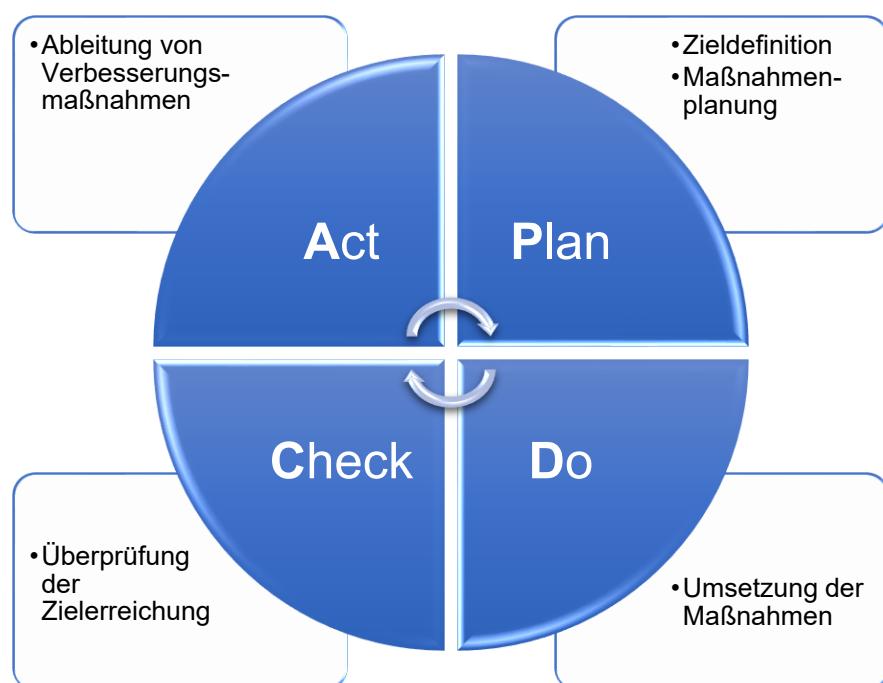


Abbildung: PDCA-Zyklus im Qualitätsmanagement