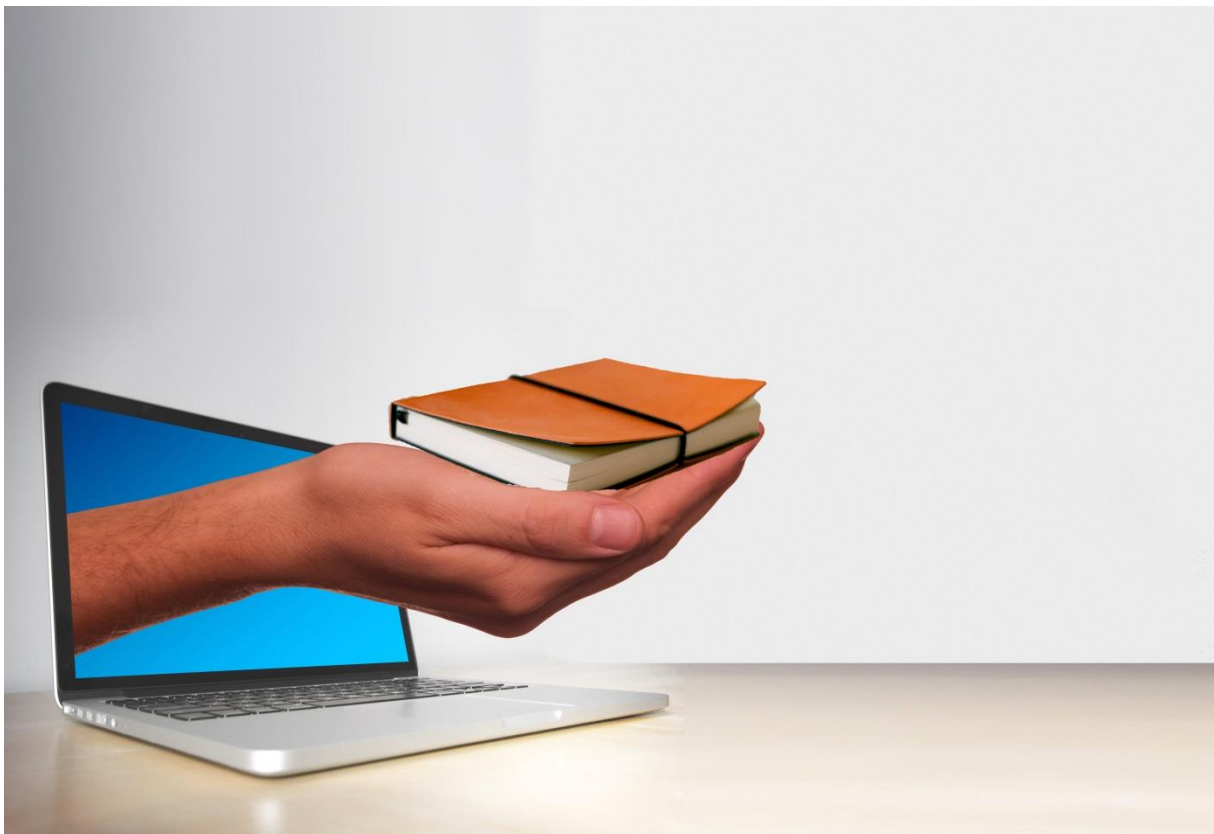


Bedienungsanleitung



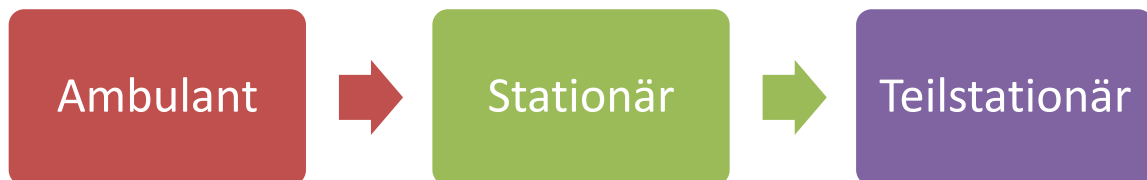
Qualitätsanforderungen in der **Pflege** erfüllen



Das Qualitätshandbuch aus dem Netz

Bedienung

Je nach erworbener Lizenz werden für Sie ein Bereich oder mehrere Bereiche freigeschaltet.



In diesem Bereich haben Sie nun Zugang zu allen Dokumenten. Sie können einzelne Dateien oder ganze Ordner herunterladen.

In der Kopfzeile der Dokumente ist links ein Platzhalter für Ihr Logo oder ähnliches. Im Text sind die Bereiche, welche Sie überprüfen und individuell anpassen sollten **gelb hinterlegt**. Im mittleren Bereich der Fußzeile ist ein Platzhalter für die Freigabe des Dokuments durch die verantwortliche Person. Wenn Sie Unterstützung zur individuellen Anpassung des Qualitätshandbuches für Ihre Einrichtung oder Ihren Dienst wünschen, senden wir Ihnen hierzu gerne ein Angebot, mit günstigen Konditionen, speziell für Quapen®-Kunden.

Alle Dokumente werden regelmäßig durch STÄRCK BIP evaluiert und angepasst. Ebenso wenn dies durch Neuerungen oder Veränderungen von Gesetzen, Bestimmungen oder aktuellen fachlichen Erkenntnissen erforderlich wird. Sobald ein Dokument verändert wurde, wird die aktuelle Version in Quapen® hinterlegt und Sie erhalten diese per Email. In den Dokumenten, die wir Ihnen zusenden sind die Veränderungen durch **rote Schriftfarbe** hervorgehoben. Sie können nun entscheiden, ob Sie die Veränderungen in Ihr Qualitätshandbuch übertragen möchten oder nicht.

Durch dieses Vorgehen ist gesichert, dass Ihre Einrichtung oder Ihr Dienst stets über ein aktuelles Qualitätshandbuch verfügt.

Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Es gibt drei Handbücher in Quapen®:

- Ambulant
- Stationär
- Teilstationär

Die Handbücher enthalten jeweils:

- Einrichtungskonzept
- Verfahrensanleitungen
- Anlagen zu den Verfahrensanleitungen

Die Verfahrensanleitungen (VA) sind in vier Verfahrensbereiche (V) unterteilt:

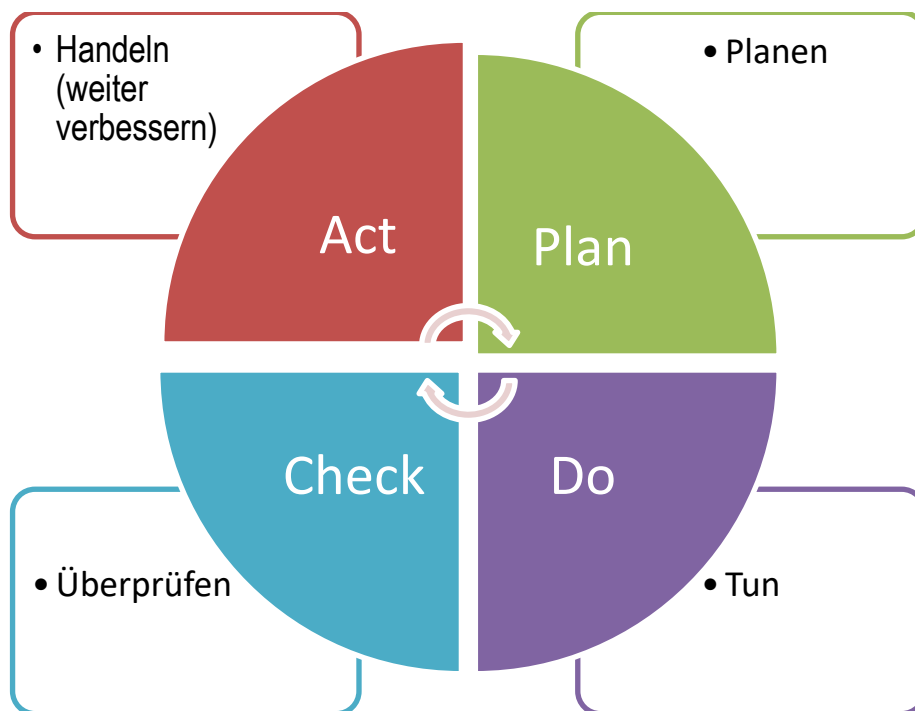
- Qualitätsmanagement
- Kunden
- Mitarbeiter*innen
- Verbesserung

Das Einrichtungskonzept

Das Einrichtungskonzept ist das zentrale, zugleich übergeordnete Element im Qualitätsmanagement. In ihm werden die Ziele, Werte und Normen der Einrichtung oder des Dienstes beschrieben. Es beinhaltet neben der Vorstellung und dem Leitbild alle grundlegenden Teilkonzepte wie Hauswirtschaft, soziale Betreuung, Pflege inklusive Begleitung in der letzten Lebensphase und Umgang mit Angehörigen. Es werden hier die grundsätzlichen Vorgaben zur Ablauforganisation beschrieben sowie die Vorgaben im Bereich der Grund- und Behandlungspflege. Hier sind die allgemein gültigen Prinzipien zu finden, nach denen die Dienstleistungen in Ihrer Einrichtung beziehungsweise in Ihrem Pflegedienst erbracht werden. Wenn über das Einrichtungskonzept hinaus konkrete Vorgaben erforderlich sind, wird auf die entsprechende Verfahrensanleitung verwiesen. Dies bedeutet, dass sich die Verfahrensanleitungen inhaltlich aus dem Konzept ableiten.

Die Verfahrensanleitungen

Eine Verfahrensanleitung (VA) regelt einen Ablauf zu einem bestimmten Thema. Eine VA hat immer denselben Aufbau. Im Quapen® -Handbuch sind die VA nach dem sogenannten PDCA-Zyklus strukturiert. PDCA steht für **Plan Do Check Act**, also Planen, Tun, Überprüfen, Handeln.



Anlagen zu den Verfahrensanleitungen

Verfahrensanleitungen (VA) haben mitunter Anlagen (A). Zum Beispiel:

VA Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen

VA Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen A1 Info Angehörige

VA Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen A2 Alternative Maßnahmen

Die Verfahrensbereiche



V0 Qualitätsmanagement

Im Verfahrensbereich Qualitätsmanagement wird unter anderem beschrieben, wer für was im Qualitätsmanagement verantwortlich ist, wie die „Lenkung von Dokumenten“ organisiert ist, das übergeordnete Risikomanagement und das Hygienemanagement.

V1 Kunden

In diesem Verfahrensbereich sind die sogenannten Kernprozesse beschrieben, also alle Prozesse, die für die Dienstleistungsqualität beim Kunden vorrangig sind. Dazu gehört zum Beispiel Gefahren vom Kunden abzuwenden und über mögliche Gefahren aufzuklären. Dies zeigt sich im Weiteren in den VA zu den Nationalen Expertenstandards. Die besonderen Aufgaben der jeweiligen Fachperson sind gerade in diesen VA explizit benannt.

V2 Mitarbeiter*innen

Alle hier beschriebenen Verfahrensanleitungen gehören zu den Führungsprozessen, zum Beispiel Stellenbeschreibungen, Personaleinstellung, Einarbeitung, Mitarbeiterförderung sowie Informations- und Besprechungswesen.

V3 Verbesserung

Aus Sicht des Qualitätsmanagements ist der Bereich Verbesserung das Herzstück in einem QM-System. Qualitätsmanagement bedeutet, Prozesse, Abläufe und Verfahren zu sichern und Erkenntnisse zu sammeln, wie Kundenerwartungen immer besser erfüllt werden können. Instrumente hierfür sind zum Beispiel Pflegevisiten, Fachaufsicht, Kundenbefragungen, sowie der Umgang mit Anregungen und Beschwerden.

Kontakt: STÄRCK BIP, Bernhard Stärck, Paul-Schröder-Straße 55, 24229 Dänischenhagen
Tel.: 04349 799741, Mobil: 0177 8342914, Email: info@staerck-bip.de
www.quapen.de www.staerck-bip.de