

# Bedienungsanleitung



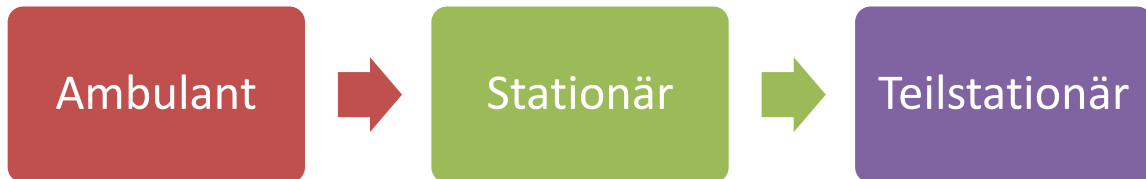
Qualitätsanforderungen in der **Pflege** erfüllen



Das Qualitätshandbuch aus dem Netz

## Bedienung

Je nach erworbener Lizenz werden für Sie ein Bereich oder mehrere Bereiche freigeschaltet. Eine Beschreibung zum Umgang mit den Downloads gibt es im Bereich „Hilfe“.



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 sind Verfasser, Freigabe, Versionsdatum und Seitenzahl zu sehen. Wenn Sie Unterstützung zur individuellen Anpassung des Qualitätshandbuchs 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 das QUAPEN®-Team 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 E-Mail. In den Dokumenten, die wir Ihnen zusenden, sind die Veränderungen durch **rote Schriftfarbe** hervorgehoben beziehungsweise **Streichungen** ersichtlich. 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
- Kund\*innen
- Mitarbeiter\*innen
- Verbesserung

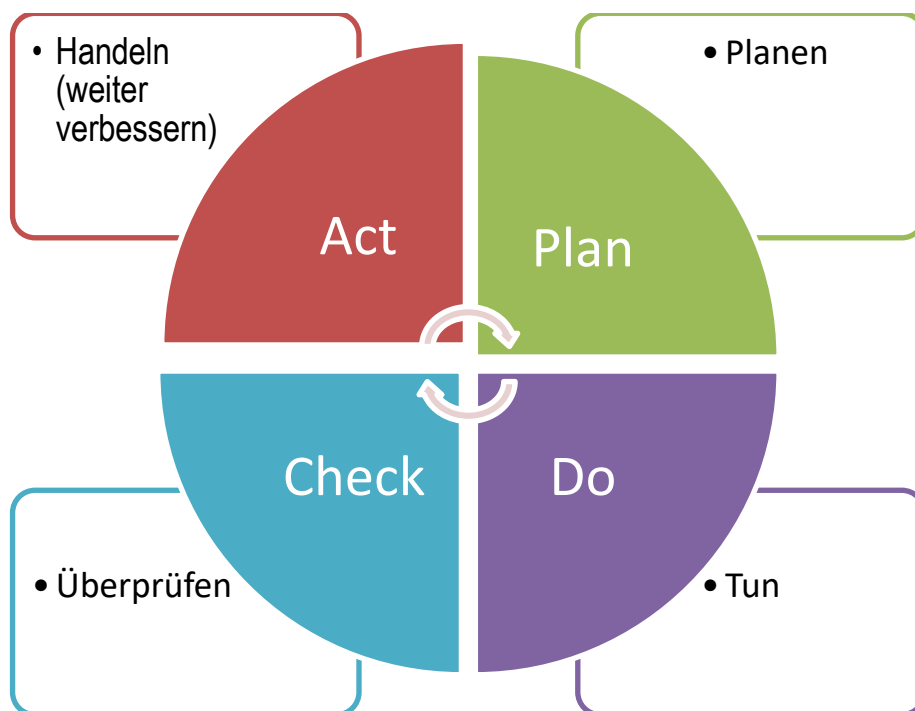
## Das Einrichtungskonzept

Wenn Sie eine neue Einrichtung oder einen neuen Pflegedienst eröffnen oder wenn Ihr Einrichtungskonzept nicht mehr aktuell ist, bietet QUAPEN® ein vollständiges, aber überschaubares Einrichtungskonzept an, das Sie individuell anpassen können.

Verfügen sie über ein aktuelles Konzept, so kann dies ganz oder in Teilen in Ihr QUAPEN®-Handbuch übernommen werden.

## Die Verfahrensanleitungen

Eine Verfahrensanleitung (VA) regelt einen Ablauf zu einem bestimmten Thema. Eine VA hat immer denselben Aufbau. Im QUAPEN®-Handbuch sind die VAs 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, das Hygienemanagement und der Umgang mit Datenschutz.

### 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 VAs zu den Nationalen Expertenstandards. Besondere Aufgaben wie Pflegedokumentation, Aufnahme neuer Kund\*innen, Umgang mit Medikamenten, Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen oder pflegerische Maßnahmen sind ebenfalls hier beschrieben.

### 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, Gewaltprävention, Kundenbefragungen, sowie der Umgang mit Anregungen und Beschwerden.

Kontakt: Bernhard Stärck, Paul-Schröder-Straße 55, 24229 Dänischenhagen

Telefon: 04349 9590980

Mobil: 0177 8342914

E-Mail: [info@quapen.de](mailto:info@quapen.de)

[www.quapen.de](http://www.quapen.de)