



**Qualitätsplanung**

<b>Unternehmensleitbild</b>	<b>Unternehmensziele</b>	<b>Maßnahmen</b>	<b>Prüfung / Check</b>	<b>Messgröße</b>
<p><b>1. Kundenorientierung</b> Wir als personengebundene Dienstleistung haben es uns zur Aufgabe gemacht die aktuellen und zukünftigen Wünsche und Erwartungen unserer Kunden zu erfassen und umzusetzen. Wir erfüllen die Kundenanforderungen und streben danach, die Erwartungen der Kunden zu übertreffen.</p>	<p><b>Wir</b> wollen unsere Leistungen vollständig, nachweisbar und beurteilbar erbringen. <b>Wir</b> wollen, dass die Kunden, sowie deren Angehörige und die Kostenträger mit unseren Dienstleistungen, die wir im Rahmen der bestehenden Verträge/ Vereinbarungen erbringen, zufrieden sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassendes Erstgespräch</li> <li>• Kostenvoranschlag</li> <li>• Dokumentationsvisiten</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• Kundenbefragungen</li> <li>• Kundenzentrierte Pflegevisite</li> <li>• Verfahrensanweisungen und Pflegestandards</li> </ul>	<p>Protokoll Erstgespräch Protokoll Kostenvoranschlag Protokoll Dokumentationsvisiten Evaluation des Beschwerdemanagement Ergebnisse Kundenbefragungen Protokoll Pflegevisite Überprüfung der Standards und Verfahrensanweisungen</p>	<p>Anteil zufriedener Kunden  <b>Prüfung:</b> <b>2 mal jährlich</b></p>
<p><b>2. Führung</b> <b>Unsere</b> Führungskräfte sind maßgeblich bei der Erreichung der Zielsetzung beteiligt. Sie schaffen das Umfeld, in dem sich unsere Mitarbeiter voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen.</p>	<p><b>Wir</b> stellen durch klare Zielsetzungen und Vorgaben die Voraussetzungen für ein QM-System sicher. <b>Wir</b> stellen die Mittel zur Verwirklichung der vorgegebenen Ziele bereit und sind den Mitarbeiterinnen ein Vorbild.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innerbetriebliche Schulungen u.a. zum QMS</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• Kundenbefragungen</li> <li>• Einstellungsverfahren</li> </ul>	<p>Fortbildungsbedarfsermittlung Evaluation der Fortbildungsplanung und Umsetzung Evaluation des Beschwerdemanagement Ergebnisse Kundenbefragungen</p>	<p>Stundenanteil FB pro MA im Jahr  <b>Prüfung:</b> <b>2 mal jährlich</b></p>

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
GL	QM- Gruppe	0	09.07.2010	



**Qualitätsplanung**

<b>Unternehmensleitbild</b>	<b>Unternehmensziele</b>	<b>Maßnahmen</b>	<b>Prüfung / Check</b>	<b>Messgröße</b>
<p><b>3. Einbeziehung der Mitarbeiterinnen</b>  <b>Unsere</b> Mitarbeiter sind auf allen Ebenen das Wesentliche. Nur ihre vollständige Einbeziehung in alle wichtigen Unternehmensprozesse gewährleistet das Abrufen ihrer Fähigkeiten.</p>	<p><b>Wir</b> wollen, dass alle Mitarbeiterinnen den Auftrag, die Ziele und die Werte unserer Arbeit mittragen, sich damit identifizieren und aktive Verantwortung tragen.</p> <p><b>Wir</b> qualifizieren unsere Mitarbeiterinnen für aktuelle und zukünftige Aufgaben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innerbetriebliche Kommunikation</li> <li>• systematische Ermittlung des Qualifikationsbedarfs</li> <li>• Fortbildungsplanung</li> <li>• Qualitätszirkelarbeit</li> <li>• Dienstplangestaltung</li> <li>• Mitarbeiterbefragungen</li> </ul>	<p>Kommunikationsmatrix            Personalgespräche            Fortbildungsmaßnahmeplan            Protokoll Qualitätszirkel            Auswertung Dienstplan            Statistische Auswertung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlzeiten</li> <li>• Zufriedenheit</li> </ul>	<p>Anzahl Krankheitstage            Anteil zufriedener Mitarbeiter</p> <p><b>Prüfung:</b>  <b>1 mal jährlich</b></p>
<p><b>4. Prozessorientierter Ansatz</b>  <b>Wir</b> möchten effiziente Ergebnisse indem wir die zusammengehörige Mittel und Tätigkeiten als ein Prozess leiten und lenken</p>	<p><b>Wir</b> stellen im Rahmen unserer Prozesse sicher, dass die Prozessbeschreibungen vollständig sind, Verantwortlichkeiten eindeutig geregelt und die Anweisungen eindeutig und nachvollziehbar sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentenlenkung</li> <li>• QM- Bereichshandbücher</li> <li>• Qualitätszirkelarbeit</li> <li>• Kundenbefragungen</li> <li>• Verfahrensanweisungen</li> <li>• Pflegestandards</li> </ul>	<p>Fehlerberichte            Dokumentationsfeedback            Ergebnisse Kundenbefragung            Überprüfung der Standards und Verfahrensanweisungen</p>	<p>Anzahl erfolgreich durchgeführter Korrekturmaßnahmen</p> <p><b>Prüfung:</b>  <b>2 mal jährlich</b></p>

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
GL	QM- Gruppe	0	09.07.2010	



**Qualitätsplanung**

<b>Unternehmensleitbild</b>	<b>Unternehmensziele</b>	<b>Maßnahmen</b>	<b>Prüfung / Check</b>	<b>Messgröße</b>
<p><b>5.Systemorientierter Managementansatz</b>  <b>Wir</b> Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken die Prozesse miteinander in Wechselbeziehung und sorgen dafür das dass QM- System zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beiträgt.</p>	<p><b>Wir</b> wenden unser Qualitätsmanagementsystem konsequent an.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QM- Audit (QPR)</li> </ul>	<p>Qualitätsbeurteilung Prüfprotokolle (QPR)</p>	<p>Anzahl der Abweichungen bei Prüfungen</p> <p>Prüfungen: QPR -Audit 1 mal jährlich</p>
<p><b>6. Ständige Verbesserung</b>  <b>Wir</b> haben als permanentes Ziel, die ständige Verbesserung unseres Unternehmens.</p>	<p><b>Wir</b> wollen unsere Dienstleistungen kontinuierlich verbessern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation und Verbesserung</li> <li>• Vorbeugung</li> </ul>	<p>Evaluationsprotokolle Rückmeldung Evaluationprotokolle Fehlermanagement</p>	<p>Anzahl erfolgreich durchgeführter Vorbeugemaßnahmen/ Korrekturmaßnahmen</p> <p>Prüfungen: pro Quartal</p>
<p><b>7.Sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung</b>  <b>Wir</b> treffen Entscheidungen auf der Grundlage von logischen Analyse, Daten und Informationen.</p>	<p><b>Wir</b> analysieren und ermitteln Daten auf deren Grundlage wir gezielt unser Qualitätsmanagementsystem weiterentwickeln können.  <b>Wir</b> treffen unsere Entscheidungen auf Basis von aktuellen Daten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulation (PTVA)</li> <li>• Datenanalyse</li> <li>• Kennzahlen</li> <li>• Benchmarking</li> </ul>	<p>Qualitätsbeurteilung Prüfprotokolle (PTVA)</p>	<p>Anzahl Abweichungen bei Prüfungen</p> <p>Prüfungen: PTVA- Audit 2 mal jährlich</p>

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
GL	QM- Gruppe	0	09.07.2010	