



Qualitätsbereichshandbuch Qualitätsmanagement

**Geltungsbereich:
QM- Instrument**

Qualitätsplanung

Unternehmensleitbild	Unternehmensziele	Maßnahmen	Prüfung / Check	Messgröße
<p>1. Kundenorientierung 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>Wir wollen unsere Leistungen vollständig, nachweisbar und beurteilbar erbringen. Wir 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"> • Umfassendes Erstgespräch • Kostenvoranschlag • Dokumentationsvisiten • Beschwerdemanagement • Kundenbefragungen • Kundenzentrierte Pflegevisite • Verfahrensanweisungen und Pflegestandards 	<p>Protokoll Erstgespräch Protokoll Kostenvoranschlag Protokoll Dokumentationsvisiten Evaluation des Beschwerdemanagement Ergebnisse Kundenbefragungen Protokoll Pflegevisite Überprüfung der Standards und Verfahrensanweisungen</p>	<p>Anteil zufriedener Kunden Prüfung: 2 mal jährlich</p>
<p>2. Führung Unsere 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>Wir stellen durch klare Zielsetzungen und Vorgaben die Voraussetzungen für ein QM-System sicher. Wir stellen die Mittel zur Verwirklichung der vorgegebenen Ziele bereit und sind den Mitarbeiterinnen ein Vorbild.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Innerbetriebliche Schulungen u.a. zum QMS • Beschwerdemanagement • Kundenbefragungen • Einstellungsverfahren 	<p>Fortbildungsbedarfsermittlung Evaluation der Fortbildungsplanung und Umsetzung Evaluation des Beschwerdemanagement Ergebnisse Kundenbefragungen</p>	<p>Stundenanteil FB pro MA im Jahr Prüfung: 2 mal jährlich</p>

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
GL	QM- Gruppe	0	09.07.2010	



Qualitätsplanung

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

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
GL	QM- Gruppe	0	09.07.2010	



Qualitätsplanung

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

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite
GL	QM- Gruppe	0	09.07.2010	