



F 3.1 AUFBAU DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

1. EINFÜHRUNG

Das Qualitätsmanagementsystem der Ökumenischen Diakoniestation Friedrichsdorf dient der Unternehmensführung als Instrument zur Realisierung der stationsinternen Qualitätspolitik und –ziele. Des Weiteren garantiert es eine kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der bestehenden Strukturen, Prozesse, Verfahren und Instrumente.

2. ZIELE

- Systematische Erhaltung und kontinuierliche Verbesserung des definierten Qualitätsniveaus.
- Umsetzung der vorgegebenen Qualitätsziele der DST.
- Kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch regelmäßige Analyse der Arbeitsprozesse und ihrer Schnittstellen.
- Sicherheit bei der Durchführung von qualitätsrelevanten Prozessen für alle Mitarbeiter.
- Sicherheit für die Mandanten bei der Durchführung vereinbarter qualitätsrelevanter Tätigkeiten.
- Transparenz der definierten Qualitätsmaßstäbe für alle Kooperationspartner.
- Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen nach § 80 SGB XI.
- Sicherheit bei der Durchführung von Tätigkeiten/Prozessen.
- Sicherheit hinsichtlich der Qualität aller vertraglich vereinbarten und vergüteten Leistungen.

3. QUALITÄTSKRITERIEN

3.1. ALLGEMEINES

Die Ökumenischen Diakoniestation Friedrichsdorf hat ein Qualitätsmanagementsystem nach den Richtlinien des Diakonie-Siegel Pflege Version 2 eingeführt und implementiert.

Freigabedatum - Unterschrift	Bearbeitung durch	Version	Ersterstellung am	letzte Änderung am	Seite
	A. Fischbach	2	23.07.2003	22.10.2014	1 von 5



F 3.1 AUFBAU DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

Das Diakonie-Siegel Pflege Version 2 ist ein Qualitätsleitfaden für die stationäre Altenhilfe und für ambulante Pflegedienste, der bundesweit Relevanz hat und erstmals prozessorientiert beschreibt, was diakonische Pflegequalität ist. Es basiert auf der europaweit geltenden Norm DIN EN ISO 9001:2000 und wird damit auch als Leistungs- und Qualitätsnachweis aufgrund des Pflegequalitätssicherungsgesetzes anerkannt.

3.3. QM-HANDBUCH

Die Version 2 des Qualitätsmanagementhandbuchs der Ökumenischen Diakoniestation Friedrichsdorf ist nach Prozessen gegliedert und teilt sich in Führungs-, Kern-, und Unterstützungsprozesse auf.

- Das QM-Handbuch Version zwei liegt im Mitarbeiterraum der DST aus.
- Außerdem gibt es das Handbuch auch im PC der PDL, im PC MA- Raum und im Verwaltungsbüro
- Jede/r Mitarbeiter/in kennt die Handbücher und deren Standort.

3.3. BEAUFTRAGTE

- Eine qualifizierte Mitarbeiterin wurde vom Vorstand zur Qualitätsbeauftragten (QB) ernannt und mit 20% einer Vollzeitstelle für diese Aufgabe freigestellt. Sie verfügt über eine Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten. Die QB ist für die Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in enger Zusammenarbeit mit der PDL der Diakoniestation verantwortlich.
- Der Aufgabenbereich der QB ist in der Stellenbeschreibung „F 2.3.1-4“ differenziert beschrieben
- Im Rahmen der Einführung des QMS wurden eine Hygienebeauftragte und eine Sicherheitsbeauftragte ernannt.
- Die gesamte Darlegung des QMS wird im Kapitel „F 3 Qualitätsmanagementsystem Kap. 3.1.2.1 Dokumentationssystem“ des QM-Handbuches beschrieben.

Freigabedatum - Unterschrift	Bearbeitung durch	Version	Ersterstellung am	letzte Änderung am	Seite
	A. Fischbach	2	23.07.2003	22.10.2014	2 von 5



F 3.1 AUFBAU DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

3.4. LENKUNG

- Verantwortlich für das Qualitätsmanagementsystem der DST sind der Vorstand und die PDL.
- Die Lenkung des internen Qualitätsmanagements erfolgt durch die Qualitätsmanagementinstrumente.
- Die Prozesse werden auf Grundlage der im Handbuch beschriebenen Regelungen geplant, durchgeführt und dokumentiert..
- Die Ergebnisse des Fehler- und Beschwerdemanagements sowie die Aussagen der Mandanten- und Mitarbeiter/-innen-Befragungen werden regelmäßig von der QB/PDL ausgewertet und fließen in den KVP ein.
- Die PDL überprüft einmal jährlich im Rahmen der Managementbewertung die Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS einschließlich der Qualitätspolitik und Qualitätsziele. Informationsgrundlagen und Bewertungskriterien dafür sind:
 - Ergebnisse der internen und externen Audits
 - Ergebnisse des Controllings
 - Ergebnisse des Jahresberichtes
 - Ergebnisse der Mandanten- und Mitarbeiter/-innen-Befragung
 - Erreichen der Qualitätsziele
 - Umsetzung der schriftlich festgehaltenen QM-Regelungen
 - Einhaltung zutreffender gesetzlicher Forderungen
 - Beurteilung der Marktposition
 - Finanzielle Auswirkungen qualitätsbezogener Maßnahmen
 - Eignung der Struktur und Mittel der Organisation
 - Umsetzung der Vorschläge des innerbetrieblichen Vorschlagswesens
- Kundenwünsche werden wenn möglich bei der schriftlichen Regelung von Prozessen berücksichtigt.

3.5. KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS

- Die QB, die Pflegedienstleitung und die Mitarbeiterinnen der DST sind in der Lage, die Aufbau- und Ablauforganisation der DST systematisch zu analysieren, zu strukturieren und mit dem Vorstand zu bewerten sowie Verbesserungsvorschläge zu machen.

Freigabedatum - Unterschrift	Bearbeitung durch	Version	Ersterstellung am	letzte Änderung am	Seite
	A. Fischbach	2	23.07.2003	22.10.2014	3 von 5



F 3.1 AUFBAU DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

- Die QB trifft sich regelmäßig 1x monatlich mit der PDL zwecks Absprache der QM-Maßnahmen.
- Alle Mitarbeiterinnen werden in den Qualitätsentwicklungsprozess einbezogen und motiviert, in Arbeitsgruppen mitzuarbeiten.
- Die QB sorgt für die Implementierung der erarbeiteten Qualitätsstandards.
- Interne Audits werden nach dem Audiprogramm durchgeführt.
- Eine detaillierte Beschreibung liegt als Standard „F 3.1.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ vor.

3.6. MITARBEITERKRITERIEN

- Das Qualitätsmanagementsystem ist den Mitarbeiter/innen in der Einrichtung bekannt und wird umgesetzt.
- Das QMS orientiert sich an den Prozessen.
- In der Ökumenischen Diakoniestation Friedrichsdorf ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess entstanden.
- Die Bestandteile des QMS werden regelmäßig einer Überprüfung unterzogen und bei Bedarf angepasst und ggf. aktualisiert.
- Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QMS werden die notwendigen materiellen, finanziellen und personellen Ressourcen zur Verfügung gestellt.

4. MITGELTENDE DOKUMENTE

- F 2.3.1-4 Qualitätsbeauftragte (Stellenbeschreibung)

5. ANLAGEN

- Keine

Freigabedatum - Unterschrift	Bearbeitung durch	Version	Ersterstellung am	letzte Änderung am	Seite
	A. Fischbach	2	23.07.2003	22.10.2014	4 von 5



F 3.1 AUFBAU DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

6. SCHNITTSTELLEN

- F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- F 1.3 Organigramm
- F 1.4 Leistungsbeschreibung
- F 1.5 Managementbewertung
- F 2.3.1 Stellen- und Aufgabenbeschreibung
- F 2.3.2 Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen
- F 2.3.4 Fort- und Weiterbildung
- F 3.1.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- F 3.1.2 Dokumente und Daten
- F 3.1.2.1 Dokumentationssystem
- F 3.1.3 Maßnahmen des Internen Qualitätsmanagement
- F 3.1.4 Maßnahmen des Externen Qualitätsmanagement
- F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- F 3.3 Fehlermanagement
- F 3.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- F 3.5 Beschwerdemanagement
- F 3.6 Interne Audits
- K 1.2 Pflegekonzept
- K 2.1 Hauswirtschaftskonzept
- K 3 Beratung und Betreuung

Freigabedatum - Unterschrift	Bearbeitung durch	Version	Ersterstellung am	letzte Änderung am	Seite
	A. Fischbach	2	23.07.2003	22.10.2014	5 von 5