Qualitätsmanagement umfasst die Gesamtheit der qualitätsbezogenen Tätigkeiten unter Einbezug der Mitarbeiter mit dem Ziel der Kundenzufriedenheit. Dabei streben wir eine Qualitätssicherung und systematische Weiterentwicklung in den Strukturen, Prozessen und Ergebnissen aller Bereiche unseres Unternehmens an. Diese Entwicklung wird von allen Mitarbeitern gelebt und getragen und wirkt sich unmittelbar auf die Zufriedenheit unserer Pflegebedürftigen und deren Angehörigen aus.

Zu unseren **internen Qualitätssicherungsmaßnahmen** gehören unter anderem:

* Einsatz einer **Qualitätsbeauftragten** und Umsetzung der Organisation des Qualitätsmanagements in Zusammenarbeit mit den einzelnen Arbeitsbereichen.
* Erarbeitung konzeptioneller Grundlagen und stetige Weiterentwicklung des elektronischen **Qualitätshandbuches** unter Berücksichtigung der externen Anforderungen (z.B. gesetzliche Vorgaben, externe Prüfanforderungen).
* Umsetzung und Weiterentwicklung von Vorsorge- und Managementprogrammen zu pflegerischen Themen und Umsetzung der **Expertenstandards in der Pflege** gemäß § 113a SGB XI.
* Erarbeitung, Anwendung und Weiterentwicklung **einrichtungsinternen** **Pflegestandards** unter Berücksichtigung der fachlichen Expertise und internen Strukturen.
* Einheitliche und lückenlose **Pflegedokumentation anhand elektronischer Softwarelösungen**.
* **Reflexion der Integration** unserer neuen Pflegebedürftigen und regelmäßige **Zufriedenheits-befragungen unserer Pflegekunden und deren Angehörigen**.
* Umsetzung eines **Beschwerdemanagements**.
* Durchführung von **interdisziplinären Fallbesprechungen** zur optimalen Versorgung unserer Pflegebedürftigen.
* Umsetzung eines **Pflegegradmanagements**.
* Durchführung, Dokumentation und Auswertung **anlassbezogener Pflegevisiten**.
* Festlegung und Umsetzung der **internen Kommunikationsstrukturen** und Informationswege (z.B. regelmäßige Qualitätszirkel und themenbezogene Besprechungen mit Ergebnisprotokoll).
* Gezielte **Akquise neuer Mitarbeiter/innen** und **stetige Aus-, Fort- und Weiterbildung** auch als Fachbeauftragte zu spezifischen Pflegeschwerpunkten (z.B. Wundmanagement).
* Umsetzung eines **Vorschlagwesens.**
* Durchführung regelmäßiger **Mitarbeiterbefragungen**, **Zielvereinbarungsgespräche** und **mitarbeiterbezogener Visiten**.
* Umsetzung des **Hygienemanagements** und des **HACCP-Verfahrens** in den Küchenbereichen.
* Integration des **Gesundheits- und Arbeitsschutzes** in das Qualitätsmanagements.
* Erarbeitung und Umsetzung von Lösungen zum Umgang mit Risiken auch außerhalb direkter pflegerischer Themen (**Risiko-/Krisenmanagement**).
* Erprobung und ggf. Integration **innovativer unterstützender technischer Möglichkeiten** (z.B. Telematik, Robotik).
* Durchführung jährlicher **interner Qualitätsaudits** in den Pflegebereichen.

Zur **externen Qualitätssicherung** setzen wir insbesondere folgende Punkte um:

* Mitwirkung an **einrichtungsübergreifenden Assessmentrunden zur Pflegequalität**.
* Beteiligung in **sektorenspezifischen Netzwerken** (z.B. Pflegenetzwerk des Landkreises).
* **Begleitung und Reflexion externer Überprüfungen** (z.B. Qualitätsprüfung nach QPR, Begehungen des Gesundheitsamtes oder der Heimaufsicht).
* Halbjährliche **Meldung definierter Qualitätsindikatoren** an die externe Datenauswertungsstelle Pflege.