

Vision:

Die Qualitätspolitik bestimmt das Agieren in allen Bereichen der W&N Lebensräume GmbH. Es erfolgt eine umfassende Umsetzung der Pflege- und Betreuungsaufträge gemäß den mit den Kostenträgern abgeschlossenen Versorgungsverträgen.

Es ist zentrale Führungsaufgabe der Geschäftsführung und der untergeordneten Leitungsebenen, die Grundsätze dieser Qualitätspolitik zu vermitteln.

Das interne Qualitätsmanagementsystem erfasst Organisationsstrukturen für alle Tätigkeitsbereiche der speziellen Leistungsangebote in der Behindertenbetreuung und für die bewohnerorientierten Pflegeangebote. Vorrangiges Ziel ist es, in allen Bereichen die Wünsche und Anliegen der Klienten zu ermitteln und bei der Organisation individueller Pflege- und Betreuungsangebote zu berücksichtigen. Dabei wird an einer kontinuierlichen Optimierung unserer Leistungs- und Strukturangebote gearbeitet und neue konzeptionelle Rahmenbedingungen entwickelt. Neueste Erkenntnisse der Pflegewissenschaft werden in der Praxis nach erarbeiteten Qualitätsstandards umgesetzt. Die Anforderungen an das Management werden laufend kommuniziert und die Wirksamkeit anhand interner Audits überprüft.

Von jedem Einzelnen wird die Umsetzung unserer Unternehmenswerte erwartet. Hierfür sind unsere Führungskräfte Vorbilder.

- *Relevante Kennzahlen werden definiert, regelmäßig erhoben und fließen ein in eine jährliche Bewertung und Zielplanung (Managementbewertung)*
- *Mitarbeiter aller Professionen wirken aktiv an der Gremienarbeit mit*
- *Interne Audits finden, unter Anwendung des PDCA-Zyklus und einem fachspezifischen Austausch, statt*
- *Qualitätssichernde Maßnahmen werden zweimal jährlich erhoben (Erhebungsreport, kontinuierliche Erstellung der SIS/Maßnahmeplanung im Pflegebereich)*
- *Statistiken werden quartalsweise erhoben und ausgewertet (Sturz-, Dekubitus- und Wundstatistik)*
- *Kontinuierliche Verbesserungen werden anhand des PDCA-Zyklus erkannt und eingeführt*
- *Sicherstellung eines einheitlichen Lob- und Beschwerdemanagements, mit Festlegung interner Rücklaufgouten*

Qualitätspolitik inkl. Qualitätsziele

QUALITÄTSPOLITIK KLIENTEN

Das Unternehmen richtet alle Leistungen gemäß Wohn- und Betreuungsgesetz (WBVG), des Versorgungsvertrages gemäß §72 SGB XI und des Rahmenvertrages gemäß §75 Abs. 1 SGB XI aus. Multiprofessionelle Teams arbeiten bedürfnisorientiert und nach dem aktuellsten pädagogischen, betreuungs- und pflegewissenschaftlichen Stand. Es wird den Klienten größtmögliche Unterstützung bei der Stabilisierung des Gesundheitszustandes und der Entwicklung der Persönlichkeit zugesichert.

Qualitätsziele Klienten:

- *Kontinuierliche Erfassung/Berücksichtigung von Anforderungen/Bedürfnissen und Wünschen der Klienten/Angehörigen und Kooperationspartner*
- *Durchführung regelmäßiger Fallbesprechungen zu Veränderungen/Besonderheiten der Klienten*
- *Durchführung von Visiten (Arzt-, Facharzt- und Pflegevisiten) zu festgelegten Intervallen mit einer nachweislichen Dokumentation*
- *Möglichkeiten zu Lob- und Beschwerdeäußerungen stehen kontinuierlich jedem Klienten/Angehörigen oder Betreuer frei zugänglich zur Verfügung*

QUALITÄTSPOLITIK MITARBEITER

Für die Umsetzung der Qualitätspolitik leistet jeder Mitarbeiter seinen Beitrag. Dabei trägt er eine besondere Verantwortung für sein persönliches, pflegerisches und soziales Handeln. Der ständige Austausch zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiter sorgt für Transparenz und ein offenes Klima. Kommunikation und Führungsstil sind respektvoll, wertschätzend und motivierend. Der Umgang miteinander ist geprägt von kollegialer Zusammenarbeit. Es wird Vertrauen in die Mitarbeiter gegeben und Verantwortung sowie Entscheidungskompetenz übertragen.

Qualitätsziele Mitarbeiter:

- *Bereitstellung erforderlicher Strukturen und Rahmenbedingungen für eine ergebnisorientierte Qualitätsarbeit*
- *Langfristige Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern*
- *Übernahme von Eigenverantwortung*
- *Vermittlung klarer Ziele und eindeutige Kommunikation*
- *Vorhaltung/Einhaltung einer Kommunikationsmatrix*
- *Kenntnis der Mitarbeiter zur Einsichtnahme/Anwendung des Dokumentationssystems*
- *Zugang/Kenntnis der Mitarbeiter zur Anwendung des Dokumentenlenkungssystems*

QUALITÄTSPOLITIK FACHLICHKEIT/WEITERBILDUNG

Um die Qualitätspolitik zu sichern, werden umfangreiche Aus- und Fortbildungen angeboten.

Qualitätsziele Fachlichkeit:

- *Zusicherung umfangreicher Aus- und Fortbildungen nach erfolgter Bedarfsanalyse*
- *Fortlaufende Umsetzungskontrolle von Aus- und Fortbildungen*
- *Durchführung einer ständigen Evaluation anhand eines Evaluationsbogens*

QUALITÄTSPOLITIK FEHLERKULTUR/LAUFENDE VERBESSERUNGEN

Eine positive Kultur im Umgang mit Fehlern sorgt für Qualitätssicherung und -optimierung. Angestrebt ist eine Fehlerkultur, die eine konstruktive Auseinandersetzung mit Fehlerursachen ermöglicht. Wir fragen nach dem Warum, nicht nach dem Wer.

Qualitätsziele Fehlerkultur:

- *Einarbeitung von aufgetretenen Fehlern in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess*
- *Mitarbeiter haben Kenntnis zum Fehlermanagement*
- *Kontinuierliche Kommunikation gemeldeter Fehler*
- *Systematisches Finden von Lösungen und Umsetzung*
- *Auswertung Risiken/Fehler anhand eines Ampelsystems mit gezielter Ableitung von Maßnahmen*
- *Sicherstellung eines fortlaufenden Fehlermanagements, mit Festlegung einer internen Rücklaufquote*

QUALITÄTSPOLITIK ARBEITSSICHERHEIT

Es erfolgt eine umfassende Sicherung des Arbeitsplatzes gemäß den gesetzlichen Vorgaben zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. Jeder Mitarbeiter trägt selbst einen wesentlichen Teil der Verantwortung hinsichtlich seiner Gesundheit. Durch Einhaltung von Vorschriften zum Arbeitsschutz können Arbeitsunfälle, Wegeunfälle, arbeitsbedingte Erkrankungen reduziert werden. Die kontinuierliche Umsetzung des betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM) unterstützt im Rahmen der Fürsorgepflicht die Prävention vor Gesundheitsschäden.

Qualitätsziele Arbeitssicherheit:

- *Mitarbeiter erhalten eine nachweisliche Erstunterweisung*
- *Jährliche Teilnahme an der Arbeitsschutzunterweisung*
- *Erfassung/Auswertung der Arbeits- und Wegeunfälle mind. 1x pro Quartal*
- *Durchführung von Ableitungen zur Vermeidung/Minderung*
- *Kooperationen der Beauftragten des Unternehmens mit der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienste und Wohlfahrtspflege (BGW)*

QUALITÄTSPOLITIK WIRTSCHAFTLICHKEIT/NACHHALTIGKEIT

Jeder Mitarbeiter ist verantwortlich für einen sachgerechten und ressourcenorientierten Einsatz von Mitteln. Wirtschaftliches Denken wird von den Mitarbeitern erwartet. Die Rahmenbedingungen für die Erfüllung effizienter Ziele werden vorgegeben.

Qualitätsziele Wirtschaftlichkeit:

- *Regelmäßige Vergütungsverhandlungen mit den Kostenträgern als Grundlage finanzieller, angemessener Budgets zur Qualitätssicherung*
- *Kontinuierliche Einhaltung finanzieller Budgets*
- *Dienstplangestaltung erfolgt kontinuierlich, effizient und langfristig*
- *Sicherstellung einer dauerhaften Qualität, Wirtschaftlichkeit und Investitionskraft*