

Qualitätshandbuch

Name des Alten- und Pflegeheims und des Trägers

NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Berndorf
Land Niederösterreich

Kurzbeschreibung

Implementierung eines organisationsinternen Qualitätshandbuches orientiert an der Logik des Qualitätsmanagementsystem E-Qalin®.

Zuordnung zum Qualitäts- bzw. Ergebnisfeld des NQZ-Modells

Qualitätsfelder:

- 1.6. Pflege- und Betreuungsprozess
- 2.2. Kommunikation und Information
- 3.2. Qualität
- 3.4. Prozessmanagement
- 5.1. Verbesserungsmanagement

Beschreibung des Entstehungsprozesses inkl. Zielsetzungen

Die Führungskräfte nahmen die bevorstehende Selbstbewertung im E-Qalin® als Anlass zu überlegen, wie der administrative Aufwand der Selbstbewertung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Fachgruppen reduziert werden kann. Aus dieser Überlegung entstand die Idee, ein umfassendes Qualitätshandbuch zu erstellen, welches alle relevanten Prozesse im Haus beschreibt und gleichzeitig Hinweise zu den erforderlichen Formularen und Vorlagen beinhaltet bzw. zu detaillierten Handlungsanweisungen führt. Da E-Qalin® als anerkanntes Qualitätsmanagementsystem alle relevanten Prozesse im Haus beleuchtet, sollte sich die Beschreibung der relevanten Prozesse im NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Berndorf an der E-Qalin®-Logik orientieren.

E-Qalin® definiert in der Version 3.2 66 und in der Version 4.0 48 Kriterien, die einer Selbstbewertung unterzogen werden. In einem ersten Schritt wurde – ausgehend von der Beschreibung jedes Kriteriums – eine Prozessbeschreibung entwickelt, die auch den von E-Qalin® geforderten Qualitätsanspruch beinhaltet. Ergänzt wurden diese Beschreibungen durch ein Ablagesystem, welches notwendige Formulare, Vorlagen, Standards, detaillierte Ablaufbeschreibungen und Folder in virtuellen Ordnern auffindbar macht und mit der jeweiligen Prozessbeschreibung durch Hyperlinks verbunden ist. Weiters entstanden Übersichtslisten, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen leichten und schnellen Zugriff zu oft benötigten Formularen ermöglichen.



Auswirkungen

Mit dem Qualitätshandbuch sind alle relevanten Prozesse klar beschrieben. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kann diese bei Unklarheiten nachlesen. Gesammelt sind dort auch die Formulare und Vorlagen in ihrer aktuellen Fassung. Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter kann nur auf die gültige Version zugreifen. So ist sichergestellt, dass nur eine Version, nämlich die aktuelle im Umlauf ist. Alle wesentlichen Dokumente sind definiert und im Qualitätshandbuch auffindbar. Die Zeit in den Fachgruppen der E-Qalin® Selbstbewertung wird effizient genutzt, da alle notwendigen Dokumente eindeutig auffindbar sind. Automatisch geschieht durch die E-Qalin® Selbstbewertung auch eine Evaluierung des Qualitätshandbuches.

Das Land NÖ, Abteilung GS7 hat inzwischen eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die an einem für alle NÖ Pflege- und Betreuungszentren anwendbaren Qualitätshandbuch nach dieser Logik arbeitet.

Kontaktdaten

NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Berndorf

Leobersdorfer Straße 8

2560 Berndorf

Tel: 02672/88590/714101

E-Mail: gregor.herzog@noebetreuungszentrum.at

Ansprechpartner: Mag.(FH) Gregor Herzog, Hausleiter