


<b>Kapitel IV.1</b>	<b>Qualitätsmanagement-Handbuch Diakonie Meerbusch  Pflegeleitbild</b>	<b>Diakonie</b> Meerbusch  <i>Profis in Nächstenhilfe</i>
-------------------------	--	--

## Pflegeleitbild

Das Pflegeleitbild ist ein Leitbild, das auf der Grundlage des Trägerleitbildes entwickelt wurde und die Belange des ambulanten Pflegedienstes der Diakonie Meerbusch besonders berücksichtigt. Grundsätzlich ist für die Sicherstellung der Fachlichkeit die leitende Pflegefachkraft mitverantwortlich und somit auch für die Entwicklung, Aktualität und die Umsetzung des Pflegeleitbildes. Dies ist auch in der Dienstanweisung der Pflegedienstleitung (PDL) festgehalten.

### 1. Diakonische Grundsätze

Die Diakonie Meerbusch achtet bei der Besetzung der Stellen in ihrer Sozialstation darauf, dass die Mitarbeitenden die diakonischen Grundsätze vertreten und damit die Diakonie Meerbusch nach außen repräsentieren. „Jeder Mensch wird ungeachtet seines Alters, Geschlechts, seiner Hautfarbe, seines Glaubens oder seiner Sexualität sowie seiner Herkunft mit Würde und Respekt behandelt.“ Die Diakonie Meerbusch sieht sich als fürsorglicher Begleiter von Bedürftigen und macht sich stark für andere.

#### Die Beachtung der ethischen Grundsätze bedeutet für die Diakonie Meerbusch:


- Die Diakonie Meerbusch bietet ihre Leistungen jedem Pflegebedürftigen in ihrem Einzugsgebiet (Stadt Meerbusch und das Johanniterstift in Kaarst) an.
- Jeder Kundenkontakt ist würde- und respektvoll.
- Die Diakonie Meerbusch informiert ihren Kunden/ihre Kundin und seine Angehörigen bei den Beratungen stets über alle Möglichkeiten der Gestaltung der Leistungen, möglicher weiterer Hilfen und deren Finanzierung.
- Die Pflege und Betreuung durch die Diakonie Meerbusch gestaltet sich nach den Erfordernissen der Einschränkung des Kunden/der Kundin und, soweit durchführbar, nach seinen Wünschen.
- Die Diakonie Meerbusch beachtet dabei immer die Selbstbestimmtheit / Autonomie des Gegenübers. Sie stärkt und fördert die eigenen Fähigkeiten und alle Kräfte des Kunden/der Kundin (Ressourcen), die er in die Pflege und Betreuung einbringen kann.

### 2. Kundenzufriedenheit

Die Bedürfnisse der Kunden/der Kundin bilden eine grundsätzliche Orientierung für das Handeln der Diakonie Meerbusch.

Die Diakonie Meerbusch berücksichtigt die Lebenslage und Erwartungen ihres Kunden/ihrer Kundin und bindet sie in das Handeln mit ein. Die Diakonie Meerbusch strebt eine enge Zusammenarbeit

Revisionsstand	erstellt: 17.06.2014	bearbeitet: 12.11.2019	Freigabe: 12.11.2019	Seite
01/19	QB Ullsperger/PDL Antunes	QB Ullsperger/PDL Antunes	PDL Antunes/Vors. GA Pahlke	Seite 1 von 5

<b>Kapitel IV.1</b>	<b>Qualitätsmanagement-Handbuch Diakonie Meerbusch</b>  <b>Pflegeleitbild</b>	
-------------------------	---	---

und eine offene Kommunikation mit dem Kunden/der Kundin an, um ihre Zufriedenheit zu fördern und zu optimieren.

Unsere Pflege richtet sich nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und unsere Pflegedokumentation orientiert sich an dem von der Bundesregierung befürwortetem Strukturmodell (SIS) unter Berücksichtigung des Pflegeprozesses nach WHO.


Es wird gewährleistet, dass bei dem Kunden/der Kundin möglichst wenige Personalwechsel stattfinden.

Die Diakonie Meerbusch misst die Zufriedenheit des Kunden/der Kundin.

### **Gelungene Kundenzufriedenheit bedeutet für die Diakonie Meerbusch:**

- Jeder Kunde/Jede Kundin erhält über das gesamte Angebot der Diakonie Meerbusch eine Übersicht sowie die entsprechenden Ansprechpartner und wird laufend durch wichtige Informationen in die Gestaltung der Leistungen und der Arbeit einbezogen.
- Der Umfang der Pflege- und Betreuungsangebote der Diakonie Meerbusch wird durch den Kunden/der Kundin festgelegt.
- Die Diakonie Meerbusch nimmt Rücksicht auf die besonderen Bedürfnisse des Kunden/der Kundin aufgrund ihrer Biographie, ihrer Tradition und ihres Rollenverständnisses.
- Jeder Kunde/Jede Kundin und jeder nachfragende Bürger im Einzugsgebiet der Diakonie Meerbusch wird nach seinen Wünschen und Bedürfnissen befragt und kann nach seinen Wünschen und den vorhandenen Kapazitäten von Diakonie Meerbusch die Hilfe erhalten, die seiner Einschränkung, Erkrankung, dem individuellen Hilfebedarf und seiner Selbstbestimmung entspricht.
- Auch mehrfache Beratungen sind möglich. Der Kunde/Die Kundin und der nachfragende Bürger erhalten Hinweise und Hilfestellungen, selbst wenn die Arbeit der Diakonie Meerbusch nicht in Anspruch genommen wird.
- Wer die Diakonie Meerbusch in Anspruch nimmt, erhält Hilfen in unterschiedlichen Formen: Beratung, Besuche, Leistungen, Pflege und Unterstützungen orientiert an der Erkrankung und Einschränkung unter Einbezug der Möglichkeiten des Kunden/der Kundin.
- Nimmt der Kunde/die Kundin Leistungen der Diakonie Meerbusch in Anspruch, so erhält er vorher eine Übersicht über die Hilfen und deren Kosten und wird zu weiteren Hilfen beraten. Dies geschieht immer unabhängig davon, ob eine Leistung in Anspruch genommen wird.
- Kein Kunde/Kundin geht ohne eine gute Beratung aus einer Anfrage an die Diakonie Meerbusch.
- Auch, wenn der Kunde/Kundin und der nachfragende Bürger keine Pflege oder andere Unterstützungen durch die Diakonie Meerbusch wünscht, bleibt seine Anfrage nicht unbeantwortet.

Revisionsstand	erstellt: 17.06.2014	bearbeitet: 12.11.2019	Freigabe: 12.11.2019	Seite
01/19	QB Ullsperger/PDL Antunes	QB Ullsperger/PDL Antunes	PDL Antunes/Vors. GA Pahlke	Seite 2 von 5

<b>Kapitel IV.1</b>	<b>Qualitätsmanagement-Handbuch Diakonie Meerbusch</b>  <b>Pflegeleitbild</b>	
-------------------------	---	---

### 3. Mitarbeiterzufriedenheit

Die Arbeit in der Pflege ist eine besonders sensible Form des Miteinanders, die eine hohe Beziehungsfähigkeit und Empathie der Mitarbeitenden erfordert. Zufriedene Mitarbeitende sind die Basis für die Erbringung der Dienstleistung und damit für die Kundenzufriedenheit.


Die Mitarbeitenden erhalten regelmäßig die Gelegenheit, sich in den fachlichen und pflegerischen Belangen ihrer Berufsfelder fortzubilden. Die Diakonie Meerbusch legt Wert darauf, dass die Mitarbeitenden ihr Wissen untereinander multiplizieren.

Die Diakonie Meerbusch sieht in der Kundenzufriedenheit auch eine Bestätigung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

#### **Gelungene Mitarbeiterzufriedenheit bedeutet für die Diakonie Meerbusch:**

- Die Mitarbeitenden werden befähigt, dauerhaft und mutig die Beziehungsarbeit in der Pflege und Betreuung leisten zu können und alle für die Aufgaben notwendigen Kompetenzen zu festigen.
- Durch Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden sichert die Leitung der Diakonie Meerbusch die Professionalität, die dem Kunden spürbar nutzt.
- Um die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen in den Gestaltungsräumen zu erreichen und entsprechend zu befördern, werden den Mitarbeitenden Fort- und Weiterbildungen mit diesem Schwerpunkt regelmäßig ermöglicht.
- Die Hinweise des Kunden werden als Auslöser zur Gestaltung von Verbesserungen aufgenommen und mit Angeboten davon abgeleiteter Fortbildungen verbunden.
- Die Kunden und die Mitarbeitenden erhalten alle wichtigen Informationen und werden so in die Gestaltung der Leistung und Arbeit einbezogen. Die Informationen sollen für die Arbeit förderlich sein und die Fähigkeiten der Mitarbeitenden und des Kunden in seiner Situation verbessern.
- Die Mitarbeitenden erhalten regelmäßig die Gelegenheit sich in den fachlichen und pflegerischen Belangen ihrer Berufsfelder fortzubilden. Das so erworbene Wissen wird im Pflege-team weitergegeben, damit die Kompetenzen vielfältig vorhanden sind. So können auch Abwesenheiten von Mitarbeitenden aufgefangen werden.
- Besondere Wünsche und Bedürfnisse der Arbeitszeitgestaltung der einzelnen Mitarbeitenden werden nach Möglichkeit berücksichtigt.

Revisionsstand	erstellt: 17.06.2014	bearbeitet: 12.11.2019	Freigabe: 12.11.2019	Seite
01/19	QB Ullsperger/PDL Antunes	QB Ullsperger/PDL Antunes	PDL Antunes/Vors. GA Pahlke	Seite 3 von 5

<b>Kapitel IV.1</b>	<b>Qualitätsmanagement-Handbuch Diakonie Meerbusch  Pflegeleitbild</b>	<b>Diakonie</b> Meerbusch 
-------------------------	--	--

- Die Leitung der Diakonie Meerbusch fördert das Betriebsklima durch Teilnahme an Dienstbesprechungen, durch beratende und vermittelnde Tätigkeit, durch Offenheit für Anregungen und Veränderungswünsche, durch Einladung zu Festen.

#### **4. Gesetzliche und behördliche Bestimmungen**

Die Diakonie Meerbusch handelt im Rahmen der gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen und Auflagen. Dazu hat der Geschäftsführende Ausschuss der Diakonie Meerbusch eine verantwortliche Person in der Sozialstation beauftragt, die sich regelmäßig um die aktuellen Informationen kümmert und den Informationsstand in regelmäßigen Abständen an die anderen Mitarbeitenden weiterleitet. Die Weitergabe der Informationen an die verantwortliche Leitung ist gewährleistet.

#### **Die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen bedeutet für die Diakonie Meerbusch:**

Die Diakonie Meerbusch beachtet die Verträge mit den unterschiedlichen Kostenträgern und verfolgt gewissenhaft die Erfüllung der Inhalte.

#### **5. Umgang mit den Ressourcen der Diakonie Meerbusch**

Die Diakonie Meerbusch handelt nach wirtschaftlichen und ökologischen Prinzipien.

Wirtschaftliches Handeln ist eine notwendige Voraussetzung für das Dienstleistungsunternehmen Diakonie Meerbusch.

Die Diakonie Meerbusch bewertet ihren Erfolg aber nicht allein an den Betriebsergebnissen. Betriebswirtschaftliche Erfordernisse und soziale Mitverantwortung für die Lebenslagen des Einzelnen und für die Allgemeinheit sind für die Diakonie Meerbusch gleichrangige Güter. Das Handeln der Diakonie Meerbusch steht im Bewusstsein der Zusammenhänge zwischen Gesellschaft, Kirche, Gesundheitswesen, Wirtschaftlichkeit und Umwelt.


#### **6. Qualität als kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

Die Diakonie Meerbusch entwickelt gemeinsam mit ihren Kunden/Kundinnen und Partnern richtungsweisende Qualitätsstandards und lässt sich daran messen. In langer Tradition hat die Diakonie Meerbusch vielfältige Hilfeformen diakonischer Arbeit entwickelt, die sich an den Anforderungen der Kunden/Kundinnen, von Anfragenden, den gesetzlichen Forderungen und der Vertragspartner ausrichten. Die Diakonie Meerbusch orientiert sich an der Zufriedenheit ihrer Ansprechpartner. In den Verbesserungsprozess werden die Mitarbeitenden mit einbezogen.

#### **Gelungene Qualitätsverbesserung bedeutet für die Diakonie Meerbusch:**

- Die Diakonie Meerbusch überprüft regelmäßig die Stimmigkeit ihrer Angebote mit den Bedürfnissen der Kunden/Kundinnen (intern).

Revisionsstand	erstellt: 17.06.2014	bearbeitet: 12.11.2019	Freigabe: 12.11.2019	Seite
01/19	QB Ullsperger/PDL Antunes	QB Ullsperger/PDL Antunes	PDL Antunes/Vors. GA Pahlke	Seite 4 von 5

<b>Kapitel IV.1</b>	<b>Qualitätsmanagement-Handbuch Diakonie Meerbusch  Pflegeleitbild</b>	<b>Diakonie</b> Meerbusch 
-------------------------	--	--

- Die Diakonie Meerbusch fragt die Kunden/Kundinnen regelmäßig nach ihren Wünschen und Bedürfnissen und bindet sie mit in die Verbesserung ihrer Leistungen ein.
- Die Diakonie Meerbusch überprüft regelmäßig ihre Arbeitsabläufe zur Erbringung ihrer Leistungen und Hilfen auf Effizienz und Fehlerfreiheit der Durchführung.
- Die Diakonie Meerbusch sucht eine Verbesserung ihrer Arbeit durch Fortbildung und Orientierung an den neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen zum Wohl ihrer Kunden/Kundinnen und Hilfesuchender.

## 7. Positives gesellschaftliches Image

Die Diakonie Meerbusch gibt durch regelmäßige Berichterstattung in der örtlichen Presse und Präsenz auf örtlichen Informationsbörsen den Bewohnern ihres Einzugsgebietes die Gelegenheit, sich über den Pflegedienst und seine Tätigkeit zu informieren. Durch regelmäßige Sprechstunden berät sie die Gemeindeglieder und andere Ratsuchende. Ihr Bestreben ist es, sich durch ein kundenorientiertes Angebot ihrer Dienstleistungen auf dem örtlichen Pflegemarkt zu etablieren.

### Die Diakonie Meerbusch ist für die Gesellschaft erkennbar:

- Durch ihre Arbeit zeigt die Diakonie Meerbusch, wie hilfreich die Aufgaben in der Kirche für ihre Kunden/Kundinnen und die Gesellschaft sind. Ihre Leistungen sind immer auch unter diesem Gesichtspunkt gestaltet und entwickelt worden. Sie stellt ihre Leistungen allen Kunden/Kundinnen und Interessenten vor.
- Die Diakonie Meerbusch ist in ihrem Einzugsgebiet mit ihrer Tätigkeit bekannt.
- Die Hilfe der Diakonie Meerbusch ist geeignet, die Menschen in ihrer Häuslichkeit zu belassen und ihren Alltag trotz mancher Beschwerlichkeiten zu Hause zu bewältigen.
- Diakonie bedeutet für das Handeln der Diakonie Meerbusch, gelebten Glauben unter Respekt für die Befindlichkeiten der Kunden/Kundinnen zu zeigen.
- Die Diakonie Meerbusch zeigt damit präsenzte Liebe und wirksame Hoffnung, den Alltag gestalten und annehmen zu können.

## 8. Bewertung der Zielerreichung

Die Bewertung der Zielerreichung erfolgt an Hand von Bewertungsbögen.

Zur Feststellung der Erreichung der Ziele werden nicht nur Maßnahmen und Aktivitäten erfasst, sondern vorher Quoten und gleichzeitig eine Bewertung in Form von Noten von 1-6 festgelegt, mit denen die Zielerreichung gemessen werden soll. Gemäß den Auflagen der DIN EN ISO 9001:2008 findet nicht nur eine Festlegung des Erreichungsgrades statt, sondern gleichzeitig wird auch in jedem Punkt erhoben, ob die Maßnahmen und Aktivitäten zur Erreichung der Ziele wirksam sind.

Revisionsstand	erstellt: 17.06.2014	bearbeitet: 12.11.2019	Freigabe: 12.11.2019	Seite
01/19	QB Ullsperger/PDL Antunes	QB Ullsperger/PDL Antunes	PDL Antunes/Vors. GA Pahlke	Seite 5 von 5