



Einsatz für die Profis.

Professionelles Management für Alten- und Pflegeheime – mit den Branchenexperten von QMSERVICE

Ein Unternehmen der
HARTMANN GRUPPE





Die täglichen Herausforderungen ...

Gesetzliche Vorgaben und wirtschaftliche Zwänge erfordern heute von Einrichtungen der Altenpflege ein professionelles Management mit höchsten Fachkenntnissen, um langfristig erfolgreich am Markt bestehen zu können.

Die **Aufgaben** im Management von Alten- und Pflegeheimen sind äußerst **komplex**. Viele Themen müssen gleichzeitig bearbeitet werden. Strategie, Mitarbeitersuche und -entwicklung, Belegung, Prozesse, Finanzen, Konzepte und rechtliche Rahmenbedingungen schaffen **zahlreiche Herausforderungen**. Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, benötigt die Einrichtung ein **funktionierendes Managementsystem**, das eine präzise und am wirtschaftlichen Erfolg ausgerichtete Steuerung ermöglicht.

Für eine souveräne Bearbeitung der damit verbundenen Themen – vom Qualitätsmanagement bis zum Marketing – ist jedoch ein umfangreiches Fachwissen erforderlich. Damit stellt sich für die Einrichtung die Frage, ob die Kompetenz mit **eigenen Ressourcen** geschaffen oder ob mit einem **externen Partner** zusammengearbeitet werden soll.

Die Einbindung externer Experten weist dabei große Vorteile auf. Zum einen sind spezialisierte Berater immer auf dem **aktuellen Stand des Wissens**, verfügen über die notwendige **Kompetenz zur Umsetzung** in der Praxis und ersparen der Einrichtung damit die aufwändige Schulung des eigenen Personals. Zum anderen ist bei vielen Themen ein **externer Blick** ein sicheres Mittel gegen eine mögliche Betriebsblindheit und optimiert damit das Ergebnis. Und nicht zuletzt sind externe Partner **bedarfsgerecht und damit auch kostengünstig einsetzbar**. So lassen sich Projekte schnell, zielsicher und effektiv steuern.

Gerade eine **dauerhafte Zusammenarbeit** mit einem **kompetenten Branchenexperten** schafft damit die Basis für einen langfristigen Wettbewerbsvorteil der Einrichtung.

*„Wir unterstützen unseren Kunden dabei, Lösungen zu finden, damit sie nach dem Abschluss eines Projektes ohne unsere Hilfe auskommen.“
Robin Bähr, Geschäftsführer von QMSERVICE*

Seit vielen Jahren ist QMService – ein Unternehmen der HARTMANN GRUPPE – als **kompetenter Partner** für Managementlösungen und Schulungen im Gesundheitswesen bekannt.

Bei QMService gibt es keine Lösungen von der Stange, vielmehr steht eine individuelle, persönliche und professionelle Beratung für eine **zielsichere und nachhaltige Bearbeitung** der Aufgabenstellung im Mittelpunkt.

Alle Projektleiter von QMService verfügen dafür neben umfassenden und aktuellen Kenntnissen im jeweiligen Themenbereich immer auch über ein fundiertes **pflegefachliches Wissen** und sind damit als **Branchenexperten** mit höchster fachlicher, sozialer und vor allem operativer Kompetenz die idealen Ansprechpartner für die Profis im Alten- und Pflegeheim.

Dabei bietet QMService Lösungen aus der Praxis für die Praxis an. Alle Projektleiter von QMService haben ihre **Wurzeln im Gesundheitswesen** und beraten ausschließlich Kunden aus dem Gesundheitswesen. Dadurch bekommen Sie **praxisnahe Lösungen**, die Sie sofort einsetzen können. QMService ist bundesweit tätig und dank der dezentralen Struktur sind **kompetente Ansprechpartner in ganz Deutschland** verfügbar.

Die Experten von QMService decken dabei den gesamten **Aufgabenbereich der Führung** von Alten- und Pflegeheimen ab und bieten auch bei Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen stets **anforderungsgerechte Dienstleistungen**. Für Alten- und Pflegeheime steht damit aktuelles Fachwissen mit vielen Jahren Erfahrung stets auf Abruf bereit.

„Die Zusammenarbeit mit dem Projektleiter von QMService war äußerst konstruktiv und zielgerichtet, der persönliche Umgang sehr sympathisch und freundschaftlich.“
Stationäre Pflegeeinrichtung in Bayern



... mit den Experten meistern.

Individuelle und kompetente Lösungen für alle Managementaufgaben im Alten- und Pflegeheim – das ist das Konzept von QMService und seinen Branchenexperten, die mit dem notwendigen Fachwissen stets auf Abruf bereitstehen.

Ein **Qualitätsmanagement-System** ist heute ein selbstverständliches Element im Management von Alten- und Pflegeheimen. Es ist aber kein statisches Konstrukt, das mit dem Druck des QM-Handbuches abgeschlossen ist, sondern vielmehr ein **„lebendiger Organismus“**, der konsequent weiter betreut werden muss.

„Unser Projektleiter ist immer für uns erreichbar, informiert und betreut uns bestens. Sehr zufrieden!“
Seniorenresidenz in Baden-Württemberg

Dies gilt nicht nur aufgrund von **Veränderungen innerhalb der Einrichtung**, wie neuen Mitarbeitern oder neuen Angeboten. Auch **externe Faktoren** wie aktuelle **Expertenstandards** oder neueste Richtlinien, z. B. in den Bereichen Hygiene, Verbraucherschutz, Brandschutz, MPG oder Datenschutz erfordern eine fortlaufende Anpassung des QM-Systems.

Die Experten von QMService unterstützen die Einrichtung bei der Weiterentwicklung und Anpassung des QM-Systems mit einer **Vielzahl von Dienstleistungen** wie z. B.:

- interne Audits und Checks in den Bereichen QM und Hygiene
- Aufbau und Weiterentwicklung von QM-Systemen nach SGB XI oder DIN ISO 9001:2008
- Beratungen und Schulungen zur Weiterentwicklung der Pflegedokumentation
- Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zertifizierung
- Implementierung von Expertenstandards
- Aufbau, Begleitung und Coaching von Qualitätszirkeln
- Prozessanalyse und Prozessverbesserungen in der Pflege

Ziel unserer Beratung ist dabei immer, dass das QM-System von allen Mitarbeitern mitgetragen und gelebt wird, denn nur so ist eine nachhaltige Umsetzung gewährleistet. Deshalb unterstützt QMService die Einrichtung mit intensiven **Coachings der Qualitätsmanagement-Beauftragten oder Pflegedienstleiter**.



Qualitätsmanagement – ein Projekt mit Zukunft.

Qualitätsmanagement-Systeme sind heute eine Selbstverständlichkeit für Alten- und Pflegeheime. Um aber mit seinem QM-System fit für die Zukunft zu sein, ist eine ständige Weiterentwicklung oberstes Gebot.



MDK-Prüfung – eine Daueraufgabe.

Eine professionelle Vorbereitung der jährlichen MDK-Prüfung und die kompetente Reaktion auf vorliegende Prüfergebnisse sind eine dauerhafte Aufgabe, bei der ein externer Blickwinkel von hohem Nutzen ist.

Seit die Ergebnisse der MDK-Prüfung öffentlich gemacht werden, ist eine gute Note unabdingbar und hat direkte Konsequenzen für den Ruf der Einrichtung und damit auf die Belegung, die Mitarbeiter-suche und die Motivation der Belegschaft.

Auch wenn es immer wieder zu Kritik an den Methoden kommt, werden **externe Überprüfungen** sicher auch in Zukunft weiter stattfinden. Die Prüfung durch den MDK bleibt damit weiterhin ein stets aktuelles und wichtiges Thema für jede Einrichtung, insbesondere bei zu erwartenden Änderungen der Prüfrichtlinie.

Gerade nach Verbesserungsprojekten oder Verfahrensänderungen ist die Durchführung eines **Probelaufes** sinnvoll. Im Rahmen dieses von QMService durchgeführten **„MDK-Checks“** erhält die Einrichtung eine Aufstellung der notwendigen Maßnahmen für die Verbesserung der Probenote und auf Wunsch auch Unterstützung bei

deren Umsetzung. Damit ist das Alten- und Pflegeheim jederzeit bereit für die Nachprüfung.

Aber auch wenn die Prüfung ohne diese Vorbereitung stattfand und eine **schlechte Bewertung** erfolgte, ist QMService der richtige Ansprechpartner. Die erfahrenen Projektleiter führen zunächst mit der Einrichtungsleitung eine **detaillierte Analyse des Berichts** durch, prüfen eventuell notwendige **rechtliche Schritte** und unterstützen die Einrichtung bei der **Kundenkommunikation** und der Erstellung des Kommentares, der zu den Noten im Internet abgegeben werden kann.

Wichtigster Schritt ist aber die Entwicklung eines **konkreten Maßnahmenplans** zur schnellen Verbesserung der Situation. In kurzer Zeit muss von der Einrichtung viel Arbeit erledigt werden, was durch den **Einsatz der krisenerprobten Experten** von QMService deutlich erleichtert wird.

*„Nach einer MDK-Prüfung mit der Note 4,1 konnten wir dank der Unterstützung durch QMService unsere Note innerhalb von 9 Monaten auf 1,7 verbessern.“
Altenheim in Bayern*



QMSERVICE

Für detaillierte Informationen
und ein unverbindliches Angebot
stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

QMSERVICE GmbH

Paul-Hartmann-Straße 12
89522 Heidenheim

Telefon 07321-55789-11

Telefax 07321-55789-15

www.qmservice.info

kontakt@qmservice.info

Oder sprechen Sie mit Ihrem
HARTMANN-Außendienstmitarbeiter.