



Partner & Helfer in zeitgerechter sozialer Arbeit aus christlicher Verantwortung

Qualitätssystem Sozialstationen

Wir sehen die Qualitätspolitik innerhalb des Johannischen Sozialwerkes als Basis für Erfolge.

Beim Aufbau unseres QM-Systems und des QM-Handbuches orientieren wir uns an der internationalen Norm DIN EN ISO 9001/2000.

Ziele des QM-Systems sind die aktive Beteiligung aller Mitarbeiter, transparente Arbeitsabläufe, klare Zuweisung von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnissen. Ein weiteres Ziel ist die Vermeidung von Fehlern im Gesamtprozess und die ständige Verbesserung unserer Dienstleistung.

Im Folgenden werden die wichtigsten Instrumente des QM-Systems beschrieben, die dazu beitragen, unsere Arbeit in der geforderten Qualität zu leisten und zum Wohle der Klienten ständig zu verbessern.

Pflegevisiten

Dienen zur Überprüfung der Pflegesituationen vor Ort und sind ein wichtiges Instrument der kontinuierlichen Verbesserung der Pflegesituation.

Erstbesuch

Jeder Klient wird zu Beginn der Pflege im Krankenhaus oder in der häuslichen Umgebung aufgesucht um die Pflege in enger Absprache zu planen. Die Durchführung des Erstgespräches erfolgt in der Regel durch die verantwortliche Pflegefachkraft bzw. durch eine examinierte Pflegefachkraft.

Beschwerdemanagement

Zufriedene Klienten, Angehörige und Kooperationspartner sind ein wichtiges Ziel. Alle Mitarbeiter nehmen Beschwerden auf und bearbeiten sie nach dem vereinbarten Verfahren, um Abhilfe zu schaffen.

Beschwerden sind ein normaler Teil der Arbeit und als Chance – nicht als Schuldzuweisung – anzusehen.

Einarbeitung

Neue Mitarbeiter werden anhand einer Checkliste eingearbeitet aus der ersichtlich ist, in welche Bereiche der Mitarbeiter eingearbeitet werden muss. Zur besseren Orientierung erhält der Mitarbeiter einen Wegweiser.

Fortbildung

Unseren Mitarbeitern ist die Aufgabe bewusst, sich regelmäßig fortzubilden, damit ihre Kompetenzen zu erweitern und in selbständiges, koordiniertes Handeln umzusetzen. Ein eigenes Fortbildungskonzept unterstützt diese Maßnahmen.

Q-Zirkel

Unsere Einrichtungen arbeiten in einigen Bereichen nach Pflege Richtlinien/-standards, die kontinuierlich nach Vorgaben von Experten und nach Notwendigkeit im Qualitätszirkel erarbeitet und weiterentwickelt werden.

Mitarbeiter- und Klientenbefragung

Mitarbeiterzufriedenheit ist ein entscheidender Faktor zur Sicherung der Pflege- und Betreuungsqualität und bildet eine Grundlage zur Zufriedenheit der Klienten. Bei der Klientenbefragung kann dieser anonym Kritik äußern, und so den Prozess der Verbesserung unterstützen.