



QUALITÄTSMANAGEMENT

(QM)

gemäß §§ 113, 114 SGB XI für MainHerz GmbH



Erstellt von:
MainHerz
Ambulanter Pflegedienst GmbH

Gräfstraße 85 60487
Frankfurt am Main



Handelsregister B des Amtsgerichts Frankfurt am Main HRB 136756
Stand: 02. Februar 2025

Vervielfältigung und Weitergabe zur kommerziellen Nutzung untersagt.

Inhalt

1. Pflegekonzept und Standards zur Versorgung	4
1.1 Unternehmensleitbild	4
Vision und Werte	4
Grundsätze unserer Pflege	4
Unser Anspruch an Qualität	4
Kooperation und Vernetzung	5
Zukunftsorientierung	5
1.2 Struktur des Pflegedienstes	5
1.3 Versorgungsstandards und Leistungsangebote	6
1.3.1 Grundpflege nach SGB XI	6
1.3.2 Behandlungspflege nach SGB V	7
1.3.3 Betreuungs- und Entlastungsleistungen (§ 45b SGB XI)	8
1.4 Qualitätssicherung und Dokumentation	9
1.4.1 Pflegeplanung und -dokumentation	9
Anwendung des Strukturmodells (SIS)	9
Dokumentation nach dem Pflegeprozessmodell	10
Regelmäßige Pflegevisiten durch die pflegefachliche Leitung	11
1.4.2 Fort- und Weiterbildungskonzept (§ 113 SGB XI)	11
Ziele der Fort- und Weiterbildung	11
Fortbildungsschwerpunkte	12
Feedbacksysteme zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung	13
Langfristige Entwicklungsstrategie	13
1.4.3 Beschwerdemanagement	13
Ziele des Beschwerdemanagements	14
Maßnahmen des Beschwerdemanagements	14
Nachhaltige Optimierung durch Beschwerdemanagement	16
1.4.4 Hygienemanagement	16
Ziele des Hygienemanagements	16
Maßnahmen des Hygienemanagements	16
Kontinuierliche Überwachung und Verbesserung	18
Anhang: Fachbegriffe (Legende)	19

1. Pflegekonzept und Standards zur Versorgung

1.1 Unternehmensleitbild

Vision und Werte

Die MainHerz GmbH versteht sich als ein innovativer und verantwortungsbewusster Dienstleister im Bereich der ambulanten Pflege. Unser Hauptziel ist es, pflegebedürftigen Menschen eine individuelle, qualitativ hochwertige und an ihren Bedürfnissen orientierte Versorgung in ihrer gewohnten Umgebung zu ermöglichen. Wir legen großen Wert darauf, unsere Klienten ganzheitlich zu betreuen und ihnen ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen.

Grundsätze unserer Pflege

Unser Handeln basiert auf den ethischen Prinzipien der Pflegewissenschaften sowie auf gesetzlichen und wissenschaftlichen Standards. Dabei stehen folgende Werte im Mittelpunkt:

- **Patientenautonomie:** Jeder Mensch hat das Recht auf Selbstbestimmung. Wir respektieren individuelle Wünsche und Bedürfnisse.
- **Würde:** Die würdevolle Behandlung unserer Klienten hat oberste Priorität. Unsere Pflege ist geprägt von Empathie, Respekt und Wertschätzung.
- **Ganzheitlichkeit:** Wir betrachten nicht nur den körperlichen, sondern auch den psychosozialen und emotionalen Zustand unserer Klienten.
- **Evidenzbasierte Pflege:** Unsere Pflege basiert auf wissenschaftlich fundierten Methoden und wird kontinuierlich durch Fortbildungen und Qualitätskontrollen optimiert.
- **Nachhaltigkeit und Verantwortung:** Wir setzen auf ressourcenschonende und nachhaltige Konzepte in der Pflege, um einen langfristigen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.

Unser Anspruch an Qualität

Unsere Pflegequalität wird durch ein systematisches Qualitätsmanagement sichergestellt. Dazu gehören:

- **Regelmäßige Schulungen** und Weiterbildungen unserer Pflegekräfte.
- **Qualitätszirkel** zur Verbesserung und Reflexion der Pflegemaßnahmen.

- **Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften** gemäß §§ 113, 114 SGB XI.
- **Einsatz moderner Technologien**, um die Dokumentation effizient und fehlerfrei zu gestalten.

Kooperation und Vernetzung

Ein zentraler Bestandteil unseres Pflegekonzepts ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren im Gesundheitswesen:

- Enge Kooperation mit **Hausärzten, Krankenhäusern, Apotheken und Therapeuten**, um eine bestmögliche Versorgung zu gewährleisten.
- Zusammenarbeit mit **Angehörigen und Betreuern**, um eine individuelle und familienfreundliche Pflegegestaltung zu ermöglichen.
- Partnerschaften mit **Pflegeverbänden und wissenschaftlichen Einrichtungen**, um aktuelle Entwicklungen und Forschungsergebnisse in unsere Pflegepraxis zu integrieren.

Zukunftsorientierung

Die MainHerz GmbH setzt sich dafür ein, innovative Konzepte in der ambulanten Pflege voranzutreiben. Unsere Strategie umfasst:

- Die Entwicklung neuer Pflegeansätze, die sich an **demografischen und gesellschaftlichen Entwicklungen** orientieren.
- Den Einsatz digitaler Technologien, um die Pflege effizienter und patientenorientierter zu gestalten.
- Die Förderung einer **pflegenden Gemeinschaft**, in der unsere Klienten, Angehörigen und Pflegekräfte eine vertrauensvolle und wertschätzende Zusammenarbeit pflegen.

1.2 Struktur des Pflegedienstes

- **Träger:** MainHerz GmbH
- **Pflegfachliche Leitung:** Nukri Pourtskhvanidze
- **Qualifikationen des Personals:**

- Examierte Altenpfleger:innen und Gesundheits- und Krankenpfleger:innen
- Pflegehilfskräfte mit mindestens 200 Stunden Basiskurs
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen gemäß § 113 SGB XI
- **Versorgungsgebiet:** Frankfurt am Main und Umgebung
- **Kooperationspartner:** Hausärzte, Apotheken, Sanitätshäuser, Physiotherapeuten

1.3 Versorgungsstandards und Leistungsangebote

Unsere pflegerischen Maßnahmen erfolgen auf Basis des Strukturmodells nach "SIS" (Strukturierte Informationssammlung), das eine ganzheitliche, individuelle und bedarfsgerechte Pflegeplanung ermöglicht. Die SIS bietet einen strukturierten Ansatz zur Erhebung und Dokumentation pflegerelevanter Informationen und unterstützt die systematische Pflegeplanung unter Berücksichtigung der individuellen Ressourcen und Bedarfe der Klienten. Die Dokumentation orientiert sich an einem vierphasigen Pflegeprozess: Einschätzung der pflegerelevanten Situation, Festlegung individueller Ziele, Planung und Umsetzung von Pflegemaßnahmen sowie Evaluation der erzielten Ergebnisse.

In der praktischen Anwendung gewährleisten wir, dass alle Pflegefachkräfte regelmäßig in der Nutzung der SIS geschult werden, um eine einheitliche und standardisierte Dokumentation zu sichern. Dies fördert nicht nur die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Pflegeplanung, sondern auch die Qualitätssicherung und Optimierung der Pflegeprozesse.

Zusätzlich orientieren wir uns an den Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP), die wissenschaftlich fundierte Handlungsempfehlungen für verschiedene pflegerische Schwerpunkte, wie Dekubitusprophylaxe, Schmerzmanagement oder Sturzprävention, bieten. Diese Standards sind verpflichtend in unsere Pflegeabläufe integriert und dienen als Basis für Fortbildungsmaßnahmen und interne Qualitätskontrollen.

1.3.1 Grundpflege nach SGB XI

Gemäß § 14 SGB XI umfasst unsere Grundpflege eine Vielzahl essenzieller Maßnahmen zur Unterstützung der Pflegebedürftigen in ihrem Alltag. Diese umfassen:

- **Körperpflege:** Dazu gehören das Waschen, Duschen, Baden sowie die Mund- und Zahnpflege. Ebenso zählen das Kämmen, Rasieren und die Hautpflege dazu. Wir legen großen Wert auf eine einfühlsame und würdige Unterstützung, um das Wohlbefinden der Klienten zu fördern.
- **Ernährung:** Unsere Pflegekräfte unterstützen bei der Zubereitung von Mahlzeiten und achten auf eine ausgewogene, bedarfsgerechte Ernährung. Falls notwendig, wird die Nahrung mundgerecht zubereitet und bei der Nahrungsaufnahme assistiert, insbesondere bei Personen mit Schluckstörungen oder eingeschränkter Beweglichkeit.
- **Mobilität:** Um die Selbstständigkeit und Sicherheit unserer Klienten zu erhalten, unterstützen wir sie beim Transfer vom Bett in den Rollstuhl, beim Aufstehen, Umlagern und Gehen mit Gehhilfen. Auch die richtige Lagerung bei bettlägerigen Personen zur Vermeidung von Dekubitus gehört zu unseren Kernaufgaben.
- **Ausscheidung:** Unterstützung bei der Nutzung der Toilette, dem Wechsel von Inkontinenzmaterial sowie Hilfestellung bei der Katheterpflege oder Stomaversorgung sind wichtige Maßnahmen zur Wahrung der Hygiene und Intimsphäre der Pflegebedürftigen.

Alle diese Maßnahmen werden individuell geplant und an die jeweiligen Bedürfnisse unserer Klienten angepasst, um deren Lebensqualität bestmöglich zu erhalten und zu fördern.

1.3.2 Behandlungspflege nach SGB V

Die Behandlungspflege erfolgt nach § 37 SGB V auf ärztliche Verordnung und dient der Sicherstellung einer medizinisch notwendigen Versorgung im häuslichen Umfeld unserer Klienten. Unser qualifiziertes Pflegepersonal führt die ärztlich verordneten Maßnahmen unter Berücksichtigung aktueller medizinischer Standards und pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse durch.

- **Medikamentengabe und -management:** Verabreichung von Medikamenten gemäß ärztlicher Anweisung, Überwachung der Medikamenteneinnahme, Dokumentation und Rückmeldung an den behandelnden Arzt. Zudem bieten wir Unterstützung bei der Beschaffung und Organisation der Medikation.
- **Wundversorgung gemäß Expertenstandard:** Fachgerechte Versorgung akuter und chronischer Wunden, einschließlich Dekubitus, Ulzera und postoperativer Wunden.

Anwendung moderner Wundmanagement-Techniken zur Förderung der Wundheilung und Prävention von Infektionen.

- **Injektionen (s.c., i.m.):** Subkutane und intramuskuläre Injektionen, beispielsweise Insulin, Antikoagulantien oder Vitaminpräparate, gemäß ärztlicher Verordnung. Unser Pflegepersonal ist speziell geschult, um eine sichere und schmerzfreie Applikation zu gewährleisten.
- **Katheterisierung und Stomaversorgung:** Fachgerechte Katheterisierung bei Blasenfunktionsstörungen sowie sachkundige Pflege und Wechsel von suprapubischen oder transurethralen Kathetern. Zudem umfasst unsere Versorgung die professionelle Reinigung, Versorgung und Überwachung von Stomata (z. B. Kolostoma, Urostoma), um Komplikationen zu vermeiden.
- **Blutzuckermessung und Insulintherapie:** Regelmäßige Kontrolle des Blutzuckerspiegels zur Überwachung und Optimierung der diabetischen Therapie. Unterstützung bei der subkutanen Insulinapplikation, Beratung zur Ernährung und Schulung der Klienten sowie ihrer Angehörigen zur Selbstkontrolle.

Unser Ziel ist es, durch die Behandlungspflege eine hohe Lebensqualität für unsere Klienten zu erhalten und Krankenhausaufenthalte zu vermeiden. Die Maßnahmen erfolgen stets in enger Abstimmung mit den behandelnden Ärzten und unter Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben und Hygienestandards.

1.3.3 Betreuungs- und Entlastungsleistungen (§ 45b SGB XI)

- **Begleitung zu ärztlichen Terminen:** Wir unterstützen unsere Klienten bei der Organisation und Durchführung von Arztbesuchen, einschließlich Terminvereinbarungen, Begleitung zur Praxis oder ins Krankenhaus sowie Kommunikation mit den behandelnden Ärzten. Unsere Pflegekräfte sorgen dafür, dass relevante Informationen zur gesundheitlichen Situation weitergegeben und ärztliche Anweisungen dokumentiert und umgesetzt werden.
- **Haushaltshilfen (Reinigung, Einkaufshilfe, Wäscheversorgung):** Unsere Unterstützung im Haushalt umfasst die regelmäßige Reinigung der Wohnräume, das Waschen und Bügeln der Wäsche sowie das Erledigen von Einkäufen. Wir achten darauf,

dass die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben unserer Klienten berücksichtigt werden, um ihnen ein gepflegtes und sicheres Zuhause zu ermöglichen.

- **Aktivierende Betreuung (Gespräche, Gedächtnistraining):** Unsere Betreuung zielt darauf ab, die kognitiven und sozialen Fähigkeiten unserer Klienten zu erhalten und zu fördern. Dazu gehören anregende Gespräche, gemeinsames Lesen, Gedächtnistraining, kreative Aktivitäten und Bewegungseinheiten. Wir legen besonderen Wert auf eine bedarfsgerechte und motivierende Betreuung, die die Lebensqualität unserer Klienten verbessert.

1.4 Qualitätssicherung und Dokumentation

1.4.1 Pflegeplanung und -dokumentation

Die Pflegeplanung und -dokumentation stellt ein zentrales Element der professionellen Pflege dar und gewährleistet eine bedarfsgerechte, individuelle und transparente Versorgung unserer Klienten. Sie erfolgt gemäß den gesetzlichen Vorgaben sowie den aktuellen pflegewissenschaftlichen Standards und orientiert sich an einer ganzheitlichen Betrachtung des Patienten.

Anwendung des Strukturmodells (SIS)

Das Strukturmodell "SIS" (Strukturierte Informationssammlung) bildet die Grundlage unserer Pflegeplanung. Es ermöglicht eine systematische, ressourcenorientierte Erfassung der individuellen Bedürfnisse unserer Klienten und gewährleistet eine effektive Pflegeprozesssteuerung. Die Dokumentation der Pflegeverläufe erfolgt kompakt und übersichtlich, um den Verwaltungsaufwand zu minimieren, ohne dabei die Pflegequalität zu beeinträchtigen.

Die sechs zentralen Themenfelder der SIS sind:

- Kognitive und kommunikative Fähigkeiten
- Mobilität und Beweglichkeit
- Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
- Selbstversorgung

- Leben in sozialen Beziehungen
- Haushaltsführung und Existenzsicherung

Durch regelmäßige Schulungen und Workshops stellen wir sicher, dass unsere Pflegekräfte die SIS optimal nutzen und eine einheitliche, qualitativ hochwertige Pflegedokumentation sicherstellen.

Dokumentation nach dem Pflegeprozessmodell

Unsere Pflegedokumentation erfolgt nach dem standardisierten Pflegeprozessmodell und beinhaltet folgende Phasen:

1. Assessment (Informationssammlung):

- Erhebung der individuellen Pflegesituation und Ressourcen des Klienten.
- Identifikation von Pflegeproblemen und individuellen Unterstützungsbedarfen.
- Einbindung der Angehörigen und Bezugspersonen in die Informationssammlung.

2. Pflegeplanung:

- Definition konkreter Pflegeziele auf Grundlage des Assessments.
- Entwicklung individueller Maßnahmenpläne unter Berücksichtigung der persönlichen Wünsche und Bedürfnisse des Klienten.
- Abstimmung mit anderen medizinischen und sozialen Leistungserbringern.

3. Intervention (Durchführung der Pflege):

- Umsetzung der geplanten Maßnahmen durch qualifizierte Pflegekräfte.
- Dokumentation der durchgeführten pflegerischen Interventionen.
- Laufende Anpassung der Pflegeleistungen an den aktuellen Gesundheitszustand des Klienten.

4. Evaluation (Überprüfung der Pflegeziele):

- Regelmäßige Überprüfung der Zielerreichung.
- Anpassung der Pflegeplanung an veränderte Bedarfe.
- Evaluation durch Pflegevisiten und Feedbackgespräche mit Klienten und Angehörigen.

Regelmäßige Pflegevisiten durch die pflegfachliche Leitung

Die pflegfachliche Leitung führt regelmäßige Pflegevisiten durch, um die Qualität der erbrachten Pflegeleistungen sicherzustellen. Diese beinhalten:

- Überprüfung der Einhaltung der individuellen Pflegepläne.
- Beurteilung der Pflegequalität durch direkte Beobachtung und Gespräche mit den Klienten.
- Evaluierung der Pflegedokumentation auf Vollständigkeit und Korrektheit.
- Förderung der fachlichen Kompetenz der Pflegekräfte durch gezieltes Feedback und Schulungen.

Die Pflegevisiten tragen wesentlich zur kontinuierlichen Verbesserung der Pflegequalität bei und ermöglichen eine flexible Anpassung der Versorgung an sich ändernde Bedürfnisse unserer Klienten.

1.4.2 Fort- und Weiterbildungskonzept (§ 113 SGB XI)

Eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung unserer Pflegekräfte ist essenziell, um eine qualitativ hochwertige, evidenzbasierte und patientenorientierte Versorgung sicherzustellen. Unser Fort- und Weiterbildungskonzept orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben des § 113 SGB XI sowie an aktuellen pflegewissenschaftlichen und medizinischen Erkenntnissen.

Ziele der Fort- und Weiterbildung

- Sicherstellung und kontinuierliche Verbesserung der Pflegequalität.
- Förderung der Fachkompetenz, Handlungssicherheit und Eigenverantwortung der Pflegekräfte.
- Anpassung der Pflegeleistungen an neue wissenschaftliche Erkenntnisse und gesetzliche Anforderungen.
- Stärkung der interdisziplinären Zusammenarbeit und Kommunikation innerhalb des Pflegeteams.

Fortbildungsschwerpunkte

Unsere Pflegekräfte nehmen regelmäßig an spezifischen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen teil, um ihr Fachwissen auf dem neuesten Stand zu halten. Dazu gehören:

1. Jährliche Pflichtfortbildungen:

- **Hygienemanagement:** Umsetzung der Hygieneanforderungen gemäß den Vorgaben des Robert Koch-Instituts (RKI) und der Technischen Regeln für Biologische Arbeitsstoffe im Gesundheitswesen (TRBA 250).
- **Notfallmanagement:** Schulungen in Erster Hilfe, Reanimation (BLS/ACLS) sowie Maßnahmen bei Notfällen im ambulanten Setting.
- **Expertenstandards des DNQP:** Schulungen zu den nationalen Expertenstandards (z. B. Dekubitusprophylaxe, Sturzprävention, Schmerzmanagement, Ernährung in der Pflege).

2. Schulungen zur evidenzbasierten Pflegepraxis:

- Anwendung aktueller pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse in der Praxis.
- Implementierung neuer Pflegekonzepte und Therapiemethoden zur Verbesserung der Patientenversorgung.
- Schulung zur strukturierten Informationssammlung (SIS) und individuellen Pflegeplanung.

3. Kommunikation und Interaktion:

- Deeskalationstrainings zur Verbesserung des Umgangs mit herausforderndem Verhalten.
- Schulungen zur klientenzentrierten Gesprächsführung und empathischen Kommunikation.
- Interkulturelle Kompetenz in der Pflege für den professionellen Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunft.

4. Digitalisierung und moderne Pflegetechnologien:

- Einführung in digitale Dokumentationssysteme und deren korrekte Nutzung.
- Schulungen zu Telemedizin und deren Anwendung in der ambulanten Pflege.
- Nutzung moderner Hilfsmittel zur Erleichterung der Mobilität und Pflege.

Feedbacksysteme zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung

Um den Erfolg unserer Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen zu evaluieren und nachhaltig zu verbessern, setzen wir auf ein strukturiertes Feedbacksystem:

- **Regelmäßige Kompetenzprüfungen:** Durchführung von theoretischen und praktischen Prüfungen zur Wissensüberprüfung nach Schulungen.
- **Feedbackgespräche mit Pflegekräften:** Erhebung des Schulungsbedarfs und Evaluation der Fortbildungsmaßnahmen.
- **Praxisbegleitungen und Supervision:** Begleitende Unterstützung durch Mentoren, um erlernte Inhalte in der täglichen Pflegepraxis zu festigen.
- **Interne Audits und Qualitätszirkel:** Analyse der Pflegedokumentation und Pflegequalität durch regelmäßige Teamsitzungen.

Langfristige Entwicklungsstrategie

- Förderung von Pflegekräften durch spezialisierte Weiterbildungen (z. B. Wundmanagement, Palliativpflege, Case Management).
- Kooperation mit Fachhochschulen und Weiterbildungsinstituten zur akademischen Qualifizierung (z. B. Weiterbildung zum Pflegefachwirt oder Praxisanleiter).
- Finanzielle Unterstützung von Pflegekräften bei externen Fort- und Weiterbildungen.

Durch unser umfassendes Fort- und Weiterbildungskonzept gewährleisten wir, dass unsere Pflegekräfte stets auf dem aktuellen Stand der Pflegewissenschaft und Gesetzgebung sind. Dies sichert nicht nur eine qualitativ hochwertige Versorgung, sondern fördert auch die Zufriedenheit und Motivation unserer Mitarbeitenden.

1.4.3 Beschwerdemanagement

Ein effektives Beschwerdemanagement ist essenziell für die kontinuierliche Verbesserung unserer Pflegeleistungen und trägt dazu bei, die Zufriedenheit unserer Klienten und ihrer Angehörigen sicherzustellen. Beschwerden werden als wertvolle Rückmeldungen betrachtet, die uns helfen, unsere Dienstleistungen weiterzuentwickeln und potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und zu lösen.

Ziele des Beschwerdemanagements

- Sicherstellung einer offenen und transparenten Beschwerdekultur.
- Erhöhung der Patientenzufriedenheit durch schnelle und effektive Bearbeitung von Beschwerden.
- Systematische Analyse von Rückmeldungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Pflegequalität.
- Förderung einer positiven Fehler- und Feedbackkultur innerhalb unseres Pflegedienstes.
- Vermeidung von Wiederholungsfehlern und strukturellen Problemen.

Maßnahmen des Beschwerdemanagements

1. Einrichtung einer Beschwerdestelle:

- Eine zentrale Anlaufstelle für Beschwerden wird eingerichtet, die für Klienten, Angehörige und Mitarbeitende jederzeit erreichbar ist.
- Beschwerden können schriftlich, telefonisch oder persönlich vorgebracht werden.
- Es besteht die Möglichkeit einer anonymen Beschwerdeabgabe, um Hemmschwellen zu reduzieren.
- Alle Beschwerden werden dokumentiert und systematisch erfasst.

2. Jährliche anonyme Patientenbefragungen:

- Einmal im Jahr wird eine schriftliche und anonyme Befragung aller Klienten durchgeführt.
- Die Umfrage enthält Fragen zur Zufriedenheit mit der Pflegequalität, dem Personal, der Kommunikation und organisatorischen Abläufen.
- Die Ergebnisse werden ausgewertet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert.
- Identifizierte Probleme werden gezielt durch Maßnahmenpläne bearbeitet.

3. Qualitätszirkel zur Auswertung von Beschwerden:

- Beschwerden werden regelmäßig in internen Qualitätszirkeln analysiert.
- Mitarbeitende und Leitungspersonal erarbeiten gemeinsam Lösungen und setzen präventive Maßnahmen um.
- Identifizierte Verbesserungspotenziale werden dokumentiert und in den Pflegealltag integriert.

- Erfahrungen aus den Beschwerden werden in Schulungen und Fortbildungen eingebunden, um Mitarbeitende für problematische Situationen zu sensibilisieren.

4. Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden:

- Jede eingehende Beschwerde wird innerhalb von 48 Stunden erfasst und einer ersten Bewertung unterzogen.
- Innerhalb von fünf Werktagen erfolgt eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer mit einer Einschätzung der Situation und geplanten Maßnahmen.
- Falls notwendig, wird die Beschwerde mit den zuständigen Pflegekräften und Fachbereichen besprochen.
- Maßnahmen zur Problembhebung werden dokumentiert und in einem internen Nachverfolgungssystem erfasst.
- Die abschließende Klärung erfolgt spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Beschwerde.

5. Mitarbeiterbeteiligung und Schulungen:

- Regelmäßige Schulungen für Mitarbeitende zur professionellen Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten.
- Förderung eines positiven Umgangs mit Kritik und Fehlern zur kontinuierlichen Verbesserung.
- Einbindung der Pflegekräfte in die Entwicklung neuer Prozesse zur Vermeidung wiederkehrender Beschwerden.

6. Rückmeldemechanismen und Transparenz:

- Die Ergebnisse des Beschwerdemanagements werden regelmäßig in internen Meetings und Schulungen vorgestellt.
- Klienten erhalten transparente Rückmeldungen über getroffene Maßnahmen und Verbesserungen.
- Jährliche Veröffentlichung eines Qualitätsberichts mit einer Zusammenfassung der eingegangenen Beschwerden, den umgesetzten Maßnahmen und den Verbesserungszielen für das kommende Jahr.

Nachhaltige Optimierung durch Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement wird regelmäßig evaluiert, um sicherzustellen, dass es den Bedürfnissen unserer Klienten entspricht und zu einer tatsächlichen Verbesserung der Pflegequalität führt. Durch die kontinuierliche Analyse und Optimierung können strukturelle Schwächen frühzeitig erkannt und behoben werden, wodurch langfristig eine hohe Qualität der Pflegeleistungen gewährleistet wird.

1.4.4 Hygienemanagement

Ein professionelles und umfassendes Hygienemanagement ist essenziell für die Sicherstellung der Gesundheit unserer Klienten und Mitarbeitenden. Unser Hygienekonzept orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben sowie an den aktuellen Empfehlungen des Robert Koch-Instituts (RKI) und der Technischen Regeln für Biologische Arbeitsstoffe (TRBA 250). Es beinhaltet präventive Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen, den sicheren Umgang mit biologischen Gefahrstoffen sowie die Sicherstellung eines hygienisch einwandfreien Pflegeumfelds.

Ziele des Hygienemanagements

- Sicherstellung einer keimfreien und hygienischen Umgebung für Klienten und Pflegekräfte.
- Prävention und Kontrolle von Infektionen und multiresistenten Erregern (z. B. MRSA, ESBL, VRE).
- Einhaltung aller gesetzlichen Hygienevorgaben und Empfehlungen.
- Schulung und Sensibilisierung aller Mitarbeitenden für hygienische Standards.
- Regelmäßige Kontrolle und Optimierung der Hygienemaßnahmen.

Maßnahmen des Hygienemanagements

1. **Umsetzung der Vorgaben des Robert Koch-Instituts (RKI):**
 - Einhaltung der aktuellen RKI-Richtlinien zu Basishygiene, Flächendesinfektion und Infektionsprävention.

- Anwendung der RKI-Empfehlungen zur Vermeidung von nosokomialen Infektionen (z. B. Händehygiene, Schutzkleidung, Umgang mit infektiösen Patienten).
- Dokumentation und Nachverfolgung von Infektionsketten zur schnellen Reaktion bei Krankheitsausbrüchen.

2. Standardisierte Desinfektions- und Schutzmaßnahmen:

- Erstellung und Umsetzung eines detaillierten Desinfektionsplans für alle pflegerischen Tätigkeiten und Räumlichkeiten.
- Einsatz von geprüften und zertifizierten Desinfektionsmitteln für Flächen-, Haut- und Instrumentendesinfektion.
- Einhaltung der Vorschriften zur sachgerechten Entsorgung von kontaminierten Materialien und Abfällen.
- Verwendung von persönlicher Schutzausrüstung (PSA) wie Handschuhen, Schutzkitteln und FFP2-Masken bei infektiösen Klienten.

3. Schulungen zur Infektionsprävention gemäß TRBA 250:

- Regelmäßige Schulungen für Pflegekräfte zur Prävention und Kontrolle von Infektionen.
- Unterweisung in den sicheren Umgang mit biologischen Arbeitsstoffen, einschließlich Schutzmaßnahmen gegen pathogene Keime.
- Notfallmaßnahmen bei Nadelstichverletzungen und Exposition gegenüber infektiösen Materialien.
- Spezielle Schulungen zu Hygienemaßnahmen in der Wundversorgung und im Umgang mit invasiven Pflegehilfsmitteln (z. B. Katheter, PEG-Sonden, Trachealkanülen).

4. Hygienebeauftragte und regelmäßige Hygieneaudits:

- Ernennung einer Hygienebeauftragten Person, die die Einhaltung der Hygienevorschriften überwacht und Schulungen koordiniert.
- Durchführung regelmäßiger interner und externer Hygieneaudits zur Sicherstellung der Qualitätsstandards.
- Systematische Erfassung und Auswertung von Hygienevorfällen zur Verbesserung der Maßnahmen.

5. Risikomanagement und Infektionskontrolle:

- Regelmäßige Risikoanalysen zur Identifikation und Minimierung potenzieller Infektionsquellen.
- Entwicklung von Notfallplänen für den Ausbruch von Infektionskrankheiten (z. B. Grippe, Norovirus, COVID-19).
- Bereitstellung und Anwendung spezieller Hygienekonzepte für immungeschwächte Patienten.

6. Hygiene im häuslichen Umfeld der Klienten:

- Beratung der Klienten und Angehörigen zu hygienischen Maßnahmen im häuslichen Bereich.
- Anleitung zur sachgerechten Anwendung von Desinfektionsmitteln und Hygieneprodukten.
- Unterstützung bei der Umsetzung von Hygienekonzepten für medizinische Geräte und Hilfsmittel im häuslichen Umfeld.

Kontinuierliche Überwachung und Verbesserung

Das Hygienemanagement wird regelmäßig überprüft und an aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse sowie gesetzliche Vorgaben angepasst. Durch eine strukturierte Erfassung und Analyse von Hygienedaten stellen wir sicher, dass alle Maßnahmen effektiv umgesetzt werden und nachhaltig zum Schutz der Klienten und Mitarbeitenden beitragen.

Anhang: Fachbegriffe (Legende)

- **SGB XI:** Sozialgesetzbuch XI, regelt die Pflegeversicherung
- **SGB V:** Sozialgesetzbuch V, regelt die Krankenversicherung
- **SIS (Strukturierte Informationssammlung):** Standardisiertes Verfahren zur Pflegeplanung
- **DNQP:** Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege
- **SAPV:** Spezialisierte ambulante Palliativversorgung
- **TRBA 250:** Technische Regeln für biologische Arbeitsstoffe im Gesundheitswesen
- **Assessment:** Systematische Erfassung der Pflegesituation
- **Expertenstandards:** Wissenschaftlich fundierte Richtlinien für bestimmte Pflegebereiche (z. B. Dekubitusprophylaxe)
- **Pflegevisiten:** Regelmäßige Qualitätskontrollen durch die Pflegeleitung

Frankfurt am Main, den 01.02.2025

Ort, Datum

Ort, Datum

.....
Unterschrift Geschäftsführer

.....
Unterschrift Pflegeleitung