



Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung

Vorwort:

Auf die Implementierung eines externen Zertifizierungsverfahrens haben wir bewußt verzichtet, da wir der Auffassung sind, dass weder unsere Bewohner noch wir als Einrichtung zu standardisieren sind. Wir sind Individuen und möchten auch so miteinander umgehen.

Selbstverständlich akzeptieren wir, dass bestimmte Arbeitsabläufe effektiv, plan- und nachvollziehbar organisiert sein müssen und die Qualität der Ergebnisse nach- und überprüfbar zu sein hat.

Demzufolge haben wir ein eigenes hausinternes Qualitätssicherungssystem geschaffen, welches nachfolgend beschrieben wird.

1. Ziele

Die ganzheitliche Betreuung und Förderung der Bewohner in Einrichtungen der Behindertenhilfe erfolgt unter Berücksichtigung von pädagogischen Grundsätzen und orientiert sich an einer menschenwürdigen Lebensqualität und Zufriedenheit des Bewohners.

Unter besonderer Berücksichtigung der Biographie und der durch die Behinderung hervorgerufenen Beeinträchtigungen und dadurch beeinflussten Lebensgewohnheiten bzw. -Notwendigkeiten hat die Betreuung das Ziel der Befriedigung der körperlichen, geistigen, seelischen und sozialen Bedürfnisse des behinderten Menschen.

Seine weitestgehende gesellschaftliche Teilhabe ist Mittelpunkt unseres Handelns.

2. Maßnahmen und Methoden

Um die Qualität unserer Betreuungsleistung festzulegen, haben wir entsprechende Betreuungsstandards erarbeitet. Betreuungsstandards sind allgemein gültige und akzeptierte Normen, die den Aufgabenbereich und die Qualität der ganzheitlichen Betreuung definieren.

Sie legen themen- oder tätigkeitsbezogen fest, was die Betreuungsperson in einer konkreten Situation generell leisten will/soll und wie diese Leistung auszusehen hat.

Einzelne Arbeitsabläufe werden strukturiert und detailliert beschrieben.

Generell unterscheidet man Struktur-, Prozeß- und Ergebnisstandards. Da diese jedoch eng

miteinander verbunden sind, ist es sinnvoll, diese drei Komponenten möglichst in den jeweiligen Standard einfließen zu lassen.

In unserem Hause sind wir bemüht, im Rahmen der Möglichkeiten entsprechende Betreuungsstandards zu schaffen in dem Bewußtsein, daß es sehr schwierig und in vielen Fällen evtl. sogar unmöglich sein wird, gerade die Komponenten, die in der Behindertenarbeit von besonderer Bedeutung sind, zu berücksichtigen bzw. zu definieren wie z.B. liebevolle Zuwendung, Trost und Zuspruch geben, Motivieren, gute Atmosphäre und ein spannungsfreies Umfeld schaffen, Achtung des behinderten Menschen und seiner besonderen Bedürfnisse usw.

Diese Betreuungsstandards dienen als Organisations- und Arbeitshilfe, werden herangezogen zur individuellen Betreuungsplanung, zur Führung des gesamten Betreuungs- und Pflegedokumentationssystems und ermöglichen so jederzeit einen Leistungsnachweis und eine Erfolgskontrolle.

Weitere festgelegte Qualitätsmaßstäbe sind die strukturellen Rahmenbedingungen unserer Einrichtung (Anzahl, Art und Ausstattung der Räumlichkeiten), die personelle Ausstattung (Anzahl und fachliche Ausbildung) sowie sonstige Leistungsinhalte.

Die Sicherung der durch die Standards festgelegten Betreuungsqualität wird gewährleistet durch nachfolgende Maßnahmen:

- ständiger Dialog aller Beteiligten;
- wöchentliche Gruppen-Dienstbesprechungen, monatl. Hauskonferenzen (alle Funktionsbereiche!);
- regelmäßige Auswertung der Erfahrungen und Überprüfung der Ergebnisse in bezug auf das Betreuungsziel;
- Soll/Ist-Vergleich;
- neue Ideen, Verbesserungsvorschläge berücksichtigen; falls erforderlich, Änderung des Standards.
- regelmäßige Ergebnisüberprüfung und deren Dokumentation;
- gezielte interne und externe Fort- und Weiterbildung;
- systematische Anleitung neuer Mitarbeiter;
- reflektierende Bewertung der Aus- und Durchführungsqualität;
- bei Bedarf Beratung und Supervision der Mitarbeiter;
- Einrichtung eines internen Qualitätszirkels;
- Beschwerdemanagement.