

*Woran man die Qualität einer Einrichtung erkennen kann? Dafür gibt es zwei ganz einfache Gradmesser: Das ist zum einen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und zum anderen die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.*



Elisabeth Schroeder, Qualitätsmanagement

[Home](#) [Service](#) [Aktuelles](#) [Wir suchen](#) [Kontakt](#) [Impressum](#) [Sitemap](#)

## Qualität

Die Hamburger  
Gesundheitshilfe

Ambulante Pflege

Ambulante Hospizarbeit

Eingliederungshilfe Dock 132

Unterstützung im Alltag

Ehrenamtliche Begleitung

Beratungsstelle CHARON

Serviceleistungen

**Qualität**

Leitbild

Pflegekonzept

### Man macht nur gut, was man auch gerne macht – und umgekehrt.

Wir machen unsere Arbeit gerne. Dass wir sie auch gut machen, spiegeln die Ergebnisse der letzten externen Kundenbefragung, die die Qualitätsgemeinschaft Pflege des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbands (DPWV) unterstützt durch den Landesseniorenbeirat, die Patienteninitiative e.V. und Studenten der Hamburger Hochschule für angewandte Wissenschaften 2007 in zehn Einrichtungen der ambulanten Pflege in Hamburg durchgeführt hat. Auf die Abschlussfrage im Interview „Würden Sie den Pflegedienst Ihrer besten Freundin oder Ihrem besten Freund empfehlen?“ antworten 90% der Kunden der Hamburger Gesundheitshilfe mit einem spontanen „Ja!“. Bedeutsam aus Kundensicht sind insbesondere der gute Kontakt mit vertrauten Pflegepersonen, verlässliche Einsatzzeiten und der geringe Wechsel im Personal.

**Kontakt:**

**Telefon 040 209882-0**

► **Qualitätsgemeinschaft  
Pflege im DPWV**



### Bezugspflege, Pflegevisiten und Qualitätszirkel

Dass die Hamburger Gesundheitshilfe alle vertraglich vereinbarten Vorgaben gemäß der gesetzlichen Anforderungen für die Erbringung von Pflegeleistungen erfüllt, ist selbstverständlich. Doch Qualität, so wie wir sie verstehen, geht weit darüber hinaus. Entscheidend wichtig ist es uns, in der Pflege eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Dafür müssen wir unsere Kunden gut kennen. Deshalb arbeiten wir nach dem Modell der Bezugspflege, in der jedem Pflegebedürftigen eine Pflegekraft als verlässliche Ansprechpartnerin zur Seite steht. Sie übernimmt so wie möglich die Arbeit vor Ort und koordiniert den individuellen Wünschen entsprechend die immer wieder neu notwendig werdenden Veränderungen in den pflegerischen Abläufen. Aber wie in jeder guten Beziehung kann es manchmal auch Themen geben, die mit der Bezugspflegekraft allein nicht befriedigend geklärt werden können. Dann stehen die entsprechenden Einsatzleitungen mit einem offenen Ohr und Zeit für ein Gespräch zur Verfügung.

Zusätzliche Gelegenheit zu einem Austausch über Verbesserungswünsche und -möglichkeiten bieten die in regelmäßigen Abständen stattfindenden Pflegevisiten. Dazu kommt eine unserer Leitungskräfte ins Haus, um anhand der Pflegedokumentation, der Pflegeplanung und der Kundeneinschätzungen zu schauen, ob alles gut läuft und was in Zukunft noch besser sein könnte. Die Ergebnisse der Pflegevisiten, werden kollegial mit der Bezugspflegekraft

besprochen, damit diese – falls nötig – entsprechende Maßnahmen umsetzen kann.

Die in der täglichen Arbeit gewonnenen Erkenntnisse und erfahrenen Probleme finden Eingang in den Qualitätszirkel der Hamburger Gesundheitshilfe. In diesem hausinternen Gremium treffen sich regelmäßig Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der unterschiedlichen Pflgeteams und deren Einsatzleitungen, um an qualitativen Verbesserungsmaßnahmen zu arbeiten. Die können sich z.B. in der Entwicklung neuer Pflegestandards niederschlagen oder auch in strukturell-organisatorischen Verbesserungsmaßnahmen, die zu einem möglichst reibungsarmen Pflegealltag und damit zu mehr Zufriedenheit auf Kunden- und Mitarbeiterseite führen.

### **Ausgezeichnet mit dem Prüfsiegel der Qualitätsgemeinschaft Pflege**

Zusätzlich zu den hausinternen Aktivitäten zur Qualitätssicherung kommen die externen Maßnahmen. Wie jede Pflegeeinrichtung muss sich auch die Hamburger Gesundheitshilfe der Prüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) stellen. In diesem von den Kostenträgern installierten Kontrollinstrument zur Sicherstellung der Qualität in der Pflege werden in einem standardisierten Verfahren Soll und Ist-Werte abgeglichen. Das ist wichtig, uns aber nicht genug.

Uns liegt an wirklichen Impulsen für weitere Verbesserungen der Leistungen. Deshalb sind wir seit 1999 Mitglied in der Qualitätsgemeinschaft Pflege des Paritätischen Wohlfahrtsverbands (DPWV). In diesem Gremium sind zahlreiche Einrichtungen vertreten, denen an wechselseitiger kollegialer Beratung gelegen ist, um so fachliche fundierte Lösungen für Probleme zu entwickeln, die sich im Pflegealltag ergeben. Die Qualitätskonferenz-Ambulant der Qualitätsgemeinschaft Pflege ermöglicht es, sich über Einrichtungsgrenzen hinweg so zu unterstützen, dass alle von dem Wissen und den Erfahrungen des jeweils anderen profitieren – und damit letztlich unsere Kunden.

Die in der Qualitätskonferenz-Ambulant gemeinsam erarbeiteten Qualitätskriterien sind nicht nur wichtig für den Pflegealltag jeder einzelnen Einrichtung, sie dienen auch als Maßstab für das Qualitätssiegel, das die Qualitätsgemeinschaft Pflege alle drei Jahre neu nach eingehender Prüfung der Einrichtung vergibt. Die letzte Zertifizierung der Hamburger Gesundheitshilfe fand 2005 statt. Die für das Jahr 2008 anstehende Prüfung wird insbesondere das Thema Kundenzufriedenheit in den Blick nehmen. Dazu wurde bereits 2007 eine unabhängige Kundenbefragung durch die Qualitätsgemeinschaft Pflege in Auftrag gegeben.

Die Prüfungskommission setzt sich aus einem externen Prüfungsvorsitzenden aus dem pflegewissenschaftlichen Bereich und zwei einrichtungsfremden Mitgliedern der Qualitätskonferenz-Ambulant zusammen. Dieses Setting gewährleistet sowohl die unabdingbar notwendige Neutralität in der Prüfung als auch die Impuls gebende kollegiale Unterstützung.

## Von Menschen, Strukturen und Details

Um häusliche Pflege in guter Qualität zu leisten, braucht man in erster Linie gutes Personal. Die Hamburger Gesundheitshilfe hat ein multiprofessionelles Team aus hoch qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Damit diese ihr fachliches und menschliches Potential im Sinne der pflegebedürftigen Menschen voll entfalten können, sind aber auch gute innerbetriebliche Strukturen notwendig. Dazu gehören ein gelebtes Leitbild ebenso wie ein verbindliches Pflegekonzept. Genauere Informationen dazu finden Sie auf den beiden folgenden Seiten. Dazu gehören aber auch regelmäßige Dienstbesprechungen und Supervision, fortgesetzte Angebote zur Fort- und Weiterbildung, Beratung zur Teamentwicklung, gute Einarbeitungen für neue Kolleginnen und Kollegen und nicht zuletzt ein funktionierendes Beschwerdemanagement. Denn Qualität erweist sich immer wieder im Detail. Als ‚lernende Einrichtung‘ sind die Hinweise unserer Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine wichtige Quelle, um Verbesserungsmaßnahmen entwickeln und umzusetzen zu können.