



**H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- & Sozialwesen**

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ **Beratung** ■ **Coaching**

Zertifiziert nach  **TAW Cert GmbH**
DIN EN ISO 9001 Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Wählen Sie den Weg der Chancen

Sie erbringen mit Ihrem Unternehmen gute Leistungen, haben fähige Mitarbeiter und zielen auf wirtschaftlichen Erfolg. Doch je mehr Faktoren in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft wirken und auf vielfältige Weise Wandel einfordern, desto klarer müssen Sie sich an der Spitze Ihres Unternehmens über sämtliche Steuerungsinstrumente sein.

Wir unterstützen Sie auf diesem Weg und führen Sie zu greifbaren Ergebnissen:

- individuelle und messbare Ziele vor Augen
- flüssige und effiziente Abläufe
- optimaler und kooperativer Einsatz Ihrer Mitarbeiter
- deutlich mehr Spielraum durch gesenkte Fehlerkosten
- zufriedene Kunden und Kooperationspartner

Mit unseren Ansätzen gewinnen Ihre betriebswirtschaftlichen Abläufe ein solides Fundament:

- Betriebliche Kostenstrukturen: Beratung, Messung und Analyse
- Budgetplanung und Controllingsystem
- Entwicklung von Verhandlungsgrundlagen und Wirtschaftlichkeitsberechnungen (für Existenzgründer)
- Verhandlungen mit Partnerinstitutionen und Kostenträgern

Für einzelne Bereiche bieten wir besondere Leistungspakete:

- Unternehmenskonzept (für Existenzgründer)
- Fachkonzepte (Arbeitssicherheit, Hygiene, Datenschutz)
- Personalkonzept
- Standortanalyse
- Ermittlung der Kunden- oder Mitarbeiterzufriedenheit



H&S Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Zertifiziert nach  DIN EN ISO 9001  TAW Cert GmbH
Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Qualität ist unsere Mission

Qualitätsmanagement ist die zentrale Mission der H&S Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen seit ihrer Gründung. Wir kennen die vielfältigen Fragen des Praxisalltags und das Bedürfnis nach funktionierenden Lösungen auch aus eigenem Erleben.

Wir unterstützen Sie dabei ein Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Unternehmen aufzubauen und weiter zu entwickeln. Für dieses Ziel arbeiten wir mit den Grundlagen

- DIN EN ISO 9001-Normenfamilie
- DIN EN ISO 9004-Normenfamilie (Total Quality Management)
- EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) und
- weiteren branchenspezifischen Qualitätsmanagementsystemen bzw. Anforderungskatalogen, beispielsweise:
 - QEP-Modell für Arztpraxen
 - Qualitätsprüfungsrichtlinie des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen

Unsere Vorgehensweise:

- Darstellung der Unternehmensorganisation, Positionen bestimmen, Funktionen beschreiben, messbare Ziele benennen
- Mitarbeiter informieren und qualifizieren, Dokumente und Vorlagen sichten und überarbeiten
- Qualitätsphilosophie entwickeln und Mitarbeiter einbinden
- Ergebnisqualität darstellen
- kontinuierliche Verbesserung Ihrer Prozesse und Dienstleistungen

Nach erfolgreicher Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001-Normenfamilie unterstützen wir Sie optional das Zertifizierungsverfahren einzuleiten und sensibel zu begleiten.



H&S Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Zertifiziert nach  DIN EN ISO 9001  TAW Cert GmbH
Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Qualitätssicherung

Wir bieten Ihnen auch Einzelmaßnahmen, um die Qualität in Ihrem Unternehmen dauerhaft weiterzuentwickeln. Dafür bieten wir:

- Festlegung der Unternehmensorganisation (Organigramm; Funktionsbeschreibungen)
- Ermittlung und Festlegung der betrieblichen Qualitätsphilosophie
- Entwicklung Unternehmensstrategie, Festlegung messbarer Ziele und Überwachung
- Qualifizierung des Qualitätsbeauftragten
- Erstellung eines betrieblichen Qualitätsmanagementhandbuchs
- Systematischer Einsatz betrieblicher Ressourcen (räumlich, sächlich, technisch, personell)
- Identifikation und Festlegung der Verfahren
- Identifikation, Festlegung und Messung der Prozesse mittels Kennzahlen
- Risikomanagement
- Schaffung einer Fehler- und Beschwerdekultur mit Einleitung geeigneter Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Unterstützung bei der Managementbewertung
- Überwachung des Qualitätsmanagementsystems mittels Audits auf Grundlage:
 - der DIN EN ISO 9001-Normenfamilie, inkl. Voraudits zur Ermittlung der Zertifizierungsreife
 - des QEP-Modells für Arztpraxen
 - der Qualitätsprüfungsrichtlinie des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen
 - der Pflegetransparenzvereinbarung für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen
- Begleitung/Moderation von Qualitätsprüfungen durch Aufsichtsbehörden vor Ort; ggf. Erarbeitung von Stellungnahmen
- Erstellung von Projektplänen zur kontinuierlichen Verbesserung
- Coaching des Führungsteams
- Mitarbeiterinformation und -qualifikation



H&S Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Zertifiziert nach  DIN EN ISO 9001  TAW Cert GmbH
Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Coaching ...

... von Führungskräften und/oder Mitarbeitern zu spezifischen Themen durch Moderation von Arbeitsgruppen/Workshops und/oder Qualitätszirkeln.

§ Begutachtungsrichtlinien und Widerspruchsverfahren, analog ausgewählter Fallbeispiele der Einrichtung.

§ Etablieren der Pflegevisite. Unter Anleitung des Moderators erfolgt:

- die Erstellung/Überarbeitung eines aussagefähigen Pflegevisitenprotokolls mit definierten Zielsetzungen, wie bspw. fachliche Überprüfungen: des Pflegebedarfs, der ausgeführten Pflegeleistung, der Abläufe – ggf. Optimierung, der Ergebnisqualität, der fachlichen Ermittlung der Mitarbeiterförderung, ...
- die Durchführung von gemeinsamen Pflegevisiten bei ausgewählten Bewohnerinnen/Klienten,
- die Überwachung festgelegter Korrekturmaßnahmen.

§ Implementierung der nationalen Expertenstandards des DNQP:

Dekubitusprophylaxe, Sturzprophylaxe, Schmerzmanagement, Förderung der Harnkontinenz, Entlassungs-/Verlegungsmanagement, Ernährungsmanagement, Wundmanagement

§ Umsetzung der Pflegedokumentation und Pflegeprozessplanung analog der Handlungsempfehlung des MDS. Unter Anleitung des Moderators erfolgen:

- Schulungen der Mitarbeiter/innen,
- Durchführung von Fallbesprechungen beim Bewohner/Klienten unter Berücksichtigung der individuellen Wünsche und Bedürfnisse sowie der Ressourcen und Risikofaktoren.
- Erstellung/Überarbeitung ausgewählter Dokumentationen/Pflegeprozessplanungen.



H&S Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Zertifiziert nach  DIN EN ISO 9001  TAW Cert GmbH
Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Analyse Personaleinsatz/Dienstplanmodell in stationären Pflegeeinrichtungen

Mit der Zielsetzung eines flexiblen und bewohnerorientierten Arbeitszeit-/Dienstplanmodells. Die Analyse umfasst dabei ...

- § den Personalabgleich,
- § die Ausfallzeiten,
- § die Schichtabläufe sowie
- § Arbeitszeitanalysen des Pflegeaufwandes je Wohn-/Pflegebereich.

Abschließend erhalten Sie eine Auswertung der Ist-Situation mit einer Strategieempfehlung zur effizienten Arbeitszeit-/ und Dienstplangestaltung.

Unabhängige, anonyme Mitarbeiter-/ und Kundenbefragung

Mit der Zielsetzung Erfolgs- und Defizitfaktoren in Ihrer Einrichtung aufzudecken.

- § Bereitstellung eines standardisierten Mitarbeiter- und/oder Kundenbefragungsbogens, auf Wunsch Erstellung eines einrichtungsindividuellen Befragungsbogens für Mitarbeiter und/oder Kunden, zur internen Anwendung.
- § Optional: Durchführung der Befragung per Interview, durch unabhängige Auditoren.
- § Auswertung der Ergebnisse und Darstellung der von den Mitarbeitern und/oder Kunden beschriebenen Verbesserungsmöglichkeiten/Anregungen/Wünsche.
- § Benchmark-Verfahren:
Bei Einsatz des standardisierten Fragebogens können (auf Wunsch) die Ergebnisse Ihrer Einrichtung mit dem anonymisierten Datenpool anderer Einrichtungen abgeglichen werden. Auf Grundlage der anschließenden Auswertung erhalten Sie eine Stärken-/Schwächenanalyse zu den Ergebnissen.

Umsetzung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen

Implementierung der seit Ende Mai 2004 geltenden Richtlinien des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) für Pflegeeinrichtungen (ab 5 Mitarbeitern).

- § Ist-Aufnahme und Schwachstellenanalyse des Organisations- und IT-Bereich.
- § Überprüfung des Internetauftritts und des E-Mail-Verkehrs auf Gesetzeskonformität.
- § Erstellung der gesetzlich geforderten Verfahrensverzeichnisse und Dokumentationen.
- § Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter.
- § Erstellung eines Datenschutzkonzeptes.



**H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- & Sozialwesen**

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Seminare ■ Weiterbildung

Zertifiziert nach  **TAW Cert GmbH**
DIN EN ISO 9001 Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Seminarwesen

Halb- oder Ganztagesseminare / Kleingruppenseminare in Ihrer Einrichtung.

- § Begutachtungsrichtlinien und Widerspruchsverfahren
- § Pflegevisite
- § Nationale Expertenstandards des DNQP:
Dekubitusprophylaxe, Sturzprophylaxe, Schmerzmanagement, Entlassungs-/Verlegungsmanagement, Kompensation Harninkontinenz
- § Grundschulung Pflegedokumentation und Pflegeprozessplanung analog der Pflegemodelle nach J. Juchli (ATL) sowie M. Krohwinkel (AEDL)
- § Kombinationsschulung Pflegedokumentation und Pflegeprozessplanung analog der Handlungsempfehlung des MDS
- § Beschwerdemanagement
- § Mitarbeiter führen und anleiten
- § Pflegekonzept
- § Qualitätsprüfung ambulant/stationär analog der MDK-Prüfanleitung (§§ 112, 114 SGB XI)
- § Qualitätssicherung:
Unternehmens-/Pflegeleitbild, Unternehmens-/Qualitätspolitik inkl. Zielmanagementprozess, Stellenbeschreibungen, Prozessmanagement, Kennzahlen-/Systeme, Qualitätsstandards und Verfahrensanweisungen, Erstellung eines QM-Handbuches, interne Audits, Qualitätswerkzeuge, ...
- § Datenschutzrichtlinien
- § Hygienemanagement und Arbeitssicherheit

Aktuelle Tagesseminare unter <http://www.hs-qmservice.de>



**H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- & Sozialwesen**

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ **Seminare** ■ **Weiterbildung**

Zertifiziert nach  **TAW Cert GmbH**
DIN EN ISO 9001 Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Weiterbildungsangebote in Ihrer Einrichtung oder alternativ in den Geschäftsräumen der H&S.

- § Weiterbildung zum/r Qualitätsbeauftragten in der stationären und ambulanten Altenpflege, analog Anforderungsprofil der MDK-Prüfanleitung (stationär/ambulant) sowie den Normenforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. Die Prüfung erfolgt durch das Zertifizierungsunternehmen TAW-Cert GmbH (Personalzertifikat mit DAR-Siegel).
- § Weiterbildung zum/r internen Auditor/in in der stationären und ambulanten Altenpflege, analog Anforderungsprofil der MDK-Prüfanleitung (stationär/ambulant) sowie den Normenforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. Die Prüfung erfolgt durch das Zertifizierungsunternehmen TAW-Cert GmbH (Personalzertifikat mit DAR-Siegel).
- § Weiterbildung zum/r Datenschutzbeauftragten in der stationären und ambulanten Altenpflege, analog gesetzlicher Bestimmungen (BDSG), inkl. Abschlussprüfung.

Aktuelle Weiterbildungen unter unter <http://www.hs-qmservice.de>



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- & Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Zertifiziert nach  TAW Cert GmbH
DIN EN ISO 9001 Cert.-Nr.: 35 03 01 04

Beratung / Coaching Wirtschaftswesen

Ein sachgerechtes Leistungsentgelt bietet für jede Pflegeeinrichtung die betriebswirtschaftliche Grundlage, um eine hochwertige und den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Pflegequalität sicherzustellen. Durch das SGB XI, ergänzt durch länderspezifische Regelungen, werden die Rahmenbedingungen für die Kalkulation leistungsgerechter Entgelte definiert. Vor diesem Hintergrund greift die H&S konkrete Problemstellungen im Rahmen von komplexen, auf jede Pflegeeinrichtung individuell zugeschnittene, Lösungen an.

1. Bei bestehenden Einrichtungen steht am Anfang die Analyse der betrieblichen Kostenstrukturen im Personal- und Sachkostenbereich sowie der Belegungsstrukturen, wobei die dezidierte Erfassung der Ist-Kosten und der Ist-Belegung Grundlage für eine sachgerechte Kalkulation der prospektiven Werte darstellt. Nur wer seine Kosten und seine Belegung kennt und die Veränderungen berücksichtigt, kann den zukünftigen finanziellen Bedarf darstellen und erläutern.
2. Die analysierten Daten können im nächsten Schritt weiterentwickelt werden und zum Beispiel in einem Antrag auf Verhandlungen der Leistungsentgelte münden. Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Vergütungsverhandlung ist, Grundlagen der Vergütungssysteme zu kennen und die länderspezifischen sowie der regionalen Besonderheiten zu berücksichtigen. Es gilt jedoch zu beachten, dass nicht jede Analyse der Kostenstrukturen in einem Antrag auf Verhandlung münden muss. Pauschalhöhungen oder auch keine Veränderung der Entgelte können ebenso individuelle Beratungsergebnisse sein.
3. Auf Grund immer knapper werdender finanzieller Ressourcen gilt es, das vorhandene Finanzvolumen in eine verlässliche Budgetplanung einfließen zu lassen und die Budgetplanung mit einem Controllingsystem zu versehen.

Nach diesen Beratungsleistungen für bestehende Pflegeeinrichtungen umfasst das Leistungsspektrum der H&S auch Wirtschaftlichkeitsberechnungen für neue Pflegeeinrichtungen, die die Grundlage für Finanzierungen bei Kreditinstituten bilden.

Die Kosten, die durch die Leistungserbringung einer Einrichtung entstehen, müssen kalkuliert, erfasst, definiert und erläutert werden, damit den bundesweiten und länderspezifischen Vorgaben Rechnung getragen werden kann. Somit sind die Voraussetzungen für den langfristigen Erfolg einer jeden Pflegeeinrichtung geschaffen.



H&S Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 · 86156 Augsburg
Tel. (0821) 90 76 33-3
Fax (0821) 90 76 33-5
info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001  TAW Cert GmbH
Zert.-Nr.: 35 03 01 04

Ihre Ansprechpartner

- Ø Frau Bettina Häfele,
Pflegefachkraft / Pflegedienstleitung / externe QM-Auditorin / Sozialwirtin FH
- Ø Frau Sabine-Lisa Thoss,
Pflegefachkraft / Pflegedienstleitung / QM-Managerin / Case-Managerin
- Ø Herr Karl-Heinz Schuster,
Betriebswirt / externer QM-Auditor / zertifizierter Datenschutzbeauftragter
- Ø Herr Daniel Zindler
Fachwirt im Sozial- und Gesundheitswesen (ils), Qualitätsmanagementbeauftragter
- Ø Frau Christine Courvoisier
Zahnärztlich Medizinische Fachangestellte, Qualitätsauditorin

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen gerne unter der Telefonnummer 08 21 / 90 76 33-3 zur Verfügung, oder Sie senden uns einfach nachstehende Fax-Anfrage zurück.

Stand: 01.04.2010

Fax - Anfrage: 08 21 / 9 07 63 35

H&S Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen, Kurzes Geländ 6, D-86156 Augsburg

Beratung/Coaching/Seminar:

r Bitte senden Sie ein unverbindliches Angebot für folgende Leistung

r Ich habe noch weitere Fragen und bitte um Kontaktaufnahme unter Telefon:

_____/_____
Telefon

Ansprechpartner / Position

r Ambulanter Pflegedienst

Mitarbeiterstellen / Vollzeit

r Stationäre Pflegeeinrichtung

Anzahl Pflegeplätze

Name der Einrichtung

Anschrift der Einrichtung

Telefon und Fax

oder Firmenstempel:

Datum, Unterschrift