

# zu Hause leben

Humaner- und sozialer Pflegedienst  
für Senioren, Kranke und Behinderte

Lotte Fiener Hauptstraße 14 87733 Engetried/Markt Rettenbach

H&S Dienstleistungen im  
Gesundheits- und Sozialwesen GbR  
Frau Bettina Häfele  
Herrn Karl-Heinz Schuster  
Kurzes Geländ 6

86156 Augsburg

Zu Hause leben  
Lotte Fiener  
Hauptstraße 14  
87733 Engetried/  
Markt Rettenbach

Tel. 0 83 92 - 93 43 69  
Fax. 0 83 92 - 93 45 36

24-Std. Pflegenotruf  
0171 - 79 700 09

## Referenzschreiben



Ich betreibe einen Pflegedienst mit insgesamt neun Mitarbeitern, die zusammen über 84 Personen betreuen. Ich habe schon bei der Gründung 2001 größten Wert auf ein ausgereiftes Konzept mit den richtigen Strategien gelegt. Über einen Fernlehrgang des Fortbildungszentrums bfz zum Thema Qualitätsmanagement lernte ich die Referententätigkeit der H&S GbR kennen und habe so die richtigen Partner gefunden.


Zusammen mit Frau Häfele und Herrn Schuster hat unser Pflegedienst sehr früh ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2000 unter Berücksichtigung der MDK-Prüfkriterien eingeführt, mit dem wir die funktionierenden Grundlagen umgesetzt und gefestigt haben. Seitdem sind wir und die H&S GbR tatsächlich unzertrennlich. Darüber hinaus hat sie mich bei externen Prüfungen wie durch den MDK erfolgreich unterstützt.

Auch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten in den Schulungen zu Qualitätsmanagement sowie zu Pflegedokumentation- und -planung den praxisnahen Schritten komplett folgen und gingen sehr motiviert daraus hervor.

Im Laufe der Zusammenarbeit haben wir eine Kundenbefragung vorgenommen und von H&S GbR auswerten lassen. Damit können wir die Kundenzufriedenheit mit einem sehr guten Echo und einem herausragenden Ergebnis belegen. Ich finde darin mit meinen Mitarbeitern eine wichtige Bestätigung für den gewählten Kurs und die bisher getroffenen Entscheidungen.

Ich schätze das Know How und das aktuelle Wissen in der H&S GbR sehr, die Kompetenzen halte ich schlicht für super. Nach meinen Beobachtungen steht dahinter ein echtes Bemühen, jeden auf den Weg des Qualitätsmanagements mitzunehmen. Unser Vertrauen in ihre Leistungen hat sich als berechtigt erwiesen und ist mit den Jahren zunehmend gewachsen.

Als Pflegedienst mit hohen Anforderungen an Flexibilität war für die gemeinsame Arbeit wichtig, Termine sorgsam im Blick zu behalten und auch kurzfristige Änderungen einzukalkulieren. Auch diese Umstände am Rande haben die Mitarbeiter der H&S GbR immer bewusst im Blick gehabt. Ich gebe gerne ein eins mit Sternchen!



Lotte Fiener, Inhaberin

Engetried/Markt Rettenbach, den 2. September 2008