



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 . 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de . www.hs-digs.de



■ **Beratung** ■ **Coaching**

Beratung / Coaching

Betriebsmanagement - Qualitätswesen

Permanente Gesetzesänderungen und zunehmende Dokumentationsverpflichtungen erhöhen den bürokratischen Aufwand der ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen kontinuierlich.

Um Ihr Unternehmen in diesem schwierigen Umfeld zu entlasten, bietet Ihnen die H&S – Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen – ihre langjährige Erfahrung an.

Wir betreuen Sie individuell. Dazu erstellen wir unter anderem eine gründliche Analyse Ihres Unternehmens mit folgenden Zielen:

- Optimierung der Wirtschaftlichkeit
- langfristige Qualitäts- und Planungssicherheit

Unsere Dienstleistungen erfolgen unabhängig einer Verbandszugehörigkeit und beziehen sich im Wesentlichen auf die Bereiche:

- Betriebs- und Qualitätsmanagement
- Wirtschaftsmanagement in Kooperation mit der BSB (Beratungsgesellschaft für Sozial- und Betriebswirtschaft mbH)
- Betriebsschulungen

Damit Sie sicher gehen können, dass Ihr Unternehmen die strengen Vorschriften des SGB XI, PQSG und Heimgesetzes erfüllt, helfen wir Ihnen bei der Umsetzung der gesetzlichen Qualitätsanforderungen. Im Weiteren konzentrieren wir uns auf die Optimierung der innerbetrieblichen Prozesse um langfristig den Unternehmenserfolg sicherzustellen.

Dabei gliedern sich unsere Leistungen in verschiedene Bausteine, die wir Ihnen nachstehend kurz vorstellen möchten.

Erarbeitung von Rahmen-, Pflege- und Neueröffnungskonzepten

- Unterstützung von Existenzgründern bei der Erstellung und Umsetzung eines Rahmen- und Pflegekonzeptes
- Unterstützung von Bestandseinrichtungen bei der Erstellung und Umsetzung von:
 - Spezifischen Pflegekonzepten (Fachpflege) mit separatem Versorgungsvertrag wie bspw. Demenzpflege;
 - Verfahrenskonzepten wie Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Fort- und Weiterbildung, Beschwerdemanagement, Hygienemanagement, Datenschutz;
 - Fachbereichskonzepten wie Sozialpflege-/Betreuungskonzept, Versorgungskonzept für die Bereiche Küche, Wäsche und Reinigung, bspw. zur Vorbereitung der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung (LQV).



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Unterstützung beim Aufbau und/oder der Weiterentwicklung Ihres Qualitätsmanagementsystems ...

- QM-Modell nach Donabedian (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität)
- QM-System nach DIN EN ISO 9001:2000
 - Festlegung der Unternehmensorganisation mit Organigramm und Funktionsbeschreibungen
 - Bestimmung des QM-Beauftragten
 - Festlegung konkret messbarer Ziele
 - Mitarbeitererstinformation mit Bekanntgabe Organisation, QM-Beauftragter, Ziele
 - Sammlung aller im Betrieb verwendeter Formblätter und Zuordnung zu den Handbuchkapiteln
 - Überarbeitung und Anpassung der Vorlagen der Arbeitsanweisungen/Verfahrensanweisungen an die individuellen Bedürfnisse
 - Jeweils nach Fertigstellung einzelner Arbeitsanweisungen/Verfahrensanweisungen Information der Mitarbeiter und Umsetzung in die Praxis
 - Begleitend zur Einführung des QM-Systems - Realisierung von Zielen
 - Schulung des oder der internen Auditoren mit Durchführung eines internen Audits, Überprüfung der Praxisumsetzung, Aufstellung eines Maßnahmenplans für Restarbeiten

Optional QM-System nach DIN EN ISO 9001:2000:

- Durchführung einer QM-Bewertung zur letzten Überprüfung der Umsetzung vor dem Zertifizierungsaudit
- Einsendung folgender Unterlagen an das Zertifizierungsinstitut:
Auditbericht, Auditjahresplan, Management-Bewertungsbericht, Zielplanung, komplette QM-Dokumentation in Papierform oder auf Datenträger
- Begleitung des Zertifizierungsaudits
- Ggf. Durchführung von Korrekturmaßnahmen mit Einreichung der Unterlagen
- Erhalt des Zertifikates oder Überreichung des Zertifikates zu einem Anlass



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Ausarbeitung und Begleitung ...

bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung (zum Beispiel anhand des Bescheides der Landesverbände der Pflegekassenverbände nach MDK Prüfungen oder Begehung der Heimaufsicht).

- Begleitung/Moderation von Qualitätsprüfungen durch Aufsichtsbehörden vor Ort;
- Ausarbeitung von Stellungnahmen und Projektplänen;
- Unterstützung bei der Umsetzung von dargelegten Korrekturmaßnahmen bzw. Verbesserungspotential in den Bereichen
 - Ausstattung (räumlich, sächlich, technisch, personell)
 - Aufbauorganisation Personal,
 - Ablauforganisation,
 - konzeptionelle Grundlagen,
 - Qualitätssicherung,
 - Hygiene,
 - Verpflegung,
 - soziale Betreuung,
 - Bewohner-/Klientenzufriedenheit,
 - Pflegedokumentation und Pflegeprozessplanung
 - Risikomanagement,
 - Behandlungspflege.

Simulierte MDK Prüfung / Kurz-Qualitäts-Check / Audit

- Auf Grundlage der MDK-Anleitung zur Qualitätsprüfung nach §§ 112, 114 SGB XI (Stand 01.01.2006), inklusive Abschlussgespräch und detailliertem Bericht der Analyse mit ausgearbeiteten Vorschlägen zur Umsetzung des Verbesserungspotentials.
- Analyse der Struktur-/Prozessqualität oder Prozess-/Ergebnisqualität (je nach Auftragsbeschreibung), auch als Übersichtsprüfung über die wesentlichen Qualitätsmerkmale, inklusive Abschlussgespräch und –Bericht.
- Systemaudits und Dienstleistungsaudits auf Grundlage der DIN EN ISO 9001:2000.
- Auf Wunsch gemeinsames Erarbeiten und Umsetzen von Projekt-/Maßnahmenplänen im Bereich der Qualitätssicherung.



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 . 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de . www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Dokumentenprüfung ...

Ihrer QM-Dokumentation wie Pflegekonzept, Leitbild, etc. auf Vollständigkeit und Plausibilität sowie Erfüllung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben. Sie erhalten einen Bericht, aus dem das Verbesserungspotential detailliert mit entsprechenden Empfehlungen hervorgeht.

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, Entlassungs-/Verlegungsmanagement, Kompensation Harninkontinenz.
- 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- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

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 Verzeichnisse und Dokumentationen.
- Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter.
- Erstellung eines Datenschutzkonzeptes.



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Seminar

Seminarwesen

Halb- oder Ganztages Schulungen / Kleingruppenseminare in Ihrer Einrichtung oder alternativ in den Geschäftsräumen der H&S.

- 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-digs.de/index_sozialwesen.htm



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Seminar

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 http://www.hs-digs.de/index_sozialwesen.htm



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

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. Pauschalerhöhungen 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 Controllingssystem 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- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



■ Beratung ■ Coaching

Ihre Ansprechpartner

- **Frau Bettina Häfele,**
Pflegefachkraft / Pflegedienstleitung / externe QM-Auditorin / Sozialwirtin FH

- **Frau Sabine-Lisa Thoss,**
Pflegefachkraft / Pflegedienstleitung / QM-Managerin / Case-Managerin

- **Herr Karl-Heinz Schuster,**
Betriebswirt / externer QM-Auditor

- **Herr Maximilian Rössle**
Wirtschaftsinformatiker / QM-Manager / EDV-Dozent / Datenschutzbeauftragter

- **Herr Oliver Schäfer**
Arzt / Gesundheitsmanager / QM-Manager / Medizincontroller

- **Herr Harald Durzynski**
Diplom-Betriebswirt
(Beratungsgesellschaft für Sozial- und Betriebswirtschaft mbh, München)

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: 01.03.2006

Fax - Anfrage: 08 21 / 9 07 63 35

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

Beratung/Coaching/Seminar:

- Bitte senden Sie ein unverbindliches Angebot für folgende Leistung

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

_____/_____
Telefon

Ansprechpartner / Position

- **Ambulanter Pflegedienst**

Mitarbeiterstellen / Vollzeit

- **Stationäre Pflegeeinrichtung**

Anzahl Pflegeplätze

Name der Einrichtung

Anschrift der Einrichtung

Telefon und Fax

oder Firmenstempel:

Datum, Unterschrift