

Häusliche Krankenpflege Schölzke, Siebenberge 7, 07580 Ronneburg

**Beratungsservice für  
ambulante Pflegeeinrichtungen**  
Herr Volker Münch  
Friedensstrasse 17  
  
**63179 Obertshausen**



**Häusliche  
Kranken-  
Pflege**

*Schölzke*

Geschäftsführerin  
Stefania Schölzke  
Geschäftsführerin  
Brigitte Schölzke

Siebenberge 7  
07580 Ronneburg

Tel. 03 66 02 - 3 41 23  
Fax 03 66 02 - 9 20 77

Funk 01 77 - 24 02 166  
e-mail: [info@schoelzke.de](mailto:info@schoelzke.de)  
[www.schoelzke.de](http://www.schoelzke.de)

Telefonisch Tag und Nacht erreichbar.

Ronneburg, den 26.02.04

## Referenz

### **für Herrn Volker Münch, Beratungsservice für ambulante Pflegedienste (BAP), Obertshausen**

Die Häusliche Krankenpflege Schölzke GbR betreibt seit 1993 ihren privaten Pflegedienst in der Stadt Ronneburg (Thüringen) und den umliegenden Ortschaften.

Seit fast 11 Jahren haben wir uns um eine gute Qualität, bei der Arbeit am Patienten und in unserer Einrichtung bemüht.

Viele Qualitätskriterien wurden im Laufe der Zeit von uns festgeschrieben. Dabei legen wir großen Wert auf die Struktur-, die Ablauf- und Ergebnisqualität.

Trotz unserer Bemühungen waren wir mit bestimmten Abläufen in der Organisation und Durchführung der Arbeit nicht zufrieden.

Um diese Zufriedenheit herzustellen, zogen wir einen externen Berater hinzu.

Da Herr Münch uns schon einmal sehr hilfreich und kompetent bei der Verbesserung der Wirtschaftlichkeit in der innerbetrieblichen Struktur und Steigerung des wirtschaftlichen Unternehmenserfolges zur Seite stand, wählten wir ihn aus uns bei der Analyse-Implantierung eines verbesserten Qualitätsmanagement behilflich zu sein.

Ziel der Beratung war es, ein Qualitätsmanagement- Handbuch zu erstellen, mit dem sich die Mitarbeiter unseres Betriebes identifizieren können, dass sich auf das Wohl der Kunden konzentriert und den Betrieb gleichzeitig auf die Herausforderungen der Zukunft einstellt.

Auch die gesetzliche Verpflichtung des Pflegedienstes zur Sicherung der Qualität, zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements und die kontinuierliche Verbesserung der erbrachten Leistungen bzw. der Arbeitsabläufe, waren Grund für einen externen Berater.

Bankverbindung  
Sparkasse Gera-Greiz  
BLZ 83050000  
Kto. 54771

Als Berateraufgaben zur Verwirklichung dieser Zielsetzung stand deshalb für Herrn Münch folgendes:

- Erfassung der bereits vorhandenen Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Einführung in die Arbeit zur Erstellung von Verfahrensanweisungen in Form von Flußdiagrammen, um die Verfahren bzw. Abläufe im Betrieb für alle verständlich und nachvollziehbar darzustellen
- Einbeziehung der Rechtsvorschriften ins Qualitätsmanagementsystem
- Festlegen der Verantwortung der obersten Leitung darunter fallen z.B. u.a. Grundsätze unseres Handelns, Qualitätspolitik und -ziele, Pflegekonzept, Unternehmensleitbild und die Verpflichtung zur Qualität, Regelung der Verantwortlichkeit
- Personal
  - Verfahrensanweisungen in Form von Flussdiagrammen z.B. Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Einstellung neuer Mitarbeiter, Fortbildungsplan
  - detaillierte Stellenbeschreibungen
- Patientenversorgung
  - bei der Patientenversorgung wurden u.a. die Patientenaufnahme, das Verhalten im Notfall, die Händedesinfektion, die Pflegeplanung und die Pflegevisiten als Verfahrensanweisungen, Checklisten, Standards erarbeitet
- Organisation / Verwaltung
  - Verfahrensanweisungen u.a. Dienstplanung, Tourenplanung, Stundenabrechnung, Beschwerden, Fehlerbearbeitung
- Prozesslenkung/ Qualitätssteuerung
- Leistungsbeschreibung

Herr Münch hat die vorgenannten Aufgaben mit sehr großem persönlichen Engagement und hervorragenden Fachkenntnissen wahrgenommen. Die mit uns gemeinsam erarbeiteten Maßnahmen sind sofort im Betrieb umgesetzt worden.

Die gewünschten Ergebnisse stellten sich nach kurzer Zeit ein, da jeder Mitarbeiter im Betrieb jetzt seine klar definierten Aufgaben- und Verantwortungsbereiche hat, ein hervorragendes Formularwesen aufgebaut wurde und die Abläufe im Betrieb strukturiert sind.

Die Ergebnisse der Arbeit von Herrn Münch liegen uns in einem exzellenten Qualitätsmanagementhandbuch vor und können sich auch sehen lassen. Dies meinte z.B. auch ein hochrangiger Vertreter der Krankenkasse, als er in unser Handbuch Einsicht nahm.

So sind wir mit Hilfe von Herrn Münch bereit die Zertifizierung unseres Unternehmens durchführen zu lassen.

Wir möchten Ihnen nochmals danken und wünschen noch vielen Pflegediensten, dass Herr Münch sein Wissen zur Verfügung stellen kann.

Seine Arbeit kann nur weiterempfohlen werden.



Stefania und Brigitte Schölzke

Geschäftsführer