



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Pflege

Einrichtung: TheraConcept GbR
Institutionskennzeichen: 462 511 898
Anschrift: Ohligser Straße 37
42781 Haan

**Ist zertifiziert nach KTQ[®]
mit der Zertifikatnummer:** 2021-0007 PF
durch die KTQ-GmbH

Gültig vom: 10.02.2021
bis: 09.02.2024
Zertifiziert seit: 26.11.2010

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	8
1 Klientenorientierung in der Pflegeeinrichtung	9
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit – Risikomanagement	12
4 Informations- und Kommunikationswesen	13
5 Unternehmensführung	13
6 Qualitätsmanagement	15

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen, Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken und Rettungsdienstleistungen.

Im Beirat der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) vertreten.

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Klientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit – Risikomanagement,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Unternehmensführung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Einrichtung zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Experten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung der Einrichtung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen der Einrichtung überprüft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Einrichtung das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Einrichtung in standardisierter Form veröffentlicht. Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, sowie eine Leistungsdarstellung der einrichtungsspezifischen Kriterien des KTQ-Kataloges.

Wir freuen uns, dass die **TheraConcept GbR** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Klienten, Bewohnern und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

PD Dr. med. Peter Bobbert

Für die Bundesärztekammer

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die TheraConcept GbR wurde im Januar 2005 von Andreas Beu und Wolfgang Schwenker als privater ambulanter Pflegedienst mit dem Schwerpunkt der außerklinischen Beatmungspflege, der ambulanten Fachpflege und hauswirtschaftlichen Versorgung gegründet. Mittlerweile arbeitet ein Team von ca. 130 Mitarbeitern für ein gemeinsames Ziel: Optimierte, qualitätsorientierte Krankenpflege und Versorgung mit Blick für das Wesentliche – den Menschen.

Das Pflegeteam in der außerklinischen Beatmungspflege besteht ausschließlich aus dreijährig examinierten Pflegefachkräften – mit unterschiedlichen Weiterbildungen, wie z.B. im Bereich Anästhesie und Intensivpflege, außerklinische Beatmungspflege, Palliative Care, Praxisanleitung und vielen mehr. Im ambulanten Bereich sind ebenfalls Pflegefachkräfte mit unterschiedlichen Fort- und Weiterbildungen tätig.

Je nach Versorgungssituation kommen hier auch Pflegehilfskräfte und Mitarbeiter im hauswirtschaftlichen Bereich zum Einsatz. Neben den Gesellschaftern wird das Team von sechs Führungskräften bei der täglichen Arbeit unterstützt.

Die TheraConcept GbR ist seit 2010 nach dem KTQ®- Verfahren zertifiziert.

Unser Pflegeleitbild

Vertrauen ist eine wichtige Voraussetzung für qualitativ hochwertige Pflege. Nicht nur für den Pflegebedürftigen, sondern auch für die Angehörigen spielt diese „kleine“ Komponente zwischenmenschlicher Beziehungen eine große Rolle. Unser Ziel ist es, Ihnen im Alltag dieses Vertrauen zu geben. Wir bieten Ihnen kompetente und zuverlässige Pflege. Unsere Mitarbeiter nehmen regelmäßig an internen und externen Fortbildungen teil - dieses Wissen geben wir souverän an Sie weiter! Ziel unserer Arbeit ist es, die Menschen, die wir pflegen und betreuen eine möglichst eigenständige und würdevolle Lebensführung in ihrer häuslichen Umgebung zu ermöglichen.

Wir verstehen Pflege als Dienstleistung, die am gesunden, kranken, alten und behinderten Menschen von Geburt an bis zum Tod erbracht wird. Unser Pflegeverständnis umfasst eine spezifische und individuelle Verantwortung gegenüber dem pflegebedürftigen Menschen und seinen Bezugspersonen, die sich erstreckt auf:

- Pflegeleistung
- Förderung der Gesundheit
- Verhütung von Krankheiten
- Steigerung des Wohlbefindens
- Bedürfnisorientierte Beratung
- Bereitstellung angemessener Hilfeleistungen unter Berücksichtigung pflegerischer, psychologischer, sozialer und ethischer Aspekte

Pflege als Dienstleistung für den Menschen benötigt klare Organisationsformen. Kernpunkt unserer pflegerischen Arbeit ist das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel, das systematisch bei der täglichen Pflege des Klienten umgesetzt wird.

Im Rahmen einer umfassenden Versorgung pflegen wir unsere Klienten sowohl unter Berück-

sichtigung ihrer individuellen, sozialen, kulturellen und religiösen Bedürfnisse als auch ihrer häuslichen Situation. Wir beziehen unsere Klienten aktiv ein – immer unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen Ressourcen. Mit privaten Informationen gehen wir sensibel um. In jedem Haushalt sind wir nur Gäste und wir bemühen uns, ein Höchstmaß an Privatsphäre zu wahren.

Pflegende Angehörige werden von uns beraten, angeleitet und begleitet. Zur Pflege von Schwerstkranken und Sterbenden gehört neben grundpflegerischen Maßnahmen auch eine sozio- emotionale Begleitung. Dabei liegt uns eine kooperative Zusammenarbeit mit Klienten und Angehörigen besonders am Herzen.

Unternehmensleitbild

Mit unserem Unternehmensleitbild legen wir unsere grundsätzlichen Vorstellungen, Werte und Ziele schriftlich fest. Damit dient es als Orientierungshilfe für unser Selbstverständnis, unser Verhalten und die Weiterentwicklung unseres Pflegedienstes.

Führungsleitbild und soziales Leitbild

Eine qualitativ hochwertige Pflege ist abhängig von einer effektiven Zusammenarbeit aller Mitarbeiter. Nur durch ein gemeinsames, aufeinander abgestimmtes Planen und Handeln in allen Bereichen können wir unsere Ziele erreichen und die Pflegequalität stetig verbessern.

Um die sach- und fachgerechte Ausführung aller Pflegehandlungen zu garantieren, werden unsere Mitarbeiter regelmäßig weitergebildet. Dieses trägt zu einer kontinuierlichen Förderung ihrer beruflichen Kompetenz und Zufriedenheit bei. Wir legen außerdem Wert darauf, dass jeder Mitarbeiter über eine hohe soziale Kompetenz verfügt.

Wir favorisieren einen kooperativen Führungsstil. Eine hohe Wertschätzung gegenüber unseren Mitarbeitern ist uns selbstverständlich. Jeder Mitarbeiter soll sich mit seinen individuellen Kompetenzen und Fähigkeiten in unseren Betrieb einbringen können. Er soll sich voll und ganz für den Pflegedienst einsetzen und somit zu einer positiven Innen- und Außenwirkung unseres Unternehmens beitragen. Dabei steht die ständige Verbesserung unserer Dienstleistung im Vordergrund.

Eine gute Kommunikation in unserem Pflegedienst ist uns wichtig. Unseren Mitarbeitern stehen deshalb Räumlichkeiten für Dienstgespräche zur Verfügung. Durch die tägliche Tourenplanung im „Ambulanten Bereich“ und eine vorausschauende Einsatzplanung im „Intensiv Bereich“ wird eine kontinuierliche Betreuung der Klienten durch bestimmte Pflegegruppen garantiert. Auf diese Weise kann ein Vertrauensverhältnis zwischen Klient und Pflegepersonal entstehen.

Betriebswirtschaftliches Leitbild

Wir verstehen uns als verlässlicher Ansprechpartner für unsere Klienten und sonstige Kunden. Das verpflichtet uns zu einer nachhaltigen existenziellen Sicherung unseres Unternehmens. In diesem Zusammenhang spielt die Leistungsvergütung eine wichtige Rolle. Entscheidend sind dabei die gesetzlichen Rahmenbedingungen:

Alle Leistungen werden wirksam und wirtschaftlich erbracht. (§ 2 Abs. 4 SGB V). Wir achten darauf, dass die Leistungen ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sind und das Maß des Notwendigen nicht überschreiten.

Alle Leistungen, die nicht notwendig oder unwirtschaftlich sind, werden nicht zu Lasten der Krankenkasse beantragt und erbracht (§ 12 Abs. 1 SGB V).

Alle Leistungen sind im Interesse der Wirtschaftlichkeit auch bei unterschiedlichen Kostenträgern (Krankenkasse / Pflegekasse) innerhalb eines Einsatzes zu erbringen.



Andreas Beu
Gesellschafter
Fachkrankenschwester Anästhesie/Intensivpflege
stellvertretende Pflegedienstleitung



Wolfgang Schwenker
Gesellschafter
Fachkrankenschwester Anästhesie/Intensivpflege
Pflegedienstleitung

Die KTQ-Kriterien

1 Klientenorientierung in der Pflegeeinrichtung

1.1.1 Erreichbarkeit

Unsere Büroräume sind mit dem Auto, öffentlichen Verkehrsmitteln als auch zu Fuß erreichbar. Es gibt eine Autobahnanbindung (nächste Autobahnauffahrt ca. 5min), die Zuganbindung ist über den örtlichen Bahnhof (Gehweg ca.15min.) und über den ÖPNV (Bushaltestellen in unmittelbarer Nähe) gewährleistet. Es bestehen Parkmöglichkeiten auf dem Bürogelände.

Unser ambulanter Dienst ist durchgehend telefonisch erreichbar. In der Woche von Montag bis Donnerstag ist das Büro 09.00-17.00 Uhr besetzt. Am Freitag von 09:00-16:00 Uhr. Für die verbleibende Zeit sowie an Wochenenden und Feiertagen ist eine Rufbereitschaft eingerichtet.

Umfassende Informationen stehen dem Interessenten/Klienten über unsere Homepage, Facebook-Seite und unserem Flyer zur Verfügung.

1.1.2 Vorbereitung und Organisation der Aufnahme

Ziel ist es eine sichere und strukturierte Aufnahme eines Klienten zu gewährleisten. Im Ambulanten Bereich/Hauswirtschaft-Betreuung erfolgt die Rückmeldung montags- freitags innerhalb weniger Stunden- hierbei werden die ersten Informationen über den Klienten erfragt, dokumentiert und ein Zeitpunkt für den Erstbesuch zu Hause oder stationären Bereich vereinbart.

Im Intensiv Bereich erfolgt die Rückmeldung i.d.R. innerhalb von 24h. Dies ist abhängig von der aktuellen Personalkapazität, Betreuungsumfang, Wohnort des Klienten, der Kostenübernahme als auch dem geplanten Entlass-Zeitpunkt der Klinik.

1.2.4 Spezifische Betreuung bei Menschen mit gerontopsychiatrischer Beeinträchtigung

Für die unten aufgeführten Betreuungs- und Entlastungsangebote halten wir eine Mitarbeiterin mit der Qualifikation "Betreuungsassistenten nach §87b" und eine Mitarbeiterin mit der Qualifikation "Betreuungskraft gemäß § 43b" vor. Wir führen folgende "Niedrigschwellige Betreuungs- und Entlastungsangebote", wie z.B.

- **Bewältigung von allgemeinen oder pflegebedingten Anforderungen des Alltags**

z.B. unterstützende Anleitung für pflegende Angehörige / Nahestehende, Betreuung der Korrespondenz mit Behörden

- **Organisation von individuell benötigten Hilfeleistungen**

z.B. Organisation eines Hausnotrufgeräts, Hilfsmittelbesorgung

- **Entlastung von pflegenden Angehörigen oder vergleichbar nahestehenden Pflegenden**

z.B. Begleitung außerhalb des Hauses, Hilfestellung bei pflegebedingten Umbaumaßnahmen der Wohnung

- **Unterstützung im Haushalt**

z.B. Haushalt reinigen, Zimmerpflanzen bewässern, Versorgung von Haustieren, die eigene Versorgung usw.

- **Betreuungsleistungen**

z.B. Beaufsichtigung (etwa von Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz) zur Entlastung von pflegenden Angehörigen, Anregung und Unterstützung bei sozialen Kontakten durch.

1.2.5 Klientenbetreuung in der außerklinischen Intensivpflege

Im Intensiv Bereich erfolgt die Rückmeldung zur Aufnahmeanfrage i.d.R. innerhalb von 24 Stunden. Dies ist abhängig von der aktuellen Personalkapazität, Betreuungsumfang (Stundenanzahl), Wohnort des Klienten, der Kostenübernahme als auch dem geplanten Entlasszeitpunkt der Klinik. Der erste Einsatz bei einem Klienten wird durch die Abteilungsleitung vorbereitet. Im Rahmen der Betreuung wird eine 100% ige Fachkraftquote eingehalten. Unter Berücksichtigung der pflegerischen Betreuungsmöglichkeiten der Angehörigen bzw. Schweregrad des Krankheitsbildes evaluieren wir mit dem Atmungstherapeuten und Pneumologen eine mögliche Rückzugspflege. Ausflüge und Urlaubsbegleitungen werden nach Absprache durchgeführt

1.3.1 Medizinische Versorgung

Bei Neuaufnahmen aus dem stationären Bereich erhalten wir erste Informationen über den Klienten von Seiten des Sozialdienstes, der behandelnden Ärzte und Kollegen/Innen. Im Rahmen des Erstgespräches mit dem Klienten/Angehörigen/Betreuer erhalten wir weitere Informationen über den vorherigen und aktuellen Gesundheitszustand. Des Weiteren erfolgt generell eine Stuserhebung über den evtl. vorhandenen bzw. benötigten Hilfsmittelbedarf. Zu unserer täglichen Arbeit gehört die Kooperation mit allen an der Pflege und Betreuung beteiligten Gruppen im Gesundheitswesen, wie z.B. Ärzte, Krankenhäuser, teilstationäre- und stationäre Pflege, KK, Krankengymnasten, Logopäden, Wundmanagern, Apotheken, Sanitätshäusern, Ehrenamtliche, Hospizbewegung, Rettungsdienste.

1.4.1 Palliativwesen/-versorgung

Ziel ist es, die Lebensqualität unheilbar kranker Klienten zu verbessern und Ihnen eine individuelle Pflege zu gewährleisten. Im Ambulanten und Intensiv Bereich sind Mitarbeiter mit der Weiterbildung Palliativ-Care tätig.

2 Mitarbeiterorientierung

2.1.3 Einarbeitung

Jeder neue Mitarbeiter beginnt seinen Dienstantritt mit dem sogenannten "1. Tag im Unternehmen". Hierbei erhält der Mitarbeiter durch die Gesellschafter bzw. Praxisanleiter eine ausführliche Einführung in die einzelnen Bereiche. Einarbeitungskonzept, -protokolle und weitere schriftliche Regelungen im Qualitätsmanagement-Handbuch geben Zeiträume und Handlungsanweisungen an.

2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Ziel ist es, unsere Mitarbeiter bezüglich ihrer individuellen Weiterentwicklung zu beraten, unterstützen und zu fördern.

Um die sach- und fachgerechte Ausführung aller Pflegehandlungen sicherzustellen, werden unsere Mitarbeiter regelmäßig fortgebildet. Die regelmäßigen Mitarbeitergespräche werden geführt, um eine dauerhafte, zielorientierte und konstruktive Zusammenarbeit von Vorgesetzten und ihren direkten Mitarbeitern sowie die Entwicklung kooperativer Arbeitsbeziehungen zu fördern.

Unsere Mitarbeiter können im Intensiv-Bereich u.a. an dem Weiterbildungslehrgang „Pflegefachkraft für außerklinische Beatmung“ teilnehmen.

2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

Individuelle Wünsche von Mitarbeitern zur Dienstplangestaltung werden berücksichtigt. Die prospektive Urlaubsplanung wird durch die jeweilige Abteilungsleitung durchgeführt. Ein Betriebliches Gesundheits- und Eingliederungsmanagement ist implementiert und wird regelhaft geführt. Es besteht die Möglichkeit zur Durchführung eines "Sabbaticals". Arbeitgeberzuschüsse für die Kinderbetreuung werden im Einzelfall gewährt

2.1.6 Ideenmanagement

Unser Unternehmen lebt von den Ideen, den Impulsen, den Initiativen und dem Engagement unserer Mitarbeiter. Die Ideen der Mitarbeiter zu aktivieren und zu fördern ist Leitgedanke unseres Betrieblichen Vorschlagswesens. Ideen, Wünsche und Beschwerden der Mitarbeiter werden erfasst, um somit die Zufriedenheit, die Bindung und Identifikation der Mitarbeiter an das Unternehmen zu fördern. Ein betriebliches Beschwerdemanagement ist implementiert.

3 Sicherheit – Risikomanagement

3.1.1 Methoden des Risikomanagements

Die strategische Ausrichtung der TheraConcept GbR bestimmt die Art und Weise, wie mit den Risiken umgegangen wird. Somit leiten sich die Risikoziele aus den leistungswirtschaftlichen, sozialen und finanziellen Zielsetzungen des Unternehmens ab.

Die TheraConcept GbR stützt sich bei der Entwicklung ihrer Zielsetzungen u. a. auf die schriftlich formulierten Grundsätze aus der Strategie- und der Qualitätspolitik, aus denen von den Gesellschaftern Vorgaben zur Steuerung der Risiken (Risikostrategie) abgeleitet werden.

3.1.4 Arzneimittel / Medikamentenplan

Medikamente für den Klienten werden vom Hausarzt oder dem Krankenhaus verordnet. Die Rezepte werden von den Klienten/ Angehörigen / Betreuern entgegengenommen und bei der Apotheke ihrer Wahl eingelöst. Bei Verhinderung sind wir in der Lage, diese Tätigkeit zu übernehmen. Schriftliche Regelungen zum Thema "Bereitstellung und Verabreichen von Arzneimitteln" sind vorhanden. Der Umgang mit Betäubungsmitteln und die zu beachtenden Besonderheiten sind gesondert festgelegt.

3.2.1 Arbeitsschutz

Ziel ist es eine sichere Umgebung zu gewähren und einen möglichen Schaden an Klienten, Angehörigen oder Mitarbeitern zu verhindern. Regelmäßige Treffen des Arbeitsschutzausschusses finden mit der Betriebsärztin und der Fachkraft für Arbeitssicherheit statt. Sicherheitsbeauftragte sind im Unternehmen bestellt. Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig in Erste Hilfe- bzw. Reanimationsmaßnahmen unterwiesen.

3.2.2 Brandschutz

Ziel ist die Vermeidung von Bränden und die Sicherstellung eines hohen Kenntnisstandes der Mitarbeiter über vorbeugenden Brandschutz und sichere Fluchtwege.

Unser Brandschutzkonzept beinhaltet Regelungen zu denen Themen, wie Verantwortlichkeiten, Weisungsbefugnis, Hinweise zu den einzelnen Personengruppen, Unterweisung und Vorsorgemaßnahmen, Alarmplan, Löschmaßnahmen, Nachsorge etc.. Ergänzende Regelungen zum Brandschutzkonzept sind schriftlich festgehalten.

3.2.3 Datenschutz

Die Sicherstellung und Einhaltung der Datenschutzbestimmungen beinhaltet, dass wir Klienten-, Mitarbeiter- und Unternehmensdaten vor der Einsichtnahme durch unbefugte Dritte schützen. Ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter ist durch die Gesellschafter benannt.

3.2.4 Umweltschutz

In unserem Unternehmen achten wir auf Müllvermeidung und Mülltrennung. Maßnahmen zur Energieeinsparung werden beachtet. Die Gefährdungsbeurteilungen sind Bestandteil des Qualitätsmanagement-Handbuchs. Unterweisungen, wie z.B. zum Thema "Biostoffverordnung" werden durchgeführt.

4 Informations- und Kommunikationswesen

4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

Ziel ist die Integration aller datenverarbeitenden Bereiche in das EDV-System, um den Zugriff der berechtigten Mitarbeiter zu ermöglichen. Mitarbeiter haben nur auf die für sie relevanten Daten Zugriff. Es besteht ein EDV- Ausfallkonzept.

4.2.1 Dokumentation

Verschiedene schriftliche Regelungen, wie z.B. "Verfahrensanweisung Umgang mit Dokumenten", "Leitlinie Umgang mit der Dokumentation" und EDV-gestützte Vorgaben aus der Pflegeverwaltungs-Software geben Handlungssicherheit zur Erfassung, Führung, Dokumentation und Datenübermittlung.

4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

Ziel ist, die Verfügbarkeit der benötigten Klientendaten unter Sicherstellung und Einhaltung der Datenschutzbestimmungen zeitnah und umfassend sicherzustellen. Ein Datenverarbeitungsverzeichnis ist implementiert.

5 Unternehmensführung

5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Im Unternehmens- und Führungsleitbild verpflichten wir uns zur sozialen Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern. Ein betriebliches Eingliederungsmanagement ist implementiert. Rückkehrgespräche werden nach längeren Krankheitsphasen geführt.

5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Bei uns wird jeder Mensch als Individuum wahrgenommen, gleich welcher Herkunft, Hautfarbe oder Religionszugehörigkeit, Geschlecht, allerdings die Toleranz und der Respekt gegenüber unseren Mitarbeitern und damit gegenüber unserem Unternehmen ist gefordert. Die Un-

ternehmensleitung beschäftigt sich in ihren regelmäßigen Sitzungen mit ethischen und weltanschaulichen Fragen sowie den kulturellen und religiösen Bedürfnissen der Menschen.

5.1.4 Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, Kommunikation

Unsere Öffentlichkeitsarbeit ist zielgruppenorientiert. Führungskräfte stimmen ihre geplanten Aktivitäten mit den Gesellschaftern ab. Ziel ist es daher, unsere Klienten, deren Angehörigen/Betreuer, unsere Mitarbeiter, Kooperationspartner und die interessierte Öffentlichkeit zu allen Angeboten und Leistungen zu informieren.

Interessierte können sich über unsere Homepage Informationen zu unterschiedlichen Themen, wie z.B. Versorgungs- und Unterstützungsmöglichkeiten, "KTQ-Qualitätsbericht", "MDK-Transparenzbericht" oder die aktuelle Preisliste über Leistungen der Pflegeversicherung einholen.

5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

"Unsere Werte", das Pflegeleitbild und die ethische Leitideen sind verbindliche Grundlagen unserer Arbeit. Die Mitarbeiter können sich auf die Unternehmensphilosophie berufen, dass kommt z.B. dadurch zum Ausdruck, dass die einzelnen Ziele im Ergebnisprotokoll aus der jährlichen Strategie- Tagung, hinterlegt sind. Unternehmerische Entscheidungen werden durch die Gesellschafter getroffen.

5.2.1 Wirtschaftliches Handeln

Für die einzelnen Geschäftsbereiche werden strategische und operative Ziele entwickelt. Die Umsetzung wird regelmäßig kontrolliert und ggf. an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst. Die Zielerreichung wird in regelmäßigen Controllinggesprächen und auf der Strategie-Tagung verfolgt. Pflegesatzverhandlungen im Bereich Sozial-Gesetzbuch V und Sozial-Gesetzbuch XI werden alle zwei Jahre mit Unterstützung des Landesverbandes freie ambulante Krankenpflege e. V. geführt. Für Vertrags- und Budgetverhandlungen sind die Gesellschafter verantwortlich.

5.2.2 Partnerschaften und Kooperationen, auch mit Lieferanten und Zuweisern

Die TheraConcept GbR führt unterschiedliche Maßnahmen zur Förderung von Kooperationen durch. Diese sind auf die verschiedenen Aufgaben- und Geschäftsfelder verteilt. Mit den in den einzelnen Klienten-Versorgungen involvierten Sanitätshäusern arbeiten wir eng zusammen. Kooperationsverträge bestehen nicht. Dies ermöglicht uns jederzeit ein neutrales Auftreten gegenüber den Kostenträgern.

6 Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Die TheraConcept GbR versteht sich als ein lernendes Unternehmen in der die kontinuierliche Verbesserung der Qualität zur Umsetzung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele angestrebt wird. Die Organisation des Qualitätsmanagements ist in unserem Unternehmen zentral angelegt.

6.3.1 Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Klienten und weiteren Externen

Jeder Mitarbeiter ist für die Annahme, Weiterleitung und Bearbeitung von Beschwerden zuständig. Für die Auswertung und das Einleiten möglicher Korrekturmaßnahmen sind die Abteilungsleitungen/ Stellvertretungen bzw. die Gesellschafter verantwortlich. Einzelheiten sind in unserem Beschwerdemanagement-Konzept schriftlich geregelt.