

10 gute Gründe

Warum die Arbeit mit
dem Diakonie-Siegel
Pflege ein Erfolg ist.

**„Ich bin mitten unter
Euch als Dienender“
(Lucas 22,27)**





Maria Loheide, Vorstand Sozialpolitik
der Diakonie Deutschland

„Man muss etwas vom Wesen der Bewegung verstehen, um einen Sinn für die Zukunft zu erlangen.“

Zitat von Aristoteles

Qualität als Selbstverpflichtung ist für die Einrichtungen und Dienste der Diakonie Deutschland das leitende Motiv. Das Diakonie-Siegel Pflege steht für eine qualitativ hochwertige und verlässliche Leistungserbringung, die alle Bereiche der stationären sowie teilstationären Pflegeeinrichtung und des ambulanten Pflegedienstes in die Qualitätsentwicklung einbezieht. Dabei steht eine konsequente Orientierung an den Wünschen und Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden im Vordergrund. Das Diakonie-Siegel Pflege verbindet die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem nach der ISO 9001 mit einer hohen Fachlichkeit und mit diakonischen Grundsätzen für eine qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung.

Das Diakonie-Siegel Pflege Rahmenhandbuch ist ein in der Praxis erprobtes Instrument für die Qualitätsentwicklung, das sich seit 1999 in Diensten und Einrichtungen der Diakonie bewährt hat. Es liegt nun in der dritten, mit Vertreterinnen und Vertretern der Dienste und Einrichtungen überarbeiteten Version vor.

Diakonische Einrichtungen und Dienste, die nach dem diakonischen Qualitätssiegel Pflege zertifiziert sind oder die diesen Leitfaden für ihre Qualitätsentwicklung nutzen und danach arbeiten, sagen, dass es ihnen gut gelingt, die Anforderungen ihrer Kundinnen und Kunden und deren Angehörigen sowie der Gesetzgebung, wie beispielsweise Prüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung, zu erfüllen.

Maria Loheide

Empfehlung

Die Diakonie Deutschland empfiehlt den diakonischen stationären und teilstationären Einrichtungen sowie ambulanten Diensten, das Diakonie-Siegel Pflege zur Sicherung und Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagements zu nutzen, in den Alltag zu integrieren und durch eine Zertifizierung zu bestätigen.

Der kontinuierliche Blick auf die Qualität und die Weiterentwicklung der Leistungen im Sinne einer hohen Kundenorientierung sind gewährleistet. Das Siegel macht nach außen hin sichtbar, dass diakonische Qualität umgesetzt wird.

Mit der Umsetzung der Anforderungen des Diakonie-Siegels Pflege sind die Einrichtungen und Dienste gut aufgestellt und stellen die umfassende Qualität ihrer Leistungen sicher.



„Unsere Einrichtungen haben ein umfassendes Qualitätsmanagement, das das diakonische Profil sichtbar werden lässt und den Anforderungen der DIN EN ISO entspricht.“

Daniel Nigge, Stabsstelle Qualitätsmanagement
ELBDIAKONIE, Hamburg



„Durch klare Strukturen und nachvollziehbare Arbeitsabläufe wird die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gefördert.“

Sonja Leiter, Qualitätsbeauftragte
Pflegezentrum Hephata, Nürnberg



„Es ist von Praktikern für Praktiker entwickelt, daher bietet die Auseinandersetzung mit dem Diakonie-Siegel Pflege Einrichtungen die Möglichkeit, ihre Prozesse und Abläufe zu hinterfragen und Verbesserungen einzuleiten.“

Gabriele Warschau, Leitung Qualitätsmanagement
Johanniter Seniorenhäuser, Berlin

Hintergrund

Das Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Pflege (DSP) ist ein Leitfaden für den Aufbau und die Nutzung eines Qualitätsmanagementsystems in stationären und teilstationären Einrichtungen sowie ambulanten Diensten der Altenpflege. Die Qualitätsstandards des Bundesrahmenhandbuches hat eine Arbeitsgruppe von Expertinnen und Experten speziell für diakonische stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen entwickelt. Neben dem aktuellen Stand des fachlichen Wissens fließen vor allem diakoniespezifische und in der Praxis erprobte Kriterien und Strukturen des Qualitätsmanagements ein. Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 sind vollständig integriert.

Das aktuelle Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Pflege in der Version 3 ist nach der Vorfassung aus dem Jahr 1999 im Jahr 2015 in der dritten Überarbeitung erschienen. Es bezieht die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen und die Charta zur Betreuung schwerkranker und sterbender Menschen ein. Ebenso sind integrale Bestandteile neue Entwicklungen und Erkenntnisse des Diversity-Managements wie kultursensible Pflege, Gender, physische und psychische Fähigkeiten sowie der Familienfreundlichkeit.

Im Prozess zur Erarbeitung eines Qualitätsmanagementsystems beschreiben die Dienste und Einrichtungen ihre einrichtungsinternen Abläufe und Maßnahmen – orientiert an dem Bundesrahmenhandbuch und seinen inhaltlichen Kriterien. So entwickeln sie ihr eigenes individuelles Handbuch.

Unterstützung

Die im Rahmenhandbuch enthaltene Auditcheckliste kann für die Selbstbewertung aber auch als Grundlage für die Zertifizierung durch externe Zertifizierungsgesellschaften genutzt werden. In einem Zertifizierungsverfahren durch Auditorinnen und Auditoren einer externen Zertifizierungsstelle kann auf Wunsch des Dienstes oder der Einrichtung die Erfüllung der Qualitätskriterien des Bundesrahmenhandbuchs geprüft werden. Nach erfolgreichem Abschluss wird das Diakonie-Siegel Pflege verliehen.

Alle Zertifizierungsstellen sind bei der DAkkS akkreditiert. Eine Tandemzertifizierung, in der in einem Audit die Anforderungen des Diakonie-Siegel Pflege sowie der DIN EN ISO 9001 auditiert werden, ist möglich. Welche Zertifizierungsgesellschaften aktuell für die Zertifizierung des Diakonie-Siegels Pflege zugelassen sind, können Sie im Diakonischen Institut für Qualitätsentwicklung oder unter www.diakonie-wissen.de/web/dqe/home erfahren. Unterstützung bei der Umsetzung der Anforderungen des Diakonie-Siegels Pflege können die Einrichtungen und Dienste von ihren diakonischen Landesverbänden sowie vom Diakonischen Institut für Qualitätsentwicklung in Form von Fortbildungsangeboten, Schulungen, Inhouse-Seminaren und Beratungen erhalten.

Das Diakonie-Siegel Pflege ist Teil der Strategie zur Qualitätsentwicklung der Diakonie Deutschland. So sind nach dem Modell des Diakonie-Siegels Pflege mittlerweile zehn weitere Rahmenhandbücher in den verschiedenen Arbeitsfeldern der Diakonie entwickelt worden.



10 gute Gründe, warum die Arbeit mit dem Diakonie-Siegel Pflege ein Erfolg ist.

Einrichtungen haben im Diakonie-Siegel Pflege eine starke Grundlage. Die Einrichtungen ...

1. werden den Wünschen der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeitenden durch verlässliche Leistungen gerecht und verbessern die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden.
2. können die gesetzlichen Anforderungen systematisieren und zuverlässig erfüllen.
3. können aktuelle Entwicklungen (Gesetzesänderungen) zeitnah in ihr Qualitätsmanagement integrieren und sind gut auf externe Prüfungen (z. B. durch MDK und Heimaufsicht) vorbereitet.
4. erkennen und beheben die Schwachstellen.

Einrichtungen, die das Diakonie-Siegel Pflege anwenden, haben ...

5. ein umfassendes Qualitätsmanagement, welches das diakonische Profil sichtbar werden lässt und das die Anforderungen der DIN EN ISO erfüllt.
6. ein fachspezifisches Qualitätsmanagementsystem, das wirtschaftliche Aspekte einbezieht und das auf die Besonderheiten der Einrichtung eingeht.
7. ein Qualitätsmanagementsystem, das die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen und die Charta zur Betreuung schwerkranker und sterbender Menschen einbezieht.
8. einen einfachen Zugang zum Qualitätsmanagement, der in der Sprache der professionellen Pflege verfasst ist.
9. ein Qualitätsmanagement, das alle Leistungsbereiche miteinander vernetzt.

Mit dem Diakonie-Siegel Pflege ...

10. verbessern Sie die Verlässlichkeit und Nachhaltigkeit Ihrer Leistungen.

Kontakt und Information

Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband
Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.
Caroline-Michaelis-Straße 1
10115 Berlin

Annette Klede
Leitung
Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung
Telefon +49 30 652 11-1656
Mobil +49 173 254 96 52
annette.klede@diakonie.de

Manfred Carrier
Stationäre und teilstationäre Altenhilfe und Pflege
Zentrum Gesundheit, Rehabilitation und Pflege
Telefon +49 30 652 11-1671
Telefax +49 30 652 11-3671
manfred.carrier@diakonie.de

www.diakonie.de