

## Das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch

Ein Qualitätshandbuch zu erstellen, erfordert Know-how, Erfahrung und Zeit. Weshalb sollten Sie mühsame Umwege riskieren?

Mit dem VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch kommen Sie schneller ans Ziel. Dabei legen Sie selbst fest, welches Qualitätsniveau Sie erreichen möchten. Dies unabhängig

davon, ob Sie als Existenzgründer zum ersten Mal das Qualitätsmanagementsystem implementieren, oder als langjähriger Anbieter einer stationären Pflegeeinrichtung oder eines ambulanten Pflegedienstes das bisherige Qualitätsmanagementsystem verbessern oder erweitern möchten.

## Die Autoren

Das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch wurde von der Firma H&S QM-Service, Augsburg, erstellt. Die Autoren Bettina Häfele und Karl-Heinz Schuster verfügen durch ihre langjährige Berufspraxis zur Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen über eine ausgewiesene Branchenkompetenz. Als Lead-Zertifizierungsauditoren kennen sie die

Probleme und Lösungstechniken beim Erstellen und Umsetzen betrieblicher Qualitätsmanagementsysteme.

Die vorliegende Fassung vom 30. Juli 2008 wurde nach Prüfung seitens der VDAB-Arbeitsgruppe „Qualität“ (Mitarbeiter und Vorstände) erstellt und unterliegt einem Änderungsdienst (Update-Service).

Das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch dient als vielfältiges Selbstportrait einerseits für stationäre Pflegeeinrichtungen und andererseits für ambulante Pflegedienste. Sie können Mustervorlagen aus mehreren Modulen individuell für Ihre Einrichtung zusammenstellen.

Vier Module mit zugeordneten Qualitätsleveln bauen aufeinander auf:



## Das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch

Kernstück ist das **Externe Qualitätsmanagement-Handbuch**. Es beschreibt und erläutert die Anforderungen der Qualitätslevel. So enthält es Aussagen zu den Prozessen, Abläufen und Regelungen Ihres Qualitätsmanagementsystems und verweist auf die erforderlichen internen Qualitätsdokumente beziehungsweise Nachweise. Die Texte lassen sich benutzerfreundlich individuell auf Ihre Einrichtung anpassen. Die Struktur des QM-Handbuches orientiert sich dabei an der Gliederung der DIN EN ISO 9001:2000, um den Überblick über alle Qualitätslevel zu gewährleisten.

Übrigens: Sie können das externe VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch auch allen Kunden zur Einsicht bereitstellen und so Ihr Qualitätsniveau transparent nach außen dokumentieren.

Das **Interne Qualitätsmanagement-Handbuch** enthält Masterdokumente für die unterschiedlichen Anforderungen der Qualitätslevels. Diese umfassen Vorlagen für

- Prozesslandkarte und Prozessbeschreibungen, z. B. Aufnahme, Vertragswesen, Pflege und Abrechnung
- geforderte Verfahren und Standards, z. B. Umgang mit Fehlern und Beschwerden, Pflege- und Hygienestandards
- Konzepte, z. B. für die Bereiche Pflege, Einarbeitung, Hygiene und Arbeitssicherheit
- Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Leistungsprofil, Organigramm und Stellenbeschreibungen
- Formulare, z. B. für die Bereiche Personal und Kunden, Inventar, Wartung, Fachliteratur und Datensicherung
- Pläne und Checklisten, z. B. Hygiene, Fortbildung, Einarbeitung, Lieferanten und QM-Maßnahmenplan
- Bewertungsinstrumente, z. B. Pflegevisite, Balanced Scorecard, Auditunterlagen und Managementbewertung

## Ihre Vorteile als Anwender:

- praxisorientierte Arbeitshilfe für das Management beim Umsetzen und Weiterentwickeln des Qualitätsmanagementsystems
- übersichtliche und strukturierte Gliederung zu den Forderungen der Qualitätslevels
- prozessorientierter Aufbau, abgestimmt auf die Anforderungen der Zielgruppe
- Level 1 und Level 2 bieten die Voraussetzung zur Zertifizierung Ihrer Einrichtung.
- CD mit allen Dateien zum einfachen und schnellen Bearbeiten mit Microsoft Word® bzw. Microsoft Excel®
- Benutzerhinweise und weiterführende Informationen als Umsetzungshilfe

## Der Update-Service

Das VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch unterliegt einem Änderungsdienst und greift dabei gesetzliche Entwicklungen und Fortschreibungen der Normen auf. Grundlage hierfür sind die folgenden definierten Qualitätslevel-Anforderungen mit ihren entsprechenden Vorgaben:

- Qualitätslevel 1:** Anforderungen der Prüfkriterien des MDK analog der Qualitätsprüfungs-Richtlinie des MDS zur Qualitätsprüfung in der ambulanten bzw. stationären Pflege nach den §§ 112, 114 SGB XI
- Qualitätslevel 2:** Anforderungskatalog der DIN EN ISO 9001:2000
- Qualitätslevel 3:** Leitfaden zur Verbesserung nach DIN EN ISO 9004:2000 mit TQM-Philosophie
- Qualitätslevel 4:** Bewertungskriterien des EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management)

Dabei passt H&S QM-Service die Dokumente an und berücksichtigt neue Anforderungen zur einfachen Integration in das Qualitätsmanagement-Handbuch.

## Benchmark als Update-Zusatz

Zum Update-Service gehört als zusätzliche Dienstleistung auch ein besonderes Angebot des VDAB-Kooperationspartners H&S QM-Service. Im Update-Preis inbegriffen, stellt dieser den Einrichtungen einen Kundenbefragungsbogen (Bewohner-, Angehörigen- und Betreuerbefragung) bereit und wertet im Anschluss die gelieferten Bögen dieser jährlichen Befragungsaktion aus. Für die Einrichtung entsteht mit diesen fassbaren Ergebnissen eine preiswerte Möglichkeit, die Zufriedenheit der Kunden regelmäßig und damit vergleichbar zu messen. Darüber hinaus bietet diese Dienstleistung auch eine Gelegenheit zum Benchmarking. Hierbei setzt H&S QM-Service die Werte des einzelnen Unternehmens in einen anonymisierten, statistischen Vergleich. Das führt zu einem festgelegten Referenzwert (= Benchmark), der als Orientierung und zur Einstufung der eigenen Messwerte dienen kann.

## Systemvoraussetzungen

Microsoft Windows® 98, Windows® 2000 oder Microsoft Windows® XP. Mindestanforderungen Ihrer Hardware: PC mit Pentium Prozessor, 16 MB RAM bzw. 32 MB RAM empfohlen, CD-ROM/DVD-Laufwerk, SVGA 800 x 600. Zur Bearbeitung der Vorlagen benötigen Sie die Textverarbeitungsprogramme Microsoft Word® sowie Microsoft Excel®, zur Teilnahme am Update-Service einen E-Mail-Account.

## Service-Angebot

Zur Unterstützung Ihres Qualitätsmanagementsystems bietet der VDAB-Kooperationspartner H&S QM-Service individuelle Coaching- und Schulungsmaßnahmen an. Ziel dabei ist, Ihnen das erforderliche Know-how für Ihr individuelles QM-System zu verschaffen. Die Leistungen umfassen die Vermittlung Ihrer Qualitätsphilosophie und der Qualitätsanforderungen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den effizienten Einsatz von Qualitätswerkzeugen als auch Qualitäts-Checks bzw. interne Audits, um den Reifegrad Ihres QM-Systems zu überprüfen.

## Sie planen die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000?

Im Rahmen eines externen Zertifizierungsverfahrens überprüfen unabhängige und anerkannte Zertifizierungsstellen die Erfüllung der Qualitätskriterien auf Grundlage des VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuches. Bei konformer Anwendung des VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuches können sich dabei die Kosten der formalen Prüfung und somit die Zertifizierungskosten deutlich reduzieren. Der VDAB-Kooperationspartner H&S QM-Service hat hierzu Kooperationsvereinbarungen mit unabhängigen und anerkannten Zertifizierungsstellen geschlossen.

## Das Besondere am VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch

- Es beinhaltet ausschließlich die Dokumente, welche in der Praxis relevant sind. Die Autoren haben bewusst auf einen unübersichtlichen Fundus von zahlreichen Vorgabedokumenten verzichtet, welche in der betrieblichen Praxis unnötig Ressourcen binden.
- prozessorientierter Aufbau
- kein bewusstes Festlegen auf ein Qualitätsmanagement-System und dadurch individuelle Auswahl des Qualitätsniveaus
- Es dient intern als Führungsinstrument und Arbeitsgrundlage. Extern kann es das Vertrauen Ihrer Kunden und Partner untermauern.
- einfache Einbindung bereits bestehender Qualitätsdokumente
- dynamisch und zukunftsorientiert

### VDAB-Qualitätsmanagement-Handbuch

Artikel	VDAB-QM-Handbuch		VDAB-Mitglied		Externe Interessenten*	
	Stationär	Ambulant	Anzahl	Preis	Anzahl	Preis
Externes und internes VDAB-QM-Handbuch, <b>Qualitätslevel 1</b> auf CD-ROM, inkl. Ordner und ein Satz Register				115,00 Euro		195,00 Euro
(Externes), Internes VDAB-QM-Handbuch, <b>QL 2</b> auf CD-ROM				209,00 Euro		345,00 Euro
(Externes), Internes VDAB-QM-Handbuch, <b>QL 3</b> auf CD-ROM				149,00 Euro		249,00 Euro
(Externes), Internes VDAB-QM-Handbuch, <b>QL 4</b> auf CD-ROM (Lieferung ab 2009)				noch offen		noch offen
Zusätzlicher Ordner und 1 Satz Register analog Inhaltsverzeichnis (Level 1 - 4)				20,00 Euro		20,00 Euro

### Update-Service für 12 Monate

Artikel	Update-Service		VDAB-Mitglied		Externe Interessenten*	
	Stationär	Ambulant	Anzahl	Preis	Anzahl	Preis
Update-Service VDAB-QM-Handbuch QL 1 analog Beschreibung				79,00 Euro		119,00 Euro
Update-Service VDAB-QM-Handbuch QL 2 analog Beschreibung				99,00 Euro		149,00 Euro
Update-Service VDAB-QM-Handbuch QL 3 analog Beschreibung				79,00 Euro		119,00 Euro
Update-Service VDAB-QM-Handbuch QL 4 analog Beschreibung				noch offen		noch offen

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und Versandkosten.

\* Externe Interessenten sind Einrichtungen, die bei anderen Verbänden oder nicht organisiert sind und VDAB-Probemitglieder.

### Daten des Lizenznehmers

VDAB-Mitgliedsnummer	Name des Bestellers
Name des Trägers	Anzahl Betriebsstätten
Name der Betriebsstätte	Fon
Straße, Hausnummer	Fax
PLZ, Ort	E-Mail

**Pflichtfeld:** Bitte buchen Sie die Beträge von folgendem Konto ab, wir erhalten vorab eine Rechnung:

Kontoinhaber	Bankleitzahl
Kontonummer	Bank
Ort, Datum	Rechtsgültige Unterschrift

**Pflichtfeld:** Hiermit erklären wir uns einverstanden, dass die hier erhobenen Daten zur weiteren Verarbeitung der Aufträge an den Kooperationspartner H&S QM-Service Limited in Augsburg zur Verfügung gestellt werden. Es gelten die gesetzlichen Zweckbestimmungen der Datenerhebung, Datenverarbeitung oder Datennutzung.

**Pflichtfeld:** Wir haben die Nutzungsbedingungen (AAB) zur Kenntnis genommen und erklären hiermit unser Einverständnis.

## Allgemeine Auftragsbedingungen (AAB)

### 1. Geltung

Die folgenden Regelungen gelten im Falle eines zwischen der H&S QM-Service Limited, Augsburg (nachstehend „H&S“), und einem Kunden direkt zustande kommenden Rechtsgeschäftes, gleich ob der Kunde das Produkt direkt über H&S bezieht oder über den VDAB. H&S liefert an den Kunden unter anderem Druckwerke, Bildaufzeichnungen, QM-Handbücher und sonstige Inhalte auf Datenträgern sowie den elektronischen Zugang zu Inhalten (ab hier Waren oder Produkte genannt) auf der Grundlage der nachstehenden und den der jeweiligen Ware beigefügten Bedingungen, die durch Auftragserteilung oder Annahme der Lieferung anerkannt werden. Lizenznehmer können ausschließlich Träger von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen sein. Die nachstehenden Bedingungen ersetzen alle bisher mit dem Kunden vereinbarten früheren Versionen allgemeiner Geschäftsbedingungen, auch soweit sie mit Rechtsvorgängern der H&S zustande gekommen sind. Widersprechen sich die nachstehenden und jeweils den Produkten beigefügten Bedingungen, so gehen Letztere diesbezüglich vor. Bei Verträgen über fortlaufende Lieferungen gelten die nachfolgenden Bedingungen für alle Folgelieferungen, auch wenn sich die H&S in Zukunft nicht auf diese beruft. Abweichende Bedingungen eines Kunden, die die H&S nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt, sind für die H&S unverbindlich, auch wenn er ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### 2. Lieferungen und Preise

Die Preise gelten ab H&S, zuzüglich Porto, Verpackung und der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei einem Vertrag über den fortlaufenden Bezug von Waren, ist die H&S nach Ablauf jeder Periode oder Leistung, für die gegebenenfalls Festpreise vereinbart worden sind, berechtigt, ihre dann jeweils aktuellen Preise dem Vertrag zugrunde zu legen.

### 3. Aufrechnungsverbot

Die Aufrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der H&S wird ausgeschlossen, es sei denn, diese Forderungen sind unbestritten oder rechtskräftig titulierte.

### 4. Vertragsverlängerung und Kündigung

Auch wenn in spezielleren Geschäftsbedingungen für einen Vertrag über die fortlaufenden Lieferungen von Waren andere Fristen bestimmt sind, so gelten hier wie dort folgende Regelungen: Der Update-Service oder ein Abonnement hat eine Höchstlaufzeit von einem Jahr und verlängert sich, wenn es nicht spätestens drei Monate vor Ablauf gekündigt wird, um höchstens ein weiteres Jahr.

### 5. Eigentumsvorbehalt

An den gelieferten Waren behält sich die H&S bis zur restlosen Bezahlung der Rechnung für die betreffenden Lieferungen das Eigentum vor.

### 6. Gewährleistung

Im Falle von gewährleistungspflichtigen Mängeln wird H&S nach Wahl des Kunden diese beseitigen oder eine neue Ware liefern. Sollte der H&S die Fehlerbeseitigung an der gelieferten Ware nicht innerhalb angemessener Frist gelingen, so hat der Kunde die ihm gesetzlich zustehenden Rechte. Ansprüche wegen Mängeln der Ware verjähren nach einem Jahr ab Ablieferung der Sache bzw. ab Abnahme des Werkes, im Falle eines Verbrauchsgüterkaufes neu hergestellter Sachen nach zwei Jahren.

### 7. Haftungsbeschränkung

Die Haftung von H&S ist – gleich aus welchen Rechtsgründen – ausgeschlossen. Dies gilt auch für die Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht

- soweit die Schadensursache auf Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist,
- für Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von H&S oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von H&S beruhen,
- für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Soweit H&S vertragswesentliche Pflichten verletzt, ist die Ersatzpflicht auf den typischerweise entstehenden Schaden beschränkt.

### 8. Inhalt, Verwendung

H&S ist bemüht, ihre Produkte jeweils nach neuesten Erkenntnissen zu erstellen. Deren Richtigkeit sowie inhaltliche und technische Fehlerfreiheit wird ausdrücklich nicht zugesichert. H&S gibt auch keine Zusicherung für die Anwendbarkeit bzw. Verwendbarkeit ihrer Produkte zu einem bestimmten Zweck. Die Auswahl der Ware, deren Einsatz und Nutzung fällt ausschließlich in den Verantwortungsbereich des Kunden.

### 9. Nutzungsumfang und Urheberrechte

Der Kunde darf Waren und Produkte im Rahmen des Urheberrechtes nur für seine Betriebsstätte benutzen. Sofern ein Kunde (Träger) mehrere Betriebsstätten (Einrichtungen) unterhält, so ist für jede Betriebsstätte eine Lizenz zu erwerben. H&S behält sich alle darüber hinausgehenden Rechte vor. H&S räumt dem Kunden an gelieferten Waren und Produkten ein einfaches Nutzungsrecht nur zum eigenen Gebrauch ein. Der Kunde darf elektronische Waren und Produkte zum Zweck der Bearbeitung auf die eingesetzte Hardware und zu nach dem Stand der Technik erforderlichen Sicherungszwecken vervielfältigen. Der unbefugte Zugriff Dritter ist mit Mitteln, die dem Stand der Technik entsprechen, zu verhindern. Dabei ist es ausdrücklich untersagt, Inhalte des Produktes oder Auszüge davon sowie Dokumente beziehungsweise Dateien auf Dritte zu übertragen, zu vervielfältigen und/oder zu vermieten oder Dritten zugänglich zu machen. Updates werden im Rahmen einer auf Dauer angelegten Lieferbeziehung als Lizenztausch für die Vollversion geliefert. Dies spiegelt sich auch im verringerten Lizenzpreis für Updates wieder. Es ist dem Kunden aus diesem Grunde urheberrechtlich untersagt, nach Installation von Updates die Vorgängerversion auf Dritte zu übertragen.

Der Kunde darf elektronische Waren und Produkte auf der ihm zur Verfügung stehenden Hardware, einen Einsatz im Netzwerk oder durch Zugriffe von mehreren Arbeitsplätzen einsetzen (Netzwerklicenz). Wechselt der Kunde die Hardware, muss er die elektronische Waren und Produkte von der bisher verwendeten Hardware löschen. Der Kunde darf die elektronische Waren und Produkte, einschließlich des sonstigen Begleitmaterials, – auch auszugsweise – nicht an Dritte veräußern oder verschenken. Eine Vermietung zu Erwerbszwecken oder in Form des Leasings ist unzulässig. Bis auf die im Rahmen dieses Vertrages eingeräumten Nutzungsrechte gehen keine Rechte an den gelieferten elektronischen Waren und Produkten auf den Kunden über. Urhebervermerke, Seriennummern oder sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden.

### 10. Datenschutz

H&S erhebt, übermittelt, speichert und nutzt die unternehmens- und personenbezogenen Daten des Kunden in den Rechnersystemen der H&S sowie auch bei externem Rechenzentrumsdienstleistern. Aktuelle Informationen über diese Daten erfahren Sie bei der H&S QM-Service Limited – Datenschutz – 86156 Augsburg. H&S gewährleistet die Nutzung der unternehmens- und personenbezogenen Daten im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

### 11. Rechtsanwendung, Gerichtsstand, Schlussbestimmung

Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss der Bestimmungen des Einheitlichen Gesetzes über den internationalen Kauf beweglicher Sachen sowie über den Abschluss von internationalen Kaufverträgen über bewegliche Sachen Anwendung. Erfüllungsort ist Augsburg. Ist der Kunde Vollkaufmann oder eine öffentlich-rechtliche juristische Person, ist der ausschließliche Gerichtsstand Augsburg bzw. München. Änderungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden einschließlich der Abbedingung der Schriftform bedürfen zur Erlangung der Gültigkeit der Schriftform. Sollten Teile dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein, so wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, in diesem Falle die unwirksame Vereinbarung durch eine solche zu ersetzen, die dem Vertragszweck weitgehend entspricht und wirksam ist.