

H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen GbR
Frau Bettina Häfele
Herrn Karl-Heinz Schuster
Kurzes Geländ 6

86156 Augsburg

Seniorenpflegeheim **HAUS THERESA**
Dauer- und Kurzzeitpflege

Mömlingerstr. 27
63868 Großwallstadt

Referenzschreiben

10. September 2008

Wir betreiben das Seniorenpflegeheim „Haus Theresa“ in Großwallstadt, eine Einrichtung mit 46 Pflegeplätzen und 35 Mitarbeitern in privater Trägerschaft. Als Mitglied des VDAB haben wir Frau Häfele von H&S GbR 2004 auf einer Fortbildung kennen gelernt. Damals stand uns der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 unter Berücksichtigung der MDK-Prüfkriterien ins Haus; der MDK erinnerte stetig und die richtigen Partner waren noch nicht gefunden.

Da wir uns als Management vorgenommen hatten, dies zügig und konzentriert innerhalb eines Jahres abzuwickeln, ergriffen wir mit Frau Häfele und Herrn Schuster die Gelegenheit. Sie standen uns mit ihren Beratungsleistungen effektiv und flexibel zur Seite.

Im Zuge der Bestandsaufnahme hat H&S GbR als erstes unsere Dokumente geprüft und überarbeitet, wir haben in dieser Hinsicht seitdem eine sehr klare Situation. Das empfinden wir angesichts der Dokumentationsanforderungen als durchaus hilfreich für unsere Souveränität. Darüber hinaus hat eine Mitarbeiterin, Frau Friedrich-Kreiskott, auf Rat von Frau Häfele umgehend ihre schon länger erwogene Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten bei der H&S GbR begonnen und absolviert. So setzte sich die Einrichtung zügig in den Stand, die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen und die Ergebnisse des Qualitätsmanagements auch in Zukunft zu gewährleisten.

Die gemeinsam mit der H&S GbR durchgeführten Internen Audits haben den Weg und die investierte Arbeit bestätigt: Unsere Einrichtung hat Transparenz geschaffen, das Team war engagiert mit dabei und die guten Ergebnisse spiegelten sich in der hohen Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen wieder; insgesamt haben wir also eine runde Sache erreicht. Auch der MDK hat uns anlässlich seiner Prüfungen zu dieser Entwicklung gratuliert.

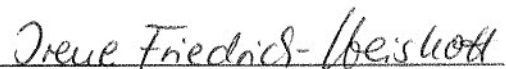
Die Kundenbefragungen, die H&S GbR in den Folgejahren vorgenommen und ausgewertet hat, gaben uns wichtige Rückmeldungen. Wir haben klare Ergebnisse beispielsweise zu unseren Kooperationspartnern, was wir besonders im Outsourcing-Bereich auch von unabhängiger Seite haben möchten.

Wir wissen somit exakt, was wir erreicht haben, was wir verbessern können und wo wir im Markt stehen. Mit dem aktuellen Stand sind wir in der Lage, den Kurs künftig selbständig zu bestimmen.

Wir schätzen noch immer sehr den intensiven Zeiteinsatz besonders im ersten Jahr der Beratung und die zuverlässige Erreichbarkeit von Frau Häfele. Wir haben Leistungen von Menschen mit Topqualifikation und sehr großem Engagement erhalten, unsere Mitarbeiter empfinden das auch persönlich als große Bereicherung.



Ute Thomas-Lauff, Heimleitung



Irene Friedrich-Kreiskott, Qualitätsbeauftragte