

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

86156 Augsburg



## Referenzschreiben

11/ September 2008

Unsere Pflegeeinrichtung für ambulante Dienste beschäftigt fünfzehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir betreuen bis zu 55 Patienten in der Region Regensburg mit einem Wirkungsradius von ca. 30 Kilometern.

Als Geschäftsführerin habe ich bereits 2005 entschieden, ein Qualitätsmanagement einzuführen. Mein Sohn, Pflegedienstleiter unserer Einrichtung, hat dieses Vorhaben in der darauf folgenden Zeit umgesetzt. Die unabhängige Zertifizierungsgesellschaft TAW Cert. GmbH setzte dann 2005 Frau Häfele als Lead-Auditorin bei uns ein. Sie hat uns bis zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 zu Jahresende 2007 begleitet und tut dies noch heute.

Frau Häfele hat uns tief mit ihrer Kompetenz und Berufserfahrung beeindruckt. Sie hat ihr breites Wissen zu jedem einzelnen Punkt hilfreich bewiesen, unsere Mitarbeiter konnten auf ihre ruhige und verbindliche Art gut einsteigen. Aus dem Audit ist ein genaueres Verständnis für die einzelnen Aufgaben und die Bedürfnisse unserer Kunden erwachsen, die verständlichen Auditberichte unterstützen das.

Wir ernten mit jeder Prüfung durch den MDK weitere spürbare Verbesserungen: Unsere Mitarbeiter fühlen sich in ihren Bereichen sicherer und müssen weniger nachfragen. Bei Unklarheiten, beispielsweise im Bereitschaftsdienst am Wochenende, schafft ein Blick ins Qualitätsmanagement-Handbuch die nötige Gewissheit für den optimalen Ablauf. Sie gewinnen mehr Souveränität im Umgang mit Kunden und können so besser auf das Ziel eingehen, sich an seinen Anforderungen zu orientieren. Insgesamt können wir die Abläufe immer besser steuern.

Wir haben auch unsere Kunden und ihre Angehörigen auf unser Engagement zum Qualitätsmanagement hingewiesen und erhalten ein durchweg gutes Echo. Sollte uns eine neue Prüfung ins Haus stehen, fühlen wir uns bestens gerüstet.

Evi Krompass, Geschäftsführerin

Marco Kraus, Pflegedienstleiter