

Gliederung internes Qualitätshandbuch

1. Grundlagen der Qualitätsentwicklung

- Leitbild
- Qualitätsziele/ Qualitätspolitik
- Organisationsstruktur /Organigramm
- ...

2. Qualitätsmanagementsystem

- Maßnahmen des internen Managements (z.B. Qualitätszirkelkonzeption)
- Maßnahmen des externen Managements (z.B. Zertifizierung, Beratung von außen z.B. durch den Besuchs- und Beratungsdienst)
- Dokumentationssysteme z.B. „Strukturierter Qualitätsbericht“
- ...

3. Individuelle Hilfeplanung und Umsetzung der Hilfen

- Instrument zur Hilfeplanung
- Nutzerbeteiligung in der Hilfeplanung
- ...

4. Personalentwicklung

- Qualifikationen
- Stellenschlüssel
- Fortbildungskonzept/ -planung
- ...

5. Organisationsentwicklung

- Öffnungszeiten, Dienstplangestaltung, Vertretungsregelungen
- Geschäftsordnung
- Zuständigkeiten
- Beschwerdewege
- ...

6. Klientenbeteiligung

- Nutzerbefragung

- ...

7. Angehörigenbeteiligung

- Angehörigenbefragung
- Angehörigengruppen
- ...

8. Gemeinwesenorientierung

- Einbindung in regionale Versorgungsstrukturen
- Kooperationsverträge
- ...