

Allgemeine Informationen für Hebammen zum Thema „ was ist Qualitätsmanagement?“

Was heißt "Qualität"?

Von QUALITÄT sprechen wir dann, wenn die von uns betreuten Frauen und Familien mit unserer LEISTUNG VOLL ZUFRIEDEN sind!

Warum ständige Verbesserung?

Die Wünsche unserer Frauen ändern sich und werden immer größer. Wenn auch wir immer besser und besser werden, können wir diese Ansprüche erfüllen und gewinnen dadurch zufriedene Empfehlerinnen!

Was ist "Zertifizierung"?

Eine Zertifizierung ist eine Bestätigung für eine bestandene Überprüfung. Das bedeutet; unser Krankenhaus/Geburtshaus/ Hebammenpraxis hat ihr Management, d.h. ihre Arbeitsabläufe und ihre Organisation vorhandenen und vereinbarten Richtlinien angepasst. Diese Richtlinien sind für das Wochenbett in den Leitsätzen zu den Qualitätsbereichen und den Definitionen von Beziehungs- Zeit- und Fachqualität fixiert. Es wurde mit der Zertifizierung bestätigt, dass wir die Anforderungen der Norm des Qualitätssiegels erfüllen. Diese sind auf der Checkliste zum Qualitätssiegelaudit zusammengefasst und finden sich in ausführlicher Form im Handbuch zur Qualität im Wochenbett im letzten Kapitel ab Seite 60. Wir erhalten somit eine unabhängige Bestätigung für unsere hervorragende Wochenbettbetreuung.

Was bedeutet das für unsere Arbeit?

Wir dürfen stolz auf diese Auszeichnung sein! Als sichtbares Zeichen für andere dürfen wir die Plakette der Stelle, die diese Überprüfung vorgenommen hat (die *Zertifizierungsstelle*) auf unserem Briefpapier und Visitenkarten verwenden, auf die Homepage stellen und auf unsere Fahrzeuge kleben oder in Pressearbeit darauf hinweisen.

Was bedeutet das für die Familien?

Wer dieses Zeichen sieht, der weiß, dass die betreffende Hebamme gut organisiert ist, Qualität liefert und mit ausreichend Zeit, beziehungsorientiert mit Fachwissen und Vertretungsplan die Familien versorgt. Sie reflektiert sich und ihre Arbeit kontinuierlich mit anderen Kolleginnen im Qualitätszirkel und setzt gemeinsam Verbesserungsprojekte um.

Wie lange gilt die Zertifizierung?

Diese Auszeichnung gilt nicht für immer. Sie wird, wenn wir sämtliche Auflagen erfüllen, alle 3 Jahre verlängert. Dazwischen überprüfen wir durch interne Audits, ob wir alle Bestimmungen einhalten und weiterhin die Qualitätsanforderungen erfüllen:

Wenn wir nicht ständig auf unsere Qualität achten, könnte uns die Zertifizierung auch wieder aberkannt werden. Das würde der Hebamme sehr schaden und natürlich weniger Nachfrage bringen.

Was heißt das für die einzelne Hebamme?

Jede Hebamme darf sich bewusst sein, dass sie mitverantwortlich ist für die Erhaltung ihres Zertifikates und dass gerade sie zur Zufriedenheit der Familien sehr viel beiträgt! Wir zeigen, wie gut wir unserem gesellschaftlichen Auftrag, für das Wohlergehen von Mutter und Kind im Wochenbett zu sorgen, nachkommen.



Wie kann ich als einzelne Hebamme zur Zufriedenheit der Familien beitragen?

Mein Beitrag:

- Eine gute Leistung und regelmäßige Fortbildungen
- Freundlichkeit und eine zugewandte Beziehungsaufnahme
- Pünktlichkeit und Einhaltung der Termine
- Vertretungsplanung
- Klare Vereinbarungen zur Erreichbarkeit
- Aussagefähige, transparente Begrüßungsansage auf dem Anrufbeantworter
- Zuverlässige und schnelle Rückmeldungen an die Rat suchenden Frauen-Kolleginnen- Kooperationspartner
- Materialbestellungen: rechtzeitig – richtig – ausreichend! *
- Hygienerichtlinien einhalten, aktualisieren und schriftlich vorhalten
- Medizinprodukte /-Betreiberverordnung umsetzen
- Arbeitsschutz praktizieren
- Saubere und vollständige Hebammentasche bereithalten
- Aussagefähige Dokumentation
- Verlässlichkeit und Transparenz
- Genaue Beratung, Aufklärung und Einbeziehung der Familien mit Dokumentation
- Bereithalten von ansprechenden Infomaterialien
- Zusatzleistungen vertraglich regeln!
-

Wann ist eine Familie zufrieden?

Ein Familie ist zufrieden, wenn sie die Leistung bekommt, die sie erwartet und vereinbart hat!

Wann ist ein Familie glücklich?

Ein Familie ist glücklich, wenn die Erwartungen übertroffen worden sind!

Eine zufriedene Frau kommt wieder!



Eine glückliche Familie bringt ihre Freunde mit!



Arbeiten wir so, dass wir viele glückliche Familien haben!

