

# Diakonie-Siegel Qualität Version 3 und ISO 9001:2015 im Seniorenzentrum

von Susanne Urban und Zorana Vucenovic

**Im November 2010 fand die erste erfolgreiche Zertifizierung des Seniorenzentrums Martha Maria in Nürnberg statt. Das Qualitätsmanagementsystem orientierte sich damals an den Vorgaben des Diakonie-Siegels Pflege Version 2 und der ISO 9001:2008. Seit November 2017 können wir nun stolz berichten, das Umstellungsaudit erfolgreich absolviert zu haben und nach dem Diakonie-Siegel Pflege Version 3 und der ISO 9001:2015 zertifiziert zu sein.**

## Warum ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem?

Uns wurde sehr früh klar, dass ein strukturiertes Qualitätsmanagementsystem für unsere Einrichtung not-

aussetzungen werden alle Bereiche miteinbezogen und von einem externen Auditor überprüft. Somit können wir einen reibungslosen Ablauf zwischen Hauswirtschaft und Pfl-

stehen unsere Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre Angehörigen. Jene und potenzielle Kunden kann man durch die Zertifizierung überzeugen, dass eine festgesetzte Qualität der Dienstleistungen als Standard angesehen werden kann.

Die Grundlage für ein hohes Niveau unserer Leistungen ist die Bereitschaft aller, ihre Arbeit zu reflektieren und ständig zu verbessern. Die Qualität muss gesichert und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Dies geschieht durch unser praxisbezogenes Qualitätsmanagement. Es soll Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Ebenen und Dienstbereiche ermöglichen, selbst Verantwortung zu übernehmen und in Teams Verbesserungen zu erarbeiten. In jedem Wohnbereich werden Ziele definiert und Rahmenbedingungen erstellt. Klare Zielfestlegungen stärken Motivation, Verantwortungsbereitschaft und Engagement aller Betei-

ligten. Die Arbeitskraft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre berufliche Zufriedenheit können nur in einem vertrauensvollen Miteinander erhalten bleiben.

## Rezertifizierung bei geänderten Voraussetzungen – Aufhören oder weitermachen?

Im Rahmen des diesjährigen Überwachungsaudits wurde im Vorfeld überlegt, ob beim Audittermin die Umstellung der Zertifizierung erfolgen sollte: Können wir den Anforde-

wendig und sinnvoll sein würde. Auch der Altenhilfebereich wird mit stetig wachsenden Qualitätsanforderungen konfrontiert: Verknappung der Ressourcen und steigender Wettbewerb im Gesundheitswesen haben uns zum Überdenken unserer Strategien, Prozesse und Strukturen veranlasst.

Die Zertifizierung ist letzten Endes die Reflexion unseres Handelns: Haben wir an alles gedacht? Was können wir verbessern? Unter diesen Vo-

ge, Küche und Reinigung oder Pflege und sozialer Betreuung gewährleisten. Durch die Überwachungsaudits können frühzeitig potenzielle Mängel erkannt und beseitigt werden, um nach 3 Jahren die Rezertifizierung erfolgreich bestehen zu können. Die einzelnen Einrichtungsabläufe sind standardisiert und werden durch interne Audits kontinuierlich überwacht und überprüft, wodurch Schwachstellen sehr schnell aufgedeckt und behoben werden können. Im Mittelpunkt unserer Bemühungen



Das Team des Seniorenzentrums Martha Maria Nürnberg mit den EQ ZERT-Auditorinnen

runger der Norm gerecht werden?

Nach vielen Gesprächen, intensiven Diskussionen und dem Beseitigen der anfänglichen Zweifel, entschlossen wir uns unser Qualitätsmanagementsystem umzustellen: Anpacken statt aufgeben, denn wir stehen neuen Herausforderungen positiv gegenüber und packen Veränderungen mutig und kreativ an. Gemeinsam mit unseren motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern waren wir der Meinung, unser zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem soll weiterhin für die vollstationäre Pflege inklusive der Kurzzeitpflege und dem gerontopsychiatrischen Wohnbereich durch EQ-ZERT überwacht und zertifiziert werden.

Wir sind dankbar und stolz, dass wir erfahrene und ehrgeizige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben, die uns auf dem Weg in die neue berufliche Herausforderung begleitet und unterstützt haben. Denn nur gemeinsam und mit dem Engagement und der Kreativität aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können wir unsere angestrebten Ziele erreichen.

Von einem externen und unabhängigen Auditor werden die Strukturen, Abläufe und Prozesse unserer Einrichtung in einem konstruktiven Austausch zwischen dem Auditor und dem jeweiligen Bereich überprüft. Der Auditor orientiert sich an den Strukturen und Vorgaben des Diakonie-Siegels Pflege Version 3 und der

ISO 9001:2015. Dieses SOLL wird mit dem IST-Zustand der Einrichtung verglichen. Stimmen SOLL und IST nicht überein, kann frühzeitig Handlungsbedarf erkannt und entsprechende Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen können entwickelt und wirksam umgesetzt werden.

**Was bedeutet das für unsere Einrichtung?**

Unsere Führungs-, Kunden- und Unterstützungsprozesse werden in unserem EDV-gestützten Qualitätsmanagementhandbuch klar strukturiert und kontinuierlich aktualisiert. Schnittstellen sind klar definiert und Verantwortlichkeiten zugeteilt. Das Handbuch mit Führungs-, Kunden- und Unterstützungsprozessen gibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern klare Strukturen vor. Prozesse werden anhand von Konzepten, Standards und Verfahrensanweisungen abgebildet. Die Strukturen, Maßnahmen und Prozesse des Qualitätsmanagementsystems sind klar beschrieben, nachvollziehbar und überprüfbar dargestellt. Das Qualitätsmanagement ist in Bezug auf das Verhältnis von Aufwand, Nutzen und Wirkung effektiv und effizient.

Das Qualitätsmanagementsystem ist die Grundlage, um in unserer Einrichtung im Bereich der vollstationären Versorgung unsere Qualitätsziele, wie die Kundenzufriedenheit, eine dauerhafte Belegung und eine hohe Pflege- und Versorgungsqualität unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Abläufe zu

verwirklichen. Der Aufbau unseres Qualitätsmanagementsystems orientiert sich nun an dem Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Pflege Version 3 und der ISO 9001:2015: Das bedeutete für uns, dass jeder einzelne Prozess mit all seinen Unterpunkten komplett überarbeitet und aktualisiert wurde. Die Vorgehensweise zur Überarbeitung bestehender und Erarbeitung neuer Prozesse wurde festgelegt und beschrieben. Eine Darstellung in jeder Verfahrensanweisung zu Risiken und Chancen erfolgte. Um allen Anforderungen der ISO 9001:2015 gerecht zu werden, wurden die externen und internen Interessenpartner mit ihren Anforderungen dargestellt. Die Protokollvorlage der Managementbewertung wurde an die neue Norm angepasst.

Die Wirtschaftlichkeit unserer Einrichtung ist Voraussetzung für ihren Bestand. Sie kann nur gesichert werden, wenn jede und jeder Einzelne mit den vorhandenen Ressourcen verantwortlich umgeht: die Leitungen durch vorausschauendes Management; alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch bestmögliche Nutzung ihrer persönlichen Fähigkeiten, ihrer Arbeitskraft und der vorhandenen Arbeitsmittel. Diese gemeinsame Verantwortung nehmen wir wahr, um miteinander die Herausforderungen der Zukunft zu bestehen.

**Würden wir alles noch einmal so machen?**

Ja, selbstverständlich!

