

Erweiterung des QM-Systems nach ISO 9001 und Qualitätssiegel Pflegemanagement

von Christiane Pohl, Leitung QM & Pflegeorganisation
Arnd Schneider, Einrichtungsleitung

Das Kuratorium der Adolphi-Stiftung der Evangelischen Kirche Essen hat bereits im Jahr 2007 auf Vorschlag des Vorstandes beschlossen, die Effektivität und Effizienz des Managements nach Vorgaben des international anerkannten Standards ISO 9001 auf den Prüfstand zu stellen. Seit dem Jahr 2007 erfolgen jährlich Audits zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung durch EQ ZERT.

Die Ev. Seniorenzentrum Essen-Frohnhausen gGmbH gehört seit dem Jahr 2012 zur Adolphi-Stiftung. Das vorhandene Qualitätsmanagement war bis dato angelehnt an das Bundesrahmenhandbuch Diakonie Siegel Pflege. Um die bestehende Qualitätspolitik und die Qualitätsziele der Adolphi-Stiftung auch für das Seniorenzentrum Frohnhausen zu vereinheitlichen, wurde seitens der Geschäftsführung beschlossen, im Jahr 2016 das Seniorenzentrum, wie auch die anderen Einrichtungen der Adolphi-Stiftung, nach ISO 9001 zertifizieren zu lassen.

Der gesamte Prozess der Umstellung wurde als Projekt gesteuert. Im ersten Schritt wurde eine Projektgruppe gebildet, die seitens der Qualitätsmanagementbeauftragten gelenkt wurde. Die Teilnehmer sind bzw. wurden zum Auditor qualifiziert. Die erste und wichtigste Aufgabe der Projektgruppe war, die Mitarbeiter für die anstehenden Neuerungen zu gewinnen. Dies gelang durch viele Informationsveranstaltungen, Mitarbeiterqualifizierungen und das Sicherstellen von personellen und materiellen Ressourcen.

Im zweiten Schritt wurde ein internes Audit auf Grundlage von ISO 9001 in allen Bereichen der Einrichtung durchgeführt. Auf Basis dieser Ergebnisse wurde ein Maßnahmenplan erstellt. Die Bearbeitung des Maßnahmenplans fand mit den betreffenden Bereichsleitungen der Pflege, Sozialen Betreuung, Hauswirtschaft, Küche, Hauswirtschaft und Verwaltung statt. In diesen Besprechungen wurde gleichzeitig die QM-Dokumentation besprochen und gegen die bisherigen qualitätsrelevanten Dokumente ausgetauscht.

Gleichzeitig wurden sämtliche Mitarbeiter auf der Bereichsebene an der Weiterentwicklung des bestehenden Qualitätsmanagementsystems der Adolphi-Stiftung durch die



Beteiligung an allen Qualitätszirkeln eingebunden. Der dadurch entstandene Erfahrungsaustausch beschleunigte erkennbar die Identifikation mit den Qualitätszielen. Es erfolgte eine ständige fachliche Begleitung

der Mitarbeiter durch die Teilnehmer der Projektgruppe, die dazu führte, die Motivation und Bereitschaft der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten.

Die Überprüfung der gesteckten Ziele erfolgt durch quartalsweise durchgeführte Entwicklungsgespräche mit der Geschäftsführung und der jährlichen Managementbewertung. Im September 2016 war es dann endlich soweit – das Ev. Seniorenzentrum Essen-Frohnhausen erhielt von EQ ZERT das QM-Zertifikat nach ISO 9001 sowie das Qualitätssiegel Pflegemanagement.

Adolphi-Stiftung der Evangelischen Kirche Essen

Zur „Familie“ der Adolphi-Stiftung gGmbH am Standort Essen mit ihren drei Einrichtungen der stationären Altenhilfe gehören auch die Bonn-Josefshöhe Senioreneinrichtungen gGmbH am Standort Bonn Auerberg und die Ev. Seniorenzentrum Essen-Frohnhausen gGmbH mit je einer weiteren stationären Einrichtung. Insgesamt finden in den fünf stationären Einrichtungen rund 540 Bewohner dauerhaft ein Zuhause für das Leben im Alter.

