



TÜVRheinland[®]
Genau. Richtig.

01 100 102683

Bericht zum Audit gemäß

ISO 9001:2008

für das Unternehmen

Bethesda-Seniorenzentrum GmbH

Zum Lukas Krankenhaus 3

D - 48599 Gronau

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorencentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

Inhaltsverzeichnis

1	Auditergebnis	3
2	Geltungsbereich	3
2.1	Unternehmensbeschreibung	3
2.2	Geltungsbereich der Zertifizierung	3
3	Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage...	4
4	Feststellungen	4
4.1	Positive Feststellungen und Hinweise zur Verbesserung	5
5	Termine	6

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorenzentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

Lead Auditor : Kuhlen-Janßens Birgit
Auditoren : Braun Karl-Theo
Managementsystembeauftragter : Herr Erbe
Auditdatum : 13.10.2011

1 Auditergebnis

Die Funktionalität des Managementsystems wurde durch ein angemessen ausgewähltes Auditorenteam vor Ort im Unternehmen stichprobenartig überprüft. Dies gilt insbesondere für die Konformität der Arbeitsabläufe mit den Normforderungen und den Beschreibungen in der Managementsystemdokumentation. Ebenso wurden die Besonderheiten der unternehmerischen Tätigkeiten und die zutreffenden Forderungen von Gesetzen und behördlichen Vorschriften und anderer übergeordneter Dokumente berücksichtigt. Dies geschah stichprobenhaft u.a. durch Befragungen und Einsichtnahme in die entsprechenden Unterlagen. Auditfeststellungen und Hinweise zur Verbesserung sind in den Kapiteln 4 dieses Berichts beschrieben.

<input type="checkbox"/>	Im letzten Audit wurden Abweichungen festgestellt, die nachweislich behoben wurden. Die dazu durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wurden verifiziert.
<input type="checkbox"/>	In Rahmen eines Audits Stufe 1 wurde die Zertifizierungsfähigkeit festgestellt. Festgestellte Schwachstellen wurden beseitigt und Korrekturen dazu nachgewiesen.
<input checked="" type="checkbox"/>	Im aktuellen Audit wurden keine Abweichungen festgestellt.
<input type="checkbox"/>	Aufgrund gravierender Abweichungen (Nr. x) zu einzelnen Normforderungen ist zur Überprüfung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen die Durchführung eines Nachaudits erforderlich (voraussichtlicher Termin:)
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Organisation hat ein effektives System zur Erfüllung ihrer Politik und Ziele aufgebaut und umgesetzt. Gemäß der Auditziele bestätigen die Auditoren, dass das Managementsystem der Organisation die Anforderungen der Norm(en) erfüllt und angemessen aufrechterhalten sowie umgesetzt wird.

Die Auditoren empfehlen daher:

<input type="checkbox"/>	Die Erteilung der neuen Zertifikate.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufnahme der Änderungen (s. Kap. 3) in den Geltungsbereich der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung oder Erteilung der Zertifikate erst nach erfolgreichem Abschluss des Nachaudits.

2 Geltungsbereich

2.1 Unternehmensbeschreibung

Das Bethesda-Seniorenzentrum ist eine Einrichtung der stationären Altenhilfe mit 100 Bewohnern und dem Perthes-Werk als eigenständige Einrichtung angeschlossen.

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorenzentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

Das übergeordnete Ziel ist die ganzheitliche aktivierende Pflege und Betreuung bei Inanspruchnahme der individuellen physischen und psychischen Ressourcen des Bewohners unabhängig von seiner Weltanschauung und sozialen und kulturellen Herkunft.

Ein Hauptaugenmerk liegt auf der Betreuung, Versorgung und Pflege gerontopsychiatrisch veränderter Bewohner.

Hauptkunden sind die Bewohner und deren Angehörige. Nebenkunden sind Betreuer, Ärzte und Krankenhäuser.

2.2 Geltungsbereich der Zertifizierung

Geltungsbereich der Zertifizierung: (für jeden Standard)	Betreuung und Pflege von hilfsbedürftigen Personen Hauswirtschaft, Service und soziale Betreuung
Normkapitel, die bei ISO 9001 ausgeschlossen werden:	7.3
Begründung der Ausschlüsse:	Entwicklung im Sinne der Norm findet nicht statt

Im Audit wurde der Umstand des Mehrschichtbetriebes angemessen berücksichtigt und repräsentativ auditiert.

Zum Zertifikatsumfang gehörende Standorte und deren Geltungsbereiche:

Standort Nr. (ZN-Zusatz)	Standorte, die durch die Zertifizierung abgedeckt werden Name / Adresse des Standorts	Anzahl Mitarbeiter	Geltungsbereich und Prozesse	Auditiert
01	Hauptsitz: Bethesda-Seniorenzentrum GmbH Zum Lukas Krankenhaus 3 D - 48599 Gronau	65	Betreuung und Pflege von hilfsbedürftigen Personen, Hauswirtschaft, Service und soziale Betreuung	<input checked="" type="checkbox"/> ISO 9001/2008

3 Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage

Seit dem letzten Audit wurden keine wesentlichen Veränderungen am Managementsystem sowie der Managementsystemdokumentation durchgeführt. Die dem Audit zugrundeliegenden Auftragsdaten (u.a. zu Mitarbeiterzahlen, Geltungsbereich und Standorten) entsprechen der Unternehmenssituation.

4 Feststellungen

Die Auditfeststellungen gemäß der auditierten Standards sind in Anlagen zu diesem Bericht (s. Annex) aufgeführt. Alle Informationen, die während des Audits gewonnen wurden, werden durch die Auditoren einschließlich der Zertifizierungsstelle streng vertraulich behandelt. Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass Schwachstellen und Abweichungen vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden.

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorencentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

4.1 Positive Feststellungen und Hinweise zur Verbesserung

Nr.	Bereich/Abteilung/ Standort	Positive Feststellungen
1	Öffentlichkeitsarbeit	Zur Zeit werden alle Bewohnerinnen und Bewohner um die Zustimmung er-sucht, Fotografien, die im Rahmen von Veranstaltungen entstehen, veröffentli-chen zu dürfen. Dadurch erübrigen sich viele anlaßbezogene und arbeitsauf-wendige Einzelinitiativen.
2	Mitarbeitereinführung	Im Rahmen des im dritten Monat stattfindenden Reflexionsgesprächs zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter wird das Thema Qualitätsmanagement aus-drücklich behandelt. Auf diese Weise werden Bedeutung und Stellenwert des Qualitätsmanagements im Arbeitsalltag frühzeitig und wirksam vermittelt.
3	Mitarbeitereinführung	Neue Mitarbeiter erhalten generell Teil A des Qualitätsmanagementhand-buchs, die Informationsfibel. Damit wird die Heranführung und Einführung in das QM einfach und effektiv gestaltet.
4	Interne Kommunikation	Zur Zeit werden Maßnahmen ergriffen, um jedem Mitarbeiter Protokolle an sei-nem Bildschirmarbeitsplatz zur Verfügung stellen zu können.

Die nachstehenden Empfehlungen und Hinweise der Auditoren sollen zur kontinuierlichen Verbesserung des Ma-nagementsystems beitragen.

Nr.	Bereich/Abteilung/ Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung
1	Ausgelagerte Prozesse	Die EDV Dienstleistung sollte als ausgelagerter Prozess definiert und zu den anderen ausgelagerten Prozessen in die Übersicht aufgenommen werden.
2	Ausgelagerte Prozesse	Die Spalte „Überprüfung“ der ausgelagerten Prozesse sollte um den Begriff „Lenkung“ erweitert werden, um auch um die Modalitäten der Lenkung gem. Normkapitel 4.1 ergänzt werden zu können.
3	Ausgelagerte Prozesse	Die in der Übersicht aufgeführten ausgelagerten Prozesse sollten daraufhin ü-berprüft werden, ob die tatsächlich erfolgenden Lenkungsmaßnahmen auch ent-sprechend formuliert sind.
4	Pflegevisiten	Um die Lenkung der Pflegevisiten übersichtlicher zu gestalten, sollte die Einfüh-rung einer Pflegevisitenmatrix überprüft werden.
5	Maßnahmenverfol-gung	Es wäre vorteilhaft, wenn der Maßnahmenplan, aktueller Stand und die Abarbei-tung tabellarisch und mit einem Ampelsystem gekennzeichnet vorläge. Damit würde der Umgang vereinfacht und die Übersicht erhöht.

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorencentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

6	Maßnahmenverfolgung	Ergebnisse externer Audits sollten in die reguläre Maßnahmenplanung übernommen werden.
7	QM	Die VA zum Verfahren „Führerscheinkontrolle“ kann Bestandteil des QMH's sein

5 Termine

Fälligkeitsdatum (Due Date) für das nächste Audit 23.11.2012

Vereinbarter Termin für das nächsten Audit 16.10.2012

16.10.2011

gez. Birgit Kuhlen-Janßens / gez. Karl-Theo Braun

Datum

Lead Auditor / Auditor(en)

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorenzentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

Annex ISO 9001

Punkt	Auditergebnis
Politik / Ziele	<p>Die Einrichtungsleitung hat ihre Q-Politik weiterhin für verbindlich erklärt und implementiert. Die Q-Politik ist angemessen und bildet einen Rahmen für die jeweiligen Q-Ziele. Sie verpflichtet alle Mitarbeiter zur ständigen Verbesserung des QM-Systems.</p> <p>Die wesentlichen Qualitätsziele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Auslastung soll 98% nicht unterschreiten • 4 MitarbeiterInnen sollen in einem Palliativkurs geschult werden • Es soll ein Fortbildungs- und ein Reflexionstag zur Ermittlung des „Wohlbefindens“ von demenziell erkrankten Menschen stattfinden • Mit der Firma Nordenia soll ein Gespräch über die Neugestaltung des Fischteichs erfolgen
Prozesslenkung inklusive ausgelagerte Prozesse	<p>Die vorhandenen Prozesse im Unternehmen wurden erkannt und festgelegt. Deren Abfolge und Wechselwirkungen sind dargestellt, sie werden entsprechend gelenkt. Die Prozesse werden mittels festgelegter Kennzahlen regelmäßig bewertet.</p> <p>Die bedeutsamen Prozesse zur Dienstleistungsrealisierung sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pflege • Hauswirtschaft • Soziale Betreuung <p>Folgende Prozesse wurden ausgelagert :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speisenversorgung • Reinigung der Flachwäsche • Medikamentenstellung • Glasreinigung • Hygienemanagement • Finanz- und Bewohnerbuchhaltung • EDV-Betreuung <p>Die Lenkung und Überprüfung dieser Prozesse erfolgt angemessen.</p>
Kundenspezifische und andere Anforderungen	<p>Kundenanforderungen, bzw. Anfragen, sowohl dokumentierte, vorausgesetzte als auch gesetzliche und behördliche Anforderungen analysiert und bewertet.</p> <p>Folgende Anforderungen haben eine wesentliche Auswirkung auf die Dienstleistungsqualität:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Würdevoller und respektvoller Umgang mit den Bewohnern • Freundlichkeit des Personals • Fachliche Qualifikation <p>Die wichtigsten gesetzlichen, behördlichen und Kundenanforderungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WTG • PQSG • Brandschutzverordnung • Biostoffverordnung

Kunde	Standard(s)	Zertifizierungsnummer(n)	Auditart
Bethesda-Seniorencentrum GmbH	ISO 9001:2008	01 100 102683	Überwachungsaudit

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> • Erste Hilfe • Gefahrstoffverordnung • Hygieneverordnung • SGB • MedProdGesetz • Arzneimittelgesetz/BTM • EKD
Kundenzufriedenheit und Beschwerden	Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Kundenäußerungen sind festgelegt und wirksam.
Internes Audit und Management Review	<p>Die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Wirksamkeit des MS wird anhand jährlich geplanter Systemaudits gemessen. Diese Audits werden im Unternehmen zuverlässig durchgeführt. Die festgestellten internen Abweichungen wurden bis zum hier dokumentierten Audit behoben.</p> <p>Die Einrichtungsleitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und anforderungsgerecht, um seine fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Das Managementreview vom 22.07.2011 wurde anforderungsgerecht und effektiv durchgeführt.</p>
Nutzung von Zertifikat und Logo	Die Nutzung von Logo und Zertifikat (z.B. auf Visitenkarten, Unternehmensbroschüren, Internetseiten, etc.) erfolgt anforderungsgerecht.

Normforderung	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4
Bewertung *	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Nr. der Abweichung												
Normforderung	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
Bewertung *	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	2	
Nr. der Abweichung												

- * **Bewertung:**
- 1 = erfüllt
 - 2 = erfüllt mit Verbesserungspotenzial
 - 3 = nicht erfüllt/Abweichung (siehe Abweichungsbericht)
 - 4 = nicht zutreffend
 - 5 = in diesem Audit nicht auditiert