

Casa Reha: „Wir stehen für Qualitätsorientierung und Kundendialog“

Casa Reha: Bewohner und Mitarbeiter profitieren von zentralem Qualitätsmanagementsystem

Oberursel – Dezember 2011. Die Casa Reha Unternehmensgruppe ergreift ein ganzes Bündel von Maßnahmen, um für die Sicherung und Steigerung der hohen Qualitätsstandards in den Häusern zu sorgen. Nach Meinung von Ulrich Höngen, Geschäftsführer Pflegeheime bei Casa Reha, zahlt sich das zentrale Qualitätsmanagementsystem eindeutig aus – zum Wohl der Bewohner und der Pflegekräfte.

„Tag für Tag leisten unsere Pflege- und Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter Großartiges. Mit Engagement und Leidenschaft pflegen und betreuen sie unsere Bewohner. Diese erfahren Unterstützung und erleben trotz altersbedingter Einschränkungen einen angenehmen Lebensabend“, stellt Ulrich Höngen, Geschäftsführer Pflegeheime bei der Casa Reha Unternehmensgruppe heraus. Ihm ist wichtig, dass diese Leistung wahrgenommen wird. „Die Pflegeheim-Betreiber müssen in der Öffentlichkeit stärker als bisher darstellen, was die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Pflegeheimen täglich leisten und wie eine hohe Lebensqualität im Alter in unseren Einrichtungen ermöglicht werden kann“, regt er an.

Wenn die Pflegebranche es schafft, ihre Erfolge im Dienst am Menschen positiv zu kommunizieren, kann sie einen wichtigen Beitrag zum Imagewandel für die Pflege in Deutschland erreichen. Mit einem realistischen und ausgewogenen Bild in der Öffentlichkeit können deutlich mehr Menschen motiviert werden, in der Pflege zu arbeiten. „Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung, in der sich Deutschland befindet, ist es wichtig, in den nächsten Jahren tausende zusätzliche Stellen in der Pflege mit geeigneten Pflegekräften zu besetzen“, erläutert Höngen. Aktuell arbeiten beinahe neunhunderttausend Beschäftigte in der Pflege. Mit den heute anhand der Bevölkerungsentwicklung sich abzeichnenden Wachstumsraten ist die Branche somit einer der Jobmotoren in Deutschland, ist man sich bei Casa Reha sicher.

Gleichzeitig weiß Höngen aufgrund seiner langjährigen Berufserfahrung in Dienstleistungsunternehmen, dass es gerade in dieser Branche wichtig ist, stets aufmerksam zu sein. „Wir arbeiten von Mensch zu Mensch. Eine gute Leistung ist somit unmittelbar für den Kunden spürbar. Unser zentrales Qualitätsmanagement unterstützt die Teams in unseren Pflegeeinrichtungen dabei, eine gleichbleibend gute Pflege und Betreuung zu erbringen“, so Höngen weiter.

Als einer der führenden privaten Betreiber in Deutschland nimmt Casa Reha das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel als Grundlage für die eigene Arbeit. Das Ziel von Casa Reha ist bekannt: Das Wohlbefinden der Bewohner zu ermöglichen und zu erhalten sowie ihnen die Möglichkeit zu bieten, selbstbestimmt und selbstständig handeln zu können. Dies geschieht in den Heimen von Casa Reha durch die Förderung oder Unterstützung der körperlichen und geistigen Fähigkeiten sowie der seelischen Gesundheit der pflegebedürftigen Personen.

Angestellte Ergotherapeuten, Alltagsbetreuer und Mitarbeiter des Sozialen Dienstes arbeiten bei Casa Reha intensiv mit den Bewohnern zusammen, um gemeinsam mit

ihnen einen abwechslungsreichen Tagesablauf zu gestalten. „Gruppenangebote und individuelle Aktivitäten stehen hier im Vordergrund“, erläutert Höngen weiter. Auch vermeintlich spielerische Angebote haben bei Casa Reha in der Regel einen therapeutischen Hintergrund. Darüber hinaus werden von Casa Reha zur Freizeitgestaltung beispielsweise auch Skatrunden für Männer organisiert oder der Besuch bei der örtlichen Fußballmannschaft.

„Unsere Leistungen im Bereich von Pflege und Betreuung werden regelmäßig evaluiert“, setzt Höngen fort. Dazu gibt es bei Casa Reha ein mehrstufiges internes Qualitätsmanagementsystem mit einem übergreifend tätigen internen Audit und die regelmäßigen Prüfungen durch die Aufsichtsbehörden wie Heimaufsicht oder Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK). Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen runden das Bild ab.

Die fachliche Aufsicht und somit Kontrolle der Pflegequalität gliedert sich bei Casa Reha in mehrere Stufen. Tagesaktuell überprüft die verantwortliche Pflegefachkraft gemeinsam mit den Wohnbereichsleitungen, dass die Pflege der Bewohner bei Casa Reha nach den anerkannten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen und entsprechend der hohen Qualitätsstandards der Unternehmensgruppe erfolgt. Auf wöchentlicher Basis beurteilen die Pflegefachkräfte die „Risikofaktoren“ für jeden Bewohner. Unter diesem Fachbegriff versteht man körperliche Faktoren, die einen wichtigen Einfluss auf den Gesundheitszustand eines Menschen haben, beispielsweise die Ernährungs- und Flüssigkeitsversorgung, das Sturzrisiko und die Entwicklung des Körpergewichts. Die Pflegedienstleitung und Wohnbereichsleitungen eines Hauses von Casa Reha besprechen die Pflegesituation und die bestehenden Risikofaktoren der einzelnen Bewohner und leiten aus ihrer Entwicklung weitere Maßnahmen für die folgende Zeit ab.

In der nächsten Stufe des Qualitätsmanagements führt das regionale Pflegemanagement der Casa Reha Unternehmensgruppe regelmäßig in den Häusern einen Qualitäts-Check durch und berät die Kolleginnen und Kollegen in den Pflegeeinrichtungen durch zielgerichtete Anleitung und Begleitung in pflegefachlichen sowie strukturellen Themen. Quartalsweise wird jedes Haus der Unternehmensgruppe im Hinblick auf die Prozess- und Ergebnisqualität anhand festgelegter Kriterien überprüft, wozu in jedem Haus von Casa Reha auch mehrere Pflegevisiten gehören.

Dieses fest im operativen Tagesgeschehen verankerte System ergänzt Casa Reha durch ein internes Audit-Team, das direkt dem Vorsitzenden der Geschäftsführung unterstellt ist. Es prüft jede Einrichtung mindestens einmal jährlich entsprechend den Qualitätskriterien des MDK. „Wobei der interne Beurteilungskatalog einen größeren Umfang hat als der des MDK. So erhalten wir detaillierte Aussagen zur aktuellen Qualitätssituation in unseren Einrichtungen“, erläutert Höngen das Konzept bei Casa Reha.

Für Bewohner und Angehörige sind Essen, Reinigung und Wäscherei-Service sehr wichtig. Dabei muss beispielsweise das Essen nicht nur gut schmecken. Senioren benötigen eine ausgewogene Ernährung, die sie mit den notwendigen Nährstoffen versorgt. Hierzu beschäftigt Casa Reha Ernährungsberater, die entsprechend der Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V. die Speiseplanung für alle Häuser des Unternehmens vorbereiten. Täglich bewerten die 58

Einrichtungsleitungen die Qualität der Mahlzeiten wie auch Hausreinigung und Wäscherei-Service. Die Noten wertet Casa Reha regelmäßig aus, danach werden diese mit der Geschäftsführung besprochen.

„Dieses mehrstufige System gibt uns einen guten Überblick über die Pflege- und Servicequalität unserer Häuser. Wir wissen um die gute Qualität und können gegebenenfalls bei Auffälligkeiten schnell und zielgerichtet handeln“, zeigt Höngen auf.

Die Erfolge des mehrstufigen Qualitätsmanagements bei Casa Reha sind eindrucksvoll. 96 Prozent der Pflegeheime der Casa Reha Unternehmensgruppe haben seit der Einführung der Transparenznoten Mitte 2009 sehr gute und gute Pflegenoten erhalten. In den weitaus überwiegenden Fällen schneiden die Häuser besser ab als der jeweilige Landesdurchschnitt.

Casa Reha investiert weiter in die Qualität von Pflege und Service. „Wir wollen die Qualitätsführerschaft erreichen. Professionelle Teams sind vor Ort und gut organisierte Prozesse etabliert. Jetzt müssen wir bei den gegebenen Rahmenbedingungen die verbleibenden Möglichkeiten nutzen, damit unsere Teams noch mehr Zeit für die Pflege und Betreuung erhalten“, kündigt Höngen an. Gemeinsam mit in- und externen Experten erarbeitet sein Team Konzepte, um die Dienstplangestaltung bei Casa Reha weiter zu optimieren und mit weiteren technischen Hilfsmitteln die Pflegekräfte entlasten zu können. Bei den neuen Pflegeheimen, die Casa Reha baut, wird auch besonderes Augenmerk auf Raumkonzepte gelegt, die die Arbeitsabläufe im Haus unterstützen und Arbeitswege optimieren.

Die Zufriedenheit der Bewohner und ihrer Angehörigen ermittelt die Casa Reha Unternehmensgruppe in regelmäßigen Abständen mit einer Kundenzufriedenheitsbefragung. Sie erfolgt gemeinsam mit einem externen Marktforschungsinstitut. Die anonymisierten Daten liefern Casa Reha ein wissenschaftlich gesichertes Bild, wie die Dienstleistungen seitens der Bewohner und Angehörigen empfunden werden. „Das insgesamt sehr hohe Zufriedenheitsniveau ist beeindruckend und unterstreicht, dass das Unternehmen die Anforderungen und Wünsche der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen gut erfüllt“, sagt Höngen. Dabei ist ihm bewusst, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Casa Reha diese Zufriedenheit jeden Tag neu erarbeiten müssen.

Hausindividuell haben Höngen und seine Teams festgelegt, wie jedes Pflegeheim in seinem lokalen Umfeld die Spitzenposition halten beziehungsweise erreichen kann. Dazu sind mit jedem Haus Qualitätskriterien festgelegt worden. Ulrich Höngen dazu abschließend: „Als privater Träger sind für uns eine hohe Qualität und Kundenorientierung selbstverständlich. Das nehmen nicht nur unsere Bewohner wahr. Es sind auch wichtige Voraussetzungen, um im Wettbewerb um gute Pflegekräfte erfolgreich zu sein.“

Weitere Informationen über den Qualitätsanspruch der Casa Reha Unternehmensgruppe erhalten Sie unter www.casa-reha-pflegfachkraft.de.

Über die Casa Reha Unternehmensgruppe

Die Casa Reha Unternehmensgruppe zählt mit 58 Einrichtungen zu den führenden privaten Trägern von Seniorenpflegeheimen in Deutschland. Weitere fünf Pflegeheime befinden sich im Bau. Das Unternehmen beschäftigt über 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bildet 320 junge Menschen aus. Damit gehört es zu den größten Ausbildern der Branche. Unter anderem ist die Casa Reha Unternehmensgruppe in Hessen an den Standorten in Frankfurt am Main, Hirschhorn, Lollar, Vellmar und Oberursel präsent. Weitere Informationen unter www.casa-reha.de

Ansprechpartner für die Redaktionen:

CASA REHA Unternehmensgruppe
Ralf Krenzin
Unternehmenssprecher

Gablonzer Straße 35
61440 Oberursel

Tel.: 0 61 71 / 28 70-229
Fax: 0 61 71 / 28 70-24

E-Mail: unternehmenskommunikation@casa-reha.de
Internet: www.casa-reha.de