



Päiperléck S.à r.l. – ein Luxemburger Familienunternehmen

Ein nach ISO 9001:2015 zertifiziertes Unternehmen

Die Qualität der Dienstleistungen & die Zufriedenheit der Kunden stehen an erster Stelle.

Sarah Albertinelli & Anaïs Zampetti



Päiperléck S.à r.l., ein Luxemburger Familienunternehmen, ist seit vielen Jahren im Bereich der Pflege tätig und bietet eine breite Palette an Dienstleistungen an: Von der mobilen Pflege über Seniorenresidenzen, Ferienbetten, Tagesstätten bis zur Palliativpflege kann Päiperléck alles aus einer Hand anbieten und aktuell sind über 1 000 Mitarbeiter quer durch Luxemburg im Dienst der Päiperléck-Kunden.

Es reicht jedoch nicht aus, eine so große und vielfältige Palette an Dienstleistungen anzubieten. Es ist nämlich wichtig, die bestmögliche Qualität anzubieten und die Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Deshalb ist Päiperléck ständig darauf bedacht, allen Ansprüchen gerecht zu werden und seine Dienstleistungen stets an die Bedürfnisse der Kunden anzupassen.

Die Direktion des Unternehmens stellt Qualität an oberste Stelle und entschied sich daher, ein Verwaltungssystem dafür einzuführen, um die Zertifizierung nach ISO 9001:2015 zu erhalten. Diese Norm, die dazu beitragen soll, die Effizienz zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, basiert auf der Analyse verschiedener Prozesse, der Identifizierung und dem Management von Risiken, die mit der Tätigkeit verbunden sind, der Kenntnis der Stärken und Schwächen des Unternehmens im Allgemeinen und dies für jeden Standort und jede Abteilung.

Was bedeutet die Zertifizierung nach ISO 9001:2015?
„Es ist ein langfristiges Projekt, an dem jede Einheit in unserem Unternehmen beteiligt ist: von der

Pflege über die Unterbringung, die Verwaltung, die Verpflegung und sogar die Reinigung. Wir haben 2018 begonnen, darüber nachzudenken und angesichts der Wachstumsaussichten wurde es 2020 konkret“, erklärt Anaïs Zampetti, die Sicherheitsbeauftragte (auch „travailleur désigné“ genannt) des Unternehmens, die bereits Erfahrung mit der Umsetzung dieser Norm hat.

Zunächst galt es, alles zu erfassen, was bereits vorhanden war und die Bedürfnisse und Erwartungen aller Beteiligten zu analysieren. Anschließend führten Anaïs Zampetti und Sarah Albertinelli, zuständig für Qualität und kontinuierliche Verbesserung der Pflege, identische Regeln und Prozeduren an allen Standorten und für alle Abteilungen ein, wobei sie während der gesamten Zertifizierungsphase von einem externen Berater begleitet wurden.

Nach der Durchführung mehrerer Diagnosen und Bestandsaufnahmen wurde die ESCM, eine externe und unabhängige Organisation, die Zertifizierungsaudits durchführt und bevorzugter Partner des TÜV Rheinland Cert in Luxemburg ist, kontaktiert. Drei Auditoren besuchten drei Tage lang etwa 50% aller Päiperléck-Standorte, um im Sommer 2022 endlich die Zertifizierung zu erteilen. Diese wird für drei Jahre erteilt, wobei das Zertifizierungsaudit im ersten Jahr und Folgeaudits in den beiden darauffolgenden Jahren durchgeführt werden. Da die Struktur zu groß ist, um 100% der Standorte im selben Jahr zu besuchen, steht für 2023 und 2024 die Überprüfung aller Einrichtungen auf dem Programm, für die 2022



keine Zeit blieb oder die in der Zwischenzeit erst ihre Türen öffneten, sodass am Ende der drei Jahre die Inspizierung aller Orte und Dienstleistungen ihr Ende findet.

„Unsere Kunden & Bewohner stehen immer im Mittelpunkt“
„Wir dürfen nie vergessen, wieso wir das alles machen: für eine maximale Zufriedenheit unserer Kunden, ihrer Familien, unserer Partnerorganisationen sowie Mitarbeiter“, fügt Anaïs Zampetti hinzu. „Es handelt sich um eine strategische Maßnahme für das Unternehmen. Päiperléck hat sich zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess verpflichtet. Die ISO 9001-Zertifizierung ist der erste Schritt, die Basis, der Sockel, auf den wir uns bei der Durchführung unserer Aktivitäten stützen.“

Als Beispiel seien hier zwei oder drei Auswirkungen der Umsetzung besagter Zertifizierung genannt. Die erste ist die Durchführung von Umfragen in Bezug auf die Zufriedenheit der Kunden gegenüber den unterschiedlichen Dienstleistungen, unabhängig davon, ob sie sich in einer Seniorenresidenz, in einer Tagesstätte, zu Hause im Rahmen einer klassischen Betreuung befinden oder ob sie die Dienstleistungen nur gelegentlich und bei Bedarf in Anspruch nehmen. Diese Zufriedenheitsumfrage betrifft alle angebotenen Dienstleistungen: Pflege, Unterkunft, Verpflegung, Haushalt, Aktivitäten usw.

„Für das Jahr 2022 haben wir ein Gesamtergebnis von 95,5% erzielt und 94,75% unserer Kunden würden Päiperléck ihren Angehörigen weiterempfehlen. Wir haben

auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter bewertet: Diese liegt bei 3,2 von 4 Punkten und 93% der Mitarbeiter würden Päiperléck als Arbeitgeber weiterempfehlen. Wir sind stolz auf diese Ergebnisse und haben sie bereits an alle unsere Mitarbeiter weitergegeben“, freut sich Sarah Albertinelli.

Zufriedene Kunden & glückliche Mitarbeiter
Man darf nicht vergessen, dass die Zufriedenheit der Kunden für den Fortbestand des Unternehmens von größter Bedeutung ist – das Wohlbefinden der Mitarbeiter aber ebenso, vor allem vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels: Zufriedene Mitarbeiter neigen nun mal nicht dazu, den Arbeitgeber wechseln zu wollen, und sind gute Vektoren, um neue anzuziehen.

Ebenso wichtig für die Kundenzufriedenheit ist der Umgang mit Beschwerden. Man sollte wissen, dass jede Beanstandung analysiert und ein Aktionsplan festgelegt wird, um die Zufriedenheit des Kunden wieder herzustellen, bzw. zu erreichen.

Hierzu ist es notwendig, den Mitarbeitern die nötigen Werkzeuge zur Problemlösung zur Verfügung zu stellen. In diesem Sinne ist die zweite Auswirkung der Zertifizierung sichtbar. Es handelt sich um ein „einfaches“ Whiteboard, das ein wenig wie ein Kummerkasten funktioniert, bei dem jedoch die Spalten, die ausgefüllt und/oder ergänzt werden müssen, festgelegt sind. Es wird von den Teams vor Ort überwacht und bei Schwierigkeiten geben sie die Informationen weiter, um gemeinsam Lösungen zu finden. Es gibt Verfahren, die aber nicht



starr sind. Sie sind anpassungsfähig und werden je nach Bedarf aktualisiert, um eine kontinuierliche Verbesserung innerhalb der Einrichtung zu erreichen.

Eine der Stärken, die die Zertifizierung mit sich bringt, ist die strikte Überwachung der Maßnahmen, die sich insbesondere aus den Beschwerden und Reklamationen, aber auch aus den Wünschen und Verbesserungsmöglichkeiten ergeben. Alle diese Maßnahmen werden regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass Fortschritte erzielt werden und/oder dass sie mit der Unter-

nehmensstrategie in Einklang stehen, und zwar immer mit einem einzigen Ziel: die Zufriedenheit aller Kunden und Mitarbeiter von Päiperléck.

Carlos DE JESUS

Weitere Informationen zu den Angeboten von Päiperléck finden Sie unter www.paiperleck.lu.
Tel.: 24 25



ÄRE GESONDHEETS PARTNER FIR ALL D'GENERATIOUNEN

- 
MOBIL FLEEG
24/7
- 
SENIOREN RESIDENZEN
- 
DAGES FOYEREN
- 
VAKANZE BETTER
- 
NUETS PÄIPERLÉCK

ENTDECKT EISE RESEAU!
www.paiperleck.lu • 24 25

