

Q by senesuisse

Das Qualitätsprogramm vom Verband wirtschaftlich unabhängiger Alters- und Pflegeeinrichtungen Schweiz

Sinnvolle und zielführende Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für Institutionen der Langzeitpflege

senesuisse hat sich zum Ziel gesetzt, mit einem exklusiven Q-System auf zwei unterschiedlichen Anforderungsniveaus ein praxistaugliches Orientierungs- und Qualifizierungsinstrument für die Führung von Langzeiteinrichtungen zu schaffen. Der Mensch und die umsichtige, ganzheitliche Unternehmensführung stehen dabei im Mittelpunkt, zwei Kernthemen für Einrichtungen der Langzeitpflege, da gerade bei diesen Punkten echte Qualität für alle Menschen in den Einrichtungen entsteht. Zudem sollen die Systeme wenig Administration verursachen, keine unnötige Zeit beanspruchen und damit im ordentlichen Führungsalltag integriert werden können und letztlich sollen auch die Kosten tragbar sein. Nachfolgend sind die beiden Systeme im Kurzüberblick dargestellt.

QI by senesuisse

«Fokus Mensch» - das Einstiegsmodul

(Inhouse-Workshop)

Ziel, Inhalte und Nutzen

QI by senesuisse ermöglicht, mit geringem finanziellem und zeitlichem Aufwand sich mit dem Thema «Qualität» in der Institution zu beschäftigen. Nach einem Einführungs-Workshop und einem jährlichen Betriebsbesuch arbeiten die Betriebe primär in Selbstkontrolle, das QI wird nicht auditiert. Die erfolgreiche Grundlagenarbeit berechtigt zum einem senesuisse-Zertifikat

Der Fokus des Moduls liegt bei folgenden Themen:

- QI setzt die Qualitätsdiskussion im Führungsteam und in der Folge im Haus in Gang
- QI ermöglicht, das Qualitätsverständnis für den eigenen Betrieb festzulegen und damit bei den Mitarbeitenden und Kunden für Orientierung und Klarheit zu sorgen
- QI unterstützt die Einführung einer spürbaren Dienstleistungshaltung
- QI macht Qualität greifbar und erlebbar – für die Kunden, aber auch innerhalb der Teams
- QI verursacht sehr wenig administrativen Aufwand, ermöglicht der Qualitätsarbeit jedoch einen «roten Faden»
- QI ermöglicht, strukturiert und verbindlich selbst festgelegte Veränderungen in Gang zu setzen und deren Entwicklung zu überprüfen
- QI bietet einen klaren Mehrwert und ermöglicht damit eine klare Positionierung am Markt als Betrieb

QI by senesuisse geht davon aus, dass fachliche Qualität allein für den Kunden wenig Nutzen bringt, wenn die Fähigkeit zur Gestaltung einer gelingenden Beziehung zwischen Menschen nicht mit in die Entwicklung einbezogen wird. QI by senesuisse ist damit nebst «Qualitätsinstrument» auch ein wirkungsvolles «Kulturwerkzeug» und unterstützt zum Beispiel die Entwicklung und Umsetzung von Werten.

Kosten:

Ab CHF 4'300 für eine dreijährige Zertifikatsperiode, zzgl. CHF 200/jährlich für die Nutzung der Q-Plattform

QII by senesuisse - das ganzheitliche Unternehmensmodul

(Inhouse-Workshop)

Voraussetzung

Nach erfolgreicher Arbeit mit dem QI haben die Betriebe die Möglichkeit, sich mit dem QII by senesuisse auf ganzheitlicher Ebene als Langzeitpflegeeinrichtung zu positionieren und zu qualifizieren.

Ziel, Inhalte und Nutzen

QII ist weder ein Dokumentenlenkungs- noch ein Prozessentwicklungssystem. QII berührt übergeordnet alle wesentlichen Führungsaspekte einer Langzeiteinrichtung und zielt darauf ab, dem Betrieb mit entsprechenden Normen, Kriterien und Indikatoren den Weg zu einer lernenden Organisation zu ermöglichen. Die Erfüllung von QII ist nicht vom Vorhandensein von Checklisten, Prozessabläufen und Konzepthandbüchern abhängig, sondern vom Weg, auf dem sich das Haus in der Entwicklung befindet und wie der Betrieb diese Werkzeuge einsetzt und nutzt. QII setzt die Haltung in den Mittelpunkt, mit welcher Strukturelemente genutzt werden und nicht deren Vorhandensein. Alle relevanten Führungsthemen werden im Sinne einer Standortbestimmung angesprochen. Die Standortbestimmung ermöglicht, bereits Bestehendes zu vervollständigen, Notwendiges zu implementieren und insbesondere den Einbezug der Mitarbeitenden und die Arbeit der Führung zum Thema zu machen.

QII wird 12 bis 18 Monate nach dem KickOff auditiert und das Zertifikat ist an das Erreichen einer genügenden Punktezahl gebunden. Der Weg zum Zertifikat wird begleitet.

Der Fokus von QII liegt bei folgenden Themen:

- Alle Bereiche einer Einrichtung werden in die Qualitätsarbeit mit einbezogen: Führung und Mitarbeitende, Bewohnende und Angehörige, Pflege und Betreuung (in Zusammenarbeit mit concret AG Bern), Hotellerie und Gastronomie, KVP-Prozess, Gastfreundlichkeit und Umwelt
- Das System basiert auf Normen und Kriterien zu all diesen Bereichen, welche in einem Workshop geschult und im Audit überprüft werden
- Ein spezifisch auf QII angepasstes Befragungstool bietet konkret nutzbare Resonanz zur geleisteten Arbeit

Der Betrieb kann sich damit in einmaliger Form mit einem senesuisse-QII-Zertifikat am Markt positionieren. Das Zertifikat attestiert eine gesamtheitlich gute Betriebsführung mit einer menschen- und dienstleistungsorientierten Haltung und entsprechend zufriedene Menschen in der Einrichtung. In dieser Form einmalig und exklusiv auf dem Markt.

Kosten:

Ab CHF 9'900 für eine dreijährige Zertifikatsperiode, zzgl. CHF 200/jährlich für die Nutzung der Q-Plattform

Kontakt:

senesuisse
Uferweg 15
3013 Bern
Workshop-Termine unter www.senesuisse.ch/Qualitätsmanagement
Anfragen an qbysenesuisse@senesuisse.ch