

Qualität für alle

↳ Das Thema „Qualitätssicherung“ ist bekanntlich in Alters- und Pflegeeinrichtungen seit jeher ein Dauerbrenner. Will *senesuisse* mit einem eigenen Programm „Q by *senesuisse*“ nun auch noch in diesem Markt mitmischen? Diese kritische Frage von Teilnehmern konnte deutlich verneint werden! „Q by *senesuisse*“ ist eine völlig neue Perspektive zum Thema Qualität. Dass dies auch so wahrgenommen wird, zeigen die Resonanzen aus dem ersten Lehrgang, der Ende November 2013 mit den ersten 13 ausgebildeten Q-Coaches erfolgreich abgeschlossen wurde.

Das Thema Qualität in verträglicher Form – über Sinnhaftigkeit, aber auch finanziell wie aufwandsmässig – den Heimen zugänglich machen, das ist natürlich mit ein Ziel von „Q by *senesuisse*“. Die Rückmeldungen der Teilnehmer brachten es auf den Punkt: „Meilenweit anders als Bisheriges zum Thema Qualität! Man kann das Herz des Mitarbeitenden treffen und einen echten, sinnvollen Virus entfachen.“ Diese Meinung eines Teilnehmers repräsentierte die Stimmung im zweitägigen Seminar!

Die Teilnehmer waren begeistert von diesem neuen Gedankenansatz im Programm „Q by *senesuisse*“, der das Denken aus der Optik des Bewohners trainiert, dadurch die übergeordnete Dienstleistungshaltung in den Fokus setzt und in der Folge für alle Fachbereiche in einem Heim bestens nutzbar ist. Eine bewohnerorientierte Grundhaltung zielt auf eine bestmögliche Dienstleistung ab, welche durch die Arbeit an sogenannten „kritischen Ereignissen“ im Tagesablauf erreicht wird. Massnahmenpläne und ein Q-Profil runden die Themen letztlich ab.

Die Teilnehmer schätzten die äusserst einfache Handhabung des Systems, welches gut ins „daily business“ passt. Das Instrument wurde als schlau bezeichnet, als ideal für kleinere Häuser, als perfekt, um wirklich Bewegung in die Haltung der Menschen zu bringen. Gefallen hat den Teilnehmenden auch der überschaubare zeitliche Aufwand für die Umsetzung und die gleichzeitige Integration aller Mitarbeitenden im Hause, damit dieser neue Handlungsansatz gelebt werden kann. Die ausgebildeten Q-Coaches übernehmen nun die hausinterne Sensibilisierung und Umsetzung. Besonders geschätzt wurde übrigens auch die einfache Sprache im Lehrgang – ein Instrument also wirklich für alle. <I HPS

HANS PETER SPRENG <I HPS
Regionalleiter *senesuisse*

↳ Die Fotos dieser Ausgabe des *senesuisse* Magazins *Focus* wurden in der Pension Adelmatt/Aeschi inszeniert. Wir möchten uns hiermit bei allen Beteiligten für ihren schauspielerischen Einsatz herzlich bedanken. <I SKU

↳ Endlich ein praktischer Ansatz, der vor allem von denjenigen verstanden wird, die dort ihren Einsatz leisten, wo Qualität immer spürbar ist: direkt bei unseren Kunden. Dadurch, dass wir nicht hinterfragen, was wir als Organisation sondern was die Kunden als kritisch erachten, vollziehen wir im Verständnis von Qualität einen Perspektivenwechsel, der bei gängigen Qualitätsmodellen nicht von vornherein gegeben ist. Darum wird dieses System durchdringend verstanden und anwendbar. Darauf ausgerichtet, dass sich auch Kleinstorganisationen an ihrer Qualität messen lassen können, muss „Q by *senesuisse*“ auch administrativ mit vernünftigen Aufwand zu bewältigen sein. Zumindest der erste Eindruck ist diesbezüglich positiv und bestätigt sich hoffentlich auch in der Zukunft. Eines ist klar: Der „Qualitätsvirus“ muss sich im Unternehmen flächendeckend und nachhaltig vermehren, und das bleibt immer Führungsarbeit. Das nimmt einem „Q by *senesuisse*“ nicht ab, dafür entstehen aber sehr praktikable Rahmenbedingungen. <IQU

IVO QUATTRINI <IQU
Heimleiter Mattenhof Bern

