

# Erfahrungsbericht aus der Praxis

# Quality – our passion

⇒ Wir entschieden uns im letzten Jahr, bei „Q by *senesuisse*“ mitzumachen und besuchten den informativen zweitägigen Einführungskurs in Zürich. Auf verständliche Art wurde aufgezeigt, wie das Qualitätssystem aufgebaut ist, was eine Servicekette und ein Aktionsplan beinhaltet. Anhand von unseren vor Ort erarbeiteten Serviceketten konnten wir das Gelernte umsetzen und mit sehr gutem Support durch die Kursleitung diskutieren. Dadurch ergaben sich viele praxisnahe Beispiele. Als wertvolle Bereicherung erlebten wir das gemeinsame Nachessen und die Gespräche mit Führungspersonen anderer Alters- und Pflegeeinrichtungen.

Nach dem Kurs ging es darum, das Gelernte in unserem Alltag einzubringen. Die ersten Serviceketten und der Aktionsplan wurden durch uns Heimleitungen erarbeitet und den Mitarbeitenden an Weiterbildungsveranstaltungen vermittelt. Später erfolgte eine weitere Schulung der Bereichs- und Gruppenleitungen. So erreichten wir einen guten Basisbezug der ausgewählten Themen und der betroffenen Mitarbeitenden. Im Aktionsplan müssen pro Jahr mindestens sechs kritische Ereignisse/Entwicklungsbereiche festgelegt werden. Es können Themen aus den verschiedenen Bereichen des Betriebs sein (Betreuung und Pflege, Aktivierung, Hauswirtschaft, Küche oder Verwaltung). In der Praxis zeigte sich, dass dadurch mit vernünftigem Aufwand viel erreicht werden kann.

Durch interessant definierte Entwicklungsbereiche/kritische Ereignisse können wir die bereichsübergreifende Zusammenarbeit fördern. Bei uns im Schärmehof zeigte sich, dass wir nicht optimal auf den Umgang mit aggressivem Verhalten vorbereitet sind und hier eine Schulung nötig ist. Zudem wurde die nicht optimale Lagerung und Kontrolle der Reinigungsmittel und Chemikalien als kritisches Ereignis erkannt. Mitarbeitende des Restaurants, der Hauswirtschaft und der Pflege suchten gemeinsam nach Lösungen. Standort und Bewirtschaftung des Lagers wurden zur Zufriedenheit aller neu organisiert.

Der Aufbau dieses Q-Systems führt zu einem kontinuierlichen Qualitätsdenken. Wir lernten, aus der Sicht unseres Gastes eine Aufgabe oder ein Problem anzugehen. Es hilft uns mehr und mehr, in die Rolle des Gastgebers zu kommen. Die Mitarbeitenden sind gefordert mitzudenken und Lösungen vorzuschlagen. Sie werden in das Thema Qualität aus der Perspektive des Gastes eingebunden. Durch den Einbezug der Mitarbeitenden und das selbstbestimmte Auswählen der Themen ergibt sich eine Verbesserung der Qualität bei tatsächlich relevanten Punkten in der Organisation und dem Zusammenleben.

Sehr positiv erlebte ich die grosszügige Unterstützung durch unseren Verband *senesuisse*. Der ausgearbeitete Aktionsplan und die Serviceketten wurden bei uns mit dem Projektverantwortlichen (Hans Peter Spreng) besprochen und die ganze Arbeit gemeinsam reflektiert. Bei Fragen wird man umgehend sehr gut beraten und unterstützt.

Gute Qualität im Altersbereich sollte immer zu mehr Betreuungszeit für den betagten Gast führen. Wir sind am Anfang und es wird noch Arbeit geben, dieses Qualitätssystem bei uns vollständig zu verankern. Ich bin überzeugt, dass uns „Q by *senesuisse*“ als Gastgeber weiterbringen wird. ←KBI

KURT BIEDERMANN ←KBI

Heimleiter Alters- und Pflegeheim Schärmehof in Thun



## Visualisierende Gestaltung

Beispiele aus dem Alterssegment:  
Aktuell: „Q by *senesuisse*“ Logo,  
*senesuisse* Logo, Web, Focus Magazin,  
ElfenauPark Magazin etc.,  
Schärmehof Thun Infobroschüre

Das heutige Marketingdenken hat das Sich\_verkaufen fast völlig vom Angebot/Produkt entkoppelt, sich zum Selbstzweck erkoren. Der damit oft einhergehende Qualitätsverlust ist die Folge dieser ungesunden Prioritätengewichtung. Bald auch Mode im sozialen Bereich? Wenn Sie ein humaneres Verhältnis zu Ihren Kunden/Gästen, zu Ihren Angestellten und zu sich selbst pflegen, würde ich Sie gerne kennen lernen. Visualisierende Gestaltung in Wort, Bild und Form.

STANISLAV KUTAC ←ISKU  
[www.stanislavkutac.ch/?cat=1](http://www.stanislavkutac.ch/?cat=1)

## Impressum

### Redaktion

CHRISTIAN STREIT ←ICST

Geschäftsführer *senesuisse*

### senesuisse

Verband wirtschaftlich unabhängiger  
Alters- und Pflegeeinrichtungen Schweiz

### Erscheinungsweise: 3x jährlich

Auflage: 2600 Exemplare  
1900 Deutsch | 700 Französisch

### Redaktionsadresse

*senesuisse*

Kapellenstrasse 14

Postfach | 3001 Bern

058 796 99 19

[info@senesuisse.ch](mailto:info@senesuisse.ch)

### Gestaltung | Fotografie

STANISLAV KUTAC ←ISKU

[stanislavkutac.ch](http://stanislavkutac.ch)