

Qualitätsmanagement Q by *senesuisse*: Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in Institutionen zur Pflege und Betreuung im Alter

Der Verband *senesuisse* geht davon aus, dass eine gute Führung und die Fokussierung auf ein hohes Dienstleistungsbewusstsein das Fundament erfolgreicher Qualitätsarbeit darstellen. Deshalb stehen in diesem Q-System nicht die Pflegequalitätsindikatoren oder Stellenpläne, nicht die Mahlzeitenanalyse und Dekoration im Zentrum, sondern es geht um die Darstellung und Verbesserung der echten Dienstleistungsqualität in den Betrieben.

Alters- und Pflegeheime sind Dienstleistungsunternehmen. Qualitätsindikatoren und Prozessdokumentationen sind wenig bis nichts wert, wenn die dienstleistende Grundhaltung nicht gelebt und permanent weiterentwickelt wird. Wir müssen die konkrete und berechtigte Erwartungshaltung des Kunden, des Gastes, des Bewohners kennen.

Mit diesem Qualitäts-Instrument dokumentieren Betriebe gegenüber den Kunden und Angehörigen sowie der gesamten Öffentlichkeit, dass hohe Qualität ein ausgeprägtes Anliegen der privatwirtschaftlich denkenden Häuser ist. Besonderen Wert legt *senesuisse* auch auf den Aspekt der Finanzierbarkeit. Gerade Kleinbetriebe sollen mit wenig finanziellem und zeitlichem Aufwand einen nutzenstiftenden Q-Nachweis erlangen können, welcher den Kunden spürbaren Mehrwert bringt.

In einer Partnerschaft mit dem Schweizer Tourismus-Verband (STV) bietet *senesuisse* dieses wirkungsvolle und vieltausendfach bewährte Qualitätsinstrument an, welches mit Fachleuten gezielt auf die Bedürfnisse unserer Branche angepasst wurde. Zudem ist es problemlos möglich, bestehende Dokumentationen und Systeme zu integrieren oder später eine weitere Entwicklung zu umfassenderem Qualitätsmanagement anzustreben. Auch bisherige Kursabsolventen empfehlen die Teilnahme allen Betrieben.

Voraussetzungen:

Führungspersönlichkeiten mit ausgeprägter Dienstleistungsbereitschaft, Begeisterungsfähigkeit und Motivation.

Inhalte und Ziele:

Die Teilnehmenden lernen die Grundprinzipien des Qualitätsmanagements kennen, um die Dienstleistungsqualität in ihrem Betrieb gezielt zu fördern. Sie werden mit einfachen und wirksamen Arbeitsinstrumenten ausgerüstet und für deren Einsatz vorbereitet. Nach dem Kursbesuch sind sie als sog. „Qualitäts-Coach“ in der Lage, Massnahmen zur Steigerung der Qualität zu planen und verwirklichen.

Referent:

Hans Peter Spreng, Inhaber der Firma Concluso, mit langjähriger Qualitäts-Erfahrung im Gesundheitswesen.

Auszeichnung:

Nach dem Kurs werden die Q-Instrumente im Betrieb umgesetzt. Wer die Vorgaben erfüllt, wird sowohl von *senesuisse* als auch vom Schweizer Tourismus-Verband (STV) für eine Periode von 3 Jahren ausgezeichnet. Eine jährliche Erneuerung der Ziele und Einreichung des Aktionsplans ermöglicht den Bestand des Qualitäts-Gütesiegels.

Kurs- und Auszeichnungskosten (inkl. Unterlagen und Essen):

gemäss separatem Tarifblatt.

Bei mittlerer Betriebsgrösse ist die Ausbildung von 2 Personen empfohlen.

Daten der Kursdurchführung:

QI by *senesuisse*

→ In Winterthur am 6. Februar 2020

→ in Köniz am 10. März 2020

→ in Winterthur am 10. Juni 2020

→ in Winterthur am 25. Nov. 2020

QII by *senesuisse*

→ In Köniz am 9. Juni 2020

→ in Winterthur am 26. November 2020

Anmeldetalon – Qualitätsmanagement by *senesuisse*

QI by *senesuisse* in Winterthur

6. Februar 2020 (ganztags) oder

QI by *senesuisse* in Winterthur

10. Juni 2020 (ganztags) oder

QII by *senesuisse* in Köniz*

9. Juni 2020 (ganztags) oder

**nach einjähriger Anwendung von QI*

QI by *senesuisse* in Köniz

10. März 2020 (ganztags) oder

QI by *senesuisse* in Winterthur

25. November 2020 (ganztags)

QII by *senesuisse* in Winterthur*

26. November 2020 (ganztags)

Vorname/Name (für jede teilnehmende Person einzeln)

Betrieb, Funktion im Betrieb

Adresse und Tel.

Rechnungsadresse (falls nicht identisch)

Persönliche E-Mailadresse

senesuisse-Mitglied?

ja nein

Datum/Unterschrift

Zurücksenden an: *senesuisse*, Geschäftsstelle, Postfach, Bahnhofplatz 2, 3001 Bern, E-Mail: info@senesuisse.ch