

# Qualitätsmanagement Q by *senesuisse*

## **Überblick und Information für bestehende Kunden und Interessenten Stand Sommer 2017**

Sie haben noch kein Q-System und interessieren sich für echt spürbare Qualität in Ihrem Betrieb und damit für das Qualitätssystem von *senesuisse* in der Langzeitpflege. Oder ...

Sie sind bereits zertifiziert mit dem Label QI by *senesuisse*. Oder ...

Sie haben bereits ein Q-Coach-Seminar absolviert und haben ausgebildete Q-Coaches in Ihrem Haus und möchten sich in den nächsten Monaten zertifizieren lassen.

An welchem Entwicklungspunkt Sie auch stehen, hier finden Sie aus erster Hand mögliche Vorgehensweisen für die nächsten Schritte respektive die neuen oder ergänzenden Möglichkeiten rund um das Thema „Qualitätssicherung“ mit diesem Q-System.

### **QI by *senesuisse***

***Sie möchten in Ihrem Betrieb eine neue Denkhaltung aktivieren und gleichzeitig das Thema „Qualitätsbewusstsein“ und „Qualitätsmanagement“ in Gang bringen.***

Respekt vor Bürokratie und viel Papier, vor komplizierten Prozessen und viel „Aufwand“ haben Sie bisher davon abgehalten, ein Q-System in Ihrem Betrieb zu implementieren. Mit **QI by *senesuisse*** haben Sie nichts von diesen Belastungen. Sie haben jedoch ein einfaches Hilfsmittel, welches Sie darin unterstützt, bei Ihren Mitarbeitenden die Denkhaltung der „Dienstleistung“ bewusst zu machen und mit einfachen Hilfsmitteln diesbezügliche Schritte zu standardisieren. Gleichzeitig setzen Sie sich als Chef/in zusammen mit Ihren Führungskräften mit Ihrem Betrieb auseinander und erhalten die Gelegenheit, qualitätsrelevante Faktoren heraus zu filtern.

Die Ausbildung dauert 1 Tag. Nach Einreichung der notwendigen Unterlagen werden Sie zertifiziert. Das Zertifikat hat 3 Jahre Gültigkeit und muss jährlich mit einem Aktionsplan bestätigt werden.

***Sie sind bereits zertifiziert mit dem QI by *senesuisse* und Ihr Zertifikat muss im Jahr 2017 erneuert werden.***

Das auf Ihrem Zertifikat angegebene Datum ist für die Erneuerung in dieser Form nicht relevant. Ihr Zertifikat ist gültig bis zum 31. Dezember 2017 und Sie sind eingeladen, das Zertifikat an einem der nachstehend publizierten Termine zu erneuern oder vom QI by *senesuisse* in die nächste Stufe des QII by *senesuisse* einzusteigen. Details zu QII finden Sie nachfolgend.

***Sie haben in den Jahren 2014 bis 2016 den Kurs QI by *senesuisse* absolviert und möchten sich in den nächsten Monaten zertifizieren lassen.***

Das QI wurde im vergangenen Winter vom Lizenzgeber (STV) überarbeitet und somit kommt auch das **QI by *senesuisse*** nun in neuer Form daher. Sie haben die Wahl:

- Sie können das Zertifikat nach „altem“ Muster erlangen. Da das Online-Tool jedoch umgestellt wurde, müssen Sie die Unterlagen per E-Mail einreichen, was nicht mehr online möglich ist.
- Sie wollen von den Neuerungen des **QI by *senesuisse*** profitieren? Dann empfehlen wir Ihnen den Besuchs des Kurz-Refreshers (1/2 Tag) und Sie können sich in der Folge nach neuem System zertifizieren lassen. Die Neuerungen umfassen im Wesentlichen folgende zwei Bereiche:
  - Alles läuft unter der neuen Version online, das heisst, es gibt keine gedruckten Papiere mehr.
  - Eigene Dokumente können neu als Ersatz zu den offiziellen Dokumenten hochgeladen werden.

**QI by senesuisse** hat in diesem Zusammenhang eine eigene vereinfachte Servicekette entworfen und stellt diese den bestehenden Kunden zur Verfügung.

Neu gibt es zudem ein Wahlmodul, welches anstelle des Reklamationsmanagements erfüllt werden muss.

Daneben erfährt das System noch einige Veränderungen im Handling und im Ablauf, was an den Refresher-Kursen vorgestellt und geschult wird. Alles in allem bringt das neue **QI by senesuisse** eine Vereinfachung mit sich, welche den Anwendernutzen erhöht und es ist in der Folge empfehlenswert, bei noch nicht vorliegender Zertifizierung auf diese neue Version umzusteigen.

## **NEU: QII by senesuisse**

*Sie sind bereits zertifiziert mit dem QI by senesuisse und streben das QII by senesuisse an.*

**senesuisse** bietet ab Herbst 2017 den Einstieg ins QII an. Beim **QII by senesuisse** handelt es sich um ein komplexeres System, welches im Vergleich zu QI mehr in die Tiefe geht und welches allgemein als umfassendes Q-System gewertet wird, ohne den EFQM oder anderweitigen Level zu erreichen. Der Übergang auf diese Ebene ist jedoch möglich, wenn Kunden dies möchten.

Insgesamt geht es bei QII darum, dass sich der Betrieb mit 5 unterschiedlichen Modulen auseinandersetzt, welche für eine Zertifizierung alle erfüllt werden müssen. Folgende Themen werden abgehandelt:

- Modul 1: Führung und Mitarbeitende  
Es geht um Führungskultur, Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterentwicklung.
- Modul 2: Umweltmanagement  
Sie erstellen ein Umweltprofil und kümmern sich um ressourcenschonenden Umgang.
- Modul 3: Feedbackmanagement  
Die Bewohner- und Angehörigenzufriedenheit wird erhoben, welche Sie auswerten und entsprechend Reaktionen bewerten. Darauf aufbauend überprüfen Sie Ihre Angebote (im weitesten Sinne).
- Modul 4: Prozessmanagement/KVP  
Sie setzen sich gezielt mit einigen Prozessen auseinander, evaluieren Benchmarks und erstellen den resultierenden Aktionsplan.
- Modul 5: Wahlmodule  
Sie bearbeiten Themenkreise wie Dienstleistung, externe QM-Prüfung, Erfahrungsaustausch usw.

In jedem Modul müssen jeweils 1 bis 5 Anforderungen erfüllt und/oder Nachweise erbracht werden. Zudem dokumentiert ein Aktionsplan Ihre Tätigkeitsschritte für das kommende Jahr. Interessant ist, dass Sie sich mit den Themen auseinandersetzen müssen, jedoch auch eigene Nachweise und Hilfsmittel nutzen können. Sie machen also nichts doppelt, angenommen, Sie haben sich zum Beispiel bereits anderweitig mit Ihrer Bewohnerzufriedenheit auseinandergesetzt.

**senesuisse** wird zur Zertifizierung von **QII by senesuisse** entsprechende Standards ausarbeiten, welche an den Schulungen vorgestellt und in der Folge erfüllt werden müssen. Gleichzeitig können die Teilnehmer davon ausgehen, mit der Anwendung dieses Systems einen wesentlichen Schritt in Richtung anerkannter Qualitätssicherung getan zu haben.

### **Vorgehen zum QII by senesuisse.**

Die Teilnahme am Kurs setzt den vorgängigen Besuch des Seminars **QI by senesuisse** voraus. Wer jedoch den 3-jährigen Entwicklungszyklus mit **QI by senesuisse** nicht machen möchte, kann bei der zweitägigen Veranstaltung **QI und QII by senesuisse** beide Trainings absolvieren.

**Trainer von QI und QII by senesuisse:** Hans Peter Spreng, [www.concluso.ch](http://www.concluso.ch)

**senesuisse:** Kapellenstrasse 14, 3011 Bern, 058 796 99 19, [www.senesuisse.ch](http://www.senesuisse.ch), [info@senesuisse.ch](mailto:info@senesuisse.ch)

Nächste Kurse (Anmeldungen über [www.senesuisse.ch](http://www.senesuisse.ch) unter „Qualitätsmanagement“):

**Refresher QI by senesuisse** (nur für Anwender, welche die Schulung bereits absolviert haben, aber noch nicht zertifiziert sind):

23. August 2017, nachmittags in Olten

18. Oktober 2017, nachmittags in Bern

Die Kosten für den Refresher betragen (alle Preise exkl. MwSt.):

	Mitglied senesuisse	Nicht-Mitglied senesuisse
Sonderpreis pro Teilnehmer	390.--	490.--

**QI by senesuisse** (für Betriebe, welche neu ins QI einsteigen wollen):

17. Oktober 2017, ganztags in Köniz

19. Oktober 2017, ganztags in Winterthur

Die Kosten für die Stufe I betragen (alle Preise exkl. MwSt.):

	Mitglied senesuisse	Nicht-Mitglied senesuisse
1. Teilnehmer	950.--	1'300.--
Weitere Teilnehmer	750.--	1'100.--

**QI und QII by senesuisse kombiniert** (für Betriebe, welche QI und QII gleichzeitig angehen wollen):

21. und 22. November 2017 in Köniz

28. und 29. November 2017 in Winterthur

Die Kosten für die Stufe II betragen (alle Preise exkl. MwSt.):

	Mitglied senesuisse	Nicht-Mitglied senesuisse
1. Teilnehmer	1'900.--	2'400.--
Weitere Teilnehmer	1'700.--	2'000.--

### **Prüf- und Zertifizierungskosten**

Kosten für die Zertifizierungen betragen (alle Preise exkl. MwSt.):

Stufe I	Gemäss den Preisen des STV	<a href="http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=1054">http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=1054</a>
Stufe II	Gemäss den Preisen des STV zuzüglich 1300.-- senesuisse	<a href="http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=1059">http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=1059</a>

**Trainer von QI und QII by senesuisse:** Hans Peter Spreng, [www.concluso.ch](http://www.concluso.ch)

**senesuisse:** Kapellenstrasse 14, 3011 Bern, 058 796 99 19, [www.senesuisse.ch](http://www.senesuisse.ch), [info@senesuisse.ch](mailto:info@senesuisse.ch)