

## DIE Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für Institutionen der Langzeitpflege FACT SHEET - Q by senesuisse

### QI by senesuisse - «Fokus Mensch» - das Einstiegsmodul

(bevorzugt als Inhouse-Workshop buchbar)

QI by senesuisse ermöglicht, mit geringem finanziellen und zeitlichen Aufwand:

- Die Qualitätsdiskussion im Führungsteam in Gang zu setzen.
- Das Qualitätsverständnis für den eigenen Betrieb festzulegen und damit für Orientierung und Klarheit zu sorgen.
- Eine klare Dienstleistungshaltung einzuführen.
- Qualität greifbar und erlebbar zu machen – gegenüber dem Kunden, aber auch im Team.
- Mit wenig administrativem Aufwand der Qualitätsarbeit einen «roten Faden» zu verleihen.
- Strukturiert und verbindlich selbst festgelegte Veränderungen in Gang zu setzen und deren Entwicklung zu überprüfen.
- Dem Kunden einen klaren Mehrwert zu bieten und sich damit entsprechend am Markt zu positionieren.

QI by senesuisse geht davon aus, dass fachliche Qualität für den Kunden wenig Nutzen bringt, wenn die Fähigkeit zur Gestaltung einer gelingenden Dienstleistungshaltung zwischen Menschen nicht mit in die Entwicklung einbezogen wird. QI by senesuisse ist also nebst «Qualitätsinstrument» auch ein wirkungsvolles «Kulturwerkzeug».

### QII by senesuisse - das ganzheitliche Profimodul (bevorzugt als Inhouse-Workshop buchbar)

Nach mindestens einjähriger, erfolgreicher Arbeit mit dem QI haben die Betriebe die Möglichkeit, sich mit dem QII by senesuisse auf ganzheitlicher Ebene als Langzeitpflegeeinrichtung zu qualifizieren. Basiert QI grösstenteils auf Selbstkontrolle, so wird QII auditiert und das Zertifikat ist an das Erreichen einer genügenden Punktezahl gebunden.

QII ermöglicht, den Betrieb als lernende Organisation zu positionieren und ganzheitlich weiterzuentwickeln, da als Grundsatz nicht das Vorhandensein von Checklisten, Prozessabläufen und Konzepthandbüchern im Fokus steht, sondern der Umgang damit, der Einbezug der Mitarbeitenden, die Arbeit der Führung und letztlich das persönliche Empfinden aller Beteiligten als Grundlage für eine vertiefte Weiterentwicklung einer Einrichtung.

QII by senesuisse bedeutet konkret:

- Alle Bereiche einer Einrichtung werden in die Qualitätsarbeit mit einbezogen: Führung und Mitarbeitende, Bewohnende und Angehörige, Pflege und Betreuung (in Zusammenarbeit mit Concret), Hotellerie und Gastronomie, KVP-Management (PDCA) und Umwelt.
- Das System basiert auf Normen und Kriterien, welche in einem Workshop geschult und im Audit überprüft werden.
- Der Betrieb kann sich in einmaliger Form mit einem senesuisse-Zertifikat am Markt positionieren, welches eine gesamtheitlich gute Betriebsführung und entsprechend zufriedene Menschen in der Einrichtung attestiert und in dieser Form keine vergleichbaren anderen Angebote hat.