Gyr André, Redaktionsleiter qualivista und Geschäftsführer q-adapta gmbh

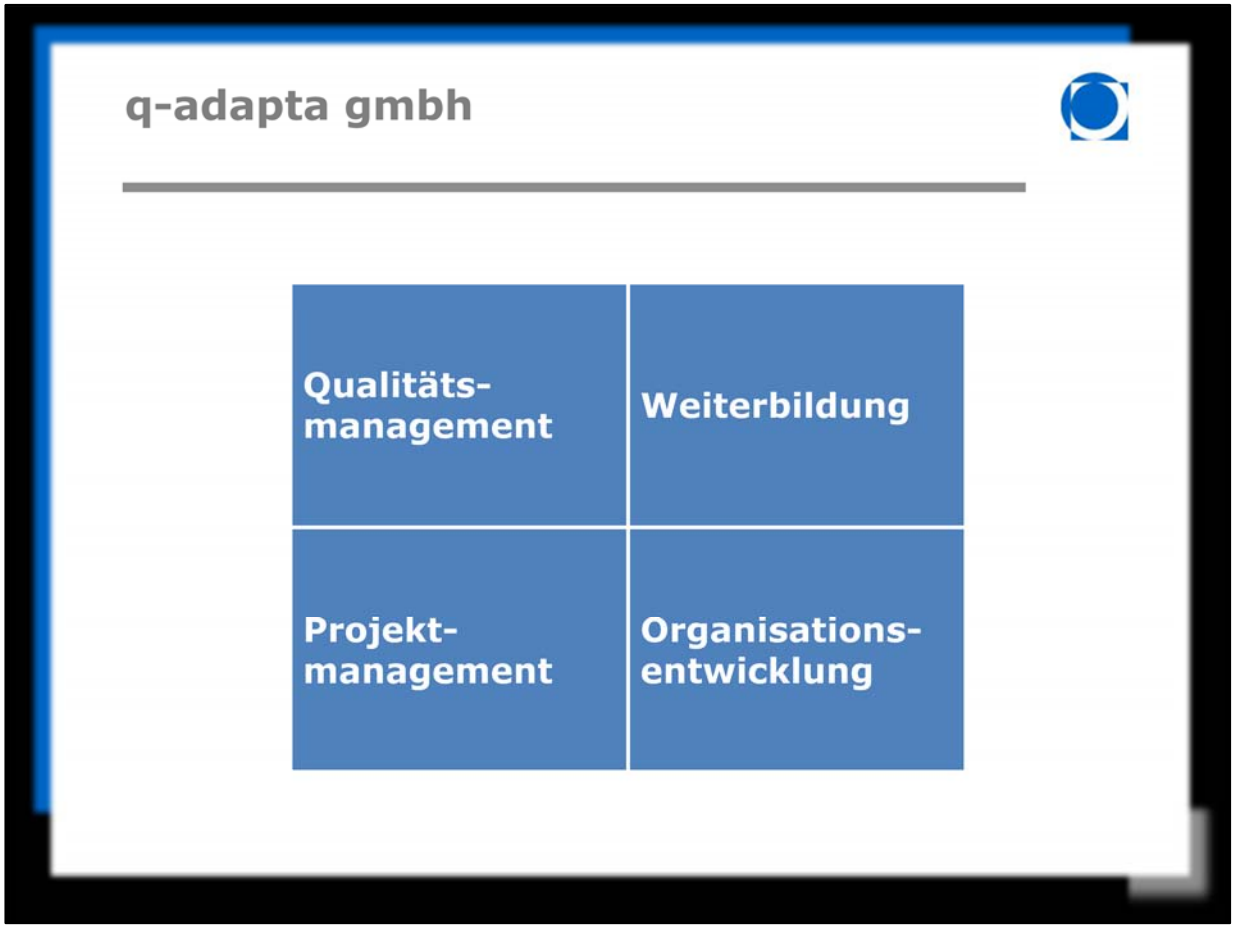
- Master of Advanced Studies FHNW in Betriebswirtschaftlichem Management von Nonprofit-Organisationen
- Quality System Manager EOQ
- Externer Auditor EOQ
- EFQM-Assessor
- Erwachsenenbildner (SVEB1)
- NLP-Practitioner
- dipl. Sozialarbeiter FH

Hofer Sacha, Webmaster qualivista und Projektmitarbeiter q-adapta gmbh

- Dipl. Sozialpädagoge FH, FHNW
- Informatik-Kaufmann

Die vertiefte Fachkompetenz der q-adapta gmbh, die hohe Dienstleistungsqualität und weitreichende Branchenerfahrung wird mit unserer Aufnahme ins Beraternetzwerk von CURAVIVA Schweiz - Verband Heime und Institutionen Schweiz belegt.

Partner des Beraternetzwerks
CURAVIVA.CH



Die q-adapta gmbh berät und begleitet Organisationen des Sozial- und Gesundheitsbereiches in den Schwerpunkten Projekt- und Qualitätsmanagement, Coaching, Mitarbeiter/innen- und Organisationsentwicklung.

Unser Firmenname ist gleichsam Ziel jeder Beratung. Adaptierte Lösungen sollen in möglichst hohem Mass dem Unternehmensprofil unserer Kundinnen und Kunden entsprechen.

Unsere besondere Stärke liegt in der Verbindung weitreichender Praxiserfahrung im Sozial- und Gesundheitsbereich, fundiertem Fachwissens im betriebswirtschaftlichen Management von Sozialprofit-Organisationen und spezifischen Methoden des Qualitätsmanagements.

Der kontinuierliche Austausch mit Partnerorganisationen und die gezielte Weiterbildung unserer Mitarbeitenden unterstützen uns, den sich ständig verändernden Anforderungen gerecht zu werden und uns an der Methodenentwicklung zu beteiligen.

q-adapta gmbh

Qualitäts-management	• Aufbau und Einführung integrierter Managementsysteme • Redaktion qualivista • kundenorientierte Audits • Zertifizierung ISO9001 und BSV/IV2000
Projekt-management	• Produkt- und Dienstleistungsentwicklung • kundinnen-/kundenspezifische Erhebungen

q-adapta gmbh

Weiterbildung	• Qualitäts- und Prozessmanagement in Sozialprofitorganisationen • qualivista-Anwender/innen-Schulung • Ausbildung interner Auditor/innen • Führung von Mitarbeiter/innengesprächen
Organisations-entwicklung	• Organisationsaufstellungen • Coaching für Führungskräfte und Teams

Von der Strukturorientierung...

1. Grundlagen, Führung und Organisation

B. Basisqualität

1. HEIMTRÄGERSCHAFT

Strukturqualität	*Prozessqualität*	*Ergebnisqualität*
- Die Heimträgerschaft (Einzelperson, Verein, Stiftung usw.) ist im Handelsregister eingetragen. - Die verantwortliche/n Vertreterin/nen der Trägerschaft ist/sind bekannt. - Das Heim verfügt über: • eine Zweckbestimmung, • eine Aufbauorganisation.	Die verantwortlichen Vertreterinnen der Heimträgerschaft lässt/lassen sich ausreichend über den Geschäftsverlauf informieren.	- Die Mitglieder der Aufsichtsorgane und der Kontrollstelle sind namentlich bekannt. - Der Verantwortungsbereich der Mitglieder der Aufsichtsorgane sowie der Kontrollstelle sind schriftlich festgelegt. - Ein regelmässiger Informationsaustausch zwischen Geschäftsführung und Aufsichtsgremium ist belegt. - Es liegt ein aktuelles Organigramm vor.

Auszug aus Grundangebot und Basisqualität 2006

Notizen

Der bisherige Aufbau in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität führte zwangsläufig zu sich wiederholenden Formulierungen. Die heute weit verbreitete und nutzbringende Darstellung als Prozessmodell blieb unberücksichtigt.

qualivista orientiert sich am St. Galler Managementmodell[1] und ist somit offen für Bezüge zu den etablierten Darstellungen aus ISO 9001, 14001 oder EFQM. Die früheren Kapitel wurden dem St. Galler Managementmodell zugewiesen und können auch für künftige qualivista-Versionen ergänzt werden. Entstanden ist eine Prozesslandkarte, wie sie auf zahlreiche Institutionen angewendet werden könnte (Modell-Charakter) oder bei vorbestehender Prozesslandkarte mit dieser in Verbindung gebracht werden kann.

Diese konsequente Prozessorientierung fördert auch die Benennung von Prozessverantwortlichen, was einer breiteren Verankerung von qualivista innerhalb der Institution dienlich sein wird.

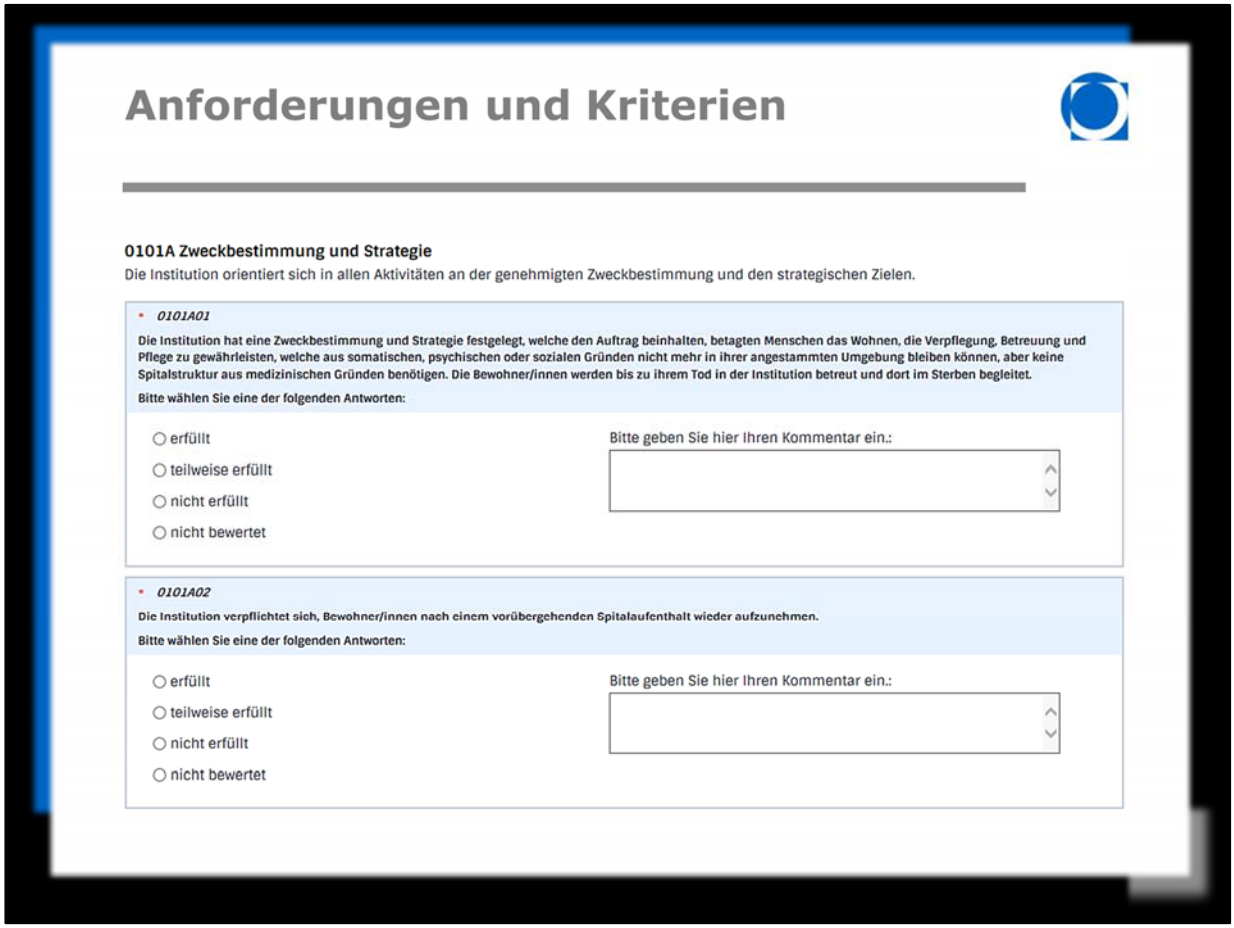
[1]vergleiche: SEGHEZZI HANS DIETER, FAHRNI FRITZ, HERRMANN FRANK: Integriertes Qualitätsmanagement. 3. Auflage. München 2007, S.13

Codierung

Führungsprozesse	01	Prozessfamilie 01
Führung und Organisation	0101	Prozess 0101
Zweckbestimmung und Strategie	0101A	Anforderung A
Die Institution hat eine Zweckbestimmung und Strategie festgelegt, welche den Auftrag beinhalten, betagten Menschen das Wohnen, die Verpflegung, Betreuung und Pflege gewährleisten, welche aus somatischen, psychischen oder sozialen Gründen nicht mehr in ihrer angestammten Umgebung bleiben können, aber keine Spitalstruktur aus medizinischen Gründen benötigen. Die Bewohner/innen werden bis zu ihrem Tod in der Institution betreut und dort im Sterben begleitet.	0101A01	Kriterium 01

Die Kennung von Prozessfamilien, Prozessen, Anforderungen und Kriterien folgen einem Kaskadenaufbau mit jeweils fortlaufender Nummerierung.

Notizen



Bei der Qualitätsevaluation wird üblicherweise zwischen Standards und Kriterien unterschieden. „Standards können als quantitative oder qualitative Anforderungen betrachtet werden, denen Prozesse, Strukturen oder Systeme entsprechen sollten.“[1] Um eine Verwechslung mit dem in der Pflege etablierten Begriff des Pflegestandards zu vermeiden, wird in qualivista stattdessen der Begriff Anforderung verwendet. Die Ausprägung einer Anforderung wird als Kriterium bezeichnet.
Wo sich Kriterien gegenseitig bedingen oder in vergleichbarem Mass gefordert sind, werden diese kombiniert in einem Kriteriensatz zusammengefasst. Ist dies nicht möglich oder zweckmässig, werden die Kriterien einzeln aufgeführt.

[1]SCHWARZ PETER, PURTSCHERT ROBERT, GIROUD CHARLES, SCHAUER REINBERT: Das Freiburger Management Modell für Nonprofit-Organisationen. 5. Auflage. Bern 2005, S. 136

Wirkungsnachweis

• Leitbild	• Konzept zur Alltagsgestaltung und Aktivierung
• Pflege- und Betreuungskonzept	• Zusammenarbeitsregelung mit Ärztinnen und Ärzten
• Konzept zu Palliative Care	• Verpflegungskonzept
• Konzeptionelle Vorgaben zu freiheitsbeschränkenden Massnahmen	• Hauswirtschaftskonzept
• Konzeptionelle Vorgaben zur Sterbebegleitung und zum Todesfall	• Sicherheitskonzept
• Vorgaben zur Medikamentenverwaltung	• Hygienekonzept

Wirkungsnachweis

0101C03

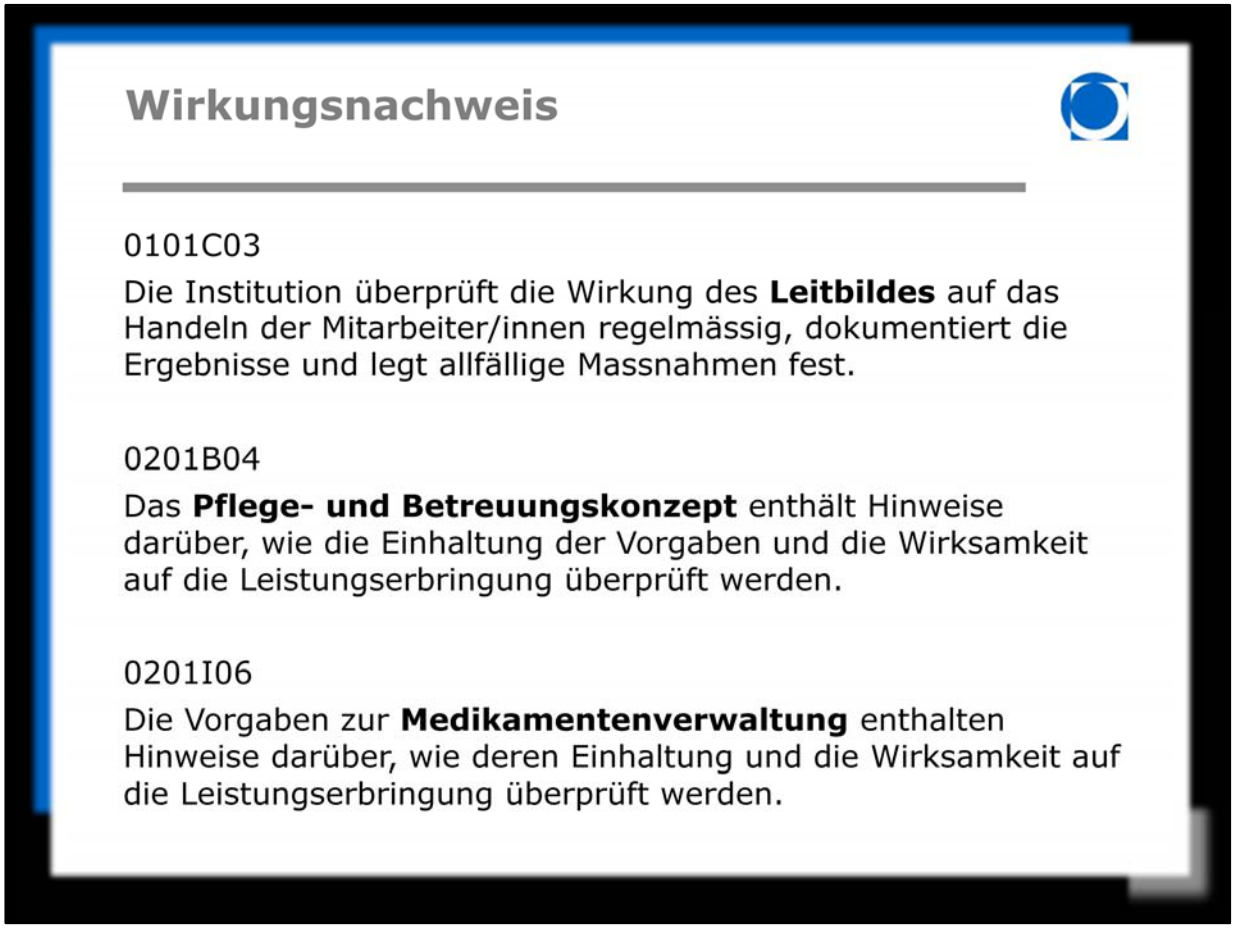
Die Institution überprüft die Wirkung des **Leitbildes** auf das Handeln der Mitarbeiter/innen regelmässig, dokumentiert die Ergebnisse und legt allfällige Massnahmen fest.

0201B04

Das **Pflege- und Betreuungskonzept** enthält Hinweise darüber, wie die Einhaltung der Vorgaben und die Wirksamkeit auf die Leistungserbringung überprüft werden.

0201I06

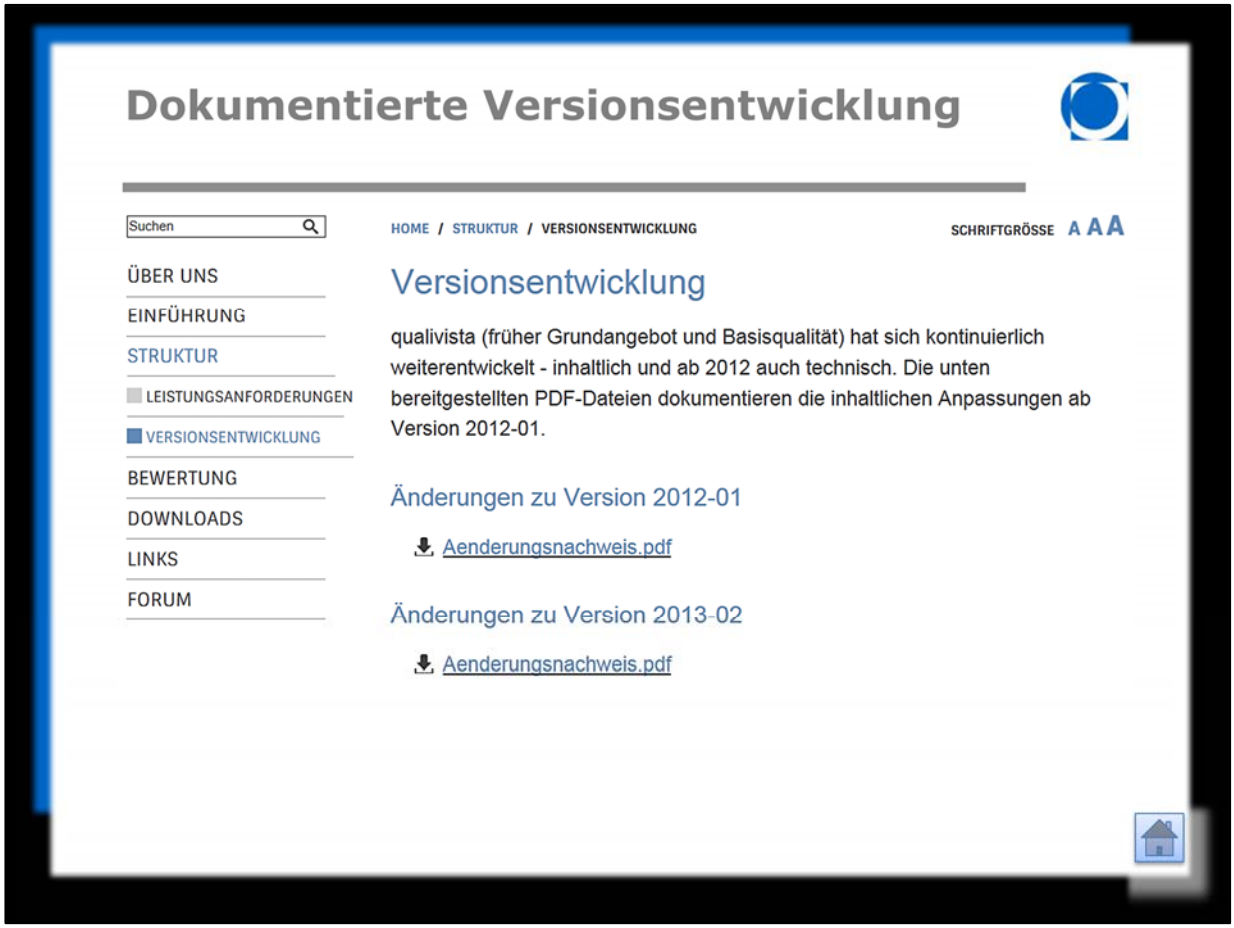
Die Vorgaben zur **Medikamentenverwaltung** enthalten Hinweise darüber, wie deren Einhaltung und die Wirksamkeit auf die Leistungserbringung überprüft werden.

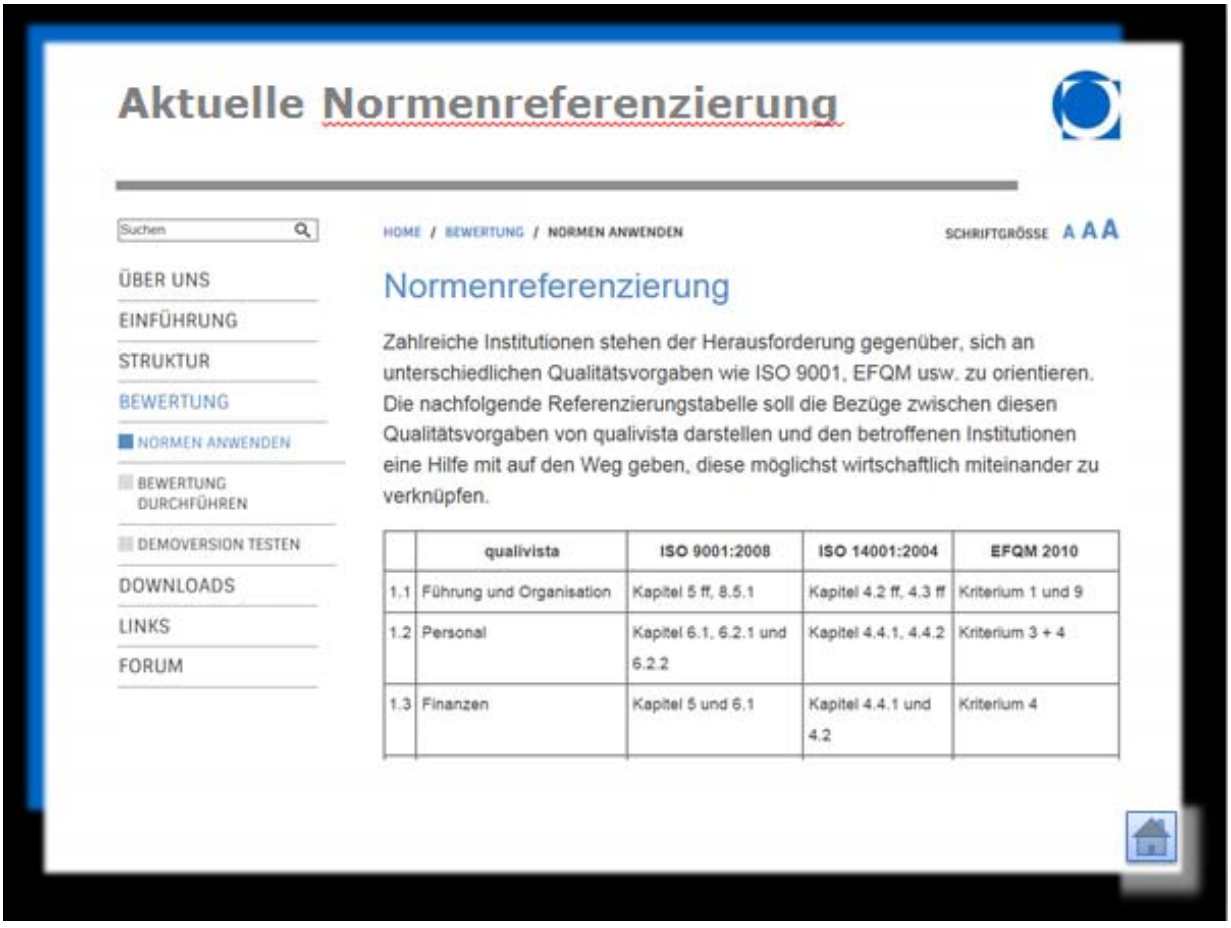

Wirkungsnachweis
0101C03
Die Institution überprüft die Wirkung des **Leitbildes** auf das Handeln der Mitarbeiter/innen regelmässig, dokumentiert die Ergebnisse und legt allfällige Massnahmen fest.
0201B04
Das **Pflege- und Betreuungskonzept** enthält Hinweise darüber, wie die Einhaltung der Vorgaben und die Wirksamkeit auf die Leistungserbringung überprüft werden.
0201I06
Die Vorgaben zur **Medikamentenverwaltung** enthalten Hinweise darüber, wie deren Einhaltung und die Wirksamkeit auf die Leistungserbringung überprüft werden.

Notizen

Selbst- und Fremdbewertung
qualivista
EIN Instrument für…
… Normenvorgabe
… Normenentwicklung
… Selbstbewertung
… Fremdbewertung
… Auditbericht
… alle angeschlossenen Kantone
Optional als auch für ein Reporting einsetzbar.

Notizen



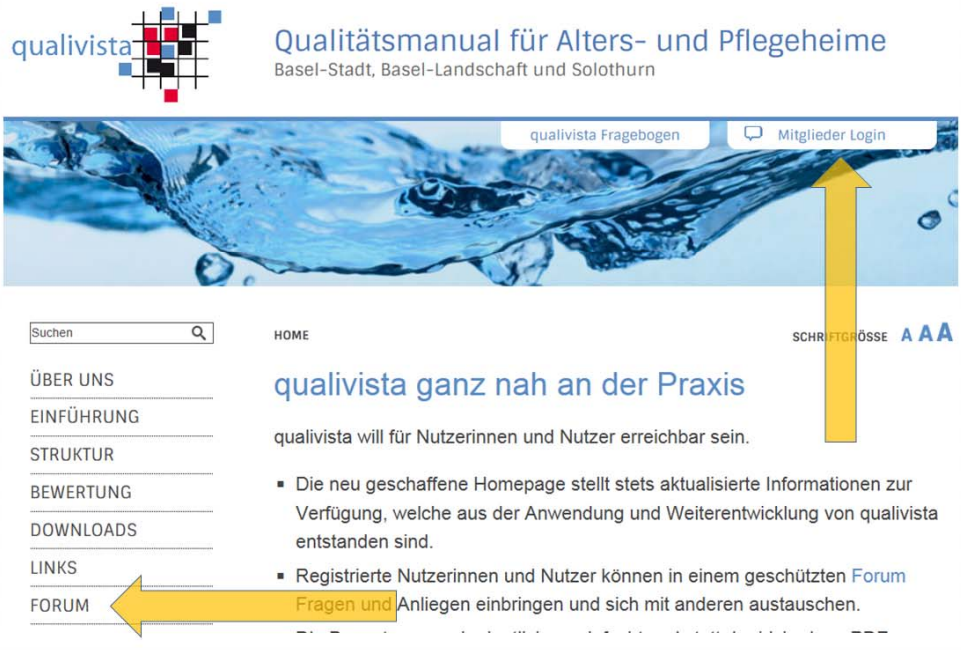


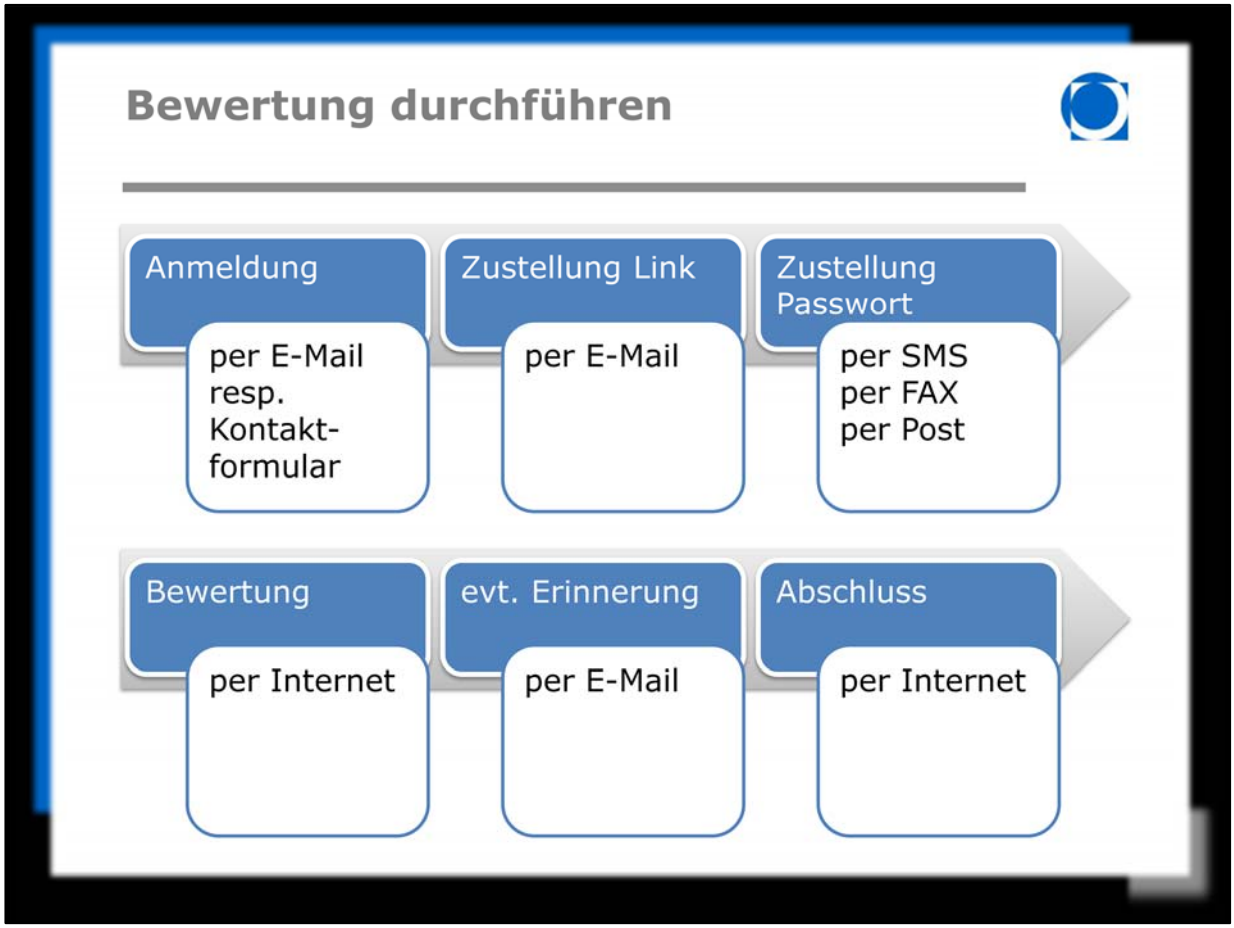
	qualivista	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	EFQM 2010
1.1	Führung und Organisation	Kapitel 5 ff, 8.5.1	Kapitel 4.2 ff, 4.3 ff	Kriterium 1 und 9
1.2	Personal	Kapitel 6.1, 6.2.1 und 6.2.2	Kapitel 4.4.1, 4.4.2	Kriterium 3 + 4
1.3	Finanzen	Kapitel 5 und 6.1	Kapitel 4.4.1 und 4.2	Kriterium 4

Demo- und Vollversion

Demoversion	Vollversion
• erreichbar für alle Interessierten	• erreichbar nur für Verbandmitglieder
• Bereitstellung als Auszug der Online-Bewertung	• Bereitstellung entsprechend festgelegtem Vorgehen
• Zugang über entsprechenden Link auf www.qualivista.ch	• Zugang über Freigabelink und Passwort
• keine Speicher- und Auswertungsmöglichkeiten	• Zwischenspeichern und Finalisierung durch Beant-wortung der Abschlussfrage
	• Auswertungsnachweis als PDF und Excel
	• optionale Teilnahme an Best Practice

Mitglieder-Forum





Anmeldung

Die betreffende Institution beantragt die Zustellung eines Zugangsschlüssels per E-Mail an die qualivista-Redaktion (E-Mail) oder über das Kontaktformular. Darin anzugeben ist die gewünschte Bewertungsperiode, die E-Mailadresse der Institution und die Postadresse (inkl. Name und Vorname der Empfängerin/des Empfängers), an welche der Zugangsschlüssel verschickt werden soll. Die Bewertung kann mehrmals, gemäss Kriterium 0101D05 jedoch mind. einmal innerhalb von drei Jahren durchgeführt werden.

Zustellung Link

Die qualivista-Redaktion stellt der betreffenden Institution den Link zur beantragten Bewertung zusammen mit einer Einladung als E-Mail zu.

Zustellung Passwort

Die qualivista-Redaktion verschickt den Zugangsschlüssel innert Wochenfrist an die von der Institution gewünschten Postadresse. Die jeweilige Institution muss ab diesem Zeitpunkt selbst sicherstellen, dass der Zugangsschlüssel nur autorisierten Personen zur Verfügung steht.

Bewertung

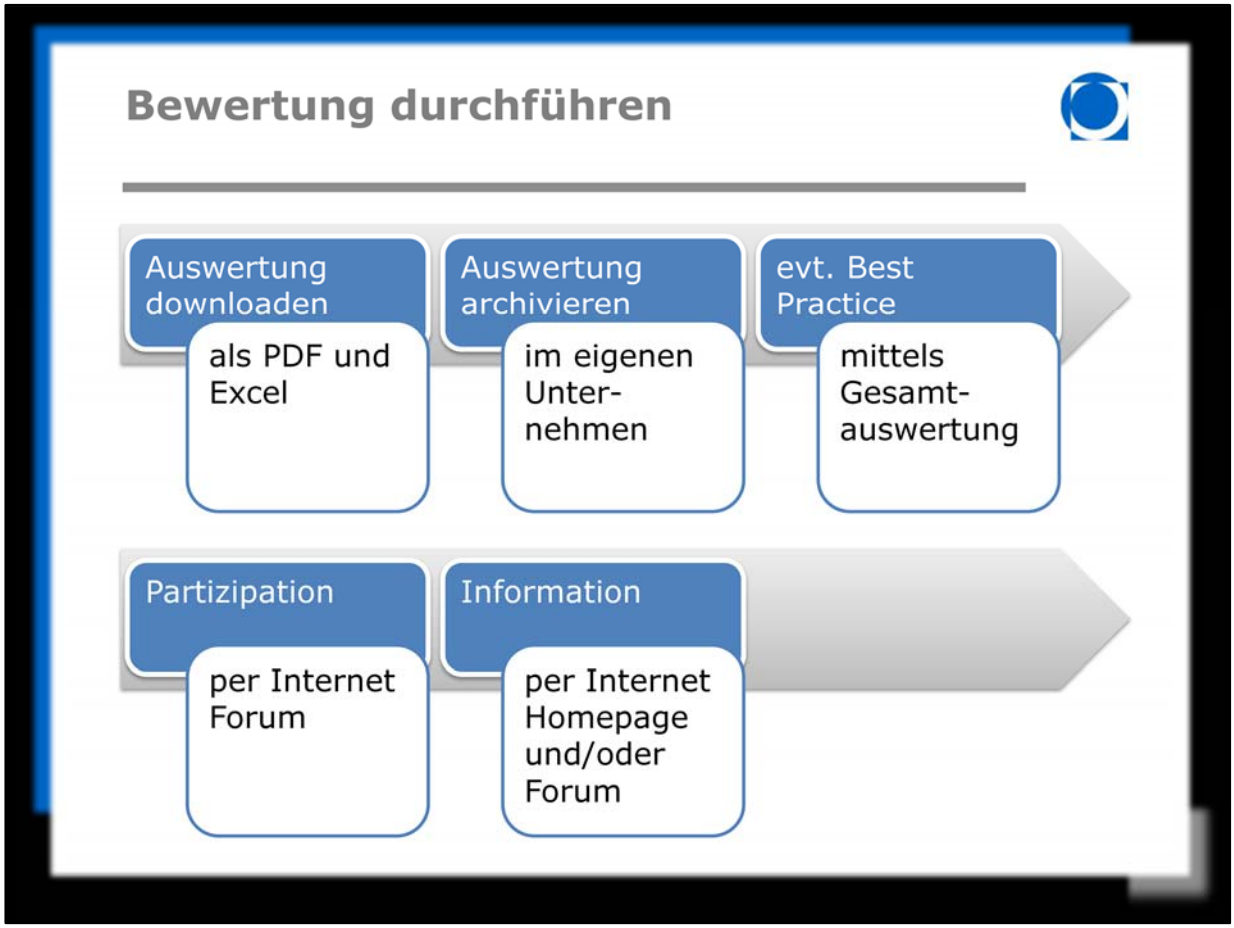
Die Bewertung kann unterbrochen, zwischengespeichert und später wieder aufgenommen werden. Die Bewertungsbereiche können bei jedem Zugang entsprechend dem aktuellen Bedarf selektiert werden. Eine Anleitung befindet sich im Downloadbereich von www.qualivista.ch.

Erinnerung

Nähert sich die Gültigkeitsdauer des Zugangsschlüssels dem Ende, wird eine Erinnerungsmail zugestellt. Ein Verlängerung muss mind. zwei Wochen vor Ablauf der Gültigkeitsdauer schriftlich in Form einer E-Mail bei der qualivista-Redaktion beantragt werden. Ohne entsprechenden Antrag wird die qualivista-Bewertung automatisch gesperrt und als nicht finalisierte Bewertung gelöscht.

Abschluss

Die Finalisierung der Bewertung erfolgt mit Beantwortung der letzten Freigabefrage, welche in der Regel durch die Geschäfts- oder Qualitätsleitung bearbeitet wird.



Auswertung downloaden

Nach Beantwortung der Freigabefrage wird vom System automatisch eine verdichtete PDF-Auswertung und eine offene Excel-Version (Rohdaten) erstellt und der freigebenden Person als Downloadlink zur Verfügung gestellt. Die Aufbewahrungspflicht dieser Dokumente liegt bei der betreffenden Institution. Eine nachträgliche Bearbeitung einer finalisierten Bewertung ist nicht mehr möglich.

Auswertung archivieren

Die Archivierung der Downloads sind im Verantwortungsbereich der jeweiligen Institution und erfolgt nach deren internen Vorgaben der Nachweisdokumentation.

Best Practice

Über die Teilnahme an Best Practice entscheidet die betreffende Institution bereits während der Bewertung. Die Ergebnisse und Kontaktdaten aller teilnehmenden Institutionen werden nach Abschluss einer Erhebungsphase transparent als Excel-Rohdatenauswertung verschickt. Die teilnehmenden Institutionen können so bei entsprechendem Interesse direkt miteinander Kontakt aufnehmen. Best Practice erfolgt immer nur innerhalb eines Trägerkantons.

Partizipation

Bedienung wie auch Inhalt von qualivista entwickelt sich mit den Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer. Diese sind deshalb eingeladen, sich über das Forum zu beteiligen und von den Beiträgen anderer Teilnehmer/innen unterstützen zu lassen.

Information

Die Homepage und das Forum präsentiert stets aktualisierte Informationen rund um qualivista.