concret

we care for quality

Die Qualität der Pflege sichtbar machen

Swiss Care Excellence Certificate

Wissen Sie, woran gute Pflegequalität sichtbar ist?

Gute Pflegequalität ist eine Voraussetzung für die Sicherheit und das Wohlbefinden der Bewohner / Klienten / Patienten* und schafft Vertrauen in die Institutionen. Mit den Indikatoren des Swiss Care Excellence Certificate (SCEC) sind transparente und eindeutige Qualitätsanforderungen für den Pflegedienst des Akut-, Langzeit- und Spitexbereichs definiert. Damit wird die Pflegequalität messbar und die Institution kann jederzeit ausweisen, woran die gute Qualität der Pflege sichtbar ist.

Der Nutzen von Swiss Care Excellence Certificate für Ihre Institution

- die Sicherheit der Bewohner/Klienten/Patienten steht im Zentrum
- der Stand der Qualität kann jederzeit ausgewiesen werden
- das Qualitätsniveau wird kontinuierlich verbessert
- der Wettbewerbsvorteil durch das gute Image in der Öffentlichkeit
- die Attraktivität des Arbeitgebers für qualifiziertes Pflegepersonal
- das Vertrauen der Bewohner/Klienten/Patienten und ihren Angehörigen wird gestärkt
- die Professionalität und Beliebtheit als Ausbildungsstandort
- die Prozessoptimierungen wirken kostensparend

Die concret

Die concret AG wurde 1993 als unabhängige Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagement-Systeme in der Pflege gegründet. Sie ist von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle des Staatssekretariats für Wirtschaft akkreditiert, was die Unabhängigkeit und Fachlichkeit der Zertifizierungsstelle garantiert. Alle Auditorinnen der concret AG verfügen über einen pflegefachlichen Hintergrund mit unterschiedlichen Fachweiterbildungen und Spezialisierungen.

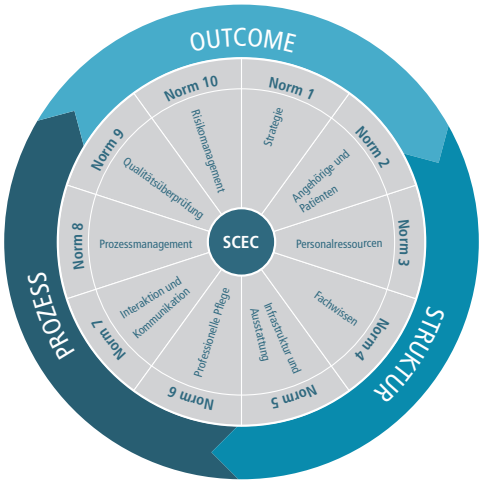
Die Zertifizierung mit Swiss Care Excellence Certificate

Mit der wissenschaftlich fundierten und ressourcenschonenden Methode des Swiss Care Excellence Certificate wird die Kerndienstleistung Pflege gemessen, bewertet und ausgewiesen. Die Zertifizierung durch concret bestätigt, dass die Institution ein professionelles und auf die Besonderheiten der Bewohner, Klienten und Patienten ausgerichtetes Qualitätsmanagementsystem für den Pflegedienst implementiert hat und dieses im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aktiv bewirtschaftet.

Die Grundlagen des Swiss Care Excellence Certificate

Das Swiss Care Excellence Certificate wurde in Zusammenarbeit mit dem Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie der ZHAW[1] und der Abteilung angewandte Forschung und Entwicklung Pflege des Departements Gesundheit der BFH[2] entwickelt. Die Indikatoren des SCEC basieren auf der Zürcher Version des «Quality of Health Outcome Model»[3].

SCEC-Normenkreis



Das Verfahren basiert auf 10 Normen, welche pflegespezifische, überprüf- und messbare Indikatoren enthalten.

Die Methode beruht auf Basis- und Leistungsindikatoren. Die Erfüllung der Basisindikatoren ist Voraussetzung für die Zertifizierung. Die Leistungsindikatoren sind Wegweiser zur Erreichung eines Excellence Scores. Das System der Excellence motiviert die Institutionen und ihre Mitarbeitenden sich nach der Zertifizierung auf der Basisstufe kontinuierlich weiterzuentwickeln und ermöglicht es darüber hinaus, sich mittels Benchmark mit anderen Leistungserbringern zu vergleichen.

*Wo möglich wird eine geschlechtsneutrale Schreibform verwendet. Ansonsten wird auf die geschlechtsbezogene Formulierung aus Gründen der Lesbarkeit verzichtet. Die männliche Form gilt auch für die weibliche und umgekehrt.

Das Zertifizierungsverfahren

Das Zertifizierungsverfahren besteht aus mehreren Phasen. In jeder Phase wird ein Audit auf der Grundlage der SCEC-Indikatoren durchgeführt.

Das Voraudit > ist eine Standortbestimmung auf der Grundlage der Basisindikatoren und kann auch ohne nachfolgende Zertifizierung durchgeführt werden. Die identifizierten Stärken und Lücken in den Basisindikatoren zeigen der Institution den konkreten Handlungsbedarf im Aufbau eines Qualitätsmanagements auf. Das Voraudit ist Grundlage für die Zertifizierung.

Das Zertifizierungsaudit > wird durchgeführt sobald die im Rahmen des Voraudits identifizierten Lücken in den Basisindikatoren bearbeitet sind. Nebst den Basisindikatoren werden auch die Leistungsindikatoren beurteilt und ein Excellence-Score wird ermittelt. Dieser ermöglicht einen internen und/oder externen Benchmark.

Die Überwachungsaudits > werden in den folgenden zwei Jahren nach der Zertifizierung durchgeführt und dienen der Aufrechterhaltung der Zertifizierung. Dabei wird der Erhalt des Qualitätsniveaus in den Basisindikatoren beurteilt.

Das Rezertifizierungsaudit > wird im dritten Jahr nach der Erstzertifizierung durchgeführt und dient der Erneuerung der Zertifizierung. Damit wird die Motivation zur Aufrechterhaltung und kontinuierlichen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement Pflege gefördert und belohnt.

Die Audits werden ressourcenschonend d.h. mit möglichst geringem zeitlichen Aufwand für die Institution und mit zweckmässigen Hilfsmitteln durchgeführt.

Abbildung Zertifizierungszyklus auf Folgeseiten

Die methodische Vorgehensweise

Am Anfang des Verfahrens steht eine Selbstbeurteilung durch die Verantwortlichen der Institution mit benutzerfreundlichen Unterlagen. Im Audit finden Gespräche mit den Verantwortlichen und mit Mitarbeitenden statt. Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse, mittels Beobachtungen vor Ort und Stichproben von Pflegedokumentationen, werden die Indikatoren bewertet. Die Auswahl und Anzahl der zu auditierenden Organisationseinheiten[4] einer Institution basiert auf einem wissenschaftlich fundierten Verfahren.

Weitere Dienstleistungen der concret

Für Institutionen, welche punktuelle Unterstützung zu Themen von Qualitätsmanagement und Pflegequalität benötigen, stehen folgende Angebote zur Verfügung:

- Durchführung von Audits auf der Grundlage individuell ausgewählter SCEC-Kriterien.
- Support / Beratungen beim Aufbau und der Implementierung eines Qualitätsmanagements-Systems oder bei der Implementierung von einzelnen qualitätssichernden Massnahmen.
- Beratung zur Optimierung von Arbeitsabläufen (Lean-Management).
- Schulungen zu Themen wie: Qualitätsmanagement, Pflegequalität, Pflegeprozess/Pflegedokumentation, fachlichen Vorgaben etc.
- Durchführung von Audits im Auftrag von Behörden oder Verbänden.

---

[1] Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften
[2] Berner Fachhochschule
[3] Schmid-Büchi, et al. (2008). Das auf Basis des «Quality of Health Outcome Model» (QHOM) entwickelte Zürcher Pflege-Qualitätsmodell. Eine neue Perspektive zur Messung der Pflegequalität. Pflege, 21 (5), 309–317
[4] Wohnbereich/Wohngruppe, Stützpunkt/Standort/Fachstelle, Station/Abteilung

Zertifizierungszyklus

		Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 1
Voraudit	Zertifizierungsaudit	Überwachungsaudit	Überwachungsaudit	Rezertifizierungsaudit	Überwachungsaudit
Voraudit im Sinne einer Standortbestimmung auf der Grundlage der SCEC Basisindikatoren zum Aufbau eines Qualitätsmanagement-systems. Kann auch ohne nachfolgende Zertifizierung durchgeführt werden.	Beurteilung des Qualitäts-management-Systems auf der Grundlage der SCEC Basis- und Leistungsindikatoren. Ermittlung des Excellence-Scores und Möglichkeit zum internen und/oder externen Benchmark. Anforderungen: Basisindikatoren sind erfüllt.	Erhalt des Qualitätsniveaus auf Stufe Zertifizierung. Anforderungen: – Basisindikatoren bleiben erfüllt – Relevante Veränderungen und deren Auswirkungen auf das Qualitätsmanage-mentsystem sind erörtert.	Erhalt des Qualitätsniveaus auf Stufe Zertifizierung. Anforderungen: – Basisindikatoren bleiben erfüllt – Relevante Veränderungen und deren Auswirkungen auf das Qualitätsmanage-mentsystem sind erörtert.	Beurteilung des Qualitäts-management-Systems auf der Grundlage der SCEC Basis- und Leistungsindikatoren. Ermittlung des Excellence-Scores und Möglichkeit zum internen und/oder externen Benchmark. Anforderungen: Basisindikatoren sind erfüllt.	Erhalt des Qualitätsniveaus auf Stufe Zertifizierung. Anforderungen: – Basisindikatoren bleiben erfüllt – Relevante Veränderungen und deren Auswirkungen auf das Qualitätsmanage-mentsystem sind erörtert.
↓ Massnahmenplan	↓ Zertifizierung, Auditbericht	↓ Erhalt der Zertifizierung, Auditbericht	↓ Erhalt der Zertifizierung, Auditbericht	↓ Erneuerung der Zertifizierung, Auditbericht	↓ Erhalt der Zertifizierung, Auditbericht

Swiss Care Excellence Certificate ist:

- pflegespezifisch
- wissenschaftlich fundiert
- massgeschneidert auf Pflegeheime, Spitex und Spitäler/Kliniken
- ressourcenschonend mit einem kundenfreundlichen Auditverfahren und einfachen Tools
- anschlussfähig durch Komplementarität zu anderen Zertifizierungen
- motivierend, da der Anreiz zur kontinuierlichen Weiterentwicklung vorhanden ist

concret AG
Effingerstrasse 25
3008 Bern

+41 31 302 86 86
info@concret-ag.ch
concret-ag.ch