



Jahresbericht 2021



Inhalt

1. Einführung Präsidentin.....	3
2. Bericht der Geschäftsführerin	4
2.1. Die Nachfrage nach dem Swiss Care Excellence Certificate steigt weiterhin.....	4
2.2. Pilot-Audits im Kanton Aargau	4
2.3. Unterstützung für die Pflegenden	4
2.4. Qualitätsverträge	4
2.5. concret und die Menschen dahinter.....	5
3. concret in den Medien	6
4. Ausblick auf das kommende Jahr	7
5. (Re-)Zertifizierungen	8
6. concret – Gremien und Geschäftsstelle	9
6.1. Verwaltungsrat	9
6.2. Geschäftsstelle.....	9
6.3. Fachlicher Beirat	9
6.4. Review.....	9

1. Einführung Präsidentin

Das 2021 stand ganz im Zeichen der Pflege und dies nicht nur für die concret, sondern auch in der politischen Auseinandersetzung. Mit dem klaren Ja zur Pflegeinitiative machte das Stimmvolk deutlich, dass es im ach so teuren Gesundheitswesen eine gute, sichtbare und messbare Pflegequalität erwartet. Ein weiteres Zeichen Richtung Qualität im Gesundheitswesen setzte das Bundesamt für Gesundheit BAG mit der Umsetzung des Qualitätsartikels und der Einsetzung der Qualitätskommission. Wenn das keine guten Zeichen für die concret AG sind, was dann? Doch ganz so einfach sieht es in der Praxis nicht aus, denn Qualität hat ihren Preis und hier beginnen auch schon die ersten Probleme. Die Anforderungen, die an die Betriebe gestellt werden, stehen nicht im Verhältnis zum Preis den sie für ihre Leistungen erhalten und so erleben wir immer wieder, dass Qualitätsprojekte, auf Grund des sehr engen Budgetrahmens, nicht umgesetzt werden können. Das ist nicht nur für uns als concret bedauerlich, nein dies ist ebenso bedauerlich für die Patient:innen und die Pflegenden in der Praxis. Gepaart mit den hohen zusätzlichen Kosten durch die Pandemie, bleiben wichtige Aufgaben im Bereich der Pflege leider auf der Strecke. Trotz diesen eher schwierigen Rahmenbedingungen freuen wir uns, dass viele Organisationen erkannt haben, dass es sich lohnt in Qualität zu investieren. Sie wissen, dass im grossen Wettbewerb um ausgebildetes Pflegepersonal letztlich die Arbeitgeber punkten, welche auf Pflegequalität setzen. Nicht nur der Lohn oder die Arbeitszeiten machen ein gutes Arbeitsklima aus, sondern es sind die gut gepflegten und zufriedenen Patient:innen, welche den Beruf der Pflege attraktiv machen.

Mit diesen Überlegungen zur Situation der Pflegequalität im Gesundheitswesen verabschiede ich mich nach 10 Jahre als Präsidentin des Verwaltungsrates der concret. Es waren zehn herausfordernde, spannende und sinnvolle Jahre, die ich in meiner Biografie nicht missen möchte. Ich konnte in all diesen Jahren auf eine herausragende Zusammenarbeit mit unserer Geschäftsführerin und Inhaberin Elsbeth Luginbühl zählen. Sie ist es, die sich mit Leidenschaft für die concret einsetzt und ihr gilt mein allergrösster Dank und Respekt. Mitgetragen haben mich aber auch die Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat. Sie haben auch in schwierigen Zeiten ihre Überzeugung von der Notwendigkeit unseres Angebotes im Gesundheitswesen nie verloren.

Der concret wünsche ich, dass viele weitere Institutionen den Mehrwert einer sichtbaren Pflegequalität erleben werden und dass die Qualität im Gesundheitswesen sich nicht nur auf einzelne Leistungen beschränkt, sondern an der Versorgung als Ganzes orientiert.

2. Bericht der Geschäftsführerin

2.1. Die Nachfrage nach dem Swiss Care Excellence Certificate steigt weiterhin

Die Pandemie und ihre Auswirkungen auf das Gesundheitswesen waren auch im 2021 eine grosse Herausforderung. Umso erfreulicher ist die Tatsache, dass trotzdem zahlreiche Betriebe im 2021 ein Voraudit durchführten und damit in den Zertifizierungsprozess mit «Swiss Care Excellence Certificate» starteten. Dabei fällt auf, dass von den Versorgungsbereichen her, zahlreiche Anfragen von Spitex-Organisationen an uns gelangen.

Ebenfalls sehr erfreulich waren die Ergebnisse der planmässig durchgeführten Audits. Trotz Krise hielten die von concret zertifizierten Organisationen mehrheitlich ihr Qualitätsniveau. Dies ist keine Selbstverständlichkeit, da die Zertifizierung freiwillig erfolgt und über die geltenden behördlichen Bestimmungen hinausgeht. Es zeugt daher von hohem Commitment und viel Engagement für die Pflegearbeit, die den Patient:innen, Klient:innen und Bewohnenden in der ganzen Schweiz zu Gute kommt.

2.2. Pilot-Audits im Kanton Aargau

Im 2021 wurden auf der Grundlage der «Aargauer Q-Care Indikatoren», welche auf Swiss Care Excellence Certificate basieren, Pilotaudits in vier Spitex-Organisationen durchgeführt. Ab 2022 werden die kantonalen Audits nach dem neuen Verfahren in den Regelbetrieb überführt. Wir sind überzeugt, dass die Leistungserbringer im Kanton Aargau durch mehr Eigenverantwortung und den unterstützenden Rückmeldungen vom neuen Verfahren profitieren werden. Darüber hinaus profitieren auch die Klient:innen im Kanton Aargau von auditierten Leistungserbringern durch regelmässige Kontrollen sicherheitsrelevanter und pflegespezifischer Themen vor Ort.

2.3. Unterstützung für die Pflegenden

Die concret führte auch im 2021 neben Audits Projekte nach den Bedürfnissen der Leistungserbringer durch. So konzipierte die concret zusammen mit einem Partnerunternehmen ein digitales Austauschforum für die Pflegenden eines Kantonsspitals. Die Pflegenden konnten unverbindlich daran teilnehmen und über ihre Erfahrungen und Befindlichkeiten während der COVID-Pandemie berichten. Ausgehend von den gesammelten Ergebnissen wurden aus Qualitätssicht Empfehlungen für Anpassungen in Strukturen und Prozessen formuliert. Dabei zeigte sich, dass gerade in herausfordernden Zeiten, Unterstützungsangebote für die Mitarbeitende zentral für deren Bindung an den Betrieb ist. Gerade auch niederschwellige Angebote, an denen die Pflegenden einfach teilnehmen können sind gefragt.

2.4. Qualitätsverträge

Die concret begrüsst grundsätzlich die Absicht des Bundes, Massnahmen zur Förderung der Qualität umzusetzen. Vertretungen der concret nahmen denn auch an den Austausch-Sitzungen des BAG teil, in denen die Qualitätsstrategie und die Qualitätsziele diskutiert wurden. Dabei war und ist das Credo der concret, dass die Massnahmen für alle Beteiligten einen Nutzen bringen müssen. In Gesprächen mit Vertretungen der Krankenversicherern, Verbänden und der Eidgenössischen Qualitätskommission hat die concret aufgezeigt, welche hohe Qualität die von concret zertifizierten Institutionen, aber auch die Leistungserbringer im Kanton Aargau mit den behördlichen Audits erbringen. Entsprechend setzt sich concret dafür

ein, dass diese Organisationen von weiteren Massnahmen der Qualitätssicherung zu entbinden sind.

2.5. concret und die Menschen dahinter

Als Geschäftsführerin und Auditorin bin ich an vorderster Front bei den Leistungserbringern – unseren Kunden. Für den reibungslosen Ablauf der Audits sind aufwendige Vor- und Nacharbeiten notwendig. Dafür und für die ständigen Optimierungen und Weiterentwicklung ist das Team auf der Geschäftsstelle verantwortlich, Es sind dies Luca Müller und Nitha Robinson, welche mit ihrer betriebswirtschaftlichen Fachexpertise aktiv mitgestalten und helfen, wichtige Weichen zukunftsgerichtet zu stellen. Ihnen gebührt ein grosses Dankeschön für ihre Arbeit und die inspirierende Zusammenarbeit. Aber auch allen Auditorinnen, sowie den Mitgliedern des Verwaltungsrats und des fachlichen Beirats danke ich für die grosse Unterstützung im 2021. Der Abschied von unserer langjährigen VR-Präsidentin Elsbeth Wandeler wird mir sehr schwerfallen. Sie hat mich und die concret in allen, noch so herausfordernden Situationen aktiv und positiv unterstützt. Sie war mir über all die Jahre die wichtigste Sparring Partnerin. Dafür bin ich ihr sehr dankbar.

3. concret in den Medien

Die concret war auch im 2021 in verschiedenen Medienberichten vertreten. Gerne machen wir einen Rückblick mit ausgewählten Berichten.

	<h4>Mittendrin</h4> <p>Was ist gute Pflegequalität und wie wird ein Arbeitgeber durch eine Zertifizierung attraktiver für das Personal? Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin der concret, wurde zu diesen und weiteren Themen befragt. Entstanden ist ein spannender Bericht über Pflegequalität und darüber hinaus.</p> <p>→ Bericht lesen</p>
	<h4>Spitex-Magazin</h4> <p>Der Bericht erzählt den Weg der Spitex Wasseramt zum Swiss Care Excellence Certificate. Thematisiert werden dabei unter anderem, was Qualitätsmanagement Pflege ist und welche Stolpersteine und Erfolge der Weg zur Zertifizierung mit sich bringen.</p> <p>→ Bericht lesen</p>
	<h4>Spitex-Report</h4> <p>Der Spitex-Report hat sich in einem ausführlichen Interview mit dem Verfahren des Kantons Aargau auseinandergesetzt. Elsbeth Luginbühl beantwortete Fragen zum Verfahren und der Anwendung der «Aargauer Q-Care Indikatoren» und wie die Spitex-Organisationen des Kantons Aargau vom neuen Verfahren profitieren werden.</p> <p>→ Bericht lesen</p>

4. Ausblick auf das kommende Jahr

Auch das kommende Jahr bietet viele Herausforderungen, spannende Momente und zu erreichende Meilensteine. Ein für uns besonders wichtiges Datum ist der 9. November 2022. An diesem Tag findet der erste «concret day» statt. Wir wollen diesen Tag den Praktiker:innen widmen und Ihnen dort den Austausch und das Kennenlernen ermöglichen. Ein detailliertes Programm folgt noch im Juni. Bleiben Sie informiert und folgen Sie unseren Social-Media-Kanälen oder besuchen Sie unsere Website.



[instagram.com/concret_ag/](https://www.instagram.com/concret_ag/)



[linkedin.com/company/concret-ag](https://www.linkedin.com/company/concret-ag)



[concret-ag.ch](https://www.concret-ag.ch)

5. (Re-)Zertifizierungen

Institution	Geltungsbereich	Re- / Zert.- Datum	Gültigkeit bis
kispex Kinder-Spitex Kanton Zürich	Einsatzgebiet 1 Einsatzgebiet 2 Einsatzgebiet 3"	20.01.2022	19.01.2025
Spital Affoltern	A1: Akutgeriatrie A2: Allgemeine und Private Station für Chirurgie, Medizin und Schmerzpatienten M1: Mutter und Kind Behandlung L1: Akutpsychiatrie L3: Akutgeriatrie Spezialstation	13.11.2021	12.11.2024
Alterszentrum Sumiswald AG	A1 A3 C1 C2 D1	28.08.2021	27.08.2024
Stiftung Joël Kinderspitex Schweiz	Region 1 Region 2 Region 3 Region 4	19.07.2021	18.07.2024
Spitex Region Thun AG	Stützpunkt Süd Stützpunkt West und Nord Stützpunkt Spiez Stützpunkt Sigriswil Palliativ Care Psychosoziale Betreuung und Demenzbegleitung	27.06.2021	26.06.2024

Weitere Informationen über die von concret zertifizierten Institutionen, erhalten Sie online unter → www.concret-ag.ch.

6. concret – Gremien und Geschäftsstelle

6.1. Verwaltungsrat

Elsbeth Wandeler	Präsidentin
Stefan Kaufmann	Vize-Präsident
Florian Liberatore	Mitglied
Elsbeth Betschon	Mitglied
Elsbeth Luginbühl	Mitglied

6.2. Geschäftsstelle

Elsbeth Luginbühl	Geschäftsführerin / Auditorin
Luca Müller	Verantwortlicher QM und Weiterentwicklung
Nitharsini Robinson	Mitarbeiterin Administration
Andrea Weber	Auditorin
Annagun von Reding	Auditorin
Nadine Wiesli	Auditorin
Janina Koch	Auditorin
Annina Sahli	Fachexpertin / Auditorin
Noémie Antener	Fachexpertin / Auditorin

6.3. Fachlicher Beirat

Sabine Hahn	Leiterin Fachbereich Pflege und angewandte Forschung & Entwicklung Pflege, Berner Fachhochschule
David Schwappach	Direktor, Stiftung für Patientensicherheit Schweiz
Heidrun Gattinger	Institutsleitung, IPW Institut für Angewandte Pflegewissenschaft, Ostschweizer Fachhochschule
Florian Liberatore	Stv. Leiter Management im Gesundheitswesen, ZHAW, School of Management and Law
Gerhard Leu	EFQM Master Assessor

6.4. Review

Sabine Hahn	Leiterin Fachbereich Pflege und angewandte Forschung & Entwicklung Pflege, Berner Fachhochschule
Franziska Zúñiga	MSN, RN, Pflegewissenschaft - Nursing Science (INS), Basel

