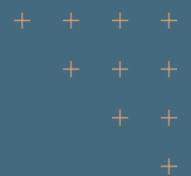




Jahresbericht 2022



Inhalt

1. Einführung Präsident	3
2. Bericht der Geschäftsführerin	4
2.1. Eine Ära geht zu Ende - Wechsel im Präsidium des Verwaltungsrates.....	4
2.2. Fachkräftemangel und Qualität	4
2.3. Pilot-Audits Kanton Graubünden.....	4
2.4 Der erste concret day	5
2.5 Danke an die Menschen bei concret	5
3. concret in den Medien	6
4. Re- und Erst-Zertifizierungen	7
5. concret – Gremien und Geschäftsstelle	8
5.1. Verwaltungsrat	8
5.2. Mitarbeitende	8
5.3. Wissenschaftlicher Beirat	9
5.4 Review der Auditberichte.....	9

1. Einführung Präsident

Als neuer Verwaltungspräsident bin ich seit vergangenem Jahr bereits tatkräftig dabei, die concret AG auf ihrem Wachstumsweg mit meiner Kompetenz als Gesundheitsökonom strategisch zu unterstützen. Aber wie passt das zusammen Ökonomie und Qualitätsmanagement Pflege? Ich meine sehr gut sogar. Denn der Aufbau, die Zertifizierung und Weiterentwicklung der Qualitätsmanagementsysteme in der Pflege sind nicht wie oft von Geschäftsleitungen von Institutionen angenommen, lästige, zeit- und ressourcenaufwändige Projekte, die höchstens in guten Zeiten finanzierbar und umsetzbar sind. Nein, im Gegenteil, in der gegenwärtigen Situation mit Fachkräftemangel in der Pflege, gemischten Teams aus Festangestellten, Pool-, und Temporärmitarbeitenden ist ein gutes Qualitätsmanagement die Konstante, die Ruhe in die Prozesse und den Alltag bringt und gemischten Teams ein effektives, standardisiertes Arbeiten ermöglicht. Mit einer Zertifizierung nach dem Swiss Care Excellence Certificate (SCEC) kann das gute Qualitätsmanagement Pflege nach aussen sichtbar gemacht werden. Vor allem in der Rekrutierung neuer Pflegefachpersonen kann das Zertifikat dann den Unterschied zu anderen Institutionen machen und dazu führen, dass man als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen wird, bei dem Qualität in der Pflege ernst genommen wird. Aber auch bei Patient:innen/Klient:innen/Bewohner:innen und Angehörigen wächst die Aufmerksamkeit, wie es denn mit der Qualität der Pflege in verschiedenen Institutionen aussieht, nachdem der Pflegemangel in den Medien hochpräsent ist. Und zu guter Letzt decken sich die Vorgaben des SCEC mit vielen angedachten Qualitätskriterien, die z. B. in der Spitex, bei den Qualitätsverträgen angedacht sind.

Nach einem erfolgreichen vergangenem Geschäftsjahr 2022 sehe ich die Firma als Lösungsanbieter im Bereich Qualitätsmanagement Pflege bestens aufgestellt für die drängendsten Herausforderungen des Schweizer Gesundheitswesens im Jahr 2023.

Florian Liberatore, Verwaltungsratspräsident

2. Bericht der Geschäftsführerin

2.1. Eine Ära geht zu Ende - Wechsel im Präsidium des Verwaltungsrates

Elsbeth Wandlers Zeit als Verwaltungsratspräsidentin der concret AG ist im Frühling 2022 zu Ende gegangen. 10 Jahre war sie meine wichtigste Sparring-Partnerin und hat mich und die concret AG in allen Belangen tatkräftig unterstützt. Mit ihrem breiten Netzwerk, ihrer grossen Erfahrung in der operativen Führung, mit ihrem Einsatz für eine professionelle Pflege und mit ihrer pragmatischen Herangehensweisen war Elsbeth die Richtige in diesen herausfordernden Situationen. Ich danke Elsbeth für ihre grossartige Unterstützung. Auch wenn sie nicht mehr Mitglied des Verwaltungsrates ist, so bleibt sie mit uns und concret verbunden.

Der neue VR-Präsident Florian Liberatore ist seit 2017 Mitglied des Verwaltungsrats der concret AG. Verbunden mit der concret ist er aber bereits seit 2015. Als Vertretung des Instituts für Gesundheitsökonomie der ZHAW hat er das vom Bund geförderte Weiterentwicklungsprojekt der concret, dessen Ergebnis Swiss Care Excellence Certificate war, zusammen mit Elsbeth Betschon geleitet. Damit wird die erfolgreiche Zusammenarbeit weiter ausgebaut. Wir freuen uns darauf.

2.2. Fachkräftemangel und Qualität

Wer kann sich in diesen Zeiten des Fachkräftemangels noch eine Zertifizierung der Pflege leisten? Eine Frage, die sich wohl etliche Betriebe stellen und die auf den ersten Blick auch gut nachvollziehbar ist. Doch was geschieht in einem Betrieb, in dem die Verantwortlichen nur noch darauf bedacht sind, dass das Tagesgeschäft irgendwie funktioniert und dass keine grösseren Zwischenfälle geschehen? Was geschieht in einem Betrieb ohne definierte Qualität, indem situativ und personenbezogen entschieden wird, was wie gemacht oder weggelassen wird?

Es ist wohl eine Tatsache, dass in solch herausfordernden Zeiten Abstriche in Bezug auf die Leistungen aber auch auf die Qualität gemacht werden. Entsprechend muss von den Führungsverantwortlichen eindeutig und verbindlich vorgegeben werden, welche Qualität zwingend noch geleistet werden muss. Dies dient zum Schutz der Bewohner:innen / Klient:innen / Patient:innen, aber auch um die Mitarbeitenden zu entlasten. Damit diese nicht selber entscheiden müssen, was sie noch tun und was sie weglassen. Denn das laugt aus, führt zu Überforderung und macht krank. Um überhaupt vorgeben zu können, welche Leistungen nicht erbracht werden, muss das Qualitätsniveau definiert sein. Mit einer Zertifizierung durch concret ist es das.

2.3. Pilot-Audits Kanton Graubünden

Seit 2022 werden die Spitex-Organisationen im Kanton Aargau im Auftrag des Departementes für Gesundheit und Soziales nach den «Aargauer Q-Care Indikatoren» auditiert. Das Gesundheitsamt des Kantons Graubünden hat zusammen mit concret das Aargauer-Verfahren an die Verhältnisse des Kantons Graubünden angepasst. So konnten bereits im 2022 drei Pilot-Audits durchgeführt werden und ab 2023 werden die Audits in den Regelbetrieb übernommen. So existieren neben den «Aargauer Q-Care Indikatoren» nun auch die «Graubündner Q-Care Indikatoren» auf der Grundlage vom wissenschaftlich basierten Swiss Care Excellence Certificate.

Dies ist ein Beispiel, wie auf die kantonalen Gegebenheiten Rücksicht genommen wird und trotzdem ein allgemein anerkanntes Verfahren zu Anwendung kommt. Damit ist auch der Weg

geeignet für zukünftige überkantonale Standards. Spitex-Organisationen, die sich über die kantonalen Anforderungen hinaus weiterentwickeln wollen, haben die Möglichkeit, sich nach SCEC zu zertifizieren. Für bereits zertifizierte Betriebe gibt es ebenfalls Vorteile: viele der für die Erlangung der Zertifizierung relevanten Indikatoren sind bereits in den kantonalen Anforderungen enthalten. Damit erfüllen nach SCEC zertifizierte Betriebe mehrheitlich die kantonalen Anforderungen ohne Vorbereitungsaufwand.

2.4 Der erste concret day

Das Einzige, was zu verbessern ist: ein grösserer Raum. Das war das Fazit vom ersten concret day. Es war ein äusserst gelungener Anlass mit hochkarätigen Referaten aus Wissenschaft und Praxis. Das Ziel, die Menschen aus den von concret zertifizierten Organisationen und weiteren an Qualität Interessierten Personen zu vernetzen und zum Lernen voneinander zu animieren, ist gelungen. Wir freuen uns auf den zweiten concret day am 09.11.2023. Die Raumgrösse wird dann auf jeden Fall gelöst sein.

2.5 Danke an die Menschen bei concret

Damit die Kunden unsere Dienstleistungen in hoher Qualität und mit optimalem Nutzen erhalten, sind definierte Prozesse, eine hohe Fachexpertise und Kundenorientierung zentral. Aber vor allem sind Menschen wichtig, die sich mit grossem Engagement, viel Herzblut und Professionalität für eine nutzbringende Qualität in den Betrieben einsetzen. Dafür danke ich den Mitarbeitenden auf der Geschäftsstelle Luca Müller, Nitharsini Robinson und allen Auditorinnen, die sich vor Ort engagieren. Den Mitgliedern des Wissenschaftlichen Beirats danke ich für den fachlichen Support und die anregenden Austausche und last but not least den Kolleg:innen im Verwaltungsrat für ihr kritisches Hinterfragen und die Unterstützung durchs Jahr.

Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin

3. concret in den Medien

	<p>NOVAcura</p> <p>Ist Qualität im Pflegeheim überhaupt noch möglich? Unter diesem provokativen Titel hat Elsbeth Luginbühl (Geschäftsführerin concret AG) einen Artikel für die Zeitschrift NOVAcura verfasst. Dabei geht sie auf die Bedürfnisse an die Qualität der verschiedenen Anspruchsgruppen eines Pflegeheims ein und veranschaulicht, unter welchen Voraussetzungen die Führungspersonen von Alters- und Pflegeheimen Pflegequalität möglich machen können.</p> <p>→ Bericht lesen</p>
---	--

Wir sind übrigens auch auf Social-Media aktiv. Auf unseren Kanälen informieren wir Sie regelmässige zu den aktuellen Entwicklungen bei der concret und zu verschiedenen Qualitätsthemen im Schweizer Gesundheitswesen.



[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)

4. Re- und Erst-Zertifizierungen

Institution	Geltungsbereich	Re- / Zert.-Datum	Gültigkeit bis
kispex Kinder- Spitex Kanton Zürich	Marktregion 1 Marktregion 2 Marktregion 3	20. Januar 2022	19. Januar 2025
Spitex Zürich	Stoma und Kontinenz - Zentrum Zürich Fachstelle Palliative Care	09. Mai 2022	08. Mai 2025
Jetzt Frutigland	Pflege jetzt Andristmatte, Pflege jetzt Fröschenmoos	09. Oktober 2022	08. Oktober 2025
Spitex Region Bern Nord	Stützpunkt Bremgarten Stützpunkt Meikirch- Kirchlindach Stützpunkt Wohlen, Stützpunkt Zollikofen	14. Oktober 2022	13. Oktober 2025
Spitex Birsfelden	Pflegedienst	09. Dezember 2022	28. Dezember 2025

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

5. concret – Gremien und Geschäftsstelle

5.1. Verwaltungsrat

Elsbeth Wandeler	Präsidentin bis 30.05.2022
Florian Liberatore	Präsident ab 30.05.2022
Stefan Kaufmann	Vize-Präsident
Elsbeth Betschon	Mitglied
Elsbeth Luginbühl	Mitglied

5.2. Mitarbeitende

Elsbeth Luginbühl	Geschäftsführerin / Auditorin
Luca Müller	Verantwortlicher QM und Weiterentwicklung
Nitharsini Robinson	Mitarbeiterin Administration
Andrea Weber	Auditorin
Janina Koch	Auditorin
Nadine Wiesli	Auditorin
Michèle Sturzenegger	Auditorin
Sabin Zürcher	Auditorin
Annina Sahli	Fachexpertin / Auditorin
Noémie Antener	Fachexpertin / Auditorin

5.3. Wissenschaftlicher Beirat

Sabine Hahn	Leiterin Fachbereich Pflege und angewandte Forschung & Entwicklung Pflege, Berner Fachhochschule
David Schwappach	Leiter Forschungsschwerpunkt Patientensicherheit, Institut für Sozial- und Präventivmedizin, Universität Bern
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

5.4 Review der Auditberichte

Sabine Hahn	Leiterin Fachbereich Pflege und angewandte Forschung & Entwicklung Pflege, Berner Fachhochschule
Franziska Zúñiga	Leitung Bereich Lehre – Head of education Pflegewissenschaft - Nursing Science (INS), Universität Basel

