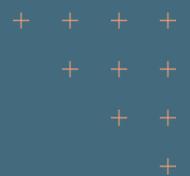




concret  
we care for quality

# Jahresbericht 2023



# Inhalt

1.	Einführung Präsident.....	3
2.	Bericht der Geschäftsführerin.....	4
2.1.	Fachkräfteerhalt dank Qualitätsmanagement .....	4
2.2.	Der concret day 23 – innovative Ansätze aus Forschung und Praxis.....	4
2.3.	Pilot-Audits auch in Pflegeheimen im Kanton Graubünden .....	4
2.4.	Danke an ein bewährtes Team .....	4
3.	concret in den Medien .....	5
4.	Erst-Zertifizierungen .....	6
5.	concret – Gremien und Geschäftsstelle.....	7
5.1.	Verwaltungsrat .....	7
5.2.	Mitarbeitende .....	7
5.3.	Wissenschaftlicher Beirat .....	7
5.4.	Review der Auditberichte.....	7

## **1. Einführung Präsident**

Die Umsetzung der Qualitätsstrategie im Schweizer Gesundheitswesen wird forciert. Dies zeigt sich u. a. in den aktuellen EQK-Ausschreibungen für Projekte zur Umsetzung einer öffentlichen Navigationsplattform zur Qualität und dem nationalen Monitoringsystems zur Qualität der Leistungen. Das gibt Hoffnung, dass das Thema Qualität in den nächsten Jahren endlich den Stellenwert bekommt, den es haben sollte. Auch gibt dies einen neuen Schwung in die einseitige und leider immer noch aktuelle Diskussion um Kostendämpfung im System. Denn Investitionen in Qualität, dazu gibt es genügend Evidenz, haben auch indirekte Effekte auf Kosten, und zwar eine kostendämpfende Wirkung. In diesem Umfeld ist die concret AG sehr gut aufgestellt. Zum einen mit ihren Mandaten bei kantonalen Qualität-Audits, zum anderen mit der Zertifizierung nach «Swiss Care Excellence Certificate». Es sind Leistungserbringer, welche die Zeichen der Zeit erkannt haben und in Qualität investieren, indem sie sich zertifizieren lassen und dies auch gegen aussen bekannt machen. Trotz immer mehr Vorgaben in Bezug auf Qualitätsentwicklung und -messung zeigt eine Zertifizierung, dass man Excellence im Bereich Qualitätsmanagement und damit einen hohen Nutzen erreichen kann und nicht nur die regulatorischen Mindestvorgaben erfüllen möchte. Daher gratuliere ich allen bestehenden und neuen Kund:innen zur Durchführung eines Voraudits, zur Zertifizierung oder zur erfolgreichen Rezertifizierung. Damit schaffen sie sich einen wichtigen Wettbewerbsvorteil im Markt um Personal, Klient:innen, Bewohnende und Patient:innen

Florian Liberatore, Verwaltungsratspräsident

## 2. Bericht der Geschäftsführerin

### 2.1. Fachkräfteerhalt dank Qualitätsmanagement

Statt von Fachkräftemangel, sprechen wir von Fachkräfteerhalt. Der Strauss an Massnahmen, die von den Betrieben ergriffen werden, um das vorhandene Personal zu halten, sind vielfältig. Viele der Massnahmen betreffen die Arbeitsbedingungen und beinhalten monetäre Anreize. Die Erhaltung der Qualität ist jedoch genau so relevant, um das Personal zu halten. Viele Verantwortliche gehen das Thema proaktiv an. So verzeichnete die concret eine deutliche Zunahme an Voraudits, welche im Jahr 2023 stattgefunden haben. Mit diesem Schritt machen sich die Betriebe auf den Weg zur Zertifizierung und durchbrechen den Teufelskreis von fehlenden Strukturen und grossem Personalwechsel. Wir freuen uns, mit diesen Organisationen den Weg der Qualitätsentwicklung und -erhaltung zu gehen.

### 2.2. Der concret day 23 – innovative Ansätze aus Forschung und Praxis

Der zweite concret day war dem Thema Fachkräfteerhalt gewidmet. Ergebnisse aus der Forschung<sup>1</sup> bestätigen, dass die Erfüllung der Swiss Care Excellence Certificate Anforderungen die organisationale Resilienz und Leadership fördern. Beiträge aus der Praxis unserer zertifizierten Organisationen zeigten eindrücklich den Einfallsreichtum der Verantwortlichen und dass manchmal auch unkonventionelle Vorgehensweisen zum Ziel führen. Die Vernetzung der Teilnehmenden diente dazu, die Community für gute Pflegequalität zu stärken.

The logo for 'concret day 23' features the word 'concret' in a dark blue, sans-serif font, with 'day 23' in a light green, sans-serif font below it. A thin horizontal line is positioned above the text.

### 2.3. Pilot-Audits auch in Pflegeheimen im Kanton Graubünden

Als Grundlage für die Weiterführung der Betriebsbewilligung werden im Kanton Graubünden die Spitex-Organisationen seit 2023 durch die concret nach den «Graubündner Q-Care Indikatoren» auditiert. Das Gesundheitsamt hat entschieden, dass auch für die Pflegeheime die Audits von concret als Grundlage für die Weiterführung der Betriebsbewilligung dienen. So führte concret im Jahr 2023 Pilotaudits in Pflegeheimen durch. Ab 2024 wird das Verfahren in den Regelbetrieb überführt.

### 2.4. Danke an ein bewährtes Team

Um alle Herausforderungen erfolgreich zu meistern, sind die richtigen Mitarbeitenden zentral. Auf diese konnte concret auch im Jahr 2023 zählen. Ein grosser Dank geht an das bewährte Team auf der Geschäftsstelle: An Luca Müller, welcher für die Qualität und die Weiterentwicklung der concret sowie für die betriebswirtschaftlichen Belange zuständig ist und an Nitharsini Robinson, welche den reibungslosen administrativen Prozess der Audits gewährleistet. Ein grosses Dankeschön geht an die Auditorinnen, die neben ihrer Praxistätigkeit mit grosser Expertise und viel Herzblut Audits durchführen. Ein herzliches Dankeschön gilt den Mitgliedern des Wissenschaftlichen Beirats und den Mitgliedern des Verwaltungsrats für die Unterstützung und den wertvollen Austausch.

---

<sup>1</sup> STRAIN Work related stress among health professionals in Switzerland

### 3. concret in den Medien



#### Pflegerecht

Welche Qualität können Organisationen noch bieten? Wie transparent wird dies kommuniziert und warum ist gerade in Krisenzeiten ein funktionierendes Qualitätsmanagement zentral? Diese Fragen hat die Geschäftsführerin Elsbeth Luginbühl in ihrem Beitrag in der Zeitschrift [Pflegerecht 4/23](#) erörtert und will damit zur Diskussion anregen.

[→ Artikel lesen](#)

Wir sind auch auf Social-Media aktiv. Hier erhalten Sie regelmässige Updates zu den aktuellen Entwicklungen rund um concret und zu 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)

# concret day 24

12. November 2024 in Bern

[→ Jetzt Ticket reservieren unter \[www.concret-ag.ch/concret-day-24\]\(https://www.concret-ag.ch/concret-day-24\)](https://www.concret-ag.ch/concret-day-24)

## 4. Erst-Zertifizierungen

Institution	Geltungsbereich	Re- / Zert.-Datum	Gültigkeit bis
Spitex AemmePlus AG	Team Utzenstorf Team Kirchberg Psychiatrie - Team	10.07.2023	09.07.2026
Wohn-und Pflegeheim Utzigen	Abteilung A1 (geschützter Wohnbereich) Abteilung A Abteilung B (WG B1/B2/b3) Abteilung D Abteilung E (WG E1/E2/E3) Haus C (IV Wohnheim)	12.02.2023	11.02.2026

Weitere Informationen über die von concret zertifizierten Institutionen, erhalten Sie online unter → [www.concret-ag.ch](http://www.concret-ag.ch).

## 5. concret – Gremien und Geschäftsstelle

### 5.1. Verwaltungsrat

Florian Liberatore	Präsident
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
Michèle Sturzenegger	Auditorin
Sabin Zürcher	Auditorin
Nadine Wiesli	Auditorin
Andrea Weber	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

### 5.4. Review der Auditberichte

Sabine Hahn	Leiterin Fachbereich Pflege und angewandte Forschung & Entwicklung Pflege, Berner Fachhochschule
Heidrun Gattinger	Institutsleitung, IPW Institut für Angewandte Pflegewissenschaft, Ostschweizer Fachhochschule

