



Pflegezertifikat mit Strahlkraft

«Mit dem Swiss Care Excellence Certificate können wir uns im Markt gut positionieren. Für Mitarbeitende und Kunden schafft es Sicherheit», sagt Marc Klopfenstein, CEO bei der Spitex Region Bern Nord, ReBeNo. Er ist überzeugt, dass die Auszeichnung auch beim Finden von Personal einen Mehrwert bietet. Schliesslich helfe das Zertifikat, sich von privaten Spitex-Organisationen abzuheben. Vielleicht wird es einst verbindlicher Standard für die Finanzierung von Spitex-Dienstleistungen sein. Erst wenige Spitex Organisationen verfügen heute über ein entsprechendes Qualitäts-Label.

von Martin Radtke

Herzliche Gratulation zum Zertifikat! Wann haben Sie entschieden, es in Angriff zu nehmen?

Marc Klopfenstein: Danke! Der Startschuss fiel 2016, nach einem Referat der Concret AG. Das Zertifikat schafft vor allem Sicherheit für Kunden und Mitarbeitende. Es ist ja schon länger klar, dass Rekrutierung immer schwieriger wird. Ich habe mir darum überlegt: Wie können wir uns als Arbeitgeberin abheben sowie unsere Qualität transparent machen? Natürlich sind der Umgang mit Mitarbeitenden und gute Sozialleistungen wichtig. Doch es braucht auch Innovation. Etwas, was den aktuellen sowie potentiellen Mitarbeitenden zeigt, dass ReBeNo ein solides Unternehmen ist, das sowohl Werte hochhält, als auch einen hohen Qualitätsanspruch hat. Dafür ist das Zertifikat geeignet. Zudem bietet es die Chance

der Differenzierung zu privaten Spitex-Organisationen, die hier im Kanton Bern besonders stark sind.

Was waren die ersten Schritte?

Ich habe meine Idee mit dem Kader besprochen. Gemeinsam haben wir entschieden, den Weg hin zur Zertifizierung gemeinsam zu gehen. 2017 hat es ein Vor-Audit gegeben, jetzt 2019 haben wir es geschafft.

Von der Idee bis zum Zertifikat hat es rund drei Jahre gedauert...

Ja, das ist ein langer Zeitabschnitt. Wir haben uns dem Thema langsam und sehr gründlich angenommen. Ich wollte keine Hau-Ruck-Aktion. Es ging mir nicht per se ums Zertifikat. Sondern ReBeNo auf einen Weg zu bringen, der nachhaltig ist. Ich bin überzeugt, etwas in kleinen Schritten über einen längeren Zeitraum entstehen zu lassen ist nachhaltiger. Auch dürfen wir nicht

vergessen, dass wir den Prozess zusätzlich zum Tagesgeschäft bewältigt haben. Das Tagesgeschäft ist immer wieder eine Herausforderung und genießt Priorität. Erschwerend kamen die im Kanton Bern beschlossenen Sparmassnahmen dazu. Unsere stete, ressourcenschonende Vorgehensweise hat Haltungen verändert und geprägt. Das war beabsichtigt. Solche Veränderungen brauchen ihre Zeit.

Arbeiten Ihre Mitarbeitenden heute, nach dem Prozess, anders als davor?

Viel bewusster und ganzheitlicher. Früher haben wir einen Prozess zu Papier gebracht, manchmal wohl auch einfach für uns. Hätte jemand gefragt, hätten wir sagen können: Ja, haben wir. Heute achten wir stark darauf, dass im Alltag an der Basis auch tatsächlich das gelebt und umgesetzt wird, was ein Prozessdokument beschreibt. Die Auseinandersetzung mit dem Zertifikat hat dazu geführt, dass heute alle verstehen, wie wichtig es ist, einen Prozess zu leben, der auch korrekt beschrieben ist und zudem eingebettet ist in ein Gesamtsystem, das Sinn macht. Alle wissen: Ein Prozessbeschrieb ist nicht am grünen Tisch entstanden. Das erhöht die Akzeptanz.

Können Sie ein konkretes Beispiel nennen?

Nehmen wir das Beispiel Medikationssicherheit. Früher war das Thema «Medikamentenabgabe» in einem Konzept mehr oder weniger genau beschrieben. Natürlich stand auch irgendwo, dass eine korrekte Medikamentenabgabe wichtig sei. Damals wurde aber vielleicht nicht überall verstanden, warum das so grundlegend wichtig ist. Heute erkennen und wissen alle um die Bedeutung einer korrekten Medikamentenabgabe. Denn es geht um die Sicherheit der Kunden und nicht nur um ReBeNo. Die standardisierten Abläufe stellen sicher, dass immer die richtigen Medikamente abgegeben werden und die effiziente Abgabe korrekt beschrieben ist. Das schafft eine ganz neue Sicherheit und Klarheit bei der Arbeit. Beides ist auch im Hinblick auf die Arbeitseffizienz wichtig. Der grosse Unterschied zu früher: Ändert sich etwas und die Abgabe kann beispielsweise effizienter gestaltet werden, melden die Mitarbeitenden das zurück. Wir passen den Prozess an und werden dadurch kostengünstiger. Heute verstehen die

«Die Mitarbeitenden sind ein wichtiger Erfolgsfaktor»

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 die Concret AG bestätigt, dass die Organisation ein professionelles und auf die Besonderheiten der Kunden ausgerichtetes Qualitätsmanagementsystem für die Pflege implementiert hat und dieses im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aktiv bewirtschaftet. Das Zertifikat umfasst zehn Basisindikatoren, die in einzelne Kriterien aufgefächert sind. Das sind zum Beispiel Themen wie Strategie, Klienten und Angehörige, Pflegeprozess, Kundensicherheit. Für eine Zertifizierung müssen alle Basisindikatoren im Sinne eines Mindeststandards erfüllt sein.

Mitarbeitenden diese Zusammenhänge. Die Mitarbeitenden wissen, dass sie ein wichtiger Erfolgsfaktor sind. Dass eine solche Haltung und ein solches Arbeiten das Unternehmen weiterbringt, damit es im Markt bestehen kann – und ein Beitrag leistet zur Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes.

Sie beschreiben eine ideale Situation, die sich alle Führungskräfte wünschen: Mitarbeitende, die mitdenken, die sich einbringen, die mithelfen,

sich und das Unternehmen zu verbessern. Wie haben Sie das gemacht?

Transparenz. Wir haben offene Türen und die Mitarbeitenden kommen mit Ideen. Natürlich habe auch ich Ideen.

Wir sind in stetem Austausch.

ReBeNo ist ein in einem Umfeld eingebettet und darum gibt es bestimmte Rahmenbedingungen, die wir nicht ändern können. Das wissen alle – auch hier: Transparenz. Wir investieren in Neues, müssen uns aber jedes Mal wirklich gut überlegen, was wir machen. Unsere Mittel sind begrenzt. Wie jedes andere Unternehmen, ob der Schreiner aus dem Dorf oder der Detailhändler, müssen auch wir unser Geld durch Leistung verdienen und am Ende muss es finanziell aufgehen. Manchmal muss ich als verantwortliche Führungskraft auch festhalten, dass wir nach links gehen, obschon alle nach rechts wollen. Es ist dann meine Aufgabe, meine Entscheid

Concret AG

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.

transparent zu begründen, indem ich Hintergründe, die Einbettung und allenfalls auch Auswirkungen aufzeige. Was dazu kommt: Ich habe auch einfach Glück. Ich habe phantastische Mitarbeitende, die mit beiden Beinen im Leben stehen und tagtäglich einen tollen Job machen.

Streben Sie auch selbstorganisierte Teams an?

Ich führe situativ: Es gibt Teams, die weitestgehend selbstorganisiert arbeiten. Bei anderen Teams bin ich näher dran, führe enger. Hier kommt es im Moment nicht in Frage, dass sie sich selber organisieren.

Spitex-Organisationen begründen den Bedarf nach zusätzlichen finanziellen Mitteln immer wieder auch mit Qualität, die erhalten oder erhöht werden sollte. Kann das Zertifikat dazu beitragen, die Diskussion über den manchmal schwammigen Begriff «Qualität» zu versachlichen?

Auf jeden Fall. Dass die Finanzierung von Spitex-Leistungen in den nächsten fünf Jahren von bestimmten, wissenschaftlich erhärteten Qualitätskriterien abhängig gemacht wird, kann ich mir gut vorstellen. Das erworbene Zertifikat könnte hier ein möglicher Weg sein und ich bin bereit, mich in diese Diskussion einzubringen. Ein solches – oder auch anderes, gleichwertiges – Zertifikat kann zusätzlich Sicherheit bringen: Für Kunden, für Steuerzahlende und auch für die Gesundheits-

und Fürsorgedirektion, die im Kanton Bern die Restkosten finanziert.

Das Zertifikat ist erreicht. Was sind nun die nächsten Ziele?

Es gibt einen umfassenden Bericht. Er bescheinigt, dass wir die Anforderungen fürs Zertifikat erfüllen. Gleichzeitig weist er auf Dinge mit Verbesserungspotenzial hin. Es gibt genug zu tun.

Was würden Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen anderer Spitex-Organisationen empfehlen in Bezug auf das Zertifikat?

Es ist lohnenswert, es zu erwerben – für die Positionierung, für die Strahlkraft, für die Kundensicherheit, für Zuweisende sowie für Mitarbeitende. Wer sich auf den Weg macht und seine Qualität wissenschaftlich gestützt optimiert und zertifiziert, kann sich im Spitex-Markt abheben und schliesslich effizienter arbeiten. Es braucht keine besonderen Voraussetzungen, jede Spitex-Organisation kann das machen. |



Marc Klopfenstein leitet seit 2011 die Spitex Region Bern Nord (ReBeNo) als CEO, die einen Leistungsauftrag für die Gemeinden Bremgarten b. Bern, Meikirch, Kirchlindach, Wohlen b. Bern und Zollikofen hat. Die rund 120 Mitarbeitenden versorgen rund 500 Kundinnen und Kunden während 24 Stunden an sieben Tagen die Woche.

Marc Klopfenstein war vor seinem Engagement für die Spitex ReBeNo in verschiedenen Unternehmen, darunter auch im Inselspital Bern, in leitender Stellung tätig. Nach Berufsmatur und Auslandsaufenthalt hat Marc Klopfenstein berufsbegleitend Betriebsökonomie FH studiert.