



## Checkliste Betriebskonzept für Gesundheitsorganisationen

Wir brauchen ein Konzept! Keine einfache Sache! Was gehört in ein **gutes Konzept**? Oft wird der Fehler gemacht, der Aufwand für ein Konzept zu unterschätzen und wenig strukturiert einfach loszulegen. Ein Konzept verfolgt stets ein übergeordnetes Ziel. Es müssen einige Vorbereitungen getroffen und Rahmenbedingungen beachtet werden. Ein gutes Konzept ist keine Hexerei, wenn ein paar generelle Punkte beachtet werden: Die **Ziele sind klar** und eindeutig definiert – der Inhalt ist korrekt, präzise und **empfängerorientiert** aufgebaut – und nicht zuletzt sollte das Konzept **kurz, knackig** und **vollständig** sein. Die Checkliste gibt eine Übersicht über die wichtigsten Themen eines Betriebskonzepts. Fallen Ihnen noch weitere Checklisten-Punkte ein? Oder möchten Sie bei «Ihrem» Konzept Unterstützung? Ich bin gerne für Sie da.

### Leitgedanken / Leitbild

- Wert- und Zielvorstellungen (Sinn, Zweck; Wer sind wir? Was wollen wir bewirken?)
- Ausgangslage / Übergeordnete Leistungen (Pflege, Betreuung, Tagesstätte usw.)
- Ethische Grundhaltung

### Voraussetzungen

- Gesetze, Richtlinien, Vorgaben
- Empfehlungen Fach- und Dachverbände
- Organisationale Vorgaben (Trägerschaft, Leitbild, Organisationskultur usw.)
- Interne Bedingungen (finanzielle, organisatorische, zeitliche Bedingungen usw.)

### Trägerschaft / Strategische Verantwortung

- Allgemeine Angaben (Organe, Mitglieder, Rechtsform, Adresse, Statuten usw.)
- Geschichte (Eröffnung, wichtige Veränderungen in den letzten 5 Jahren)
- Zukünftige Entwicklung (mittel- und langfristige Visionen, Bedürfnisorientierung Anspruchsgruppe usw.)
- Finanzielles Engagement (Eigen- und Fremdfinanzierung, Rückzahlungsvereinbarung usw.)
- Aufgaben, Pflichten, Kompetenzen (Stiftungsrat, Kommissionen, Geschäftsleitung usw.)
- Leistungsauftrag (Leistungsbeschreibung, Finanzierungsregelung, Bezug Alters- und Gesundheitspolitik Gemeinde bzw. Kanton usw.)
- Genehmigung Betriebskonzept (Aktualisierung alle 5 Jahre)

### Betriebsorganisation

- Lage, Grösse, Umgebung, Öffnungszeiten
- Betriebsstruktur (Organigramm, Gesamtorganisation, Dienstleistungsbereiche, Kapazitäten, Infrastruktur, Personal, Stellenplanung usw.)
- Führungsgrundsätze

- Regelungen (Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Kompetenzen usw.)
- Sicherheitskonzepte (IT, Betrieb, Notfalldispositiv, epidemische Erkrankungen, Datenschutz, Brand, Legionellen, Versicherungen usw.)
- Beschwerdemanagement
- Kommunikationsstruktur (intern, nach aussen, Zuständigkeiten, Prozesse, Krisenkommunikation usw.)

### **Leistungsangebot**

- Stationäre Dienstleistungen (Anzahl Plätze, Spezialplätze, Schwerpunkte Leistungsangebot, Aufnahmeverfahren, Einbezug Angehörige, Freiwilligenarbeit, sozialintegrative Aktivitäten usw.)
- Ambulante Dienstleistungen (Zielgruppe, Grenzen, Schwerpunkte Leistungsangebot, Kooperation, Krisenintervention usw.)
- Medizinische Betreuung (z.B. ärztliche Betreuung, Medikamentenversorgung, Therapien usw.)
- Schnittstellenmanagement (Eintritts- / Austrittsplanung, betriebsinterne und betriebsexterne Regelungen usw.)
- Zusatzangebote (z.B. Podologie, Coiffeur, Beratung, Transporte usw.)

### **Marktausrichtung**

- Zielgruppe (Definition Zielgruppe, Ausschlusskriterien, Grenzen usw.)
- Zusammenarbeit (Vernetzung andere Organisationen, Beziehungsgestaltung usw.)
- Entwicklungsprojekte
- Mitbewerber (Wettbewerbsanalyse, Gemeinsamkeiten, Unterschiede, Ressourcen usw.)

### **Kommunikation**

- Kommunikation intern (Innerbetriebliche Informationskanäle, Austauschgefässe, Krisenkommunikation usw.)
- Kommunikation extern (Kommunikationsinstrumente, Information Angehörige und Betroffene, Medien, Behörden, Zuständigkeiten, kommunikativer Umgang mit Krisen usw.)

### **Personal**

- Organisation (Stellenprofile, Stellenbeschreibungen, Qualifikationskonzept, Bildungskonzept, Arbeitsreglement usw.)
- Personalentwicklung
- Personalangebote (Duschen, Parkplätze, Essensvergünstigungen usw.)

### **Finanzierung**

- Dienstleistungskosten (Taxordnung, Preiskatalog usw.)
- Finanzierungsplan, Planerfolgsrechnung
- Finanzplan für Neubau / Sanierung



## Qualitätssicherung und -entwicklung

- Qualitätsstandards, Evaluation und Aktualisierung
- Einbezug der aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse
- Systematisches Qualitätsmanagement (Dokumentation, Jahresziele, Massnahmen usw.)
- Qualitätsaufsicht (interne und externe Audits, Qualitätszirkel usw.)
- Konzeptevaluation (Erfolgskriterien, +/- Erfolgsfaktoren, Widerstände usw.)

