



Richtlinien unseres Qualitätsmanagements

Ethik

- Wir bearbeiten und erledigen unsere Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen.
- Professionalität im Case-Management, Kompetenz im Fachgebiet Psychologie, Wissen im gesamten Versicherungswesen (Krankheit, Unfall, Haftpflicht, IV und BVG) sowie die Professionalität in der Arbeitgeber- und Stellensuche sind für unsere Arbeit unabdingbare Voraussetzungen. Wir halten durch permanente Weiterbildung und unsere täglichen Erfahrungen den Qualitätsstandard auf einem zeitgemässen Niveau.
- Wir pflegen den Teamgeist und streben enge Partnerschaften mit unseren Auftraggebern und deren Kandidaten sowie mit privaten und staatlichen Institutionen an.
- Datenschutz ist uns höchstes Gebot und wir respektieren die Privatsphäre unserer Kandidaten.
- Fairness und Ehrlichkeit sind uns hohe Werte.

Kommunikation

- Unsere interne und externe Kommunikation ist offen und transparent.
- Wir informieren unsere Auftraggeber gemäss den standardisierten Abläufen (siehe Blatt Wiedereingliederungsprozess) und den vereinbarten Anforderungen.
- Mit den uns anvertrauten Kandidaten pflegen wir respektvollen, unkomplizierten, aber professionellen, fundierten Kontakt. Realitätsbezug ist uns wichtig.
- Das Beraterteam ist stets über den Status quo eines jeden Falles informiert.
- Wir erstatten regelmässig, in festgelegten Rhythmen oder nach individuellen Begehren / Erwartungen, schriftlichen Bericht und setzen alle involvierten Stellen (Ärzte, Psychiater und Psychologen, Sozialdienste (SVA, RAV), Anwälte) ins Bild.



Richtlinien unseres Qualitätsmanagements

Kontrolle

- Jede Aktion, jede Massnahme und jeder Bericht wird ausnahmslos von den drei leitenden Beratern eingehend diskutiert und bearbeitet. Jeder daraus resultierende Entscheid wird im Konsens gefällt.
- Jeder Fall wird in den wöchentlichen Teamsitzungen besprochen, der Zeitplan kontrolliert und die Kosten überwacht. Das weitere Vorgehen und die daraus folgenden nötigen Massnahmen werden adäquat erörtert und bestimmt.
- Wir bearbeiten die Mandate nach einem fixen Ablaufplan und jede Aktion, jeder Schritt erfolgt nach festen Minimalzeitvorgaben, die wir uns als Ziel setzen und an die wir uns konsequent halten, um den Prozess flüssig zu gestalten.
- Wo nötig werden Abweichungen zum Soll, oder unvorhersehbare Besonderheiten, dem Auftraggeber zur Beurteilung oder zur Entscheidung vorgelegt.
- Wir stellen uns nach Abschluss eines Falles der Kritik bzw. dem Lob des Auftraggebers. Einmal jährlich vereinbaren wir ein General-Audit mit den Auftraggebern.