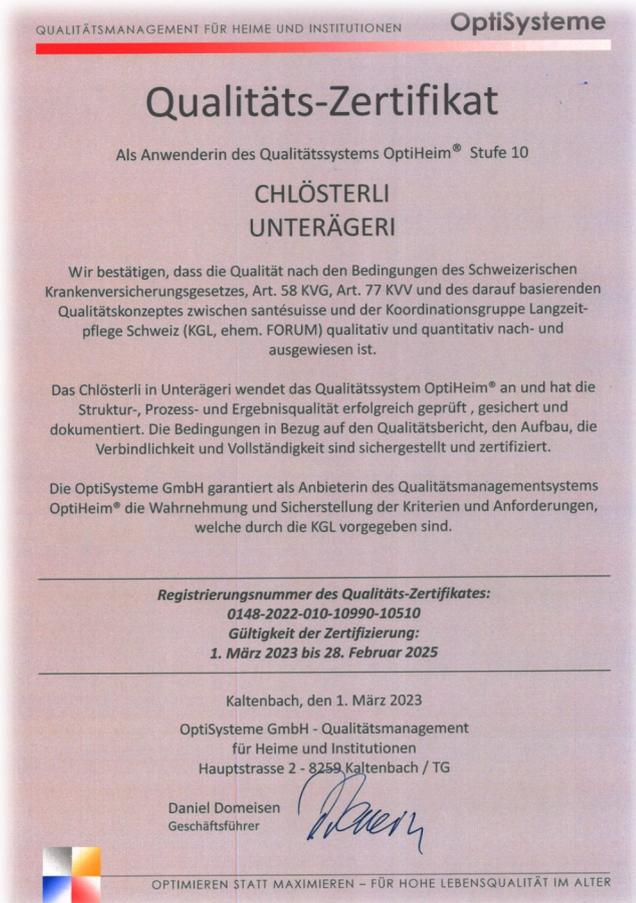


Qualitätsmanagement OptiHeim®

Audit 2022 sowie die bisherige Entwicklung



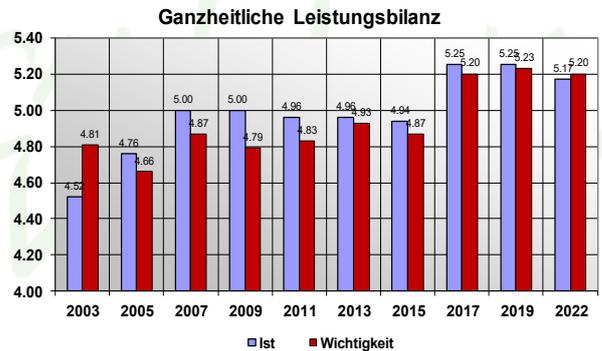
Die Zufriedenheit der Bewohnenden steht im Zentrum des Handelns

Bereits 2003 wurde das erste Mal ein ganzheitliches, externes Qualitätsaudit im Clösterli durchgeführt. Die hohe Kontinuität im Bestreben nach optimaler Qualität wurde nun 2022 mit einer erneuten Rezertifizierung fortgeführt. Das umfangreiche Audit wurde im Jahre 2022 wiederum durch die Firma OptiSysteme mit dem Ziel umgesetzt, nicht nur eine aktuelle Standortbestimmung zu erhalten, son-

dern auch die Wirksamkeit der seit dem letzten Audit getroffenen Optimierungsmassnahmen zu beurteilen.

Im Zentrum der Qualitätsarbeit steht Erhaltung und Verbesserung der Zufriedenheit und des Wohlbefindens der Bewohner/-innen. Trotz der überdurchschnittlichen Grösse des Betriebes wird eine familiäre Atmosphäre im Alltag gepflegt, welche wesentlich dazu beiträgt, dass sich die Bewohner/-innen hier zu Hause fühlen.

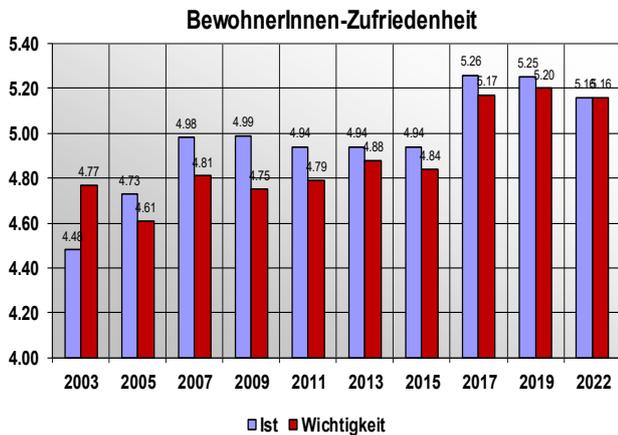
OptiHeim wurde speziell für Alters- und Pflegeheimbetriebe entwickelt. Massnahmen zur Qualitätssicherung und –förderung bilden heute einen notwendigen Bestandteil der Managementaufgaben. Die *ganzheitliche Leistungsbilanz* von OptiHeim bildet die Grundlage für die Massnahmenplanung und die Zielereichungsprozesse. Massgebend sind das Niveau der Leistungseinschätzung (*IST-Zustand*) und die Beurteilung der *Wichtigkeit* der Leistungen.



Je kleiner die Abweichung der beiden Beurteilungen ist, desto optimaler ist das Qualitätsniveau. Die erfreuliche Entwicklung zeigt auf, dass sich die getroffenen und umgesetzten Massnahmen sehr positiv auf die Qualität ausgewirkt haben.



Für das Chlösterli in Unterägeri steht die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und der Bewohner im Zentrum der täglichen Arbeit. Die Qualitätsanalyse hat eine hohe, ja beinahe optimalste Zufriedenheit nachgewiesen.



Die vielfältigen Aktivitäts- und Freizeitangebote zeichnen das Chlösterli aus. Die hervorragende Teamarbeit legt dabei eine wichtige Basis zur Erfüllung einer hohen Bewohnerzufriedenheit.

Die Herausforderung in Bezug auf die Zufriedenheit der Bewohner und Bewohnerinnen besteht darin, die individuellen Bedürfnisse und Lebenssituationen rechtzeitig zu erkennen und durch machbare Massnahmen im Alltag zu integrieren und zu berücksichtigen.

Eine Herausforderung, welche durch die Mitarbeitenden auch hinsichtlich der bisherigen Entwicklung sehr gut gelungen ist.

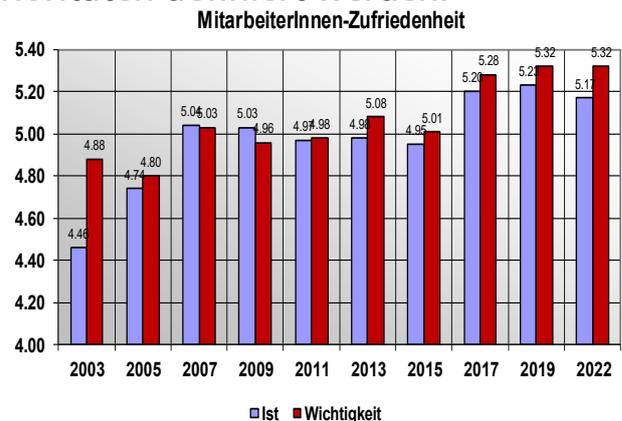
Anlässlich der Übergabe und Besprechung der Resultate der Rezertifizierung 2022 durfte festgestellt werden, dass sich die bisherigen, sehr guten und überdurchschnittlichen Ergebnisse im Vergleich mit den Vorjahren auf hohem Niveau stabilisiert haben. In Anbetracht der hinter uns liegenden Pandemie ist dies eine ausserordentlich gute Leistung.

Die Unternehmensleitung wird auf der Basis dieser Resultate eine Analyse durchführen mit dem Ziel, einerseits die

guten Leistungen zu erkennen und entsprechende Massnahmen zur Qualitätserhaltung zu definieren.

Andererseits werden die Detaillleistungen evaluiert, bei welchen mit entsprechenden Massnahmen das hohe Qualitätsniveau gesichert wird sowie festgestelltes Optimierungspotential ausgeschöpft werden kann.

Um die Realisierung dieser Massnahmen sicherzustellen, werden entsprechende Ziele, Verantwortlichkeiten und auch Prioritäten definiert werden.



Mit einem Audit, einer Überprüfung der betrieblichen Standards und verschiedenen Gesprächen wurde die Analyse ergänzt. Insgesamt konnten wir 2022 über 32'000 Datenwerte in die Qualitätsanalyse einfliessen lassen und Ergebnisse von 154 befragten Personen verarbeiten. Die Beantwortungsquote betrug 74 %.

Dem Team des Chlösterli ist es einmal mehr gelungen, die Qualität nicht nur auf sehr hohem Niveau zu erhalten, sondern alle untersuchten Leistungsbe-
reiche durch geeignete und machbare Massnahmen weiter zu verbessern.

Wir gratulieren zu den Ergebnissen und danken für die Zusammenarbeit.

Geschäftsleitung und Mitarbeitende
der OptiSysteme GmbH

Kaltenbach, im April 2023

Daniel Domeisen,
Geschäftsführer

Wäscheservice

Unsere Qualitätsanalyse hat zu erkennen geben, dass wir bei der Wäscheversorgung Abweichungen haben, die nicht ganz unserem vorgegebenen Standard entsprechen. Anhand der uns zugetragenen Mitteilungen wurde nicht die Sauberkeit oder die generelle Qualität bemängelt. In einzelnen Fällen ist es vorgekommen, dass es begründete Beanstandungen gab, bei welchen wir selbstverständlich die entstandenen Kosten getragen haben. Teilweise gab es auch Wäschestücke, die eingelaufen sind, weil unsere Mitarbeitenden leider übersehen haben, dass es sich um Handwäsche gehandelt hat. Wir möchten noch einmal darauf hinweisen, dass Woll- oder Handwäsche von uns nicht gewaschen wird. Ein weiterer Punkt, welcher zu Beanstandungen geführt hat, sind vermisste Wäschestücke, was vereinzelt an der Verteilung der Wäsche liegt. Die Leitung Hausdient hat nun den Auftrag die Abläufe zu überprüfen und wo möglich zu optimieren, damit die Fehlverteilungen minimiert werden können. Eine weitere Optimierungs-

möglichkeit liegt auch bei den Bewohnenden und Angehörigen. Fast jeden Tag haben wir 4 bis 5 Wäschestücke in unserer Wäsche, welche nicht gekennzeichnet sind. Da unsere Mitarbeitenden diese niemandem zuordnen können, werden sie gesammelt und kommen so nicht zu ihren rechtmässigen Besitzern zurück. Seit dem letzten „Tag der namenlosen Wäsche“ vor einem Jahr haben sich mehrere hundert Wäschestücke angesammelt, welche sicher vermisst werden. Wir gehen davon aus, dass es sich oftmals um neu gekaufte oder vom ehemaligen Wohnsitz mitgebrachte Kleidungsstücke handelt und dann nicht an die Kennzeichnung gedacht wurde. Wir bitten deshalb darauf zu achten, dass nur Kleidungsstücke in den Wäschekreislauf gegeben werden, die gekennzeichnet sind. Wir hoffen, dass wir mit unserem gemeinsamen Bestreben die Qualität bis zur nächsten Überprüfung so messbar verbessern können. Vielen Dank für die Mithilfe.



Tag der namenlosen Wäsche

Dienstag, 9. Mai

12.30 Uhr bis 14.30 Uhr
im Aktivitätenraum

Sämtliche ungekennzeichnete Wäschestücke liegen im Aktivitätenraum auf und können von ihren rechtmässigen Besitzern abgeholt werden.

Die zurückbleibenden Kleider werden später entsorgt. Besten Dank!

In liebevoller Erinnerung nehmen wir Abschied von:



Frau Margrit Merz
Frau Rita Gisler
Frau Olga Iten



Personelle Mutationen

Austritte:

Frau Simone Keller
Fachfrau Gesundheit EFZ

Frau Laura Vilas Varela
Pflegermitarbeiterin SRK

Frau Sima Hobewatan
Pflegermitarbeiterin SRK

Herr Gareth John
Pflegermitarbeiterin SRK

Herr Daniel Schmidt
Pflegermitarbeiter SRK

Wir danken herzlich für ihren Einsatz
und wünschen für die Zukunft
alles Gute.

Ländlerrmesse mit der Kapelle Jost Ribary & René Wicki

Auffahrt, 18. Mai 10.15 Uhr



Zusammen mit der Dorfbevölkerung
feiern wir einen
katholischen Gottesdienst,
anschliessend Apéro für alle.

Herzlich Willkommen!



Wir gratulieren

im Mai herzlich zum Geburtstag

5. Mai:

Frau Marianne Rothenbühler

6. Mai:

Herr Werner Huber



7. Mai:

Frau Martha Horat

8. Mai:

Frau Madeleine Kaderli

14. Mai:

Frau Anna Horat

21. Mai:

Frau Ursula Leiser

22. Mai:

Herr Guido Nussbaumer

24. Mai:

Frau Cäcilia Birrer



25. Mai:

Frau Karolina Müller

Wir wünschen den Jubilarinnen und
Jubilaren ein schönes Fest und viel
Glück im neuen Lebensjahr.



-lich willkommen

Wir begrüßen als neue Bewohnerin und
neuen Bewohner im Chlösterli

Frau Theres Capeder

Herr Friedrich Haupt

Wir wünschen ihnen einen
schönen Aufenthalt und freuen uns
auf die gemeinsame Zeit.

Monatsagenda

ohne wöchentliche Aktivitäten

Montag, 1. Mai

Kino „Ex Voto“

18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

Dienstag, 2. Mai

Bier brauen

09.00 - 10.30 Uhr im Aktivitätenraum

Mittwoch, 3. Mai

Spielspass mit Wii

12.45 Uhr im Aktivitätenraum

Donnerstag, 4. Mai

Flicken

13.30 Uhr im Aktivitätenraum

Maria Widmer: „Betrachtung über den Zuger Kunstmaler Hans Potthof“

14.30 Uhr in der Nellystube

Freitag, 5. Mai

**Tagesausflug Kloster Gnadenthal /
Zentrum Reusspark**

09.30 Uhr Treffpunkt Eingang



katholischer Gottesdienst

10.15 Uhr in der Kapelle

Montag, 8. Mai

Lotto

18.15 Uhr Mehrzwecksaal

Dienstag, 9. Mai

Retrotag

09.00 - 16.30 Uhr im Retroraum

Tag der namenlosen Wäsche

12.30 - 14.30 Uhr im Aktivitätenraum

Donnerstag, 11. Mai

Lismi Atelier

14.30 Uhr im Aktivitätenraum

Freitag, 12. Mai

reformierter Gottesdienst

10.15 Uhr in der Kapelle

Ausflug Murimoos

13.15 Uhr Treffpunkt Eingang



Sonntag, 14. Mai

**Muttertagsständchen mit der
Feldmusik Unterägeri**

10.30 Uhr Innenhof oder
Mehrzwecksaal

Montag, 15. Mai

Montagsmaler

18.15 Uhr Mehrzwecksaal

Dienstag, 16. Mai

Muulörgele und singen

14.00 Uhr Aktivitätenraum

Mittwoch, 17. Mai

Spielspass mit Wii

12.45 Uhr im Aktivitätenraum

Donnerstag, 18. Mai **Auffahrt**

**Ländlermesse mit der Kapelle
Jost Ribary und René Wicky**

10.15 Uhr Innenhof oder
Mehrzwecksaal/Cafeteria

Donnerstag, 25. Mai

**Geburtstagsessen
der Mai-Jubilarinnen und
Jubilar**

11.30 Uhr im Bankettsaal



Freitag, 26. Mai
katholischer Gottesdienst
 10.15 Uhr in der Kapelle

Freitag, 26. Mai
Ausflug auf die Rothenflue
 13.15 Uhr Treffpunkt Eingang



Sonntag, 28. Mai
Ägerifrühshoppen mit Roger & The Wild Horses
 mit feinen Grilladen und Salatbuffet
 10.30 Uhr Innenhof

Mittwoch, 31. Mai
Seniorenhöck in der Ägerihalle
„Urchiger Nachmittag mit den Geschwister Biberstein“
 13.15 Uhr Treffpunkt Eingang



Öffentlich
 im Sekretariat anmelden

Vorschau:

Freitag, 2. Juni
Tagesausflug Kartause Ittingen
 09.30 Uhr Treffpunkt Eingang

Persönliche Velotouren



Bei schönem, trockenem Wetter können mit unserem Elektro-Spezialvelo wieder Velotouren durchgeführt werden. Diese werden kurzfristig angesagt.

Frühshoppengrill

mit feinen Grilladen &



Etwas Country, etwas Rock'n'Roll mit einem Hauch Meteoritenstaub und einem Schuss Kerosin

Chlösterli Unterägeri
Sonntag, 28. Mai 2023
 ab 10.30 Uhr bis 14.00 Uhr

**** Eintritt frei ****

**** Es gibt keine Reservationsmöglichkeiten ****

Geburtstagsessen

Wir freuen uns,
 die Mai-Jubilarinnen und Jubilare am

Donnerstag, 25. Mai

zum gemeinsamen
 Essen einzuladen.



Treffpunkt 11.30 Uhr im Bankettsaal