



## Auswertung der Befragungen Bericht von OptiHeim

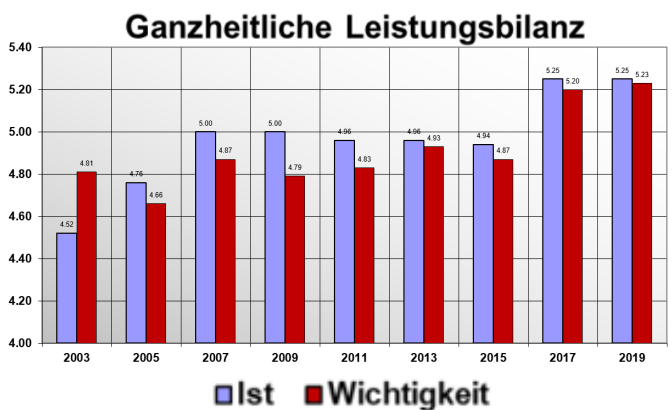
### Die Zufriedenheit der Bewohnenden im Zentrum des Handelns

Im Jahre 2003 wurde das erste Mal ein ganzheitliches, externes Qualitätsaudit im Chlösterli durchgeführt. Die hohe Kontinuität im Bestreben nach optimaler Qualität wurde nun 2019 mit einer erneuten Rezertifizierung fortgeführt. Das umfangreiche Audit wurde 2019 wiederum durch die Firma OptiSysteme mit dem Ziel umgesetzt, nicht nur eine aktuelle Standortbestimmung zu erhalten, sondern auch die Wirksamkeit der seit 2017 getroffenen Optimierungsmassnahmen zu beurteilen.

Im Zentrum der Qualitätsarbeit steht die Erhaltung und Verbesserung der Zufriedenheit und des Wohlbefindens der Bewohnenden. Trotz der überdurchschnittlichen Grösse des Betriebes wird

eine familiäre Atmosphäre im Alltag gepflegt. Dies trägt wesentlich dazu bei, dass sich die Bewohnenden zu Hause fühlen.

OptiHeim wurde speziell für Alters- und Pflegeheimbetriebe entwickelt. Massnahmen zur Qualitätssicherung und -förderung bilden heute einen notwendigen Bestandteil der Managementaufgaben.

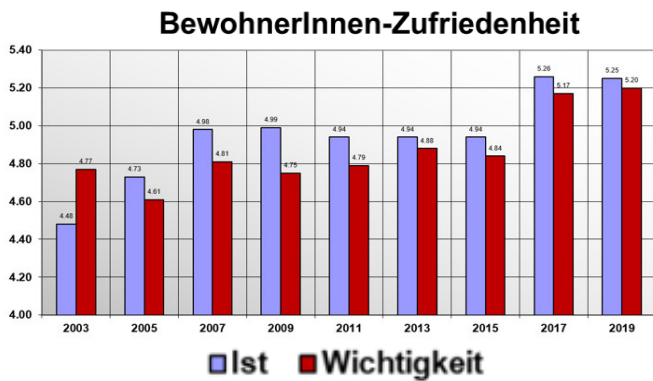


Die *ganzheitliche Leistungsbilanz* von OptiHeim bildet die Grundlage für die Massnahmenplanung und die Zielereichungsprozesse. Massgebend ist das Niveau der Leistungseinschätzung (*IST-Zustand*) und die Beurteilung der *Wichtigkeit* der Leistungen.

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.

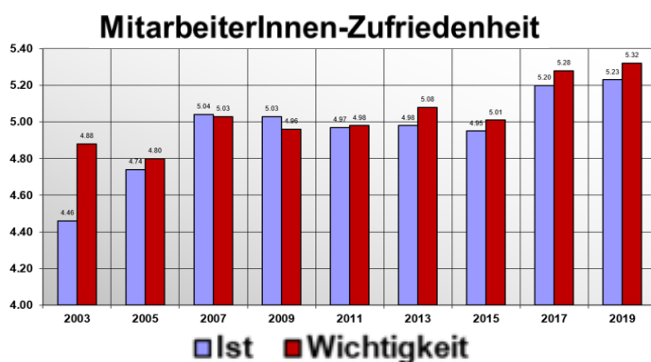
Für das Chlösterli in Unterägeri steht die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner im Zentrum der täglichen Arbeit. Die Qualitätsanalyse hat eine hohe Zufriedenheit nachgewiesen.





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 Bewohnenden besteht darin, die individuellen Bedürfnisse und Lebenssituationen rechtzeitig zu erkennen und durch machbare Mass-



nahmen in den Lebensalltag zu integrieren und wirksam zu berücksichtigen.

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

Anlässlich der Übergabe und Besprechung der Resultate des Audits 2019 durfte festgestellt werden, dass sich die bisherigen, sehr guten und überdurchschnittlichen Ergebnisse noch einmal, und im Vergleich mit den Vorjahren, verbessert haben.

Die Unternehmensleitung wird auf der Basis dieser Resultate eine Analyse durchführen mit dem Ziel, einerseits die guten Leistungen zu erkennen und ent-

sprechende Massnahmen zur Qualitätserhaltung zu definieren.

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

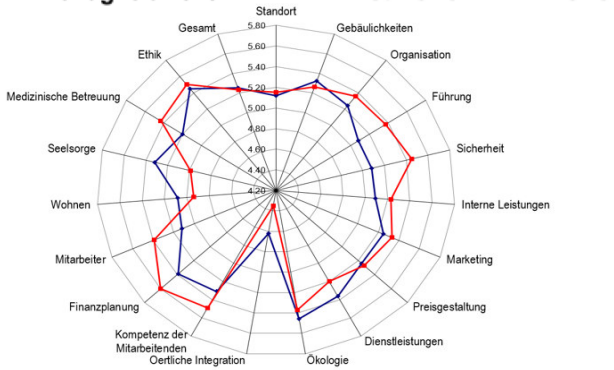
### Ausserordentlich hohe Konstanz und Qualität

*Die auffallend erfreuliche Entwicklung der Ergebnisse von 2003 bis ins Jahr 2015 wurden durch einen nochmaligen, deutlichen und positiven Anstieg der sich bereits auf hohem Niveau befindenden Resultate im Jahre 2017 gesteigert. Sie konnten, dank dem grossen und ausgezeichneten Einsatz aller Beteiligten, im Jahre 2019 nicht nur gehalten, sondern noch einmal verbessert werden. Die nachgewiesene Konstanz und hohe Qualität über eine derart lange Zeitdauer nicht nur zu halten sondern auf diesem hohen Niveau ständig weiter zu verbessern, ist nur dann möglich, wenn die Organisation, Führung und Motivation ohne Mängel mit hohem Einsatz täglich gelebt und umgesetzt wird. Dies ist dem Chlösterli nachweisbar und mit Erfolg gelungen. Wir beurteilen die ausgewiesenen Resultate, auch im überbetrieblichen Vergleich, als einzigartig und ausgezeichnet.*

### Datenquellen

Diese Datenquellen stellen die Strukturprozess- und Ergebnisqualität innerhalb der ganzheitlichen Leistungsbilanz dar. Mit einem Audit, einer Überprüfung der betrieblichen Standards und verschiedenen Gesprächen wurde die Analyse ergänzt. Insgesamt konnten wir 2019 über 33'000 Datenwerte in die Qualitätsanalyse einfließen lassen und Ergebnisse von 158 befragten Personen verarbeiten.

Ist -> Wichtigkeit 2019



Dem Team des Chlösterli ist es gelungen, die sehr hohe Qualität nicht nur aufrecht zu erhalten, sondern in den

untersuchten Leistungsbereichen durch geeignete und machbare Massnahmen weiter zu verbessern. Wir gratulieren zu diesen ausserordentlich erfolgreichen Resultaten.

Freundliche Grüsse

OptiSysteme

Daniel Domeisen  
Geschäftsführer



## Bewohnerferien 2020

Aufgrund der aktuellen Situation mussten wir die Bewohnerferien vom Juni 2020 verschieben. Wir werden Interlaken und das schöne Berner Oberland nächstes Jahr vom 7. bis 12. Juni 2021 geniessen können.

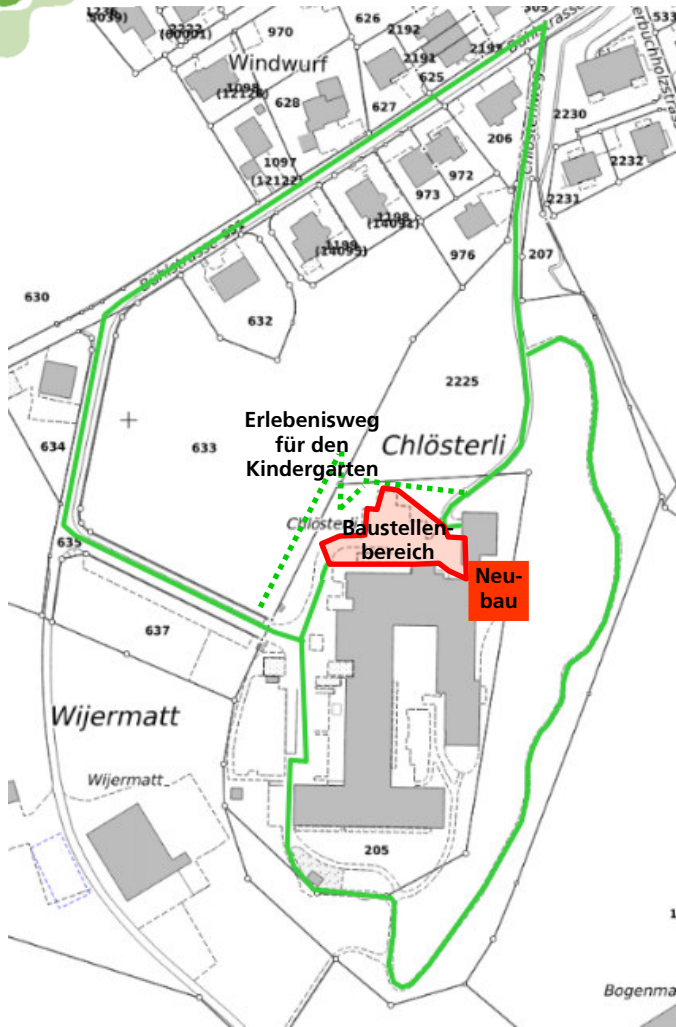
Als Ersatz für die «ins Wasser gefallen» Ferien werden wir dieses Jahr zum ersten Mal Herbstferien geniessen. Von Montag, 28. September bis Samstag, 3. Oktober 2020 konnten wir im Evangelischen Centro in Magliaso noch eine Woche Ferien buchen. Wir kennen das Centro und seine Infrastruktur bereits bestens von vergangen Ferien im Tessin.

Das Zentrum mit seiner herrlichen Parkanlage liegt am La-

go di Lugano und hat direkten Zugang zum See. Dazu verfügt es über ein eigenes, beheiztes Aussenschwimmbad. Während der sechs Ferientage werden wir wiederum verschiedene Ausflüge unternehmen und wie immer ist die Betreuung rund um die Uhr gewährleistet. Wir hoffen, dass der Tessiner Herbst mit seinem Zauber und den bunten Farben viele Bewohnende «gluschtig» macht. Es gibt noch einiges zu entdecken, auch wenn die Destination schon mehrmals besucht wurde.

Die eingegangenen Anmeldungen für die Juni-Ferien werden übernommen und gelten für die Ferien im Herbst. Es hat noch freie Plätze. Marcel Meier nimmt Anmeldungen für das Tessin ab sofort entgegen.





## Sicherheit

In Sicherheit zu leben, sich nicht in Gefahr zu begeben, keine Unfälle zu verursachen, nicht angefahren zu werden - sind Sicherheitsbedürfnisse die wir alle haben und die Liste könnte noch beliebig erweitert werden. Veränderungen und neue Situationen erfordern neue Sicherheitsvorkehrungen.

Ein neuralgischer Punkt wird ab Ende Juni die Baustelle für die Erweiterung unserer Infrastruktur sein. Mehrere Nutzer sind davon betroffen. Der Weg zum Kindergarten, der bestehende Chlösterliweg, die Anlieferung für die Küche, die Abholung der Mahlzeiten für die Mahlzeitenlieferungen, die Entsorgungsgüter, der Mitarbeiteringang sowie der Velounterstand befinden sich alle in diesem Baustellenbereich.

Unsere höchste Zielsetzung ist, dass wir während der Bauphase keinen Unfall verzeichnen müssen. Deshalb haben wir folgendes Sicherheitsdispositiv erstellt:

- ◆ Ab Anfangs Juli wird der Chlösterliweg beim Kindergarten abgesperrt. Fussgänger und Velofahrer können das Chlösterli nur noch via Bühlstrasse erreichen.



- ◆ Der Zugang zum Kindergarten ist von der Bühlstrasse via Chlösterliweg gewährleistet.
- ◆ Als zweiter Zugang für den Kindergarten wird ein „Erlebnisweg“ via Ziegengehege erstellt.
- ◆ Im Aussenbereich nach dem Parkplatz vor der Kapelle wird ein Fussgängerverbot errichtet.
- ◆ Zutritt zum Anlieferungsbereich haben nur Mitarbeitende des Chlösterlis, Bauarbeiter, Lieferanten Entsorgungsfirmen sowie Fahrer des Mahlzeitendienstes.





- ◆ Mitarbeitende können bei der Einfahrt Zivilschutzanlage ihre Velos parkieren.
- ◆ Die Parkplätze unterhalb des Speisesaales stehen während der Bauzeit nicht zur Verfügung.
- ◆ Ein Teil der Anlieferungen wird während der Rohbauzeit über den Haupteingang erfolgen.
- ◆ Der Kiesweg rund ums Chlösterli ist während der Bauphase weiterhin geöffnet.

- ◆ Während der Bauzeit werden die Mitarbeitenden weiterhin ihre Pausen in der Cafeteria verbringen.

Wir sind bestrebt, die Einschränkungen auf ein Minimum zu reduzieren. Wir bitten alle, die veränderten Zugangsmöglichkeiten und das Fussgängerverbot zu beachten. Nur so können wir das Unfallrisiko auf ein Minimum beschränken. Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten und danken für das Verständnis.



## Gottesdienste

Liebe Bewohnerinnen und Bewohner

Die letzten Monate und Wochen waren für alle eine ganz besondere Zeit mit täglich neuen Herausforderungen. Langsam wird vieles wieder möglich. So können wir ab Pfingsten in unseren Kir-

chen und Kapellen unter bestimmten Voraussetzungen wieder gemeinsam Gottesdienste feiern. Darum werden wir ab Freitag, 5. Juni um 10.15 Uhr auch die Gottesdienste im Chlösterli nach dieser langen Pause wieder aufnehmen. Vorerst sind die Gottesdienste nur für Sie, liebe Bewohnerinnen und Bewohner, bestimmt.

Wir sind jedoch zuversichtlich, dass wir diese Einschränkung bald aufheben können. Wir freuen uns, wenn wir Sie wiedersehen und mit Ihnen feiern können.

Katholisches  
Seelsorgeteam

Reformierte  
Kirchgemeinde

Margrit Küng  
Gemeindeleiterin

Inge Rother  
Pfarrerin





# Monatsagenda

ohne  
wöchentliche Aktivitäten

## Freitag, 5. Juni

katholischer Gottesdienst nur intern  
10.15 Uhr in der Kapelle

## Montag, 8. Juni

Abteilungsausflug 3. Stock \*  
10.30 Uhr Treffpunkt Eingang

## Montagsmaler \*

18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

## Dienstag, 9. Juni

Muulörgele und singen \*  
14.00 Uhr im Aktivitätenraum

Abteilungsausflug Parterre \*  
10.30 Uhr Treffpunkt Eingang

## Mittwoch, 10. Juni

„Ins Gespräche kommen“  
mit Margrit Küng \*  
10.15 Uhr in der Nellystube

Abteilungsausflug 2. Stock \*  
10.30 Uhr Treffpunkt Eingang

## Donnerstag, 11. Juni

Lismi Atelier \*  
14.30 Uhr im Aktivitätenraum

## Freitag, 12. Juni

reformierter Gottesdienst nur intern  
10.15 Uhr in der Kapelle

Abteilungsausflug WG & Wwd \*  
10.30 Uhr Treffpunkt Eingang

## Ausflug Horben \*

13.15 Uhr Treffpunkt Eingang



## Montag, 15. Juni

Kino „Das Erbe der Bergler“ \*  
18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

## Dienstag, 16. Juni

Kochen für Bewohner  
09.00 Uhr Aktivitätenraum

## Donnerstag, 18. Juni

Aktivität nach Ansage \*  
14.30 Uhr im Aktivitätenraum

## Freitag, 19. Juni

Tagesausflug Glaubenberg \*  
09.45 Uhr Treffpunkt Eingang



katholischer Gottesdienst nur intern  
10.15 Uhr in der Kapelle

## Sonntag, 21. Juni

Frühschoppengrill \*  
mit der Dixie-Kapelle Deutz Neuheim  
und der Grümpelbänd Goldau  
11.00 Uhr Innenhof

## Montag, 22. Juni

Bilderquiz \*  
18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

## Dienstag, 23. Juni

Mittagessen Fahrer Mahlzeitendienst \*  
11.30 Uhr in der Cafeteria

Aktivität nach Ansage \*  
14.30 Uhr im Aktivitätenraum

## Mittwoch, 24. Juni

„Ins Gespräch kommen“  
mit Inge Rother \*  
10.15 Uhr in der Nellystube

## Donnerstag, 25. Juni

Flicken \*  
13.30 Uhr im Aktivitätenraum





### **Donnerstag, 25. Juni**

#### **Aktivität nach Ansage \***

14.30 Uhr in der Nellystube

### **Freitag, 26. Juni**

#### **katholischer Gottesdienst nur intern**

10.15 Uhr in der Kapelle

#### **Abteilungsausflug 1. Stock \***

10.30 Uhr Treffpunkt Eingang

#### **Grillnachmittag mit Altersrat \***

14.00 Uhr Innenhof

### **Montag, 29. Juni**

#### **Sommerlotto \***

18.15 Uhr im Innenhof oder  
Mehrzwecksaal

### **Dienstag, 30. Juni**

#### **Kochen für Bewohner**

09.00 Uhr im Aktivitätenraum

#### **Geburtstagsessen**

11.30 Uhr Treffpunkt Eingang



**Öffentlich**



**Anmeldung im Sekretariat**

## **Sind unsere Aktivitäten und Ausflüge möglich?**

Wir freuen uns sehr auf die Zeit, wo wir unsere Aktivitäten und Ausflüge wieder wie gewohnt durchführen und geniessen können. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Echo's waren zwar Lockerungen angesagt jedoch noch unklar, wie genau die Bestimmungen dafür sind. Die Vorgaben vom BAG und der Gesundheitsdirektion des Kantons Zug sind die Leitplanken für uns. Falls die Bestimmungen unsere Aktivitäten und Ausflüge erlauben, sind wir bereit! Aus diesem Grund sind diese Aktivitäten und Veranstaltungen, bei welchen wir noch zusätzliche Informationen benötigen, mit einem Stern\* gekennzeichnet. Unser Wochenspiegel gibt jeweils aktuelle Informationen ob wir diese durchführen können.

## **Jassen \***

Wir jassen wieder am Donnerstag  
Abend um 18.15 Uhr in der Cafeteria.

**erstmalig am 11. Juni 2020**



## **Geburtstagsessen**

Wir freuen uns, die Juni-Jubilarinnen  
und Jubilare am

**30. Juni 2020**



zum gemeinsamen  
Essen einzuladen.  
Treffpunkt 11.30 Uhr

In liebevoller Erinnerung nehmen wir Abschied von:

**Frau Marie Merz**

**Herr Hans Zürcher**

**Frau Josefine Baumann**



## Personelle Mutation

### Eintritt:

**Frau Cécile Berger**  
Mitarbeiterin Hausdienst

**Sonia Sobral da Silva**  
Mitarbeiterin Hausdienst

**Frau Heidi Kronenberg**  
Frühstücksbetreuung

Wir wünschen ihnen einen guten Start  
und freuen uns auf die Zusammenar-  
beit.

### Austritt:

**Frau Rahel Felder**  
Pflegermitarbeiterin

**Frau Marianne Leimio**  
Pflegefachfrau

**Frau Obrenka Stavric**  
Mitarbeiterin Hausdienst

**Frau Prisca Heinzer**  
Mitarbeiterin Hausdienst

**Frau Silvia Züger**  
Frühstücksbetreuung

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



**-lich willkommen**

Wir begrüßen als neue  
Bewohnerinnen im Chlösterli

**Frau Maria Gambirasio**

**Frau Lina Hunziker**

**Frau Käthy Henggeler**

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

## Wir gratulieren



im Juni herzlich  
zum Geburtstag

1. Juni:

**Frau Marie Ott**

2. Juni:

**Frau Martha Blattmann**

9. Juni:

**Frau Klara Betschart**

12. Juni:

**Herr Walter Iten**

17. Juni:

**Frau Henriette Fischer**

20. Juni:

**Herr Erwin Niederhauser**

25. Juni:

**Herr Balz Kistler**  
**Frau Johanna Lüthold**

26. Juni:

**Frau Franziska Kränzlin**

28. Juni:

**Herr René Lüthi**  
**Herr Eugen Lehmeier**  
**Herr Karl Ott**

29. Juni:

**Frau Britt Pieters**  
**Frau Inge Roth**

30. Juni:

**Frau Erika Fischer**

Wir wünschen den  
Jubilarinnen und  
Jubilaren ein schö-  
nes Fest und viel  
Glück im neuen  
Lebensjahr.

