

Qualitätsmanagement OptiHeim®

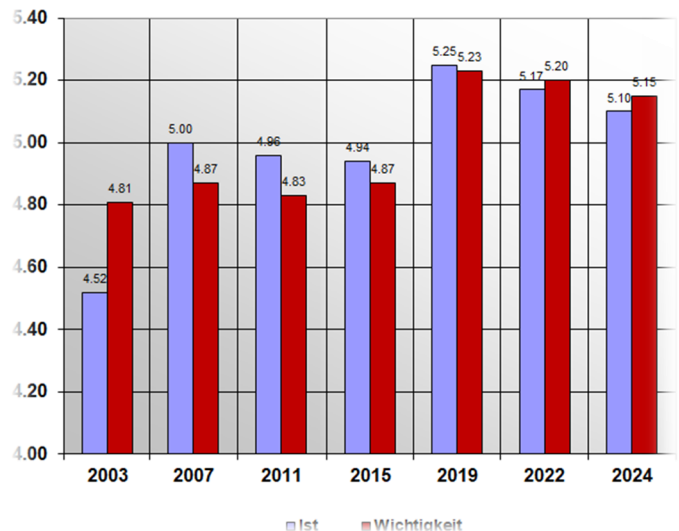
Das Qualitätsmanagement OptiHeim wurde speziell für Alters- und Pflegeheimbetriebe entwickelt. Massnahmen zur Qualitätssicherung bilden heute einen notwendigen Bestandteil der Managementaufgaben.

Die Zufriedenheit der Bewohnenden steht im Zentrum des Handelns

Bereits 2003 wurde das erste Mal ein ganzheitliches, externes Qualitätsaudit im Chlösterli durchgeführt. Die hohe Kontinuität im Bestreben nach optimaler Qualität wurde nun 2024 mit einer erneuten Rezertifizierung fortgeführt. Das umfangreiche Audit wurde im Jahre 2024 wiederum durch die Firma OptiSysteme mit dem Ziel umgesetzt, nicht nur eine aktuelle Standortbestimmung zu erhalten, sondern auch die Wirksamkeit

der seit dem letzten Audit 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 und wird eine familiäre Atmosphäre im Alltag gepflegt, welche wesentlich dazu beiträgt, dass sich die Bewohnenden hier zu Hause fühlen.

Ganzheitliche Leistungsbilanz



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

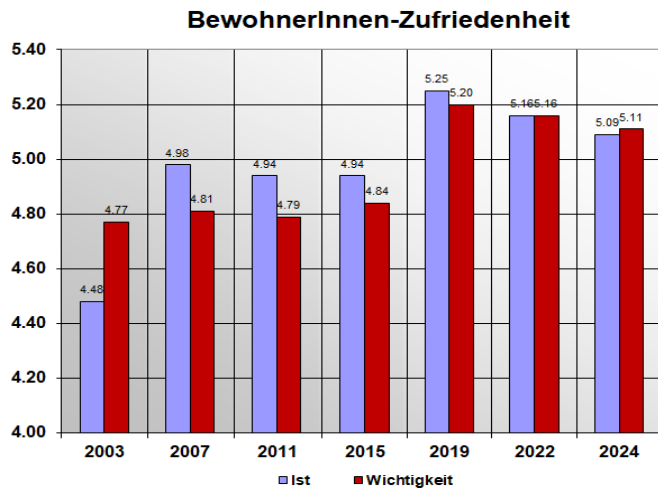
Je kleiner die Abweichung der beiden Beurteilungen ist, desto optimaler ist das Qualitätsniveau. Die erfreuliche Entwicklung zeigt auf, dass sich die getroffenen und umgesetzten Massnahmen sehr positiv auf die Qualität ausgewirkt haben.

Für das Chlösterli in Unterägeri steht die Zufriedenheit der Bewohnenden im Zentrum der





täglichen Arbeit. Die Qualitätsanalyse hat eine hohe, ja beinahe optimale 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 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 2024 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 sowie des branchenweiten Personalmanagements 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 Detaillierun-

gen 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 die Prioritäten definiert werden.

Mit einem Audit, einer Überprüfung der betrieblichen Standards und verschiedenen Gesprächen wurde die Analyse ergänzt. Insgesamt konnten wir 2024 über 30'000 Datenwerte in die Qualitätsanalyse einfliessen lassen und Ergebnisse von 146 befragten Personen verarbeiten.

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

Wir gratulieren zu den Ergebnissen und danken für die Zusammenarbeit.

OptiSysteme, Kaltbach

Daniel Domeisen
Geschäftsführer



-lich willkommen

Wir begrüssen herzlich als neue
Bewohnende im Chlösterli

Herr Alois Elsener

Frau Rosmarie Zürcher

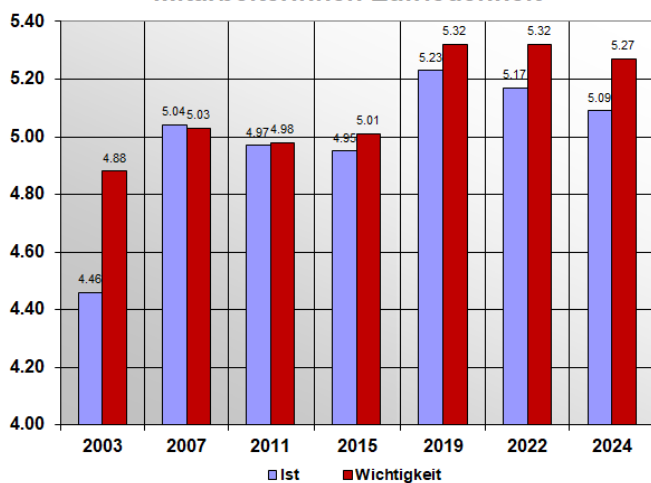
Frau Lena Iten

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

Qualitätsanalyse aus unserer Sicht

Das Gesamtergebnis der Qualitätsanalyse 2024 freut uns sehr und erfüllt uns mit Stolz. Dennoch ist jetzt nicht der Moment, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Vielmehr gilt es, in einem weiteren Schritt bestimmte Punkte zu analysieren, damit wir auch künftig attraktiv bleiben.

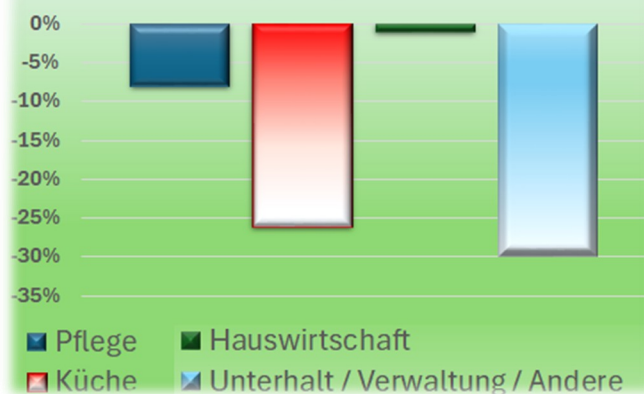
MitarbeiterInnen-Zufriedenheit



Mitarbeitende

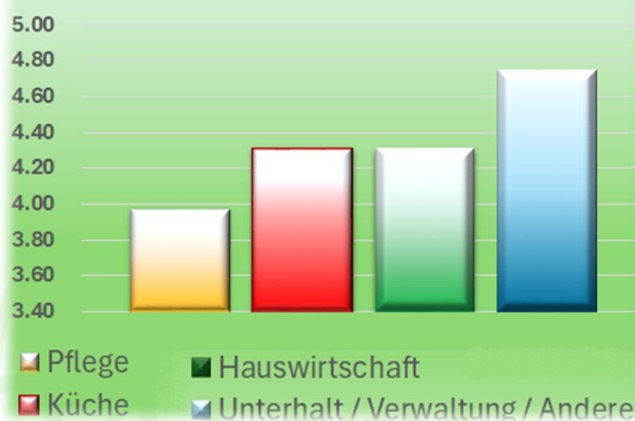
Ein besonderes Augenmerk haben wir auf die Fragen zur Zufriedenheit der Mitarbeitenden gelegt. Besonders interessiert haben uns dabei Veränderungen im Vergleich zum Jahr 2022. Uns ist bewusst, dass durch personelle Wechsel unterschiedliche Perspektiven in die Bewertung einfließen. Dennoch sind wir der Meinung, dass diese Vergleiche wertvolle Erkenntnisse liefern können. Dass das Lohnverhältnis stets ein Thema ist, steht ausser Frage. Zwar zeigt sich in den Einschätzungen, dass es noch Verbesserungspotenzial gibt, doch insgesamt bewegen wir uns hier zwischen den Bewertungen „genügend“ und „gut“. Den deutlichsten Rückgang mussten wir beim Punkt „individuelle Aufstiegsmöglichkeiten“ verzeichnen. Hier zeigen sich besonders grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Bereichen. Dass dieser Aspekt insbesondere

Wie sind die individuellen Aufstiegsmöglichkeiten?



für jüngere Mitarbeitende in einem Betrieb mit Konstanz zu Unzufriedenheit führen kann, ist nachvollziehbar. Wir sind dankbar, über sehr fähige Mitarbeitende zu verfügen, die sich innerhalb des Chlösterli weiterentwickeln möchten. Diesen Punkt werden wir bei der mittelfristigen Neudefinition der Organisationsstruktur so gut wie möglich berücksichtigen.

Wie zweckmässig und elegant ist die Berufsbekleidung?



Eine der schlechtesten Bewertungen betraf die Berufsbekleidung. Besonders die Mitarbeitenden der Pflegeabteilung beurteilten diese lediglich als „knapp genügend“. Aber auch in den Bereichen Küche und Hauswirtschaft erhielt die aktuelle Kleidung nicht sehr positive Rückmeldungen. Es ist durchaus möglich, dass dieses Thema im Rahmen des 60-jährigen Jubiläums vom Stiftungsrat aufgegriffen werden könnte. Natürlich

gibt es noch weitere Bereiche, in denen Verbesserungen möglich sind. Dennoch stellen wir erfreut fest, dass wir uns im Vergleich zu 2022 insgesamt verbessern konnten. Besonders erfreulich ist der starke Fortschritt im Bereich der Beanstandungen – ein Aspekt, der sich massgeblich auf das Wohlbefinden auswirkt. Ebenso positiv wurde die Regelung zu Dienstalergeschenken, Spesen und Sozialleistungen bewertet. Vor allem bei den Sozialleistungen nehmen wir an, dass erfahrenere Mitarbeitende sich intensiv mit den Sozialversicherungen auseinandergesetzt haben und erkannt haben, dass sich der Arbeitgeber Chlösterli stark um diese Themen bemüht.



Bewohnende

Bei den Bewohnenden wurde die Flexibilität der Fahrdienste mit einem äusserst schlechten Wert bewertet. Noch bevor uns dieses Ergebnis bekannt war, haben wir bereits erste Abklärungen zur Anpassung des Fahrdienstangebots eingeleitet. Wir glauben allerdings nicht, dass damit alle individuellen Wünsche abgedeckt werden können. Deshalb verweisen wir an dieser Stelle gerne auf die hervorragenden Angebote von Tixi Zug und dem SRK Fahrdienst, die sehr individuell auf solche Bedürfnisse eingehen können. Gemäss der Auswertung zeigt sich hier die grösste Diskrepanz zwischen Wunsch und Ist-Zustand – mit der nied-



rigsten Qualitätsbewertung. Sehr hohe Werte erreichen wir hingegen bei den Themen Ferien, Reisen und Ausflüge. Besonders positiv wurden folgende Punkte bewertet: die Dekoration des Chlösterlis, Die Qualität des Essens, die Sauberkeit sowie die Hilfsbereitschaft und Menschlichkeit der Mitarbeitenden. Nach der sehr hohen Bewertung der Möglichkeit zu telefonieren belegen, die Spazierwege und Sitzgelegenheiten laut den Bewohnenden den zweiten Platz. Bemerkenswert ist dabei, dass diese beiden Aspekte für die Bewohnenden eine sehr hohe Bedeutung haben. Wir sind dankbar, über entsprechende Flächen und Ressourcen zu verfügen, um dies zu ermöglichen. Insgesamt dürfen wir festhalten, dass wir in 121 von 144 Punkten eine Note von 5 oder höher erreichen konnten. Die Wichtigkeit dieser Punkte wurde von den Bewohnenden ebenfalls ähnlich hoch eingeschätzt. Es freut uns daher sehr, dass wir in diesen Bereichen die gewünschte Qualität bieten können.





Angehörige

Bei den Angehörigen wurde die Frage „Wie gut ist das Heim mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar?“ am schlechtesten bewertet. Wir vermuten, dass hier ein Zusammenhang mit der konkreten Fragestellung besteht. Tatsächlich bestehen täglich mindestens vier direkte Verbindungen vom Zentrum Unterägeri zum Chlösterli, die auch im offiziellen SBB-Fahrplan aufgeführt sind. Grundsätzlich sind wir also gut erreichbar. Möglicherweise führten jedoch die Frequenz und die genauen Abfahrtszeiten zu einer schlechteren Bewertung.

Suchen Anmelden Deutsch SBB CFF FFS

Von	Unterägeri, Zentrum	
Nach	Unterägeri, Chlösterli	U
B 619	Richtung Unterägeri, Chlösterli	5 min
06:32		06:37
B 619	Richtung Unterägeri, Chlösterli	5 min
11:41		11:46
B 619	Richtung Unterägeri, Chlösterli	5 min
13:50		13:55
B 619	Richtung Unterägeri, Chlösterli	5 min
16:44		16:49

Anhand der aktuellen Auslastung des Fahrdienstes (Adelheidbus und Chlösterlibus) können wir derzeit nicht abschätzen, wie gross das tatsächliche Bedürfnis ist. Im Rahmen unserer mittelfristigen Planungen wollen wir das bestehende Angebot ohnehin überprüfen. Wir würden uns freuen, wenn uns konkrete Bedürfnisse mitgeteilt würden, damit wir diese in die zukünftige Fahrplangestaltung einbeziehen können.

Besonders erfreulich: Bei den Angehörigen erreichte die Qualität der Unterhaltungsangebote den Spitzenwert. Insgesamt liegt auch hier der Anteil guter Bewertungen auf einem sehr hohen Niveau. Dass die Einschätzungen der Bewohnenden und Angehörigen aus unterschiedlichen Perspektiven erfolgen, zeigt sich z. B. bei der Frage: „Wie wird die Restauration von externen Gästen genutzt?“ Während die Bewohnenden den Ist-Zustand mit der Note 3.91 (genügend) bewerteten, gaben die Angehörigen die Note 5.75 (sehr gut). Positiv ist, dass beide Gruppen den Aspekt als ähnlich wichtig einstufen, sodass die gebotene Qualität für beide Gruppen stimmig ist.



Fazit

Zusammengefasst liefert uns diese Befragung wertvolle Hinweise und einen guten Überblick darüber, wo wir bereits stark sind und wo Verbesserungspotenzial besteht. Wir danken allen Teilnehmenden für ihre Mitarbeit und freuen uns über die sehr hohe Rücklaufquote von 71 %.

In liebevoller Erinnerung nehmen wir Abschied von:



Frau Bärbel Freuken
Herr Peter Zwyer
Herr Walter Bieger
Herr Josef Henggeler



Tag der guten Tat

Di. 13. Mai, 13.30 - 15.30 Uhr und
Mi. 14. & Do. 15. Mai, 9.30 - 11.30 Uhr
würden sich Personen von Mövenpick
einer Tätigkeit nach Ihrem Wunsch an-
nehmen. Zum Beispiel: Spazieren, Spiele
spielen, eine Veloausfahrt unternehmen,
vorlesen oder einfach ein Gespräch führen
etc. Welcher Wunsch könnte Ihnen erfüllt
werden? Bitte melden Sie sich beim Sekretariat.

Monatsagenda ohne wöchentliche Aktivitäten

Donnerstag, 1. Mai

Lismi Atelier

14.30 Uhr im Aktivitätsraum

Freitag, 2. Mai

katholischer Gottesdienst

10.15 Uhr in der Kapelle

Montag, 5. Mai

**Geburtstagsessen der April- und
Mai-Jubilarinnen und Jubilar**

11.30 Uhr im Bankettsaal

Hündin Linda zu Besuch

ab 14.00 Uhr

Dienstag, 6. Mai

Retrotag

09.00 - 16.30 Uhr im Retroraum

Mittwoch, 7. Mai

Spielspass mit Wii

12.45 Uhr in der Nellystube

Donnerstag, 8. Mai

Malen

14.30 Uhr im Aktivitätsraum

Freitag, 9. Mai

reformierter Gottesdienst

10.15 Uhr in der Kapelle

Ausflug Husky Lodge

13.15 Uhr Treffpunkt Eingang

Montag, 12. Mai

Denktreff

13.15 & 14.30 Uhr im Aktivitätsraum

Lotto

18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

Dienstag, 13. Mai

Ständchen Jodelclub Ägerital

18.15 Uhr in der Cafeteria

Mittwoch, 14. Mai

Seniorentanz

mit den Amarillos

14.30 - 17.00 Uhr im Mehrzwecksaal

Freitag, 16. Mai

katholischer Gottesdienst

10.15 Uhr in der Kapelle

Samstag, 17. Mai

Jahreskonzert Dorfspatzen „Uf dä Alp“

19.00 Uhr Treffpunkt Eingang



Montag, 19. Mai

Kino

„Welcome to Zwitscherland“

Film der schweizerischen Vogelwarte

18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

Dienstag, 20. Mai

Hündin Linda zu Besuch

ab 14.00 Uhr

„Die besondere Glockenmusik“

Konzert mit Anita & Maik

ab 14.30 Uhr in der Cafeteria





Mittwoch, 21. Mai

Spielspass mit Wii

12.45 Uhr in der Nellystube

Donnerstag, 22. Mai

Flicken

09.00 Uhr im Aktivitätenraum

Freitag, 23. Mai

katholischer Gottesdienst

10.15 Uhr in der Kapelle

Tagesausflug Reusspark/Gnadenthal

09.30 Uhr Treffpunkt Eingang



Montag, 26. Mai

Denktreff

13.15 & 14.30 Uhr im Aktivitätenraum

Bilderquiz

18.15 Uhr im Mehrzwecksaal

Dienstag, 27. Mai

Muulörgele und singen

14.00 Uhr im Aktivitätenraum

Mittwoch, 28. Mai

Seniorenhöck „Urchiger Nachmittag“

Familienkapelle Suter, Hackbrettduo

13.15 Uhr Treffpunkt Eingang

Donnerstag, 29. Mai, Auffahrt

Ländlertmesse

mit der Kapelle Jost Ribary

10.15 Uhr Innenhof / Mehrzwecksaal

Apéro für alle

11.15 Uhr im Mehrzwecksaal

Freitag, 30. Mai

Schweizerische Kulinarik

18.00 Uhr im Bankettsaal



Öffentlich



im Sekretariat anmelden

Bewohnerferien 2025

Diesen Sommer kehren wir nach vier Jahren wieder an den Bodensee zurück. Die reiselustigen Bewohnerinnen und Bewohner können von Montag, 23. Juni bis Samstag, 28. Juni 2025 die wunderbare Bodenseeregion entdecken und geniessen. Das Ferienhotel Bodensee in Berlingen bietet für uns die geeignete Infrastruktur. Wir kennen das Hotel schon aus vergangenen Ferien, es ist spezialisiert für Personen mit Einschränkungen und liegt im Herzen von Berlingen. Die sechs Ferientage werden wir mit verschiedenen Unternehmungen und Ausflügen ausschmücken.



Unser Fachpersonal ist rund um die Uhr vor Ort und gewährleistet Ihnen auch da eine fachmännische Pflege.

Anmeldungen für die Ferien nimmt Marcel Meier gerne ab Montag, 5. Mai 2025 entgegen. Da wir nur über eine beschränkte Anzahl Plätze verfügen, werden die Anmeldungen nach deren Eingang berücksichtigt. Wir hoffen, dass die Feriendestination Bodensee viele Bewohnende „gluschtig“ macht und freuen uns auf eine zahlreiche Teilnahme.



Personelle Mutationen

Eintritte:

Herr Harris Said
Pflegermitarbeiter SRK

Frau Szilvia Boros
Pflegermitarbeiterin SRK

Herr Tenzin Wangchuk Shoetsang
Mitarbeiter Verpflegung

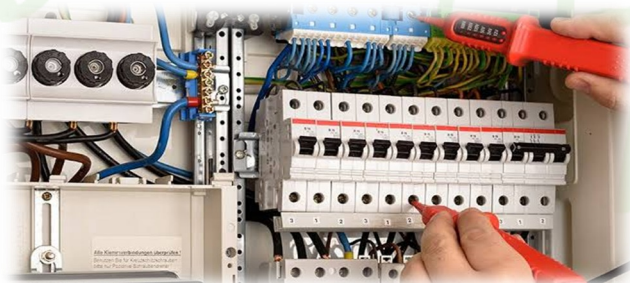
Frau Rolanda Markaj
Pflegermitarbeiterin SRK

Wir wünschen ihnen einen guten
Start und freuen uns auf die
Zusammenarbeit.



Sicherheitsnachweis elektrische Installationen

Alle 5 Jahre müssen wir gegenüber WWZ den Nachweis erbringen, dass alle elektrischen Installationen von einem Kontrollorgan geprüft und abgenommen wurden. Nun steht die Prüfung für den Trakt 4 an. Am Donnerstag, 1. Mai und Freitag, 2. Mai 2025 werden sämtliche elektrische Installationen im Trakt 4 überprüft. Das hat zur Folge, dass diese



Person ebenfalls die Zimmer mit Endung 21, 22, 23, 24 und 25 überprüfen muss. Wir entschuldigen uns bei Ihnen für diese Unannehmlichkeit und hoffen auf Ihr Verständnis.

Wir gratulieren

im Mai herzlich zum Geburtstag

1. Mai:



Herr Valdemar Ribeiro
Herr Walter Krieg

5. Mai:

Frau Marianne Rothenbühler

6. Mai:

Herr Werner Huber

8. Mai:

Frau Madeleine Kaderli
Frau Rita Blesinger

10. Mai:

Frau Sophie Iten

13. Mai:

Herr Alois Elsener



14. Mai:

Frau Anna Horat

22. Mai:

Herr Guido Nussbaumer

24. Mai:

Herr Josef Iten

25. Mai:

Frau Annalies Matter
Frau Karolina Müller

29. Mai:

Frau Helga d'Costa

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

Geburtstagsessen

Wir freuen uns, die April- und Mai-Jubilarinnen und Jubilare am

Montag, 5. Mai
um 11.30 Uhr

zum gemeinsamen
Essen einzuladen.

