

Jahresbericht 2015

Alterszentrum Bruggwiesen und Dezentrale Wohngruppe



...GUT AUFGEHOBEN
Lebens- und Wohnqualität
im Alterszentrum
Bruggwiesen

Inhaltsverzeichnis

Organe 2015	3
Verwaltungsrat	3
Geschäftsleitung	3
Heimarzt	3
Fakten und Zahlen per 31.12.2015	3
Vorwort Verwaltungsrat	4
Gute Investition mit grosser Wirkung	4
Bericht der Geschäftsleiterin	5
Steigende Nachfrage nach Pflegeleistungen	5
Bericht des Heimarztes	6
Mein Leben als Heimarzt	6
Aus dem Alltag der Mitarbeitenden	7
Aus dem Alltag der Stationsleitung Ana Slehta	7
Bericht aus dem Nachtdienst	9
Erlebnisse im Speisesaal und Restaurant	11
Erlebnisse im Etagenservice	13
Wie erleben Bewohnerinnen und Bewohner das Leben im Alterszentrum?	15
Belastungen in der Betreuungs- und Pflegearbeit	17
Dank an eine grosszügige Spenderin	20
Impressionen verschiedener Veranstaltungen	20
Statistiken Alterszentrum Bruggwiesen	23
Krankheitstage pro Jahr (Krank und Unfall kumuliert)	23
Jahresumsätze Restaurant Bruggwiesen	24
Verpflegungsarten, Anzahl Mahlzeiten	24
Ertrag Häuser A/B/C	25
Aufwand Häuser A/B/C	25
Verteilung Pflagetage nach BESA-Pflegestufen	26
Bewohnerstatistik: belegte Betten (Tage) nach Gemeinden 2015	26
Ein- und Austritte 2011-2015	27
Ein- und Austritte 2011-2015 Häuser A, B und C Gesamt	27
Erfolgsrechnungen 2015	28
Haus A/B/C Alterszentrum Bruggwiesen	28
Erfolgsrechnungen 2015	30
Dezentrale Wohngruppe Alterszentrum Bruggwiesen	30
Kommentar zur Rechnung	31

Organe 2015

Alterszentrum Bruggwiesen

Verwaltungsrat

Name und Vorname	Wohnort, Funktion	In der Funktion seit
Wittwer Bruno	Lindau, Verwaltungsratspräsident	01.06.2013
Ottiger Mathias	Effretikon, Stellvertretung Verwaltungsratspräsident	01.07.2014
Dr. Hohmann Beck Barbara	Uitikon Waldegg	01.01.2011
Dr. Ruckstuhl François	Winterthur	01.07.2013
Dr. Reinhard Peter	Lindau	01.07.2014

Geschäftsleitung

Name und Vorname	Funktion
Lüscher Margrit	Geschäftsleiterin
Keller Elsbeth	Leitung Pflege und Betreuung
Schendzielorz Torsten	Leitung Hotellerie und Facility Management

Heimarzt

Name und Vorname	Praxisort
Dr. med. Bosshard Georg, Arzt für Allgemeine Medizin FMH	Alterszentrum Bruggwiesen, Märtplatz 19 8307 Effretikon

Fakten und Zahlen per 31.12.2015

Fakten	Anzahl
Mitarbeitende pro Bereich	Pflege und Betreuung 133
	Therapie 1
	Etagenservice 13
	Hausdienst/Wäscherei 21
	Küche 18
	Restaurant 6
	Technischer Dienst 5
	Administration 7
	Total Mitarbeitende 204
	Davon Lernende 21
	Vollzeitäquivalent 163.2%
Bewohnende	155 davon 102 Frauen und 53 Männer
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	1 Jahr 65 Tage
Durchschnittsalter	85.9 Jahre
Freiwillige Helferinnen und Helfer (IDEM)	25

Vorwort Verwaltungsrat

Gute Investition mit grosser Wirkung

Bruno Wittwer, Verwaltungsratspräsident

Eigentlich ist dieser Text als Vorwort des Präsidenten des Verwaltungsrates vorgesehen. Da die strategische Beurteilung des Jahresverlaufes sich für die Leser erst nach der Lektüre der Texte und Bilder des Jahresberichtes 2015 erschliesst, ist dieser Beitrag sowohl Vorwort als auch Nachwort und Dank.

Das Unternehmenskonzept des Alterszentrums Bruggwiesen sieht vor, dass der Verwaltungsrat die Strategie festlegt und die Geschäftsführung diese operativ umsetzt. Dies erfolgt in enger Zusammenarbeit und in Absprache mit der Stadt Illnau-Effretikon und der Gemeinde Lindau. Die Koordination erfolgt namentlich durch die Vertretung der beiden Kommunen im Verwaltungsrat durch Stadtrat Mathias Ottiger für Illnau-Effretikon und Gemeinderat Peter Reinhard für Lindau. Die gesetzliche Grundlage besteht in der Gründungsverordnung für das Alterszentrum Bruggwiesen, welches als kommunale, öffentlich-rechtliche Anstalt im Jahr 2011 aus der Stadtverwaltung ausgegliedert worden ist.

Zwischen der Stadt Illnau-Effretikon, der Gemeinde Lindau und dem Alterszentrum Bruggwiesen wird jährlich eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen, welche die qualitative und quantitative Leistungserbringung regelt.

Die Stadt Illnau-Effretikon ist Eigentümerin der Bauten und Anlagen des Alterszentrums Bruggwiesen. Die Gemeinde Lindau ist zu einem Sechstel beteiligt. Das Alterszentrum Bruggwiesen entrichtet einen Mietzins, welcher zu einem Teil auch von der Belegung abhängig ist. Je besser die Auslastung, desto grösser ist der Mietertrag für die Stadt Illnau-Effretikon. Die Auslastung konnte im Berichtsjahr gegenüber 2014 um 11.4% gesteigert werden. Im Budget 2015 war eine Steigerung der Auslastung um 4.7 % geplant. Die zusätzliche Steigerung ist durch die Schaffung von Zweibettzimmern erfolgt, die aufgrund der grossen Nachfrage nach Pflegeplätzen vorgenommen wurde.

Im Berichtsjahr betrug die Miete rund CHF 2,4 Mio. Die Kosten für den Neubau und die Sanierung des Altbaus liegen bei rund 60 Millionen Franken, inkl. Landkosten. Der durchschnittliche Zinssatz der Verschuldung beträgt aktuell 1,2 Prozent. Bei einer Finanzierung der Investitionen durch Schulden ergibt dies eine Verzinsung für die Stadt von netto rund 3 Prozent. Angesichts des Tiefstandes der Zinsen beziehungsweise sogar von Negativzinsen, welche die Nationalbank glaubt erheben zu müssen, ist das Alterszentrum Bruggwiesen für die Stadt Illnau-Effretikon eine gute Investition aus rein ökonomischer Sicht.

Wichtiger aber als die finanzwirtschaftliche Seite ist die Erfüllung der öffentlichen Aufgabe: Hochstehende Pflege und Altersversorgung betagter Einwohnerinnen und Einwohner. Aus Sicht des Verwaltungsrates ist es den Mitarbeiterinnen, den Mitarbeitern und der Geschäftsleitung gelungen, die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner und ihrer Angehörigen nicht nur zu erhalten, sondern sogar noch weiter zu erhöhen. Dies trotz grossen Schwierigkeiten, qualifiziertes und geeignetes Personal zu rekrutieren. Die Geschäftsleitung hat es geschafft, trotz personellem Unterbestand das Alterszentrum Bruggwiesen praktisch voll ausgelastet zu betreiben. Das kann nur gelingen, wenn eine hohe Motivation und viel Begeisterung für die Aufgabe vorliegen.

Der Verwaltungsrat dankt dem Team des Alterszentrums Bruggwiesen für die im Jahre 2015 geleisteten Dienste und der Stadt Illnau-Effretikon und der Gemeinde Lindau für das Vertrauen.

Bericht der Geschäftsleiterin

Steigende Nachfrage nach Pflegeleistungen

Margrit Lüscher, Geschäftsleiterin

Seit der Inbetriebnahme des renovierten Altbaus, Haus A im März 2013, sind viele Massnahmen und Projekte abgeschlossen und wir sind in eine Phase der stabilen Weiterentwicklung eingetreten. Strukturen sind etabliert und fixe Einzel- sowie Doppelzimmer für Dauer- und Temporäraufenthalte sind nachgerüstet und deklariert.

Die Nachfrage nach Pflege- und Betreuungsleistungen im Alterszentrum Bruggwiesen war auch dieses Jahr ansteigend. Wir mussten deshalb das Angebot für Doppelzimmer ausbauen. Wenn wir vereinfachend annehmen, dass der künftige Bedarf linear wächst, bedeutet das einen weiteren Ausbau von Doppelzimmern.

Dies würde jedoch diametral zu den Bedürfnissen nach einem Einzelzimmer stehen. Wir versuchen, dem Wunsch nach Einzelzimmern gerecht zu werden. Das ist nicht immer möglich, denn im Vordergrund steht das Ziel, der steigenden Nachfrage für unsere stationären Dienstleistungen nachzukommen. Anfragen für eine Aufnahme erledigen wir schnellstmöglich zum Wohle der zukünftigen Leistungsempfänger.

Immer mehr Pflegebedürftige treten im letzten Moment, wenn es wirklich nicht mehr anders geht, in unser Alters- und Pflegezentrum ein und wünschen, dass der Eintritt äusserst schnell und effizient abgewickelt wird. Das führt oft zu einem sprunghaften Anstieg der Pflegeintensität und verlangt Flexibilität in Bezug auf die stationäre Pflege und die Einsatzplanung der Mitarbeitenden in allen Bereichen.

Wir erfüllen den Auftrag der Gemeinde und orientieren unser Leistungsangebot an den Bedürfnissen der Gemeindebevölkerung von Illnau - Effretikon und Lindau. Durch die Flexibilität des gesamten Personals, genügend Pflegeplätze im 2015 zur Verfügung zu stellen, konnten wir die Belegungstage steigern, was sich positiv im Jahresergebnis zeigt.

Die Akut- und Übergangspflege ist ein Angebot, welches sich dem Grundsatz verpflichtet «ambulant vor stationär» zu fördern und im vergangenen Jahr gut genutzt wurde. Das Angebot der Akut- und Übergangspflege (Art. 25a Abs.2 KVG) richtet sich an Patientinnen und Patienten, die nach ihrem Spitalaufenthalt noch nicht selbständig nach Hause zurückkehren können. Der vorübergehende, erhöhte Pflegeaufwand, der im sofortigen Anschluss nach dem Spitalaufenthalt nötig ist, soll die Rückkehr in das angestammte Wohnumfeld ermöglichen. Die besondere Art der Finanzierung der Pflegeleistungen ist bei diesem Angebot zeitlich auf 14 Tage beschränkt.

Unsere Leistungen sind professionell, zielorientiert und immer auf die Bewohnerinnen und Bewohner abgestimmt. Dank dem Einsatz unseres Heimarztes Dr. med. G. Bosshard, der seit Juli 2015 ca. 40 Bewohnerinnen/Bewohner ärztlich betreut, ist die qualitative Versorgung im Alterszentrum Bruggwiesen noch besser geworden.

Wir freuen uns auch im neuen Geschäftsjahr auf die Herausforderungen und werden die Hände nicht in den Schoss legen.

Bericht des Heimarztes

Mein Leben als Heimarzt

Dr. med. Georg Bosshard

Seit April 2015 bin ich im Alterszentrum Bruggwiesen verantwortlicher Heimarzt gemäss den Anforderungen der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich. Im Gegensatz zu meiner Vorgängerin kombiniere ich dieses primär der Qualitätssicherung dienende Amt mit der direkten ärztlichen Betreuung einer Anzahl von Bewohnerinnen und Bewohnern des Alterszentrum Bruggwiesen. Dadurch kann ich die Hausärztinnen und Hausärzte der Region wirksam entlasten, dies insbesondere in komplexen medizinischen Situationen, wo die ärztliche Betreuung nur mit regelmässigen Visiten vor Ort gewährleistet werden kann.

Bis zum Jahresende habe ich so die ärztliche Verantwortung von gegen vierzig Bewohnerinnen und Bewohnern des Alterszentrum Bruggwiesen übernommen. Das entspricht ziemlich genau dem, was mir zeitlich neben meiner Anstellung als Leitender Arzt für Forschung und Lehre im Bereich Pflegeheimmedizin respektive Long-term Care am Lehrstuhl für Geriatrie und Altersforschung der Universität Zürich möglich ist. Mittlerweile hat sich auch der Austausch mit den Hausärztinnen und Hausärzten der Region Illnau-Effretikon, welche nach wie vor den Grossteil der medizinischen Versorgung im Alterszentrum Bruggwiesen sicherstellen, sehr gut eingespielt.

Ich empfinde die direkte Arbeit am Krankenbett, neben meiner eher theorielastigen akademischen Tätigkeit als grosse Bereicherung. Gleichzeitig kann ich doch auch immer wieder einmal neues Theoriewissen in die praktische Tätigkeit einspeisen. Die Altersmedizin hat in den letzten Jahren beträchtliche Fortschritte gemacht. Als Beispiel sei hier die Betreuung von Patienten genannt, die gleichzeitig an mehreren ernsthaften Krankheiten leiden (sogenannte Multimorbidität). Aber auch für Menschen mit Demenz kennen wir heute viel mehr Behandlungs- und Interventionsmöglichkeiten, wobei es primär um pflegerisch-milieutherapeutische und aktivierende Massnahmen geht und erst in zweiter Linie um Medikamente. Nicht zuletzt haben wir in den letzten Jahren aber auch im Bereich der Behandlungsplanung und der gemeinsamen Entscheidungsfindung mit den betroffenen Patienten, den Angehörigen und dem Betreuungsteam einiges dazugelernt (Stichwort Advance Care Planning).

Das Alterszentrum Bruggwiesen steht mitten in einem dynamischen Prozess von einem Alterszentrum mit überwiegend gesundheitlich stabilen Bewohnerinnen und Bewohnern zu einem Pflegeheim mit einem zunehmenden Anteil an komplexen medizinisch-pflegerischen Situationen. In diesem Umfeld als erster Heimarzt wirken zu können, empfinde ich als eine attraktive und spannende Herausforderung. Ich freue mich auf den weiteren gemeinsamen Entwicklungsprozess.

PD Dr. med. Georg Bosshard,
Facharzt FMH für Allgemeine Innere Medizin spez. Geriatrie
Zentrumsarzt Alterszentrum Bruggwiesen

Aus dem Alltag der Mitarbeitenden

Wir wollen einen Einblick in den Alltag bekommen und sind im Gespräch mit Mitarbeitenden aus der Betreuung und Pflege, dem Service im Speisesaal und Restaurant sowie auf der Etage. Dabei wollen wir die Vielfalt der Aufgaben in den unterschiedlichen Bereichen aufzeigen und deutlich machen, wie facettenreich und interessant die Tätigkeit mit und für alte Menschen ist.

Aus dem Alltag der Stationsleitung Ana Slehta



Wir wollen einen Einblick in den Alltag bekommen und sind im Gespräch mit Ana Slehta, Stationsleitung im Haus A 1.-2. Stock. 40 Bewohnerinnen und Bewohner können hier wohnen, davon sind sieben Plätze für Kurzaufenthalte in der Akut- und Übergangspflege reserviert. Insgesamt 18 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Betreuung und Pflege eingesetzt, zusätzlich vier Lernende, eine Praktikantin und die Mitarbeiterinnen vom Etagenservice.

Wie sieht ein Tagesablauf in der Betreuung und Pflege aus? Was sind die Themen, mit denen eine Stationsleitung im Alterszentrum Bruggwiesen konfrontiert ist?

Wenn Ana Slehta am Morgen um 7.00 Uhr mit der Arbeit beginnt, nimmt sie zuerst am Morgenrapport teil. Sie will hören, was die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Nachtdienst berichten, ob etwas Besonderes vorgefallen ist, oder welche Aufgaben vom Team tagsüber erledigt werden müssen. Hierzu zählt beispielsweise das Kontaktieren von Hausärzten, das Besorgen spezieller Medikamente oder die Weiterleitung von wichtigen Informationen an Angehörige.

Anschliessend werden die Aufgaben zugeteilt und die Einsatzplanung aktualisiert. Fällt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter kurzfristig wegen Krankheit oder anderer Abwesenheiten aus, hilft Ana Slehta bis ein Ersatz gefunden ist. Sie übernimmt dann die täglichen Aufgaben der Pflege, wie Hilfe beim Aufstehen, bei der Körperpflege, Mobilisierung, Essen eingeben, Medikamente richten und die Dokumentation der pflegerischen Aufgaben.

Im normalen Alltag der Stationsleitung steht die direkte Pflege nicht im Vordergrund. Die Mitarbeiterführung, Personalgespräche, Rapporte mit Vorgesetzten sowie deren Vorbereitung und Dokumentation sind vorrangig. Sehr zeitintensiv ist die Suche von Aushilfen bei Abwesenheiten. Ana Slehta schaut zunächst im eigenen Verantwortungsbereich, fragt dann bei den Kolleginnen und Kollegen auf den anderen Stationen und erst wenn keine Lösung gefunden werden kann, erfolgt die Suche ausserhalb bei Personalvermittlungsfirmen. Zum Glück war das in letzter Zeit kaum noch nötig, meistens konnte hausintern eine Lösung gefunden werden. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versucht Ana Slehta immer eine offene Tür zu haben. Wenn das einmal nicht möglich ist, wird rasch ein Termin für eine Besprechung vereinbart. Ana Slehta ist es wichtig, dass sich alle Mitarbeitenden wohlfühlen. Aber es müssen auch klare Strukturen herrschen, wo alle wissen, wer welche Aufgaben und Kompetenzen hat. Im Team von Ana Slehta sind elf Nationen vertreten, da gibt es ganz unterschiedliche Temperamente und Kulturen. Gegenseitiger Respekt unabhängig von der Hierarchie, offene Kommunikation und regelmässiges Feedback mit positiven wie auch kritischen Rückmeldungen sind wichtige Führungsinstrumente die Ana Slehta bewusst einsetzt.

Ein zweiter Arbeitsschwerpunkt ist der Kontakt zu Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen auf der Station. Im Alterszentrum Bruggwiesen gilt das Bezugspersonensystem. Das heisst, dass jedem Bewohner und jeder Bewohnerin eine bestimmte Pflegefachperson zugeteilt ist, die über ihre Gewohnheiten und Bedürfnisse genau Bescheid weiss und erste, interne Ansprechperson ist. Einige Bewohnerinnen und Bewohner wollen aber ihre Sorgen direkt Ana Slehta

berichten und das ist selbstverständlich möglich. Auch bei Konflikten und besonderen Wünschen wird die Stationsleitung zugezogen. Sei das im Kontakt mit Angehörigen oder mit den Bewohnenden selbst. Ein Thema ist dabei immer wieder die Belegung von Doppelzimmern. Nicht immer ist das Zusammenleben konfliktfrei. Auch kann wegen der guten Auslastung oft nicht in der gewünschten Schnelligkeit ein Wechsel vorgenommen werden. Dann braucht es viel Fingerspitzengefühl und oft mehrere Gespräche mit den Bewohnenden und deren Angehörigen, bis Lösungen gefunden werden, die alle einigermaßen befriedigen.

Was hat sich in den letzten Jahren verändert, sind die Bewohnerinnen und Bewohner anders als früher?

Das kann Ana Slehta nicht bestätigen. Für sie ist die Situation seit ihrem Start im September 2013 im Alterszentrum Bruggwiesen relativ stabil. Lediglich bei den Personen aus der Akut- und Übergangspflege hat es sich verändert. Diese Personen kommen nach einem Spitalaufenthalt ins Alterszentrum Bruggwiesen und sollen hier nach den Vorgaben des Pflegegesetzes innert 14 Tagen soweit rehabilitiert sein, dass sie wieder in der gewohnten Umgebung zu Hause leben können. Nachdem die Spitäler als Folge der Einführung des DRG – Verrechnungssystems die Patienten möglichst rasch nach Hause entlassen, sind besonders die älteren Patienten meistens nicht in der Lage, nach zwei Wochen nach Hause gehen zu können. Sie brauchen mehr Zeit. Teilweise ist es nicht mehr möglich, ohne dauernde Hilfe selbständig in einem Haushalt zu leben und es müssen Anschlusslösungen gesucht werden. Das bringt Unsicherheit und auch finanzielle Ängste für die Betroffenen und vermehrten Beratungsbedarf für Ana Slehta.

Alle Medien berichten von der zunehmenden Zahl der Bewohnerinnen und Bewohner mit dementiellen Erkrankungen. Stimmt es, dass die Zahl zunimmt?

Ana Slehta bestätigt, dass auf ihrer Station mehr als die Hälfte der Bewohnerinnen und Bewohner eine dementielle Entwicklung haben. Aber man muss auch vorsichtig sein, nicht jeder ältere Mensch ist dement, wenn er etwas vergisst. Zu wenig Flüssigkeit, Infektionserkrankungen, Psychische Störungen, zu tiefer Blutzucker, sogar schwere Herzschwäche, können ebenfalls Ursachen von Vergesslichkeit sein. Wichtig ist, dass man sorgfältig abklärt, was die genauen Ursachen sind.

Und wie reagieren die Angehörigen und die Bewohnerinnen und Bewohner, wenn sie dementielle Symptome erkennen?

Es ist unterschiedlich, meint die Fachfrau. Manche Bewohnende wollen das kompensieren und überspielen gewisse Fehlleistungen. Andere sind besorgt und reagieren mit Angst was passiert, wenn sie nicht mehr selbst entscheiden können. Sie führt dann Gespräche, wenn möglich mit dem Hausarzt zusammen. Sie schildert ihre Beobachtungen, zeigt auf, wie ein Krankheitsverlauf sein kann und bespricht Lösungen. Wenn immer möglich bezieht sie die Angehörigen mit ein. Klarheit und das Wissen darüber, was passieren kann ist wichtig, um die Unsicherheit und damit auch Angst vor der Zukunft zu nehmen. Das hilft in vielen Fällen.

Die zunehmende Belastung des Pflegepersonales mit administrativen Arbeiten ist auch immer wieder ein Thema. Wie ist das für Ana Slehta?

Sie schaut fragend, es ist für sie die Mischung, die den Beruf attraktiv macht. Das ist die Abwechslung zwischen den Bewohnerkontakten, der Mitarbeiterführung und den administrativen Arbeiten, die von der Kontrolle der Pflegedokumentation über die Zielvereinbarung mit den Mitarbeitenden bis zur Bestellung von Medikamenten oder Materialien reichen. Was fehlt, ist ab und zu etwas mehr Ruhe für konzentriertes Arbeiten. Das fällt Ana Slehta spontan ein, wenn sie sich etwas wünschen könnte.

Und was ist ihr Lebensmotto, ihre Grundeinstellung für die Arbeit? "Pflege so, wie Du morgen selbst gepflegt werden willst", meint Frau Slehta und dem haben wir nichts mehr hinzuzufügen ausser einem herzlichen Dank für das Gespräch. Das Gespräch führte Dr. Barbara Hohmann Beck

Bericht aus dem Nachtdienst

"Eine Nacht weiss viel zu erzählen" (serbisches Sprichwort)

von Patricia Eigner, Pflegefachfrau HF

Im nachfolgenden Bericht lege ich den Hauptfokus auf die Abteilung "Wohnen für Menschen mit Demenz" die geschlossen geführt wird. Auf dieser Abteilung herrscht abends- und nachts eine sehr lebendige Stimmung, da diese Bewohnerinnen und Bewohner keinem bestimmten Tages- beziehungsweise Nachtrhythmus folgen und in ihrer eigenen Welt leben. Jederzeit müssen wir mit unvorhergesehenen Situationen von Seiten der Bewohnenden rechnen. Dies verlangt eine besonders empathische und geduldige Pflegeintervention oder auch nur ein geduldiges Abwarten und Beobachten. Für die Pflegenden bedeutet dies von gewohnten Strategien und geplanten Vorgehensweisen abzuweichen und andere Wege zu begehen. Das kann sein, bekannte Bewältigungsstrategien aus der Biographie der Bewohnerin, des Bewohners in bestimmten Lebenssituationen zu kennen und anzuwenden, beispielsweise validierend vorzugehen oder basale Stimulation einzusetzen.

2015 war ein sehr warmer Sommer, auch während der Nacht! Die Bewohnerinnen und Bewohner hatten teilweise Mühe, Schlaf zu finden und erlebten unruhige und angespannte Nächte. Bewohnerinnen und Bewohner mit Demenz sind aufgrund ihrer veränderten kognitiven Fähigkeiten oft nicht mehr in der Lage zu äussern, was ihnen gut tut. Daher ist Aufgabe der Pflegenden, ihre Bedürfnisse zu ergründen. Es ist nicht getan, einfach ein entsprechendes Medikament abzugeben. Demente Menschen haben oft Mühe ein Medikament einzunehmen und verweigern die Einnahme konsequent. Viele von ihnen sind auch sturzgefährdet. Viele beruhigende oder schlaffördernde Medikamente erhöhen die Sturzgefahr und sind gerade bei einem Krankheitsbild aus dem dementiellen Formenkreis mit Vorsicht einzusetzen.

"Ich wott use"!

So ist mir während einer sehr warmen Sommernacht eine Bewohnerin aufgefallen, die zwar müde und erschöpft wirkte, jedoch aufgrund der hohen Temperaturen nicht einschlafen konnte und pausenlos auf der Abteilung hin und her ging. In sichtbar angespannter Stimmung murmelte sie ständig vor sich hin: "Isch das heiss, ich chan nüm"! Zuerst habe ich ihr ein kaltes Getränk angeboten, welches sie mit einer wegweisenden Handbewegung von sich gewiesen hat. Plötzlich hörte ich sie mit deutlich erhöhter Stimmlage rufen: "Ich wott use"! Ich habe sie gefragt, ob sie auf die Terrasse möchte. Zuerst hat sie eher misstrauisch gemeint: "Wo isch dänn das"? Ich habe sie aufgefordert, mir zu folgen, was sie eher zögerlich gemacht hat. Als wir auf den Dachgarten getreten sind, hat sie hörbar aufgeatmet und gemeint: "Da isch besser". Sie hat sich in einen Gartenstuhl gesetzt und wurde schnell sichtbar ruhiger. Ich habe ihr ein Eis am Stiel gebracht, welches sie erfreut entgegen genommen hat und wenige Minuten später konnte ich beobachten, wie sie zufrieden in den Sternenhimmel blickte, ihr Eis sichtbar genoss und später mit einem Lächeln meinte: "Das isch wie früener z'Italie"! Ich habe also ein Stück Biographie-Arbeit angeboten und eine der im Angebot stehenden Möglichkeiten genutzt. Eine gute Stunde hat sich die Bewohnerin auf dem Dachgarten aufgehalten und hat dann die restliche Nacht abgekühlt in ihrem Bett verbracht.

"Thomas oder Lukas"

Unsere zwei Kater "Thomas und Lukas". Frau Z. kann manchmal besser einschlafen wenn sich einer der beiden Kater bei ihr im Zimmer aufhält. Sie kommt in solchen Situationen aus ihrem Zimmer und sucht wie sie sagt: "Meine Katze" und auf wundersame Weise scheint das "Thomas" mittlerweile kapiert zu haben und folgt ihr manchmal wie selbstverständlich in ihr Zimmer. Aufgabe der Pflegenden ist es dann, "Thomas" später wieder aus dem Zimmer zu lassen, damit er seinen Bedürfnissen nachgehen kann.

"Hier ist ihr Meitli"

Eine andere Bewohnerin, die nebst ihrer Demenz auch körperlich stark abgebaut ist, hat manchmal den Wunsch, dass eine Pflegende bei ihr bleibt, ihr die Hand hält und mit ihr spricht. Aus zeitlichen Gründen ist das nur kurz möglich. Das genügt der Bewohnerin nicht und sie verfällt in ein lang anhaltendes "Hilfe" oder "Hallo" rufen. Wenn man ihr dann eine bestimmte Puppe in den Arm legt und ihr sagt: "Hier ist ihr Meitli und das möchte gerne bei Ihnen schlafen". Es ist so, als ob diese Bewohnerin die Sorge um das ihr anvertraute "Meitli" und die damit verbundene Verantwortung wahrnimmt und sich voll und ganz auf ihre Aufgabe konzentriert. Beruhigt wiegt sie ihr "Meitli" in den Armen und spricht tröstende Worte. Bald danach ist sie ruhig eingeschlafen.

"Der Schirmständer steht auf dem Sofa"

Es gibt auch Situationen, die nicht sofort lösbar sind, während denen sich Bewohnerinnen und Bewohner ganz in ihre eigene Welt zurückziehen. Der Drang etwas zu tun, ist häufig und den Pflegenden bleibt nur abwartend zu beobachten, bis zum Beispiel alle Stühle im Esszimmer auf den Tischen platziert und alle Sofakissen in irgendwelchen Schubladen versorgt, der Schirmständer auf dem Sofa steht und alle Bilder abgehängt sind. Irgendwann ermüdet die Bewohnerin, der Bewohner und liegt oder sitzt irgendwo ab. Im Besten Fall will er dann zu Bett und wenn er das nicht möchte, lässt man ihn dort schlafen, wo er sich niedergelassen hat. Es lohnt sich für die Pflegenden auch nicht, hinter dem aktiven Bewohner her aufzuräumen, denn er wird nicht eher aufgeben, bis alles so steht, wie es seinen Vorstellungen entspricht. Die Pflege während des Nachtdienstes ist facettenreich und ist nicht den routinierten Abläufen unterworfen. Da Vorgesetzte und andere Mitarbeiter ihre wohlverdiente Nachtruhe geniessen und Zuhause sind, gilt es auch, selbständig Entscheidungen zu treffen und diese dann anderntags zu begründen und zu vertreten. Es muss auch eine transparente, informative und der Leistungserfassung entsprechende professionelle Dokumentation geführt werden. Ich kann nur sagen; mir macht der Nachtdienst bis heute Freude und regt auch weiter mein Interesse und mein Engagement für meinen Beruf an.

Erlebnisse im Speisesaal und Restaurant

"Im Speisesaal ist der Gast König, aber auch ein Königreich hat Grenzen!"

von Doris Ebersold, Restaurationsleitung / Irena Schuler, stellvertretende Restaurationsleitung

Was erleben die Mitarbeiterinnen im Restaurant und im Speisesaal im Kontakt mit Gästen und Bewohnerinnen? Wir wollen wissen, was sich im Gastronomiebereich des Alterszentrum Bruggwiesen so tut, welche Wünsche, Bedürfnisse und Ansprüche im täglichen Ablauf erfüllt werden sollen und wie man diesen gerecht werden kann. Dazu lassen wir Frau Doris Ebersold, Restaurationsleitung und Frau Irena Schuler, stellvertretende Restaurationsleitung zu Wort kommen.



Doris Ebersold ist seit dem Jahr 1999 im Alterszentrum Bruggwiesen tätig und leitet seit Dezember 2014 das Restaurant- und Speisesaalteam. Irena Schuler arbeitet seit 2012 im Alterszentrum Bruggwiesen und ist seit 2015 stellvertretende Restaurationsleiterin.

Ist der Kunde immer König, oder muss man auch nein sagen können?

Die beiden Frauen lächeln, haben sie doch immer wieder einmal Diskussionen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, welche Wünsche sie erfüllen können und welche innerhalb der Pensionstaxen nicht möglich sind. Beim Eintritt ins Alterszentrum Bruggwiesen wird durch das Pflegepersonal abgeklärt, ob die Bewohnerinnen und Bewohner im Speisesaal neben dem öffentlichen Restaurant ihre Mahlzeiten

einnehmen oder ob das in der jeweiligen Wohntage durch den Etagenservice erfolgt (siehe dazu den separaten Beitrag "Erlebnisse im Etagenservice").

Alle Bewohnerinnen und Bewohner, die in der Lage sind, sich im Haus frei zu bewegen, können zu den Mahlzeiten in den grossen Speisesaal gehen. Das Credo der beiden Servicefachfrauen ist es, diese Selbstständigkeit möglichst lange zu erhalten. Am Morgen beginnt ihr Arbeitstag mit der Vorbereitung des Frühstücksbuffets. Die Frühstückszeiten sind flexibel, da können die Bewohner zwischen 07.30 Uhr und 09.30 Uhr in den Speisesaal kommen. Die Bewohnerinnen und Bewohner die den Speisesaal aufsuchen, sollen sich wenn möglich am Buffet selbst bedienen und das nehmen, worauf sie gerade Lust haben. Der Kaffee wird in Warmhaltekanne auf die Tische verteilt. Selbstverständlich helfen die Mitarbeiterinnen, wenn das Einschenken schwerfällt, oder wenn Einzelne ihren «Z'morge» nicht selbst vom Buffet an den Tisch bringen können und ermuntern die Bewohnenden dabei, möglichst viel Alltagsaktivitäten selbst zu übernehmen. Beim Frühstück werden auch die Wünsche für die Menüs am Folgetag erfragt, damit die Küche rechtzeitig planen und das Essen vorbereiten kann.

"Am Anfang hatten wir eine breite Auswahl an Wünschen, vor allem beim Salat. Da wollten viele etwas Anderes als das, was auf dem Menüplan war. Am Schluss mussten wir jeden Tag mit einer langen Liste arbeiten, um die Wünsche zu erfüllen und jedem sein «Salätchen» zu bringen. Auf Dauer haben wir das einfach nicht mehr geschafft. Jetzt gibt es die Wahl zwischen Blattsalat und gemischtem Salat. Das haben wir auf Anordnung der Geschäftsleitung klar kommuniziert und nun sind auch alle zufrieden, ...wenigstens die Meisten", lächeln die beiden Frauen. "Man muss eine klare Linie haben", ergänzt Doris Ebersold. Zum Mittag und Abendessen kann man je aus mindestens zwei Angeboten auswählen. "Die Aufnahme der Menüwahl ist schon eine Herausforderung, manche wollen dann etwas ganz Anderes, das nicht auf dem Wochenmenüplan steht. Das geht leider nicht, sonst würde die Küche nicht mehr alle Wahlmöglichkeiten bieten können die innerhalb vom Menüplan angeboten werden", erklärt Irena Schuler.

Kommt es oft zu Diskussionen am Tisch?

"Oh ja", bestätigen beide. Beim Mittagessen spürt man sehr gut, dass das Essen etwas sehr Persönliches ist, da ist es dem einen zu stark gebraten, dem anderen zu wenig, der Blumenkohl zu weich oder zu mild gewürzt. Ein Themenfeld ist auch die Gesellschaft am Tisch. Es gibt Bewohnende, die gerne für die Anderen entscheiden und bei der Frage nach dem Wunschmenu am Folgetag schnell für den ganzen Tisch die Speisenfolge bestellen. Da braucht es dann viel Fingerspitzengefühl, die Bedürfnisse von jedem einzeln abzufragen und niemanden zu brüskieren. Bei Meinungsverschiedenheiten am Tisch sind es meistens die Frauen, die sich beteiligen. Männer halten sich da lieber raus und gehen nicht aktiv auf Probleme zu. Die Zufriedenheit nimmt nach Erfahrung der Fachfrauen zu, wenn Angehörige mit am Tisch sitzen. Dann ist die Kritikfreudigkeit weniger gross, die Bewohner sind stolz auf "Ihr" Restaurant und die Angehörigen freuen sich über die grosse Auswahl, die geboten wird.

Was gibt es für Diskussionen mit Angehörigen?

Eigentlich ist das kein Thema für Irena Schuler und Doris Ebersold. Allenfalls wollen Angehörige weniger bezahlen und so einen Vorteil haben, wenn sie einen Besuch machen. Bei externen Restaurantbesuchern, vor allem bei den älteren Menschen, kommt hingegen immer mehr die Frage, ob sie die Resten von ihrem Menu mitnehmen können. Das ist ein Wunsch, welcher immer häufiger geäussert wird.

Erwarten die Bewohnerinnen und Bewohner, dass Ihre Gewohnheiten, ihre "Mödeli", dem Servicepersonal bekannt sind?

"Oh ja" betonen die beiden Fachfrauen. "Es ist wichtig, dass wir wissen, wer zwei «Rähmli» will, abends immer ein Café Complet möchte oder rechtzeitig für die Tagesschau im Zimmer sein will. Und wenn wir das vergessen, was in der Hektik einmal vorkommt, dann macht man uns mit mehr oder weniger Nachdruck darauf aufmerksam."

Was sind die Freuden im Service in einem Alterszentrum?

„Der Alltag ist überwiegend positiv. Wir haben so viele interessante Bewohnerinnen und Bewohner im Alterszentrum Bruggwiesen. Es ist spannend, ihnen zuzuhören und ihre Lebensgeschichten zu erfahren. Viele sind jeden Tag positiv und am Abend plaudern sie noch mit uns, dann kehrt Ruhe ein und wir können uns auch einmal mit den Bewohnenden länger unterhalten," meint Doris Ebersold. "Dann haben wir es oft sehr lustig." Für Irena Schuler ist es die vielfältige Arbeit, die unterschiedlichsten Gäste, neben den Bewohnerinnen und Bewohnern im Speisesaal auch viele Besucher im Restaurant. Das sind Berufstätige, Mütter mit ihren Kindern oder Besucher der Bewohner. Das Spannende ist der Kontrast zwischen einer professionellen Distanz zu den Restaurantbesuchern und der Vertrautheit und Nähe zu den Bewohnern. Jede Gruppe hat andere Ansprüche und Bedürfnisse. Sie schätzt auch sehr die Dankbarkeit der Bewohnerinnen die sie spürt, wenn sie jemandem eine Freude macht. "Diese Mischung macht's", meint Frau Schuler, "es ist nie langweilig".

Was ist das Lebensmotto der beiden Frauen?

Zum Abschluss nimmt uns das Lebensmotto der beiden Frauen Wunder. "Man muss mit Herz und mit Leidenschaft dabei sein und Freude haben an dem, was man macht, um mit und für die Bewohnenden zu arbeiten", sagen beide übereinstimmend. Man muss aber auch Grenzen aufzeigen und kann nicht alle Wünsche befriedigen, da hilft eine klare Haltung und wenn es ganz schwierig ist, unterstützen die Vorgesetzten und die Geschäftsleiterin. "Aber es kommt eigentlich ganz selten vor, dass wir uns Hilfe holen müssen, das sind wirklich Einzelfälle, die vergisst man auch wieder", meint Irena Schuler zum Abschluss und widmet sich wieder dem Service.

Das Gespräch führte Dr. Barbara Hohmann Beck

Erlebnisse im Etagenservice

von Svetlana Bozic, Mitarbeiterin Etagenservice



Der Etagenservice ist das Mahlzeitenangebot für diejenigen Bewohnerinnen und Bewohner, die nicht in den grossen Speisesaal gehen wollen oder können. Sie nehmen ihre Mahlzeiten auf der Etage in einem kleineren Aufenthalts- und Speiseraum ein. Nur wer aus gesundheitlichen Gründen im Zimmer bleiben muss, bekommt die Speisen ins Zimmer serviert. Das Bedürfnis, auf der Etage zu essen, hat in den letzten Jahren zugenommen und bietet besonders für fragile Bewohnerinnen und Bewohner einen übersichtlichen und geschützten Rahmen.

Wir fragen Svetlana Bozic, die seit drei Jahren im Alterszentrum Bruggwiesen arbeitet. Die Mitarbeiterin ist verantwortlich für den

Etagenservice im 3. Stock vom Haus B/C.

Svetlana Bozic ist mit einem 80% - Pensum angestellt und arbeitet an vier bis fünf Tagen pro Woche jeweils sieben Stunden. Ihr gefällt diese Arbeit sehr gut, sie steht im Mittelpunkt und ist immer zur Stelle, wenn Bewohnerinnen und Bewohner etwas wissen wollen oder etwas brauchen. Am Morgen holt sie das Frühstück in der Hauptküche ab und serviert es in den beiden Speisräumen der Etage. Während den Mahlzeiten hilft sie den Bewohnerinnen und Bewohnern wo es nötig ist, dabei hält sie sich in einem Aufenthaltsraum auf, während der Essraum von einer Mitarbeiterin der Pflege betreut wird. Pro Aufenthaltsraum sind es sieben bis zehn Bewohnerinnen und Bewohner, die hier wie in einer Familie ihre Mahlzeiten gemeinsam einnehmen.

Das Mittag- und Abendessen wird vorbestellt, man kann je aus drei bis vier verschiedenen Angeboten auswählen. Die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner nimmt Svetlana Bozic jeweils am Vortag beim Frühstück auf. Die Speisen am Mittag und Abend werden von Küchenmitarbeitenden in Wärmewagen kurz vor dem Essenszeitpunkt auf die Etagen gebracht und von Svetlana Bozic portioniert und serviert. Probleme mit der Qualität hat sie dabei keine, sie lobt die Qualität der Küche. Das Essen hat immer eine gute Temperatur und wenn einzelne Bewohnerinnen und Bewohner langsam essen, kann sie etwas im Mikrowellengerät nochmals aufwärmen. Das Geschirr vom Mittag und Abendessen geht zusammen mit dem Transportwagen wieder in die Hauptküche. Svetlana Bozic ist dann für die Reinigung der Kleinküche und der beiden Essräume auf der Etage zuständig.

Svetlana Bozic legt grossen Wert darauf, dass sie ein gutes Verhältnis zu den Mitarbeitenden der Hauptküche hat und allfällige Sonderwünsche der Bewohnerinnen und Bewohner dann auch möglich gemacht werden können.

Ihr gefällt diese Arbeit sehr gut, sie kann selbständig arbeiten und ist eine wichtige Bezugsperson für die Bewohnerinnen und Bewohner. Damit fühlt sie sich als Drehscheibe und erhält viel Wertschätzung von den Bewohnenden. Auch zu den Angehörigen hat sie Kontakt, obwohl diese keine Mahlzeiten auf der Etage serviert bekommen.

Gibt es auch Wünsche, die nicht erfüllt werden können?

"Das ist eigentlich selten", meint Svetlana Bozic. Sie bedauert es aber sehr, wenn am Geburtstag keine Besucher kommen und die Bewohnerinnen und Bewohner dann traurig sind. Das versucht sie mit einem Gespräch oder einem aufmunternden Spruch zu kompensieren. Für sie ist es wichtig, dass sich die Menschen wohl und verstanden fühlen, dann sind sie auch zufrieden.

Es fällt auf, dass es auf der Etage anscheinend weniger Diskussionen am Tisch gibt als im Restaurant. Svetlana Bozic glaubt, dass das an der guten Kommunikation und dem familiären Ton liegt, der in der übersichtlichen Gruppe auf der Etage besteht. Die Atmosphäre ist ruhig, der Ablauf ist möglichst an

jedem Tag gleich, so kommt keine Hektik auf, darauf legt sie grossen Wert.

Svetlana Bozic hat gute Kontakte zu den Mitarbeitenden der Pflege und Betreuung und respektiert deren Kompetenzen. Der Austausch passiert meistens informell, ihre Anliegen werden diskutiert und es herrscht eine gute Kommunikationskultur.

Was ist das Besondere an der Arbeit im Alterszentrum Bruggwiesen?

Svetlana Bozic schätzt es sehr, dass sie Kontakt zu Menschen hat und empfindet es als Bereicherung, für Menschen da zu sein. Dabei erlebt sie viel Interessantes und Wissenswertes und hört von den unterschiedlichen Schicksalen. Die Arbeit auf der Etage nennt sie einen "Sozialberuf mit Herz und Seele, den man lieben muss, dann läuft alles gut". Dann verabschiedet sie sich mit einem Lächeln und geht weiter zur Vorbereitung des Abendessens.

Das Gespräch führte Dr. Barbara Hohmann Beck

Wie erleben Bewohnerinnen und Bewohner das Leben im Alterszentrum?

Clara Minder, Bewohnerin und Ihre Tochter, Rita Minder erzählen vom Leben und Wohnen im Alterszentrum Bruggwiesen



So ein Umzug ins Alterszentrum ist kein normales Geschäft. Es ist ein grosser Schritt und manchmal kommt er überraschend und ungeplant. Clara Minder hat uns erzählt, wie sie den Umzug und das Leben im Alterszentrum Bruggwiesen erlebt.

Clara Minder lebt seit dem 04. August 2015 im Alterszentrum Bruggwiesen. Sie wurde im Sommer 2015, nach einem Sturz in ihrem Haus in Illnau, im Kantonsspital Winterthur behandelt und wollte so rasch als möglich wieder nach Hause in die eigenen vier Wände. "Ich brauchte Tag und Nacht Sauerstoff und war auf dauernde Hilfe angewiesen. Ich kam in eine Rehabilitationsklinik, dann ins Pflegeheim Bassersdorf, zwischendurch wieder ins Kantonsspital. Es war eine

Odyssee", schildert Clara Minder die schwierigen Wochen im letzten Sommer.

Ihre Tochter ergänzt. "Ich hatte keine Ahnung, wie die Situation in den Alters- und Pflegeheimen ist. Ich habe mich auch im Alterszentrum Bruggwiesen erkundigt, weil meine Mutter in Illnau wohnt. Sie ist mit ihren 90 Jahren geistig noch sehr fit und selbständig und wollte unbedingt ein Einzelzimmer. Da ist genug Platz für den Rollator, auf den sie für die Fortbewegung angewiesen ist. Zuerst war kein Zimmer frei, zudem brauchte unsere Mutter dauernd Therapie, das war in Effretikon nicht möglich. Aber schliesslich hatten wir grosses Glück, wir bekamen die Nachricht, dass ein Zimmer frei ist und innert weniger Tage war der Entscheid gefällt. Unsere Mutter sollte eigentlich erst später einziehen, wir hatten noch keine geeigneten Möbel und nichts vorbereitet. Aber das Alterszentrum Bruggwiesen war extrem flexibel. Sie haben kurzfristig das freigewordene Zimmer provisorisch möbliert und unsere Mutter konnte am 4. August um 16.00 Uhr einziehen. Erst anschliessend haben wir dann einen Hocker und einen Stuhl, den Fernseher und die Stereoanlage aus dem Haus gebracht und geeignete Möbel besorgt."

Wie ist das wenn man lange alleine in einem grossen Haus gelebt hat und so plötzlich umziehen muss?

"Ja das ist eine grosse Umstellung" bestätigt Clara Minder. "Aber ich konnte mit dem Rollator nicht im Haus mit den vielen Treppen bleiben und für einen Umbau wäre das Haus nicht geeignet gewesen. Das haben wir abgeklärt."

Rita Minder ergänzt "Auch die Spitex wäre nicht immer da gewesen. Das war zu unsicher, ich bin voll berufstätig und wenn meiner Mutter etwas passiert wäre, hätte sie keine Hilfe gehabt. Mir ist die Sicherheit wichtig, die man in einem Alterszentrum hat, ich wäre sonst immer unruhig."

Wie fühlen Sie sich im Alterszentrum Bruggwiesen, haben sie Gesellschaft gefunden und Bekanntschaften gemacht, fragen wir Clara Minder.

"Ich bin gewohnt, alleine zu sein. Nach meinem Herzinfarkt 2009 war ich nicht mehr sehr mobil und viel zu Hause. Da habe ich gelernt, mich zu beschäftigen, ich lese viel, mache Rätsel und Wortspiele, sehe fern und kann gut alleine sein. Und hier wohnen noch zwei Frauen aus Illnau, da habe ich genug Gesellschaft."

Und wie ist der Kontakt zu den Mitarbeiterinnen des Alterszentrum Bruggwiesen?

"Mit dem Pflegepersonal sind wir sehr zufrieden. Alle sind anständig und zuvorkommend. Besonders Frau Antoniazzi, Stationsleitung B/C 2. Stock, kümmert sich hervorragend, sie ist eine tolle Pflegerin und sorgt für ein gutes Klima, das wirkt sich auch auf das Team aus", sagen beide Gesprächspartnerinnen unisono.

„Ich war vorher noch nie in einem Alterszentrum und hatte bisher keine Ahnung wie das läuft. Erst mit der Krankheit unserer Mutter habe ich gemerkt, was diese Institutionen machen. Meine Mutter beklagt sich nicht, sie ist sehr positiv und fühlt sich rundum wohl", sagt die Tochter.

Es kann ja nicht alles perfekt sein. Gibt es nichts zu verbessern?

"Na ja", meint Clara Minder. "Das Essen ist nicht wie selbst gekocht. Der Rosenkohl und der Brokkoli sind meistens wie aus dem Wasser gezogen. Sonst ist das Essen aber schon recht. Man muss sich halt anpassen. Bei meiner Wäsche habe ich einmal fünf Wochen lang einen Pullover vermisst. Ich habe mehrmals in der Wäscherei gefragt. Er kam dann wieder zurück. Wahrscheinlich ist er in einem anderen Schrank gelandet bis er wieder in die Wäscherei kam. Aber wenn ich die Berge an Wäsche sehe, die da jede Woche eingesammelt werden, dann wundere ich mich ja, dass nicht mehr verloren geht. Das ist doch eine tolle Leistung."

"Ein besonderes Erlebnis war Weihnachten, es war für mich ja das erste Mal hier im Alterszentrum Bruggwiesen. Es gab ein sehr gutes Menu und ein sehr schönes Programm mit den drei Tenören."

"Leider konnte ich nicht dabei sein", bedauert Ruth Minder. "Aber die Dekoration war wunderschön. Da spürt man, dass es den Leuten wohl sein soll. Überhaupt spürt man das gewisse Etwas. Und das ganz grosse Plus ist der Standort vom Alterszentrum Bruggwiesen, mitten im Ort. Da kann ich auch zusammen mit meiner Mutter mit dem Rollstuhl zum Einkaufen gehen und sie kann sich die Bücher selbst aussuchen, die sie lesen will. Das ist mitten im Leben, man ist schnell an den wichtigen Läden und nicht irgendwo am Rand der Stadt auf einem einsamen Hügel. Das schätze ich sehr."

Wir freuen uns, dass Clara Minder im Alterszentrum Bruggwiesen ein neues Zuhause gefunden hat und wünschen ihr noch viele beschwerdefreie und schöne Tage und danken ihr und ihrer Tochter Rita Minder herzlich für das Gespräch.

Das Gespräch führte Dr. Barbara Hohmann Beck

Belastungen in der Betreuungs- und Pflegearbeit

Welche Strategien helfen?



Martina Quadri, stv. Stationsleitung (links)
Ursula Treichler, dipl. Pflegefachfrau HF (rechts)



Vesna Filic, Fachfrau Gesundheit (links)
Vanessa Torrico, Pflegehelferin (rechts)

Bei der Arbeit in einem Alters- und Pflegezentrum erlebt man die Menschen in ihrer letzten Lebensphase. Wie empfinden das die Mitarbeitenden, wie gehen sie mit Krankheiten, mit Gebrechlichkeit und mit dem Tod um?

Diesen Fragen wollen wir mit den direkt Betroffenen einmal nachgehen. Dazu treffe ich an einem Nachmittag vier Mitarbeiterinnen aus der Betreuung und Pflege, Martina Quadri, Ursula Treichler, Vesna Filic und Vanessa Torrico. Wir wollen uns austauschen zu Thema "Wie geht man mit Belastungen in der Betreuung und Pflege um".

Die Pflege sei sehr belastend, liest und hört man immer wieder. Ich will wissen, ob das die Mitarbeiterinnen aus dem Alterszentrum Bruggwiesen auch so sehen.

Vesna Filic sagt zu Beginn etwas sehr Wichtiges. Sie meint: "Pflege kann nicht jeder machen, man muss es gerne tun, dann ist es keine Belastung", dabei wirkt sie völlig entspannt und gar nicht so gestresst, wie wir uns im Alltag eine Pflegefachfrau oft vorstellen.

Ursula Treichler ist diplomierte Pflegefachfrau HF auf einer Station mit demenzkranken Bewohnerinnen und Bewohnern. Sie stimmt grundsätzlich zu, meint aber auch "Ja, es gibt schon Themen, die belasten, wenn sich zum Beispiel Bewohnende nicht beruhigen lassen, das beschäftigt mich und es geht schon nahe, wenn man nicht erklären kann, was die Ursache ist. Aber es gibt vor allem viele schöne Momente, sei das ein Lächeln von einem Bewohner oder ein Danke von einer Bewohnerin, dann spürt man, dass sich die Arbeit lohnt. Der Tod ist nicht eigentlich das Belastende, das gehört zum Beruf und auch zum Leben und muss im Alltag bewältigt werden."

Vanessa Torrico ergänzt: "Ja es gibt viele schöne Momente mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Man muss ihren Charakter verstehen, aber die Dankbarkeit gibt auch viel Kraft für die Arbeit. Das Belastende ist für mich, man ist immer am Laufen, das ist anstrengend und macht müde."

Martina Quadri ergänzt: "Man kann die Menschen in Krisen begleiten, schön ist es, wenn man Fortschritte im Alltag sieht, das ist sehr befriedigend."

Was ist speziell anstrengend?

Ursula Treichler schildert das aus ihrem Alltag auf der Demenzstation sehr treffend: "Wenn demenzkranke Bewohnerinnen und Bewohner unruhig sind, wenn sie laut und nervös sind, na ja, wenn einfach viel Energie auf der Abteilung ist."

Anstrengend ist für die stellvertretende Stationsleitung Martina Quadri die Vielzahl an Aktivitäten im Tagesablauf. Sie arbeitet auf der Station, wo viele Menschen aus der Akut- und Übergangspflege wohnen, die nur für einen begrenzten Zeitraum da sind. Sie kommen direkt aus dem Spital und bleiben so lange, bis sie rehabilitiert und in der Lage sind, wieder zu Hause zu wohnen. Da müssen Termine mit Angehörigen, Ärzten und Therapeuten koordiniert werden und es ist anspruchsvoll, dass bei der Vielzahl von Aktivitäten und Bewohnenden nichts vergessen geht und an alles rechtzeitig gedacht wird. Sie empfindet das als anforderungsreich und spannend, es ist aber anstrengend. "Es macht dann schon müde", meint sie dazu.

Ursula Treichler belasten manchmal auch Arbeiten, die sie nicht fertigmachen konnte und die sie dann gedanklich noch weiter beschäftigen. Sehr wertvoll ist für sie auch die fünfte Ferienwoche, die trägt zur Balance bei.

Nehmen Sie dann die Arbeit mit nach Hause in die Freizeit?

Die Antwort überrascht, aber sie kommt spontan und überzeugend.

Vanessa Torrico lacht und zeigt auf ihr blaues Arbeitstenu: "Da hilft die Berufskleidung, wenn ich sie ausziehe habe ich den beruflichen Alltag hinter mir gelassen und nehme nichts mit nach Hause." Das bestätigt auch Vesna Filic.

Ursula Treichler kann das nur teilweise bestätigen, für sie gibt es immer wieder einmal Momente oder Ereignisse, die sie begleiten und weiter beschäftigen. Dann nimmt sie sich zu Hause ein Zeitfenster von 10 Minuten und erzählt ihrem Partner was sie beschäftigt, und dann ist es auch erledigt und gut. Länger braucht sie meistens nicht.

Vesna Filic kommt oft mit dem Velo zur Arbeit, da kann sie sich dann auf dem Heimweg den Fahrtwind um die Nase wehen lassen, das lenkt ab und lässt sie auf andere Gedanken kommen. Überhaupt ist ein ausgeglichenes Privatleben mit Freunden und Aktivitäten sehr wichtig für alle meine Interviewpartnerinnen. Für Ursula Treichler sind neben dem Velofahren weitere sportliche Aktivitäten essentiell für die Balance zwischen Arbeit und Privatleben. Martina Quadri freut sich dann auf die Ausritte mit ihrem Ross, das gibt ihr Abstand vom Alltag und lässt sie abschalten.

Sie weist daraufhin, dass in der Ausbildung vermittelt wird, wie man sich abgrenzen kann, damit die Erlebnisse aus dem Arbeitsalltag nicht unter die Haut gehen. Diese Professionalität ist wichtig und muss im Alltag gelebt werden. In den Teamsitzungen werden regelmässig die Ereignisse der Arbeit, die physische und psychische Situation der Bewohnerinnen und Bewohner diskutiert und reflektiert. Es werden zudem zu Beginn der Teamsitzungen Befindlichkeitsrunden eingeschaltet, wo sich einzelne aussprechen können. Überhaupt ist das Klima im Team enorm wichtig für das Wohlergehen der Mitarbeitenden. Alle betonen, dass ein funktionierendes Team das Wichtigste ist für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz. Konkrete Beispiele, wie man das erreichen kann, sind gemeinsame Ziele, eine offene Kommunikation, Feedbackregeln und eine gelebte Konfliktkultur. Es ist auch wichtig, die Möglichkeit zu haben sich selbst zu sein und sich nicht unter Druck setzen zu lassen, indem das Team Verständnis aufbringt für das individuelle Arbeitstempo und die eigene Arbeitsweise.

Für Ursula Treichler ist ein gutes Arbeitsklima und die Zusammenarbeit im Team ausschlaggebend. Das war für sie bereits einmal ein Grund für einen Stellenwechsel, nun ist sie seit zwei Jahren im Alterszentrum Bruggwiesen, genauso lange wie ihre Kolleginnen Martina Quadri und Vanessa Torrico. Die Qualität in der Pflege hat sich in diese Zeit immer weiter entwickelt und positiv verändert, auch wenn immer neue Kolleginnen und Kollegen kommen und in die Teams integriert werden müssen. Dass sich die Qualität spürbar verbessert hat, bestätigt auch Vesna Filic, die bereits seit acht Jahren im Alterszentrum Bruggwiesen tätig ist.

Was ist für Sie das Positive in der Arbeit im Alterszentrum und in der Langzeitpflege?

Für Martina Quadri ist die Möglichkeit, sich mit den Bewohnerinnen und Bewohner auszutauschen das ganz grosse Plus in der Langzeitpflege. Sie kommt aus der Akutpflege eines Spitals und hatte meist nicht die Zeit, sich um die Patienten zu kümmern, auch wenn sie gesehen hat, dass es ihnen nicht gut ging. Da war zuerst die Diagnose wichtig und oft blieb ihr nur, den Spitalseelsorger zu empfehlen, wenn sie sah, dass es den Menschen schlecht ging. Sie empfindet die Betreuungsmöglichkeiten im Alterszentrum Bruggwiesen, die Zeit für ein Gespräch mit den Bewohnern als besonders wertvoll. Das bringt Ruhe in den Alltag und diese Ruhe und die Tonalität im Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohner, das macht es aus. Wichtig ist es doch, dass sich die Menschen wohl und geborgen fühlen, man muss ihren Charakter verstehen und erkennen, was nötig ist, damit sie zufrieden sind. Oder wie es Vesna Filic treffend formuliert: "Pflege kann nicht jeder machen, man muss es gerne machen und mit Herz dabei sein, dann ist es auch keine Belastung." Und mit diesem Schlusswort bedanke ich mich herzlich für das offene Gespräch und die Diskussion.

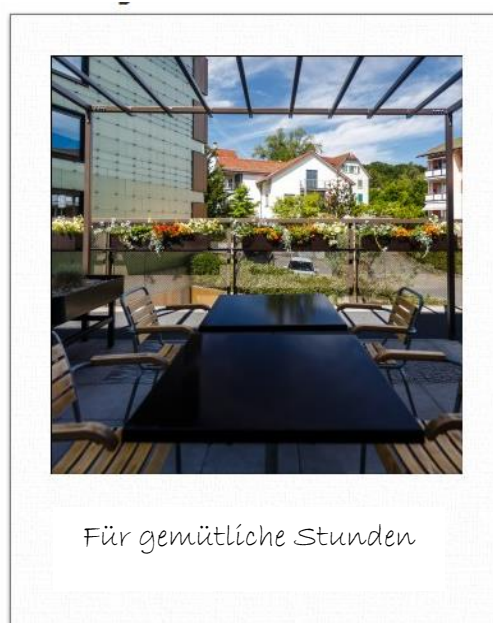
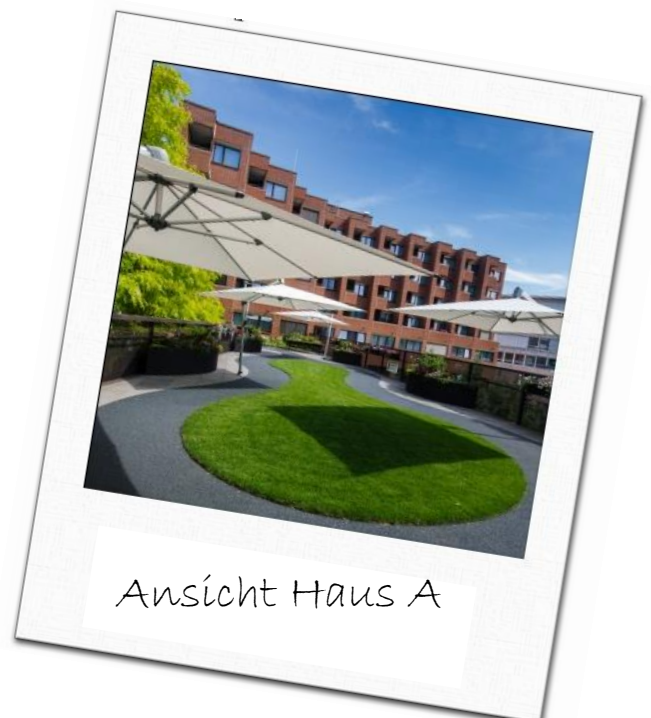
Das Gespräch führte Dr. Barbara Hohmann Beck

Dank an eine grosszügige Spenderin

Bilder sagen mehr als tausend Worte

Margrit Lüscher, Geschäftsleiterin

Voller Freude konnten wir diesen Sommer die Terrasse für Menschen mit Demenz einweihen. Frau Lore Frick hat es verdient, ihr nochmals herzlich zu danken. Unsere Bewohnerinnen und Bewohner freuen sich tagtäglich daran.



Impressionen verschiedener Veranstaltungen

Im Alterszentrum Bruggwiesen

Ein Grossteil der Bewohnerinnen und Bewohner, oftmals auch Angehörige und externe Gäste, benutzen unsere Angebote und Veranstaltungen rege. Diese reichen von Altersgymnastik, Gedächtnistraining, musikalischen Veranstaltungen, Vorträge, bis hin zu Kinonachmittagen und vielem mehr.

Gerne zeigen wir Ihnen einen kleinen Rückblick der Veranstaltungen im Jahr 2015.

Ostersonntag, 05. April 2015



Blueschtfahrt, 22. April 2015



1. August-Feier 2015



Steibrugg Musikanten, 19. September 2015



Herbstausflug ins Gartencenter Waffenschmidt, 22. und 25. September 2015



Weihnachtsfeier 22. Dezember 2015



Statistiken Alterszentrum Bruggwiesen

2015

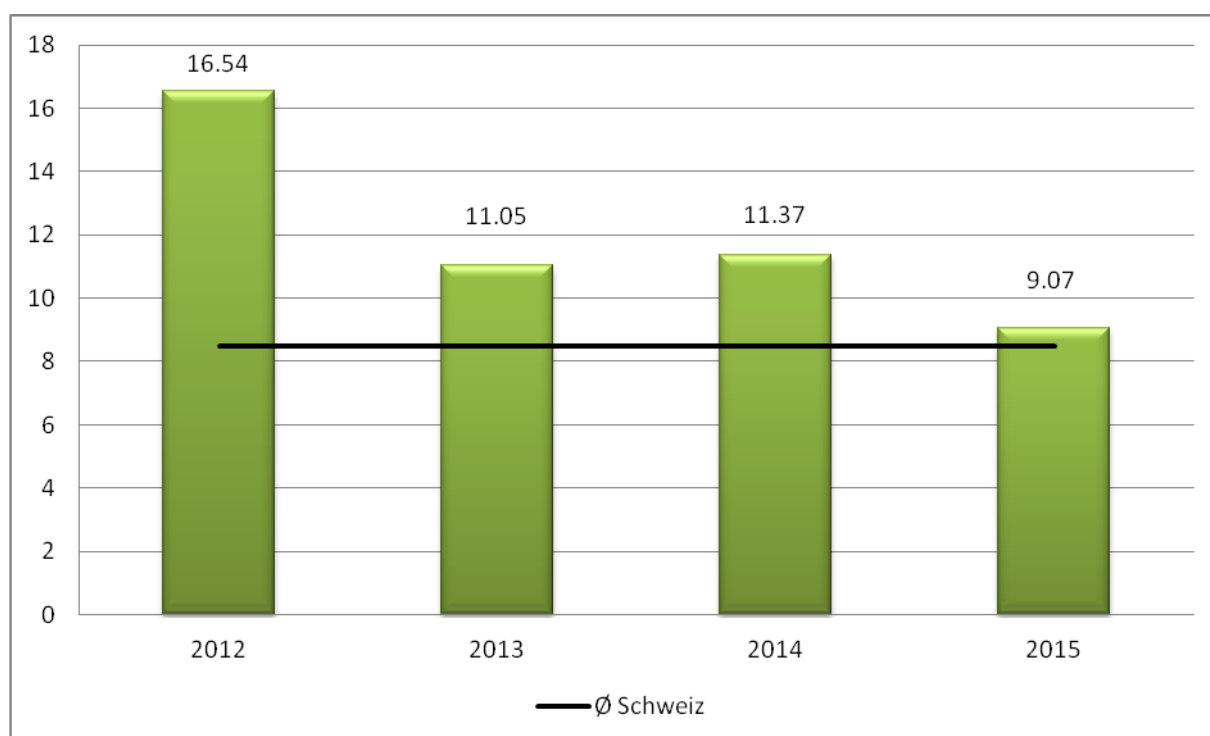
Ein Aphorismus zum Thema: Statistik

"Ein Bein im Kühlschrank, das andere auf der Herdplatte - der Mittelwert beträgt 37 Grad."

Abwesenheitstage Mitarbeitende

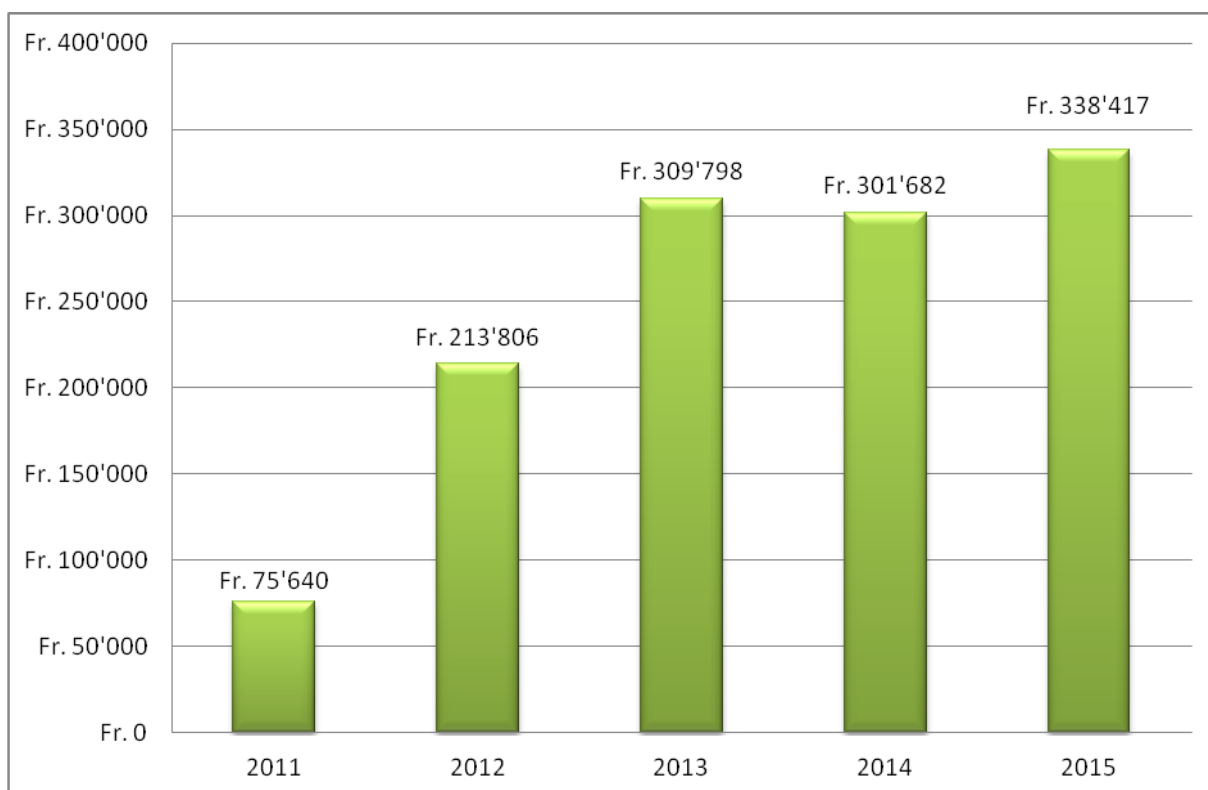
Die Zahl der Abwesenheitstage im Alterszentrum hat sich seit 2012 schrittweise dem "Jahresdurchschnitt Schweiz" angepasst. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben an der Reduzierung von Abwesenheitstagen mitgewirkt. Allen, die mitgeholfen haben, danken wir sehr. Auch wenn die untenstehende Statistik sich an einem Mittelwert orientiert, ist es ein sehr erfreuliches Ergebnis. Alters- und Pflegezentren weisen häufig einen höheren Wert auf.

Krankheitstage pro Jahr (Krank und Unfall kumuliert)



Rund ums Thema Essen

Jahresumsätze Restaurant Bruggwiesen

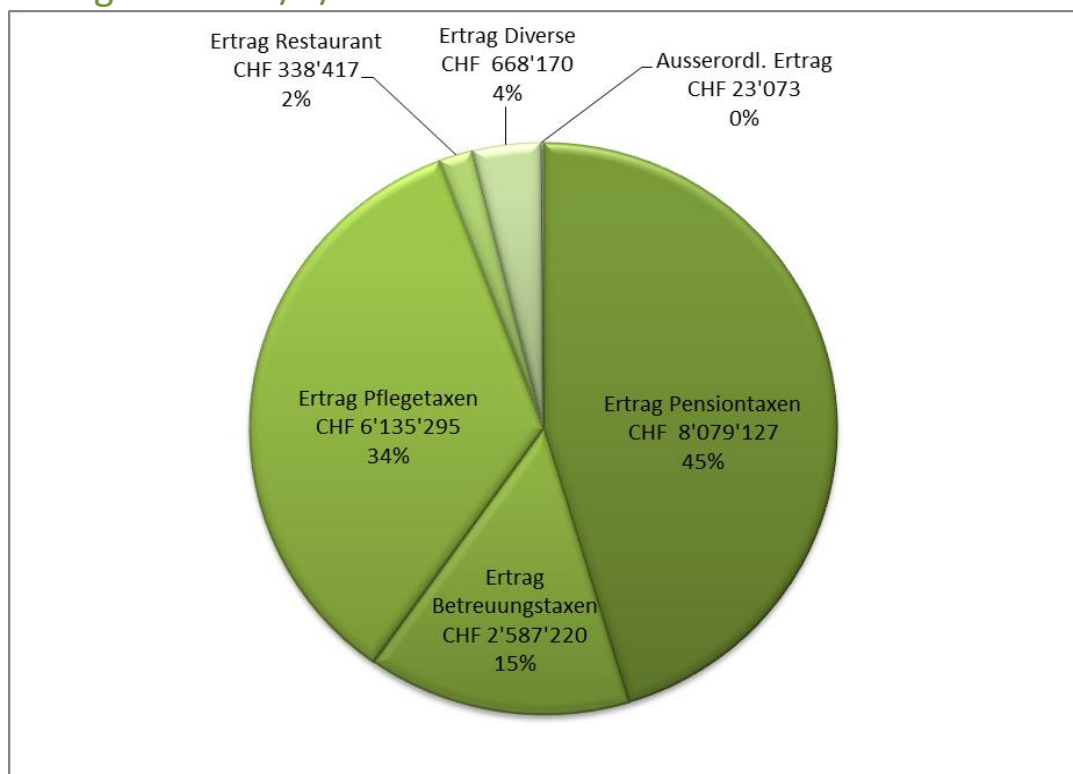


Verpflegungsarten, Anzahl Mahlzeiten

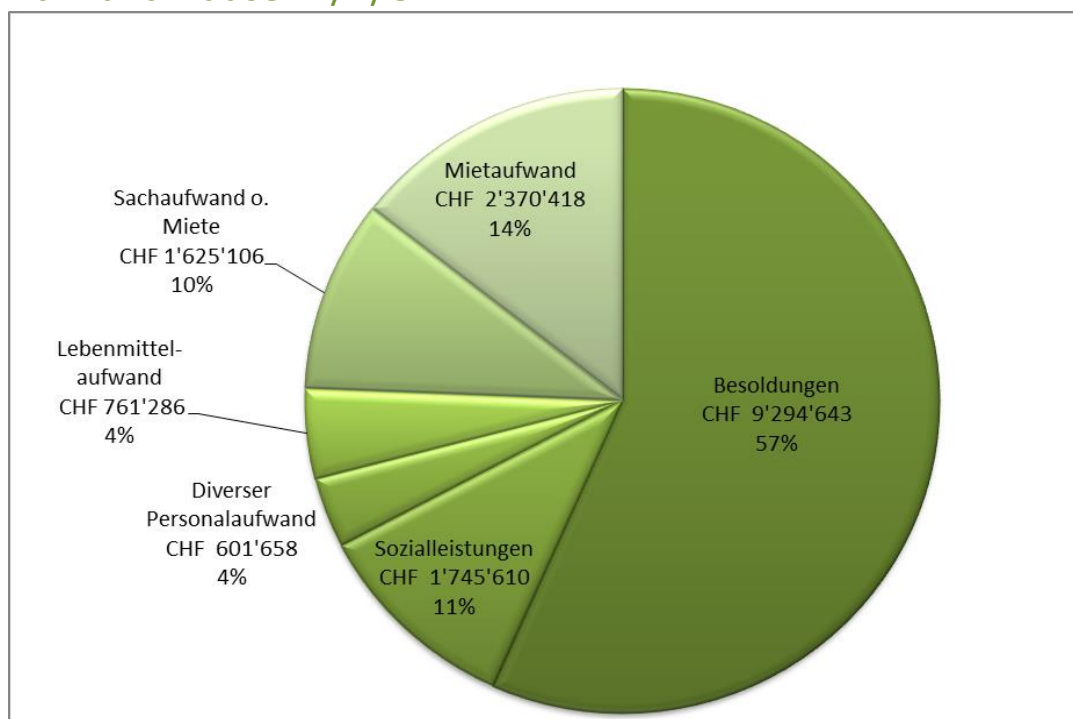
Verpflegungsart	Mahlzeiten 2014	Mahlzeiten 2015	Veränderungen zu 2014	Veränderungen zu 2014
Bewohnerverpflegung inkl. Dezentraler Wohngruppe	144'975	161'463	+16'488	+11.4%
Schüler und KiTa, Mittagstisch	22'476	22'098	-378	-1.7%
Spitex-Kunden, Mittagessen	1'968	1'524	-444	-22.6%
Mitarbeiter Restaurant & Bankett	9'820	11'520	+1'700	+17.3%
Total Mahlzeiten	179'239	196'605	+17'366	+9.7%
Ø Mahlzeiten pro Tag	= Ø 491 / Tag	= Ø 539 / Tag	= Ø +48/Tag	

Erträge und Aufwände

Ertrag Häuser A/B/C



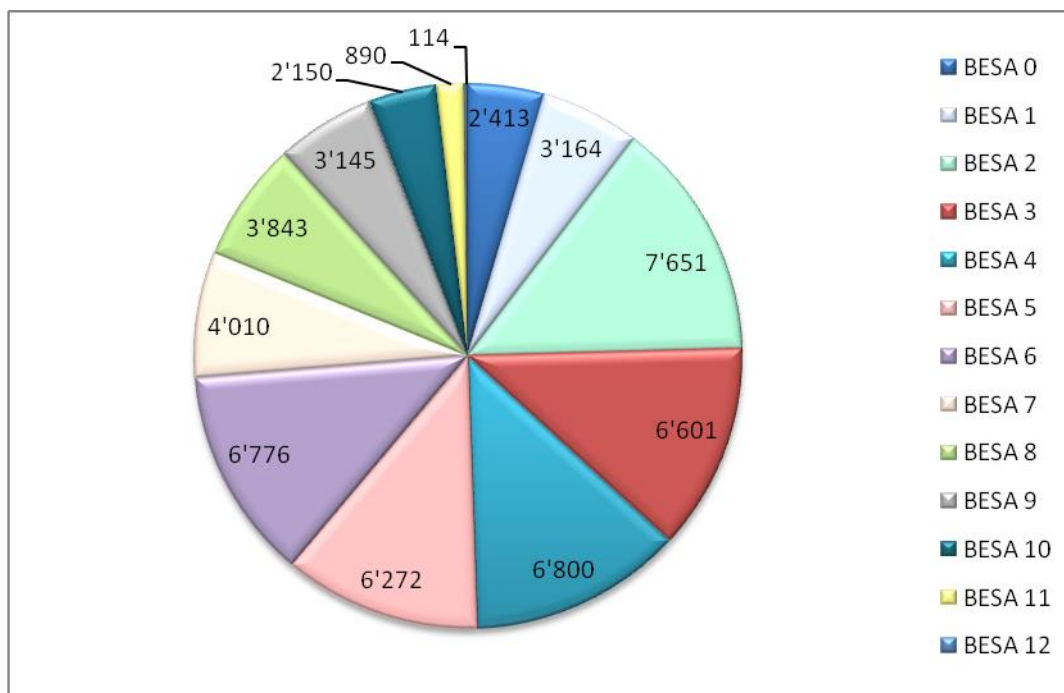
Aufwand Häuser A/B/C



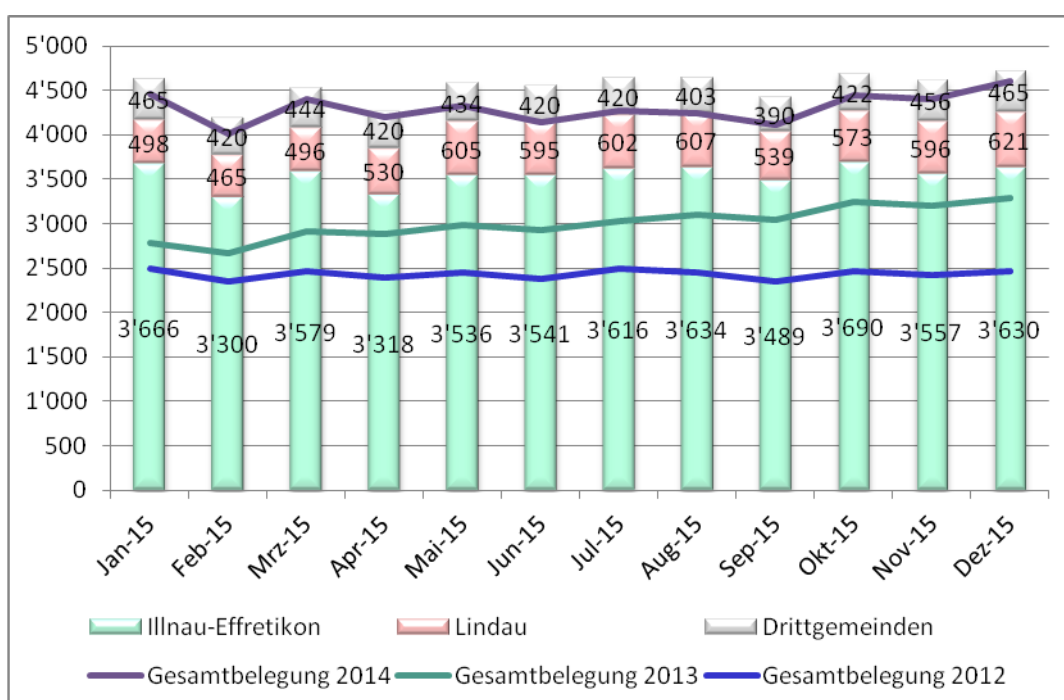
Bewohnerstatistiken

Verteilung Pflagestage nach BESA-Pflegestufen

Häuser A/B/C und Dezentrale Wohngruppe

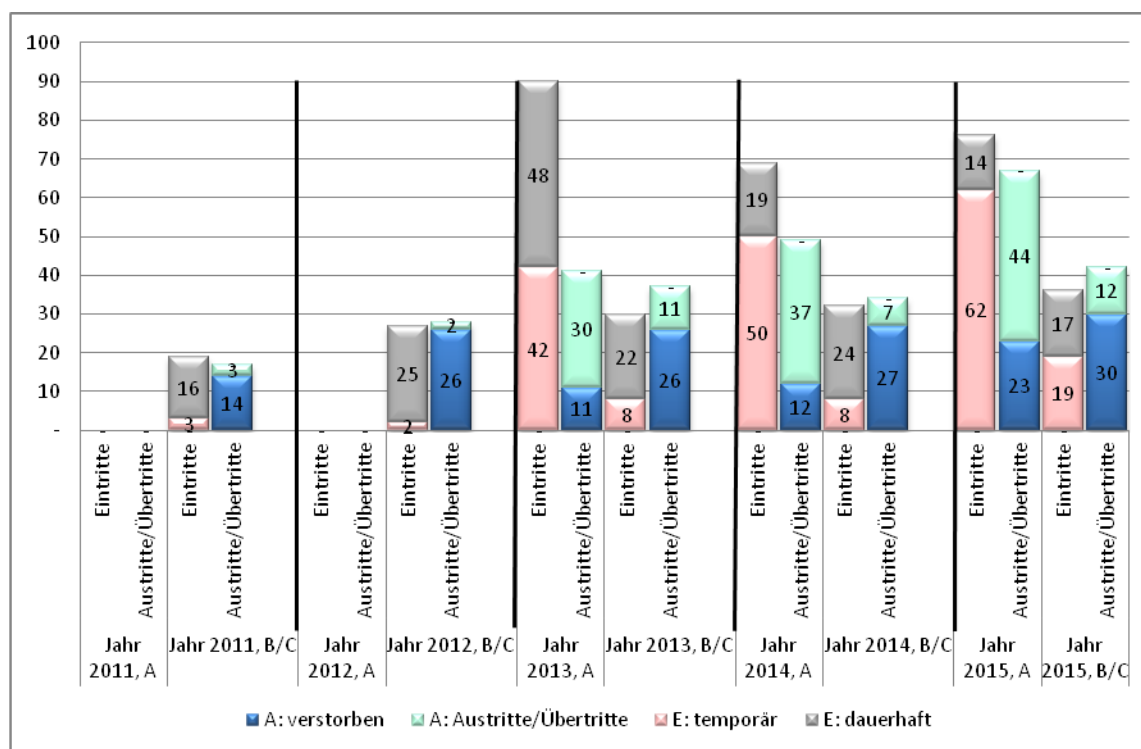


Bewohnerstatistik: belegte Betten (Tage) nach Gemeinden 2015

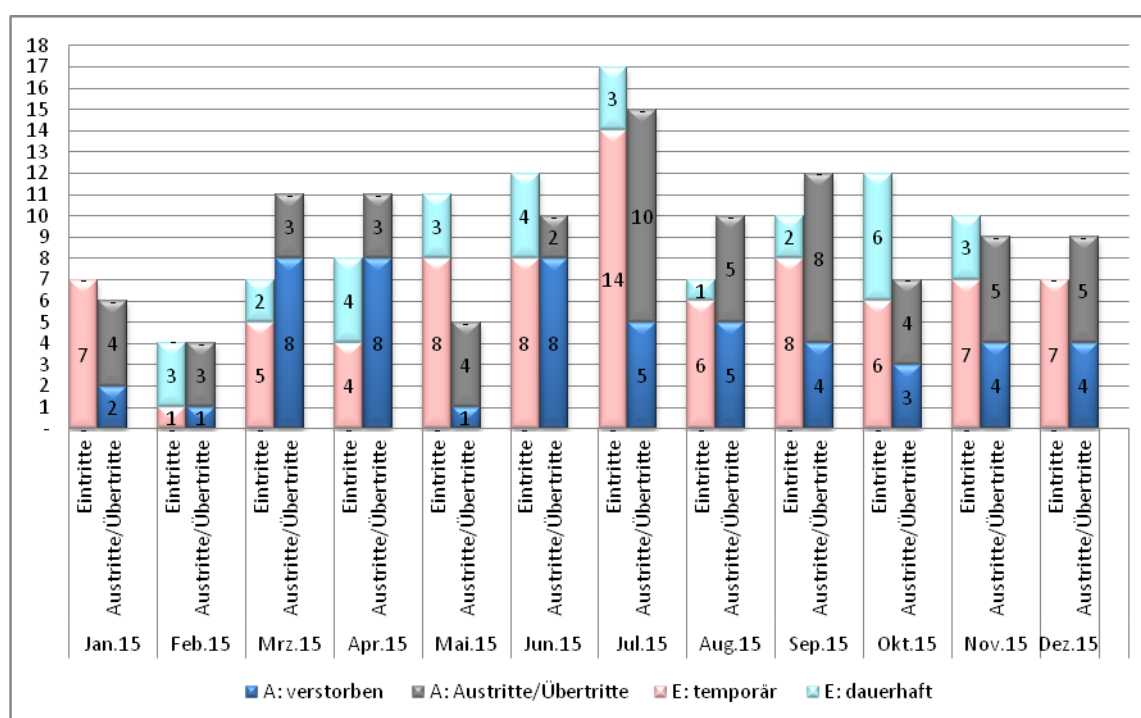


Ein- und Austritte 2011-2015

Haus A und B/C



Ein- und Austritte 2011-2015 Häuser A, B und C Gesamt



Erfolgsrechnungen 2015

Haus A/B/C Alterszentrum Bruggwiesen

Kontenbezeichnung

Haus A/B/C
Rechnung 2015

BETRIEBSERTRAG

Pensionstaxen	7'648'380
Pensionstaxen Temporär- und Feriengäste	432'321
Betreuungstaxen	2'587'220
Pflegetaxen Versicherer	2'188'870
Pflegetaxen Bewohner	1'007'700
Pflegetaxen öffentliche Hand	2'938'726
Ertragsminderungen aus Leistungen an Bewohner	-1'574
TOTAL BETRIEBSERTRAG	16'801'642

DIVERSER ERTRAG

Medizinische Nebenleistungen	98'045
Übrige Leistungen für Bewohner	168'248
Miet- und Kapitalzinsertrag	74'700
Cafeteria / Restaurant	338'417
Leistungen an Personal und Dritte	327'176
TOTAL DIVERSER ERTRAG	1'006'587
TOTAL ERTRAG	17'808'229

PERSONALAUFWAND

Besoldung Pflege	5'676'433
Besoldung andere Fachbereiche	96'366
Besoldung Heimleitung/Verwaltung	563'455
Besoldung Ökonomie und Hausdienst (Hotellerie)	2'605'418
Besoldung Technische Dienste	139'405
DAG, Überzeit, Zulagen	213'567
TOTAL PERSONALAUFWAND	9'294'643

PERSONALNEBENAUFWAND

Sozialversicherungsaufwand	1'745'610
Honorare für Leistungen Dritter	446'378
Personalnebenaufwand	155'280
TOTAL PERSONALNEBENAUFWAND	2'347'268
TOTAL PERSONAL- UND PERSONALNEBENAUFWAND	11'641'912

SACHAUFWAND

Medizinischer Bedarf	136'560
Lebensmittel und Getränke	761'286
Haushalt	321'294
Unterhalt und Reparaturen	459'801
Aufwand für Anlagennutzung	2'431'394
Energie und Wasser	218'843
Kapitalzinsen und Spesen	829
Büro und Verwaltung	298'888
Übriger bewohnerbezogener Aufwand	46'918
Übriger Sachaufwand	80'997
TOTAL SACHAUFWAND	4'756'810
TOTAL PERSONAL- UND SACHAUFWAND	16'398'722

ABSCHLUSS

TOTAL ERTRAG	17'808'229
TOTAL AUFWAND	16'398'722
Erfolg Haus A/B/C Alterszentrum Bruggwiesen	1'409'507
Ausserordentlicher Erfolg Haus A/B/C Bruggwiesen	23'073
ERTRAGSÜBERSCHUSS HAUS A/B/C	1'432'580
ALTERSZENTRUM BRUGGWIESEN	

Erfolgsrechnungen 2015

Dezentrale Wohngruppe Alterszentrum Bruggwiesen

Kontenbezeichnung

Dezentrale Wohngruppe Rechnung 2015

BETRIEBSERTRAG

Pensionstaxen	425'356
Betreuungstaxen	138'410
Pflegetaxen Versicherer	124'749
Pflegetaxen Bewohner	61'106
Pflegetaxen öffentliche Hand	165'714
TOTAL BETRIEBSERTRAG	915'335

PERSONALAUFWAND

Besoldung Pflege	549'254
Besoldung Heimleitung/Verwaltung	42'015
Besoldung Ökonomie und Hausdienst (Hotellerie)	105'511
Besoldung Technische Dienste	18'332
DAG, Überzeit, Zulagen	17'204
TOTAL PERSONALAUFWAND	732'316

PERSONALNEBENAUFWAND

Sozialversicherungsaufwand	129'956
Personalnebenaufwand	2'401
TOTAL PERSONALNEBENAUFWAND	132'356
TOTAL PERSONAL- UND PERSONALNEBENAUFWAND	864'673

SACHAUFWAND

Medizinischer Bedarf	373
Lebensmittel und Getränke	36'280
Haushalt	12'170
Unterhalt und Reparaturen	12'774
Aufwand für Anlagennutzung	56'640
Energie und Wasser	3'509
Büro und Verwaltung	28'820
Übriger bewohnerbezogener Aufwand	294
Übriger Sachaufwand	257
TOTAL SACHAUFWAND	151'117
TOTAL PERSONAL- UND SACHAUFWAND	1'015'790

ABSCHLUSS

TOTAL ERTRAG	915'335
TOTAL AUFWAND	1'015'790
AUFWANDÜBERSCHUSS	100'455
DEZENTRALE WOHNGRUPPE	

Kommentar zur Rechnung

Markus Büchel, Leitung Finanz- und Rechnungswesen

Die Jahresrechnung 2015 des Alterszentrums Bruggwiesen, inklusive der Dezentralen Wohngruppe, schliesst bei einem Aufwand von CHF 17.34 Mio. und einem Ertrag von CHF 18.67 Mio. mit einem Ertragsüberschuss von CHF 1.33 Mio. ab. Der Überschuss wird für den Aufbau des Eigenkapitals verwendet.

Die in den Häusern ABC budgetierten 49'546 Belegungstage wurden um insgesamt 3'192 Belegungstage (auf 52'738 Belegungstage) übertroffen (**plus 6.44%**). Dies wirkte sich insbesondere auf der Ertragsseite positiv aus.

Zudem stieg der Pflegeaufwand in den Häusern ABC von Ø 83.3 Min. (2014) auf Ø 90.8 Min (2015) pro Pflgetag/Person. Infolge des höheren Pflegeaufwandes konnten höhere BESA-Pflegestufen in Rechnung gestellt werden.

Die Personalausgaben sind im Gegenzug durch optimierte Arbeitsabläufe nicht im gleichen Masse angestiegen. Die Zunahme von temporären Aufenthalten und von Bewohnenden aus Drittgemeinden haben sich zusätzlich auf der Ertragsseite positiv ausgewirkt.

Dadurch konnten die Erträge gegenüber dem Vorjahr um CHF 2.24 Mio. gesteigert werden.

Auf der Aufwandseite arbeiten wir wirtschaftlich, effektiv und effizient, immer mit dem Ziel, unsere Leistungen mit möglichst geringen Kosten und einem möglichst guten Ertrag zu erbringen. So wurden mit den Lieferanten die Einkaufskonditionen neu verhandelt, was sich in günstigeren Einkaufspreisen niederschlug. Dadurch konnten alleine bei der Verpflegung rund CHF 100'000.- eingespart werden. Wenn immer möglich führen wir Aufträge inhouse aus, um Kosten für externe Dienstleistungen zu sparen (Bsp. First Level Support EDV, Jahresbericht, Fensterreinigung, Personalrekrutierung etc.).

Infolge der restriktiven Ausgabenpolitik, der unerwartet hohen Belegungszahlen und der höheren Pflegeerträge, kann das Alterszentrum Bruggwiesen daher auch dieses Jahr wieder einen positiven Abschluss ausweisen.

Zahlungen des Alterszentrums Bruggwiesen an die Stadt Illnau Effretikon

Im Jahr 2015 überwies das Alterszentrum Bruggwiesen insgesamt CHF 2'757'309 an die Stadt Illnau Effretikon.

Der Betrag setzt sich zusammen aus:

- Miete Häuser ABC, Zuschlag für Auswärtige und Miete Tiefgaragenparkplätze CHF 2'423'218
- Sanierungskosten BVK CHF 134'091
- Teilrückzahlung Dotationskapital CHF 200'000

Alterszentrum Bruggwiesen

Märtplatz 19

8307 Effretikon

Telefon: 052 355 56 56

E-Mail: info@alterszentrum-bruggwiesen.ch

Homepage: www.alterszentrum-bruggwiesen.ch

und

Dezentrale Wohngruppe

Schlimpergstrasse 52

8307 Effretikon

Telefon: 052 343 26 31

E-Mail: dez.wg@alterszentrum-bruggwiesen.ch