



Jahresbericht 2016

Qualität durch Kompetenz

Alterszentrum Bruggwiesen und Dezentrale Wohngruppe

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

Inhaltsverzeichnis

Organe 2016	3
Ein bewegtes Jahr	4
Qualitätsorientierung ist eine Managementaufgabe.....	6
Qualität im Prozess – Qualität als Ziel	7
Die kleinen und grossen Qualitäten der Gastronomie.....	8
Qualitativ gute Pflegehandlungen beziehen die Bewohnerinnen und Bewohner mit ein	9
Der Erstkontakt, Qualität schafft Vertrauen	10
Es sind die Begegnungen mit Menschen, die das Leben lebenswert machen. Guy de Maupassant....	11
Qualität in der Hauswirtschaft	12
Qualität ist Freude am besser werden.	13
Wir sind kein Tierheim, doch unsere Hündin Sydney schafft wahre Qualität	14
Familiär mit Qualität - unsere Aussenwohngruppe	15
Qualität ist dynamisch, nicht statisch. Ein Einblick in unser Qualitätsmanagement	16
Gelebte Qualität im Alterszentrum Bruggwiesen	17
Qualität ist... ..	18
Qualität ist... ..	19
Impressionen von verschiedenen Veranstaltungen.....	20
Statistiken Alterszentrum Bruggwiesen	22
Erfolgsrechnungen 2016	29
Erfolgsrechnungen 2016	31
Zusammenzug Erfolgsrechnungen 2016	32

Organe 2016

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	Leiterin Pflege und Betreuung
Schendzielorz Torsten	Leiter 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 31.12.2016

Fakten	Anzahl	
Mitarbeitende pro Bereich	Pflege und Betreuung	139
	Etagenservice	13
	Hausdienst/Wäscherei	23
	Küche	18
	Restaurant	8
	Technischer Dienst	6
	Administration	7
	Total Mitarbeitende	214
	Davon Lernende	28
	Vollzeitäquivalent	174.8
Freiwillige Helferinnen und Helfer (IDEM)	31	
Bewohnende	154, davon 102 Frauen und 52 Männer	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	1 Jahr 64 Tage	
Durchschnittsalter	85.5 Jahre	

Ein bewegtes Jahr

Bruno Wittwer, Verwaltungsratspräsident

An einem Seminar im Juni 2016 hat der Stadtrat eine Vertretung des AZB für eine Anhörung und Aussprache zu aktuellen Problemen eingeladen. Die Verwaltungsrätin der ersten Stunde, Dr. Barbara Hohmann Beck, die Geschäftsleiterin Margrit Lüscher und der Verwaltungsratspräsident haben die Gelegenheit wahrgenommen, die Entwicklung des AZB's in Erinnerung zu rufen.

Dies erfolgte auch in der Hoffnung, dass der erfolgreiche Aufbau der Institution in Relation zu den anstehenden Aufgaben beurteilt wird.

In den Jahren 2010 und 2011 begründete die Stadt das AZB als kommunale Anstalt des öffentlichen Rechts mit einer Neuregelung im Gemeindegesetz. Damit wurde den vom Volk bewilligten Neu- und Renovationsbauten eine organisatorische und betriebliche Struktur gegeben und die Ausgliederung aus der städtischen Verwaltung vorgesehen.

2012 bis 2015 erfolgte dieser Aufbau. Das hiess Anpassungen an unzählige kantonale und kommunale Regulatorien, von Betriebsbewilligungen bis zu Rechnungslegungen, Beziehungsaufbau zu städtischen Amtsstellen, Stadtrat und Parlament, zu kantonalen Amtsstellen und zum Bezirksrat, Aufbau der betrieblichen Strukturen, des Qualitätsmanagements und vor allem der schrittweise Ausbau des Personalbestandes im Zusammenhang mit dem Bezug des Neubaus und später des renovierten Altbaus.

All diese Aktivitäten haben Geschäftsleitung und Verwaltungsrat alles abverlangt, weil es vielfach keine Erfahrungen und Präjudizien gab oder gibt. Die positiven Jahresergebnisse in diesen Jahren wurden zur Kenntnis genommen. Gleichzeitig entstand aber in gewissen Kreisen auch der Eindruck, das AZB würde Eigenkapital anhäufen was letztlich zulasten des Steuerzahlers gehe. Das ist falsch, denn das Eigenkapital ist die Rückversicherung der öffentliche-rechtlichen Anstalt, die gewährleisten soll, dass der Betrieb auch im Falle eines unvorhergesehenen Ereignisses weitergeführt werden kann.

In der Pflege und Betreuung stand die Einführung der elektronischen Dokumentation im Mittelpunkt. Das kann als Verlagerung hin zur Administration zulasten der Pflege am Menschen gesehen werden. Bei genauem Hinschauen führt es aber zu einer transparenten Pflege und Betreuung für die Bewohnenden und zu einer Entlastung für die Pflegenden, weil sie zu einem dynamischen Pflegevorgang gelangen und Entwicklungen nachvollziehbar werden. Die Umsetzung dieses anspruchsvollen und wegweisenden Vorhabens erforderte eine hohe Weiterbildungsbereitschaft des Personals. Das Projekt konnte 2016 erfolgreich abgeschlossen werden.

Die Leistungen der Hotellerie und Gastronomie sind Ausdruck für die vielfältigen Aktivitäten, mit dem Ziel, das Wohlbefinden der Gäste zu fördern und das Ertragspotential auszuschöpfen. Die Statistik der belegten Betten zeigt die praktisch volle Auslastung der Kapazitäten. Das ist nur möglich, mit einer perfekten Organisation und einem hohen Arbeitseinsatz, damit freie Betten innert kürzester Zeit wieder belegt werden.

Alle Aktivitäten wurden im Berichtsjahr überlagert vom Wechsel der Personalvorsorgekasse. Der Verwaltungsrat hat die von der BVK angekündigten Änderungen wie Senkung des Umwandlungssatzes, Senkung der Verzinsung, der zum Entscheidungszeitpunkt Ende November 2016 ungenügende Deckungsgrad, sowie die potentiellen Sanierungsbeiträge für Arbeitnehmer und Arbeitgeber als unzumutbar beurteilt. Zusätzlich war die Kommunikation mit der BVK äusserst unbefriedigend. Wegen der fehlenden Informationen mussten z.B. die Ausfinanzierungskosten, die als Rückstellung in Höhe von CHF 1,4 Mio. in die Rechnung eingestellt werden, durch das AZB selbst geschätzt werden.

Mit dem Stadtrat konnten im Berichtsjahr zwei wichtige Punkte bereinigt werden.

Der Mietzins, den das AZB der Stadt für die Gebäude entrichtet, ist im gegenseitigem Einvernehmen aufgrund der aktuellen Finanzierungsdaten neu ermittelt worden. Ebenfalls ist das dem AZB zugestandene Eigenkapital festgelegt worden.

Qualität - das Jahresziel des AZB - zeigt sich in der Summe all dieser Bemühungen und vor allem in der Zufriedenheit der Bewohnenden.

Dafür danken wir der Geschäftsleitung für die konzeptionelle Aufbauarbeit, die tägliche Betriebsführung, die weitsichtigen Innovationen und die operative Umsetzung der Strategie des Verwaltungsrates.

Wir danken den Abteilungsleitungen, den Pflegenden, dem Betriebspersonal und der Administration, welche motiviert und mit grossem Einsatz die hoch gesteckten Ziele von Geschäftsleitung und Verwaltungsrat umsetzen, damit sich Bewohnerinnen und Bewohner im AZB gut aufgehoben fühlen.

Qualitätsorientierung ist eine Managementaufgabe

Margrit Lüscher, Geschäftsleiterin

Ein wichtiger Anspruch, den wir an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben, ist die permanente, gemeinsame Sicherstellung der angestrebten Qualität durch eine einheitliche und zielgerichtete Arbeitsweise. Dafür haben wir verschiedene Instrumente wie zum Beispiel das Qualitätsmanagementsystem, Stellenbeschreibungen, interne Standards, Konzepte, Abläufe und Qualitätsgruppen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das Verbindungsglied zwischen den geforderten Ansprüchen der Managementebene und den Wahrnehmungen der Bewohnerinnen und Bewohner und der Angehörigen. Um eine hohe Zufriedenheit zu erreichen, muss das individuelle Qualitätsempfinden der Bewohnerinnen und Bewohner, zusammen mit den in allen Leistungsbereichen gültigen Standards, regelmässig thematisiert und im Bedarfsfall angepasst werden. Das Alterszentrum Bruggwiesen bietet Dienstleistungen an, die mit Fach- und Sozialkompetenz, Wissen, Empathie und Zuwendung erbracht werden. Bei unseren Dienstleistungen ist der Bewohnende über längere Zeit anwesend und wird stets miteinbezogen. Der Bewohnende selbst nimmt Einfluss auf seine Dienstleistung und ist an ihr beteiligt.

Es gibt viele Definitionen zur Qualität, und bei allen Definitionen ist letztendlich relevant, was die Bewohnerin, der Bewohner und die Bezugspersonen erleben. Das Wahrnehmen von Qualität ist meist subjektiv und individuell. Hier ist es für uns wichtig, Fachlichkeit und die Umsetzung von Standards mit den Qualitätsempfindungen des Bewohners abzustimmen. Ein Beispiel ist die standardisierte Wundpflege. Für den Patienten kann die Wundbehandlung im Erleben unangenehm sein, die rasche Heilung einer offenen Wunde entspricht aber den fachlichen Anforderungen des Pflegepersonals.

Wir widmen uns in diesem Jahresbericht dem Thema Qualität einer äusserst komplexen Frage, die wir mit Bildern, Aussagen, Texten und abgeschlossenen Projekten nur im Ansatz beantworten können.

Qualität ist die Summe von Teilqualitäten, die von allen Bereichen, von jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter erbracht werden und durch eine qualitätsorientierte Arbeitshaltung gelebt wird.

Sehr herzlich danke ich allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Alterszentrums Bruggwiesen für die konstruktive, unterstützende und dienstleistungsorientierte Arbeitsweise im vergangenen Jahr. Gemeinsam konnten wir die Ziele erreichen und sind stolz auf die Ergebnisse.

Ebenso gilt ein herzliches Dankeschön allen freiwilligen Helferinnen und Helfern, welche mit Ihren Aktivitäten die **Lebensqualität** im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner äusserst positiv beeinflusst haben.

Qualität im Prozess – Qualität als Ziel

Elsbeth Keller, Pflegedienstleitung

Im Bereich Pflege und Betreuung stand das Jahr 2016 ganz im Zeichen der Einführung der elektronischen Pflegedokumentation WiCareDoc.

Eine funktionierende, konstruktive, interdisziplinäre Zusammenarbeit ist die Basis für die erfolgreiche Zielerreichung solch eines umfassenden Projekts. Sich mit Fachwissen, persönlichen Fähigkeiten und genügend Gestaltungs- und Handlungsspielraum in einen Prozess einbringen zu können, ist ein wichtiger Aspekt von Qualität am Arbeitsplatz. Die Arbeitszufriedenheit und Motivation wird dadurch erhöht. Mit und durch den Einführungsprozess konnte sich das Alterszentrum Bruggwiesen als lernende Organisation weiterentwickeln und die Pflege- und Betreuungsqualität erhöhen.

Nach knapp einem Jahr Vorbereitung, Planung, Umsetzung und Evaluation ist das Projekt nun abgeschlossen. Seit November 2016 ist die elektronische Dokumentation im Alterszentrum Bruggwiesen in Betrieb und die alten Papiermappen wurden weggeräumt.

Was macht nun die Qualität unserer elektronischen Dokumentation «WiCare Doc» (WCD) aus? Kann eine Software, ein Computer überhaupt Einfluss auf die Qualität in der Pflege und Betreuung haben?

In der Anfangsphase stand das Kennenlernen der Software, der verschiedenen Funktionen und technische Fragen im Vordergrund. Danach sind fachliche Fragen und somit die Auseinandersetzung mit der eigentlichen Pflegequalität in den Vordergrund gerückt. WCD basiert auf dem Problemlösungsprozess und führt die Mitarbeitenden bei der Erstellung der Pflegeplanung systematisch durch den Prozess. Zunächst wird eine gezielte und präzise Einschätzung der aktuellen Bewohnersituation erstellt. WCD stellt dazu verschiedene vertiefende Einschätzungsinstrumente zur Verfügung (z. Bsp. Sturzrisiko, Ernährungszustand, Schmerzen und andere). Die Software unterstützt die fachliche Beurteilung durch die Bereitstellung von Fachwissen (z. Bsp. Hinweise zu verordneten Medikamenten, Hinweise zu möglichen Pflegediagnosen und andere). Die Planung der konkreten pflegerischen und medizinischen Massnahmen ist mit der Leistungserfassung «BESA» verknüpft. Die Software erkennt, durch eine ausgeklügelte Vernetzung, mögliche pflegerische Problemstellungen. Diese technischen Möglichkeiten führen zu einer individuell abgestimmten, bedarfsgerechten und fachlich hochstehenden Pflege und Betreuung. Somit wird die pflegerische Kontinuität sichergestellt. Dank dieser Transparenz und Vernetzung ist zudem die Nachvollziehbarkeit der geplanten und durchgeführten Pflegeleistungen vorhanden, kann einfach kontrolliert werden und ist gegenüber den Krankenkassen transparent. Insgesamt zeigt die Erfahrung der letzten Monate, dass die «WiCareDoc» zur Qualitätssteigerung beiträgt und dies unseren Bewohnenden zugutekommt.

Die kleinen und grossen Qualitäten der Gastronomie

Torsten Schendzielorz, Hotellerie Leitung / FM

Laut Duden ist Qualität die "Gesamtheit der charakteristischen Eigenschaften (einer Sache, Person)" und ist dementsprechend weitaus mehr als ein Blick auf Getränke und Speisen. Getreu der bildungssprachlichen Bedeutung setzen wir im Alterszentrum Bruggwiesen die Qualität im internen und externen Restaurant, sowie im Etagenservice täglich um. Dies beginnt bereits bei einer gewissenhaften und sauberen Vorbereitung und geht bis hin zur Verabschiedung und dem Verlassen des sauberen und aufgeräumten Arbeitsplatzes. Qualität setzt den Blick für das Ganze voraus.

Wir betrachten stets das Gesamtpaket und legen besonderen Wert auf folgende Merkmale:

- Saisonal wechselndes Angebot mit vorwiegend regionalen Produkten
- Gepflegtes und freundliches Personal
- Persönliche und individuelle Beratung der Bewohnenden und Gäste
- Saubere Tische und Essbereiche
- Ordentliches Gesamtbild
- Übersichtliche Getränke-, Menü- und Speisekarten
- Faire Entlohnung
- Lückenloses betriebliches Eigenkontrollsystem (HACCP) in Küche und Service

Es sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Küche und Service, welche ständig den Kontakt mit unseren internen und externen Gästen pflegen, Speisen und Getränke zubereiten und dadurch am besten beurteilen können, an welchen Ecken und Kanten etwas nicht stimmt. Ihre Wahrnehmungen und die der Bewohnenden, Angehörigen und externen Gäste werden in die Qualitätsprozesse mit einbezogen. So werden zum Beispiel Beschwerden und Reklamationen erfasst und zum Anlass genommen, Bestehendes zu überprüfen und zu optimieren.

Die vielen verschiedenen Sonderwünsche bei den Kostformen sind bezüglich Nährwert, Lebensmittelsicherheit und Arbeitsorganisation eine tägliche Herausforderung und stellen hohe Anforderungen an die Fachkenntnisse und die Kreativität der Mitarbeitenden.

All diesen Aufgaben stellen wir uns im Service und in der Küche jeden Tag sehr gern mit dem einen Ziel: **Qualität die schmeckt.**

Qualitativ gute Pflegehandlungen beziehen die Bewohnerinnen und Bewohner mit ein

Doris Monn, Pflegeexpertin

Mein Aufgabenfeld als Pflegeexpertin ist unterschiedlich und vielseitig. Anleitungen, Schulungen und Beratungen für Mitarbeitende, Bewohnende und Angehörige zu spezifischen Themen sind meine Hauptaufgaben.

Als Pflegeexpertin setze ich mich dafür ein, dass jedem Bewohnenden die ganz persönliche Pflege mit der nötigen Fachlichkeit zukommt. Beispielsweise sollen Wunden nach dem aktuellsten Wissensstand versorgt oder nach einem Sturz die geeigneten individuellen Massnahmen eingeleitet werden. Unerlässlich ist der Einbezug von aktuellen Forschungsergebnissen, um die Pflegequalität und die systematische Evaluation kontinuierlich weiter zu entwickeln.

Kleine Sachen gut zu machen ist der beste Weg, um bald grosse Sachen besser zu machen

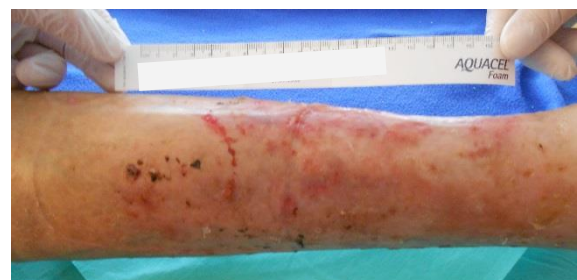
Bessere Kontrollen von Symptomen, wie beispielsweise Schmerzen, Angst oder Ernährungszustand führen als Prozessentwicklung in den Teams zu einer Qualitätssteigerung für den Bewohnenden und dessen Umfeld. Das konsequente Fragen nach dem Wunsch und Willen des Bewohnenden und die verbesserte Information an die Angehörigen, sind für uns wichtige Qualitätselemente.

Der Austausch in den Teams oder Fachgruppen, ermöglicht immer wieder die Reflexion des eigenen Handelns. Die vielfältige Bandbreite der Aufgaben als Pflegeexpertin motiviert, ist gleichzeitig aber auch eine Herausforderung für mein Zeitmanagement. Die positiven Rückmeldungen von Bewohnenden, Angehörigen, Pflegefachpersonen, Ärzten und den Pflegeteams zeigen, dass die erweiterte Pflege erfolgreich ist und die Zufriedenheit zunimmt. Das ist Bestätigung und Ansporn für weitere Arbeiten.

Ein Beispiel zum Thema „erfolgreiche Wundbehandlung“ im Alterszentrum Bruggwiesen, möchten wir Ihnen anhand der untenstehenden Bilder aufzeigen.



Wunde - Vorher



Wunde - Nachher

Der Erstkontakt, Qualität schafft Vertrauen

Barbara Klötzli, Aufnahme und Bettenmanagement

Als Verantwortliche für das Aufnahme- und Bettenmanagement ist die Begleitung von Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen vor und während der Eintrittsphase meine Hauptaufgabe.

Der erste Eindruck der Bewohnerinnen und Bewohner ist für das spätere Wohlbefinden im Alterszentrum Bruggwiesen entscheidend. Bei Interessenten und/oder neueintretenden Bewohnerinnen und Bewohnern sind Empathie, Herzlichkeit und genügend Zeit äusserst wichtig. Eigenschaften, die sehr geschätzt werden und für diese Aufgabe zentral sind.

Während der Eintrittsphase ist die Koordination sämtlicher Abklärungen mit den Spitälern, Ärzten, den neueintretenden Bewohnenden und deren Angehörigen im Vordergrund. Mit diesem Vorgehen werden Bezugspersonen, Stationsleitungen und Rezeptionsmitarbeitende entlastet. Neue Interessentinnen haben eine direkte Ansprechpartnerin für Fragen rund um den Eintritt ins Alterszentrum Bruggwiesen. Das wird sehr geschätzt.

Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen sich willkommen fühlen und in ihrer oft schwierigen Situation unterstützt und ernst genommen werden. Da beginnt der Auftrag, Erwartungen zu übertreffen.

Qualität ist übertroffene Erwartung

Intern führt die Zentrierung des Eintrittsprozesses zur spürbaren Entlastung. Die differenzierten und umfassenden Erstabklärungen und die daraus folgenden Dokumentationen ermöglichen dem zuständigen Pflege- und Betreuungspersonal auf den Stationen, sich auf den effektiven Eintritt zu fokussieren.



Es sind die Begegnungen mit Menschen, die das Leben lebenswert machen. Guy de Maupassant

Irene Bucher, Aktivierungsfachfrau HF

Was bedeutet Qualität für mich als Aktivierungsfachfrau HF? Ist es die perfekte Vorbereitung einer Gruppenaktivität oder ist es die Haltung dahinter?

Messbar sind zum Beispiel die verschiedenen Aktivitäten die durchgeführt werden oder die Zahl der Teilnehmenden pro Aktivität oder pro Jahr.

Es gibt auch eine nicht messbare Form von Qualität: Die Qualität der Begegnungen. Der Moment wo wir in Beziehung zueinander treten. Sei es in einer Gruppe oder bei einer spontanen Begegnung im Gang. Wenn ich mich der Person ganz zuwende, sie wahrnehme und mir Zeit für ihre Freuden und Sorgen nehme, kann eine Form von Qualität entstehen, die weder messbar noch sichtbar, aber spürbar ist.

Qualität ist eine Kombination von beidem. In unserer heutigen Zeit dreht sich zwar Vieles um messbare Werte wie Schnelligkeit, Effizienz und Kosten. Wichtig sind meines Erachtens die Beziehungen und Begegnungen und vor allem die Zeit, die wir gemeinsam mit Menschen verbringen



Qualität in der Hauswirtschaft

Daniela Imhof, Leitung Hauswirtschaft

In der Hauswirtschaft sind täglich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darum bemüht, eine gute Dienstleistung zu erbringen und unsere Qualitätsstandards einzuhalten. In den letzten zwei Jahren stand die Weiterentwicklung dieser Standards im Vordergrund. Nachfolgend wird dies anhand von vier Beispielen erläutert.

Dekoration im Alterszentrum Bruggwiesen: Bei der Dekoration werden die Bewohnerinnen und Bewohner miteinbezogen. Ende November 2016 wurden mit den Bewohnenden Adventskränze für die Abteilungen erstellt und so jede Abteilung mit einem individuellen und persönlichen Adventskranz beschert.

Eingehen auf Bewohnerwünsche: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hauswirtschaft gehen täglich auf die Bewohnerwünsche ein. Sei dies zum Beispiel bei der Wunschzeit der Zimmerreinigung oder bei kleinen Hilfestellungen im Alltag.

Wäscheservice: Täglich werden zwischen 300kg – 350kg Wäsche gewaschen, das entspricht ungefähr 43 privaten Waschmaschinen. Qualität ist, dass die Bewohnerwäsche fleckenlos, sauber und frisch gebügelt schnellstmöglich zurückgegeben wird.

Nähservice: Qualität erfordert offene Augen. Wird festgestellt, dass der Hosenknopf nur noch an einem Faden hängt, wird dieser umgehend und selbstverständlich kostenlos befestigt. Diese Arbeiten benötigen den Blick vom grossen Ganzen bis hin zum kleinen Detail und wieder zurück. Qualität erfordert die Bereitschaft, immer und überall sein Bestes zu tun, das Beste für die Bewohnerinnen und Bewohner.

Um die Qualität unserer Leistungen für die Bewohnerinnen und Bewohner zu verbessern, werden regelmässig die Prozesse überprüft. Dabei werden die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft einbezogen, da sie an der Front arbeiten und wichtige Inputs liefern können. Auf spezielle Wünsche einzelner Bewohner wird individuell eingegangen, um den Bewohnenden vom Bereich Hauswirtschaft eine sehr gute, auf die Person zugeschnittene Qualität zu bieten.

Qualität ist Freude am besser werden.

Bettina Dyamant, Ausbildungsverantwortliche

Sicherung des Berufsnachwuchses, schlummernde Potentiale aktivieren, besondere Fähigkeiten entdecken, das sind die übergeordneten Ziele der Ausbildung. Aber was ist Qualität in der Ausbildung? Eine Frage die mich im Alltag begleitet. Der Dachverband Organisation der Arbeitswelt (OdA) gibt verbindliche, konkrete und überprüfbare Richtwerte für die zu erwerbenden Kompetenzen der Lernenden vor. Gemessen wird die Qualität im Alltag anhand der Zielerreichung der Lernenden.

Die Qualität der Ausbildung kann aber nicht nur an standardisierten Kriterien gemessen werden, es ist mehr. Lernbegleitung ist ein individueller, zwischenmenschlicher und kontinuierlicher Prozess zwischen den Ausbildungsverantwortlichen und den Lernenden. Das bedingt eine auf die Lernenden zugeschnittene Begleitung. Mein Ziel ist es, dass die Lernenden nach den Unterrichtssequenzen motiviert und mit neuem Wissen, Erkenntnissen und Zusammenhängen in den Praxisalltag zurückkehren. Wichtig in der Umsetzung ist es, einen lebensnahen, problem- und zielorientierten Berufsalltag zu gestalten, damit er von den Lernenden als bedeutend empfunden wird. Wenn sich die Lernenden auf das Wesentliche konzentrieren können, Lösungsansätze zu Problemen erarbeitet werden, die Selbstständigkeit gefördert und die Individualität der Lernenden berücksichtigt wird, dann ist das Ziel eines positiven Lernklimas erreicht. Angstfrei zu lernen, bedeutet im Alltag auch, Fehler zu machen und daraus zu lernen. Dazu müssen Freiräume gewährt werden, damit sich die Lernenden individuell entfalten können. Das Eigenengagement der Lernenden wird dadurch positiv verstärkt.

Humor ist für das eigene Lernverhalten von grosser Wichtigkeit. Wir lachen viel in der Gruppe. Es ist erwiesen, dass neue Informationen, die mit einem guten «Lacher» in Verbindung gebracht werden, viel besser im Gedächtnis bleiben. Wenn es mir zudem gelingt, dass das vermittelte Wissen auf einer tieferen Ebene, der sogenannten Herzensebene, wahrgenommen werden kann, werden die Fähigkeiten immer weiter und kraftvoller, so dass sich Lernende besser spüren und begreifen, wo ihre Fähigkeiten sie hinbringen können.

Wir sind kein Tierheim, doch unsere Hündin Sydney schafft wahre Qualität

Jaqueline Frick, Stv. Stationsleitung Haus A, 3. – 5. Stock

Der Einsatz unserer angehenden Therapiehündin Sydney löst viel Freude aus und ist eine willkommene Abwechslung im Alltag unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Dem Ziel einer Steigerung der Lebensqualität, wird damit in einer ausgezeichneten Weise Rechnung getragen.

Für Sydney ist jeder Mensch, wie auch immer sein Befinden ist, etwas Besonderes. Viele Bewohnende, die auf das Pflegepersonal nur zurückhaltend reagieren, öffnen sich Sydney gegenüber. Gerade bei zurückgezogenen oder an Demenz erkrankten Bewohnenden kann Sydney Berührendes und Beeindruckendes bewirken.

Ein zurückgezogener Bewohner sitzt im Stuhl, ohne jeglichen Ausdruck im Gesicht. Er signalisiert seiner Umwelt nonverbal, dass er keinen Kontakt möchte. Sydney geht freudig schwanzwedelnd auf ihn zu und auf dem ausdruckslosen Gesicht erscheint ein Lächeln. Der Bewohner sucht den körperlichen Kontakt zu Sydney, fängt an sie zu streicheln und erzählt mir, dass er als Kind mit einem Hund aufgewachsen ist.

Sydney gibt Freude, Zärtlichkeit, Bestätigung und Anerkennung, ohne eine Gegenleistung dafür zu erwarten. Sie reagiert auf Gesten und Berührungen und erfasst instinktiv Emotionen und Stimmungen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Sydney geht schon seit ihrem dritten Lebensmonat im Alterszentrum Bruggwiesen ein und aus. Sie wird so optimal auf die Therapiehundeschule vorbereitet. Diese darf ein Hund erst mit einem Alter von zwei Jahren besuchen. Bis dahin wird sie noch vieles lernen und sich viel Wissen aneignen und gleichzeitig uns und den Bewohnerinnen und Bewohnern viel Freude bereiten.



Familiär mit Qualität - unsere Aussenwohngruppe

Sibylle Künzle, Leitung Aussenwohngruppe

Die Aussenwohngruppe befindet sich ca. 400m vom Alterszentrum Bruggwiesen entfernt, an der Schlimpergstrasse 2 in Effretikon. Die Wohnung bietet Platz für acht Bewohnerinnen und Bewohner, welche in sechs Einzel- und einem Doppelzimmer leben. Die Zimmer können selber, individuell, den eigenen Vorstellungen entsprechend, eingerichtet werden.

In unserer überschaubaren Wohngruppe begleiten und betreuen wir Menschen, die trotz Pflegebedürftigkeit in einer familiären Umgebung leben möchten. In dieser überschaubaren Wohnform fühlen sich die Bewohnerinnen und Bewohner zu Hause.

Soziale Kontakte und spontane Aktivitäten sind uns sehr wichtig. Wir gehen regelmässig mit den Bewohnenden spazieren und unternehmen kleinere Ausflüge im Dorf. In der Alltagsgestaltung beziehen wir die Bewohnerinnen und Bewohner in vertraute Alltagstätigkeiten je nach Fähigkeit mit ein.

Am Nachmittag findet jeweils eine gemütliche Kaffeerunde statt. Danach werden den Bewohnenden, gemäss dem wöchentlichen Aktivierungsplan, verschiedene, abwechslungsreiche Aktivitäten angeboten. All diese Angebote, wie Zopf backen, dekorieren oder gemeinsames spielen, werden mit viel Liebe und Kreativität von den Mitarbeitenden durchgeführt.

Wir tun nichts Aussergewöhnliches, wir sind bloss erfolgreich, weil wir ganz gewöhnliche Dinge ganz aussergewöhnlich tun.

Das Besondere an der Aussenwohngruppe ist, dass wir unabhängig vom Wochenplan ganz spontan bei schönem Wetter grillieren können, das Mittagessen auf der Terrasse einnehmen oder kurzfristig einen kleinen Ausflug planen. Nichts Aussergewöhnliches und trotzdem eine besondere Qualität, die sehr geschätzt wird.

Qualität ist dynamisch, nicht statisch. Ein Einblick in unser Qualitätsmanagement

Bianca Corti, Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement (QM) bezeichnet alle organisatorischen Massnahmen, die der Verbesserung der Prozessqualität, der Leistung und der damit verbundenen Produkte dienen.

Unser Ziel war es, ein internes Qualitätsmanagement zu entwickeln, welches ansprechend, klar und einfach aufgebaut ist.

Sämtliche Dokumente, welche das Alterszentrum Bruggwiesen verlassen, haben dank dem integrierten Qualitätsmanagement dasselbe Erscheinungsbild. Das Erscheinungsbild eines Unternehmens in der Öffentlichkeit, in dem sich die Philosophie des Unternehmens sowie das Leistungsangebot und die Arbeitsweise zeigen.

Den Mitarbeitenden vereinfacht das Qualitätsmanagement das Suchen nach Vorlagen, Vorgaben, Checklisten und gibt ihnen zudem die Möglichkeit, sich über Weisungen bzw. Vorgaben anderer Bereiche, vor allem der Schnittstellen, schnell, effizient und umfassend zu informieren.

Qualitätsmanagement erfordert in der heutigen Zeit auch jederzeit Zugriff auf alle aktuellen Dokumente im Verantwortungsbereich. Sinnvoll und verständlich genutzt, bietet uns die EDV eine Vereinheitlichung von internen Prozessen, ist eine Arbeitserleichterung und führt so zweifellos zu mehr Zeit. Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und externe Gäste kommen so in den Genuss von mehr Präsenz des Personals. Das ist dann der spürbare Nutzen des Qualitätsmanagements für Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und Gäste.



Gelebte Qualität im Alterszentrum Bruggwiesen

Emilie Rossacher, Bewohnerin

In einem Brief an meine Nichte schrieb ich gerade gestern, wie wir im Alterszentrum Bruggwiesen verwöhnt werden. Das liebevolle Personal und die netten und zuvorkommenden Bemühungen tun mir gut.

Als ehemalige Verkaufsmitarbeiterin, kenne ich den Dienstleistungssektor mit all seinen Freuden und Tücken. Ich habe gelernt, mit den Menschen zu reden, meine Wünsche und Anregungen freundlich auszusprechen und geduldig zu sein.

Das was mir dann im Alterszentrum Bruggwiesen entgegen kommt, ist wunderbar. Frage ich nach einem Podologie Termin, wird von den Mitarbeitenden der Pflege und Betreuung alles in die Wege geleitet, dass ich am selben Tag noch zur Fusspflege kann.

Qualität zeigt sich auch im Sekretariat. Meine Nichte wohnt in Australien und stellte mir über das E-Mail-Postfach des Sekretariats eine Nachricht zu. Umgehend wurde ich durch die Mitarbeitenden darüber informiert und das Schreiben wurde mir ausgedruckt in den Briefkasten gelegt. Sogar meine Antwort wurde meiner Nichte durch das Sekretariat am selben Tag elektronisch zugestellt. Das ist für mich wahre Qualität.

Das Alter lernte mir das Folgen. Einerseits meine ich damit die Gehorsamkeit was die heutigen Vorschriften betrifft aber auch das Folgen meines heutigen Weges. Ich versuche das Gute darin zu sehen, mich dabei treiben zu lassen und dabei nie das Lächeln zu verlieren.

Emilie Rossacher



Qualität ist...



wenn mein Essen mit einem Lächeln zubereitet wird.

wenn ich Gemeinsamkeit erleben darf.



wenn die Hauswirtschaftsmitarbeiterin meine Brille wieder an denselben Ort legt.

wenn mir das Lagerfeuergefühl nach Hause gebracht wird.



wenn mich der Duft der Bettwäsche an meinen Blumengarten erinnert.

Qualität ist...



wenn individuell auf mich eingegangen wird.

wenn das Geschirr sauber und in gutem Zustand für das nächste Essen bereit ist.



wenn die Hausdienstmitarbeiterin mein Bewohnerzimmer so herrichtet, wie ich es am liebsten habe.

wenn ich meine Kleider frisch gewaschen in meinem Kleiderschrank vorfinde.



Wenn sich das Pflegeteam regelmässig über mein aktuelles Befinden austauscht.

Impressionen von verschiedenen 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 Darbietungen, Vorträgen, bis hin zu Kinonachmittagen und vielem mehr. Gerne zeigen wir Ihnen einen kleinen Rückblick auf die Veranstaltungen im Jahr 2016.

Ostereierfärben, März 2016



Blueschtfahrt, 25. und 27. Mai 2016



1. August-Feier 2016



Herbstausflug zur Schaukäserei, Stein AR, 12. September 2016



Marroniplausch, 24. November 2016



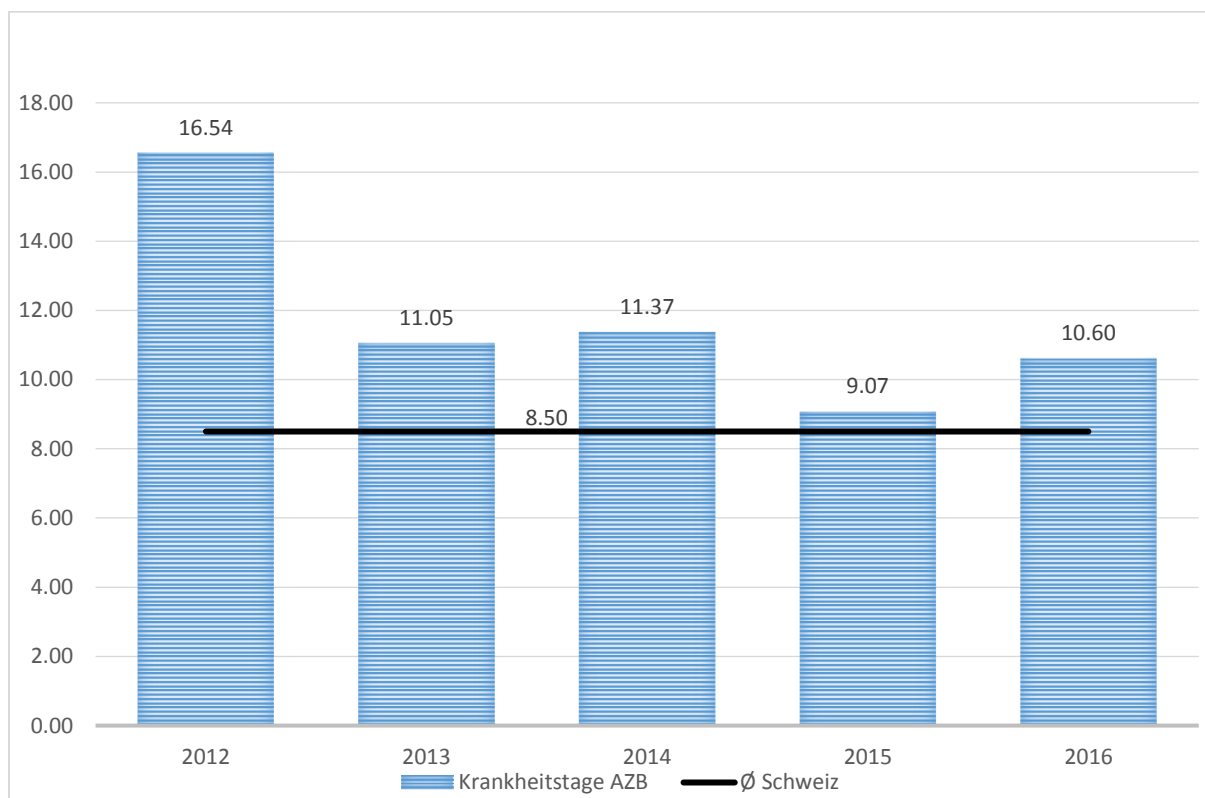
Weihnachtsfeier, 22. Dezember 2016



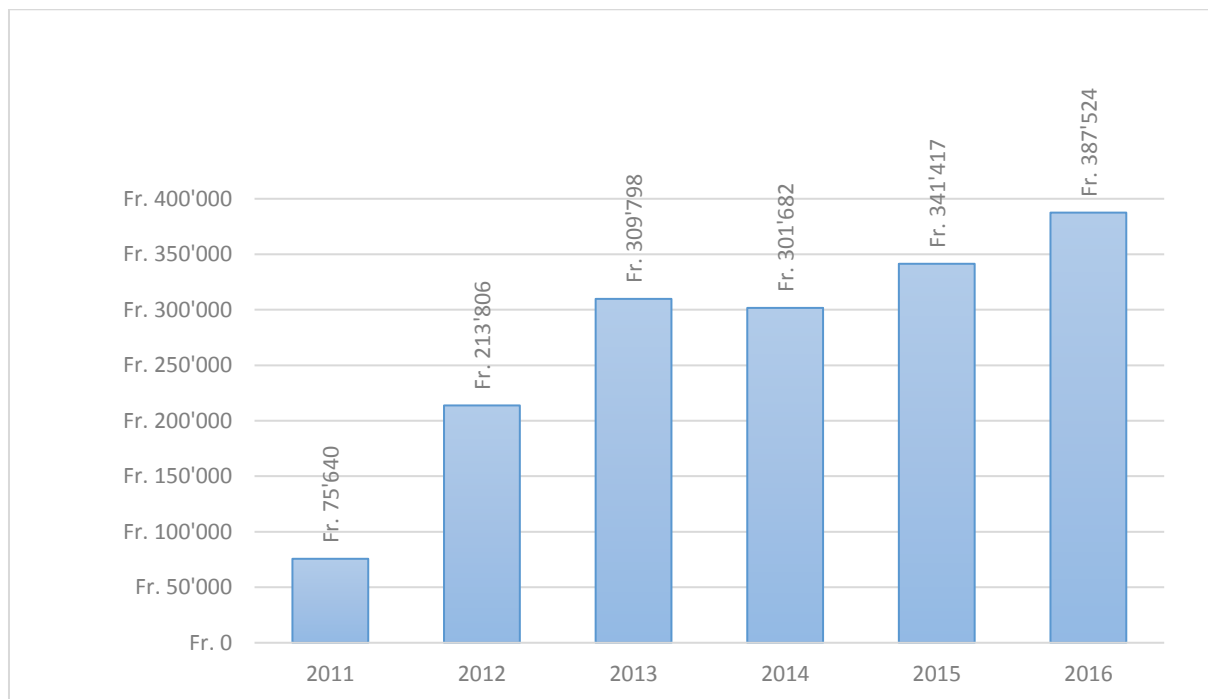
Abwesenheitstage Mitarbeitende

Die Abwesenheit pro Mitarbeitenden hat sich dieses Jahr leicht erhöht. Gegenüber dem Vorjahr nahmen vor allem die Unfälle zu. Glücklicherweise konnten alle Unfälle auskuriert werden und niemand hat einen nachhaltig beeinträchtigenden Schaden davongetragen.

Krankheitstage der Mitarbeitenden pro Jahr



Jahresumsätze Restaurant Bruggwiesen

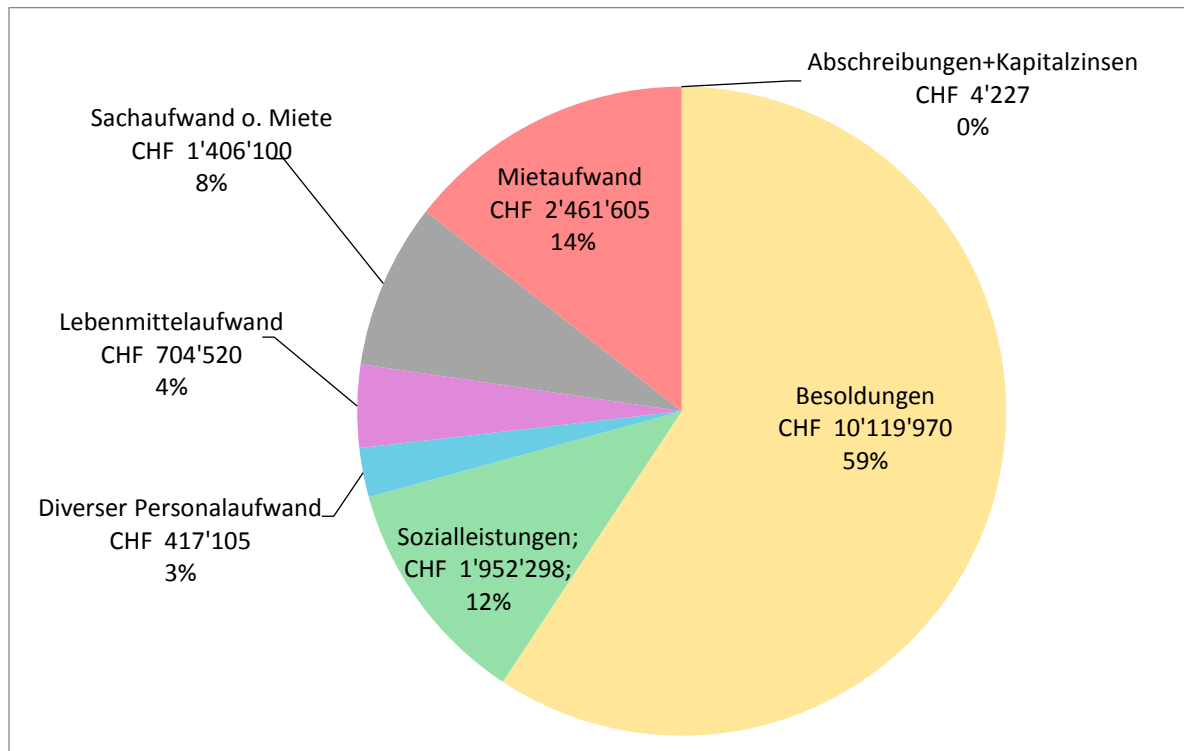


Trotz Wegfall des Mahlzeitendienstes für den Mittagstisch ab Juli 2016, konnte der Ertrag gesteigert werden. Dies liegt vor allem am höheren Umsatz bei der Personalverpflegung und der Zunahme von Banketten.

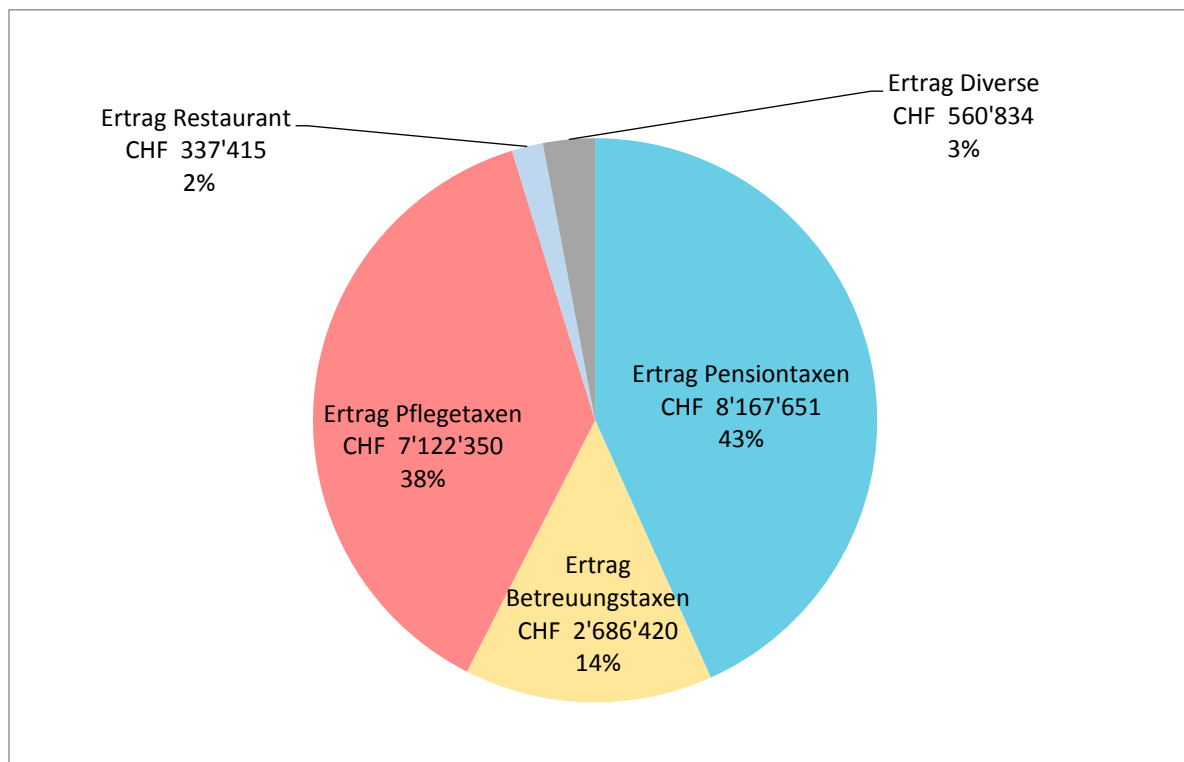
Verpflegungsarten, Anzahl Mahlzeiten

Verpflegungsart	Mahlzeiten 2015	Mahlzeiten 2016	Veränderung 2015 absolut	Veränderung 2015 in %
Bewohnerverpflegung inkl. Dezentraler Wohngruppe	161'463	165'714	+4'251	+2.6%
Schüler und KiTa, Mittagstisch	22'098	4'381	-17'717	-80.2%
Spitex-Kunden, Mittagessen	1'524	1'613	+89	+5.8%
Mitarbeiter, Restaurant + Bankette	11'520	13'521	+2'001	+17.4%
Total Mahlzeiten	196'605	185'229	-11'376	-5.8%
Ø Mahlzeiten pro Tag	539	507	-31	

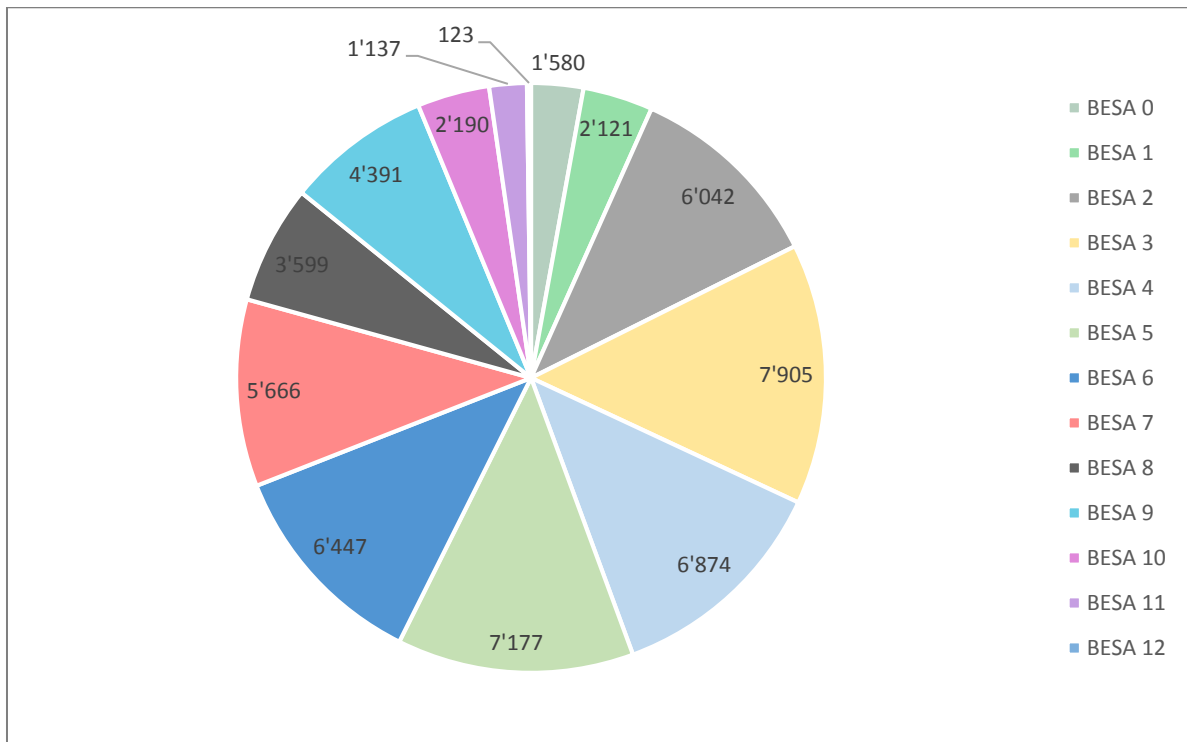
Aufwand Haus A/B/C 2016



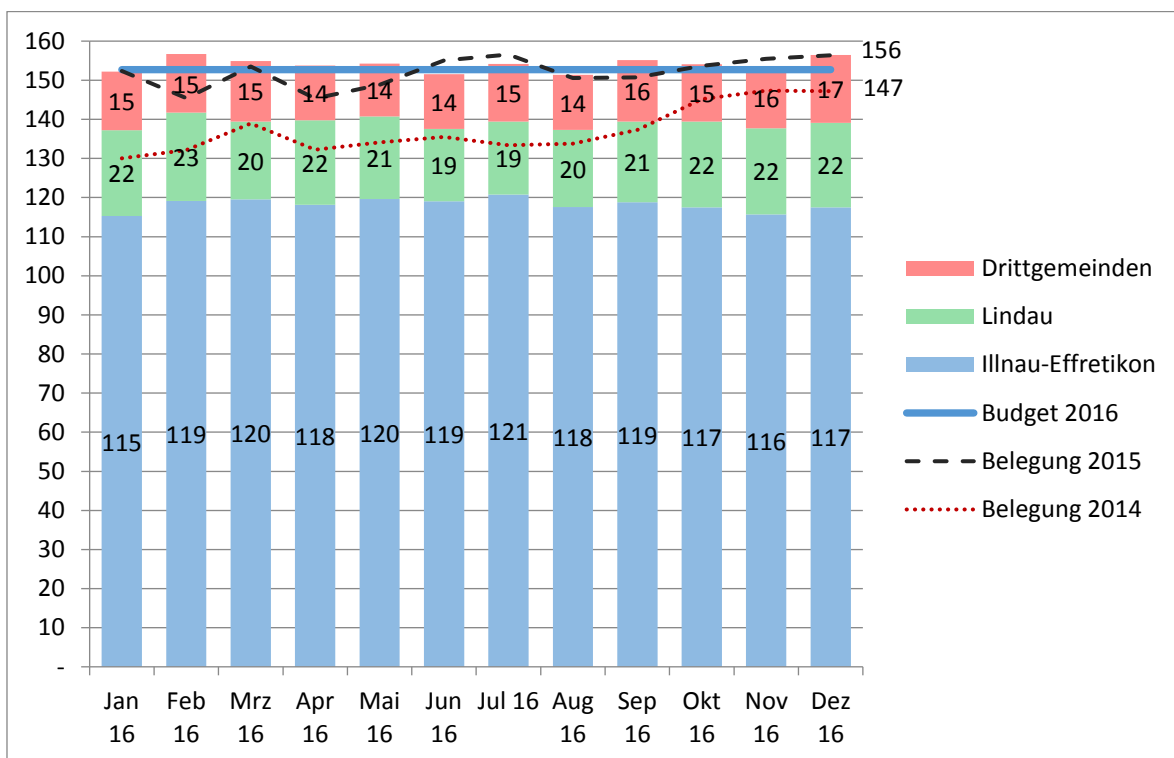
Ertrag Haus A/B/C 2016



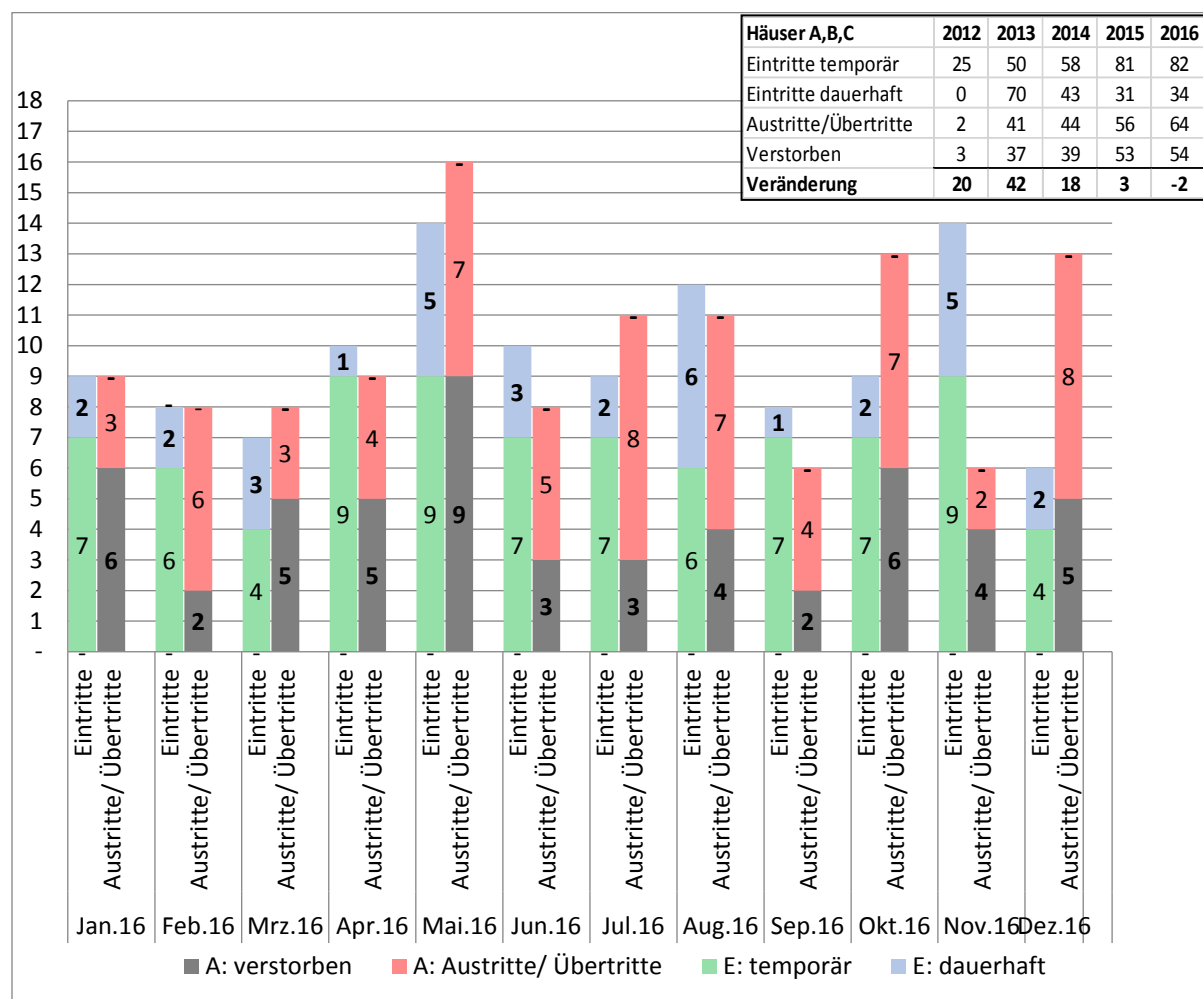
Pflegetage nach BESA Pflegestufen, Häusern A/B/C und Dezentrale Wohngruppe



Bewohnerstatistik (belegte Betten) nach Gemeinden



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



Harte Daten sind wichtig und aussagekräftig, vor allem bei einem Pensionskassenwechsel

Margrit Lüscher, Geschäftsleiterin und Markus Büchel, Leitung Finanz- und Rechnungswesen

Im Juli 2015 wurden wir von der Pensionskasse (BVK) damit konfrontiert, dass die Vertragsbedingungen per 1.1.2017 angepasst werden.

Für uns bedeutete das eine vertiefte, gewissenhafte und vorausschauende Auseinandersetzung mit der Materie Pensionskasse. Zwangsläufig bedeutete dies auch viele Abklärungen und Teilnahme an diversen Veranstaltungen. Für uns eine zeitintensive und aufreibende Zeit, die im 2016 ein ungeahntes Ausmass annahm.

Die von der BVK beschlossenen Vertragsanpassungen zeigten für die Mitarbeitenden zahlreiche Nachteile auf. Mit höheren Beiträgen, das heisst, höheren Lohnabzügen, wurden tiefere Renten prognostiziert. Negativ wären auch die Auswirkungen für die Betriebsrechnung des Alterszentrum Bruggwiesen ausgefallen. Durch das Ansteigen der Personalnebenkosten wären dem AZB spürbare Mehrkosten entstanden. Mit den erhöhten Personalkosten wären auch die Pflegekosten angestiegen und die Stadt Illnau-Effretikon wäre mit höheren Beiträgen an die Pflegekosten (sog. Restkostenfinanzierung) konfrontiert worden.

Intensive Diskussionen fanden im Verwaltungsrat statt, der sich in mehreren Sitzungen mit dem Thema auseinandergesetzt hat und sich von Experten informieren liess.

Die Diskussion wurde auch mit dem Personal geführt und immer wieder fanden Orientierungen zum aktuellen Wissensstand statt. Mit grosser Mehrheit, lediglich zwei NEIN-Stimmen, hat sich das Personal schliesslich für einen Austritt aus der BVK ausgesprochen.

Nach Abwägung sämtlicher Argumente entschied der Verwaltungsrat, den Wechsel der Pensionskasse für 2017 vorzunehmen.

Auch harte Daten sind wichtig und aussagekräftig

Markus Büchel, Leitung Finanz- und Rechnungswesen

Die weichen Daten sind immer wichtiger als die harten Daten

Dr. rer. pol. Gerhard Kocher

Die Jahresrechnung 2016 des Alterszentrums Bruggwiesen inklusive der Dezentralen Wohngruppe schliesst bei einem Aufwand von CHF 19.48 Mio. und einem Ertrag von CHF 19.86 Mio. mit einem Ertragsüberschuss von CHF 0.38 Mio. ab. Der Überschuss wird für den Aufbau des Eigenkapitals verwendet.

Die Belegungstage konnten in den Häusern ABC gegenüber 2015 (52'738 Tage) um weitere 725 Tage auf 53'463 Tage (plus 1.37%) gesteigert werden. Der Pflegeaufwand hat sich gegenüber dem Vorjahr auf durchschnittlich 93.2 Minuten pro Pflegetag/Person erhöht, was der BESA Stufe 5 entspricht. Durch die zusätzlichen Belegungstage und die erhöhte Pflegebedürftigkeit der Bewohnenden konnten im Alterszentrum Bruggwiesen und der Dezentralen WG CHF 1.19 Mio. mehr Ertrag erwirtschaftet werden.

Die Personalkosten stiegen dank der konsequenten Umsetzung des Qualitätsmanagements und der sorgfältigen Bewirtschaftung der Stellenpläne nur moderat um CHF 0.85 Mio. gegenüber 2015.

Das Alterszentrum ist, wie auch schon in den Vorjahren, sehr darauf bedacht, Leistungen wirtschaftlich und kostengünstig einzukaufen. Die Einkaufskonditionen werden laufend geprüft und wo möglich neue Konditionen ausgehandelt. Trotz erhöhtem Umsatz und gestiegener Belegung hat sich der betriebliche Aufwand um CHF 0.17 Mio. reduziert.

Die voraussichtlichen Kosten für den Wechsel der Pensionskasse werden mit CHF 1.4 Mio. als ausserordentlicher Aufwand in der Rechnung ausgewiesen. Die effektiven Kosten lassen sich voraussichtlich erst im 2. Semester 2017 beziffern.

Zahlungen des Alterszentrums Bruggwiesen an die Stadt Illnau-Effretikon

Im Jahr 2016 überwies das Alterszentrum Bruggwiesen insgesamt CHF 2'612'554 an die Stadt Illnau-Effretikon.

Der Betrag setzt sich zusammen aus:

- Miete Häuser ABC, Zuschlag für Auswärtige und Miete Tiefgaragenparkplätze CHF 2'461'605
- Sanierungskosten der BVK CHF 150'949.

Erfolgsrechnungen 2016

Haus A/B/C Alterszentrum Bruggwiesen

Kontenbezeichnung	Rechnung 2015	Rechnung 2016
BETRIEBSERTRAG	52'738 Tage	53'463 Tage
Pensionstaxen stationär	7'648'380	7'707'311
Pensionstaxen Temporär- AÜP und Feriengäste	432'321	452'660
Taxen Tagesaufenthalt	0	7'680
Betreuungstaxen	2'587'220	2'686'420
Pflegetaxen Versicherer	2'188'870	2'431'845
Pflegetaxen Bewohner	1'007'700	1'060'176
Pflegetaxen öffentliche Hand	2'938'726	3'630'329
Ertragsminderungen aus Leistungen an Bewohner	-1'574	0
Total Pensions-, Betreuungs- und Pflegetaxen	16'801'643	17'976'421
Medizinische Nebenleistungen	98'045	104'568
Übrige Leistungen für Bewohner	168'248	156'817
Miet- und Kapitalzinsertrag	73'315	79'928
Cafeteria / Restaurant	299'818	337'415
Leistungen an Personal und Dritte	365'775	219'520
Total diverse Erträge	1'005'201	898'248
BETRIEBSERTRAG	17'806'844	18'874'669
BETRIEBSAUFWAND		
Besoldung Pflege	5'676'433	6'510'284
Besoldung andere Fachbereiche	96'366	97'015
Besoldung Heimleitung/Verwaltung	563'455	570'790
Besoldung Ökonomie und Hausdienst (Hotellerie)	2'605'418	2'722'990
Besoldung Technische Dienste	139'405	214'898
DAG, Überzeit, Zulagen	213'567	3'992
Total Besoldung	9'294'644	10'119'969
Sozialversicherungsaufwand	1'745'610	1'952'298
Honorare für Leistungen Dritter	446'378	300'829
Personalnebenaufwand	155'280	116'277
Total Lohnnebenkosten	2'347'268	2'369'404
TOTAL PERSONALAUFWAND	11'641'912	12'489'373

Medizinischer Bedarf	136'560	114'929
Lebensmittel und Getränke	761'286	704'520
Haushalt	321'294	207'897
Unterhalt und Reparaturen	459'801	370'493
Aufwand für Anlagennutzung	2'428'070	2'465'973
Energie und Wasser	218'843	227'412
Büro und Verwaltung	298'888	338'624
Übriger bewohnerbezogener Aufwand	46'918	38'520
Übriger Sachaufwand	80'997	103'857
ÜBRIGER BETRIEBLICHER AUFWAND	4'752'657	4'572'225
BETRIEBLICHES ERGEBNIS VOR ABSCHREIBUNG	1'412'275	1'813'071
Abschreibungen und Wertberichtigungen	3'324	3'324
BETRIEBLICHES ERGEBNIS VOR FINANZERFOLG	1'408'951	1'809'747
Kapitalzinsen (Ertrag)	+1'385	+713
Schuldzinsen und Kapitalspesen (Aufwand)	-829	-1'616
Kapitalzinsen und -spesen	+556	-903
BETRIEBLICHES ERGEBNIS VOR AUSSERORDENTLICHEM ERFOLG	1'409'507	1'808'844
Ausserordentlicher Aufwand (-) und Ertrag (+)	+23'073	+18'538
Aufwand Wechsel Pensionskasse	0	-1'400'000
Ausserordentlicher Aufwand (-) und Ertrag (+)	+23'073	-1'381'462
JAHRESERFOLG HAUS A UND B/C	1'432'580	427'382

Erfolgsrechnungen 2016

Dezentrale Wohngruppe Alterszentrum Bruggwiesen

Kontenbezeichnung	Rechnung 2015	Rechnung 2016
BETRIEBSERTRAG	2'895 Tage	2'885 Tage
Pensionstaxen stationär	425'356	423'943
Pensionstaxen Temporär- AÜP und Feriengäste	0	2'478
Betreuungstaxen	138'410	143'850
Pflegetaxen Versicherer	124'749	140'747
Pflegetaxen Bewohner	61'106	61'841
Pflegetaxen Öffentliche Hand	165'714	212'511
Total Pensions-, Betreuungs- und Pflegetaxen	915'335	985'370
BETRIEBSERTRAG	915'335	985'370
BETRIEBSAUFWAND		
Besoldung Pflege	549'254	598'620
Besoldung Heimleitung/Verwaltung	42'015	40'438
Besoldung Ökonomie und Hausdienst (Hotellerie)	105'511	70'862
Besoldung Technische Dienste	18'332	14'219
DAG, Überzeit, Zulagen	17'204	
Total Besoldung	732'316	724'139
Sozialversicherungsaufwand	129'956	141'222
Personalnebenaufwand	2'401	2'430
Total Lohnnebenkosten	132'357	143'652
TOTAL PERSONALAUFWAND	864'673	867'791
Medizinischer Bedarf	373	
Lebensmittel und Getränke	36'280	36'629
Haushalt	12'170	22'711
Unterhalt und Reparaturen	12'774	22'474
Aufwand für Anlagennutzung	56'640	56'640
Energie und Wasser	3'509	3'144
Büro und Verwaltung	28'820	20'454
Übriger bewohnerbezogener Aufwand	294	617
Übriger Sachaufwand	257	127
ÜBRIGER BETRIEBLICHER AUFWAND	151'117	162'796
BETRIEBLICHES ERGEBNIS VOR ABSCHREIBUNG	-100'455	-45'217
JAHRESERFOLG DEZENTRALE WOHNGEMEINSCHAFT	-100'455	-45'217

Zusammenzug Erfolgsrechnungen 2016

Haus A/B/C Alterszentrum Bruggwiesen und Dezentrale Wohngruppe

Kontenbezeichnung	Rechnung 2015	Rechnung 2016
GESAMTERTRAG	55'633 Tage	56'348 Tage
Gesamtertrag Haus A/B/C	17'806'844	18'874'669
Gesamtertrag Dezentrale WG	915'335	985'370
TOTAL GESAMTERTRAG	18'722'179	19'860'039
GESAMTAUFWAND		
Gesamtaufwand Haus A/B/C	16'374'264	18'447'287
Gesamtaufwand Dezentrale WG	1'015'790	1'030'587
TOTAL GESAMTAUFWAND	17'390'054	19'477'874
TOTAL JAHRESERFOLG HAUS A/B/C UND DWG	1'332'125	382'165

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