

Qualitätsbericht 2024



Einleitung

2024 publiziert das Alterszentrum am Buechberg (AZB) erstmals einen Qualitätsbericht. Dieser gibt der Institution die Möglichkeit, in strukturierter Form die vielfältigen Qualitätsmassnahmen einem interessierten Publikum transparent darzulegen.

Qualität gehört zu den strategischen Handlungsfeldern und Zielen sowie zur Strategie des AZB. Qualität ist eine Grundlage für den langfristigen Erfolg und damit ein wichtiger Bestandteil des Führungskonzeptes.

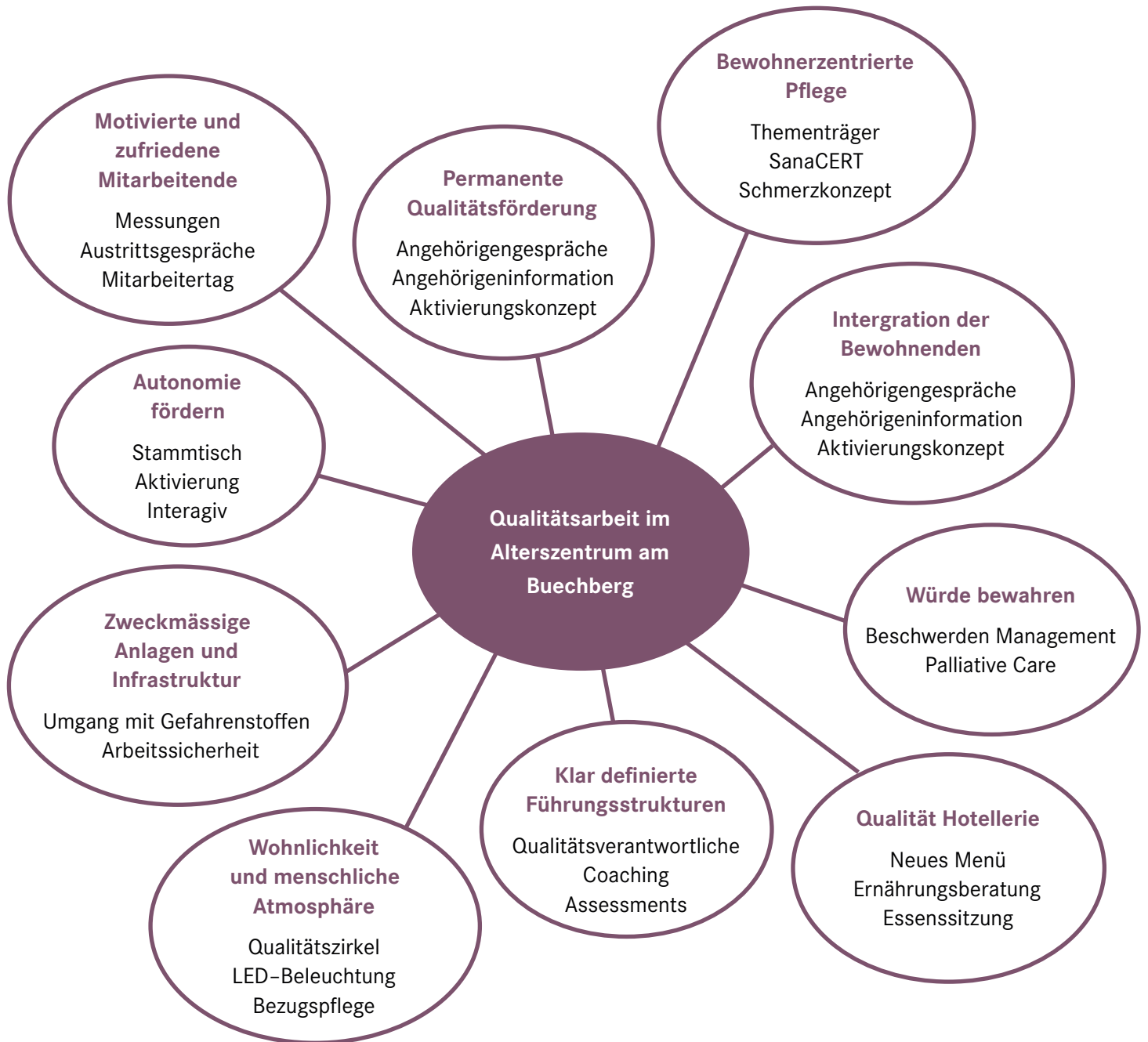
Für die Sicherung des Qualitätsmanagements des AZB sollen die Zielsetzungen klar sein. Aus dieser Überlegung werden die Qualitätsziele sowie die Unterziele und Qualitätskriterien in der Führungsstruktur erarbeitet.

Die definierten Qualitätsziele sind das Kernstück innerhalb des Qualitätskonzeptes. Die formulierten Qualitätsziele sollen Orientierung im Sinne von Leitplanken ermöglichen und damit die Entwicklung eines einheitlichen Qualitätsverständnisses im AZB fördern. Diese Leitplanken mit Qualitätszielen und Unterzielen hat das AZB mit der operativen und strategischen Ebene zusammen vor Jahren definiert und regelmässig evaluiert.

Alljährlich werden im AZB in einem iterativen Prozess die Jahresziele und Qualitätsziele definiert, überprüft und falls notwendig angepasst.



Übersicht Qualitätsarbeit 2024



1 Qualitätsziel

Autonomie fördern

Die geistige, körperliche und soziale Autonomie (Selbstbestimmung) der Bewohnenden wird erhalten und gefördert.

1.1 Freiheitseinschränkende Massnahmen

Eine Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird so bald wie möglich wieder aufgehoben und auf jeden Fall regelmässig auf ihre Berechtigung hin überprüft. Um die Wichtigkeit dieses Themas zu unterstreichen, gibt es eine Gruppe von Mitarbeitenden, die sich als Thementräger spezifisch nur mit dem Thema «freiheitseinschränkende Massnahmen» befassen. Sie vertreten allesamt die Haltung: «Autonomie geht vor Einschränkung». Freiheitseinschränkung ist daher immer die letztmögliche Massnahme, welche diskutiert wird.

1.2 Aktivierung

Das AZB verfügt über ein breites Angebot an Aktivierungen und Anlässen. Gabriella Keller und ihr Team sind wochentags für Einzel- sowie Gruppenaktivierungen für unsere

Bewohnenden da. Neben der wöchentlichen Fahrt ins Dorf und regelmässigen Konzerten finden im AZB auch regelmässig Gottesdienste statt. Auch freiwillige Helfende sind für unsere Bewohnenden im Einsatz, beispielsweise für den wöchentlichen Spaziergang oder einfach, um füreinander da zu sein.

1.3 Integrative Demenzversorgung

Der Umgang mit Menschen mit Demenz im AZB stellt durch den integrativen Versorgungsansatz die Autonomie der Bewohnenden an oberste Stelle. Durch das neue Demenzkonzept und die Schulung sämtlicher Mitarbeitenden am Mitarbeitertag zu diesem Thema wird sichergestellt, dass Menschen mit Demenz bei uns ein grösstmögliches Mass an Normalität und Integration erleben.



2 Qualitätsziel

Integration der Bewohnenden

Das AZB fördert die Integration der Bewohnenden in die Hausgemeinschaft und nach aussen.

2.1 Durchführen der Angehörigen-Gespräche mit allen Angehörigen (jährlich)

Ein offener und vertrauensvoller Kontakt zu den Angehörigen unserer Bewohnenden ist für uns von grosser Bedeutung. Die Bezugsperson steht den Angehörigen als primärer Ansprechpartner zur Verfügung. Im Berichtsjahr konnten verschiedene Angehörigengespräche – vermehrt auch kurzfristig – durchgeführt werden. Die Bezugspfleger konnte neu initiiert werden. Pro BewohnerIn sind jeweils eine Fach- und eine Assistenzperson zuständig. Die Angaben sind gut sichtbar im Zimmer hinterlegt. Für die Umsetzung der Bezugspflege ist im Haus eine Gruppe von Themen-trägern verantwortlich.

2.2 Bewohner und Angehörigeninformation (halbjährlich)

Bewohnende und Angehörige werden üblicherweise an einem Samstagmorgen im Frühling und im Herbst über aktuelle Entwicklungen aus den jeweiligen Bereichen informiert. Sämtliche Mitglieder der Geschäftsleitung

berichten über Neuigkeiten. Angehörige und Bewohnende haben während der Veranstaltung die Möglichkeit, Fragen zu stellen und Anregungen einzubringen. Der anschliessend offerierte Aperitif bietet weitere Gelegenheit für einen Austausch. Die Sequenz wird filmisch aufgenommen und zeitnah öffentlich einsehbar auf der Webseite unter der Rubrik «Medien» aufgeschaltet.

2.3 Neues Konzept Aktivierung

Gabriella Keller, Teamleiterin Aktivierung, hat im Berichtsjahr das Konzept Aktivierung überarbeitet. Bewährtes wurde beibehalten und Neues integriert. Ziel ist weiterhin, die Bewohnerinnen und Bewohner zu unterstützen und zu integrieren. Sei dies vor sozialer Isolation, indem sie mit anderen Menschen in Kontakt kommen, oder auch, dass sie ihre Fähigkeiten beibehalten können. Wir achten darauf, dass sie sich miteinander austauschen, miteinander Spiel und Spass erleben, sich gegenseitig unterstützen und wertgeschätzt fühlen können.



3 Qualitätsziel

Würde bewahren

Die Würde der Bewohnenden ist gewahrt.

3.1 Thementräger Ethik besprechen heikle Situationen

Das Thema «Bewohnerwürde» hat im AZB einen hohen Stellenwert. Unsere Thementräger Ethik haben sich beispielsweise an Fallbesprechungen beteiligt, wo es um freiheitseinschränkende Massnahmen von Bewohnenden ging.

3.2 Ablehnung von Behandlungen möglich

Bewohnende haben die Möglichkeit, Behandlungen abzulehnen. Diese Abmachungen werden auf einem Formular

festgehalten und im Bewohnerdossier abgelegt. Auch während der Nacht können Bewohnende entscheiden, ob sie einen Kontrollbesuch der Nachtwache wünschen.

3.3 Palliative Care Pflichtschulung

Das AZB ist stolz darauf, im Jahr 2024 allen Mitarbeitenden der Pflege die Schulung «Palliative Care mit Zertifikatsabschluss» ermöglicht zu haben. Die Schulungen finden zukünftig zweijährlich für neu eingetretene Mitarbeitende statt.

4 Qualitätsziel

Bewohnerzentrierte, bestmögliche Pflege

Die Pflege und Betreuung entspricht den individuellen Bedürfnissen der Bewohnenden und ist darauf ausgerichtet, den bestmöglichen psychosozialen, physischen und funktionalen Zustand zu erhalten oder zu erreichen.

4.1 Einberufung von Thementrägern

Ein sehr wichtiges Projekt zur Sicherung der Pflegequalität ist die Einberufung von Thementrägern. Zu zwölf verschiedenen Pflegeethemen wurden Thementräger aus verschiedenen Ausbildungsstufen und Abteilungen zusammengestellt. Die Thementragenden setzen sich vertieft mit ihrem Fachgebiet auseinander, unterstützen die Abteilungen mit Inputs und nehmen aktiv an Konzeptentwicklungen und -evaluationen zu ihrem Thema teil.

4.2 Erstellung Schmerzkonzept 2024

Das AZB hat dieses Jahr in Zusammenarbeit mit dem Heimarzt und verschiedenen Thementrägern wie Naturmedizin, Medikamentenmanagement und Schmerztherapie ein neues Konzept entwickelt, welches unseren Umgang mit dem

Thema Schmerz visualisiert und die Wichtigkeit von alternativen Heilmethoden in den Vordergrund stellt.

4.3 Zertifizierung durch externe Fachstelle

Die Stiftung SanaCERT Suisse zertifiziert das Qualitätsmanagement von Einrichtungen der Langzeitpflege. Im Jahr 2024 stand die grosse Re-Zertifizierung an. Positiv wurden das umfassende Qualitätsmanagement unseres Hauses, die Thementräger sowie die Förderung von Mitarbeitenden durch Weiterbildungen angesehen. Eine Auflage des Audits ist, dass besondere Bedürfnisse von Bewohnenden noch genauer dokumentiert werden müssen. Bereits im 2024 starteten daher wöchentliche Schulungsnachmittage der Pflegefachpersonen, um die Dokumentationen zu überarbeiten.

5 Qualitätsziel

Zweckmässige Anlagen und Infrastruktur

Die vorhandenen Anlagen und Infrastrukturen sind vollständig und für die Pflege und Betreuung der Bewohnenden zweckmässig.

5.1 Sauberer und gepflegter Zustand

Die ganze Fassade Haus A konnte 2024 erfolgreich renoviert und mit neuem Anstrich versehen werden. Sämtliche Sonnenstoren in den Bewohnerzimmern wurden durch neue ersetzt; die grosse Markise bei der Cafeteria wurde im Berichtsjahr vergrössert und ebenfalls durch eine neue ersetzt.

5.2 Sicherheit der Anlagen

Im Jahr 2024 wurde ein Audit der H+ Arbeitssicherheit durchgeführt. Basierend auf der Rückmeldung des Audits wurden Listen erstellt von Geräten und Anlagen, die potenzielle Gefahrenquellen für Mitarbeitende darstellen.

Der sichere Umgang mit diesen Geräten wird den Mitarbeitenden nach festgelegter Frist immer wieder geschult. Nachweise dieser Weiterbildungen werden in den Personaldossiers dokumentiert.

5.3 Umgang mit Gefahrenstoffen

Für den Umgang mit Gefahrenstoffen wurden die verschiedenen Bereiche beauftragt, Betriebsanweisungen für die verschiedenen Gefahrenstoffe bereichsspezifisch zu erstellen. Initial hat der Bereich Infrastruktur die Betriebsanweisungen erarbeitet; die anderen Bereiche sind für das nächste Jahr vorgesehen.

6 Qualitätsziel

Wohnlichkeit und menschliche Atmosphäre

Das AZB strahlt Wohnlichkeit und menschliche Atmosphäre aus.

6.1 Sicherheit vermitteln, um das Gefühl von «zu Hause sein» zu verstärken

Neben der Neu-Initiierung der Bezugspflege setzt das AZB alles daran, dass Bewohnende und deren Angehörige stets wissen, wer für sie zuständig ist. Erfolgreich konnte im Jahr 2024 gänzlich auf den Einsatz von temporären Mitarbeitenden verzichtet werden. Ausserdem ist auf jedem Stockwerk eine Tafel aufgehängt mit Fotos aller Mitarbeitenden sowie der Bezeichnung, wer an diesem Tag im Dienst ist.

6.2 Periodischer Qualitätszirkel (mind. vierteljährlich)

Der Qualitätszirkel wurde im Mai 2024 nach einer längeren

Absenz wieder initiiert. Ähnlich wie der Gesundheitszirkel, der sich eher auf gesundheitsrelevante Aspekte der Mitarbeitenden fokussiert, zielt der Qualitätszirkel primär darauf, Verbesserung der Struktur-, Prozess- oder Ergebnisqualität zugunsten der Bewohnerinnen und Bewohner anzugehen. Der Qualitätszirkel wird durch die Qualitätsverantwortliche moderiert und ist interdisziplinär zusammengesetzt.

6.3 Anpassung der Beleuchtung auf LED

In sämtlichen Zimmern und Gängen wurden die energiesparenden, langlebigen und dimmbaren LED-Leuchtmittel installiert.

7 Qualitätsziel

Qualität Hotellerie

Die Qualität der Dienstleistungen im Bereich Hotellerie entspricht derjenigen eines guten Hotels.

7.1 Überprüfung der Menüqualität

Für die Gesundheit und das Wohlbefinden hat das Essen und Trinken einen zentralen Stellenwert. Nahrungsaufnahme ist mehr als nur die Zufuhr von Flüssigkeit, Nährstoffen und Mineralien zur Sicherstellung der Lebensfunktionen. Es bedeutet Genuss und Gemeinschaft erleben, hat also verschiedene physische und soziale Auswirkungen. Genau deshalb wird das Thema Ernährung auch an jedem monatlichen Bewohnerstammtisch prioritär besprochen.

7.2 Zusammenarbeit Ernährungsberatung

Die Zusammenarbeit mit der Ernährungsberaterin Beatrice Schilling sieht vor, dass sie jährlich die Menüpläne über mehrere Monate aus den Perspektiven «Empfehlungen gesunde Ernährung Gemeinschafts-Gastronomie» und «Ernährung im Alter» evaluiert. Ergänzend erstellt sie einen

Bericht zuhanden des AZB mit einer Zusammenfassung der Resultate, allgemeinen Schlussfolgerungen und Änderungsvorschlägen. Die diesjährigen Auswertungen haben gezeigt, dass das Alterszentrum ausgezeichnet unterwegs ist und sämtliche Anforderungen erfüllt.

7.3 Essenssitzung

An der monatlichen Essenssitzung findet der wichtige Austausch zwischen Küche und dem Pflegepersonal statt. An diesem Termin werden Änderungen der Kostformen von Bewohnenden, Wünsche und Bedürfnisse aufgenommen und protokollarisch festgehalten. Zukünftig werden die Thementräger zum Thema Ernährung monatlich an den Sitzungen teilnehmen, damit die Kontinuität des Informationsflusses zum Thema Essen und Trinken noch besser gewährleistet wird.

8 Qualitätsziel

Klar definierte Führungsstrukturen

Führungsstrukturen und –prozesse sind klar definiert und gewährleisten die Erreichung der Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsziele.

8.1 Co-Präsidium im Verwaltungsrat, Teilnahme Verwaltungsrat am Arbeitertag

Nach über zehnjähriger Führung als Verwaltungsratspräsidentin hat Edith Saner die Führung im Mai 2024 in andere Hände übergeben. Die beiden bisherigen Verwaltungsräte Verena Bieri und Thomas Zimmerli übernehmen die Aufgabe im Co-Präsidium.

8.2 Schaffung neuer Bereich Qualität auf Stufe Bereichsleitung, Mitglied der GL

Nach der im letzten Jahr erfolgten Neuausrichtung und Verstärkung des Personalbereichs (Human Resources) wurde auch der Bereich Qualität aufgewertet. Die Aufgabe wurde – statt dies als Stabs-stelle zu führen – neu auf der Bereichsleitererebene als Mitglied der Geschäftsleitung definiert.

8.3 Coaching für neue Führungspersonen

Im Berichtsjahr durften drei neue Abteilungsleitungen begrüsst werden. Zugunsten eines vorausschauenden On-boardings hatten die neuen AbteilungsleiterInnen – nebst der internen Unterstützung und Begleitung – die Gelegenheit, sich von einem externen Coach begleiten und beraten zu lassen.



9 Qualitätsziel

Motivierte und zufriedene Mitarbeitende

Das AZB verfügt für seine Aufgaben über qualifizierte Mitarbeitende, die motiviert sind, gute Leistungen zu erbringen und die mit ihrem Arbeitsplatz zufrieden sind.

9.1 Mitarbeitertag zum Umgang mit Menschen mit Demenz

Im Berichtsjahr fand für alle Mitarbeitenden im AZB der Mitarbeitertag zum Thema «Umgang mit Menschen mit Demenz» statt. Der Input kam von Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen, dass das Thema einmal genauer betrachtet werden sollte. Mitarbeitende wünschten sich, herausfordernde Situationen besprechen zu können, und die Gelegenheit, Tipps und Tools im Umgang mit Menschen mit Demenz zu erhalten. Die Geschäftsleitung hat daher entschieden, sich im Berichtsjahr diesem Thema zu widmen.

9.2 Periodischer Gesundheitszirkel (mind. vierteljährlich)

Der Gesundheitszirkel ist eine regelmässig stattfindende Gesprächsgruppe, ähnlich dem Qualitätszirkel. Im Gesundheitszirkel werden arbeitsplatzbezogene Beanspruchungen und Belastungen sowie Ressourcen der Arbeit festgehalten.

Die Teilnehmenden erarbeiten mit Hilfe ihres Erfahrungswissens konkrete Lösungsvorschläge zur Förderung und zum Einsatz von Ressourcen sowie zur Verminderung der Belastungen. Der Gesundheitszirkel ist eine Methode, mit der aus Sicht der Basis Arbeitsbedingungen analysiert und Lösungsansätze erarbeitet werden. Daraus ist beispielsweise auch die Weiterbildung zum sicheren Umgang mit Gefahrenstoffen entstanden.

9.3 Austrittsgespräche

Ein Austrittsgespräch ist im AZB ein fester Bestandteil des Offboarding-Prozesses, welches mithilfe eines von den Mitarbeitenden ausgefüllten Austrittsfragebogens standardisiert wurde. Im Berichtsjahr halbierte sich die Mitarbeiterfluktuation auf 13 %. Positive Rückmeldungen konnten zur Organisation, zur Infrastruktur und zur generellen Zufriedenheit entgegengenommen werden. Als Schwäche wurde die noch wenigen geteilten Dienste in der Pflege erwähnt.

10 Qualitätsziel

Permanente Qualitätsförderung

Die Qualitätssicherung und eine permanente Qualitätsförderung sind im AZB gewährleistet.

10.1 Bewohnerbefragungen mit Vorjahres-Vergleichen (jährlich)

Die Bewohnerbefragung wird jährlich an der Bewohner- und Angehörigeninformation im Herbst aufgelegt. Der selbst gestaltete Fragebogen umfasst rund 20 Fragen zu allen vorhandenen Bereichen; die Beurteilung erfolgt von der Note 1 (sehr schlecht) bis Note 6 (sehr gut). Im Jahr 2024 konnte wiederum ein gutes Gesamtergebnis mit der Note 5.1 entgegengenommen werden.

10.2 Angehörigen-Befragung mit Soll-Ist-Vergleichen und Benchmark (alle 2 Jahre)

Nebst der Bewohnerbefragung führte das AZB 2022 erstmals eine Angehörigenbefragung mit einem externen Unternehmen durch, welche auch den Vergleich mit anderen Unternehmen ermöglicht. Sehr gute und gute Resultate erzielten wir unter den Punkten gemeinsames Wohnen, weitere Dienste, sowie Wohlbefinden während des Besuches, medizinische Versorgung, Verpflegung und Privatsphäre. Etwas weniger gut als 2022 wurden im Berichtsjahr die Themenbereiche Kontakt mit Pflege/Betreuung und Aktivitäten/Anlässe bewertet. Durch Umstrukturierungen im Bereich Soziokultur und der nun stabileren Personalsituation wird davon ausgegangen, dass sich diese Werte in zwei Jahren wieder verbessern.

10.3 Monatliche Überprüfung Stellenplan Pflege mit Soll-Ist-Vergleichen (monatlich)

Die Zahl der Mitarbeitenden kann objektiv und präzise erfasst werden und ist ein guter Anhaltspunkt für die Dichte der pflegerischen Betreuung im Heim. Der Anteil der sekundär und tertiär ausgebildeten Fachpersonen am gesamten Stellenplan Pflege liegt über den Anforderungen des kantonalen Gesamttrichtstellenplans Pflege. Aus Qualitätsgründen wird auf einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Fachkräften Wert gelegt. Der Kanton empfiehlt einen Anteil von mindestens 40 Prozent. Das AZB liegt mit einem Fachkräfteanteil von 60 % beachtlich über diesem Wert.