

AZZ im Fokus...●●●

*Das Magazin der Alterszentren Zug
Ausgabe Frühling 2024*



In Kürze ●●●●

Seite 5

Stiftung

Seite 2

Agenda ●●●●

Seite 18

Die Stiftung Alterszentren Zug führt regelmässige Qualitätsbefragungen bei Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden durch. Die Befragung 2023 zeigt eine überdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit.

Personelles ●●●●

Seite 20

Neustadt

Seite 6

Jeder Mensch hat Anspruch auf gute Pflege. Doch wie lässt sich Pflegequalität definieren und messen? Am Beispiel der Pflege und Betreuung im Zentrum Neustadt zeigen wir, welche Faktoren Einfluss auf die Qualität der Pflege in einem Alterszentrum haben.

Herti

Seite 10

Die Qualität der Hotellerie im Alterszentrum wird von drei Säulen getragen: Reinigung, Wäscherei und Restauration. Diese Bereiche ermöglichen eine sichere, unterstützende und komfortable Umgebung.

Frauensteinmatt

Seite 14

In der Küche muss verschiedenen Bereichen Rechnung getragen werden, um eine hohe Qualität zu erreichen: von der Qualität der Lebensmittel über die Hygiene bis hin zu Traditionen und Gesundheitsaspekten.

Titelbild

Yangdon Palbar ist Reinigungsmitarbeiterin im Zentrum Herti. Sie ist immer wieder beeindruckt vom hohen Standard in Sachen Sauberkeit und Hygiene in der Schweiz.

Bild: Alexandra Vogel, graustufen.ch

Impressum

AZZ Stiftung Alterszentren Zug
Gotthardstrasse 29
6300 Zug
Telefon 041 769 29 00
stiftung@alterszentrenzug.ch
www.alterszentrenzug.ch

Layout & Lektorat:
graustufen.ch, Bauma

Druck: Kalt Medien AG, Zug
Klimaneutral gedruckt auf
FSC-zertifiziertem Papier

Erscheint zweimal jährlich in einer
Auflage von 1500 Exemplaren



«Qualität ist eine Momentaufnahme»

In der vorliegenden Ausgabe unseres Magazins geht es um das Thema Qualität – ein Thema, über das sich endlos reden lässt. Ich als Dienstleister definiere Qualität etwa so: Qualität ist die Übereinstimmung unserer Leistungen mit den Ansprüchen der Bewohnenden. Es ist somit wichtig zu wissen, was die Bewohnenden sich wünschen, was möglich ist – und auch, was die entsprechende Leistung kosten darf. Zudem können nur grundsätzlich zufriedene Mitarbeitende gute Arbeit leisten. Viele Faktoren müssen also erfüllt sein, damit die Qualität für die meisten Bewohnenden und Angehörigen stimmt. Wie sich alle diese Faktoren in der täglichen Arbeit in der Pflege, der Hotellerie und der Gastronomie in unseren Zentren niederschlagen, zeigen die Beiträge in diesem Magazin. Sie erhalten damit einen Einblick, was die Qualität unserer Angebote und Leistungen ausmacht – eine Qualität, auf die wir stolz sind. Qualität ist aber immer nur eine Momentaufnahme. Wir arbeiten deshalb jeden Tag daran, unseren hohen Standard zu halten.



Peter Arnold,
Geschäftsführer

Überdurchschnittliche Zufriedenheit mit den Alterszentren Zug

Qualität wird bei den Alterszentren Zug grossgeschrieben. Um diese objektiv messen zu können, führt die Stiftung seit mehreren Jahren regelmässige Befragungen bei Mitarbeitenden, Angehörigen und Bewohnenden durch. Auch 2023 hat eine unabhängige Firma eine solche Befragung durchgeführt. Generell hat die Befragung überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte in verschiedenen Bereichen gezeigt.

Die Alterszentren Zug haben 2023 die bereits in den Vorjahren erfolgten Qualitätsmessungen wiederholt. Die Messungen wurden durch die neutrale Firma QUALIS evaluation GmbH durchgeführt. Es nahmen 114 Bewohnende, 207 Angehörige sowie 142 Mitarbeitende teil. Die Ergebnisse wurden mit den Resultaten von anderen Schweizer Altersinstitutionen mit ähnlicher Bettenzahl (Benchmark) verglichen.

Überdurchschnittliche Zufriedenheit mit der Verpflegung

Die Bewohnenden äusserten ihre Meinung bei der Befragung in einem Interview. Im externen Vergleich schneiden die Alterszentren Zug gesamthaft wie der Durchschnitt ab. Im Vergleich zur letzten Messung 2019 ist die Gesamtzufriedenheit gleich geblieben. Überdurchschnittlich gut schneiden die Alterszentren Zug bei der Betreuung durch die Pflege sowie beim Angebot und der Qualität des Essens ab. Gerade bei letzterem ist die Zufriedenheit im

Vergleich zu 2019 deutlich angestiegen. Auch das allgemeine Wohlbefinden hat sich gegenüber der letzten Befragung erhöht. Hingegen sehen die Bewohnenden noch Verbesserungspotenzial bei der Zimmereinrichtung und den Räumlichkeiten. Diesbezüglich war die Zufriedenheit 2019 leicht höher.

Höhere Lebensqualität bei Bewohnenden mit Demenz

Im Zentrum Frauensteinmatt wurde bei 10 Bewohnenden der Demenzstation mittels Strukturhebungen, Beobachtungen und einer Online-Befragung beim Pflegepersonal die Lebensqualität gemessen. Der Gesamterfüllungsanteil liegt dabei etwas höher als im Benchmark. Zudem hat sich die Lebensqualität seit 2019 leicht verbessert. Klare Stärken im Vergleich zum Benchmark sind die sichere Aussenanlage für die Bewohnenden sowie die vielfältigen Anregungen im Wohnbereich. Auch die Lichtstärke in den Zimmern ist ausgesprochen gut, was eine direkte Auswirkung auf



das Wohlbefinden der Bewohnenden hat. Die Erhebung hat jedoch auch gezeigt, dass der hinderisfreie Zugang zur Aussenanlage sowie die Qualität der dokumentierten Biografie noch verbessert werden könnten. Auch finden eher wenig gezielte demenzspezifische Aktivitäten statt. Zudem gibt es noch Verbesserungspotenzial bei den Orientierungshilfen im Wohnbereich.

Angehörige loben den Kontakt zur Pflege

Die Angehörigen erhielten einen Fragebogen zugesickt. Dieser fragte nach verschiedenen Aspekten des Lebens in den Alterszentren wie beispielsweise Pflege und Betreuung, Aktivitäten, Privatsphäre oder Zusammenleben. Im externen Vergleich schneiden die Alterszentren Zug mit einer Gesamtzufriedenheit von 84 % überdurchschnittlich gut ab. Gegenüber 2019 ist die Zufriedenheit jedoch um knapp 2 % zurückgegangen. Aus Sicht der Angehörigen wird insbesondere der Kontakt zur Pflege und Betreuung sehr positiv erwähnt.

Dabei loben sie, dass sie rechtzeitig über wichtige Gesundheitsprobleme informiert werden und dass die Hauptverantwortlichen der Pflege bekannt sind. Zudem finden sie, dass individuelle Wünsche und Gewohnheiten bei der Verpflegung berücksichtigt werden und dass Ärztinnen und Ärzte fachlich und menschlich kompetent auftreten. Verbesserungspotenzial sehen sie bei der Ausgestaltung angenehmer Aufenthaltsorte während der Besuche im Aussen- und Innenbereich. Zudem erachten sie, dass die Betreuung durch das Personal nicht immer von gleicher Qualität ist. Auch sollte aus Sicht der befragten Angehörigen vermehrt auf die Zusammensetzung der Bewohnenden geachtet werden, damit positive Kontakte ermöglicht werden.

Beste Institution für Mitarbeitende

Auch die Mitarbeitenden konnten sich mit einem Fragebogen zu ihrer Zufriedenheit äussern. Dieser enthielt 69 Fragen, die 19 verschiedene Aspekte der Arbeit und des Arbeitsplatzes beschreiben.

Die Gesamtzufriedenheit beträgt knapp 86 %, der Durchschnitt der Vergleichsinstitutionen liegt bei 83 %. Die Alterszentren Zug erreichen somit ein klar überdurchschnittliches und exzellentes Ergebnis. Als Gesamteinstitution gehören sie damit zu den besten 20 Institutionen des QUALIS-Benchmarks (n=49). Im Jahresvergleich hat sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden noch verbessert. Die Mitarbeitenden finden, dass insbesondere die im Leitbild verankerten Werte im Alltag sichtbar gelebt werden. Zudem wird die Atmosphäre in den Teams sowie die allgemein offene und ehrliche Kommunikation gelobt. Auch das gute Preis-Leistungsverhältnis der Mitarbeitendenverpflegung wird hervorgehoben. Grundsätzlich erleben die Mitarbeitenden die Alterszentren Zug als attraktive Arbeitgeberin. Allerdings sind sie der Meinung, dass für die eigene Arbeit teilweise nicht genügend Zeit vorhanden ist. Zudem wünschen sie sich mehr Mitsprache

Bei der Zufriedenheit der Mitarbeitenden erreichen die AZZ ein exzellentes Ergebnis.

bei Entscheidungen. Auch die Entlohnung gemäss Funktion und Leistung sowie die Sozialleistungen werden als verhältnismässig tief wahrgenommen. Generell wünschen sich die Mitarbeitenden mehr Kenntnisse über die Festlegung des Lohnes.

Auf dem richtigen Weg

Die durch QUALIS evaluation GmbH erfassten Qualitätsmessungen gewährleiten die aktive Auseinandersetzung mit der wahrgenommenen Qualität. Die Alterszentren Zug dürfen sich über überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerte in vielen Bereichen freuen. Die Resultate geben der Stiftung die Sicherheit, auf dem richtigen Weg zu sein. Eine Herausforderung besteht sicherlich darin, die Bedingungen und Voraussetzungen der einzelnen Zentren zu vereinheitlichen. Ein ehrliches Hinschauen ermöglicht es, mit gezielten Massnahmen Stärken zu halten und Verbesserungen einzuleiten.



Bild Seite 3: Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit den Alterszentren Zug als Arbeitgeberin ist überdurchschnittlich hoch: Arianna De Giorgio, Pflegefachfrau HF im Zentrum Neustadt, begleitet eine Bewohnerin zu einem Anlass.

Bild Seite 4: Die Bewohnenden sind besonders zufrieden mit der Qualität der Verpflegung: Blick in die Küche des Zentrums Frauensteinmatt.
Text: QUALIS evaluation GmbH
Foto: Alexandra Vogel, graustufen.ch

In Kürze aus ●●●●

Synergien der Wäschereien nutzen

Die drei Zentren der AZZ haben über längere Zeit geprüft, wie im Bereich Wäscherei Synergien genutzt werden können. Ziel war es, den Maschinenpark sowie die Investitions- und Unterhaltskosten zu reduzieren. Ab Frühling 2024 wird nun sämtliche Flachwäsche im Zentrum Herti gemangelt. Entsprechend wurden auch die Transportwege und Arbeitsabläufe überprüft. Der Transport der Flachwäsche erfolgt nun zwei Mal wöchentlich durch eine externe Firma. Um die zusätzliche Flachwäsche im Zentrum verarbeiten zu können, wird die Wäscherei im Herti jeweils an je einem Tag durch eine Mitarbeitende aus den anderen beiden Zentren unterstützt.

...dem
Zentrum
Herti



Coiffeursalon in neuem Kleid

...dem
Zentrum
Neustadt

Der Coiffeursalon im Zentrum Neustadt ist in die Jahre gekommen. Er wurde deshalb kürzlich modernisiert, mit neuen und bequemeren Stühlen ausgestattet und erstrahlt nun in frischeren Farben. Eine gelungene Auffrischung, die von den Bewohnenden sehr geschätzt wird. Der Salon steht internen wie externen Kundinnen und Kunden jeweils am Donnerstag- und Freitagnachmittag zur Verfügung.

...dem
Zentrum
Frauenstein-
matt

Beliebter Geburtstags-Kaffee

Der monatliche Geburtstags-Kaffee mit Kuchen wird von den Bewohnenden sehr geschätzt. Für viele Bewohnende ist es einfacher, in diesem ungezwungenen Rahmen zusammensitzend, zu plaudern und ein Stück Schwarzwäldertorte zu genießen als an einem mehrgängigen Mittagessen teilzunehmen.





Ein Recht auf gute Pflege

Jeder Mensch hat Anspruch auf gute Pflege. Eine solche basiert auf Grundwerten wie Menschlichkeit und Respekt und hat Wohlbefinden, Sicherheit sowie Gesundheit zum Ziel. Doch obwohl sich die Merkmale guter Pflege definieren lassen, gibt es kein allgemeingültiges Verständnis von Pflegequalität, hängt diese doch von verschiedenen Faktoren ab.

Jeder Mensch hat Anspruch auf gute Pflege. Grundwerte guter Pflege sind Menschlichkeit, Fürsorge und Respekt sowie Achtung des Selbstbestimmungsrechts und der Privatheit. Ziele guter Pflege sind Wohlbefinden, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Gesundheitsförderung bei pflegebedürftigen Menschen. Das gilt unabhängig vom Alter, vom Ausmass des Pflegebedarfs oder von körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen. Ein allgemeingültiges Verständnis von Pflegequalität gibt es trotz dieser Grundwerte und Ziele

nicht. Vielmehr gibt es zahlreiche Sichtweisen und Antworten auf die Frage, was Pflegequalität ist – und ebenso viele Definitionen. Generell ergibt sich Pflegequalität aus...

...dem Bedarf der pflegebedürftigen Person, das heisst den objektiv notwendigen Massnahmen, ...ihren Bedürfnissen, mit individuellen Wünschen und Ansprüchen, ...den Pflegezielen und daraus resultierenden Massnahmen aus pflegfachlicher Sicht, ...der tatsächlich erbrachten Pflege.

Zahlreiche Faktoren beeinflussen die Pflegequalität

Der Bedarf und die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person werden wiederum durch verschiedene Faktoren beeinflusst, zum Beispiel durch den Gesundheitszustand und das Gesundheitswissen, durch eigene Werte und das soziale Umfeld. Die professionelle Pflege muss dem aktuellen Stand des Fachwissens entsprechen und auf Grundlage professionell entwickelter Qualitätsinstrumente wie Pflegestandards, Leitlinien oder Rahmenempfehlungen erfolgen. Die Qualität der Pflege steht dabei in unmittelbarem Zusammenhang mit den fachlichen und persönlichen Kompetenzen der Pflegenden. Zudem haben die Bedingungen, unter denen die Pflege stattfindet, Einfluss auf die Pflegequalität, zum Beispiel Zeit und Ausstattung mit Arbeitsmitteln. Um eine gute Pflegequalität zu erzielen, ist zudem die Verständigung zwischen der pflegebedürftigen Person und den Pflegenden über das, was im persönlichen Fall bedeutsam ist, und wie die Ziele erreicht werden können, entscheidend.

Merkmale guter Pflege

Trotz dieser vielen Faktoren, welche die Pflegequalität beeinflussen, gibt es einige allgemein anerkannte Merkmale guter Pflege:

Die Pflege ist fachgerecht. Die Pflegenden sind für die jeweiligen Aufgaben qualifiziert und verfügen über das notwendige Fachwissen. Sie führen die Pflege fachlich korrekt durch und halten betriebsinterne Verfahrensregeln ein.

Die Selbstbestimmung wird beachtet. Die Pflege richtet sich nach dem Willen und den Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person.

Die Pflege ist nachvollziehbar. Die Pflegenden informieren verständlich und ausführlich über Möglichkeiten, Risiken und Alternativen von Pflegemassnahmen. Sie erklären, was sie tun wollen, hören zu und gehen auf Fragen ein. Massnahmen und gesundheitliche Veränderungen werden verlässlich dokumentiert.

Die Pflege ist zielgerichtet. Die Pflegenden stimmen gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person und den Angehörigen alle Massnahmen und Ziele

ab. Sie erstellen eine schriftliche Pflegeplanung. Regelmässig wird geprüft, ab die geplanten Ziele erreicht werden oder ob die Pflege verändert werden muss.

Die Selbstständigkeit wird gefördert. Die Fähigkeiten der pflegebedürftigen Person werden gefördert und damit ihre Selbstständigkeit unterstützt, etwa beim Waschen oder Essen. Das gilt ebenfalls, wenn die Pflege dadurch länger dauert.

Die Pflege ist gesundheitsfördernd und präventiv. Die Gesundheit der pflegebedürftigen Person wird gestärkt und geschützt. Gesundheitlichen Problemen wird bestmöglich vorgebeugt.

Sicherheit und Schutz werden gewahrt. Die pflegebedürftige Person wird bestmöglich vor Gefahren für Leib und Seele geschützt. Das betrifft beispielsweise Gefahren durch falsche Medikation, schlechte Hygiene, Vernachlässigung und andere Formen von Gewalt. Freiheitsentziehende Massnahmen werden vermieden.

Die Pflege ist verlässlich. Die vereinbarte pflegerische Unterstützung wird jederzeit gewährleistet. Dafür stimmen sich alle an der Pflege der Beteiligten darüber ab, wann und wie welche Aufgabe übernimmt. Die Pflegenden kommunizieren aktiv mit den behandelnden Ärztinnen und Ärzten. Falls nötig werden Fachexpertinnen und -experten einbezogen.

Die Pflegenden handeln respektvoll. Die pflegebedürftige Person wird geduldig, respektvoll und zugewandt unterstützt. Die Pflegenden achten die Intimsphäre und Schamgrenzen. Kulturelle, weltanschauliche oder religiöse Werte und Bräuche werden so weit wie möglich berücksichtigt.

Die Privatsphäre wird respektiert. Die Pflegenden achten die Privatsphäre der pflegebedürftigen Person. Sie gehen sorgsam mit persönlichen Dingen um. Alle Informationen werden diskret behandelt und nur an andere weitergegeben, wenn die pflegebedürftige Person einverstanden ist.

Angehörige werden unterstützt. Die Pflegenden leiten Angehörige auf Wunsch an, damit sie pflegerische Massnahmen übernehmen können; vorausgesetzt, die pflegebedürftige Person ist damit einverstanden.

«Pflegequalität bedingt eine liebevolle, kompetente Betreuung durch gleichbleibende Bezugspersonen.»
B. Helbling-Knobel, Angehörige

Qualitätsprüfung im Alltag

Die Pflegequalität kann anhand von vier Pflegekriterien überprüft werden:

- Wohlbefinden (überprüft das Wohlbefinden der beteiligten Personen)
- Wirksamkeit (überprüft die Wirksamkeit der Pflegemassnahmen und deren Wirkung)
- Wirtschaftlichkeit (überprüft die Wirtschaftlichkeit im Umgang mit Material und Zeit)
- Sicherheit (überprüft die Sicherheit der beteiligten Personen)

In den Alterszentren Zug arbeiten wir mit der Pflegedokumentation easyDOK. Der Pflegeprozess wird im easyDOK festgehalten und gemäss gesetzlichen Bestimmungen evaluiert. Die Pflegedokumentation wird laufend aktualisiert. Sie ist ein notwendiger Teil des Pflegeprozesses und ein wesentliches Instrument zur Gewährleistung der Patientensicherheit und der Qualität der Pflege. Alle Mitarbeitenden werden durch die Fachverantwortliche Pflegequalität bei Eintritt in der Nutzung der Pflegedokumentation geschult. In allen Stationszimmern hat es genügend PC-Stationen zur Nutzung zur Verfügung. Des Weiteren arbeiten wir mit dem easyDOK Mobile, welches auf iPads installiert ist. Damit haben

«Wichtig für eine gute Pflege sind Ruhe, Geduld, Empathie, Respekt, Kompetenz und Humor.»

*Susanne Amrein,
Bewohnerin*

die Pflegenden die Möglichkeit, direkt beim Bewohnenden auf die Dokumentation zuzugreifen.

Bezugspersonenpflege

Im Zentrum Neustadt arbeiten wir nach dem System der Bezugspflege, um eine optimale, ganzheitliche und individuelle Pflege und Betreuung zu garantieren. Dies ist eine Pflegeorganisationsform, die auf einer ehrlichen, partnerschaftlichen und verlässlichen Beziehung zwischen der Bezugspflegerperson und den Bewohnenden sowie ihren Angehörigen basiert. Als erste Bezugsperson wird diplomiertes Pflegepersonal eingesetzt. Fachpersonen Gesundheit sowie Pflegehilfen übernehmen die Funktion der zweiten Bezugsperson. Die erste Bezugspflegerperson übernimmt die volle Verantwortung für die Planung und Koordination der Pflege- und Betreuungsmassnahmen. Sie ist Ansprechperson für die Bewohnenden, Angehörigen, das Pflegeteam sowie alle an der Betreuung beteiligten Fachpersonen.

Pflegequalität bleibt eine Herausforderung

Die Alterszentren Zug beschäftigt zwei Fachverantwortliche Pflegequalität. Diese können jederzeit zur Unterstützung und Beratung bei herausfordernden Situationen einbezogen werden. Des





Weiteren arbeiten wir eng mit Wundexpertinnen und -experten, Physiotherapie, Ergotherapie sowie anderen Beratungsstellen zusammen. In regelmässigen Abständen finden interne sowie externe Audits zur Qualitätsüberprüfung statt. Die ganzen Prozesse und Arbeitsabläufe sind in unserem Qualitätshandbuch festgehalten und werden fortlaufend auf Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst. An den täglichen Pflegerapporten besprechen die Pflegenden die aktuellen Bewohnersituationen und passen die Pflegemassnahmen den Bedürfnissen der Bewohnenden fortlaufend an. Ein weiterer wichtiger Faktor für gute Pflegequalität ist sicher auch das Angebot der Aktivierung. Die Aktivierung findet im ganzen Haus statt. Damit haben alle Bewohnenden die Möglichkeit, das Angebot zu nutzen. Ziel ist es, dass die Aktivität den Bewohnenden

«Das Arbeitsklima, die Arbeitsbedingungen und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden haben einen Einfluss auf die Pflegequalität.»

*Laura Stan,
Teamleitung*

Freude bereitet und dass es weder zu einer Über- noch Unterforderung kommt.

Die zunehmende Multimorbidität, der Fachkräftemangel und die restriktive Finanzierung in der Langzeitpflege tragen dazu bei, dass eine gute Pflegequalität eine Herausforderung für die Pflegeheime darstellt. Um weiterhin eine gute Pflegequalität bieten zu können und auf dem neuesten Stand der Pflegepraxis zu bleiben, finden regelmässig Weiterbildungen für das Personal statt. Die Alterszentren Zug sind auch ein Ausbildungsbetrieb. Um auch in Zukunft die Pflegequalität auf einem hohen Niveau zu halten und genügend Fachpersonal zu haben, bilden wir erfolgreich Fachfrauen und Fachmänner Gesundheit sowie dipl. Pflegefachpersonen HF aus und bieten Praktika für den PflegehelferInnen Kurs SRK an.

Bild Seite 6: Suchitra Biswas, Fachfrau Gesundheit, im Austausch mit einer Bewohnerin.

Bild Seite 8 links: Auch die regelmässige Prüfung des Materials gehört zur Sicherstellung der Qualität in der Pflege: Atifet Musliu, Pflegefachfrau, im Materialraum.

Bild oben: Der tägliche Pflegerapport ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung in der Pflege.

Text: Margot Akahomen, Leitung Pflege und Betreuung

Fotos: Alexandra Vogel, graustufen.ch

Die drei Säulen der Qualität in der Hotellerie

Die Hotellerie im Alterszentrum steht vor der Herausforderung, nicht nur eine sichere und unterstützende, sondern auch eine angenehme und komfortable Umgebung für ältere Menschen zu bieten. Drei zentrale Aspekte beeinflussen die Qualität der Hotellerie massgeblich: Reinigung, Wäscherei und Restauration

Die Schlüsselemente Reinigung, Wäscherei und Restauration sind von entscheidender Bedeutung, um höchsten Komfort, Sauberkeit und eine qualitativ hochwertige Verpflegung sicherzustellen. So ist die Sauberkeit der Räumlichkeiten eines Alterszentrums von grundlegender Bedeutung für das Wohlbefinden der Bewohnenden. Ein professionelles Reinigungspersonal, das regelmässig und gründlich reinigt, schafft nicht nur eine hygienische Umgebung, sondern auch ein angenehmes Ambiente. Die Reinigung sollte nicht nur oberflächlich erfolgen, sondern auch spezielle Bedürfnisse älterer Menschen berücksichtigen. Sie soll aber auch die Einhaltung der Hygienevorschriften sicherstellen, um zum Beispiel die Verschleppung von Keimen bei der Pflege der individuellen Wohnräume zu verhindern.

Frische Textilien für höchsten Komfort

Die Wäscherei ist ein weiterer entscheidender Aspekt in der Hotellerie im Alterszentrum. Frische und saubere Bettwäsche, Handtücher und persönliche Kleidung tragen massgeblich zum Wohlbefinden der Bewohnenden bei. Eine effiziente Wäscherei,

die nicht nur für Sauberkeit, sondern auch für die schonende Pflege der Textilien sorgt, ist unerlässlich. Die individuelle Pflege von persönlichen Wäschestücken sowie eine zeitnahe Bereitstellung der gewaschenen Kleidung sind dabei von grosser Bedeutung.

Kulinarischer Genuss für mehr Lebensqualität

Die Küche und die Restauration im Alterszentrum spielen eine entscheidende Rolle bei der Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Verpflegung. Ein erfahrener Küchenchef und qualifiziertes Personal sind notwendig, um schmackhafte und ausgewogene Mahlzeiten zuzubereiten, die den individuellen Bedürfnissen älterer Menschen gerecht werden. Dabei spielt aber auch das Restaurationspersonal eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, eine warme und einladende Atmosphäre zu schaffen. Besonders im Bereich der Gastronomie ist einfühlsames Restaurationspersonal unerlässlich, um den Bewohnenden nicht nur schmackhafte Mahlzeiten zu bieten, sondern auch ein Gefühl von Geborgenheit und Zugehörigkeit zu vermitteln.

Kommunikation auf Augenhöhe

Einfühlsames Hauswirtschaftspersonal – ob in der Reinigung, im Restaurant oder in der Wäscherei – zeichnet sich durch Empathie aus. Die Fähigkeit, sich in die Lage der Bewohnenden zu versetzen, ihre Bedürfnisse zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren, schafft eine Verbindung zwischen den Mitarbeitenden und den Bewohnenden. Die Mitarbeitenden erkennen die Individualität der Bewohnenden an und bieten eine personalisierte Betreuung. Dies beinhaltet im Bereich der Restauration nicht nur die Berücksichtigung von speziellen Ernährungsanforderungen, sondern auch die Beachtung persönlicher Vorlieben und

Gewohnheiten. Durch eine aufmerksame und individualisierte Betreuung wird nicht nur die Qualität der Mahlzeiten verbessert, sondern auch das allgemeine Wohlbefinden der Bewohnenden gestärkt. Generell ist die Kommunikation auf Augenhöhe ein weiteres Merkmal einfühlsamer Mitarbeitender in der Hotellerie. Dies bedeutet, den Bewohnenden mit Respekt und Würde zu begegnen, aktiv zuzuhören und auf ihre Anliegen einzugehen. Ein freundliches Lächeln, eine aufmunternde Geste oder ein persönliches Gespräch können einen grossen Beitrag dazu leisten, dass sich die Menschen geschätzt und gut betreut und somit wohl in ihrem neuen Zuhause fühlen.

Wäscherei

Helen Hagen kümmert sich seit bald 15 Jahren im Zentrum Herti um die gesamte Wäsche, die im Alltag anfällt. Neben der Betriebswäsche kümmert sie sich auch um die Privatwäsche der Bewohnenden. Hier beginnt die Qualitätssicherung bereits bei der Aufbereitung der Wäsche: In Wäschesäcken gelangt die Wäsche von den Abteilungen via Wäscheabwurf direkt in die Wäscherei. Das sorgfältige Sortieren der Wäsche ist hier besonders wichtig, denn nebst der Kontrolle, ob alle Wäschestücke mit den Namen der Bewohnenden beschriftet sind, wird die Wäsche je nach Material und Verschmutzungsgrad aussortiert. Gleichzeitig müssen diverse Hygienevorschriften beachtet werden, sei es die allenfalls zusätzlich notwendige vorgängige Desinfektion von Wäschestücken oder das konsequente Tragen von Handschuhen und entsprechender Händehygiene oder das konsequente Wechseln der eigenen Berufswäsche nach gewissen Arbeitsschritten.

Zahlen & Fakten

- 3 Waschmaschinen à 7 kg, 12 kg, 16 kg
- 1 Tumbler à 20 kg
- 850 kg Betriebswäsche pro Woche
- 150 kg Bewohnendenwäsche pro Woche



Reinigung

Das Zentrum Herti arbeitet mit drei Pflegeabteilungen, die jeweils zwei Etagen beinhalten. Yangdon Palbar lebt seit 12 Jahren in der Schweiz und arbeitet seit etwas mehr als drei Jahren als Reinigungsmitarbeiterin im Herti. Sie ist hauptsächlich zuständig für die tägliche Reinigung einer dieser Pflegeabteilungen. Mit Hilfe der ihr zur Verfügung stehenden ergonomisch angefertigten Arbeitsmittel reinigt sie täglich sämtliche 23 Wohnendenzimmer und die zur Station gehörigen öffentlichen Räume und Büros. Dabei arbeitet sie nach einem sorgfältig erarbeiteten Arbeitsplan, auf dem der Turnus festgehalten ist, bei welchen Zimmern eine gründliche Reinigung und wo der Tageskehr ansteht. Täglich werden die

Nasszellen gereinigt, die Bettwäsche wird hingegen bei der gründlichen Reinigung gewechselt. Diese Abläufe werden zudem auf die Bedürfnisse der Bewohnenden abgestimmt, damit möglichst niemand geweckt werden muss wegen der Zimmerreinigung. Die Privatsphäre der Bewohnenden zu wahren wie auch der sorgfältige Umgang mit deren privaten Sachen sind Selbstverständlichkeiten, die Yangdon sehr respektiert. Das Einhalten der Hygienevorschriften ist ebenfalls äusserst wichtig bei der täglichen Arbeit. Zentral dabei ist, dass keine Keime verschleppt werden. Auch gibt es für jede Oberfläche einen bestimmten Putzlappen oder Wischmopp, der in jedem Zimmer gewechselt werden muss.

Zahlen & Fakten

- 6 gründliche und 17 Kontroll-Reinigungen pro Tag
- Tägliche Reinigung von 1 Sonnenstube mit Küche, 1 öffentlichem Wohnbereich, 2 Büros, 2 Ausguss-Räumen, Treppenhaus zwischen den Stockwerken





Restauration

Für Katarina Philipp, Leiterin Restauration im Zentrum Herti, steht die Zufriedenheit ihrer Gäste an erster Stelle und dass alle das sorgfältig zubereitete Essen so erhalten, wie es bestellt wurde. Die individuellen Wünsche sind eine Herausforderung, denn es gibt allerlei zu berücksichtigen. Hier ist ein einwandfreier Kommunikationsfluss ein Muss, um Verwechslungen und Missverständnisse, aber auch Foodwaste zu vermeiden. Ein wichtiges

Qualitätsmerkmal für die Führung des Restaurantbetriebes ist zudem das saubere und freundliche Erscheinungsbild. Zur täglichen Arbeit gehört auch der Kontakt zu den Bewohnenden. Oft sind es die Restaurationsmitarbeitenden, welche die Stimmung eines Bewohnenden mitbekommen und auffällige Verhaltensveränderungen feststellen. Bei Bedarf melden sie ihre Beobachtungen an das Pflegepersonal.

Zahlen & Fakten

- Täglich 65 bis 79 Mittagessen im Speisesaal
- Täglich ca. 20 Mittagessen in den Sonnenstuben

Bild Seite 11: Helen Hagen, Mitarbeiterin
Wäscherei

Bild Seite 12: Yangdon Palbar, Mitarbeiterin
Reinigung

Bild Seite 12: Katarina Philipp, Leiterin Restauration

Text: Patrizia Hotz, Zentrumsleitung

Fotos: Alexandra Vogel, graustufen.ch



Die Kunst der guten Ernährung

Wie kann die Qualität der Ernährung in einem Alterszentrum definiert und sichergestellt werden? Wie in vielen Bereichen hat auch hier der Begriff der Qualität mehrere Aspekte, denen in der Küche Rechnung getragen werden muss: von der Qualität der Lebensmittel über die Hygiene bis hin zu Traditionen und Gesundheitsaspekten.

«Ernährung ist für mich nicht nur ein täglicher Bestandteil meiner Arbeit, sondern ein essenzieller Aspekt des Lebens. Die Qualität der Lebensmittel und die Herstellungspraxis spielen dabei eine zentrale Rolle», erklärt Kevin Nussbaum, Leiter Küche im Zentrum Frauensteinmatt. Und er ergänzt: «Qualitätsansprüche können je nach Bedarfgruppen, Traditionen und Gesundheitsaspekten variieren.» Den Grundpfeiler einer gesunden Ernährung bildet in jedem Fall die Qualität der Lebensmittel. Das Zentrum Frauensteinmatt legt grossen Wert darauf, mit vertrauenswürdigen Lieferanten zusammenzuarbeiten, um hochwertige, frische und ausgewogene Lebensmittel zu beziehen. Diese Qualität ist nicht nur entscheidend für den Geschmack, sondern auch für die Nährstoffversorgung der Bewohnenden und der Gäste des Restaurants. Auch die Vielfalt der Ernährungsangebote ist von grosser Bedeutung für die Qualität. Individuelle Bedürfnisse müssen berücksichtigt werden, sei es für Gäste mit speziellen Ernährungsgewohnheiten oder Bewohnende mit besonderen

Anforderungen. Entsprechend werden im Frauensteinmatt die Menüs angepasst, um eine massgeschneiderte Ernährung zu ermöglichen.

Qualität der Hygiene

Ein weiterer bedeutender Aspekt, der zur Gesamtqualität der Ernährung beiträgt, ist die Qualität der Hygiene. Denn die Kunst der Qualität erstreckt sich nicht nur auf die Auswahl und Zubereitung von Lebensmitteln, sondern auch auf die sorgfältige Handhabung von Materialien, die Lagerung von Lebensmitteln und die Auswahl des Mobiliars in der Küche. Die Qualität der Hygiene ist von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass die Lebensmittel, die verwendet werden, frei von Verunreinigungen sind und die höchsten Standards in Bezug auf Lebensmittelsicherheit erfüllen. Die Küche im Zentrum Frauensteinmatt ist darauf ausgerichtet, nicht nur die sichtbare Qualität der Mahlzeiten auf dem Teller zu garantieren: Es wird auch sichergestellt, dass jeder Schritt in der Lebensmittelverarbeitung den höchsten Hygienestandards entspricht. Die Gute Herstellungspraxis (GHP) dient

*«Ernährung ist ein entscheidender Aspekt des Lebens.»
Kevin Nussbaum,
Leiter Küche*

dabei als Leitfaden. «Wir sehen diese nicht nur als Verpflichtung, sondern als essenziellen Bestandteil unserer Qualitätsbemühungen hinter den Kulissen», erklärt Kevin Nussbaum. «Dies umfasst die regelmässige Schulung des Personals, die Implementierung strenger Hygienepraktiken und die genaue Beachtung bei der Lagerung von Lebensmitteln, um Frische und Qualität zu gewährleisten.»

Auch bei der Auswahl von Materialien und Mobiliar legt man in der Küche grossen Wert darauf, dass sie den Hygienevorschriften entsprechen und leicht zu reinigen sind. Edelstahl wird bevorzugt, da es hygienisch ist und leicht desinfiziert werden kann. Die Lagerung von Lebensmitteln erfolgt nach klaren Standards, um eine Kreuzkontamination zu verhindern. Entscheidend ist auch die Einhaltung von Temperaturkontrollen, um die Haltbarkeit und Sicherheit der Lebensmittel zu gewährleisten. «Die Qualität der Hygiene ist integraler Bestandteil der kontinuierlichen Reise zur optimalen Ernährungsqualität. Unser Bestreben ist es, nicht nur kulinarische Exzellenz zu erreichen, sondern auch eine Umgebung zu schaffen, in der die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Gäste und Bewohnenden durch höchste Hygienestandards geschützt

werden. Die Qualität erstreckt sich somit nicht nur auf den Geschmack der Speisen, sondern auch auf die Gewissheit, dass sie in einer sicheren und hygienischen Umgebung zubereitet wurden», fasst Kevin Nussbaum zusammen.

Balance in der Ernährung

Die Schweizer Ernährungstraditionen und die steigende Bedeutung von Gesundheitsaspekten prägen die kulinarische Philosophie des Leiters Küche: «Im Zentrum Frauensteinmatt ehren wir die traditionellen Rezepte und Kochmethoden, die über Generationen weitergegeben wurden. Gleichzeitig erkennen wir die steigende Nachfrage nach gesunden Optionen an und streben danach, köstliche Mahlzeiten anzubieten, die auch ernährungsphysiologischen Ansprüchen gerecht werden. Die Dualität zwischen Tradition und Innovation ist für mich ein faszinierendes Spannungsfeld.» In der Küche des Zentrums Frauensteinmatt wird deshalb mit modernen Techniken und internationalen Einflüssen experimentiert, um den Gaumen der Bewohnenden und der Gäste zu überraschen. Dabei wird jedoch nicht vergessen, die Balance zu wahren und die ernährungstechnischen Anforderungen im Auge zu behalten.





Eine kontinuierliche Reise

«Für mich und mein Team ist die Qualität in der Ernährung eine kontinuierliche Reise», so Kevin Nussbaum. «Unser Ziel ist es, uns ständig zu verbessern und den sich ändernden Bedürfnissen unserer Gäste und Bewohnenden gerecht zu werden.» Die Kunst der Ernährungsqualität besteht somit auch darin, Traditionen zu bewahren, Innovation zu fördern und gleichzeitig eine ausgewogene Ernährung

zu gewährleisten. In der Küche des Zentrums Frauensteinmatt vereinen sich Qualität, Anpassungsfähigkeit und das Streben nach Exzellenz, um ein Ernährungserlebnis auf höchstem Niveau zu bieten. Die Qualität liegt nicht nur im Geschmack, sondern auch in der Verantwortung gegenüber der Gesundheit und dem Wohlbefinden der Gäste und der Bewohnenden.

Bild Seite 14: Gekonnter Umgang mit Lebensmitteln: Die Arbeit macht Eveline Gut sichtlich Spass.

Bild Seite 16: Alain Bebié bereitet das frische Gemüse für das Anrichten auf den Tellern vor.

Bild Seite 17, oben links: Ursula Feusi richtet mit viel Sorgfalt das Tagesdessert an.

Bild Seite 17, oben rechts: Eveline Gut ist es gewohnt, mit grossen Töpfen zu hantieren.

Bild Seite 17, unten links: Naguleswaran Panchadcharam bestückt die Wagen mit den Mittagessen für die Bewohnenden, welche die Mahlzeiten auf den Etagen einnehmen.

Bild Seite 17, unten rechts: Das Zentrum Frauensteinmatt bietet auch Take-away an.

Text: Kevin Nussbaum, Leiter Küche

Fotos: Alexandra Vogel, graustufen.ch

Agenda ●●●●

März

Ostersonntag-Mittagessen
Sonntag, 31.3., 11.30–13.00 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

April

*Ostermontags-Konzert mit Nicolai Jan Hübner,
live am Piano*
Ostermontag, 1.4., 14.00 Uhr
[Zentrum Herti](#)

Musikalischer Nachmittag mit dem Duo Rostfrei
Ostermontag, 1.4., 14.30–16.00 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

*Musikalische Unterhaltung mit
Hansruedi Vordermann*
Mittwoch, 3.4., 14.30 – 16.00 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

*«Tanz in den Mai» – Unterhaltung mit Hansruedi
Brun und den Happy Bones Tänzern*
Dienstag, 30.4., 14.30–16.00 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

Mai

*Muttertag – Apéro mit dem Trio Musica senza
Frontiere mit Flöte, Cello und Violine*
Sonntag, 12.5., 10.30 Uhr
[Zentrum Herti](#)

*Muttertag mit musikalischer Begleitung
mit Querflöte und Klavier*
Sonntag, 12.5., 11.30 – 16.00 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

*Muttertag – Klavierkonzert mit
Karl Walter Vonlaufen*
Sonntag, 12.5., 14.30–15.30 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

*Musikalische Unterhaltung mit Joy Delivery
(instrumentale Countrymusik)*
Freitag 24. Mai, 14.30 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

Konzert der Männerchöre Zug-Cham
Mittwoch, 29.5., 15.30–16.00 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

Juni

Jubiläumsfest «40 Jahre Alterszentrum Herti»
Samstag, 8.6., 10.30 Uhr
[Zentrum Herti](#)

*Sommerfest mit dem Duett Passion Latino und
unserem Zauberer*
Samstag, 15.6., 14.30–19.30 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

Schlagerkonzert mit Claudio de Bartolo
Donnerstag, 27.6., 14.30 Uhr–16.00 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

Juli

*Klassisches Konzert mit dem Mallet Duo,
Xylophon und Marimba*
Montag, 1.7., 14.30–15.30 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

Grillplausch mit musikalischer Unterhaltung
Donnerstag, 4.7., 17.30 Uhr
[Zentrum Herti](#)

*Schiffahrt auf dem Zugersee mit der MS Schwyz,
mit Kaffee und Kuchen und musikalischer
Unterhaltung*
Mittwoch, 10.7., 14.30–16.00 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

August

Nationalfeiertag mit der Fyrabig Musik
Donnerstag, 1.8., 11.30–15.00 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

*1. August mit Grillplausch und musikalischer
Unterhaltung mit dem Jodlerdoppelquartett Zug*
Donnerstag, 1.8., 11.30–15.00 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

*Schiffahrt auf dem Zugersee mit der MS Zug,
mit Kaffee und Kuchen*
Donnerstag, 22.8., 14.30–16.00 Uhr
[Zentrum Neustadt](#) und [Zentrum Herti](#)

Grillplausch mit musikalischer Unterhaltung
Dienstag, 27.8., 17.30 Uhr
[Zentrum Herti](#)

Schlagerkonzert mit Yvonne Suter
Montag, 26.8., 14.30–15.30 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

September

Konzert verträumte Violinenmusik
Freitag, 15.9., 14.30–15.30 Uhr
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

*Musikalische Reise in die «Belle Époque» mit dem
Nostalgiechor Zug*
Donnerstag, 19.9., 14.15–15.15 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

Voranzeige Oktober

Herbstfest
Samstag, 26.10., ab 11.30 Uhr
[Zentrum Neustadt](#)

Mittagessen «Offen für alle»

*Immer am letzten Mittwoch im Monat,
jeweils ab 12.00 Uhr*
Anmeldung bis spätestens vorangehenden
Montag unter Telefon 041 725 38 61 –
spontane Gäste sind willkommen!
[Zentrum Neustadt](#)

Mitarbeitenden-Jubiläum 5 Jahre

(Eintritt im 1. Halbjahr)

Claudia Bazzanella

Hauswirtschaft

Zentrum Neustadt

Barbara Bründler

Verwaltung

Zentrum Neustadt

Nilde Maria Cro Valente

Küche

Zentrum Frauensteinmatt

Irène Heller

Hauswirtschaft

Zentrum Neustadt

Jeannette Liewald

Pflege und Betreuung

Zentrum Frauensteinmatt

Pathmanathan Manikkam

Küche

Zentrum Frauensteinmatt

Sandro Maurer

Pflege und Betreuung

Zentrum Herti

Dawala Pegatsang

Hauswirtschaft

Zentrum Frauensteinmatt

Caroline Risi

Pflege und Betreuung

Zentrum Herti

Mitarbeitenden-Jubiläum 10 Jahre

(Eintritt im 1. Halbjahr)

Brigitte Künzli

Küche

Zentrum Neustadt

Katharina Mäder

Pflege und Betreuung

Zentrum Herti

Abdirahman Mohamed

Küche

Zentrum Neustadt

Anita Vögli

Pflege und Betreuung

Zentrum Frauensteinmatt

Andrea Wagenhofer

Pflege und Betreuung

Zentrum Herti

Mitarbeitenden-Jubiläum 15 Jahre

(Eintritt im 1. Halbjahr)

Emina Beslic

Pflege und Betreuung

Zentrum Frauensteinmatt

Ruth Bucher-Küng

Pflege und Betreuung

Zentrum Herti

Simone Sidler

Pflege und Betreuung

Zentrum Neustadt

Blerta Veliju-Demiri

Pflege und Betreuung

Zentrum Neustadt

Brigitte Zenklusen
Pflege und Betreuung
[Zentrum Neustadt](#)

Mitarbeiter-Jubiläum 20 Jahre (Eintritt im 1. Halbjahr)

Maria Irene Baptista Ribeiro Gaspar
Hauswirtschaft
[Zentrum Neustadt](#)

Martina Calmelet
Pflege und Betreuung
[Zentrum Herti](#)

Yvonne Claire Landtwing
Pflege und Betreuung
[Zentrum Frauensteinmatt](#)

Rifadije Muharremi
Hauswirtschaft
[Zentrum Herti](#)

Dorothea Mürset-Fierer
Hauswirtschaft
[Zentrum Herti](#)

Antoneta Tuna
Hauswirtschaft
[Zentrum Herti](#)

Aus- und Weiterbildungen

Margot Akahomen
Führungslehrgang Institutionsleitung
[Zentrum Neustadt](#)

Erika Bättig
Reflexion als Führungsaufgabe
Kommunikation als Bedeutendste
Führungsaufgabe
[Zentrum Herti](#)

Andrijana Dos Santos Pereira
Teamleitung in medizinischen und
sozialmedizinischen Institutionen
[Zentrum Herti](#)

Katarina Philip, Nuria Steinemann, Beniat Zaehner
Berufsbildnerin
[Zentrum Herti](#)

Beatrice Rust
Fachfrau Langzeitpflege und Betreuung
mit eidg. FA
[Zentrum Herti](#)

Katrin Ursprung
SVEB-Zertifikat Ausbilderin Stufe 1
[Zentrum Herti](#)

Weitere Meldungen

Heike Prochocki
Teamleitung Demenzwohngruppe
seit 1. Januar 2024
[Zentrum Frauensteinmatt](#)



Heike Prochocki



ALTERSZENTREN ZUG

AZZ Stiftung Alterszentren Zug

Gotthardstrasse 29
6300 Zug
Telefon 041 769 29 00
stiftung@alterszentrenzug.ch



Zentrum Neustadt

Bundesstrasse 4
6300 Zug
Telefon 041 725 38 00
neustadt@alterszentrenzug.ch



Zentrum Herti

Hertizentrum 7
6303 Zug
Telefon 041 729 64 64
herti@alterszentrenzug.ch



Zentrum Frauensteinmatt

Frauensteinmatt 1
6300 Zug
Telefon 041 769 27 27
frauensteinmatt@alterszentrenzug.ch