

Mit guter Pflegequalität punkten – doch wie?

Wohn- und Pflegeheim Schloss Utzigen



Thomas Stettler, Geschäftsführer Gesamtbetrieb

Wer sind wir

- Betrieb mit grosser Tradition im 150. Betriebsjahr
- Gemeinnützige Stiftung (Holding-Stiftung)
- Ländliche Lage in Stadtnähe
- Kompetenzen: Langzeitpflege (180 Plätze), Menschen mit Beeinträchtigungen (24 Plätze), Epileptologische Langzeitpflege (16 Plätze), Wohnen mit Dienstleistungen (30 Wohnungen)
- Arztpraxis, Apotheke, Medizinische Therapien
- 230 Mitarbeitende in 180 Vollzeitstellen
- Jahresumsatz rund CHF 30 Millionen

Rahmenbedingungen Langzeitpflege Kanton Bern

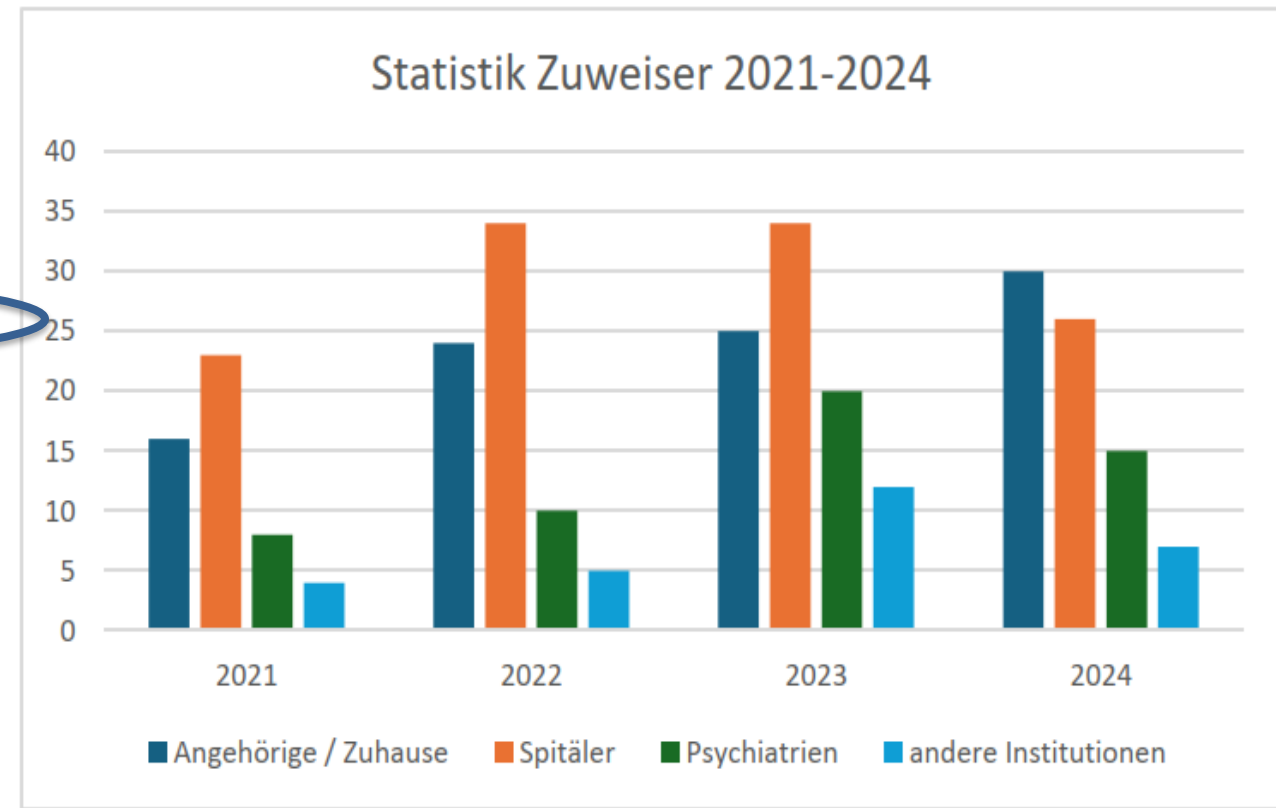
- Stark regulierter Markt
 - Leistungsverträge
 - Budgets/Tarife
 - Möglichkeiten zum generieren zusätzlicher Erträge beschränkt
 - Orientierung an kantonalem Gehaltssystem
 - Infrastrukturerträge/-kosten
 - ...
- Wir (Branche) sitzen alle zu grossen, wesentlichen Teilen im „gleichen Boot“
- Was nun?!

Um was geht es...



Zuweiserstatistik 21 bis 24: Wohn- und Pflegeheim Schloss Utzigen

	2021	2022	2023	2024
Angehörige / Zuhause	16	24	25	30
Spitäler	23	34	34	26
Psychiatrien	8	10	20	15
andere Institutionen	4	5	12	7



Rückmeldungen bei Einzügen/Abklärungen Bewohnende

- Wir haben den Betrieb besucht...
- Anlässlich der Führung haben wir einen sehr guten Eindruck erhalten...
- Die Mitarbeitenden sind freundlich...
- Wir haben schon viel von ihnen gehört...
- Sie wurden uns empfohlen...
- Wir haben bei ihnen gut gegessen...
- Ihr Betrieb liegt an wunderschöner Lage...

Rückmeldungen bei Rekrutierungen von Mitarbeitenden

- Meine Kollegin arbeitet bei ihnen...
- Von XY habe ich gehört...
- Ich habe bereits einmal bei ihnen...
- In der Ausbildung habe ich...
- Ich habe gelesen, dass...

Woher kommen derartige Feedbacks

✓ Mund-zu-Mund-Propaganda

„Mund-zu-Mund-Propaganda“ bezeichnet die Weitergabe von Informationen, Meinungen oder Empfehlungen von Person zu Person – meist informell und oft sehr glaubwürdig. Sie spielt eine zentrale Rolle im Marketing, besonders wenn es um Vertrauen und persönliche Empfehlungen geht.

✗ Mund-zu-Mund-Propaganda

Mund-zu-Mund-Propaganda kann negative Auswirkungen haben – besonders wenn sich kritische Meinungen oder falsche Informationen verbreiten.

✓ Positive Effekte von Labeling

- Labels helfen, komplexe Sachverhalte zu ordnen
- Labels erleichtern die Kommunikation zwischen (Fach)-Personen
- Ein Label kann zur Akzeptanz beitragen

✗ Positive Effekte von Labeling

- Ein Label kann zu Vorurteilen und sozialer Distanz führen
- Die Vielfalt wird auf ein einzelnes Merkmal reduziert

Pflegequalität

Bislang gibt es in der Schweiz keine einheitliche Definition. Simon et al. (2020) beschreiben Pflegequalität folgendermassen:

Sie umfasst **Sicherheit**, **Effizienz** und **Personenzentriertheit** der erbrachten Leistungen und zielt darauf ab, die individuellen Bedürfnisse der Bewohnenden zu erfüllen und deren Gesundheit sowie Lebensqualität zu fördern. Dabei ist Pflegequalität nicht nur eine abstrakte Kennzahl, sondern spiegelt sich auch in der **Würde** wider, mit der Menschen behandelt werden, sowie in der **Kompetenz** und **Empathie** der Pflegemitarbeitenden.

Simon, M., Musy, S. N., Eggenschwiler, E., Gehri, B., Martins, T., Osinska, M., & Zúñiga, F. (2020). Wie kann die Qualität in der Pflege sichergestellt werden? Bericht im Auftrag der Abteilung Gesundheitsberufe des BAG

Bedeutung einer guten Kommunikation beim Einzug / Eintritt

Emotionale Sicherheit schaffen

Bewohnende	Mitarbeitende
▪ Ängste und Unsicherheiten erkennen ▪ Lebensgeschichte wertschätzen	▪ Sicherheit vermitteln ▪ Interesse am Gegenüber zeigen

Vertrauen und Transparenz

Bewohnende	Mitarbeitende
▪ Klare Informationen ▪ Offene, respektvolle Gesprächskultur	▪ Klare Informationen ▪ Offene, respektvolle Gesprächskultur

Einbindung

Bewohnende	Mitarbeitende
▪ Regelmässiger Austausch ▪ Gemeinsame Entscheidungen	▪ Regelmässiger Austausch ▪ Gemeinsame Entscheidungen

Bedeutung einer guten Kommunikation beim Einzug / Eintritt

Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Bewohnende	Mitarbeitende
▪ Gute Kommunikation ▪ Ganzheitliche Betreuung	▪ Gute Kommunikation ▪ Ganzheitliche Erfassung

Individuelle Bedürfnisse erfassen

Bewohnende	Mitarbeitende
▪ Biografiearbeit, kulturelle Sensibilität ▪ Gewohnheiten, Wünsche beachten	▪ Lebenserfahrung berücksichtigen ▪ Gewohnheiten, Wünsche beachten

Umsetzung - Öffentlichkeitsarbeit



Aufgrund der bevorstehenden Pensionierung des aktuellen Stelleninhabers suchen wir nach Vereinbarung ein:e

Koch / Köchin (idealerweise mit Weiterbildung als Diätkoch / Diätköchin) 60-100%

Möchtest du deine kulinarischen Fähigkeiten in einem Umfeld einsetzen, das Menschen wirklich etwas bedeutet? In unserem Wohn- und Pflegeheim bist du für die Zubereitung von ausgewogenen und leckeren Mahlzeiten verantwortlich. Gemeinsam mit deinen Teamkolleg:innen trägst du dazu bei, das Leben unserer rund 200 Bewohner:innen sowie der Gäste im Café-Restaurant Schlosshof zu bereichern.

Deine Aufgaben

- Du zauberst mit Leidenschaft Mahlzeiten – von herzhaften Gerichten bis hin zu speziellen Diätmahlzeiten, die perfekt auf die Bedürfnisse unserer Kund:innen abgestimmt sind.
- In Zusammenarbeit mit dem gesamten Küchenteam entwickelst du kreative und abwechslungsreiche Menüpläne, die den Gaumen verwöhnen und für kulinarische Vielfalt sorgen.
- Du bist bei unseren Events und Anlässen dabei und trägst dazu bei, unsere Gäste mit kulinarischen Highlights zu begeistern.
- Du bist mitverantwortlich, dass in der Küche höchste Qualitäts- und Hygienestandards eingehalten werden.

Dein Profil

- Du bist ein leidenschaftlicher Koch / eine leidenschaftliche Köchin EFZ mit Erfahrung – idealerweise in der Grossküche – und liebst es, kreative und ausgewogene Gerichte zu zaubern.
- Du hast eine Weiterbildung als Diätkoch / Diätköchin abgeschlossen oder bist bereit, diese zu erlangen, um deine Fähigkeiten weiter auszubauen.
- Deine Arbeitsweise ist selbstständig, präzise und geprägt von einem hohen Qualitätsanspruch – du strebst immer nach dem perfekten Ergebnis.
- Du bringst Teamgeist, Flexibilität und ein innovatives sowie wirtschaftliches Denken mit, um jeden Tag mit neuen Ideen und Lösungen zu bereichern.

Darauf kannst du dich freuen

- Grosszügige Unterstützung bei Weiterbildungen – wir investieren gerne in deine berufliche Entwicklung.
- Feste Arbeitszeiten mit Wochenendarbeit (08:00 – 18:00 Uhr).
- Wertschätzendes Betriebsklima mit gelebter Du-Kultur.
- Kostenloser Parkplatz und gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr.
- Kostenlose Nutzung unseres Fitnessraums – bleib fit, auch während der Arbeitswoche.
- Bezahlte Pausen am Morgen und Nachmittag, damit du Energie tanken kannst.

Haben wir dein Interesse geweckt?

Dann nimm Kontakt mit Anita Jaggi, Bereichsleiterin Hotellerie, auf!
Du erreichst sie unter der Telefonnummer 031 838 21 30 – sie freut sich darauf, dich kennenzulernen.

Deine Bewerbung reicht du ein unter:

FreieJobs-Wohn-und-Pflegeheim-Utzigen@schlossutzigen.ch



Umsetzung - Öffentlichkeitsarbeit

WILLKOMMEN



KONTAKT

Haben Sie Fragen zu unserem Angebot?
Wir geben Ihnen gerne Auskunft.

PETRA STERN
Fachbereichsleiterin Sozialberatung
Telefon +41 31 838 21 14
anmeldungen@schlossutzigen.ch



Umsetzung - Öffentlichkeitsarbeit



Fazit: Es geht um die Reputation



Eine gute Reputation eines Betriebes in der Langzeitpflege basiert auf einer Vielzahl von Faktoren, die sowohl die Qualität der Pflege als auch die Wahrnehmung durch Bewohner, Angehörige, Mitarbeitende und die Öffentlichkeit betreffen.

Reputation > Mit guter Pflegequalität punkten



Qualität der Pflege und Betreuung

- **Fachkompetenz der Mitarbeitenden:** Qualifizierte, gut geschulte Mitarbeitende mit Empathie und Engagement.
- **Individuelle Betreuung:** Personenzentrierte Pflege, die auf die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnenden eingeht.
- **Sicherheit und Hygiene:** Einhaltung hoher Standards bei Sauberkeit, Infektionsschutz, Medikamentenmanagement.



Zwischenmenschliche Beziehungen

- **Wertschätzende Kommunikation:** Respektvoller Umgang mit Bewohnern, Angehörigen und im Team.
- **Transparenz:** Offene Informationspolitik gegenüber Angehörigen und Öffentlichkeit.
- **Partizipation:** Einbezug von Bewohnern und Angehörigen in Entscheidungen.



Mitarbeiterzufriedenheit

- **Gute Arbeitsbedingungen:** Faire Löhne, Weiterbildungsmöglichkeiten, gesunde Arbeitszeiten.
- **Teamkultur:** Kollegialität, Unterstützung und ein positives Arbeitsklima.
- **Führungskompetenz:** Vertrauensvolle und kompetente Leitung.

Reputation > Mit guter Pflegequalität punkten



Organisation und Management

- **Effiziente Abläufe:** Klare Prozesse, gute Dokumentation, reibungslose Zusammenarbeit.
- **Innovationsbereitschaft:** Einsatz moderner Technologien und Konzepte (z. B. Demenzfreundlichkeit).
- **Krisenmanagement:** Professioneller Umgang mit Herausforderungen (z. B. Pandemie, Fachkräftesituation).



Aussenwirkung und Öffentlichkeitsarbeit

- **Imagepflege:** Präsenz in Medien, Veranstaltungen, Tag der offenen Tür.
- **Kooperationen:** Zusammenarbeit mit Gemeinden, Spitälern, Fachorganisationen.
- **Zertifizierungen und Auszeichnungen:** Qualitätssiegel, Audits, externe Bewertungen.



Bewertungen und Empfehlungen

- **Feedback von Bewohnern und Angehörigen:** Zufriedenheit, Weiterempfehlungen.
- **Online-Bewertungen:** Plattformen, Pflegeportale.

Mit guter Pflegequalität punkten – doch wie?

Wohn- und Pflegeheim Schloss Utzigen



Thomas Stettler

Geschäftsführer Gesamtbetrieb

Wohn- und Pflegeheim
Utzigen

Wuhlstrasse 110a
3068 Utzigen

031 838 21 11



Provided by Swiss QualiQuest





Mit guter Pflegequalität punkten – doch wie?

Wohn- und Pflegeheim Schloss Utzigen

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Darf ich Fragen beantworten?