

# Betriebskonzept Wisli am See

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Trägerschaft und Organisation</b>	<b>5</b>
2.1	Trägerschaft	5
2.2	Organisation	5
2.2.1	Generalversammlung	5
2.2.2	Verwaltungsrat	5
2.2.3	Operative Führung	5
<b>3</b>	<b>Vision und Leitbild</b>	<b>6</b>
3.1	Vision	6
3.2	Leitbild	7
3.2.1	Wohlergehen	7
3.2.2	Vielfalt	7
3.2.3	Bewegung	7
3.2.4	Bejahung	8
<b>4</b>	<b>Betriebskultur und Werte</b>	<b>8</b>
4.1	Betriebskultur	8
4.2	Werte	9
<b>5</b>	<b>Finanzen</b>	<b>9</b>
5.1	Finanzierung der Aktiengesellschaft	9
5.1.1	Aktienkapital und Aktien	9
5.2	Kostenzusammensetzung für den Aufenthalt	9
5.3	Rechnungswesen (inkl. Controlling und Revision)	9
5.3.1	Controlling:	9
5.3.2	Revision:	10
<b>6</b>	<b>Beschreibung der Strukturen</b>	<b>10</b>
6.1	Alters- und Pflegezentrum Im Wisli, Richterswil	10
6.2	Betreute Wohngruppe Drei Eichen, Samstagern	11
<b>7</b>	<b>Angebot</b>	<b>11</b>
7.1	Pflege und Betreuung	11
7.1.1	Prinzipien Pflege	11
7.1.2	Langzeitpflege	12
7.1.3	Kurzaufenthaltspflege	12
7.1.4	Palliative Care	13
7.1.5	Demenz	13
7.1.6	Selbstbestimmtes Sterben	13
7.1.7	Zusammenarbeit mit Ärzten und Therapeuten	14
7.2	Aktivierung	14
7.2.1	Unsere Philosophie in der Aktivierungs-(Therapie)	14
7.2.2	Aktivitäten und Alltagsgestaltung	15
7.2.3	Therapeutische Interventionen	16

7.3	Hotellerie	16
7.3.1	Wohnen im AZ Im Wisli	16
7.3.2	Wohnen in der Wohngruppe	16
7.3.3	Dienstleistungen	17
7.3.4	Reinigung	17
7.3.5	Wäscherei	17
7.3.6	Service	18
7.3.7	Technischen Dienst/ SIBE	18
7.4	Qualität, Sicherheit und Hygiene	19
7.4.1	Qualität	19
7.4.2	Sicherheit	19
7.4.3	Hygiene	19
7.5	Gastronomie	19
7.5.1	Essen im AZ Im Wisli	19
7.5.2	Essen in der Wohngruppe	20
7.5.3	Qualität	20
7.5.4	Hygiene	20
7.6	Zentrale Dienste	20
7.6.1	Finanzen	21
7.6.2	Human Resources	21
7.6.3	Administration/Réception	21
7.6.4	IT	21
<b>8</b>	<b>Dienstleistungen</b>	<b>22</b>
8.1.1	Seelsorge	22
8.1.2	Coiffeuse	22
8.1.3	Podologie	22
<b>9</b>	<b>Unsere Partner</b>	<b>22</b>
9.1.1	Gemeinde Richterswil	22
9.1.2	Behörden und Instanzen	23
9.1.3	Freiwillige Helferinnen und Helfer	23
9.1.4	Zusammenarbeit mit den Kirchen	25
9.1.5	Zivildienst im Wisli	25
<b>10</b>	<b>Abschluss</b>	<b>25</b>

# 1 Einleitung

Die RISA Wisli AG betreibt an zwei verschiedenen Standorten das Alterszentrum Im Wisli in Richterswil und die Wohngruppe Drei Eichen in Samstagern. In beiden Strukturen bieten wir unseren Bewohnenden Raum zum Leben. Dabei versuchen wir täglich, die herausfordernde Spannung zwischen Selbst- und Fremdbestimmung zu minimieren und setzen die Bedürfnisse und Wünsche unserer Bewohnenden an erster Stelle. Es kommt nicht darauf an ob jemand nur vorübergehend oder auf längere Sicht Unterstützung, Pflege und Betreuung braucht. Im AZ Im Wisli und in der Wohngruppe Drei Eichen begegnen wir allen Menschen mit Respekt, Würde, Professionalität, Herzlichkeit und einer guten Portion Humor, unabhängig von ihrem kulturellen, religiösen und sozialen Hintergrund.

Wir erfüllen den Auftrag der Gemeinde Richterswil, gemäss Leistungsvereinbarung vom 09.12.2019, Art. 2.2. «Auftrag»:

«Die Leistungserbringerin sorgt für eine bedarfs- und fachgerechte stationäre Pflegeversorgung der Einwohnerinnen und Einwohner gemäss § 5 Abs. 1 Pflegegesetz. (...)»

(Quelle: Leistungsvereinbarung zwischen der Gemeinde Richterswil und der RISA Wisli AG, vom 09.12.2019)



## 2 Trägerschaft und Organisation

Die RISA Wisli AG ist eine gemeinnützige Aktiengesellschaft mit öffentlichen Zwecken. Es wird eine ausgeglichene Rechnung angestrebt, nach dem Kostendeckungsprinzip für Unterkunft, Verpflegung und Betreuung gemäss Art. 12 des Pflegegesetzes (LS 855.1)

### 2.1 Trägerschaft

Die Gemeinde Richterswil ist zu 100% Eigentümerin der RISA Wisli AG. Sie anerkennt im Rahmen der Eignerstrategie die unternehmerische Freiheit der RISA Wisli AG und die Entscheidungsfreiheit des Verwaltungsrates in Bezug auf die Unternehmensstrategie.

Der Gemeinderat nimmt an den Generalversammlungen der RISA Wisli AG, über einen jeweils von ihm bevollmächtigten Vertreter und über das Präsidium des VR, die Rechte und Pflichten der Gemeinde als Aktionärin wahr. Dabei wählt er insbesondere den Präsidenten und die Mitglieder des Verwaltungsrats gemäss dem von ihm festgelegten Anforderungsprofil, genehmigt den Geschäftsbericht, beschliesst über die Verwendung des Bilanzgewinns und nimmt seine Auskunftsrechte wahr.

(Quelle: Eignerstrategie V. 29.01.2020)

### 2.2 Organisation

#### 2.2.1 Generalversammlung

Oberstes Organ der Gesellschaft ist die Generalversammlung der Aktionäre. Ihre Befugnisse richten sich nach Art. 698 – 706b des Schweizerischen Obligationenrechtes.

(Quelle: Statuten RISA Wisli AG, 09.12.2019, III Organisation der Gesellschaft, Art. 8)

#### 2.2.2 Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat der Gesellschaft besteht aus fünf bis sieben Mitgliedern. Bei der Zusammensetzung des Verwaltungsrates ist darauf zu achten, dass das Gremium die nötige Fachkompetenz und Unabhängigkeit aufweist. Ein Mitglied des Gemeinderates der politischen Gemeinde Richterswil übernimmt das Präsidium.

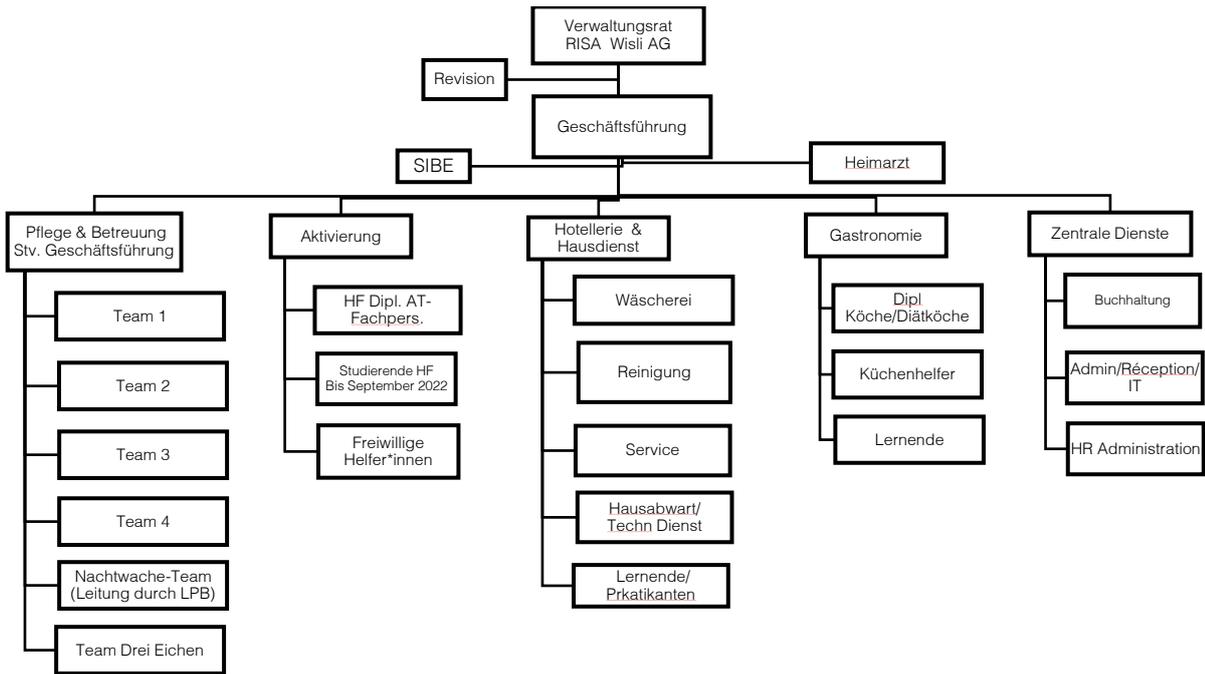
Die Mitglieder des Verwaltungsrates werden auf ein Jahr gewählt. Neugewählte treten in die Amtsdauer derjenigen Mitglieder ein, die sie ersetzen. Unter Vorbehalt der Wahl seines Präsidenten durch die Generalversammlung, konstituiert sich der Verwaltungsrat selbst. Er wählt aus seiner Mitte den Vizepräsidenten und bezeichnet seinen Sekretär, der dem Verwaltungsrat nicht anzugehören hat.

(Quelle: Statuten RISA Wisli AG, 09.12.2019, Art. 14, Art. 17)

#### 2.2.3 Operative Führung

Der Betrieb wird von einer Geschäftsführung geleitet. Ein Kaderteam bestehend aus den Leitungen der Abteilungen Pflege und Betreuung, Aktivierung, Hotellerie, Gastronomie und Zentrale Dienste unterstützt sie in enger Zusammenarbeit, bei der operativen Leitung der unterschiedlichen Bereiche.

Organigramm der RISA Wisli AG:



### 3 Vision und Leitbild

#### 3.1 Vision

«Die RISA Wisli AG stellt für alte und alternde Menschen in Richterswil und Samstagern, das Kompetenzzentrum im Langzeitbereich dar. Sie bietet professionelle, fachlich aktuelle und herzliche Pflege und Betreuung in einem gepflegten und wohnlichen Ambiente. Bewohnerinnen und Bewohner werden pflegerisch und medizinisch betreut, therapeutisch unterstützt und als individuelle Menschen wahrgenommen und respektiert. Dank Palliative Care werden diese bis zu ihrem Lebensabschluss begleitet. An Demenz erkrankte Menschen finden ein optimales Setting in einer, an ihre Bedürfnisse angepassten Wohnstruktur. Pflegenden Angehörigen werden durch Entlastungsangebote und Beratung unterstützt.

Mitarbeitende der RISA Wisli AG sind ein Team, denken und handeln proaktiv, unternehmerisch, interdisziplinär, professionell und herzlich. Sie sind kollegial, ihre Meinung ist erwünscht und geschätzt. Die Kommunikation ist offen, respektvoll, ehrlich, direkt und von gegenseitiger Wertschätzung geprägt. »

(Quelle: Eignerstrategie V. 29.01.20)



Ausflug ans Richterswiler Horn

## 3.2 Leitbild

### 3.2.1 Wohlergehen

Wir sind eine Gemeinschaft von Gestaltern zum Wohl von uns allen.

- Das Alterszentrum Im Wisli soll ein menschlich geführter Betrieb darstellen, der rund um die Uhr für die Bewohnerinnen und Bewohner in der Lage ist, zeitgemässe Pflege und Betreuung sicherzustellen. Als offenes Zentrum ist es ein lebendiger Lebensort für Jung und Alt. Die Zufriedenheit, das Wohlergehen und die Sicherheit aller ist unser oberstes Anliegen. Die anvertrauten Mittel werden verantwortungsbewusst, zielgerichtet und bedarfsorientiert eingesetzt.

### 3.2.2 Vielfalt

Wir leben von unserer Vielfalt, die wir durch Offenheit und verbindliche Klarheit in fruchtbare Bahnen lenken.

- Wir anerkennen die Individualität unserer Bewohnerinnen und Bewohner, berücksichtigen ihre Bedürfnisse und Gewohnheiten, unterstützen sie in ihren Aktivitäten und achten dabei auf ihre und unsere Grenzen. Durch gegenseitigen Respekt und Toleranz, in Achtung vor dem Leben aber auch dem Sterben legen wir Wert auf transparente Arbeitsweise und tragen dazu bei, ein Wohn- und Arbeitsklima zu entwickeln, in dem sich alle wohlfühlen können.

### 3.2.3 Bewegung

Wir bleiben geistig, wie körperlich in Bewegung und unterstützen uns darin.

- Unsere Zusammenarbeit wird getragen von gegenseitiger Wertschätzung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Vorbilder für Auszubildende. Wir fördern das Engagement und die Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in dem wir Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung übertragen und ihre Leistungen anerkennen. Wir achten auf ein korrektes Erscheinungsbild, Umgangsformen, eine angemessene Umgangssprache sowie transparente Kommunikation nach innen und nach aussen.

### 3.2.4 Bejahung

Wir nehmen uns und das Leben an und sorgen durch Liebe und Wärme für Lebensfreude.

- Wir legen Wert auf Lebensfreude und allgemeines Wohlergehen, aber auch auf den bewussten Umgang mit Abschied und Sterben. Wir bauen zu unseren Bewohnerinnen und Bewohnern als auch zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine wertschätzende Beziehung auf, die gegenseitige Geborgenheit, Respekt und Sicherheit vermittelt.

(Quelle: Leitbild 2015)



Gruppen-Aktivitäten mit Studierenden, Zivis und Freiwilligen - viel Freude und Lachen inklusive.

## 4 Betriebskultur und Werte

### 4.1 Betriebskultur

Die Geschäftsführung arbeitet eng mit der Leitung der Bereiche zusammen. Als Team sorgen sie dafür, dass der Betrieb seinen Auftrag effizient und effektiv erfüllen kann. Alle Mitarbeitenden tragen als Team zum Erfolg bei.

Geschäftsführung und Kader-Mitarbeitende sorgen dafür, besonders durch das Vorleben ihrer Vorbildfunktion, dass sich alle Mitarbeitenden in einem gesunden, wertschätzenden Arbeitsklima ihren Aufgaben widmen können. Dazu sind definierte Aufgabenzuteilungen, Rahmenbedingungen, Kompetenzen und Verantwortungen nötig, die alle kennen, verstehen und mittragen. Der Führungsstil ist partizipativ, kooperativ und situativ. Die Geschäftsführung und das Kaderteam arbeiten interdisziplinär und vernetzt zusammen. Mitarbeitende werden in für sie relevante Prozesse integriert. Die Eigenverantwortung, eine transparente, offene und ehrliche Kommunikation sowie eine zielorientierte und professionelle Arbeitsweise werden gefördert. Konfliktsituationen werden sachlich und lösungsorientiert gelöst. Alle Mitarbeitenden handeln in Respekt der Privacy und des Datenschutzes und halten sich an die Schweigepflicht. Wir begleiten und bilden leidenschaftlich gerne Lernende und Studierende in unterschiedlichen Bereichen aus.

## 4.2 Werte

Wir gehen respektvoll, wertschätzend und anständig miteinander um.

Diskriminierungen jeglicher Art aufgrund von Gender, Kultur, Herkunft und Glauben sowie jegliche Formen von Mobbing und sexueller Belästigung werden nicht toleriert und bringen gravierende Konsequenzen mit sich.

Wir gehen mit unseren Ressourcen vorsichtig und bewusst um:

- Wir tragen Sorge zu unseren menschlichen Ressourcen. Wir zahlen faire Löhne, fördern die berufliche und persönliche Entwicklung und achten auf die Sicherheit am Arbeitsplatz
- Wir tragen Sorge zu unseren finanziellen Ressourcen. Wir agieren kostenbewusst und achten gleichzeitig darauf, dass wir die bestmögliche Qualität anbieten.
- Wir tragen Sorge zu unseren infrastrukturellen Ressourcen. Wir achten auf das Haus und auf die Umgebung. Wir sind vorsichtig im Umgang mit Geräten und Material.

## 5 Finanzen

### 5.1 Finanzierung der Aktiengesellschaft

#### 5.1.1 Aktienkapital und Aktien

Das Aktienkapital der Gesellschaft beträgt CHF 2 Mio. (Schweizer Franken, zwei Millionen), eingeteilt in 2000 Namenaktien à CHF 1'000.00 (Schweizer Franken eintausend). Die Aktien sind vollständig liberiert.

(Quelle: Statuten RISA Wisli AG, 09.12.2019, Art. 3)

### 5.2 Kostenzusammensetzung für den Aufenthalt

Die RISA Wisli AG ist eine Non-Profit Organisation. Als Grundlage für die Taxordnung gelten die aktuellen Richtlinien des Kt. Zürich. Die Finanzierung des Aufenthaltes und die Sicherstellung der Mittel für die Finanzierung liegen in der Verantwortung der Bewohnenden.

Die Aufenthaltskosten für Bewohnende stellen sich wie folgt zusammen:

- **Hotellerie-Taxe:** Diese wird so festgelegt, dass die Kosten des Betriebes im Bereich Hotellerie abgedeckt sind.
- **Betreuungstaxe:** Diese wird so festgelegt, dass die Kosten für Betreuung (Anteil der Pflege) und der Aktivierung abgedeckt sind.
- **Pflegetaxe:** Diese wird gemäss Einstufungen im RAI-System definiert. Die Pflegetaxen richten sich nach den vom Kt. ZH vorgeschriebenen Normkosten. Der Pflege- und Betreuungsbedarf wird alle 6 Monate überprüft. Eine ausserordentliche Änderung des Pflegebedarfs hat eine sofortige Überprüfung des Pflegebedarfs zur Folge. Änderungen des Pflegebedarfs und somit der Pflegetaxe-Einstufung werden schriftlich kommuniziert.

Die Aufteilung der Kosten ist wie folgt geregelt:

- Hotellerie-Taxe: zu 100% zu Lasten der Bewohnenden.
- Betreuungstaxe: zu 100% zu Lasten der Bewohnenden
- Pflegetaxe: Der Anteil für die Bewohnenden wird gemäss RAI-Einstufung definiert. Mit dem gleichen Prinzip werden die Anteile von Krankenkassen und von der öffentlichen Hand jährlich angepasst.

### 5.3 Rechnungswesen (inkl. Controlling und Revision)

#### 5.3.1 Controlling:

Eine monatliche Budgetkontrolle wird erstellt. Hiermit werden budgetierte Aufwände und Erträge den IST-Zahlen gegenübergestellt und analysiert. Bei Abweichungen werden die Zahlen mit den entsprechenden Abteilungsleitungen besprochen und wenn nötig, umgehend Korrektur-Massnahmen getroffen.

Für den VR wird, zusätzlich zum Jahresabschluss, einen Halbjahr-Abschluss per 30. Juni erstellt. Per Ende April des Folgejahres wird eine jährliche Kostenrechnung gemäss Vorgaben des Curaviva Verbandes Kt. Zürich (SOMED-Statistik) erstellt.

### 5.3.2 Revision:

Die Generalversammlung wählt eine Revisionsstelle. Die Revisionsstelle muss nach Art. 728 bzw. 729 OR unabhängig sein. Sie führt eine ordentliche Revision nach SWISS GAAP FER.

## 6 Beschreibung der Strukturen

### 6.1 Alters- und Pflegezentrum Im Wisli, Richterswil

Das Haus mit seinen 57 Betten befindet sich an schönster Lage mit Seesicht, an der südlichen Grenze von Richterswil. Die Struktur ist in die Jahre gekommen, wurde sie doch schon anfangs der 70-er Jahren gebaut. Die Ausgliederung aus der Gemeinde in eine gemeinnützige AG wurde vom Souverän in einer Volksabstimmung im Jahr 2020 mit fast 80% der Stimmen genehmigt. Für den geplanten Neubau des AZ Im Wisli wurden zwei Aktiengesellschaften gegründet: Die RISA Wisli AG für den Betrieb und die RISA Liegenschaften AG für den Bau des neuen Zentrums.

Das AZ Im Wisli ist tief in der Gemeinde Richterswil verwurzelt und geniesst einen guten Ruf. Hier finden hauptsächlich Bewohnende der Gemeinde ihr Zuhause, wenn der Alltag in ihren eigenen vier Wänden eine Bürde geworden ist. Hauptsächlich sind es Menschen im Alter mit Pflegebedarf. Auch Menschen aus anderen Gemeinden wählen die Atmosphäre und die hohe Lebensqualität aus, welche das Haus anbietet.

Wir bieten Zimmer für stationäre Langzeitpflege und für Kurzaufenthalte (ab 14 Tagen) an. Die Zimmer verfügen meistens über eigene WC/Lavabo und Balkon. Duschen befinden sich auf den Etagen. Zwei der Zimmer sind Doppelzimmer (auch für Alleinbenutzung, wenn dies so gewünscht wird) und 12 Zimmer (2x2 Zimmer im 2., 3., und 4. OG) teilen sich die Nasszelle.

Im 4. OG können sich Mitarbeitende in einen Ruheraum zurückziehen. Im 3. OG steht den Bewohnenden ein kleiner Physiotherapie- und Fitnessraum sowie ein Wellness-Bad zur Verfügung und im 2. OG teilen sich die Coiffeusen und die Podologin einen Raum, welchen sie an unterschiedlichen Tagen benutzen. Im 1. OG befindet sich ein Mehrzweckraum. Dieser wird für alle mögliche Aktivitäten gebraucht, z.B. zum Turnen, für Gottesdienste, Vorträge, Kino-Nachmittage, Klavier-Konzerte und für Sitzungen. Im EG, neben dem Haupteingang, kommt man direkt in das Foyer, die gute Stube des Hauses. Hier trifft man sich, liest Zeitungen, bespricht das Tagesprogramm, nimmt am «Foyer-Treff» teil, schaut die Nachrichten oder lässt den Tag gemütlich ausklingen.

Zur Essenszeit begibt man sich ins Restaurant, welches sich in unmittelbarer Nähe zum Foyer befindet. Auch die Küche und verschiedene Büro-Räumlichkeiten befinden sich im EG, sowie den Aktivierungsraum, der mit einer separaten Küche ausgestattet ist. Dieser Raum ist unterteilbar, sodass auch zwei Therapiegruppen gleichzeitig stattfinden können. Im UG sind die technischen Räume (Heizung Lüftung, Elektrozentrale) und das Büro des Technischen Dienstes sowie die Wäscherei, das Küchenlager und die Garderoben für die Mitarbeitenden zu finden. Auf jeder OG-Etage gibt es ausserdem ein Stationsbüro für die Pflorgeteams.

Im Aussenbereich stehen unseren Bewohnenden diverse Möglichkeiten zum Spazieren oder an der frischen Luft zu verweilen zur Verfügung. drei Terrassen und ein Garten sind mit Sitzgelegenheiten für gemütliche Momente ausgerüstet. Bei schönem Wetter werden diese Aussenbereiche auch von der Aktivierung genutzt.

Obwohl das Haus alt ist, wird alles darangesetzt, dass alles funktionsfähig und sicher bleibt und den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Es finden regelmässige gemeldete und unangemeldete Kontrollen der unterschiedlichen Instanzen und Behörden statt. Die Wartungen werden regelmässig durchgeführt und entsprechend dokumentiert.

## 6.2 Betreute Wohngruppe Drei Eichen, Samstagern

Die Wohngruppe befindet sich im 1. OG eines Mehrfamilienhauses im Zentrum von Samstagern, in direkter Umgebung zu einer Bäckerei mit Café und verschiedenen Läden. -Die Lage ist zentral und erlaubt es den Bewohnenden, inmitten des Geschehens zu sein.

Die Wohngruppe bietet Platz für 12 Betten (2 davon in einem Doppelzimmer das auch zur Einzelbenutzung besetzt wird). Alle Zimmer verfügen über ein Lavabo, WC/Dusche befinden sich in den Korridoren. Im vorderen Teil der Wohngruppe befindet sich die offene Küche und der Essbereich, wobei die Küche eher für kleine Mahlzeiten gedacht ist, da die Hauptmahlzeiten täglich frisch aus dem AZ Im Wisli geliefert werden. Auf der anderen Seite, im hinteren Teil, ist das Foyer/Wohnzimmer, welches gemütlich und bequem eingerichtet ist. In der Wohngruppe ist ein Stationsbüro für das Pflege team vorhanden, welches rund um die Uhr vor Ort ist. Drei Terrassen stehen für Bewohnende und Mitarbeitende zur Verfügung, sowie ein kleiner Garten im EG.

## 7 Angebot

### 7.1 Pflege und Betreuung

#### 7.1.1 Prinzipien Pflege

Die Pflege und Betreuung in unseren Strukturen erlaubt es den Bewohnenden, trotz Pflegebedürftigkeit so selbstbestimmt wie möglich zu leben. Wir können nicht das ursprüngliche «Daheim» ersetzen, doch wir wollen durch Kompetenz und Herzlichkeit, hoher Lebensqualität, Geborgenheit und Würde ein neues Zuhause bei uns anbieten.

Wir arbeiten ressourcenorientiert und setzen uns ein, damit Menschen auch in Pflegesituationen ihre Individualität und Selbständigkeit beibehalten. Wir pflegen einen respektvollen und empathischen Umgang mit unseren Bewohnenden. Wir bilden uns weiter, damit wir immer auf dem neusten Wissensstand bleiben und die beste Pflege und Betreuung gewährleisten. Wir pflegen eine konstruktive Zusammenarbeit mit unseren Partnern im Gesundheitsbereich wie Ärzten, Spitälern, Spitex und Therapeuten, zum Wohle unserer Bewohnenden. Wir arbeiten interdisziplinär und vernetzt mit unseren Kolleginnen und Kollegen aus den anderen Bereichen im AZ Im Wisli und in der Wohngruppe Drei Eichen zusammen. Wir verwenden, komplementär zu den konventionellen medizinischen/pflegerischen Behandlungen, auch Naturpflege (Aromatherapie, Bachblüten).

Die enge Zusammenarbeit mit Angehörigen und Bezugspersonen ist für uns sehr wichtig. Wir schätzen das Vertrauen, das sie uns schenken, wenn wir ihre Liebsten pflegen und begleiten dürfen. Wir pflegen mit ihnen eine aktive Kommunikation und stehen für Fragen gerne zur Verfügung.



Tradition: Das Weihnachtsessen mit Bewohnenden und Angehörigen

### 7.1.2 Langzeitpflege

Wir arbeiten mit dem Bezugspflege-Modell, so dass jedem Bewohnenden eine Hauptansprechperson zur Verfügung steht. Das Modell hat sich bewährt und es erlaubt, Vertrauensverhältnisse aufzubauen. Die anderen Teammitglieder sind durch akkurate Information und gut geführte Dokumentation bestens informiert und die Stellvertretungen sind gewährleistet. Die Individualität jedes Menschen wird mit Biographie-Arbeit zusammengetragen und dokumentiert. Dazu arbeiten wir eng mit den Angehörigen zusammen. Die Wünsche und Bedürfnisse unseren Bewohnenden werden somit so weit wie möglich respektiert und erfüllt, unabhängig von ihren kognitiven Fähigkeiten.

Zur Erfassung des Pflegebedarfs jeder einzelnen Person, richten wir uns nach dem RAI/RUG Einstufungssystem. Die Pflegedokumentation wird elektronisch erfasst. Der Wille jedes Menschen wird mittels Patientenverfügung dokumentiert und in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Mitarbeitende werden kontinuierlich geschult, damit sie diese Tools korrekt und zuverlässig benutzen.

### 7.1.3 Kurzaufenthaltspflege

Wir bieten Kurzaufenthalte ab 14 Tagen an. Dadurch können sich Menschen z. B. nach einem Spitalaufenthalt oder während Renovationsarbeiten Daheim, erholen, bevor sie nach Hause zurückkehren. Auch pflegende Angehörige werden damit entlastet und können entspannt in die Ferien gehen. Es gelten auch für Kurzaufenthalte die gleichen Prinzipien wie beim Langzeitaufenthalt.

#### 7.1.4 Palliative Care

Wir begleiten Menschen in ihrer letzten Lebensphase und unterstützen sie im pflegerischen, psychischen und geistlichen Bereich.

Die Selbstbestimmung des Menschen und seine Wünsche in dieser letzten Lebensphase werden respektiert und alle involvierten Mitarbeitenden streben die Erfüllung diesen Wünschen an. Wir wollen den Sterbeprozess nicht unnötig verlängern, sondern Schmerzen und Leiden lindern. Wir ziehen, nach Wunsch und Möglichkeiten, Ärzte, Angehörige, Seelsorgende und geschulte freiwillige Helferinnen und Helfer bei.

#### 7.1.5 Demenz

Unsere Strukturen sind offen und an Demenz erkrankte Menschen werden so viel und so gut wie nur möglich ins tägliche Leben integriert. Doch speziell ihnen gegenüber haben wir eine grosse Verantwortung, sie so zu schützen, dass ihre Würde intakt bleibt.

Spezielle Settings im Bereich Aktivitäten, Mahlzeiten und Therapien werden flexibel und je nach Bedarf organisiert. Auch bei Demenz soll das Recht auf Selbstbestimmung und Respekt garantiert werden. Wir schulen unsere Mitarbeitenden aus allen Bereichen, damit sie ihr Wissen im Umgang mit demenziellen Erkrankungen stets verbessern.



So entstehen Planeten, zusammen mit unseren Zivis

#### 7.1.6 Selbstbestimmtes Sterben

Trotz den Linderungsmöglichkeiten einer guten Palliativpflege kann sich ein Mensch für einen selbstbestimmten Tod entscheiden. Wir möchten sicherstellen, dass dieser Wunsch nicht unter Druck von Dritten oder infolge finanziellen Sorgen entsteht. Grundsätzlich ermöglichen wir den Bewohnenden mit Sterbewunsch, dass sie eine zweifellos seriöse Sterbehilfe-Organisation in Anspruch nehmen dürfen. Mitarbeitende unserer Strukturen dürfen dabei in keiner Art und Weise eine aktive Rolle in diesem Prozess einnehmen.

### 7.1.7 Zusammenarbeit mit Ärzten und Therapeuten

Unsere Bewohnenden geniessen die freie Arztwahl. Ihre Hausärzte besuchen sie im AZ Im Wisli und in der Wohngruppe Drei Eichen regelmässig. Die Zusammenarbeit mit unserem Pflege-Team ist eng und konstruktiv, zum Wohle unseren Bewohnenden. Für beide Standorte trägt zusätzlich je ein Heim-Arzt die medizinische Verantwortung, gemäss gesetzlichen Bestimmungen der Gesundheitsdirektion des Kt. Zürich. Sollten Bewohnende ohne Hausarzt zu uns kommen, übernimmt unser Heim-Arzt selbstverständlich ihre Betreuung.

Wir arbeiten auch eng mit lokalen Therapeuten (Physio- und Ergotherapie) zusammen. Diese kommen für die Behandlung meist zu uns ins Haus.

## 7.2 Aktivierung

### 7.2.1 Unsere Philosophie in der Aktivierungs-(Therapie)

Die Aktivierungsarbeit ist vielfältig. Wir organisieren Veranstaltungen, führen Gruppenaktivitäten und arbeiten vermehrt im Einzeltherapeutischen Bereich, weil die Bedürfnisse der Bewohnenden und ihren körperlichen und kognitiven Zustand zunehmend individuelle Betreuung verlangen. So sind die Interventionsarten, ihre Tiefe und deren Wirkung sehr unterschiedlich. Wir tragen mit unserer Aktivierung entscheidend dazu bei, die Lebensqualität unserer Bewohnenden aufrecht zu erhalten und wo immer möglich zu verbessern.

«Im Mittelpunkt der Aktivierung steht das Erhalten, Fördern und Reaktivieren von Ressourcen und Kompetenzen, welche Menschen darin unterstützen, ihre Lebenssituation aktiv mitzugestalten und mithelfen, diese besser zu bewältigen. Dies ist insbesondere der Fall bei einschneidenden Veränderungen – der Heimeintritt zählt definitiv dazu. »

(Quelle: Aktivierungskonzept, 2019)



Nordsee-Feeling bei der Beach-Party

### 7.2.2 Aktivitäten und Alltagsgestaltung

Unter aktivierender Alltagsgestaltung verstehen wir aktivierende und den Alltag strukturierende Angebote und Aktivitäten. Sie richten sich an alle Bewohnerinnen und Bewohner mit der Absicht, deren Aktions- und Erlebnissradius zu erweitern und die soziale Integration zu fördern. Bei allen Tätigkeiten liegt eine wertschätzende Grundhaltung vor und wir verfolgen klar definierte therapeutische Ziele:

1. Das Erhalten der Fähigkeiten, der Selbständigkeit, der sozialen Kontakte und der Menschenwürde, der höchstmöglichen Lebensqualität und der sinngebenden Tagesstruktur.
2. Das Fördern von Ressourcen (Funktionen und Fertigkeiten) im körperlichen, geistigen, seelischen und sozialen Bereich, sowie von Selbstbestimmtheit.
3. Das Begleiten bei der Umstellung auf eine neue Lebenssituation, beim Entdecken neuer Möglichkeiten der Alltagsgestaltung und beim Erstellen eines Tagesablaufs.

In allen Belangen arbeiten wir eng mit den anderen Bereichen im Haus zusammen und nutzen Synergien.



Die Dinosaurier sind im AZ Im Wisli los. Dank dem Vortrag des Sauriermuseums.

Wir koordinieren die Einsätze der vielen engagierten freiwilligen Helferinnen und Helfer. Wir betreuen auch die Arbeit der Zivildienstleistenden im Betrieb. Wir kümmern uns um die Dekoration im Haus und ziehen dafür, wann immer möglich, die Bewohnenden bei. Wir organisieren Feste, Anlässe, Ausflüge und Veranstaltungen, welche unseren Bewohnenden Abwechslung, Freude und soziale Kontakte schenken.

### 7.2.3 *Therapeutische Interventionen*

Die Aktivierungstherapie richtet sich an Menschen mit eingeschränkten Ressourcen und Kompetenzen (z. B. geriatrische Erkrankungen), die eine Förderung durch spezifische therapeutische Interventionen zur Gestaltung und Bewältigung ihrer Lebenssituation benötigen.

Bestandteil unserer Arbeit in therapeutischen Interventionen sind differenzierte Bereiche: Bildung, Gerontologie, Gesundheits-, Sozial- und Neuropsychologie, Geriatrie, Neurologie, Psychiatrie sowie Pflege und Sonderpädagogik.

## 7.3 **Hotellerie**

### 7.3.1 *Wohnen im AZ Im Wisli*

Unser Haus ist in die Jahre gekommen, nichtsdestotrotz strahlt es Gemütlichkeit, Geborgenheit und gepflegtes Ambiente aus. Wir setzen alles dran, damit unsere Bewohnenden gerne im AZ Im Wisli wohnen. Unsere Bewohnenden gestalten ihre Zimmer so, wie sie sich darin wohlfühlen - mit ihren privaten Möbeln und Gegenständen. Einzig Pflegebett, Einbauschränk und Nachttisch sind vorhanden. Wir kümmern uns um die Reinigung der Zimmer gemäss Standard unseres Hygienekonzeptes und tun dies mit Sorge und Respekt für die Einrichtung.

Der Aussenbereich bietet unseren Bewohnenden Platz zum Entspannen und Geniessen. In unserem Garten und auf unseren Terrassen finden Events statt, oder man trifft andere Menschen für gemütliche Stunden, dies bei schönster Seesicht. Dabei sorgen unsere Seidenhühner für Gesprächsstoff und Lachen.

Unsere Hotellerie-Mitarbeitenden dürfen sich Zeit nehmen für Gespräche mit unseren Bewohnenden, denn auch sie tragen dazu bei, dass Menschen nicht vereinsamen und gehört werden. Sie werden auch in Bereichen geschult, auch ausserhalb der Hotellerie, z. B. in Bezug auf Demenz, Umgang mit auffälliges Verhalten, Validation, usw.

Selbstverständlich frischen sie ihre Kenntnisse regelmässig auf, damit sie ihre Arbeit effizient und effektiv ausführen können, so z.B. betreffend neuen Maschinen, neuen Mitteln oder neuen Erkenntnissen betreffend Hygiene- und Sicherheitsaspekten.

### 7.3.2 *Wohnen in der Wohngruppe*

Auch in unserer externen Wohngruppe sind die Zimmer für die Bewohnende frei und nach eigenem Gusto zu gestalten, einzig ein Pflegebett und ein Nachttisch stehen zur Verfügung. Wir kümmern uns um die Reinigung der Zimmer und allen Räumlichkeiten, gemäss unseres Hygienekonzeptes. Die Räume sind hell und einladend. Die Atmosphäre ist familiär und gemütlich.

Ein kleiner Aussenbereich steht ebenfalls zur Verfügung und auf den drei Loggias können Bewohnende und Besuchende gemütlich sitzen und die Aussicht geniessen. Von einer der Terrassen aus kann man auf die Piazza vor der unterstehenden Bäckerei-Konditorei schauen.

Für die Mitarbeitenden der Hotellerie in der Wohngruppe gelten genau die gleichen Voraussetzungen, Regeln und Ziele wie im AZ Im Wisli.



Wenn es einfach passt.

### *7.3.3 Dienstleistungen*

Der Bereich Hotellerie beinhaltet die Reinigung, die Wäscherei, den Service und den Technischen Dienst an beiden Standorten.

### *7.3.4 Reinigung*

Wir kümmern uns um Sauberkeit und Hygiene in unseren Strukturen. Unsere Mitarbeitenden achten genau darauf, diskret und effizient zu arbeiten und sind sich bewusst, dass die Privatsphäre der Bewohnenden respektiert werden muss. Wir arbeiten gemäss unserem Hygiene-Konzept, welches jährlich aktualisiert wird.

Wir gehen mit Reinigungsmitteln so ökologisch wie möglich um und achten darauf, dass Reinigungsmitteln sicher von Bewohnenden aufbewahrt werden – speziell von Menschen, die an Demenz erkrankt sind.

### *7.3.5 Wäscherei*

Wir kümmern uns um die Haus- und Bewohnerwäsche für beide Strukturen. Wir waschen, bügeln und flicken Bewohner- und Berufskleider der Mitarbeitenden, sowie die ganze Flachwäsche. Indem wir diese Dienstleistungen im Haus anbieten, sind wir schnell, flexibel und können eine hohe Qualität gewährleisten. In der Wohngruppe steht ein kleiner Wäscheraum für Notfälle zur Verfügung. Die Bewohnerkleider werden mit persönlichen Thermo-Etiketten versehen, um Verwechslungen zu vermeiden.

### 7.3.6 Service

Unser Service-Team kümmert sich um eine professionelle und speditive Bedienung unseren Gästen im Restaurant/in der Cafeteria, im Foyer und in den Aussenbereichen. Sie sind Ansprechpersonen für die Bewohnenden und ihren Gästen und sind – für alle Fälle – bestens mit den anderen Bereichen vernetzt (Pflege, Technischer Dienst, Reinigung). Sie werden regelmässig im Erste-Hilfe Bereich geschult. Auch sie haben immer ein offenes Ohr für unsere Bewohnenden und es ist klar, dass sie auch jemandem beim Hinsetzen oder Aufstehen helfen, wenn die Kraft fehlt.

In der Wohngruppe Drei Eichen wird diese Aufgabe von den Mitarbeitenden der Pflege und Betreuung übernommen, teilweise unterstützt durch die Hotellerie-Mitarbeiterin im Dienst.

### 7.3.7 Technischen Dienst/ SIBE

Unser Technischer Dienst kümmert sich um die Instandhaltung der Strukturen, der technischen Anlagen, der Geräte und des Aussenbereichs. Unsere Mitarbeitenden greifen auch unseren Bewohnenden und ihren Angehörigen unter die Arme, wenn es darum geht, etwas im Zimmer zu reparieren oder überhaupt ein Zimmer einzurichten.

Der Technische Dienst sorgt dafür, dass alle Revisionen und Kontrollen gesetzeskonform und regelmässig erledigt werden und sind an Ort und Stelle, um den Aussenbereich auch bei schlechtem Wetter sicher und sauber zu halten, für die Sicherheit von Bewohnenden, Mitarbeitenden und Besucherinnen und Besucher. Die vorgeschriebenen Sicherheitsmassnahmen sind im Sicherheitskonzept festgelegt. Dies wird jährlich auf seine Aktualität und Wirksamkeit kontrolliert und wenn nötig, aktualisiert.

Die Leitung des Technischen Dienstes (TD) ist auch für die Sicherheitsschulungen für alle Mitarbeitenden in beiden Strukturen verantwortlich und arbeitet eng mit dem SIBE der Gemeinde Richterswil zusammen.



Unsere Mitarbeitenden (hier Leiter Technischer Dienst) bringen ihr Wissen und Hobbys mit (Vortrag Falkneri)

## 7.4 Qualität, Sicherheit und Hygiene

Unser Betrieb verfügt über stets aktualisierte Konzepte, denn in diesen Bereichen steigen die Anforderungen von Gesetzen und Behörden ständig.

### 7.4.1 Qualität

Die Abläufe in allen Bereichen werden regelmässig, aber mindestens jährlich, geprüft und aktualisiert bzw. verbessert, um die Effizienz und die Effektivität zu steigern. Ein Qualitätsmanagement im Pflegebereich ist in Bearbeitung. In regelmässigen Abständen finden Zufriedenheitsbefragungen bei Bewohnenden und bei Mitarbeitenden statt. Die daraus resultierenden Erkenntnisse und Verbesserungsmassnahmen werden transparent kommuniziert und umgesetzt.

### 7.4.2 Sicherheit

„Die Sicherheit, Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden, sowie die Sicherheit von Bewohnerinnen und Bewohnern, Gästen, Lieferanten und Besuchern, die sich in unserem Betrieb aufhalten, sind uns ein zentrales Anliegen. »

(Quelle: Sicherheitskonzept)

In Zusammenarbeit mit dem SIBE der Gemeinde Richterswil, ist unser Leiter des Technischen Diensts für die Sicherheit in unseren Strukturen verantwortlich. Die Kadermitglieder sind als BESIBE in ihren Bereichen geschult. Die Kompetenzen und Verantwortungen sind klar definiert und alle Mitarbeitenden entsprechend ihren Aufgaben geschult und informiert.

### 7.4.3 Hygiene

Ein Hygieneplan ist im Hygienekonzept definiert und stets aktualisiert. «Im Hygieneplan sind Handlungsanweisungen zu allen hygienerelevanten Tätigkeiten und Verfahren aufgeführt, beispielsweise zu:

- Personalhygiene und Hygieneschutzmassnahmen
- Hygiene bei Tätigkeiten an Bewohnenden
- Reinigungs- und Desinfektionsmassnahmen

Weiterhin gibt es ausführliche Informationen zu allen wichtigen Infektionskrankheiten und den daraus abzuleitenden Massnahmen. Ein grosser Schwerpunkt liegt dabei auf der Bekämpfung resistenter und multiresistenter Keime, sowie der Bewältigung von Krankheitsausbrüchen (*Pandemie*). »

(Quelle: Hygienekonzept)

Eine grosse Bedeutung wird der Vorbeugung möglicher Infektionsherde geschenkt.

## 7.5 Gastronomie

### 7.5.1 Essen im AZ Im Wisli

Unsere Gastronomie geniesst einen sehr guten Ruf - im Wisli schmeckt's! Der Gastronomie weisen wir eine sehr wichtige Rolle zu. Für unsere Bewohnenden ist das gute Essen sehr wichtig und ein fester Bestandteil einer hohen Lebensqualität.

Wir legen grossen Wert auch auf eine gesunde Ernährung und sind bestens ausgerüstet und kompetent um im Fall von Allergien und Unverträglichkeiten, sowie von unterschiedlichen Spezialkosten korrekt und sicher zu reagieren. Wir kochen mit saisonalen, frischen und hochqualitativen Produkten und Zutaten und achten darauf, lokale Lieferanten bewusst zu berücksichtigen. Wir gehen haushälterisch mit Ressourcen um und achten darauf, Food-Waste auf ein Minimum zu reduzieren. Wir bieten täglich ein reiches Frühstücksbuffet, drei Mittagsmenus, welche zur Auswahl stehen und ein Abendmenu mit zusätzlich mehreren Alternativen. Immer wieder verwöhnt unser Küchenteam die Bewohnenden mit Überraschungen. Mal mit einer feinen Glace-Party, einem Apéro oder was Feines bei einer Veranstaltung der Aktivierung.

### 7.5.2 Essen in der Wohngruppe

In der Wohngruppe ist eine eher kleine Küche vorhanden, so wird das Mittagessen in der Küche des AZ Im Wisli zubereitet und täglich geliefert. Frühstück und Abendessen werden in der Wohngruppe selbst zubereitet.



Herzlichkeit und Humor aus der Küche

### 7.5.3 Qualität

Wir pflegen eine gepflegte, abwechslungsreiche, gesunde und schmackhafte Küche. Wir kochen saisonal und frisch und achten auf die unterschiedlichen Bedürfnisse unserer Kundschaft. Ärztliche Diätverordnungen halten wir strikt ein.

Wir sind vermehrt konfrontiert mit komplexen Ernährungsbedürfnissen; von vegetarisch zu vegan, Diabetiker- und Schonkost, Allergien und Unverträglichkeiten, pürierte Kost und mehr. Unser Team kann sehr schnell und unkompliziert auch auf Veränderungen in letzter Sekunde reagieren.

### 7.5.4 Hygiene

Die Anforderungen des Lebensmittelrechts werden erfüllt. Wir kontrollieren in Selbstverantwortung Lebensmittel und Zutaten, Abläufe, Lager- und Kühlsysteme und Arbeitsschritte und protokollieren die Resultate. Wir führen Stichproben und Analysen durch und arbeiten nach dem System der Gefahrenanalyse und den kritischen Kontrollpunkten (HACCP-System: Hazard Analysis and Critical Control Points). Dabei achten wir akribisch auf Betriebs- und Personalhygiene.

## 7.6 Zentrale Dienste

Mit der Ausgliederung aus der Gemeinde Richterswil und der Gründung der AG per 01.01.2022, haben wir im administrativen Bereich einige Änderungen vornehmen müssen. So gehören die Human Resources und sämtliche Aufgaben im Finanz- und Buchhaltungsbereich neu zur RISA Wisli AG. Das Team der Zentralen Dienste ist so organisiert, dass alle Mitarbeitende eine gewisse Stellvertretung füreinander gewährleisten können.

### 7.6.1 Finanzen

Wir führen unsere Finanzabteilung nach den gesetzlichen Vorgaben und sorgen für Ordnung, Transparenz und Zuverlässigkeit.

Unsere Finanz-Abteilung kümmert sich um Haupt-, Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung und erstellt das monatliche Controlling z. Hd. der Geschäftsführung und des Kaders. Eine jährliche Aufgabe ist auch die SOMED-Statistik und der Halb- und Jahresabschluss, welche für die Geschäftsleitung (GL) und den VR wichtig sind. Unsere Finanzabteilung hält die Liquiditätsplanung unter Kontrolle und bereitet alle Dokumente für die jährliche ordentliche Revision vor, welche nach SWISS GAAP FER erfolgt.

Das AZ Im Wisli ist eine Non-Profit AG, die nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen geführt wird. Die Finanzierung des Heimplatzes und die entsprechend nötigen Schritte für die Organisation dieser Finanzierung sind Aufgabe der Bewohnenden.

Die Verrechnung des Aufenthaltes im AZ Im Wisli und in der Wohngruppe Drei Eichen erfolgt basierend auf drei „Säulen“: Die Taxordnung mit den aktuellen Preisen für Hotellerie und weiteren Dienstleistungen, die Betreuungstaxe und die Pflorgetaxe gemäss der definierten Pflegestufe.

Die Hotellerie-Taxe wird so festgelegt, dass die Kostendeckung des Betriebs gewährleistet ist. Sie wird von VR und GR (Gemeinderat) kontrolliert und genehmigt. Die Normkosten für die Pflege werden vom Kt. Zürich festgelegt. Die Beträge der Aufteilungen für die Pflegekosten werden vom Bund verordnet. Sollten Lücken in der Finanzierung entstehen, werden diese von der Öffentlichen Hand übernommen.

### 7.6.2 Human Resources

Der Stellenplan muss bestimmten Regeln der kantonalen Gesundheitsdirektion entsprechen, damit der Betrieb qualitativ und quantitativ gute Leistungen erbringen kann. Die Einhaltung dieser Regeln wird vom Bezirksrat genau überprüft. Diese sorgen speziell im Pflegebereich dafür, dass eine hohe Qualität erreicht bzw. beibehalten werden kann. So zum Beispiel die definierte Aufteilung zwischen Dipl. Pflegepersonal und Pflegehilfen oder der Anteil von tertiär Dipl. Pflegefachpersonen unter den Diplomierten. Auf der anderen Seite ist der Verwaltungsrat für die Definition des Stellenplans und für die Personalpolitik zuständig.

Wir tragen Sorge zu unseren Mitarbeitenden und sind ein fairer Arbeitgeber in der Gemeinde Richterswil. Dazu gehört nicht nur eine faire Entlohnung und gute Sozial- und Versicherungsleistungen, sondern auch ein Ambiente, welches von gegenseitigen Wertschätzung und Anerkennung geprägt ist. In der HR-Abteilung sorgen wir uns darum, dass alles Administrative korrekt und termingerecht erledigt wird und dass alle Mitarbeitende kompetente und hilfsbereite Ansprechpersonen zur Verfügung haben. Wir legen Wert auf Aus- und Weiterbildungen. Diese unterstützen wir im Rahmen unserer finanziellen und organisatorischen Möglichkeiten und freuen uns, wenn Mitarbeitende sich im fachlichen sowie sozialen Bereich ihre Kompetenzen verbessern möchten.

### 7.6.3 Administration/Réception

Unsere Administration/Réception ist das Herz des Hauses. In dieser Funktion als Drehscheibe, kümmern wir uns um alle Anliegen, Fragen und Wünsche unserer Bewohnenden. Auch für Mitarbeitende, Besuchende und Lieferanten sind wir die Anlaufstelle. Wir sind bestens mit allen Bereichen des Hauses und mit der Wohngruppe Drei Eichen vernetzt. Auch pflegen wir enge Kontakte mit der Gemeinde und mit den relevanten kantonalen Behörden.

### 7.6.4 IT

Dank einer Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Richterswil, können wir den IT Bereich quasi dort outsourcen. Doch unsere Administration behält die Rolle eines „Super-Users“ und ist erste Anlaufstelle für Fragen und Probleme. Wenn diese intern nicht gelöst werden können, fungiert sie als Hauptansprechperson mit den Spezialisten der Gemeinde.

## 8 Dienstleistungen

### 8.1.1 Seelsorge

Unsere Strukturen sind für alle Menschen offen, unabhängig von ihrem Glauben.

Im AZ Im Wisli und in der Wohngruppe Drei Eichen sind Vertreter der katholischen und reformierten Kirche regelmässig für Gottesdienste im Haus. Unsere Bewohnende bestimmen ob und wann sie sich persönliche Seelsorge wünschen und wir ermöglichen ihnen dies. Die Zusammenarbeit mit den Kirchen ist gut und offen. Selbstverständlich sind Vertreter von anderen Religionen herzlich willkommen, sollte jemand einem anderen Glauben zugehörig sein. Auch in Palliativ- oder Terminalphasen ist die Seelsorge den Menschen oft sehr wichtig und wir garantieren, dass dieser Wunsch erfüllt wird.

### 8.1.2 Coiffeuse

Auch im Alter ist ein gepflegtes Aussehen wichtig für unsere männlichen und weiblichen Bewohnenden. Sie schätzen es sehr wenn die Haare schön sind. Unsere Coiffeusen sind nicht nur Profis im Waschen, Legen, Föhnen, Schneiden, Färben und Locken zaubern, sie wissen genau wie sie unsere Bewohnende mit Zeit, Aufmerksamkeit und schönen Gesprächen verwöhnen können. Diese Zuneigung wird sehr geschätzt. Die Leistungen der Coiffeusen werden den Bewohnenden in Rechnung gestellt oder direkt bar bezahlt.

Auch in der Wohngruppe müssen unsere Bewohnende nicht auf ein gepflegtes Aussehen verzichten. Regelmässig kommt auch dort eine Coiffeuse hin und bietet die gleiche Dienstleistungen wie im AZ Im Wisli an.

### 8.1.3 Podologie

Die Fusspflege ist speziell im Alter sehr wichtig, wohnen doch auch mehrere Menschen bei uns die an Diabetes leiden. Deswegen haben wir uns bewusst entschieden, eine Eidg. Dipl. medizinische Podologin an die Füsse unserer Bewohnenden zu lassen. Sie bietet auch auf Wunsch eine entspannende Manicure an. Unser Pflorgeteam arbeitet mit ihr zusammen, denn für schöne und gepflegte Füsse müssen Sicherheit und Hygiene gewährleistet sein. Auch ihre Dienstleistungen werden den Bewohnenden in Rechnung gestellt oder sie bezahlen diese direkt.

## 9 Unsere Partner

### 9.1.1 Gemeinde Richterswil

Die Gemeinde Richterswil ist alleinige Aktionärin der RISA Wisli AG, im VR-Präsidium sitzt die Person welche im Gemeinderat die Leitung des Ressort Gesellschaft hat. Und das AZ Im Wisli erfüllt die Anforderungen der Gemeinde betreffend die Pflege und Betreuung der alten und alternden Bewohnenden. Doch die Gemeinde ist auch unser Partner in anderen Bereichen, wie z.B. IT, SIBE, Sozialbereich, usw. Natürlich ist die Zusammenarbeit zwischen uns und die Gemeinde sehr eng, intensiv und transparent.



Die Feuerwehr im Wisli

### 9.1.2 Behörden und Instanzen

Wir unterstehen den regelmässigen Visitationen des Bezirksrats Horgen (im 2-Jahres-Rhythmus) und der Meldepflicht für ausserordentliche Geschehnisse. Die Zusammenarbeit ist offen, transparent, ehrlich und konstruktiv. Mit der KESB im Bezirk Horgen pflegen wir auch gute Kontakte und schätzen die Zusammenarbeit, welche effizient, schnell und respektvoll läuft.

### 9.1.3 Freiwillige Helferinnen und Helfer

Ohne unsere engagierten freiwilligen Helferinnen und Helfer könnten wir unseren Bewohnenden einiges nicht anbieten. Sie sind uns eine grosse Stütze bei Gruppenaktivitäten, Einzelbetreuungen, Begleitungsdienste und sogar bei der Palliativ-Pflege, wo eine kleine Gruppe speziell für die Begleitung von Menschen in ihrer letzten Lebensphase geschult ist.

Unsere freiwilligen Helferinnen und Helfer bringen aber auch die Welt des Dorfes ins AZ Im Wisli oder in die Wohngruppe Drei Eichen, so bleiben unsere Bewohnenden bestens informiert, schlussendlich kennt man sich in der Gemeinde.



Die Modell-Eisenbahn und Teilnehmer des «Männer-Clubs». Mit viel Liebe zum Detail von unseren freiwilligen Helfern gestaltet.



Ein Ausflug an den Flughafen Kloten. Nur möglich dank unseren freiwilligen Helferinnen und Helfer

#### 9.1.4 Zusammenarbeit mit den Kirchen

Das AZ Im Wisli ist ein konfessions-neutrales Zentrum. Die Zusammenarbeit mit den religiösen Instanzen ist von den Bedürfnissen unseren Bewohnenden bestimmt, welche individuell gelebt werden.

#### 9.1.5 Zivildienst im Wisli

Wir freuen uns sehr, dass wir ein Zivildienst-Betrieb sein dürfen. Die Einsätze der Zivildienstleistenden sind für uns eine schöne Unterstützung und unsere Bewohnenden schätzen den Enthusiasmus, den Fleiss und die ungezwungene und doch respektvolle Art dieser jungen Männer. Unsere «Zivis» sind hauptsächlich in der Aktivierung tätig und werden nach und nach geschult und begleitet in die Welt der Senioren. Es ist uns sehr wichtig, dass sie sich richtig verhalten können, auch in unvorhergesehenen Situationen. Natürlich entsprechen ihre Aufgaben immer ihrem Wissensstand und ihre Erfahrungen denn wir wollen niemanden überfordern – auch zur Sicherheit von unseren Bewohnenden. Je nach Bedarf setzen wir sie aber auch im Technischen Dienst ein, z.B. bei Arbeiten im Aussenbereich, nachdem sie vorgängig instruiert wurden.

## 10 Abschluss

Unser Betriebskonzept ist ein dynamisches Dokument, welches die Entwicklung unseren Strukturen wiedergibt. Die Herausforderungen in der stationären Pflege wachsen ständig und wir versuchen, diese Änderungen im Voraus zu erkennen und einen Schritt voraus zu sein. So lernen wir auch aus unseren Fehlern und verbessern uns, um unseren Bewohnenden die bestmögliche Lebensqualität anzubieten. Das Betriebskonzept wird jährlich ergänzt, überarbeitet und angepasst- je nach Bedarf.

Aktualisiert August 2021, CR