

# Ausgezeichnete Heime

Für eine hohe Lebensqualität



„Aufgaben der Altersarbeit sind anspruchsvolle, hohe Qualifikation und hohes Engagement erfordernde Tätigkeiten. Altersarbeit muss deshalb mehr Anerkennung verdienen und gesellschaftlich aufgewertet werden. Die gesellschaftliche Beurteilung ist gegenwärtig noch anders.“

(René Künzli)

## **IMPRESSUM**

Herausgeber: terzStiftung, Seestrasse 112, CH-8267 Berlingen

Redaktion Heimbroschüre: René Künzli, Stefan T. Kroll, Dr. Thomas Meyer, Julia Nuss, David Fuchs

Autoren: René Künzli, Dr. Thomas Meyer, Julia Nuss, David Fuchs

Layout und Gestaltung: Manaka - Design und Werbung, Biberach

Druck: Flyeralarm GmbH

Auflage: 10.000

Berlingen, 2018

Bildnachweis: Titelbild, S. 6, S. 10 iStockphoto.com, S. 12, S. 15, S. 21-37 zvg.

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	02
Liebe und Sexualität im Alter – (k)ein Thema?!	04
Subjektive Qualität in Heimen messen	13
Bedürfnisse ändern sich	17
Prozessbeschreibung	19
Ausgezeichnete Heime	20
Schlussbemerkung	40

# Vorwort

## LIEBE LESERINNEN UND LESER

Qualitäts-Ausweise für Heime liegen Aussenstehenden meistens nicht vor, und Preis- Leistungsvergleiche zwischen den Heimen sind äusserst schwierig. Zu unterschiedlich sind die Finanzierungsmodelle bei privaten und öffentlich-rechtlichen Heimen. Das alles erschwert eine Heimauswahl.

Aus diesem Grund hat die terzStiftung das Webportal [www.ausgezeichnete-heime.ch](http://www.ausgezeichnete-heime.ch) geschaffen, auf dem sich die Heime vorstellen können. Potentielle künftige Bewohnende haben die Möglichkeit, sich über das Portal zu informieren und finden Antworten auf wichtige Fragen wie die, auf welche Faktoren bei der Heimauswahl geachtet werden sollte, woran bei einem Einzug in ein Heim zu denken ist und an welche Behörde man sich bei finanziellem Engpass wenden kann. Darüber hinaus können sie sich auch über die Qualitätsergebnisse der von der terzStiftung überprüften Heime informieren. Wir freuen uns, wenn Sie unser Webportal besuchen!

In dieser Broschüre geben wir Ihnen eine Übersicht darüber, welche Heime sich schon durch die terzStiftung haben überprüfen lassen, wo wir Zufriedenheits-Umfragen ausgeführt haben, welche Betriebe sich gerade im Befragungs-Prozess befinden und welche Heime über eine aktuelle Auszeichnung verfügen. Wir stellen Ihnen vor, warum es uns wichtig ist, dass wir uns für dieses Thema engagieren, mit welchen Wertvorstellungen und Methoden wir das tun und wie wir diese kontinuierlich an die sich verändernden Bedürfnisse anpassen.

Auf Letzteres werden wir anlässlich unserer Befragungen in den Heimen durch Bewohnende, Mitarbeitende, aber auch Angehörige aufmerksam. Sie zeigen uns Ergänzungs- und Verbesserungsmöglichkeiten unserer Befragungen auf, die wir fortlaufend aufnehmen. Die Lebensqualität der Bewohnenden und Mitarbeitenden steht bei unseren Umfragen immer im Zentrum.

Ein Betrieb, der sich an hohen ethischen Werten und Qualitätsnormen orientiert und seinen Bewohnenden hohe Lebensqualität bietet, ist auch für die Mitarbeitenden attraktiv. Wer dem Slogan «Erfolg durch Werte» zustimmen kann, ist bei uns an der richtigen Adresse. Dadurch erkennt man den hohen Stellenwert und die starke Zustimmung, die unsere Umfragen bei den Betroffenen haben.

In dieser Broschüre greifen wir auch ein (Tabu-) Thema auf. Frau Simone Dudle, dipl. Sexologin (Master of Arts), Sexualtherapeutin und Sexualpädagogin, beleuchtet das Thema «Veränderte Liebe und Sexualität im Alter» im Allgemeinen und für das Leben im Heim. Wie respektvoll, offen und unterstützend gehen wir mit den Bedürfnissen nach Zärtlichkeit, Liebe, Berührung und Sexualität im Heim um? Das ist für die terzStiftung ein wichtiger Qualitätsaspekt. Bisher waren «Liebe und veränderte Sexualität im Alter» kein Gegenstand unserer Befragungen. Das ist ein Versäumnis. Wir werden das künftig bei unseren Umfragen aufnehmen.

Und nicht zuletzt ist es uns wichtig, Ihnen unsere Teammitglieder vorzustellen, die bei unseren Umfragen involviert sind. Aus der Darstellung wird auch der Prozess deutlich, der nötig ist, um eine Zufriedenheitsbefragung zum Erfolg zu führen.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.  
Mit freundlichen Grüssen



René Künzli  
Präsident der terzStiftung

# Liebe und Sexualität im Alter – (k)ein Thema?!

*„Mir kommt es so vor, als müsste man in einigen Altersinstitutionen die Sinnlichkeit beim Haupteingang abgeben. Ab da bist du kein Mann/keine Frau mehr, sondern nur noch ein Neutrum, das keine sinnlichen, zärtlichen, erotischen Bedürfnisse mehr hat oder haben darf. Das macht mir Angst, denn ich bin und bleibe doch eine Frau, die gern Frau ist, egal wie alt ich bin und wo ich meinen Lebensabend verbringe.“*

Der Wunsch nach liebevoller Berührung, die Freude an der Sinnlichkeit und die Lust auf sexuelle Aktivität kennen keine Altersgrenze. Liebe und Sexualität ist keine Frage des Alters, wohl aber eine Frage, wie unsere Gesellschaft und Altersinstitutionen mit dem Thema Sexualität im Alter umgehen.

## **SEXUELLE GESUNDHEIT ALS LEBENSQUALITÄT**

Sexualität in einem breiter gefassten Verständnis, das über den rein funktionalen Geschlechtsakt hinausgeht, ist Quelle von Sinnlichkeit, Lust, Erregung, Genuss und Lebensfreude. Sie verursacht aber auch Konflikte, Enttäuschungen, Trauer und Schmerz. Über das Zusammenspiel von körperlicher Funktion, Wahrnehmung von Sinneseindrücken, Emotion und Beziehungsgestaltung bringt sie den Menschen in direkten Kontakt mit Lebendigkeit und der eigenen Identität. Sie ist ein zentraler Ausdruck des Menschseins und wird von der Weltgesundheitsorganisation WHO als Grundrecht definiert. Damit gemeint ist das Recht, Sexualität als wichtigen Zugang zu positivem Körpererleben nutzen und sich dabei entfalten zu können. Positives sexuelles Erleben hat Auswirkungen auf den Gesundheitszustand allgemein. So beeinflusst sexuelle Gesundheit unter anderem das Hormon- und Immunsystem, kann den Medikamentenbedarf reduzieren und wirkt sich positiv auf die Stimmung aus.

Sexualität hat viele Seiten und ihre Ausdrucksformen variieren je nach soziokulturellem Kontext, der eigenen Persönlichkeit, den lebensgeschichtlichen Erfahrungen, der Qualität der Partnerschaft und der aktuellen Lebenssituationen. Das heisst: Sexualität ist individuelles Erleben, das sich lebenslang verändert und entwickelt und ist ein Teil von Lebensqualität.

## **EIN DOPPELTES GESELLSCHAFTLICHES TABU**

Wie das ganze Dasein als Mensch unterliegt auch die Sexualität permanenten Veränderungen. Lebensereignisse wie zum Beispiel der natürliche Alterungsprozess, Operationen oder Krankheiten erfordern immer wieder neue körperliche und oder psychische Anpassungsprozesse. Damit die individuelle Sexualität stimmig im Hier und Jetzt erlebt werden kann, sind in Zeiten der Veränderung persönliche Entwicklungs- und Lernschritte notwendig.

Tagtäglich wird jedoch Männern und Frauen ein äusseres Bild von Sexualität vor Augen geführt, in dem Vitalität, Jugendlichkeit, Schönheit und körperliche Unversehrtheit, Kraft, Leidenschaft, Gesundheit, hohe genitale Erregung und grosse Affektstürme eine zentrale Rolle spielen. Der sehr prägende gesellschaftliche Fokus liegt damit auf einem jungen Konzept von Sexualität.

In diesem Idealbild von jugendlicher Sexualität und Leistungsfähigkeit haben das Alter und damit verbundene Veränderungsprozesse oftmals keinen Platz. Sexualität in Verbindung mit Alter wird so zu einem doppelten Tabu in unserer Gesellschaft, wird verschwiegen oder nicht ernst genommen. Thematisiert wird lediglich das Nachlassen von körperlichen Sexualfunktionen, was vor allem die pharmazeutische Industrie freut. Wenn überhaupt, dann wird Sexualität im Alter häufig aus dieser medizinischen Perspektive betrachtet und mit Schwierigkeiten und Problemen assoziiert.

Das subjektive sexuelle Erleben als Mann und Frau in seiner Gesamtheit wird kaum thematisiert. Als sexuelle, lustvolle Individuen in Veränderungsprozessen werden ältere Männer und Frauen dabei kaum anerkannt und wahrgenommen; es fehlt ein Bewusstsein für Sinnlichkeit im Alter.

## SEXUALITÄT IM ALTER

Nicht nur körperliche Veränderungsprozesse, gesundheitliche Beeinträchtigungen und die aktuelle Partnersituation beeinflussen die Sexualität im Alter. Einfluss hat auch die lebensgeschichtliche Bedeutung der Sexualität und ein aktiver Lebensstil, da sie ein Teil der Persönlichkeit ist. Spielt Sexualität in jungen Jahren eine wichtige Rolle, ist das sexuelle Interesse auch in der zweiten Lebenshälfte grösser als bei Menschen, die ihr in jungen Jahren nur eine geringe Bedeutung zugemessen haben.

Dennoch: der Wunsch nach Geborgenheit, nach wertschätzender Berührung, nach Anerkennung als Mann und Frau bleibt ein Leben lang, auch wenn tendenziell die drängende sexuelle Lust der Sehnsucht nach Nähe und Zärtlichkeit weicht. Und wie bei jüngeren Menschen auch, bleibt das Erleben von befriedigender Sexualität ein wichtiger Aspekt des körperlichen und psychischen Wohlbefindens. Der Mensch ist ein sexuelles Wesen von der Geburt bis zum letzten Tag.

*„Als ich ein junger Mann war, da habe ich Sexualität einfach gelebt, war im Autopilot. Jetzt, wo ich älter werde und körperlich nicht alles mehr so reibungslos läuft, muss ich meine Sexualität als Mann neu definieren und auch andere Wege der Lust entdecken. Der Körper ist alt, die Lust und Freude ist jung geblieben.“*





Übergänge von einer Lebensphase in eine andere erfordern Zufriedenheit mit dem eigenen Mann- oder Frausein, die Möglichkeit, Ressourcen zu mobilisieren, Selbstliebe und eine aktive Auseinandersetzung mit den unvermeidlichen Veränderungen und möglichen Verlusten des jeweiligen Lebensabschnitts. In der westlichen Kultur fehlen angemessene Rituale und adäquate Begleitung für Übergänge in fortgeschrittenen Lebensphasen. Auch der Gang in eine professionelle Sexualberatung wird, vielleicht auch aus Scham, noch viel zu selten genutzt. Dabei könnte gerade in Gesprächen der Frage nachgegangen werden, wie sexueller Genuss in diesem Lebensabschnitt individuell und stimmig unterstützt und gelebt werden kann.

*„Ich bin froh, habe ich den Mut gehabt, Sexualberatung in Anspruch zu nehmen. Ich verstehe mich selber und meinen älter werdenden Körper nun besser. Das hilft mir, diese Lebensphase mit meinem neuen Partner besser und unverkrampft zu genießen.“*

In Beratungssettings zeigen sich dabei geschlechtsspezifische Themen zum sexuellen Erleben: während sich Frauen Gedanken rund um ihre Attraktivität und körperliche Schönheit machen, beschäftigt Männer die Erektionsfähigkeit und die körperliche Leistungsfähigkeit. Männer definieren sich häufig über die Standhaftigkeit des Penis und den Koitusvollzug und beziehen daraus ihren Selbstwert. Dieser Zugang zur Sexualität ist intrusiv, also nach aussen gerichtet und funktionsbestimmt. Frauen orientieren sich häufig am Gefühl des «Begehrt-und Geliebtseins». Dieser Zugang ist rezeptiv, aufnehmend. Die emotionale Qualität steht dabei im Zentrum.

Dies ist jedoch keine Besonderheit von älteren Menschen, sondern ein geschlechtstypischer Unterschied. Trotz unterschiedlicher Zugänge in die Sexualität wollen beide, Männer und Frauen, ein Leben lang in ihrer Männlichkeit bzw. Weiblichkeit gesehen, gehört, berührt und verstanden werden.

Eine Folge des alternden Körpers ist, dass er mehr Stimulation und mehr Zeit braucht, um Sinneseindrücke zu verarbeiten. Die Qualität der Beziehung und der Berührungen zu sich selbst und mit einem Gegenüber werden wichtiger, Äusserlichkeiten und Leistungsdenken treten in den Hintergrund. Das heisst demnach auch, dass ein erweitertes Verständnis von partnerbezogener Sexualität geschaffen werden muss, in die auch Selbstbefriedigung als normale Form, Sexualität zu leben, einbezogen wird. Dies gerade auch angesichts der Tatsache, dass viele ältere Menschen ohne Partner/Partnerin leben.

Offenheit gegenüber dem eigenen aktuellen Alter, Verabschiedung von Leistungsdenken und gesellschaftlichen Idealen, Flexibilität, Gesprächs- und Lernbereitschaft sind wichtige Voraussetzungen für genussvolle Sexualität und sexuelle Zufriedenheit, sowohl in jüngeren, wie auch in reiferen Jahren.

## **(K)EIN THEMA IN INSTITUTIONEN**

*„Als ich längere Zeit in einer Institution betreut werden musste, ging es mir psychisch und physisch immer schlechter. Ich bekam viele Medikamente, gegen Schmerzen, gegen die depressiven Verstimmungen. Keiner fragte mich nach dem Grund meines schlimmen Gesundheitszustandes. Dabei wäre für mich die beste Medizin Liebe und die Sexualität mit einem Mann gewesen. Das hätte auch viel Geld gespart. Aber ich habe mich nicht getraut und geschämt, mich dem Arzt und dem Pflegepersonal anzuvertrauen. Die denken doch dann, diese alte Frau ist verrückt mit ihren Bedürfnissen.“*

Es ist nach wie vor keine Selbstverständlichkeit, dass Institutionen Sexualität im Alter ernst nehmen und sich mit der Thematik offen, prozess- und lösungsorientiert auseinandersetzen. Nur zu oft wird Sexualität in Institutionen noch totgeschwiegen, versinkt unter moralischen Vorstellungen und Tabus oder findet im durchstrukturierten Pflegealltag und bei fehlender Intimitäts- und Privatsphäre keinen Platz. Der individuellen Sexualität von Bewohnern und Bewohnerinnen wird aus Hilflosigkeit, Scham und Zeitdruck mit inadäquaten Interventionen begegnet. Für Pflegenden kann die Thematik auch Schuldgefühle und Ekel auslösen und zu einer herausfordernden Aufgabe zwischen persönlicher Abgrenzung und professioneller Pflege werden.

*„Gewisse Situationen verunsichern mich als junge Pflegekraft. Ich weiss zum Beispiel nicht, wie ich auf Sprüche von älteren Herren reagieren soll. Einerseits kann ich das ja verstehen, andererseits muss ich hier meinen Job machen. Das ist für beide Seiten unangenehm und unbefriedigend.“*

Zudem getrauen sich Bewohner und Bewohnerinnen oft nicht, über ihre sexuellen Bedürfnisse zu sprechen oder diese anzubringen. Aggressionen und Übergriffe von Seiten der Männer, Rückzug und Depressionen der Frauen sind häufig die Folgen. Vielfach sind unangebrachte sexuelle Äusserungen und Handlungen als Hilferuf zu verstehen, da keine Möglichkeit besteht, dem sexuellen Erleben in seiner individuellen intrusiven oder rezeptiven Form in Privatsphäre Ausdruck zu geben.

Institutionen brauchen ein Konzept, das den Umgang mit der Sexualität festhält. Dabei werden die Grenzen des Personals ebenso wie die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner einbezogen und respektiert. Mitarbeitende in Alters- und Pflegeinstitutionen brauchen regelmässige prozessorientierte Schulungen, welche unter anderem sexologisches Wissen rund um Sexualität im Alter vermitteln. Supervisionen und Interventionen geben Zeit, eigene Vorstellungen, Wertehaltungen und ethische Grundsätze zu überdenken. Sich selber und die eigenen Grenzen zu kennen, ist die beste Voraussetzung, um in herausfordernden Pflegesituationen rund um Nähe und Distanz professionell handeln zu können. Sich an einem gemeinsamen Leitfaden orientieren zu können, gibt Sicherheit im hektischen Berufsalltag: Mitarbeitende wissen, wie sie sich in einer bestimmten Situation verhalten müssen, im Team kann darüber geredet werden. Gegenseitige Unterstützung enttabuisiert die Situation und lässt sie einordnen.

Ein gelungenes Sexualekonzept trägt sowohl den Pflegenden in ihrem Berufsalltag wie auch dem sexuellen Erleben der Frauen und Männer in diesen Institutionen Rechnung.



## **UNTERSTÜTZUNG VON SEXUELLER GESUNDHEIT IN ALTERSINSTITUTIONEN**

Erfreulich ist, dass immer mehr Institutionen ein Bewusstsein für die Thematik entwickeln und bemüht sind, Bedingungen zu schaffen, in denen sinnliche Bedürfnisse im Alter willkommen sind und sexuelle Gesundheit gefördert wird.

Dies beginnt bereits beim Eintrittsgespräch, bei dem die sexuelle Biografie miteinbezogen wird und als Realität anerkannt wird. In der Anamnese wird sorgfältig nach dem Stellenwert in jüngeren Jahren gefragt und dieser evaluiert, um sinnlichen Bedürfnissen des Bewohners/der Bewohnerin im Heimalltag möglichst gerecht werden zu können.

In der Pflege bekommen Männer und Frauen Gelegenheit und vor allem Zeit, sich schön zu machen und wenn möglich, ihre Kleidung selber auszuwählen. Ein grosser Spiegel ermöglicht das Sehen und Betrachten des ganzen Körpers. Sie werden angeregt, sich selber sanft zu waschen, damit den eigenen Berührungen in der Nacktheit nachgespürt werden kann. Das schafft Momente der Intimität mit sich selber und stärkt das Gefühl: Das bin ich in meinem reifen weiblichen oder männlichen Körper, in dem ich zu Hause bin und mich wohlfühlen darf.

Betagte Menschen erleben dabei, dass sie selbstbestimmt auf lustvolle Wahrnehmung und Wohlbefinden Einfluss nehmen können. Der Körper ist dann nicht mehr einzig Quelle von Beeinträchtigungen und Krankheit.

Kontakte unter den Bewohnern und Bewohnerinnen werden unterstützt und angeregt. So sind zum Beispiel gegenseitige, ungestörte Besuche auf den Zimmern möglich, ohne hochnotpeinliche Prüfung. Abschliessbare Zimmer oder ein besonderer Raum für Zweisamkeit bieten die nötige Privat- und Intimsphäre. Für sinnliches Erleben braucht es Zeit und Ruhe. Und über die Form, wie Liebe und Sexualität im hohen Lebensalter gelebt wird, entscheiden alleine die Betroffenen.

In einem sinnlichen Umfeld findet Sexualität eher statt. Eine ästhetische Umgebung und eine Kultur der Komplimente hat eine positive Wirkung auf das Wohlbefinden und das Verhalten der Frauen und Männer. So können zum Beispiel Blumen, duftende Seifen oder Öle, leise Musik, flauschige Decken, eigene Bettwäsche, Komplimente zur äusseren Erscheinung als reifer Mann /reife Frau, ein Filmabend mit anschliessender Diskussion die Sinne und Erinnerungen wecken und beleben: Das fördert den Kontakt zu sich selber und dem Gegenüber.

Dies alles setzt aber voraus, dass sich Institutionen nicht an einem Defizitmodell orientieren und gegenseitige Beziehungen und sexuelle Ausdrucksformen im Alter misstrauisch betrachten. Es braucht die Sichtweise, dass Sexualität im Alter individuell, vielfältig und «normal» ist, glücklich macht und den Pflegeaufwand vermindern kann. Es ist Zeit für einen Wandel.

### **ERFOLGSFAKTOREN FÜR SEXUELLE ZUFRIEDENHEIT IN ALTERSINSTITUTIONEN:**

- Gelebtes Sexualkonzept
- Weiterbildungen für Mitarbeitende
- Enttabuisierte Kommunikation
- Sinnlich anregende Impulse für die Bewohnerinnen und Bewohner
- Einfühlsame Pflege
- Berücksichtigung der individuellen sexuellen Biografien mit Sehnsüchten und Bedürfnissen
- Möglichkeit von lustvollem Erleben in Privat- und Intimsphäre

## ZUM NACHDENKEN UND REFLEKTIEREN:

- Beenden Sie den folgenden Satz: „Erotik und Sexualität im Alter ist für mich...“
- Welchen Stellenwert hat Sexualität und Liebe in Ihrem jetzigen Leben?
- Was ist Ihnen zum heutigen Zeitpunkt in Bezug auf Sexualität, Sinnlichkeit, Liebe so wichtig, dass Sie es unbedingt bewahren wollen?
- Wenn Sie an Ihre Sexualität im Alter denken, welche Wünsche haben Sie an betreuende Bezugspersonen zum heutigen Zeitpunkt?

## DIE AUTORIN



### Simone Dudle

ist dipl. Sexologin (Master of Arts), Sexualtherapeutin und Sexualpädagogin mit eigener Praxis in St. Gallen.

St. Jakob-Strasse 38  
9000 St. Gallen  
Telefon 079 760 08 41  
[www.simonedudle.ch](http://www.simonedudle.ch)  
[sd@simonedudle.ch](mailto:sd@simonedudle.ch)

Simone Dudle arbeitet auf dem Gebiet der Sexologie, gibt Schulungen und Weiterbildungskurse und ist als Sexualtherapeutin tätig.

Dabei begleitet sie Männer, Frauen und Paare in verschiedenen Lebenssituationen und jeden Alters auf dem Weg hin zu einer stimmigen und genussvollen Sexualität im Jetzt. Als freischaffende Dozentin und Referentin beleuchtet sie Fragen rund um «Sexuelle Gesundheit». Die aufgeführten Zitate stammen aus Gesprächen in der Sexualtherapie mit älteren Menschen und aus Weiterbildungen für Pflegendе.

Simone Dudle ist 1973 geboren und lebt mit ihrem Mann und ihren zwei Kindern im Rheintal.

# Subjektive Qualität in Heimen messen

Wer kann die Qualität im Heim authentischer und besser bewerten als jene Menschen, die im Heim wohnen oder arbeiten?

## **MENSCHENWÜRDE: DIE TERZSTIFTUNG BEZIEHT POSITION**

Wir sind gegen Tendenzen, die eine differenzierte Einstufung auf Auslegung der Menschenwürde propagieren, die je nach körperlichen oder geistigen Einschränkungen besser oder auch schlechter ausfallen können. Für uns ist Menschenwürde unteilbar und daher auch nicht in Prozentzahlen einzustufen. Allen Menschen steht das uneingeschränkte, fundamentale, in der Verfassung verankerte Recht auf Leben, Würde und Achtung zu.

Richard von Weizsäcker sagt zur Menschenwürde: *„Geborgenheit stellt sich ein, wo der Mensch sich angenommen und in seiner Würde geachtet weiss. Sie verlangt aber auch nach Mitbeteiligung in einem überschaubaren und verständlichen Raum.“*

Das trifft auch in besonderem Masse bei erkrankten Menschen zu. Die gesellschaftsethische Qualität ist daran zu messen, wie mit älteren, behinderten, kranken und am Rande stehenden Menschen umgegangen wird. Für die Terzstiftung gibt es diesbezüglich keinen Spielraum für Kompromisse.

## **UNSER OBERSTES ZIEL**

Wir sprechen Menschen an, die ihre dritte und vierte Lebensphase würdevoll leben und gestalten wollen. Sie möchten Sicherheit vor den Unbilden des Alltags und mit Menschen zusammen sein, die sie verstehen. Ebenfalls erwarten sie soziale Integration. Bei allen auf ihre persönlichen Ressourcen ausgerichteten Dienstleistungen wünschen sie möglichst viel Selbständigkeit und hohe Autonomie. Sie möchten nicht bevormundet werden. Für diese Wünsche gibt es eine angemessene Bezeichnung: «Lebensqualität». Dabei betrifft die Lebensqualität nicht nur das Leben im Heim, sondern auch die Pflege des lebenslangen Beziehungsnetzes mit den Angehörigen und Freunden.

## **LEBENSQUALITÄT ALS MASSSTAB**

Auf die Lebensqualität der Bewohnenden muss die Arbeit in den Heimen ausgerichtet sein. Lebensqualität ist der Massstab – für die Mitglieder der Leitungsteams sowie für alle Mitarbeitenden. Qualität ist das, was die Bedürfnisse der Bewohnenden und ihrer Angehörigen befriedigt.

## **IST QUALITÄT TEUER?**

Alle vorgenannten Bezeichnungen treffen sowohl für ein Billiggut, als auch für ein Spitzenprodukt zu. Es ist also falsch, unter Qualität automatisch «Luxus» oder «teuer» zu verstehen. Denn Bewohnende messen jedes Preisniveau am von ihnen erwarteten Nutzen. Ferner ist zu beachten, dass Qualität nicht mit Perfektion verwechselt werden darf. Achtung vor Überqualität, sprich Qualität, die vom Kunden nicht erwartet oder gewünscht wird!

## **WORIN LIEGT DER NUTZEN EINES GUTEN QUALITÄTSMANAGEMENTS?**

Folgende Vorteile, die sich nicht immer exakt in Geld messen lassen, dürfen erwartet werden:

- Zufriedene Kunden sind der beste und günstigste aktive Werbeträger.
- Klar strukturierte Arbeitsabläufe helfen Fehler zu vermeiden.
- Fehler kosten mehr als ihre Verhütung.
- Weniger Fehler senken die Kosten, erhöhen die Kundenzufriedenheit und die Produktivität.
- In einem produktiven, fortschrittlichen und erfolgreichen Betrieb arbeiten die Mitarbeitenden motiviert und erbringen dadurch bessere und grössere Leistungen für die Bewohnenden.
- Betriebe, die Spitzenleistungen erbringen und das auch nach aussen dokumentieren, ziehen Spitzenkräfte als neue Mitarbeitende an.
- Glückliche Mitarbeitende kündigen weniger und haben seltener Fehlzeiten.
- Ein von einer neutralen Institution überreichtes Qualitätszertifikat schafft Vertrauen und verbessert die Wettbewerbschancen für neue Bewohnende und ganz besonders auch bei der Mitarbeiterrekrutierung erheblich.



## WARUM SETZT DIE TERZSTIFTUNG AUF BEFRAGUNGEN?



*APH Fahr, St. Margrethen: v.l. Dr. Thomas Meyer, Leitung Heim Martina Künzler, Leiter Pflege und Betreuung Alexander Raggl*

Wir stehen für Lebensqualität und dies ganz besonders auch im Alter. Deshalb setzen wir uns mit Nachdruck für ein hohes Qualitätsbewusstsein, auch in Alters- und Pflegeheimen ein. Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Verlässlichkeit, Offenheit und Empathie sind Schlüsselfaktoren, die Vertrauen wachsen lassen und den nachhaltigen Unternehmenserfolg möglich machen.

Der heutige Trend liegt stark auf mess- und quantifizierbaren Qualitätsfaktoren. Doch wie kann Wohlbefinden, Freundlichkeit, Empathie, Hilfsbereitschaft, Wertschätzung anders gemessen werden, als über das direkte Gespräch oder Befragungen?

In der Altersarbeit stellen wir zunehmend fest, dass über, statt mit den älteren Menschen gesprochen wird. Das finden wir inakzeptabel. Mit einer Befragung wollen wir die Meinung der Zielgruppe direkt erfahren. Ältere Menschen können sehr wohl selber ihrem Wohlbefinden Ausdruck verleihen. Sie benötigen keine Drittperson, die stellvertretend für sie ihre Zufriedenheit interpretiert. So zustande gekommene Befragungsergebnisse bilden eine wertvolle Standortbestimmung, die der Heimkommission, Heimleitung und den Kadern wichtige Hinweise über die Stärken und das noch nicht ausgeschöpfte Potential gibt.

Es ist für uns selbstverständlich, dass die Ergebnisse allen Befragten offen präsentiert werden. Das bietet die grosse Chance gemeinsam über Verbesserungsmaßnahmen zu diskutieren und den Verbesserungs-Prozess offenzulegen. Nichts wirkt vertrauensbildender als eine offene Kommunikations- und Heimkultur, die jedes einzelne Mitglied der «Grossfamilie Heim» dazu einlädt, sich aktiv für ein gutes Heimklima einzubringen.

### **TERZ-BEFRAGUNGS-METHODE: DER BETRIEBSAUFWAND IST TIEF UND DIE WIRKUNG STARK**

Bei einem Auftrag stellt die terzStiftung der Heimleitung die betreffenden Fragebogen elektronisch zu, damit Sonderwünsche der Heimleitung noch aufgenommen werden können. Danach werden die Fragebogen produziert und die gewünschte Anzahl mit frankierten Retourkuverts den Heimen zugestellt. Mit einem gemeinsamen Schreiben der Heimleitung und der terzStiftung werden die Befragten über den Ablauf informiert. Ganz besonders wichtig ist, dass alle individuellen Bogen bei der terzStiftung bleiben und die Auswertung absolut anonym abgefasst wird.

Die Befragten füllen den Bogen entweder selbständig oder mit Hilfe einer Mitarbeiterin der terzStiftung aus. Eine elektronische Eingabe ist ebenfalls möglich. Danach werden die Angaben durch die terzStiftung elektronisch erfasst und die Gesamtauswertung der Heimleitung zugestellt. In den meisten Fällen werden die Ergebnisse durch die terzStiftung im Heim vorgestellt. Wenn ein Gesamtergebnis auf einer 10er Skala den Wert 7 erreicht oder überschreitet, hat der Betrieb das Anrecht auf ein terzLabel und eine Auszeichnung.

### **WIR GRATULIEREN DEN ALTERS- UND PFLEGEHEIMEN!**

Den in dieser Broschüre nachstehend aufgeführten Heimen gratulieren wir herzlich, dass sie der Dienstleistungsqualität in ihrem Heim einen hohen Stellenwert einräumen. Wir denken dabei ganz besonders an die vielen hoch zufriedenen Bewohnerinnen und Bewohner sowie an die wertvollen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Qualität ist der Erfolgsfaktor schlechthin. Schon allein darum freut es uns, dass wir wieder so viele führende Heimbetriebe präsentieren dürfen.

# Bedürfnisse ändern sich

Unsere Befragungen in den Heimen dienen einem Ziel: «Erfolg durch Werte». Darunter verstehen wir: hohe Lebensqualität der Bewohnenden, zufriedene Angehörige, kompetente und motivierte Mitarbeitende, Wirtschaftlichkeit und nachhaltigen betrieblichen Erfolg. Darauf ist unser Befragungssystem ausgerichtet. Es ist flexibel und an individuelle Wünsche anpassbar. Der betriebliche Aufwand ist, das sagen uns die Heimleitungen, gering, und die Ergebnis-Präsentation aussagekräftig, klar und verständlich. Wir sind offen für Neues und bereit, unser System laufend an die sich verändernden Bedürfnisse anzupassen. Hier einige Beispiele:

Unsere Kunden haben uns gebeten, auch für freiwillige Helfende einen Fragebogen zu entwickeln, damit auch sie in die Befragungen einbezogen werden können. Das wurde umgesetzt, und heute vergeben wir vier terzLabel für folgende Befragungsgruppen: Bewohnende, Angehörige, Mitarbeitende und Freiwillige.

Die Direktkontakte mit den Menschen im Heim sind für uns äusserst wichtig. Nur so können wir die differenzierten Anforderungen und Wünsche aufnehmen und Veränderungen in unser System einbauen. Daher ist es uns wichtig, die Ergebnispräsentationen in den Betrieben vorzunehmen, um auch mit den Menschen ins Gespräch zu kommen. Dabei stellte sich heraus, dass einige wichtige Fragen fehlten: In den Heimen arbeiten zahlreiche Ausländer/-innen, die nicht alle über gute Deutschkenntnisse verfügen. Im Direktkontakt mit den Bewohnenden führt das zu Verständigungsschwierigkeiten.

Das haben wir aufgenommen und die Heimleitung erkennt heute, ob ein solches Kommunikationsproblem besteht und wie gross es ist, und sie kann entsprechend reagieren. Einige Heime führten daraufhin Deutsch-Unterricht ein. Ein weiteres Beispiel betrifft die Reinigung der persönlichen Wäsche. Die Frage musste differenziert und auf interne und externe Wäschereien ausgelegt werden. Das Wohlbefinden der Bewohnenden hängt oft von vielen alltäglichen Kleinigkeiten ab.

Die Struktur der Fragebogen wurde angepasst. Gespräche mit Heimleitungen ergaben, dass es wünschenswert wäre, die schriftlichen Kommentare nicht erst am Schluss, sondern direkt nach jeder Fragengruppe anzubringen. Einerseits ist man im entsprechenden Thema beim Beantworten der Fragen gedanklich vertieft und hat Wünsche, Anregungen und Kritiken präsent. Andererseits sind die Kommentare bei der Auswertung thematisch unter den richtigen Fragengruppen eingegliedert. Dadurch wird die Ergebnis-Analyse noch einfacher. Ferner zeigt es sich, dass die Hinweise noch konkreter geworden sind.

Neu und auf Wunsch unserer Kunden entwickeln wir zusätzliche Fragebogen, die Schwachstellen noch gründlicher ausleuchten, um präzise Informationen für gezielte Massnahmen zu erhalten. Auch bei sehr guten Ergebnissen zeigen die Befragungsergebnisse Verbesserungspotenzial.

Wir bieten den Heimen auch gezielte Betriebsanalysen an. Oft ist eine Aussen-sicht wertvoll und hilfreich, wenn sie ehrlich, konstruktiv und lösungsorientiert ist. Wir begleiten solche Prozesse immer in enger Zusammenarbeit mit den involvierten Menschen, im Wissen, dass Veränderungen von innen heraus-wachsen müssen, sollen sie nachhaltig auch gelebt werden. Wir wollen Stär-ken stärken und Verbesserungspotentiale aufzeigen. Über das uns geschenkte grosse Vertrauen freuen wir uns sehr. Erfolg verpflichtet. Dessen sind wir uns bewusst.

# Prozessbeschreibung

Vorbereitung



## **Kontaktaufnahme, Information und Beratung**

Hauptverantwortlich: Thomas Elias



## **Bedarfsabklärung und Anpassung der Erhebungsinstrumente, Bereitstellung der elektronischen und Papier-Fragebögen, damit niemand von der Teilnahme ausgeschlossen ist**

Hauptverantwortlich: Dr. Thomas Meyer, Julia Nuss und Thomas Elias

Durchführung



## **Interviews mit Bewohnenden und Mitarbeitenden. Durchführung der Umfrage in Ihrem Betrieb**

(stellvertretend für ein Team): Jacqueline Kornmaier



## **Exakte (anonyme) Übertragung der handschriftlichen Fragebogen und persönlichen Kommentare in die digitale Form**

(stellvertretend für ein Team): Christina Bigler

Auswertung



## **Auswertung der Befragung und grafische Aufbereitung**

Hauptverantwortlich: Julia Nuss



## **Analyse der Ergebnisse und Verfassen des Berichts**

Hauptverantwortlich: Dr. Thomas Meyer und Julia Nuss

Übergabe



## **Überreichen der Urkunde(n), Präsentation der Ergebnisse im Heim und Besprechung von Handlungsempfehlungen**

Hauptverantwortlich: Dr. Thomas Meyer und Julia Nuss

# Ausgezeichnete Heime

Seit 2011 hat die terzStiftung 161 Zufriedenheitsumfragen in Heimen durchgeführt, die im Folgenden vorgestellt werden. An erster Stelle sind diejenigen Heime aufgeführt, die aktuell unser terzLabel tragen, das jeweils für zwei Jahre vergeben wird. Heime, welche vor einigen Jahren ein terzLabel führen durften, es aber nicht erneuert haben und jene, für die wir gegenwärtig (mindestens) eine Umfrage ausführen, sind eigens aufgelistet.

Detailliertere Angaben können aus unserem Portal [www.ausgezeichnete-heime.ch](http://www.ausgezeichnete-heime.ch) abgerufen werden.

Alle Heime, die unser Label tragen, empfehlen wir.

Die terzStiftung hat sich entschieden, die ausgezeichneten Heime in drei vordefinierte Typen einzuteilen. Diese sollen es dem Leser ermöglichen, einen schnelleren und einfacheren Überblick zu gewinnen.

**Altersheim** (für Menschen, die nicht mehr in der Lage sind, einen eigenen Haushalt zu führen, aber noch nicht pflegebedürftig sind)

**Pflegeheim** (dienen der umfassenden Pflege, Betreuung und Versorgung älterer pflegebedürftiger Menschen)

**Betreutes Wohnen** (abgeschlossene Wohnungen, die in einem Gebäudekomplex zusammengefasst sind, wo Pflege im Notfall in Anspruch genommen werden kann), darunter fallen auch Wohnen mit Dienstleistungen und Seniorenresidenzen

Daneben haben wir uns im Sinne der Übersichtlichkeit für die Kategorie 1-Zimmer Wohnung, 2-Zimmer Wohnung und 3-Zimmer Wohnung entschieden. 1 ½ Zimmer Wohnungen sind dabei 1-Zimmer Wohnungen zugeordnet.

## W

Mit „w“ sind die Heime gekennzeichnet, die Wiederholungsbefragungen bei uns in Auftrag gegeben haben. Mehrfach haben wir bereits drei Mal Mitarbeitende oder Bewohnende im selben Betrieb befragt. In allen Heimen, die nicht so gekennzeichnet sind, haben wir erst einmal Befragungen ausgeführt.

## AKTUELLE TRÄGER DES TERZLABELS

### KANTON AARGAU

#### Altersheim Sonnenberg

Neudorfstrasse 55  
5734 Reinach  
062 765 08 08  
info@ahsonnenberg.ch  
www.altersheim-sonnenberg.ch



**Sonnenberg**  
Wohnen im Alter

Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Palliative Care, Ferien- / Kurzaufenthalt, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 1-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

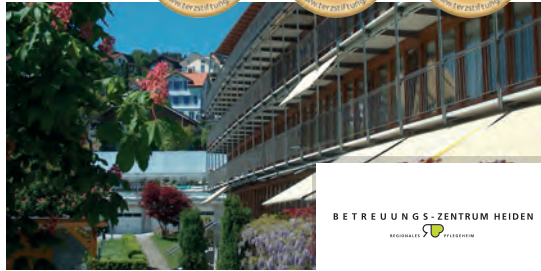
Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## KANTON APPENZEL / AUSSERRODEN

### Betreuungszentrum Heiden



Gerbestrasse 3  
9410 Heiden  
071 898 86 00  
info@bz-heiden.ch  
www.bz-heiden.ch



BETREUUNGS-ZENTRUM HEIDEN  
REGIONAL STIFTERSTIFTUNG

Typ:	Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Palliative Care, Ferien- / Kurzaufenthalt, Tages-/ Nachtpflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er und 2er Zimmer, 1-Zi.-Whg. , 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## KANTON BASEL-LANDSCHAFT

### Seniorenzentrum Rosengarten



Schützenweg 11  
4242 Laufen  
061 765 91 91  
info@sz-rosengarten.ch  
www.sz-rosengarten.ch



ROSENGARTEN  
Seniorenzentrum Laufen/Al

Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Tagespflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016  
Angehörigen-Zufriedenheit 2016



## Der Burgerspital - Bahnhofplatz

Bahnhofplatz 2  
3011 Bern  
031 307 66 66  
burgerspital@bgbern.ch  
www.derburgerspital.ch



Typ: Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen

Zusätzliche Dienstleistungen: Ferien- / Kurzetaufenthalt

Wohnformen: 1er Zimmer

Anzahl der Betten: 30-50



terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2017, Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Der Burgerspital - Viererfeld

Viererfeldweg 7  
3012 Bern  
031 307 66 66  
burgerspital@bgbern.ch  
www.derburgerspital.ch



Typ: Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen

Zusätzliche Dienstleistungen: Ferien- / Kurzetaufenthalt

Wohnformen: 1er Zimmer, 3er Zimmer, 1-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg., 3-Zi.-Whg.

Anzahl der Betten: Über 100



terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2017, Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Pro Senectute Haus Reichenbach



Dorfstrasse 9  
3713 Reichenbach im Kandertal  
033 676 82 82  
info@ps-hausreichenbach.ch  
www.ps-hausreichenbach.ch



Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzetaufenthalt, Tagespflege, Nachtpflege
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2018  
Angehörigen-Zufriedenheit 2018, Freiwilligen-Zufriedenheit 2018

## Seniorenpark Weissenau



Weissenaustrasse 39  
3800 Unterseen  
033 828 84 00  
info@seniorenparkweissenau.ch  
www.seniorenparkweissenau.ch



Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Ferien- / Kurzetaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016

Alters- und Pflegeheime Glarus - AZ Bergli




Oberdorfstrasse 42  
8750 Glarus  
055 645 62 20

www.aph-glarus.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitenaufenthalt, Tagespflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	80-100

 terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2018

Alters- und Pflegeheime Glarus - AZ Bruggli




Bruggli 1  
8754 Netstal  
055 645 68 68

www.aph-glarus.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim, Betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitenaufenthalt, Tagespflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 1-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	30-50

 terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2018, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2018  
Angehörigen-Zufriedenheit 2018

## Alters- und Pflegeheime Glarus - AZ Bühl



Bühli 30  
8755 Ennenda  
055 645 34 60

[www.aph-glarus.ch](http://www.aph-glarus.ch)



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzetaufenthalt, Tagespflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2018  
Angehörigen-Zufriedenheit 2018

## Alterszentrum Schwanden



Buchen 33  
8762 Schwanden  
055 647 45 45  
[info@azs.ch](mailto:info@azs.ch)  
[www.azs.ch](http://www.azs.ch)



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Ferien- / Kurzetaufenthalt, Tagespflege, Nachtpflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2016, Angehörigen-Zufriedenheit 2016

## KANTON GRAUBÜNDEN

### Evang. Pflege- und Altersheim Thusis



Compognastrasse 8  
7430 Thusis  
081 632 36 36  
info@epat-thusis.ch  
www.epat-thusis.ch



 **Evangelisches Pflege- und Altersheim Thusis**

Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitaufenthalt, Tagespflege, Nachtpflege, Schnupperaufenthalt, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 3er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## KANTON LUZERN

### Wohn- & Pflegezentrum Berghof Wolhusen



Berghofstrasse 31  
6110 Wolhusen  
041 492 58 58  
admin@zentrum-berghof.ch  
www.zentrum-berghof.ch



**Berghof**

Wohn- und Pflegezentrum

Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Palliative Care, Ferien- / Kurzeitaufenthalt, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 2-Zi.-Whg., 3-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Heim im Bergli AG

Berglistrasse 20  
6005 Luzern  
041 317 21 30  
info@heim-im-bergli.ch  
www.heim-im-bergli.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016

## KANTON SOLOTHURN

### Zentrum Passwang

Spitalstrasse 38  
4226 Breitenbach  
061 785 31 31  
info@zentrumpasswang.ch  
www.zentrumpasswang.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Ferien- / Kurzeitaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 1,5-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg., 3-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	80-100



terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016  
Angehörigen-Zufriedenheit 2016

# KANTON ST. GALLEN

## Alters- und Pflegeheim Fahr



Fahrstrasse 11/12  
 9430 St. Margrethen  
 071 747 16 16  
 heim.fahr@stmargrethen.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitenaufenthalt, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
 Angehörigen-Zufriedenheit 2017, Freiwilligen-Zufriedenheit 2017

## Altersheim Abendruh



Bedastrasse 19/21  
 9200 Gossau  
 071 388 16 18  
 info@altersheimabendruh.ch  
 www.altersheimabendruh.ch



*Altersheim Abendruh*  
 Im Herzen von Gossau zu Hause

Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Palliative Care
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 3-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017

## Genoss. Wohnen im Alter Haus VIVA



Bildstrasse 14  
9450 Altstätten  
071 757 04 04  
info@hausviva.ch  
www.hausviva.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Ferien- / Kurzaufenthalt, Tagespflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Pflegeheim Helios Goldach



Industriestrasse 46  
9400 Rorschach  
071 844 01 01  
info.phg@stiftung-helios.ch  
www.pflegeheim-helios.ch



Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Palliative Care, Ferien- / Kurzaufenthalt, Tages-, Nacht-, Akut- und Übergangspflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	30-50



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Angehörigen-Zufriedenheit 2018



## Pflegeheim St. Otmar

Schönauweg 5  
9000 St. Gallen  
071 274 47 47  
info@otmarsg.ch  
www.otmarsg.ch



Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Ferien- / Kurzaufenthalt, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2018  
Angehörigen-Zufriedenheit 2018, Freiwilligen-Zufriedenheit 2018

## Seniorenheim Neckertal

Dorfstrasse 43  
9125 Brunnadern  
071 375 63 00  
info.shn@stiftung-helios.ch  
www.aphbrunnadern.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Palliative Care, Ferien- / Kurzzeit- und Schnupperaufenthalt, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Angehörigen-Zufriedenheit 2018

## VitaTertia, Gerbhof & Weiher

Haldenstrasse 46  
9200 Gossau  
071 388 95 55  
vita@vitatertia.org  
www.vitatertia.org



Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabt., Palliative Care, Ferien- / Kurz- und Schnupperaufenthalt, Tages-, Nacht-, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er, 2er, 3er Zimmer, 1-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg., 3-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016  
Angehörigen-Zufriedenheit 2016, Freiwilligen-Zufriedenheit 2016

## KANTON THURGAU

### Alters- und Pflegeheim Egnach

Seewiesenstrasse 10a  
9322 Egnach  
071 477 11 72  
info@aph-egnach.ch  
www.aph-egnach.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Palliative Care, Ferien- / Kurzaufenthalt, Tages-, Nacht, Akut- und Übergangspflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	Unter 30



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016

## Alterszentrum Sunnewies



Höhenstrasse 16  
9555 Tobel  
071 918 62 62  
info@sunnewies.ch  
www.sunnewies.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Palliative Care, Ferien- / Kurzaufenthalt, Tagespflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 1-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Privat-Alterspflegeheim Staubishub



Staubishub 3  
9315 Winden  
071 477 13 26  
info@staubishub.ch  
www.staubishub.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzaufenthalt, Tages-, Nacht-, Akut- und Übergangspflege, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	Unter 30



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Seniorenzentrum Horn

Tübacherstrasse 9  
9326 Horn  
071 844 05 70  
mail@seniorenzentrum-horn.ch  
www.seniorenzentrum-horn.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitenaufenthalt, Schnupperaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 2-Zi.-Whg., 3-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	30-50



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Stadtgarten Frauenfeld

Stadtgartenweg 1  
8500 Frauenfeld  
052 723 24 80  
info@stadtgarten.ch  
www.stadtgarten.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Ferien- / Kurzeitenaufenthalt
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2018  
Angehörigen-Zufriedenheit 2016

## Neuhaus Wohn- und Pflegezentrum



Neuhausstrasse 3  
9545 Wängi  
052 369 77 11  
info@stiftung-neuhaus.ch  
www.stiftung-neuhaus.ch



**Neuhaus**  
Wängi  
Wohn- und Pflegezentrum

Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitaufenthalt, Tagespflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel: Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017

## KANTON URI

### Stiftung Pflegezentrum Urnersee



Axenstrasse 60  
6454 Flüelen  
041 874 99 99  
info@pz-urnersee.ch  
www.pz-urnersee.ch



**Stiftung**  
Pflegezentrum Urnersee

Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabteilung, Palliative Care, Ferien- / Kurzzeit- und Schnupperaufenthalt, Nacht-, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel: Bewohner-Zufriedenheit 2016, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2016

# KANTON ZÜRICH

## Alters- und Pflegeheim Peteracker



Landstrasse 94  
8197 Rafz  
044 879 16 16  
peteracker@peteracker.ch  
www.peteracker.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Ferien- / Kurzeitaufenthalt, Tagespflege, Schnupperaufenthalt, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer
Anzahl der Betten:	30-50



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Alterszentrum im Geeren



Kirchhügelstrasse 5  
8472 Seuzach  
052 320 11 11  
info@imgeeren.ch  
www.imgeeren.ch



Typ:	Altersheim, Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Palliative Care, Ferien- / Kurzzeit- und Schnupperaufenthalt, Tages-, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	Über 100



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2018, Angehörigen-Zufriedenheit 2018

## Pflegezentrum GerAtrium Pfäffikon ZH



Hörnlistrasse 76  
8330 Pfäffikon  
044 953 43 43  
kontakt@geratrium.ch  
www.geratrium.ch



GerAtrium  
PFÄFFIKON

Typ:	Pflegeheim
Zusätzliche Dienstleistungen:	Demenzabt., Palliative Care, Ferien- / Kurzzeit- und Schnupperaufenthalt, Tages-, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017

## Zentrum Sunnegarte



Bürgstrasse 5  
8608 Bubikon  
055 253 01 11  
info@zentrum-sunnegarte.ch  
www.zentrum-sunnegarte.ch



Zentrum  
Sunnegarte

Typ:	Pflegeheim, betreutes Wohnen
Zusätzliche Dienstleistungen:	Palliative Care, Ferien- / Kurzaufenthalt, Schnupperaufenthalt, Akut- und Übergangspflege
Wohnformen:	1er Zimmer, 2er Zimmer, 1-Zi.-Whg., 2-Zi.-Whg.
Anzahl der Betten:	50-80



terzLabel:

Bewohner-Zufriedenheit 2017, Mitarbeiter-Zufriedenheit 2017  
Angehörigen-Zufriedenheit 2017, Freiwilligen-Zufriedenheit 2017

## **HEIME MIT LAUFENDEN UMFRAGEN**

### **Zentrum Passwang**

Bewohner, Angehörige, Mitarbeitende

### **Seniorenzentrum Rosengarten**

Bewohner, Angehörige, Mitarbeitende

### **Seniorenresidenz Talgut Ittigen**

Bewohner, Angehörige, Mitarbeitende

### **APH Stäglien**

Mitarbeitende

### **APH Wollmatt**

Angehörige, Bewohner

### **Pflegezentrum Wellingtonia**

Bewohnende, Mitarbeitende

### **Hof Speicher**

Bewohnende, Mitarbeitende

### **Seelandheim**

Bewohnende, Angehörige



## **EHEMALIGE TRÄGER DES TERZLABELS**

### **SENEVITA-GRUPPE**

Senevita Bümpliz (Bewohnerbefragung)  
Senevita Burgdorf (Bewohnerbefragung)  
Senevita Dammweg (Bewohnerbefragung)  
Senevita Gais (Bewohnerbefragung)  
Senevita Gellertblick (Bewohnerbefragung)  
Senevita Panorama (Bewohnerbefragung)  
Senevita Résidence Beaulieu (Bewohnerbefragung)  
Senevita Residenz Bornblick (Bewohnerbefragung)  
Senevita Residenz Multengut (Bewohnerbefragung)  
Senevita Residenz Nordlicht (Bewohnerbefragung)  
Senevita Wagenmatt (Bewohnerbefragung)  
Senevita Westside (Bewohnerbefragung)  
Senevita Wydenpark (Bewohnerbefragung)  
Seniorenvilla Grüneck (Bewohnerbefragung)

### **DOMICIL-GRUPPE**

Domicil Ahornweg (Bewohnerbefragung)  
Domicil Alexandra (Bewohnerbefragung)  
Domicil Baumgarten (Bewohnerbefragung)  
Domicil Egelmoos (Bewohnerbefragung)  
Domicil Hausmatte (Bewohnerbefragung)  
Domicil Lentulus (Bewohnerbefragung)  
Domicil Mon Bijou (Bewohnerbefragung)  
Domicil Nydegg (Bewohnerbefragung)  
Domicil Schöneegg (Bewohnerbefragung)  
Domicil Schwabgut (Bewohnerbefragung)  
Domicil Spitalackerpark (Bewohnerbefragung)  
Domicil Steigerhubel (Bewohnerbefragung)  
Domicil Wyler (Bewohnerbefragung)

### **ANDERE HEIME**

Haus Sonnengarten (Bewohner-, Angehörigen-, Mitarbeiterbefragung)  
SENIOfare Sonnenschein (Bewohner-, Mitarbeiterbefragung)

# Schlussbemerkung

Seit wir Zufriedenheits-Umfragen in Schweizer Heimbetrieben ausführen, können wir uns sicher sein, dass nicht nur wenige einzelne Heime ihren Bewohnenden hohe Lebensqualität und sehr gute Dienstleistungen bieten: Bei der grossen Mehrheit der 75 Betriebe, die bisher mit uns zusammengearbeitet haben, sind die Bewohnenden mit den Mitarbeitenden, den Dienstleistungen, der Pflege und der Lebensqualität so zufrieden, dass wir terzLabel vergeben konnten.

Das spiegelt sich auch in der vorliegenden Broschüre wider. Damit haben wir auf möglichst vielen Gebieten Vorurteile gegenüber (Alterswohn-) Heimen entkräftet und ein besser zutreffendes, reales Bild von der heutigen Lebens- und Dienstleistungsqualität in den Heimen aufgezeigt. Dass es immer noch Tabus gibt und dass Themen – wie etwa Liebe und veränderte Sexualität im Alter oder auch der Zugang von Suizidbegleitern zu Heimen, wenn jemand diesen letzten Ausweg wählt – ausgeklammert werden, verschweigen wir nicht. Wir sehen aber mit Freude, dass auf vielen Gebieten unnötige Schranken wie etwa künstliche konfessionelle Grenzen, fallen.

**Allen in der Altersarbeit Tätigen, die täglich ihr Bestes geben, sei an dieser Stelle ganz herzlich gedankt.**

# Alterssimulationsanzug GERT

DER GERONTOLOGISCHE TESTANZUG GERT MACHT MÖGLICHE  
EINSCHRÄNKUNGEN ÄLTERER MENSCHEN ERLEBBAR

## Simulierte Einschränkungen

- Eintrübung der Augenlinse
- Einengung des Gesichtsfeldes
- Hochtonschwerhörigkeit
- Einschränkung der Kopfbeweglichkeit
- Gelenkversteifung
- Kraftverlust
- Einschränkung des Greifvermögens
- Einschränkung des Koordinationsvermögens

## Vorteile/Einsatzmöglichkeiten

- Erhalt eines öffentlichkeitswirksamen Instruments (z.B. beim Tag der offenen Tür)
- Kunden- & Teambuilding-Events
- Selbsterfahrung bei Produkt- und Dienstleistungstests
- Selbsterfahrung für Produktentwicklung
- Schulung und Sensibilisierung künftiger Zielgruppen sowie Mitarbeiter im Umgang mit reifer Kundschaft

**Kontaktieren Sie uns bei Interesse an der Miete oder einer Schulung und erleben Sie die Möglichkeiten unseres Alterssimulationsanzugs**

### Kontakt

Thomas Elias

+41 52 723 37 00

[terzstiftung@terzstiftung.ch](mailto:terzstiftung@terzstiftung.ch)



## UNSERE terzBASISPARTNER

---



Helsana



terzStiftung SCHWEIZ

Seestrasse 112 | CH-8267 Berlingen | Tel. +41 (0)52 723 37 00

Fax +41 (0)52 723 37 01 | [terzstiftung@terzstiftung.ch](mailto:terzstiftung@terzstiftung.ch) | [www.terzstiftung.ch](http://www.terzstiftung.ch)

terzService-Center 0800 123 333

[www.facebook.com/terzstiftung](http://www.facebook.com/terzstiftung)