



---

Alters- und Pflegezentrum Au AG

Das Jahr 2020

**Ein Rückblick**

**Gemeinsam unterwegs  
in einer ausserordentlichen Zeit**



## Inhalt:

Verwaltungsrat  
Geschäftsleitung  
Pflege  
Aktivierung  
Ausbildung  
Unterhalt  
Gastronomie  
Administration  
Bewohnerinnen/Bewohner  
Organigramm  
Mitarbeitende  
Freiwillige Betreuerinnen  
Ausflug auf die Rigi  
Zertifizierung  
Ausblick  
Spenden

## Impressum:

Redaktion:  
Marie-Therese Sommerhalder  
Sandra Schmidig

Layout und Druck:  
Triner Media + Print



## Vorwort der Geschäftsführerin

**«Erstens kommt es anders,  
und zweitens als man denkt»**

**Wilhelm Busch, 1832–1908**

Wer hätte Anfang Jahr gedacht, was alles auf uns zukommt?

Unter dem Jahresmotto «gemeinsam unterwegs» starteten wir mit ambitionierten Zielen ins Jahr 2020. Doch eben, dann kam alles ganz anders und die Corona-Virus-Pandemie gab den Takt vor. Innert kürzester Zeit galt es Vorgaben und Empfehlungen von Behörden umzusetzen, die betrieblichen Abläufe anzupassen und Schutzmassnahmen laufend zu aktualisieren.

Rückblickend betrachtet waren wir gemeinsam unterwegs in einer ausserordentlichen Zeit, passten unsere Ziele laufend an und stellten uns den vielfältigen Herausforderungen, die das Jahr für uns bereithielt. Aus meiner Sicht, ist uns das sehr gut gelungen.

Die Sicherheit unserer Bewohnerinnen und Bewohner hatte zu jeder Zeit Priorität. Oft war es ein Abwägen zwischen Schutz und Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner – manchmal eine Gratwanderung. Auf jeden Fall versuchten wir immer, Massnahmen mit Augenmass umzusetzen und vorhandenen Spielraum zum Wohle unserer Bewohnerinnen und Bewohner zu nutzen.

In den herausfordernden Zeiten durften wir auf das Verständnis von Bewohnerinnen und Bewohnern und die Unterstützung von Angehörigen zählen. Auch aus der Bevölkerung spürten wir grosse Solidarität. Dafür danke ich allen herzlich.

Bei der Bewältigung der Pandemie-Situation nahmen (und nehmen) die Mitarbeitenden eine zentrale Rolle ein. Die Umsetzung der verschiedenen Massnahmen bedeutete viel zusätzlichen Aufwand, Flexibilität und persönliches Engagement für alle in allen Bereichen. Auch dass wir vor grösseren Corona-Ausbrüchen verschont blieben, ist das Verdienst der Mitarbeitenden. Nur dank hochprofessionellem Umgang mit den einzelnen Krankheitsfällen, konnte eine Weiterverbreitung verhindert werden. Die grossen Herausforderungen konnten nur gemeinsam, mit guter Zusammenarbeit gemeistert werden. Die Mitarbeitenden haben im Berichtsjahr grossartige Arbeit geleistet. Dafür gebührt ihnen Dank und Anerkennung.

Ebenfalls danken möchte ich an dieser Stelle dem Verwaltungsrat für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und die wohlwollende Unterstützung.

Marie-Therese Sommerhalder,  
Geschäftsführerin

## Vorwort des Präsidenten

Im vergangenen Jahr beschäftigte uns alle ein sehr einschneidendes Thema. Das Virus Covid-19, das die Gewohnheiten der gesamten Gesellschaft sehr schnell und prägnant veränderte. Bei unseren Bewohnerinnen und Bewohnern durch übergeordnet vorgegebene Einschränkungen und bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch ausgeprägte Veränderungen im Arbeitsalltag. Hygiene begleitet uns nicht erst seit dem vergangenen Jahr, dass dieses Thema in diesem Masse an Bedeutung gewinnt, hat uns an allen Fronten doch sehr gefordert. Ohne Maske, ohne gründliche Händedesinfektion und ohne Personenerfassung darf bis heute und zum Schutz der Bewohnerinnen und Bewohner kein Zutritt ins Haus gewährt werden. Auch bei der Materialbeschaffung nahm das Virus markanten Einfluss. Wer hätte vorher geahnt, dass temporär und fast über Nacht Desinfektionsmittel kaum mehr besorgt werden können oder dass wir alle zum Schutz unserer Bewohnerinnen und Bewohner mit Masken arbeiten müssten? Trotzdem wurde alles fast ansatzlos zur neuen Realität und unter allen erschwerenden Umständen musste der Betrieb ordnungsgemäss weitergehen.

Es freut mich immer wieder zu sehen, mit welcher Geduld sich unsere Bewohnerinnen und Bewohner und mit wie viel Enthusiasmus die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich den veränderten Bedingungen stellen. Alle Betroffenen in unserem Betrieb haben sich vorbildlich den neuen Umständen angepasst.

Dass die dem Virus geschuldeten und stark gesteigerten Anforderungen hervorragend gemeistert werden, zeigt einmal mehr die erfolgreich absolvierte Rezertifizierung. Alle Prozesse im Betrieb wurden vertieft geprüft und ohne nennenswerte Anmerkungen für gut befunden. Dies gibt uns Gewähr, dass auch in einer ausserordentlichen Zeit, wie der gegenwärtigen, die Betriebsabläufe bestens funktionieren und die geplanten Massnahmen höchst professionell umgesetzt werden.

Dass auch unser betriebswirtschaftliches Ergebnis zufriedenstellend ausfällt, ist nicht ganz selbstverständlich und zeugt vom sorgfältigen Umgang mit unseren Ressourcen. Eine besondere Herausforderung ist für uns, wie auch für alle anderen Institutionen in der Region, der Rückgang der Bewohner-Eintritte. Belegungsprognosen für die nähere Zukunft sind schwierig zu erstellen. Sicher ist nur, dass wir uns über jeden Eintritt freuen und hoffen, dass die richtigen Schlüsse und Massnahmen zur Lösung der gesamten Situation getroffen werden können.

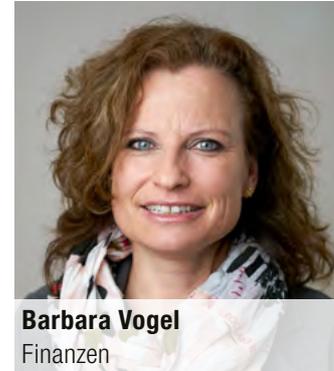
Ich bedanke mich bei allen Beteiligten für die Geduld, die tolle Zusammenarbeit und freue mich auf eine möglichst baldige Rückkehr zu normalen Umständen.

Erwin Schnüriger,  
Präsident des Verwaltungsrats



# Verwaltungsrat und Geschäftsleitung

## Verwaltungsrat



## Geschäftsleitung



# Worte des Verwaltungsrats

## Erwin Schnüriger

Die ersten Worte unseres Mottos «Gemeinsam unterwegs in einer ausserordentlichen Zeit» werden in unserer ersten Wahrnehmung von der «ausserordentlichen Zeit» fast ein wenig überblendet. Dabei ist es doch gerade der gemeinsame Weg, der uns dauerhaft begleitet und viel entscheidender ist. Die ausserordentliche Zeit ist vergänglich und hoffentlich schon möglichst bald Teil der Geschichte.

In unserem Betrieb gibt es unzählige Facetten zum gemeinsamen Weg. Wir sind, unabhängig von unseren Funktionen, täglich und rund um die Uhr gemeinsam mit unseren Bewohnerinnen und Bewohnern unterwegs. Zahlreiche Begegnungen reihen sich nahtlos aneinander und prägen den gemeinsamen Weg. Es gibt wiederkehrende Abläufe wie auch überraschende und spontane Momente. Letztere bereiten uns immer aufs Neue viel Freude. Das beginnt schon bei einem kurzen Grüezi unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und geht beispielsweise bis zu willkommenen Besuchen von Fasnachtsgruppen.

Wichtig ist für uns auch der gemeinsame Weg mit unseren Lernenden und Studierenden. Sie haben den Weg zur beruflichen Ausbildung gemeinsam mit uns gewählt. Sie sind unsere Zukunft und eine sehr wichtige systemrelevante Stütze unserer Gesellschaft. Sie werden von Fachkräften und Vorgesetzten auf ihrem Weg in die Berufswelt in vielen kleinen Schritten und unzähligen Kontakten unterstützt.

Unsere Fach- und Führungskräfte leiten und begleiten dabei die Arbeitsabläufe in einem höchst anspruchsvollen Umfeld und im gemeinsamen Bestreben mit dem Verwaltungsrat. Dass diese Zusammenarbeit auf dem gemeinsamen Weg funktioniert, attestiert uns die neulich erfolgreich absolvierte Rezertifizierung. Sie bestätigt uns, dass wir zusammen auf dem richtigen Weg sind. Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich durch ihren Beitrag diese Auszeichnung erarbeitet und redlich verdient. Wir freuen uns für sie alle.

Unsere Erfahrungen und Resultate aus der ausserordentlichen Zeit stimmen uns für die Zukunft sehr zuversichtlich. Zusammen mit unseren Bewohnerinnen und Bewohnern setzen wir freudig unsere Reise fort. Wir sind gerne mit ihnen unterwegs und motiviert, für vier weitere Jahre Teil dieses gemeinsamen Weges zu sein.

Kommen doch auch Sie, liebe Leserinnen und Leser, gelegentlich mit und bereichern Sie unseren gemeinsamen Weg.



**Bild:** Kunstprojekt 2020



### **Ursula Arn**

Was sind die Merkmale einer ausserordentlichen Zeit, die Merkmale des letzten Jahres?

Es ist vieles nicht mehr so, wie wir es gewöhnt sind. Vertrautes muss verlassen und neue Wege müssen begangen werden. Wir waren im Krisenmodus und mussten uns neuen Aufgaben stellen. Persönliche Freiheiten mussten zum Wohle der Allgemeinheit aufgegeben werden. Geliebte Menschen durften nicht mehr zu Besuch kommen, nicht mehr umarmen und nicht mehr aus der Nähe teilhaben. Wir mussten auf Abstand gehen und trotzdem zusammenrücken.

Die Menschen, welche im Alters- und Pflegezentrum Au leben und arbeiten, mussten sich den neuen Herausforderungen stellen und gemeinsam die ausserordentliche Zeit bewältigen.

Das letzte Jahr hat deutlich gezeigt, dass viel zu bewältigen und zu erreichen ist, wenn man gemeinsam unterwegs ist. Neue Wege der Kommunikation, wie Skype, wurden ausprobiert. Das gemeinsame Lotto-Spielen brachte Spass und Freude in den Alltag. Die Mitarbeitenden hatten alle das gleiche Ziel; die Gesundheit und das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die ausserordentliche Zeit wurde gemeinsam erfolgreich bewältigt. Das erfüllt den Verwaltungsrat mit Stolz und grosser Hochachtung vor der Tatkraft und dem Mut, die Situationen anzupacken und zu bewältigen.

Die Zukunft wird uns vor weitere Herausforderungen stellen. Gehen wir es gemeinsam an!

### **Barbara Vogel**

Das Wichtigste im Leben ist Gesundheit – diese Wahrheit hat uns das Jahr 2020 gelehrt.

Das finanzielle Gesundsein ist etwas in den Hintergrund geraten, obwohl es gerade in anspruchsvollen Zeiten alle vor zusätzliche grosse Herausforderungen stellt. Es freut mich, dass unsere Finanzen in diesem schwierigen Jahr von ausserordentlichen Ereignissen verschont geblieben sind.

### **Claudia Reichmuth**

Seit März 2020 bin ich als Nachfolgerin von Rita Ettlin Mitglied im Verwaltungsrat der Alters- und Pflegeheim Au AG, Bereich Kommunikation. Das vergangene Jahr, geprägt von der Corona-Pandemie und all ihren Folgen für unseren privaten und beruflichen Alltag, erforderte eine gute und informative Kommunikation. Die Geschäftsleitung des APZ hat sich in diesem besonderen Jahr einmal mehr bewiesen und trotz des grossen Mehraufwandes im operativen Alltag nicht nur die körperliche Gesundheit, sondern auch das psy-

chische Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner ins Zentrum der Entscheidungen gestellt. Ein grosses Dankeschön an die Geschäftsführerin Marie-Therese Sommerhalder und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Markus Marty**

Ausserordentliche Zeiten erfordern ausserordentliche Leistungen. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gebührt ein herzliches Dankeschön für den unermüdlichen und tollen Einsatz.

### **Phil Eicher**

«Gemeinsam unterwegs» bedeutet auch immer «gemeinsam erkennen», wo wir gestartet sind und «gemeinsam festlegen», wohin uns der Weg führen soll. Dieses Ziel vor Augen halten und sich auch in ausserordentlichen Zeiten daran orientieren können – das ist allen Beteiligten im vergangenen Jahr sehr gut gelungen. Im Namen des Gemeinderates Steinen bedanke ich mich bei allen Mitwirkenden für dieses vorbildlich gelebte Engagement und wünsche allen ein wirkungsvolles «gemeinsames Weitergehen» des eingeschlagenen Weges.





## Marie-Therese Sommerhalder

Geschäftsführerin

## Ausserordentliche Situationen erfordern ausserordentliche Massnahmen

Wir blicken zurück auf ein schwieriges Jahr. Die Corona-Virus-Pandemie gab den Takt vor und immer wieder erforderten ausserordentliche Situationen unsere Aufmerksamkeit.

Ohne Vorbereitung bestimmte plötzlich das Virus unseren Alltag. Rasch galt es, Änderungen und Anpassungen in betrieblichen Abläufen umzusetzen. So mussten wir Mitte März 2020 auf Anordnung von Bund und Kanton das Haus schliessen und ein Besuchs- und Ausgangsverbot umsetzen. Erst im Juni 2020 konnten wir die strengen Massnahmen lockern.

Wir durchlebten eine unsichere Zeit. Niemand wusste, was auf uns zukommen würde. Diese Ungewissheit löste Ängste aus. Zudem stellte das Besuchs- und Ausgangsverbot sowohl für unsere Bewohnerinnen und Bewohner als auch für deren Angehörigen eine grosse Einschränkung dar

und war für die Mitarbeitenden nicht immer einfach durchzusetzen. Kurz: Die Situation war für alle sehr belastend.

«Gemeinsam unterwegs» lautete unser Motto für das Jahr 2020. Tatsächlich konnten wir die grossen Herausforderungen nur gemeinsam meistern. Mit viel Flexibilität und grossem persönlichem Engagement fanden wir immer wieder neue Lösungen und setzten ausserordentliche Massnahmen um.

So statteten wir zum Beispiel Tablets mit Skype und Facetime aus, damit sich die Bewohnerinnen und Bewohner mindestens virtuell mit ihren Angehörigen treffen konnten. Um sichere persönliche Begegnungen zu ermöglichen, richteten wir ein Besucherzelt ein. Damit unsere Bewohnerinnen und Bewohner an schönen Frühlingstagen draussen verweilen



oder einen Spaziergang geniessen konnten, sperrten wir kurzerhand die Umgebung ums Alterszentrum ab. Selbstverständlich passten wir auch das Aktivierungs-Programm an die ausserordentliche Situation an. Da unsere Bewohnerinnen und Bewohner den Gottesdienst nicht mehr besuchen konnten, boten wir Rosenkranz-Beten im Sitzungszimmer an. Und schliesslich führten wir wöchentliche Film- und Lottonachmittage ein, die sich nach wie vor grosser Beliebtheit erfreuen.

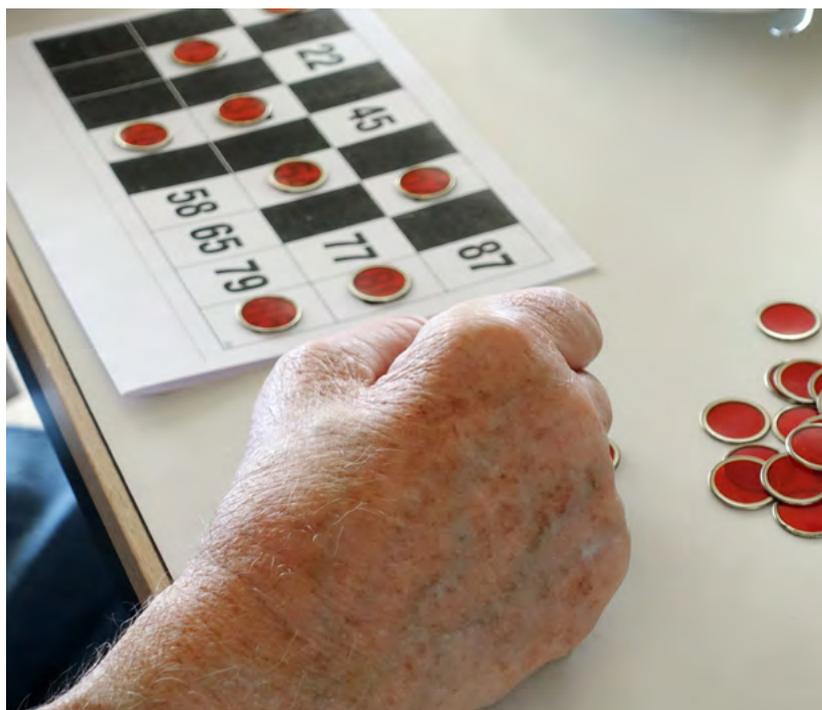
Ich danke meinen Geschäftsleitungs-kolleginnen und -kollegen für ihre Offenheit, die vielen guten Ideen und den ausserordentlichen Einsatz, den sie in dieser ausserordentlichen Zeit geleistet haben. Wie oft haben wir uns rasch zusammengesetzt, um die Lage neu zu beurteilen oder kurzfristig neue Vorgaben umzusetzen!

Ein herzliches Dankeschön geht auch an alle Mitarbeitenden. Sie haben die ausserordentlichen Massnahmen mit-

getragen und Vorgaben unter ausserordentlichen Bedingungen umgesetzt – es gibt sicher Angenehmeres, als bei sommerlicher Hitze den ganzen Tag eine Schutzmaske zu tragen.

Zu guter Letzt gebührt unseren Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen mein herzlicher Dank. Sie haben uns ihr Vertrauen geschenkt und stets Verständnis für die vielen ausserordentlichen Massnahmen aufgebracht, was für uns eine grosse Unterstützung war.

Gemeinsam waren wir unterwegs in einer ausserordentlichen Zeit. Nur dank guter Zusammenarbeit auf allen Ebenen konnten wir die ausserordentliche Situation mit ausserordentlichen Massnahmen gut meistern.





## Elfriede Steiner

Leitung Pflege

### Bevor ich gehe ...

... möchte ich mich bei allen verabschieden.

Ich möchte den Bewohnerinnen und Bewohnern danken für ihre Kooperation in diesen schwierigen Corona-Zeiten. Es war nicht einfach, auf soziale Kontakte zu verzichten oder Körperkontakt mit Angehörigen zu meiden.

Danken möchte ich auch allen Angehörigen, welche sich an die strengen Regeln gehalten haben. Es ist nicht zuletzt ihr Verdienst, dass wir bis Ende Jahr «Corona-frei» waren.

Ich möchte dem Personal aller Bereiche danken für die gute Zusammenarbeit. Ich bekunde meinen Respekt

und Dank allen Mitarbeitenden der Pflege für das erschwerte Arbeiten mit Schutzmaske, den beträchtlichen pflegerischen Mehraufwand bei isolierten Bewohnerinnen und Bewohnern, das Einspringen für erkrankte Mitarbeitende und die Überstunden wegen Personalmangels.

Ich möchte dem Verwaltungsrat und der Zentrumsleitung danken. Ihr Interesse galt nicht nur dem Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner, sondern auch dem des Personals.

Es war mir eine Ehre, für die Alters- und Pflegezentrum Au AG zu arbeiten. Gerne werde ich an die Zeiten in der Au zurückdenken und mich an all die netten Menschen erinnern.



## Kontaktmöglichkeiten

Der Lockdown mit all seinen Einschränkungen wirkte sich belastend auf die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige aus.

Betagte Menschen brauchen den Kontakt zu den Angehörigen und ihren geliebten Menschen. Der Kontakt zu ihren Lieben vermittelt ihnen Sicherheit, Orientierung und Freude im Leben. Kontaktbeschränkungen zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Familienangehörigen können zu psychischer Belastung führen.

Wir suchten deshalb nach Möglichkeiten, den Kontakt zu Angehörigen trotz Corona-Regeln zu gewähren. Via Facetime oder Skype konnten sich Be-

wohnerinnen und Bewohner mit ihren Lieben unterhalten und konnten ihre Gesprächspartner auch sehen. Diese Situation empfanden unsere Bewohnerinnen und Bewohner als angenehm.

Zusätzlich wurde vor dem Haupteingang ein Besucherzelt aufgestellt, welches rege genutzt wurde. Wertschätzung und Empathie wurden dadurch ermöglicht und zauberten unseren Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihren Besuchern ein Lächeln ins Gesicht. Dies wiederum zu sehen, erfreute das Pflegepersonal.



**Olga Cotoi**

Gruppenleiterin Pflege 1





## Sladjan Milosevic

Gruppenleiter Pflege 2

## Zusammenarbeit in aussergewöhnlichen Situationen

Die Pflegekräfte waren im Alltag mehr gefordert. Massnahmen mussten umgesetzt und Einschränkungen hingenommen werden. Doch unser Team hat in dieser aussergewöhnlichen Zeit zusammengehalten, sich gegenseitig unterstützt, und man war füreinander da.

In der schwierigen Zeit mit Besuchsbeschränkungen mussten die Mitarbeitenden der Pflege vermehrt auf das seelische Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner achten, mehr für sie da sein und Beistand leisten.

Zudem galt es für Mitarbeitende, sich im Privatleben einzuschränken. Alle

mussten private Kontakte minimieren, um die Bewohnerinnen und Bewohner wie auch Arbeitskolleginnen und -kollegen zu schützen.

Das Tragen von Schutzmasken hat das Team am Anfang sehr belastet und war gewöhnungsbedürftig. Doch mit der Zeit gewöhnte man sich daran, auch durch das Wissen, damit Menschen in der Umgebung zu schützen.

Auch wenn es eine schwierige Zeit war und noch immer ist, ist es schön zu sehen, dass man in einem guten Team, in dem man zueinander schaut und sich gegenseitig hilft, vieles zusammen erreichen kann.



## Begegnungsort Bocciabahn

Seit dem letzten Frühling verfügen wir direkt neben dem Spielplatz über eine Bocciabahn. Vor allem wenn es trocken und warm ist, sitzen wir gerne mal auf den Bänkli und beobachten die Umgebung. So passierte es, dass zwei Kinder mit ihrer Mutter auf dem grossen Stein sassen und das Gleiche taten. Auch am folgenden Tag war das so, als ich mit einem Bewohner einen Bocciamatch bestritt. Zusätzlich belustigte uns die Katze, die den farbigen Bocciakugeln nachsprang. Die Kinder und wir lach-

ten und trotz Maske steckte das Lachen alle Anwesenden an. Ich erlaubte den Kindern, die Bocciakugeln zu benutzen, auch wenn wir nicht da waren. Und so kam es, dass am folgenden Morgen bei meiner Ankunft der kleine Bub mit seiner Mutter schon am Spielen war. Voller Erwartung schaute er mir entgegen. Ja, es scheint so, als hätten wir einen neuen Sportsfreund bekommen.

Den nächsten Sommer erwarten wir voller Freude.



**Felizitas Jauch**

Aktivierung





## Christina Heinrich

Ausbildung

## Lehren in Zeiten ausser der Ordnung

Das Jahr 2020 war ein gemeinsames Unterwegssein in einer «ausserordentlichen» Zeit. Aber was heisst es denn, die Bewohnerinnen und Bewohner in einer Zeit «ausser der Ordnung» zu betreuen und zu pflegen?

Ein grosser Teil meiner Aufgabe ist es, unsere Lernenden und Studierenden zu befähigen, in ausserordentlichen Situationen die Bewohnerinnen und Bewohner zu pflegen und zu betreuen, heisst z.B. auch in persönlichen Krisensituationen und dies auch ausserhalb von Pandemie-Zeiten.

Umgang mit Krisen und Zusammenarbeit mit Angehörigen ist auch in «normalen» Zeiten enorm wichtig zu lehren. Pflegediagnosen wie «Beeinträchtigt soziale Interaktion» oder «Soziale Isolation» wurden im Alltag nun aber tägliches Thema. Wie gehen die Lernenden/Studierenden mit solchen Situationen um? Wie kann ich z.B. ein

Lächeln schenken mit Mundschutz, auch wenn man den Mund nicht sieht? Eine spannende Herausforderung, die wir individuell jeden Tag bewältigen.

«Zoom» und «Teams» wurden zum täglichen Sprachgebrauch. Der Fernunterricht am Computer ist / war nicht immer einfach zu meistern für die Lernenden und Studierenden. Auch hier fehlte die soziale Interaktion. Die wertvollen Gespräche in den Pausen fehlten. Ganze Klassen lernten sich neu via Computer kennen. Wie interpretiere ich z.B. Mimik, Gestik und Tonfall, wenn ich meine neuen Klassenkameraden nur über den Bildschirm erlebe?

Aber auch ein so extremes Jahr hat einen Mehrwert, trotz der vielen Widrigkeiten. Man schätzt das Einfache wieder umso mehr, wie einen persönlichen Austausch von Angesicht zu Angesicht.



# Alles ist in Bewegung und nichts bleibt stehen

*Heraklit von Ephesos*

Im Frühjahr war in den Bereichen Unterhalt und Gastronomie eine Schulung «Heben und Tragen» geplant. Leider konnte diese aufgrund der Corona-Situation nicht durchgeführt werden. Der vorbereitende Besuch der SUVA-Mitarbeiterin war jedoch bereits sehr interessant und hat uns den Input gegeben, die Rollwagen der Wäscherei mit Schiebebügeln aufzurüsten. Dies haben wir umgesetzt und so eine merkliche Verbesserung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wäscherei erzielt.

Beim Einzug ins Altersheim unterstützen wir die Angehörigen gerne, wenn sie Mobiliar und persönliche Dinge bringen, um das neue Zuhause liebevoll einzurichten. Es ist uns wichtig, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner wohl und heimisch in ihren vier Wänden fühlen.

Mit der Anschaffung eines kleineren Reinigungswagens fürs Haus Stöckli konnten wir den Arbeitsaufwand der Reinigungsmitarbeiterinnen und Reinigungsmitarbeiter etwas erleichtern. Dieser ist mit einer zweckmässigen Grundausstattung bestückt, sodass für die täglichen Sichtreinigungen nun alles vor Ort vorhanden ist.

Im Frühling haben das Pflegebad und der Coiffure-Salon einen neuen Anstrich erhalten. Die gelben und blauen Wände wirken einladend und freundlich, sodass die Bewohnerinnen und Bewohner die Podologie und Coiffure-Besuche umso mehr genießen können.



**Sandra Häusler**

Leitung Unterhalt





## Roland Jutzi

Leitung Gastronomie

## Gemeinsam schaffen wir's!

Corona: Das war das dominante Thema 2020. Wir waren voller neuer Ideen in das Jahr gestartet.

Alle unsere Ideen und Themen wurden plötzlich einfach weggewischt. Von nun an beherrschte das Virus unseren Tagesablauf, gab den Takt vor und liess uns nicht zur Ruhe kommen. Immer wieder mussten neue Situationen gemeistert und nach bestem Wissen und mit viel Hoffen umgesetzt werden. So standen wir plötzlich beim Haupteingang und kontrollierten, wer das Haus betreten wollte. Und dann durften wir keinen Besuch mehr ins Haus lassen.

Auch wurden all unsere Anlässe abgesagt. Die Cafeteria war zu.

Doch da waren auch die anderen Seiten. Die Gespräche mit den Be-

wohnerinnen und Bewohnern in der Zeit der «Türwache». Gespräche über Zuversicht, welche gerade bei vielen unserer Bewohnerinnen und Bewohnern überraschend stark war und auch immer noch ist. Oder die musikalischen Angebote im Sommer, bei schönem Wetter auch vor dem Haus. Bewohnerinnen und Bewohner, die sich mit ihren Angehörigen auf unserem Vorplatz treffen konnten. Alles Dinge, die wir immer als selbstverständlich angesehen haben und nun plötzlich einen besonderen Moment darstellen.

Und das ist etwas, das ich gerne mitnehme aus dieser Zeit: Innehalten und die kleinen Dinge bewundern und genießen.



## Zuwachs in der Administration

Im Jahr 2020 ist unsere Abteilung von einer Mitarbeiterin auf drei gewachsen. Anfang 2020 hat Sandra Schmidig vom Service in die Administration gewechselt. Somit ist ge-



währleistet, dass unser Büro immer besetzt ist. Im Sommer 2020 durften wir zudem unsere erste Lernende Kauffrau bei uns begrüßen.

Ich freue mich, dass ich nun nicht mehr allein, sondern gemeinsam mit meinem Team unterwegs bin.



**Michaela Annen**

Leitung Administration

## Mein ausserordentlicher Start

Der Wechsel vom gemütlichen Schul- leben in den stressigen beruflichen Alltag war allgemein schon eine Herausforderung, doch dass das während einer Pandemie stattfindet, konnte wohl keiner erahnen.

Ich heisse Morena Luciano und habe hier im Alters- und Pflegezentrum Au im Sommer 2020 meine kaufmännische Lehre begonnen. Ich freue mich auf eine lehrreiche und abwechslungsreiche Ausbildung und dass wir es gemeinsam durch diese spezielle Zeit schaffen.

Mein Start hier war sehr spannend, da ein neuer Abschnitt in meinem Leben begonnen hat.

Ich lernte hier schon von Anfang an viel Neues kennen, nicht nur in unserem Büro. Die Vielzahl der Jobs und Aufgaben, die wir hier haben, sind

sehr abwechslungsreich und umfassend und zeigen auf, wie vielseitig die Arbeitswelt ist. Ich bin sehr glücklich darüber, hier die Lehre zu machen, da ich hier eine grosse Auswahl an Aufträgen und Arbeiten habe.

Morena Luciano, Lernende Kauffrau



## Kennzahlen Bewohnerinnen und Bewohner per 31.12.2020

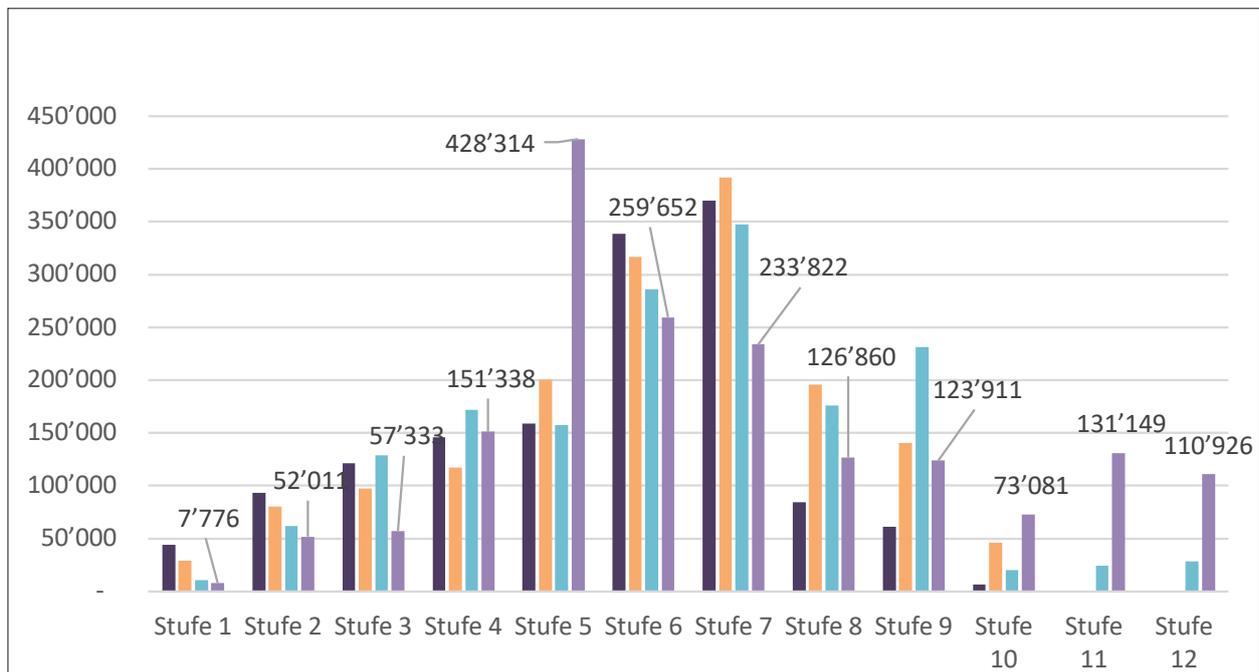
	2017	2018	2019	2020
Anzahl Betten	51	52	53	53
Anzahl Bewohnende	50	52	50	46
Bewohnende aus Steinen	23	25	25	24
Bewohnende aus Lauerz	8	8	7	5
Bewohnende aus Kanton	18	18	17	16
Bewohnende ausserkantonale	1	1	1	1
Bewohnende Frauen	34	31	33	29
Bewohnende Männer	16	21	17	17
Durchschnittsalter Frauen	85.09	85.59	85.27	85.39
Durchschnittsalter Männer	80.45	82.19	81.24	82.33

## Auslastung 2017–2020

	2017	2018	2019	2020
Belegung in Anzahl Tagen	18'798	18'816	18'610	18'090
Anzahl Pflgetage	18'583	18'539	17'977	17'643
Pflegeminuten	1'425'537	1'617'226	1'646'629	1'756'173



## Pflegeminuten pro Pflegestufe 2017–2019



## Abschied

- 04.01.** Steiner Franz
- 03.02.** Simmen Walter
- 24.02.** Uster Alois
- 14.03.** Betschart Alois
- 09.04.** Gambirasio Anna
- 14.06.** Weiss Alice
- 18.07.** Betschart Martin
- 26.07.** Oechslin Elena
- 22.08.** Schnüriger Werner
- 26.10.** Keller Ilse
- 02.11.** Lüthi Rosmarie
- 28.11.** Gagliani Hildegard

*Menschen, die wir lieben, bleiben für immer, denn sie hinterlassen Spuren in unserem Herzen.*

Reihnhard Staupe

Wir wünschen den Angehörigen gute Erinnerungen an ihre lieben verstorbenen Verwandten.



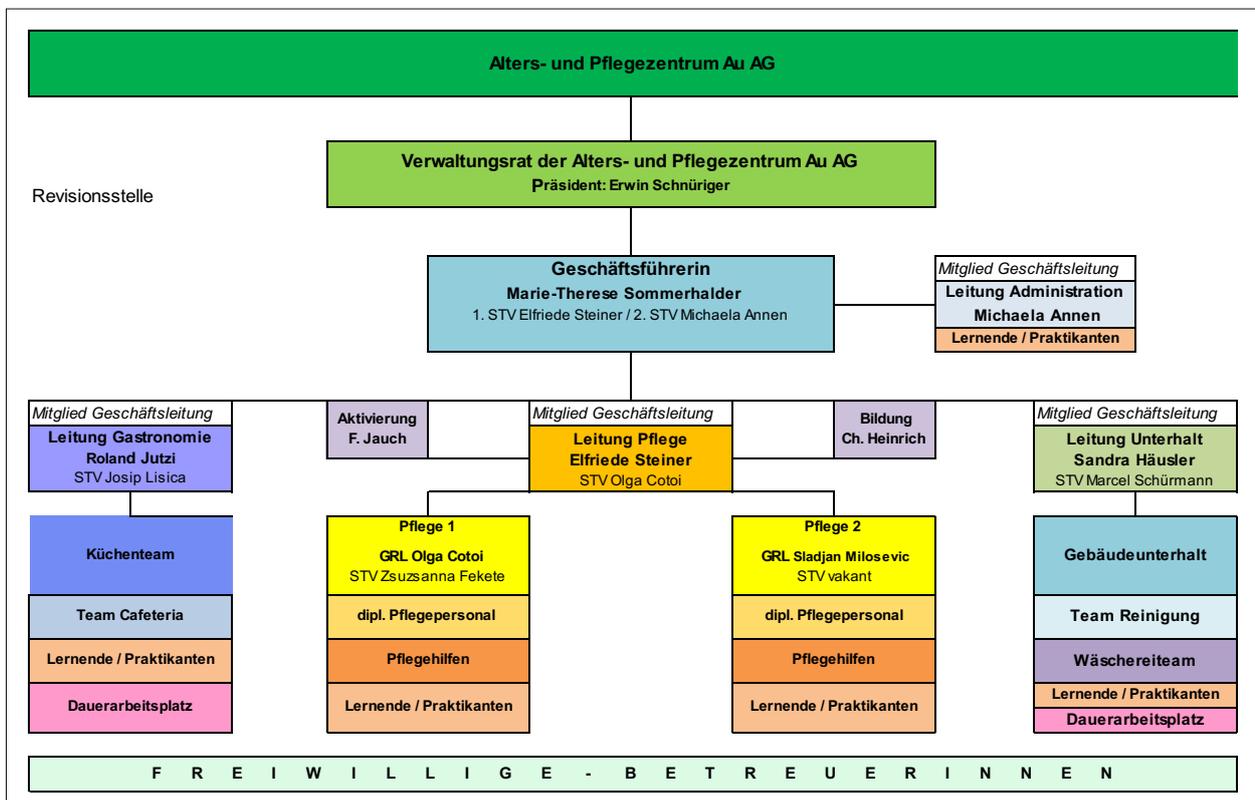
# Organigramm – Stand 31.12.2020

Der Verwaltungsrat setzt sich aus dem Präsidenten und fünf Mitgliedern zusammen. Im Berichtsjahr waren personelle Änderungen zu verzeichnen. Ausgetreten sind Paul Betschart, Rita Ettlin und Matthias Schmid. Wir danken ihnen herzlich für ihren grossen Einsatz für die Alters- und Pflegezentrum Au AG. Neu in den Verwaltungsrat gewählt wurden Phil Eicher, Gemeindevertreter, Claudia Reichmuth, Ressort Kommunikation, und Markus Marty, Ressort Bauliches.

Die Geschäftsführerin und vier Bereichsleitungen bilden das Gremium der Geschäftsleitung. Zur erweiterten Geschäftsleitung zählen die beiden Leitungspersonen der Pflegegruppe 1 und 2 mit dazu.

Bei der Leitung der Pflegegruppe 2 gab es 2020 einen Wechsel. Im Februar übernahm Sladjan Milosevic die Leitung.

Im Bereich Pflege steht ein Führungswechsel an. Die Leitung Pflege, Elfriede Steiner, hat das Arbeitsverhältnis per 31. März 2021 gekündigt, um sich vorzeitig in die Pension zu verabschieden. Wir danken ihr herzlich für ihre engagierte Mitarbeit und wünschen ihr alles Gute zum wohlverdienten Ruhestand. Mit Isabell Liewald konnten wir eine bestens qualifizierte und kompetente Nachfolgerin gewinnen. Sie tritt die Stelle am 1. Mai 2021 an.



## Mitarbeitende – Stand 31.12. 2020

Achermann Petra  
Annen Michaela  
Aufdermauer Fabio  
Bampoe-Steiner Rosa Maria  
Besic Enisa  
Besmer Panova Zaklina  
Bienek Karina  
Birrer Alain  
Cotoi Olga Mihaela  
Cvitkusic Janja  
Dacic Inas  
Deck Margrit  
Dellapina Sara  
Fekete Zsuzsanna  
Föhn Bernadette  
Gelvic Veronika  
Gerenisie Feben  
Gisler-Frei Anita  
Glarner Helen  
Häusler Sandra  
Heinrich Christina  
Holdener Heidi  
Hssaine Nadia  
Jauch Felizitas  
Jutzi Roland

Kadroel Dolma  
Kanagaratnam Thilagaratnam  
Kenel Roman  
Khajangtsang Phurpa Dolma  
Khangsartsang Rigzin  
Kieliger-Grab Astrid  
Kovac Kristina  
Kutlesa Snjezana  
Lalli Anja  
Langenegger Rosmarie  
Lisica Josip  
Lokaj Altina  
Loup Samuel  
Luciano Morena  
Lüönd Daniela  
Martinovic Anela  
Matvanne Vajda Krisztina  
Mazzotta Olga  
Milosavljevic Ivana  
Milosevic Sladjan  
Moser Monika  
Osmani Argtime  
Palushaj Liza  
Pascoal Maria José  
Paulin Maryna

Planzer Manuela  
Sakotic Ana  
Savic Irena  
Schmid Isabella  
Schmidig Sandra  
Schuler-Bermudez Rosa Maria  
Schuler Yvonne  
Schürmann Marcel  
Sherpa Janala  
Simic Aleksandar  
Simic Anja  
Sommerhalder Marie-Therese  
Steiner-Auchli Anita  
Steiner Elfriede  
Steiner-Betschart Lisbeth  
Stevanovic Ana  
Suppiah Raveendran  
Teixeira Marisa  
Todor Pirooska  
Veliath Evelyn  
Velupillai Ravichandran  
Wiget Ute  
Witzki Sylvia  
Zdravkovic Katarina

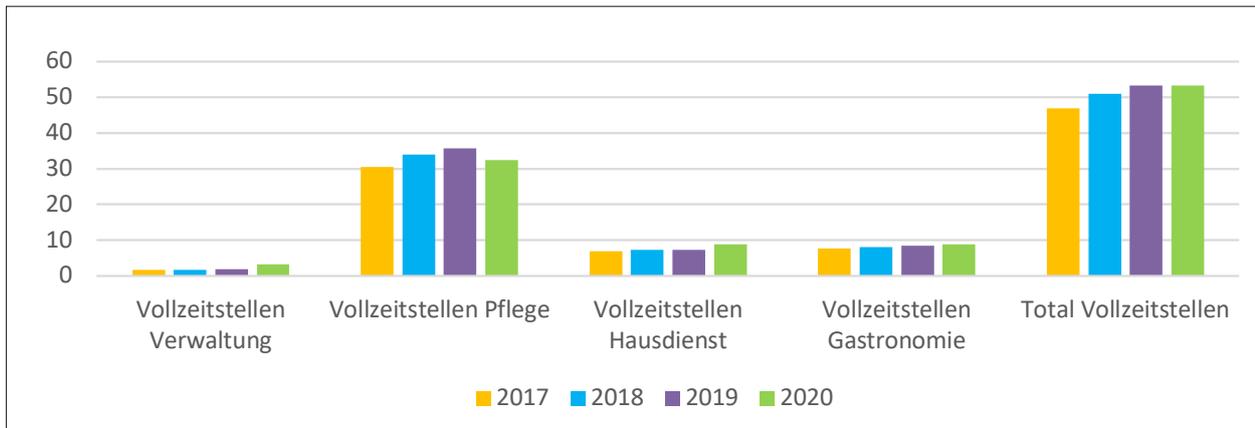


## Entwicklung Stellenplan 2017–2020

74 Mitarbeitende (inklusive Studierende, Lernende und Praktikanten) mit einem Durchschnittsalter von 42,2 Jahren teilten sich 53 Vollzeitstellen (Stand 31.12.2020).

Vollzeitstellen per 31.12.	2017	2018	2019	2020
Verwaltung	1.7	1.7	1.8	3.2
Pflege	30.6	33.9	35.7	32.5
Hausdienst	7	7.34	7.4	8.8
Gastronomie	7.65	8	8.45	8.85
Total Vollzeitstellen	46.95	50.94	53.35	53.35

### Entwicklung Stellenplan



# Aus- und Weiterbildungen

## Lehrabschlüsse

Im Sommer 2020 haben zwei Lernende ihre Berufsausbildungen abgeschlossen – beide erfolgreich:

Rigzin Khangsartsang, Assistent Gesundheit und Soziales EBA  
Ana Sakotic, Fachfrau Gesundheit FAGE EFZ

Wir gratulieren den jungen Berufsleuten herzlich und wünschen ihnen viel Glück, Erfolg und Freude im Berufsalltag. Besonders erfreulich ist, dass beide weiterhin für die Alters- und Pflegezentrum Au AG tätig sind.

## Pflegefachpersonen HF

Im Frühjahr 2020 konnte wiederum eine Pflegefachfrau HF das begehrte Diplom des Zentralschweizer Bildungszentrums XUND entgegennehmen:

Miranda Kenel, Pflegefachfrau HF

Wir gratulieren der motivierten Pflegefachfrau HF zum erfolgreichen Abschluss und wünschen ihr viel Freude und Erfüllung in diesem schönen Beruf im Dienste der Menschen.

Eine weitere Studierende wird die HF-Ausbildung im Sommer 2021 abschliessen. Zwei Mitarbeiterinnen starteten im Berichtsjahr und eine Mitarbeiterin beginnt die HF-Ausbildung im August 2021.



**Von links:** Rigzin Khangsartsang, Miranda Kenel, Ana Sakotic

## Ausbildungsverhältnisse per 31. 12. 2020

### Stufe Tertiär

Pflegefachperson HF 3

### Stufe Sekundär

Fachperson Betreuung FABE 1

Fachperson Gesundheit FAGE 3

Kauffrau EFZ 1

Assistent Gesundheit und Soziales AGS 1

Hauswirtschaftspraktikerin EBA 1

Hauswirtschaftspraktikerin PrA 1

Küchenangestellter EBA 1

## Weiterbildungen

Die Leiterin Administration schloss die Weiterbildung zur Personalassistentin erfolgreich ab und die Ausbildungsverantwortliche hat bereits die ersten Module ihrer Weiterbildung

zur Ausbilderin mit eidg. Fachausweis abgeschlossen. Im Berichtsjahr nahmen zudem verschiedene Mitarbeitende tageweise an berufsspezifischen Weiterbildungskursen teil.

## Interne Fortbildungen

Aufgrund der Pandemie-Situation konnten nicht alle geplanten internen Fortbildungen angeboten werden.

Durchgeführt wurden Kurse in Kinästhetics und Aromatherapie sowie eine Brandschutz-Schulung.



# Dienstjubiläen

**Im Berichtsjahr konnten neun treue Mitarbeitende ein Dienstjubiläum feiern.**

## **5-Jahr-Jubiläum**

Zsuzsanna Fekete  
Ivana Milosavljevic  
Monika Moser  
Ana Sakotic  
Rosa Maria Schuler-Bermudez  
Marcel Schürmann  
Janala Sherpa  
Piroska Todor

## **15-Jahr-Jubiläum**

Samuel Loup



Fürs Foto durften die Schutzmasken kurz abgelegt werden.

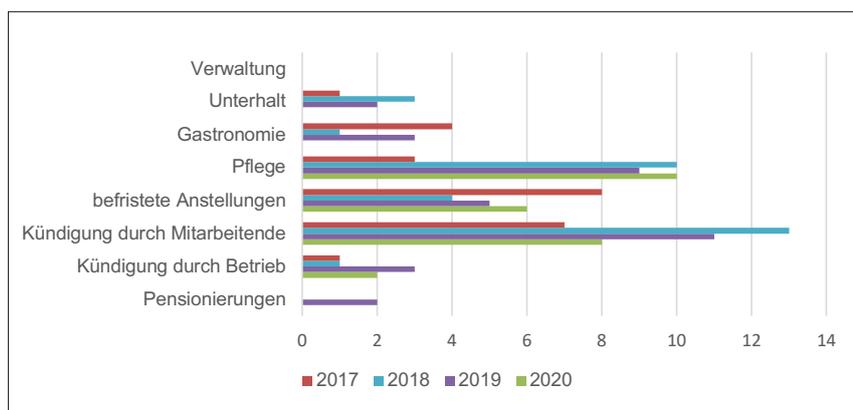
**Von links:** Marcel Schürmann, Zsuzsanna Fekete, Rosa Maria Schuler, Janala Sherpa, Monika Moser, Ivana Milosavljevic (auf dem Bild fehlen Samuel Loup, Ana Sakotic und Piroska Todor)

# Fluktuation

Die Fluktuation der Mitarbeitenden fiel etwas geringer aus als im Vorjahr. Im Berichtsjahr wurden total zehn unbefristete Arbeitsverhältnisse aufgelöst, zwei davon während der Probezeit.

Austritte	2017	2018	2019	2020
Pensionierungen	0	0	2	0
Kündigung durch Betrieb	1	1	3	2
Kündigung durch Mitarbeitende	7	13	11	8
befristete Anstellungen	8	4	5	6
Pflege	3	10	9	10
Gastronomie	4	1	3	0
Unterhalt	1	3	2	0
Verwaltung	0	0	0	0
<b>Total Austritte</b> ohne Befristete und Pensionierungen	8	14	14	10

## Austritte



## Freiwillige Betreuerinnen

Mit ihren Besuchen leisten die freiwilligen Betreuerinnen einen wertvollen Beitrag zum Wohle unserer Bewohnerinnen und Bewohner und sind gleichzeitig eine wichtige Verbindung zum Leben im Dorf.

Während des Lockdowns im Frühling 2020 durften wir auch den freiwilligen Betreuerinnen nicht Zutritt zum Haus gewähren. In dieser Zeit vermissten die Bewohnerinnen und Bewohner den Kontakt mit ihnen.

Inzwischen sorgen die freiwilligen Betreuerinnen wieder regelmässig mit Spiel und Spass für Abwechslung und Freude oder begleiten unsere Bewohnerinnen und Bewohner bei Aktivitäten. Wir sind froh, auf ihre Unterstützung zählen zu dürfen. Herzlichen Dank für das grosse Engagement!

### Unsere freiwilligen Betreuerinnen:

- Marta Ambauen
- Vreni Appert
- Luzia Beeler
- Erna Betschart
- Annemarie Bürgi
- Käthy Gwerder
- Agnes Kohler
- Käthy Lüthy
- Rita Marty
- Pia Portmann
- Karin Rätzo
- Beate Schönenfeld
- Marlies Schuler
- Trudi Tanner
- Maria von Rickenbach



## Ausflug auf die Rigi

Aufgrund der Situation mit dem Corona-Virus konnten wir im Frühling keinen Bewohnerausflug anbieten. Umso grösser war die Freude, als wir am Donnerstag, 24. September 2020, mit einer stattlichen Anzahl Bewohnerinnen und Bewohner, Mitarbeitenden und freiwilligen Betreuerinnen einen Ausflug auf die Rigi unternehmen konnten – gerade noch rechtzeitig bevor die 2. Pandemiewelle anrollte.

Die Reise mit dem Car führte dem Vierwaldstättersee entlang nach Vitznau. Dort hiess es umsteigen. Mit der Rigi-Bahn ging es weiter nach Rigi Kaltbad. Alle genossen die

Fahrt und die wunderbare Aussicht auf See und Berge. Im Hotel Rigi Kaltbad wurde uns ein feines Mittagessen serviert. Natürlich durfte die obligate Schwarzwälder-Torte zum Dessert nicht fehlen. Für unsere Bewohnerinnen und Bewohner war der Ausflug eine willkommene Abwechslung zum Alltag.

Von der Hatt-Bucher-Stiftung haben wir einen grosszügigen Beitrag an die Reise erhalten. Herzlichen Dank!

Ein grosses Merci geht auch an alle Begleiterinnen. Ohne die vielen helfenden Hände wäre der Ausflug nicht möglich gewesen.





# Erfolgreiche Zertifizierung nach ISO-Norm 9001–2015

Das Qualitätsmanagementsystem der Alters- und Pflegezentrum Au AG wurde im Dezember 2020 erfolgreich rezertifiziert. Eine Auditorin der Firma SQS (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsystem) prüfte während zwei Tagen die Prozesse und die Systemdokumentation des Qualitätsmanagements. Sie stellte fest, dass Qualität im Alters- und Pflegezentrum Au einen hohen Stellenwert hat, das Qualitätsmanage-

mentsystem aktuell gehalten wird und bewertete die Instrumente als gut. Die Expertin stellte dem Verwaltungsrat, der Geschäftsleitung wie auch dem gesamten Personal ein sehr gutes Zeugnis aus. Das Zertifikat wurde erneuert und ist gültig für drei Jahre.

Wir freuen uns, für unsere Bewohnerinnen und Bewohner weiterhin gute Leistungen zu erbringen.



Die SQS bescheinigt hiermit, dass nachstehend genannte Organisation über ein Managementsystem verfügt, das den Anforderungen der aufgeführten normativen Grundlage entspricht.

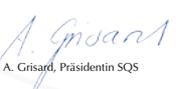


**Alters- und Pflegezentrum Au AG**  
**Aazopfweg 17**  
**6422 Steinen**  
**Schweiz**

Geltungsbereich  
**Versorgung der Bevölkerung von Steinen und seinen Vertragspartnern hinsichtlich stationärer Pflege, Behandlung und Betreuung**

Normative Grundlage  
**ISO 9001:2015 Qualitätsmanagementsystem**

Reg.-Nr. 41132      Gültigkeit 23.12.2020–01.12.2023  
 Ausgabe 23.12.2020




A. Grisard, Präsidentin SQS      F. Müller, CEO SQS




Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)  
 Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Schweiz





## Ausblick

Nach wie vor prägt die Corona-Virus-Pandemie den Alltag. Allerdings ist eine Entspannung der Situation in Sicht. Inzwischen sind rund 70 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner und rund 30 Prozent der Mitarbeitenden gegen das Corona-Virus geimpft. Zudem setzen wir auf repetitive Tests, um Infektionen bei Mitarbeitenden frühzeitig zu erkennen.

### **Weiterhin gelten folgende Schutzmassnahmen:**

- Einhaltung der Hygiene- und Distanzregeln des BAG;
- pro Besuch maximal zwei Personen;
- Maskentragepflicht im ganzen Haus;
- Cafeteria bleibt für externe Gäste geschlossen;

- keine Konsumation in den Zimmern.

Bei schönem Wetter bewirten wir Sie gerne in der Besucherzone vor dem Haupteingang.

Wann die Corona-Virus-Pandemie endet, wissen wir nicht. Trotzdem stellen wir uns auf eine neue Normalität ein und hoffen, dass wir im 2021 wieder den einen oder anderen Anlass durchführen können. Ein erster Ausflug mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ist bereits geplant.

Zuversichtlich blicken wir nach vorn und stellen uns unter dem Jahresmotto «gemeinsam schaffen wir's!» den Herausforderungen im Jahr 2021.



# Spenden – wir sagen Danke!

## Hatt-Bucher-Stiftung

Die Freude unserer Bewohnerinnen und Bewohner war gross, als wir am Donnerstag, 24. September 2020, einen Ausflug auf die Rigi unternehmen konnten. Die Hatt-Bucher-Stiftung hat uns diesen Ausflug mit einem grosszügigen Beitrag von CHF 4 500.– ermöglicht.

Mit ihren Beiträgen bringt die Hatt-Bucher-Stiftung Freude und Abwechslung in den Alltag unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Dafür bedanken wir uns von Herzen.

## Stiftung Pro Alters- und Pflegezentrum Au

Die Stiftung Pro Alters- und Pflegezentrum Au unterstützt mit Mitteln aus Spenden, Schenkungen und Legaten Aktivitäten, die das Zusammenleben der Bewohnerinnen und Bewohner positiv beeinflussen. Im Frühjahr 2020 konnte zur Freude der Bewohnerinnen und Bewohner mit Spendengeldern eine Bocciabahn erstellt werden.

Die Spendenaktion von Ende 2020 fand unter dem Motto «Solidarität – wichtiger denn je» statt. Insgesamt gingen im Jahr 2020 CHF 7 586.– Spendengelder bei der Stiftung ein. Wir danken allen herzlich für die Unterstützung unserer Projekte.

**Stiftung Pro Alters- und Pflegezentrum Au**, Spendenkonto bei der Schwyzer Kantonalbank: IBAN: CH34 0077 7005 0310 0004 6

Wir legen Wert auf Qualität



Alters- und Pflegezentrum Au AG

Aazopfweg 17, 6422 Steinen  
Telefon: 041 833 85 00  
E-Mail: [info@apz-au.ch](mailto:info@apz-au.ch)