



BÜRGERGEMEINDE SOLOTHURN

Alters- und Pflegeheim St. Katharinen

# BETRIEBSKONZEPT



## Inhaltsverzeichnis

Management Summary .....	3
<b>1 Trägerschaft .....</b>	<b>3</b>
1.1 Ziel und Zweck .....	3
1.2 Strategische Führung .....	3
1.3 Operative Führung.....	4
1.4 Aufsichtsorgane.....	4
1.5 Finanzierung.....	4
1.6 Wirtschaftlichkeit .....	4
<b>2 Leitbild.....</b>	<b>4</b>
2.1 Das Leitbild im Gesamtzusammenhang .....	4
2.2 Massnahmen zur Überprüfung des Leitbildes .....	5
<b>3 Organisation, Leistungsbereiche und Zielgruppen .....</b>	<b>5</b>
3.1 Betriebliches Angebot.....	5
3.2 Organigramm .....	7
3.3 Leistungsbereich und Kernaufgaben .....	7
3.3.1 Pflege und Betreuung .....	7
3.3.2 Administration .....	8
3.3.3 Küche .....	8
3.3.4 Aktivierung.....	9
3.3.5 Hauswirtschaft und Technischer Dienst .....	9
3.3.6 Aus- und Weiterbildung.....	9
3.4 Kommunikationsstruktur.....	10
3.5 Externe Beziehungen .....	10
3.5.1 Medizinische Betreuung und Physiotherapie.....	10
3.5.2 Coiffeur, Fusspflege, Podologie .....	11
3.5.3 Seelsorge.....	11
3.5.4 Freiwillige Mitarbeitende und Benevol .....	11
3.5.5 Zivildienst .....	11
3.6 Zielgruppen .....	11
3.6.1 Bewohnerinnen und Bewohner .....	11
3.6.2 Angehörige und Bezugspersonen .....	12
<b>4 Qualitätsmanagement .....</b>	<b>12</b>
4.1 AB Quality Plus – ein Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses .....	12
4.2 Führungsgrundsätze .....	13
4.3 Beschwerdemanagement.....	13
4.3.1 Intern .....	13
4.3.2 Extern.....	13
<b>5 SWOT-Analyse und Entwicklung .....</b>	<b>13</b>
5.1 Stärken .....	14
5.2 Schwächen.....	14
5.3 Chancen.....	14
5.4 Risiken .....	14
5.5 Entwicklung für eine erfolgreiche Zukunft .....	14

## Management Summary

Das vorliegende Betriebskonzept stützt sich ab auf die «Bewilligungsvoraussetzungen für Institutionen, die stationäre Leistungen im Bereich Langzeitpflege erbringen» des Amtes für soziale Sicherheit, Kanton Solothurn, vom November 2016. Es bildet den Gesamtbetrieb ab, wobei das Pflege- und Betreuungskonzept in einem separaten Dokument niedergeschrieben ist. Das Pflege- und Betreuungskonzept bildet einen integrierenden Bestandteil des Betriebskonzeptes. Der Betrieb des Alters- und Pflegeheims St. Katharinen ist ein Bereich der Bürgergemeinde Solothurn. Das nun folgende Konzept stellt ein Abbild des Betriebes per 28. Februar 2023 dar und informiert über folgende Bestandteile:

- Trägerschaft
- Leitbild
- Organisation, Leistungsbereiche und Zielgruppen
- Qualitätsmanagement
- SWOT-Analyse und Entwicklung in der Zukunft

Das vorliegende Konzept entspricht einer Übergangsversion, denn wir werden unsere beiden Standorte voraussichtlich im Jahr 2027 am Standort St. Katharinen zusammenlegen. Damit können dann umfangreiche Anpassungen im Betriebskonzept und in dessen Bestandteilen einhergehen.

### 1 Trägerschaft

Die Bürgergemeinde Solothurn (nachfolgend BGS genannt) führt als öffentlich-rechtliche Trägerschaft, auf Grund des Brandes vom 07.03.2022 im Thüringenhause, neu nur noch an einem Standort in der Stadt Solothurn ein Alters- und Pflegeheim, nämlich das St. Katharinen (nachfolgend APH genannt).

#### 1.1 Ziel und Zweck

Im Auftrag der BGS bietet das APH am Standort St. Katharinen 32 älteren und pflegebedürftigen Mitmenschen ein Zuhause an. Wir bieten unseren Bewohnerinnen und Bewohnern eine umfassende Pflege und Betreuung, diverse Aktivitäten und Unterhaltung, altersgerechte und ausgewogene Ernährung, eine individuelle Beratung und einen gepflegten Wohnbereich in historischen Gebäuden und attraktiver Umgebung (siehe Anhang 1: Leitbild). Dabei stehen ein kundenorientiertes Denken und Handeln in familiärer Atmosphäre im Zentrum.

#### 1.2 Strategische Führung

Das oberste Gremium der BGS bildet die Bürgerversammlung als Entscheidungsträger. Als vorberatende und antragstellende Behörde amtiert der Bügerrat unter der Leitung des Bürgergemeindepräsidiums. Die Heimkommission beaufsichtigt den Alters- und Pflegeheimbetrieb und übt die fachliche Aufsicht über die Bereichsleitung bezüglich der Erfüllung der strategischen Ziele aus. Die Heimkommission erarbeitet unter Mitwirkung der Heimleitung Anträge an den Bügerrat, die gemäss §§ 14 und 19 des Kommissionsreglements der Bürgergemeinde Solothurn nicht in der Entscheidungskompetenz der Heimleitung und/oder der Heimkommission liegen (siehe auch Anhang 2: Organigramm BGS; Anhang 3: Ablaufdiagramm).

### **1.3 Operative Führung**

Heimleiter (Geschäftsleitung)  
Führungsteam (Abteilungsleitungen)

### **1.4 Aufsichtsorgane**

Bürgerversammlung  
Bürgerrat  
Heimkommission  
Kanton Solothurn, Gesundheitsamt (GesA)

### **1.5 Finanzierung**

Das APH finanziert sich grundsätzlich aus den von Bund und Kanton vorgegebenen Tagestaxen in den Bereichen Hotellerie sowie Pflege- und Betreuung (siehe Anhang 4: Taxordnung und Taxtabelle).

### **1.6 Wirtschaftlichkeit**

Als nicht gewinnorientierte Institution ist unser Ziel, eine ausgeglichene Rechnung zu erreichen. Allfällig resultierende Defizite werden durch die Bürgergemeinde Solothurn selber getragen.

## **2 Leitbild**

«Das Leitbild zeigt uns den Weg!» Das ist der erste Satz, der in unserem aktuellen Leitbild (siehe Anhang 1) steht. Wir reflektieren deshalb unsere Handlungen und Entscheidungen stets mit Blick auf unser Leitbild und die damit verbundenen (Grund-)Werte, Normen und Denkhaltungen. Das Leitbild ist Ursprung unserer Unternehmenskultur (UK) und für das gesamte Unternehmen wichtig (siehe ABB. 1). Elementar ist, dass sich alle internen Anspruchsgruppen (Mitarbeitende [MA], Kapitalgeber > Trägerschaft) mit dem Leitbild identifizieren (Corporate Identity). Papier ist bekanntlich geduldig. Nur ein (vor-)gelebtes Leitbild kann seine Wirkung ausstrahlen und somit eine erfolgreiche Positionierung am Markt im Hinblick auf alle unsere Anspruchsgruppen ermöglichen (Kunden, MA, Kapitalgeber, Staat > ASO, Lieferanten > z. B. Zuweiserstellen, Öffentlichkeit > Wahrnehmung und Konkurrenz). Das Leitbild dient als Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung der gesamten UK und ist wegweisend für die Gestaltung der Führungsgrundsätze, Verhaltensgrundsätze gegen innen und aussen, Motivationsgrundsätze, Jahresmottos und Elemente der Arbeitgeberattraktivität.

### **2.1 Das Leitbild im Gesamtzusammenhang**

Die folgende Grafik zeigt sehr gut den Ursprungscharakter des Leitbilds. Es dient der Orientierung, Motivation und Ordnung für die gesamte Organisation und ermöglicht eine positive Öffentlichkeitsarbeit. Es bildet einen Bestandteil des Betriebskonzepts, ist verbindlich und für alle Anspruchsgruppen zugänglich. Deshalb ist es so wichtig und muss stets aktuell sein.

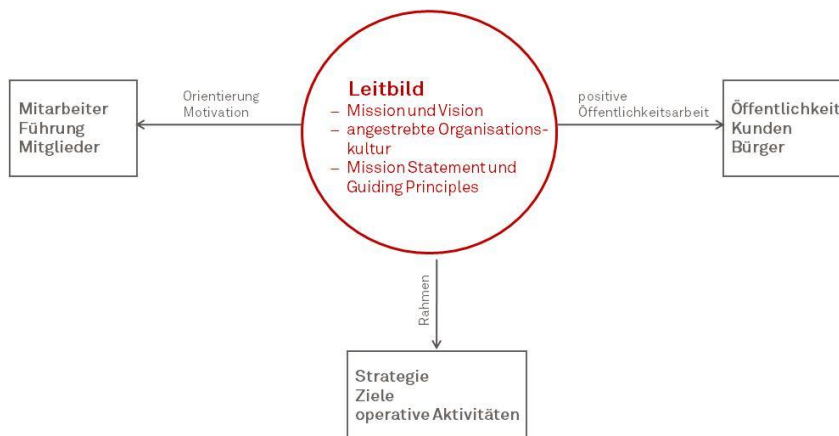


ABB. 1 Bestandteile und Funktionen eines Leitbildes, Nordlicht Management Consultants GmbH, Hamburg

## 2.2 Massnahmen zur Überprüfung des Leitbildes

Das Führungsteam muss alle zwei Jahre im Rahmen der jährlich stattfindenden Kadertagung gemeinsam das Leitbild auf die festgelegten Parameter hin kritisch überprüfen, dies in Bezug auf die im Leitbild notierten Anspruchsgruppen (Kunden, MA, Partner und Öffentlichkeit):

- Stimmt unser Auftrag für unsere Existenz? (Existenzgrund)
- Ist unser Angebot/unsere Dienstleistung noch aktuell? (Primary Task)
- Sind unsere Ziele und Grundwerte klar enthalten? (Ziele und Grundwerte)
- Können wir dies auch heute noch so leben? (operative Umsetzung)
- Sind die Leitbild-Grundsätze für die Anspruchsgruppen spürbar? Woran erkennen wir dies? (Rückmeldungen Bewohner-, Mitarbeiter- und Angehörigenbefragung sowie Aufsichtsbesuche und externe Kontrollen von Lebensmittelinspektorat sowie Krankenkassen)
- Wie wollen wir zusammenarbeiten? Ist das ersichtlich und noch aktuell? (Führungs- und andere Leitsätze sowie Richtlinien)
- Was machen wir gut? Was müsste optimiert werden mit Blick auf die Anspruchsgruppen?
- Müssen sonstige Anpassungen vorgenommen werden?

## 3 Organisation, Leistungsbereiche und Zielgruppen

### 3.1 Betriebliches Angebot

Unser historisch wertvolles Haus St. Katharinen vermittelt ein einzigartiges, heimeliges Ambiente. Es bietet 32 betagten Menschen ein komfortables Zuhause in einem familiären Umfeld. Wir verfügen ausschliesslich über Einzelzimmer. Dank der historischen Bausubstanz verfügt jedes Zimmer über einen eigenen Charakter. Zum Teil verleihen Holzbalken und Nischen den unterschiedlich grossen Räumen einen besonderen Charme. Die Zimmer können ganz nach dem persönlichen Geschmack der Bewohnerinnen und Bewohner eingerichtet werden.

- Sämtliche Zimmer sind Einzelzimmer (Ehepaar-Möglichkeiten auf Anfrage)

- Alle Zimmer verfügen mindestens über ein Lavabo mit Spiegelschrank
- Rund 1/3 der Zimmer sind mit Bad und WC ausgestattet.
- Bei den anderen Zimmern ist das WC in unmittelbarer Nähe
- Pflegebett, Nachttisch und Personalruf sind vorhanden
- Das weitere Mobiliar bringen die Bewohnenden selber mit
- Telefon- und Fernsehanschluss hat es in allen Zimmern
- Eine Pflegebadewanne mit Lift ist im Haus verfügbar

Wir bieten auch möblierte Zimmer für Kurzaufenthalte an, z. B. für Ferien oder zur Erholung. Diese werden, neben der Standardausstattung (Pflegebett, Pflegenachttisch und Nachttisch-/ Leselampe), voll ausgestattet zur Verfügung gestellt (Schrank, Tisch, Stühle, TV-Möbel, Flatscreen-TV und DAB-Radio).

Kleinere Haustiere sind bei uns unter gewissen Voraussetzungen als Gefährten der Bewohnenden ebenfalls willkommen.

### **Haus St. Katharinen**

Das Heim liegt unmittelbar am Stadtrand Richtung Feldbrunnen. Es verfügt über einen grossen Innenhof, eine Kapelle und eine grosszügige Gartenanlage mit einem kleinen Tierpark. Das verhältnismässig grosse Areal ist mit einer Umzäunung versehen, die den Bewohnerinnen und Bewohnern sowohl Freiraum als auch Sicherheit bietet. Mobile Personen gelangen mit öffentlichen Verkehrsmitteln ins Stadtzentrum: Die Haltestelle des «Bipperlisi» befindet sich gleich gegenüber dem Heim auf der anderen Strassenseite, die Postauto-Haltestelle ist nur wenige Meter weiter vorne.

Begegnungs- und Aufenthaltsmöglichkeiten, sowohl drinnen wie auch draussen:

- Speisesaal / Cafeteria
- Aktivierungsraum mit Küche
- Sinnesgarten mit Hochbeeten, Lavendelfeld und rund 15 Rosensorten, für Aktivitäten unter freiem Himmel
- Bewegungsgeräte
- Innenhof mit Sitzgelegenheit
- Gartenanlage mit Pavillon und Biotop
- Kleiner Tierpark
- Kapelle

## **3.2 Organigramm**

Das Organigramm zeigt die Aufbauorganisation unseres APH auf (siehe Anhang 5: Organigramm APH).

## **3.3 Leistungsbereich und Kernaufgaben**

Die Bereiche Administration, Pflege und Betreuung, Aktivierung, Küche, Hauswirtschaft und Technischer Dienst bilden die Hauptbereiche für den Betrieb und werden je mit einer Person als

Abteilungsleitung geführt. Wie im Organigramm ersichtlich ist, trägt die Heimleitung die operative Verantwortung. Alle Führungspositionen sind mit einer Stellvertretung bei Abwesenheiten abgedeckt.

### **3.3.1 Pflege und Betreuung**

Es ist uns ein zentrales Anliegen, betagte Menschen in ihrer Ganzheitlichkeit und Individualität zu erfassen und anzunehmen. Im Mittelpunkt unseres pflegerischen Handelns stehen das Wohlbefinden, die Sicherheit und das Recht auf Autonomie und Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Wir bieten unseren Gästen die bestmögliche Pflege und Betreuung, um ihre Lebensqualität und Selbständigkeit zu fördern. Vorhandene Grenzen werden selbstverständlich respektiert. Gewohnheiten versuchen wir so weit wie möglich in den Heimaltag zu integrieren. Die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnenden und ihrer Angehörigen erfüllen wir angemessen, kompetent und freundlich. Wir bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern die Möglichkeit der individuellen Gestaltung ihres Alltags und ihres Wohnraums.

Als Teil des Lebens und der sozialen Beziehungen sind Angehörige und Bezugspersonen stets herzlich willkommen. Wir stehen mit ihnen im regelmässigen Austausch und beziehen sie auf Wunsch gerne im Betreuungsalltag mit ein. Wir legen Wert auf eine konstruktive Zusammenarbeit. Gemeinsam und in Absprache mit der Bewohnerin/dem Bewohner setzen wir die notwendigen pflegerischen Interventionen fest.

Wir begleiten viele Menschen in ihrer letzten Lebensphase und ermöglichen ein Sterben in Würde und Geborgenheit. Dabei stehen seelsorgerische, schmerzlindernde und unterstützende Massnahmen im Vordergrund.

Das Recht auf Selbstbestimmung erachten wir in unserer Institution als höchstes Gut. Konsequenterweise gilt dies auch beim eigenen Wunsch, mithilfe einer Sterbehilfsorganisation sein Leben beenden zu dürfen (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

Das Pflege- und Betreuungskonzept ist ein verbindlicher Bestandteil für die Pflege und Betreuung in beiden Häusern (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

### **3.3.2. Administration**

Die Administration wird bei uns in mehrere Teilbereiche unterteilt: Personalabteilung, Bewohneradministration, Qualitätsmanagement (siehe Kapitel 4) und allgemeine Sekretariatsarbeiten.

#### **Personalabteilung**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen den grössten und wichtigsten Teil zur Erfüllung des Auftrages, den uns die Bewohnerinnen und Bewohner erteilen, dar. Alle Mitarbeitenden tragen als Beteiligte zum Gesamterfolg der Institution bei. Dabei orientieren wir uns an den betrieblichen Vorgaben, wie auch an den Zielen und Werten gemäss unserem Leitbild.

Die Selektion erfolgt nach unserem Personalgewinnungskonzept (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht) in einem ordentlichen Rekrutierungsprozess entlang von Anforderungsprofilen und Stellenbeschreibungen. Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten werden darin geregelt. Festanstellungen werden nach öffentlich-rechtlichen Grundlagen und arbeitsgesetzlichen Vorgaben vertraglich geregelt. Befristete Anstellungen sowie Praktika werden gemäss OR nach privatrechtlichen Bedingungen vollzogen. Lernende unterliegen den kantonalen Richtlinien für Lehrlinge. Der Lohn sowie weitere Rechte und Pflichten werden nach der Dienst- und Gehaltsordnung für die Mitarbeitenden der Bürgergemeinde Solothurn festgelegt, welche einen festen Bestandteil der Anstellung bildet.

Mitarbeitende unserer Institution sollen jeden Tag mit Freude zur Arbeit kommen. Diese banale

Aussage soll als Richtschnur gelten, wenn es darum geht, von guten Arbeitsbedingungen zu sprechen. Mit guten Arbeitsbedingungen und einer guten Arbeitsatmosphäre wollen wir als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden. Die wichtigsten Anforderungen und Angebote für unsere Mitarbeitenden sind in unserem Mitarbeiterwegweiser geregelt.

Bezüglich Arbeitssicherheit verpflichten wir uns aktiv den EKAS-Richtlinien (Eidg. Koordinationskommission für Arbeitssicherheit).

### **Bewohneradministration**

Die Mitarbeiterinnen der Bewohneradministration sind von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Austritt für die Bewohnenden und deren Angehörige als kompetente Ansprechpersonen da. Wir achten auf korrekt ausgestellte Verträge, Rechnungen usw. Als unerlässlich erachten wir auch, mit zeitgemässen IT-Instrumenten zu arbeiten. Den Behörden stellen wir die nötigen Unterlagen zur Verfügung.

### **3.3.3 Küche**

Die Balance zwischen althergebrachten, währschaften und leichten, ernährungsphysiologisch hochwertigen Speisen bildet die Basis für unsere Küche. Sie ermöglicht uns, den Gewohnheiten unserer Bewohnenden Rechnung zu tragen und zugleich einen Beitrag zu ihrer Gesunderhaltung zu leisten. Wir bieten eine sehr individuelle und saisongerechte Küche an, in der auch spezielle Kostformen und Diäten ihren Platz haben.

Die Teller richten wir direkt neben dem Speisesaal an. Dadurch können wir jeden Tag aufs Neue auf die Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner eingehen. Sie werden in die Menüplanung miteinbezogen und dürfen zum Beispiel ihr Geburtstagsmenü selber zusammenstellen.

Ein Hauch von «Nouvelle Cuisine» und Erlebnisgastronomie ist an Festtagen zu spüren. Ansonsten steht «Hausmannskost» auf dem Plan. Mittags bieten wir immer eine frisch zubereitete Tagessuppe und ein rollendes Salatbuffet an, die Tagessuppe auch abends. Dreimal in der Woche gibt es ein Dessert. Stets sind auch frische Früchte verfügbar. An Sonn- und Feiertagen servieren wir das Mittagessen an weiss gedeckten Tischen und offerieren den Bewohnenden ein Glas unseres Hausweins «Domaine de Soleure». Ausser alkoholischen Getränken und Süssgetränken sind für unsere Bewohnenden sämtliche Getränke inbegriffen (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

Die Essenszeiten sind wie folgt:

- 07.30 Uhr bis ca. 10.00 Uhr Frühstücksbuffet
- 11.30 Uhr bis ca. 12.30 Uhr Mittagessen
- 17.30 Uhr bis ca. 18.30 Uhr Abendessen

Das Verpflegungskonzept ist ein verbindlicher Bestandteil für die Küche und den Service (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

### **3.3.4 Aktivierung**

Ziel der Aktivitäten ist, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu bewahren sowie ihre Integration und Zugehörigkeit im Heim zu stärken. Dadurch wird ihr geistiges, körperliches und seelisches Wohlbefinden gefördert. Beim Feiern von Festen und Ritualen, beim kreativen Gestalten und in der Kochgruppe, ja sogar bei den Ausflügen wird ein Bezug zur Jahreszeit hergestellt, der den betagten Menschen Orientierung bietet und ihre Sinne anregt. Unser Ziel deckt sich mit dem Zitat von Alexis Carrel: «Es kommt nicht darauf an, dem Leben mehr Jahre zu geben, sondern den Jahren mehr Leben zu geben».



Das Aktivierungskonzept ist ein verbindlicher Bestandteil für die Aktivierung (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht). Die Aktivierungsleitung ist auch für die Mitorganisation und Durchführung von externen und internen Anlässen verantwortlich. Zudem unterstehen die freiwilligen Mitarbeitenden sowie die Seelsorge der Aktivierung.

### **3.3.5 Hauswirtschaft und Technischer Dienst**

Diese Abteilungen sind die Visitenkarten unserer Institution (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

Dazu gehören:

- Wäschedienst
- Raumpflege
- Unterhalt der Häuser
- Pflege des grosszügigen Umschwungs
- Betreuen des kleinen Tierparks beim Haus St. Katharinen

Die Sicherheit und das Wohlfühlen unserer Bewohnerinnen und Bewohner haben immer oberste Priorität. Wir arbeiten nach den Strukturen und Grundsätzen der Branchenlösung EKAS. Die noch junge Mitgliedschaft im Verein Arbeitssicherheit Schweiz unterstützt die Umsetzung und bietet uns die nötigen Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Der Sicherheitsbeauftragte unseres Hauses wird von den Bereichssicherheitsbeauftragten aus allen Abteilungen dabei unterstützt, diese Richtlinien einzuhalten.

Es wird auch stets in die Infrastruktur investiert, damit der Aufenthalt für die uns anvertrauten Menschen noch komfortabler und attraktiver wird. Immer wieder wird der eine oder andere Raum einer Verjüngungskur unterzogen. Unser altherwürdiges Gebäude verlangt ein besonderes Augenmerk. Neugestaltungen besprechen wir mit den zuständigen Behörden.

### **3.3.6 Aus- und Weiterbildung**

Aus- und Weiterbildung wird als Kernaufgabe in den Gesamtbetrieb integriert (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht). Abgesehen von der Pflicht zur Ausbildung sind die Verantwortlichen von der Bedeutung von Bildung überzeugt, zumal diese eine zentrale Aufgabe der Nachwuchsförderung darstellt. Ausbildung wird bisher vor allem im Bereich Pflege und Betreuung und in der Küche angeboten. Es sind dies:

- Fachfrau, Fachmann Gesundheit EFZ (auch als Nachholbildung)
- Langzeit Fachfrau/-mann Pflege und Betreuung
- Assistentin, Assistent Gesundheit EBA
- Koch EFZ / EBA

Für die Begleitung der Lernenden werden Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner ausgebildet. Im Bereich Pflege und Betreuung übernimmt die Bildungsverantwortliche die übergeordneten Aufgaben zur Sicherstellung des Ausbildungsangebots.

Wir erachten «wollen vor können» als guten Leitspruch für unsere Investition in unsere Mitarbeitenden, denn diese sind das wichtigste Kapital in unserem APH. Wir beteiligen uns an den Kosten von Weiterbildungen. Mit damit einhergehenden Weiterbildungsverpflichtungen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten binden wir unsere Mitarbeitenden.

### **3.4 Kommunikationsstruktur**

Die Heimleitung stellt das Kommunikations-, Informations- und Koordinationsgefäss zwischen strategischer und operativer Ebene dar.

Bei Bedarf pflegt die Heimleitung einen Austausch mit dem Präsidenten der Heimkommission. Die Heimkommission trifft sich an 5–6 Sitzungen pro Jahr, an denen die jeweilige Traktandenliste die Struktur vorgibt. Es wird ein Protokoll geführt, Beschlüsse werden festgehalten. Falls angebracht, werden Anträge an den Bürgerrat verfasst.

Die Abteilungsleitungen haben pro Woche je einen fix reservierten Termin mit dem Heimleiter, bei welchem operative und/oder persönliche Themen besprochen werden. Zusätzlich treffen sich die erwähnten Personen jeweils Anfangs Monat zum Austausch. So wird der Informationsfluss von der Heimleitung via Abteilungsleitungen zu den Mitarbeitenden sichergestellt. Zu diesem Führungsrapport wird schriftlich eingeladen mit einer Traktandenliste. Von jedem Rapport wird ein Protokoll verfasst und eine Pendenzenliste geführt. Falls zu wenig spruchreife Themen vorhanden sind, wird ein aktueller Lagebericht mit einer Übersicht der wichtigsten Informationen an die Abteilungsleitungen sowie an die Trägerschaftsmitglieder versandt, mit Aussagen über Auslastung, Finanzielles, Bewohnende, Anlässe und Bauliches.

Ein weiteres Informationsgefäss stellen die Teammeetings der einzelnen Abteilungen dar. Dort können die Heimleitung oder andere Abteilungsleitungen mit einem Referat auftreten, um wichtige Informationen weiterzugeben oder Schnittstelle-Themen zu besprechen. An der jährlichen Mitarbeiterfeier besteht ebenfalls die Möglichkeit, wichtige Mitteilungen abzugeben. Weiter wird der Anlass genutzt für Ehrungen, wie zum Beispiel Dienstjubiläen.

### **3.5 Externe Beziehungen**

Wir arbeiten bei unseren täglichen Dienstleistungen mit den verschiedensten externen Partnern und Behörden zusammen. Teilweise werden deren Angebote auch intern erbracht.

#### **3.5.1 Medizinische Betreuung und Physiotherapie**

Die medizinische Betreuung wird in der Regel vom angestammten Hausarzt der Bewohnenden übernommen. Falls ein Hausarzt notwendige Hausbesuche nicht anbietet, stehen wir für einen Hausarztwechsel beratend zur Seite und empfehlen einen unserer Heimärzte. Falls sie ärztlich verordnet sind, finden in unserem Haus Besuche von kompetenten Physiotherapeuten statt.

#### **3.5.2 Coiffeur, Fusspflege, Podologie**

Zum Gepflegtsein gehören auch diese Angebote. Die Coiffeuse kommt ein Mal pro Woche ins Heim und verwöhnt die Bewohnenden nach deren Wünschen.

Alle zwei Wochen bieten Fachpersonen kosmetische Fusspflege respektive professionelle Podologie an.

#### **3.5.3 Seelsorge**

Unser APH ist konfessionell unabhängig. Eingebettet in eine christliche Umgebung sind die katholische und die reformierte Religion am häufigsten vertreten. Die Kirchgemeinden und Pfarreien der Stadt Solothurn betreuen Bewohnerinnen und Bewohner nach deren Bedürfnis in der Regel auf Nachfrage. Monatlich findet ein reformierter oder katholischer Gottesdienst statt, welcher ökumenisch abgehalten wird und allen offensteht.

In der Kapelle St. Katharinen findet jeweils am Donnerstagabend ein öffentlicher katholischer Gottesdienst statt.

### **3.5.4 Freiwillige Mitarbeitende und Benevol**

Die freiwilligen Mitarbeitenden helfen mit, die Lebensqualität unserer Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern. Der Umgang mit betagten Menschen ist eine sehr anspruchsvolle Tätigkeit, weshalb wir auch für unsere freiwilligen Mitarbeitenden ein Anforderungsprofil definiert haben. Freiwillige Helferinnen und Helfer können vieles zur Erleichterung des Alltags sowie zur Abwechslung für unsere Bewohnerinnen und Bewohner beitragen. Freiwilligenarbeit ist bereichernd und bringt neue Kontakte. Sie dient der Selbsterfahrung und persönlichen Weiterentwicklung.

Wir verfügen über ein Konzept zur Freiwilligenarbeit (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

Leider wurde der kantonale Verein Benevol aufgelöst.

### **3.5.5 Zivilschutz und Zivildienst**

Dreimal pro Jahr leisten Zivilschützer des Zivilschutzes Stadt Solothurn einen Einsatz für unsere Bewohnerinnen und Bewohner. Die Kooperation der Einsätze liegt bei der Leitung Aktivierung und beinhaltet stets einen Ausflug mit einem grossen behindertengerechten Car für möglichst viele Bewohnende. Die Bewohnerinnen und Bewohner freuen sich immer sehr auf diese Einsätze, weil sie nicht nur abwechslungsreich sind, sondern auch spannende Gespräche mit den jungen Männern vom Zivilschutz mit sich bringen.

Unser APH ist seit einigen Jahren Einsatzbetrieb des eidgenössischen Zivildienstes. Meist findet der Einsatz im Bereich des technischen Dienstes und bei der Betreuung in der Aktivierung statt.

## **3.6 Zielgruppen**

### **3.6.1 Bewohnerinnen und Bewohner**

Wir betrachten unsere Bewohnerinnen und Bewohner als Gäste, die wir fachlich kompetent, respektvoll und individuell pflegen und verwöhnen wollen. Bei uns sind betagte und/oder pflegebedürftige Gäste in unserem «Hotel mit Pflege» herzlich willkommen. Wir stehen für die Aufnahme von Bewohnerinnen und Bewohnern sämtlicher Pflegestufen (1-a bis 12-l) nach vorgängigen Abklärungen offen. Die meisten Bewohnenden kommen aus der Region um die Stadt Solothurn, viele aber auch aus anderen Kantonsteilen sowie einige von ausserkantonal.

Bei uns können vollausgestattete Zimmer für einen Kurzaufenthalt zur Erholung nach einem Spital-/Reha-Aufenthalt oder bei pflegenden Angehörigen als Entlastungs-Aufenthalt gebucht werden. Falls gewünscht bzw. nötig, ist auch eine Umwandlung in einen Dauervertrag möglich. Wir verfügen über keine «geschützte Abteilung» für kognitiv beeinträchtigte Mitmenschen, sondern verfolgen einen integrativen Ansatz.

Das Recht auf Selbstbestimmung (siehe Anhang 7: Recht auf Selbstbestimmung) ist das wichtigste Gut, welches es stets zu bewahren gilt. Die Freiheit und die Autonomie der einzelnen Bewohnenden enden jedoch dort, wo Wohn- und Lebensqualität anderer Bewohnender beeinträchtigt werden, sowie im Falle von Selbst- oder Fremdgefährdung (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht).

Bei der Betreuung, Begleitung und Pflege unserer Bewohnenden nehmen wir unsere Sorgfalts- und Aufsichtspflicht wie auch die Verantwortung für ihr Wohlergehen ernst. In einem allfälligen Dilemma zwischen Autonomie und Sicherheit unserer Bewohnenden suchen wir aktiv das Gespräch mit der betreffenden Person und deren Angehörigen. Vor dem notwendigen Einleiten von bewegungseinschränkenden Massnahmen folgen wir einem sorgfältigen, definierten Entscheidungsweg. Vollständige Sicherheit gibt es nicht und somit stellen wir bei uns das Recht auf Lebensqualität, unter Absprache mit der betreffenden Bewohnerin/dem Bewohner und den Angehörigen, stets vor die Sicherheit.

An den regelmässig stattfindenden «Bewohnerträffs» mit der Heimleitung besteht die Möglichkeit, über aktuelle Themen, Anliegen und Optimierungsvorschläge mitzudiskutieren.

### **3.6.2 Angehörige und Bezugspersonen**

Wir erachten die Angehörigen und Bezugspersonen unserer Bewohnenden als Partner, da Sie uns ihr Vertrauen schenken, damit wir ihre «Liebsten» beherbergen, pflegen und betreuen dürfen. In unserem Haus gibt es keine Besuchszeiten, Besuche können 24/7 stattfinden. Jährlich findet auch ein Angehörigen-Infoabend statt, bei welchem wir uns über wichtige Informationen des APH oder spannende allgemeine Themen mit einem externen Referenten austauschen können.

Wir pflegen gegenüber den Angehörigen und Bezugspersonen eine aktive Kommunikation in Bezug auf den Aufenthalt unserer Bewohnenden und stehen auch für Fragen jederzeit offen. Falls es die Situation erfordert, können wir für kurze Zeit auch eine Unterbringung im Zimmer einer Bewohnerin oder eines Bewohners ermöglichen. Ein neues Angehörigenkonzept wird in diesem Jahr eingeführt.

## **4 Qualitätsmanagement**

Qualität wird verstanden als kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Die Anforderungen von Qualivista gelten als verbindliche Grundlage, welche mindestens alle zwei Jahre mit der Selbstdeklarationsliste überprüft werden. Die Diskussion um die Qualität der Pflege wird unterstützt durch die jährlich neu berechneten RAI-Qualitätsindikatoren (QI). Die Bearbeitung unterstützt die Diskussion im Pflegebereich. Die RAI-QI tragen zu einer höheren Sensibilisierung und einer kontinuierlichen Weiterentwicklung von relevanten Pflegequalitätsthemen bei.

### **4.1 AB Quality Plus – ein Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses**

Da uns die kantonale Qualitätsüberprüfung zu wenig aussagekräftig war und uns auch ein Instrument fehlte, um eine übersichtliche Dokumentenablage zu gewährleisten, haben wir uns für dieses zusätzliche Qualitätsmanagementsystem entschieden (siehe Anhang 6: Konzeptübersicht). In diesem System steht stets die Qualität im Vordergrund. Die Qualität wird auf deren Erbringung im operativen Bereich gegenüber allen Anspruchsgruppen jährlich gemeinsam mit den Mitarbeitenden überprüft. Falls nötig werden Schwachstellen aus der Qualivista- oder RAI-Auswertung behoben. Somit gewährleisten wir einen kontinuierlichen Optimierungsprozess. Neben diesen erkannten Schwachstellen gelten Strategie und Leitbild als verbindliche Grundlage, um daraus Ziele für den Gesamtbetrieb zu formulieren. Aus diesen Zielen werden Bereichsziele abgeleitet, welche auf jedes Team und weiter auf jede mitarbeitende Person adaptiert werden. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter soll einen Beitrag zur Gesamtzielerreichung leisten und ihn einordnen können. Dabei haben die Mitarbeitenden auch immer die Möglichkeit, mit unserer Lern- und Fehlerkultur persönlich zu einem Verbesserungsprozess beizutragen.

### **4.2 Führungsgrundsätze**

Unsere Führungsgrundsätze wurden an einer Kadertagung gemeinsam erarbeitet und sind vom Leitbild abgeleitet. Sie sind auch im AB Quality Plus festgehalten. Daraus wurden an diversen nachfolgenden Kadertagungen weitere wichtige Instrumente und Konzepte erarbeitet. Als Beispiel seien unsere Kommunikationsregeln, die Lern- und Fehlerkultur und der Schutz der persönlichen Integrität genannt.

Die aktuellen Führungsgrundsätze lauten:

- Wir pflegen eine wertschätzende Unternehmenskultur
- Wir kommunizieren klar, offen und authentisch
- Wir orientieren uns an unserem Leitbild
- Wir haben eine klare Haltung zur Grenzüberschreitung
- Wir legen grossen Wert auf die Zusammenarbeit
- Wir haben ein klares Konflikt- und Krisenmanagement

### **4.3 Beschwerdemanagement**

Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Angehörigen werden beim Heimeintritt auf der Taxordnung schriftlich über den Beschwerdeweg (inkl. Ombudsstelle) informiert.

Die Zufriedenheit von Mitarbeitenden sowie von Bewohnenden und ihren Bezugspersonen wird individuell mündlich und formlos erfragt. Mit dem Durchführen von periodischen und professionellen schriftlichen Zufriedenheitsmessungen sollen möglichst objektive und verlässliche Informationen eingeholt werden. Resultate sollen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen. Wir verfügen auch hier über ein entsprechendes Konzept (siehe Anhang 6)

#### **4.3.1 Intern**

Bei Beschwerden und Anregungen steht die Heimleitung gerne persönlich zur Verfügung, z. B. bei den regelmässigen Bewohnertreffen mit dem Heimleiter. Bewohner und Angehörige können ihr Anliegen auch anonym mit den aufliegenden Formularen in den internen Briefkasten legen.

#### **4.3.2 Extern**

Erste externe Instanz für Beschwerden sind:

- die Heimkommission (Heiko-Präsident)
- die Bürgergemeinde Solothurn (Bürgerrat, Bürgergemeindepräsident),  
Telefon 032 622 62 21, <http://www.bgs-so.ch>

Als zweite externe Instanz können angerufen werden:

- die Ombudsstelle soziale Institutionen, Kantone Solothurn und Aargau:  
Telefon 062 823 11 42, <http://www.ombudsstelle-so.ch/kontakt.html>
- das GESA: Gesundheitsamt, Solothurn, Telefon 032 627 93 71, <https://so.ch/verwaltung/departement-des-innern/gesundheitsamt>

## **5 SWOT-Analyse und Entwicklung**

SWOT kommt aus dem Englischen und bedeutet die Aufstellung von Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren. Bei unseren Kadertagungen widmen wir uns auch solchen Analysen. Wir haben bei früheren Analysen schon Schwachstellen aufdecken können und geeignete Massnahmen getroffen, um uns stetig zu verbessern, Stichwort «lernende Organisation». Die folgenden Aussagen prägen zurzeit unser APH.

### **5.1 Stärken**

Wir sind mit den beiden Häusern (seit März 2022 nur noch mit dem St. Katharinen) schon lange als Alters- und Pflegeheim und durch die Bürgergemeinde Solothurn eng mit der Stadt Solothurn verwurzelt. Auf Grund unseres Platzangebotes und der guten Arbeitsatmosphäre gelten wir als familiär geführt. Dank unserer hohen Qualität geniessen wir einen guten Ruf als APH sowie als

Arbeitgeber. Der Charme unseres altherwürdigen Hauses St. Katharinen (erbaut 1319) ist einzigartig auf dem hiesigen Markt.

## **5.2 Schwächen**

Der Betrieb eines Kleinheims mit gutem Qualitätsangebot am Standort St. Katharinen ist mittel- und langfristig gesehen finanziell nicht tragbar. Des Weiteren erschweren die engen Platzverhältnisse eine effiziente Arbeitsweise für unsere Mitarbeitenden. Auch bringen solche Altbauten hohe Unterhalts-Investitionen mit sich.

## **5.3 Chancen**

Die Schwächen wurden auch von der Trägerschaft wahrgenommen. An einer Bürgerversammlung beschlossen die Bürger, das Thüringenhaus durch einen neuen Erweiterungsbau beim Standort St. Katharinen zu ersetzen. Dies eröffnet uns die Möglichkeit, als mittelgrosses APH mit rund 64 Einzelzimmern zukünftig weiterhin erfolgreich im Markt platziert zu sein. Wegen dem Brand im Thüringenhaus können wir die neue Projektmöglichkeit «Wohnen im Alter mit Dienstleistungen» prüfen. Dieses Angebot würde sicherlich ein steigendes Bedürfnis der älteren Mitmenschen decken, bevor ein Eintritt in eine Altersinstitution in Betracht gezogen wird.

## **5.4 Risiken**

Wir sind momentan zeitlich der Ortsplanungsrevision der Stadt Solothurn ausgeliefert. Erst wenn sie abgeschlossen ist (voraussichtlich Herbst 2023), können wir mit unserem Neubau starten. Mögliche Einsprachen zu unserem Bauvorhaben könnten die Zusammenlegung weiter verzögern. Somit müssen wir mit einer angespannten finanziellen Lage weiterhin eine gute Qualität erbringen, um die bestehende hohe Auslastung aufrechtzuerhalten.

## **5.5 Entwicklung für eine erfolgreiche Zukunft**

Wir sind überzeugt, dass mit der Zusammenlegung der beiden Häuser an einem einzigen Standort nicht nur der Betrieb wieder finanziell ausgeglichen geführt werden kann, sondern durch die Synergien der Mitarbeitenden an einem Standort sogar Qualitätssteigerungen möglich sind. Durch die Kombination aus Alt und Neu bleiben wir einzigartig. Wir wollen weiterhin zu den besten Altersinstitutionen des Kantons gehören. Allenfalls kann im Thüringenhaus ein weiterhin hohes Bedürfnis an betreutem Wohnen in einem separaten Projekt abgedeckt werden, indem wir dort Alterswohnungen einrichten mit individuell beziehbaren Dienstleistungen (Spitexdienst, Essenslieferung, Reinigung, Wäsche und Hauswartdienstleistungen). Betreutes Wohnen mitten in der Stadt anzubieten wäre ebenfalls einzigartig. Durch dieses Angebot könnten wir einen wichtigen Teil der Versorgungskette abdecken. Falls nötig könnten diese Bewohnenden bei einem zu hohen Pflegeaufwand in unser APH wechseln. Die Zukunft wird zeigen, was sich mit dem Thüringenhaus realisieren lässt.

Erstellt von

Pascal Vonaesch, Heimleiter, Oktober 2019 / aktualisiert 27. November 2019 / 27. Februar 2023

Genehmigt von der

Heimkommission, 5. November 2019 / 15. März 2023

Genehmigt vom

Bürgerrat, 9. Dezember 2019 / 26. April 2023

## **Verzeichnis der Anhänge**

- 1 Leitbild
- 2 Organigramm BGS
- 3 Ablaufdiagramm für Anfragen
- 4 Taxen
  - a) Taxordnung
  - b) Taxtabelle
  - c) Höchsttaxen
- 5 Organigramm APH
- 6 Konzeptübersicht
- 7 Recht auf Selbstbestimmung