



ALTERSZENTRUM
GUGGERBACH DAVOS

9/09

Guggerbach-Zeitung

Monatszeitung des Alterszentrums Davos

In dieser Ausgabe:

Ihre Meinung ist wichtig	2
Herzlich willkommen	3
Fit im Guggerbach	3
Fiirabed-Hock August	3
Porträt Gabi Huwiler	4
Veranstaltungen	4

Zertifizierung der Guggerbach-Spitex

Wer sich den Aufwand nicht leistet, wird den Nutzen nicht erfahren - und ist morgen wegen unzureichender Qualität nicht mehr wettbewerbsfähig.

Eine Aussage, die wir im Guggerbach ernst nehmen und umsetzen. Wir verwenden unsere Mühe weniger dafür, den Menschen zu einem hohen Lebensalter, als vielmehr zu einem schönen Lebensabend zu verhelfen.

Am 24. August haben wir die jährliche Qualitätsüberprüfung erfolgreich bestanden. **Neu ist auch die Guggerbach-Spitex per 26. August 2009 zertifiziert.** Herr Decurtins hat diverse Bereiche und

Abläufe überprüft – eine gesamte Überprüfung wird 2010 stattfinden.

Schwerpunkt der diesjährigen Überprüfung war das Management inkl. dem ausführlichen Bericht über die Geschäftstätigkeit, die Guggerbach-Spitex sowie stichprobenweise die Betreuung/Pflege und die Restauration/Küche. Wir haben keine Schwachstellen. Die Rückmeldungen, dass wir gewisse Abläufe noch verbessern und ausbauen können und sollen, werden wir natürlich im Sinne unserer Verbesserung der Dienstleistung für unsere Bewohner, Gäste und Mitarbeiter gerne machen!

Bistro ist ab sofort durchgehend bedient

Wir freuen uns, dass wir ab 1. September die nötige Basis geschaffen haben, um das Bistro Guggerzyt durchgehend jeden Tag von 9 bis 17 Uhr und am Donnerstag bis 21 Uhr bedient zu betreiben. Damit können wir vor allem das Mittagsangebot (Mittagessen) im Bistro ausbauen.

Anita Latscha, Servicefachfrau, verstärkt mit ihrem Fachwissen und ihrer beruflichen Erfahrung ab 1. September unser Service-Restaurationssteam.

Im Rahmen des wöchentlichen Abendcafés (jeden Donnerstagabend) finden jeweils ab 19 Uhr verschiedene Veranstaltungen wie Filmvorführungen, Diaschauen oder Konzerte statt.

Im September steht erstmals ein Leseabend auf dem Programm.

Ein besonderer Leckerbissen wird der Unterhaltungsabend mit dem bekannten Atlanta Quartett sein (detailliertes Programm siehe rechts).



Besonderes im Bistro

- **Do, 10.9., 19 Uhr:** Leseabend mit Lesungen von Agnes Schilling
- **Do, 17.9., 19 Uhr:** Unterhaltungsabend mit dem Atlanta Quartett
- **Fr, 18.9., 17 Uhr:** Fiirabed-Hock mit der Musikgesellschaft Davos
- **Sa, 26.9., 16 Uhr:** Musikalische Unterhaltung mit D'urchige Tösstaler
- **So, 27.9., 11 Uhr:** «Weisch no» - Alte Schlager mit den Oldis

Liebe Leserin, Lieber Leser

Qualität und Zufriedenheit entstehen, wenn wir richtig denken bzw. handeln und sind kein Geschenk, sondern müssen erschaffen werden. Neben der Kompetenz, der Leistungsbereitschaft und Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden sind es vor allem die Leidenschaft und das Betriebsinteresse, das uns erfolgreich macht - dies hat uns Urs Decurtins, leitender Auditor bei der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) in seinem Bericht eindrücklich bestätigt.

Wir sind nicht die Besten, machen Fehler und haben sehr wohl Verbesserungsmöglichkeiten - nicht nur die stattgefundenen Überprüfung, sondern auch Sie haben uns das schon mitgeteilt. Für uns sind Reklamationen oder Anregungen eine Herausforderung, die wir sehr gerne annehmen. Wir wollen die beste Lösung für den Bewohner, Gast, Mitarbeiter und den gesamten Betrieb. Eine gute Beschwerdeabwicklung erhöht die Bindung zu unseren «Kunden». Auf Seite 2 gehen wir auf unser aktives Beschwerde- und Ideenmanagement ein.

In den letzten 12 Monaten bekamen wir 1 Reklamation, 6 Anregungen/Vorschläge/Wünsche sowie 27 positive Rückmeldungen (Lob).

Unsere Fehlerkultur, d.h. die Art und Weise, wie wir im Guggerbach mit Fehlern umgehen, zeigt, dass Fehler «zuge lassen» sind. Wir wollen ein innovatives Denken und Handeln, streben nach Verbesserungen und betrachten Fehler nicht nur als unvermeidbare Begleiterscheinungen, sondern sogar als Chance.

Fazit: Wir treten für eine Fehlerfreundlichkeit ein. Wer arbeitet, macht auch Fehler - aber daraus lernen und den Fehler nicht nochmals machen, das wollen wir im Guggerbach und ist ein Muss in unserem Kunden- und Prozessorientierten Dienstleistungsbetrieb.

Urs Tobler, Zentrumsleiter

Beschwerde-Management: Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir wollen unseren Bewohnern und Gästen nicht mit Rechtfertigungen und Ausreden entgegentreten, sondern mit ihnen Lösungen besprechen und aufzeigen. Ihre Meinung ist uns wichtig - Anregungen und Wünsche sind sehr willkommen. Zögern Sie nicht, uns Ihre positiven und negativen Erfahrungen, die Sie im Guggerbach gemacht haben, mitzuteilen.

Im Guggerbach messen wir den Beschwerden, Anregungen und Wünschen eine hohe Beachtung zu. Die Behandlung ist «Chefsache»: Die Zentrumsleitung und das Kader werden in der Abwicklung und Erledigung miteinbezogen.

Rechtfertigungen und Ausreden oder die Schuld einem Arbeitskollegen in die Schuhe schieben sind Fehler, die wir im Guggerbach bei Reklamationen nicht machen. Das Ziel bei der Bearbeitung von Beanstandungen aber auch Wünschen und Anregungen ist es, Chancen zur Verbesserung zu erkennen und konsequent zu nutzen und dadurch die Zufriedenheit aller zu verbessern. Im Guggerbach gelten folgenden Grundsätze bei der Bearbeitung von Beanstandungen:

- Alle Mitarbeitenden des Alterszentrums haben das Recht und die Pflicht, bei der Bereinigung von Beanstandungen und Beschwerden konstruktiv und lösungsorientiert zugunsten der Bewohner und Kunden mitzuhelfen und beschlossene Massnahmen umzusetzen.

«Die Behandlung von Beschwerden ist Chefsache»

- Erstmalige Beanstandungen erachten wir als Lern-Erfahrung. Damit sich Beanstandungen aber nicht wiederholen, sind bei der Entscheidungsfindung bzw. beim Beschliessen von Massnahmen in jedem Fall die Situation und die Zufriedenheit der Bewohner zu berücksichtigen.
- Systematische Fehler werden entsprechend dokumentiert und ausgewertet, damit die Wirksamkeit überprüft werden kann.

Für das Beschwerde-Management sowie für Ihre Anregungen, Ideen und



Die Fragebogen können direkt an der Rezeption abgegeben werden.

Wünsche stehen neben den persönlichen Gesprächen mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die drei weiteren Möglichkeiten zur Verfügung:

- Einreichen einer mündlichen Beschwerde an der Rezeption
- Ausfüllen des zur Verfügung gestellten Fragebogens
- Ihre Meinung ist uns wichtig

Fragebogen «Ihre Meinung ist uns wichtig» und «Ideen, Wünsche Beanstandungen»

Diese Fragebogen stehen den Bewohnern, Gästen und Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung. Sie sind in der Guggerbachstube aufgelegt oder können an der Rezeption bezogen werden. Zusätzlich wird «Ihre Meinung ist uns wichtig» einmal jährlich den Bewohnern und Angehörigen zugestellt oder am Angehörigentag abgegeben.

Für die Rückgabe befindet sich ein Briefkasten im Eingangsbereich. Natürlich kann die Rückmeldung auch direkt an der Rezeption abgegeben werden. Mündliche Anregungen und Reklamationen sind natürlich immer möglich. Wenden Sie sich an die Rezeption oder direkt an die verantwortlichen Mitarbeiter oder die Vorgesetzten.

Die Mitteilungen werden umgehend bearbeitet.

Die Auswertung erfolgt jährlich durch die Zentrumsleitung und wird im Managementbericht publiziert.

Dank an Maria Widmer

Am 23. September wird Maria Widmer ihre langjährige, freiwillige Guggerbach-Tätigkeit als musikalische Leiterin des «Offenen Singens» beenden. Wir danken Maria Widmer auch im Namen unserer Bewohner und aller singfreudigen Gäste, die viele schöne Stunden mit ihr zusammen verbringen konnten, für die geleistete, wertvolle Arbeit.

Wir freuen uns, dass wir in Jürg Wasescha, Musiklehrer, Dirigent Landwasserchor und Kirchenchor einen engagierten, musikbegeisterten Nachfolger gefunden haben. Er wird ab Oktober das «Offene Singen» jeweils einmal im Monat gestalten.



Guggerbach-Dienstleistungen

Bistro «Guggerzyt»: Jeden Tag offen von 9 bis 19 Uhr inkl. Donnerstagabend «Abendcafé».

Jeden 3. Freitag im Monat «Fiirabed-Hock» mit Unterhaltung.

Angebot: Diverse Kaffees, Getränke, Znüni, Dessert.

Bei Familien-Gruppenanlässen und Gesellschaften servieren wir Ihnen das Mittagessen gerne im Bistro (Bitte um Reservation).

Restaurant «Guggerbachstube»:

Geniessen Sie ein feines, preiswertes Mittag- oder Abendessen. Wir freuen uns, Sie täglich von Montag bis Sonntag bedienen zu dürfen.

Anmeldung / Reservation:

Tel. 081 415 25 15 (Restaurant) oder 081 415 25 25 (Rezeption).

Guggerbach-Beratungs- und Anlaufstelle für Altersfragen:

Gerne beraten wir Sie bezüglich Guggerbachleistungen und Angeboten sowie Veranstaltungen und Anlässen und unterstützen Sie bei:

- Anträgen Ergänzungsleistungen, Hilflosenentschädigung
- Abrechnung und Rückforderung Krankenkassen etc.
- Organisation von Transporten inkl. Rollstuhltaxi
- Vermietung von Hilfsmitteln wie Rollstühle, Rollatoren, Notrufgeräte etc.
- Organisation Umzug ins Guggerbach usw.

Besprechungstermine mit Urs Tobler, Zentrumsleitung, können Sie telefonisch oder direkt am Empfang vereinbaren. Elsbeth Kluker oder Ruth Wilhelm helfen Ihnen gerne weiter.

Alterszentrum Guggerbach

Kompetenzzentrum Generation 65+
Obere Strasse 20
7270 Davos Platz

Öffnungszeiten Rezeption:

Mo - Fr 8 - 11.30 Uhr / 14 - 17.30 Uhr

Telefon 081 415 25 25
info@guggerbach.ch
www.guggerbach.ch

Wir begrüßen herzlich...



... unsere neuen Bewohner:

Karl und Alice Angerer sowie Siegfried Bollhalder (oben, von links)

sowie

... unsere neue Mitarbeiterin:

Anita Latscha,
Servicefachfrau (links)



Fit im Guggerbach



Das beliebte Fitness-Angebot im Guggerbach: Jeden Donnerstag von 14 bis 15.30 Uhr bieten wir unter der Leitung der Physiotherapeutinnen Ladina Bebi-Furter und Evi Jonas-Schulthess ein Kräftigungs-, Gleichgewichts- und Ausdauertraining an. Die Bewohnerinnen nehmen mit sichtlichem Spass daran teil. Fitnesszentrum-Besucher mit Abo können ebenfalls gratis mitmachen!

Fiirabed-Hock mit Adolf Fischer



Am Fiirabed-Hock im August begeisterte Adolf Fischer die vielen Gäste im Bistro mit seinen vielfältigen, musikalischen Darbietungen. Er spielte das Alphorn, das Kornett, auf dem Gartenschlauch und sang zusammen mit den Gästen, die einen schönen, fröhlichen «Fiirabed» geniessen konnten.

Gabi Huwiler (40): «Die Zusammenarbeit im Team ist toll»

«Seit März 2007 arbeite ich als Krankenpflegerin FASRK im Guggerbach. Die Arbeit ist sehr abwechslungsreich: Kein Tag ist wie der andere. Die meisten Bewohnerinnen und Bewohner sind gut zwäg. Das ist schön, sie können ihren Lebensabend geniessen. Das

«Es hat mich gepackt in Davos»

Guggerbach bietet ihnen die optimale Struktur.

Wir haben eine gute Chefin, sie betrachtet das Alter nicht als Last. Die Zusammenarbeit im Team ist toll, und es hat auch Platz für Humor. Das motiviert mich: Ich gehe jeden Tag gerne zur Arbeit. Nächstes Jahr werde

ich mich zur Pflegefachfrau weiterbilden, das dauert 18 Monate.

Aufgewachsen bin ich in Muri AG. Vor neun Jahren bin ich nach Davos gekommen und habe im Spar gearbeitet. Zuvor verbrachte ich zwei Sommer auf der Griechischen Insel Kos.

Es gefällt mir gut in Davos, hier habe ich meinen Freund kennengelernt. Es hat mich richtig gepackt. Hier hat man so viele Möglichkeiten. Ich absolvierte einen Langlaufkurs und fahre nun gerne ins Dischma. Mittlerweile fahre ich auch Ski - mein Patenmädchen hat mich dazu überredet. Am liebsten bin ich auf Parsenn unterwegs.

Im Sommer wandere ich gerne vom Flüela-Hospiz



Gabi Huwiler bereitet die Medikamente vor.

runter, danach mache ich einen Sprung in den See - das ist wunderbar. Der See ist mein Lieblingsplatz.

Neuerdings schwinge ich auch - allerdings «nur» auf einem Trampolin. Einen

entsprechenden Kurs habe ich in Monstein besucht. Das ist wohltuend für den Körper. Zehn bis 15 Minuten Schwingen pro Tag, und ich fühle mich komplett regeneriert.» (md)

Veranstaltungen im September

Do, 3.9., 18.30 Uhr: Abendcafé, **19 Uhr:** Musikschule «Fröhlicher Feierabend», im Guggerzyt

Fr, 4.9., 15 Uhr: Kinonachmittag, Film «Das Erbe von Björndal», Lebensgeschichte, im Mehrzwecksaal

Do, 10.9., 18.30 Uhr: Abendcafé, **19 Uhr:** Gemütliches Zusammensein mit Lesungen von Agnes Schilling, im Guggerzyt

Fr, 11.9., 15 Uhr: Film von Bert Pfeufer und Christine Heldstab: «Auf den Spuren von Lewis und Clark», im Mehrzwecksaal

Do, 17.9., 18.30 Uhr: Abendcafé, **19 Uhr:** Tanz und Unterhaltung mit dem Atlanta Quartett, im Bistro Guggerzyt

Fr, 18.9., ab 17 Uhr: Fiirabed-Hock, Musik: Musikgesellschaft Davos, im Bistro Guggerzyt/ Gartenwirtschaft

Mi, 23.9., 14.30 Uhr: Offenes Singen mit Maria Widmer, im Mehrzwecksaal

Do, 24.9., 18.30 Uhr: Abendcafé, **19 Uhr:** Guggerbach-Diaschau

Fr., 25.9.: Guggerbach-Wanderung mit Severin Schellenberg: Über die Höf zum Alpenhof. Treffpunkt: 14.00 Uhr beim Bahnhof Davos Platz

Sa, 26.9., 16 Uhr: Unterhaltung mit D'urchige Tösstaler

So, 27.9., 11 Uhr: «Weisch no», alte Schlagger mit den Oldis

Wochenprogramm

Montag, 10 Uhr: Kath. Gottesdienst

Montag, 15 Uhr: Besuch Frauenverein oder Bündnerinnen

Montag, 17 - 19 Uhr: Einführung und Betreuung im Fitnesszentrum

Dienstag, 16.45 Uhr: Turnen

Mi, jeden 2., 10 Uhr: Evang. Gottesdienst

Mittwoch, 16 Uhr: Guggerbach-Hausmusik spielt auf

Donnerstag, 9.15 Uhr: Atemtherapie mit Myriam Perrelet

Do, 14 - 15.30 Uhr: «Fit im Guggerbach», Gymnastikprogramm, im Fitnessraum

Do, 18.30 Uhr: Abendcafé im Bistro

Monatsprogramm Tageszentrum

Dienstag, 1.9., 11 Uhr: Zeitung vorlesen, Gespräche
14.30 Uhr: Spielnachmittag

Mittwoch, 2.9., 10 Uhr: «Rüschtetä»
14.30 Uhr: Bewegen/Singen

Dienstag, 8.9., 11 Uhr: Zeitung vorlesen, Gespräche
14.30 Uhr: Erzählcafé Thema: Entscheiden

Mittwoch, 9.9., 11 Uhr: «Rüschtetä»
14.30 Uhr: Bewegung und Koordination im September

Dienstag, 15.9., 11 Uhr: Zeitung vorlesen, Gespräche
14.30 Uhr: Kreativer Umgang mit Farben/Formen

Mittwoch, 16.9., 10 Uhr: «Rüschtetä»
14.30 Uhr: Geschichte lesen

Dienstag, 22.9., 11 Uhr: Zeitung vorlesen, Gespräche
14.30 Uhr: Bewegen, Singen, Spielen

Mittwoch, 23.9., 11 Uhr: «Rüschtetä»
14.30 Uhr: «Regenbogen»

Dienstag, 29.9., 11 Uhr: Zeitung vorlesen, Gespräche
14.30 Uhr: Gedächtnistraining «Typisch Herbst»

Mittwoch, 30.9., 11 Uhr: «Chochete»
14.30 Uhr: Spiele nach Wunsch