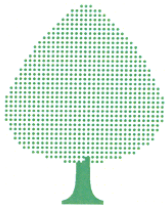




**Produkte  
des Alters- und Pflege-  
zentrums Drei Linden  
Bottmingen und Oberwil  
2005**

**(Kurzfassung für die Diskussion)**



# Vorwort

---

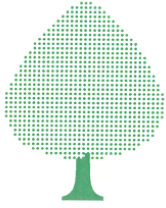
Liebe Leserinnen und Leser

Wer im sozialen Bereich von „Produkten“ spricht, macht sich schnell verdächtig. Will da jemand hartherzig alles dem Geld unterordnen? Wird unsere engagierte Leistung wie eine Ware angesehen und verkauft?

Wir haben uns lange überlegt, ob wir nicht besser von Kunden- oder Leistungsangeboten sprechen. Doch ist der Produkt-Begriff sehr üblich geworden und sagt auch mehr aus. Zu dieser Erkenntnis kamen Mitglieder einer Projektgruppe bestehend aus Vertretungen der Betriebskommission, des Kaders und von Mitarbeitenden des APH Drei Linden.

Warum aber wurde überhaupt dieses Projekt gestartet und mit verdankenswertem Einsatz bis zu den vorliegenden Zwischenergebnissen vorangetrieben? Haben wir beim APH Drei Linden einen besonderen „Leidensdruck“?

Nein, zum Glück nicht. Aber wir wollen uns rechtzeitig auf kommende Herausforderungen einstellen. Da verstärkt sich der Preis- und Kontrolldruck von Seiten des KVG-Vollzugs, da definieren Verbände spezielle Qualitäts-Standards



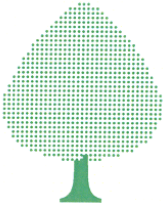
und da müssen wir verstärkt darauf achten, die Kosten im Griff zu haben. Daher setzen wir als Ziele:

- Erarbeitung eines umfassenden und einfachen Führungsinstrumentes
- Förderung des Verständnisses der Mitarbeitenden bezüglich der Zusammenhänge von Qualität, Kosten und Preisen
- Schaffen einer Diskussionsgrundlage für die Leitungsgremien des APH Drei Linden, den Trägergemeinden, weiteren Interessierten und externen Nachfragern nach Leistungen des APH

Nun ist die Zeit gekommen, Zwischenergebnisse der Arbeitsgruppe, unterstützt von Planconsult, Basel, zur Diskussion zu stellen. Wir freuen uns auf Kritik, Anregungen und Ermunterungen.

Oberwil, im September 2005

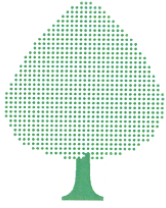
Betriebskommission und Heimleitung



# Inhalt

1. Warum Produkte?
2. Produkte des APH Drei Linden – ein Entwurf
3. Erste Erkenntnisse
4. Weiteres Vorgehen





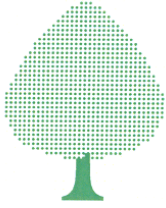
# 1. Warum Produkte?

## **Unser Leitbild als Anstoss**

Das Leitbild gibt Anlass, auch über Produkte zu diskutieren. Denn es zielt u.a. auf folgende Stärken des APH Drei Linden und stellt folgende Rahmenbedingungen heraus:

- Wir bieten älteren Menschen eine wohnliche Unterkunft und eine abwechslungsreiche, saisonale und gesunde Ernährung.
- Unsere Bewohnerinnen pflegen wir fachgerecht. Durch die Betreuung erfahren sie unsere Zuwendung.
- Wir bieten unseren Bewohnerinnen ein vielfältiges Angebot an Aktivierungs- und Unterhaltungsmöglichkeiten.
- Das APH ist ein Ort der Begegnung und der Kommunikation. Wir führen ein offenes Haus mit vielen Veranstaltungen.
- Wir unterstützen Kreativität und Initiative der Mitarbeitenden
- Der Betrieb des APH Drei Linden soll selbsttragend sein.
- Der Leistungsauftrag wird mit den Trägergemeinden ausgehandelt.

Es ist hier also von verschiedenen Leistungs-Angeboten und erwünschten Verhaltensweisen die Rede. Das ganze verursacht Kosten. Diese müssen mit den Erträgen gedeckt werden können. Zudem sollte man bei Verhandlungen mit der Gemeinde oder mit Dritten wissen, was die Leistungen des APH Drei Linden kosten.



## **Ganzheitliche Sicht**

Es geht beim Produkt-Denken um eine ganzheitliche Sicht unter Berücksichtigung der Zusammenhänge (s. Abbildung):

- die **Angebote** an unsere Kundinnen und Kunden (Menge, Qualität)
- die **Kosten**, die dafür im APH Drei Linden entstehen
- die **Erträge**, die wir dafür bekommen bzw. die **Preise**, die wir setzen können.

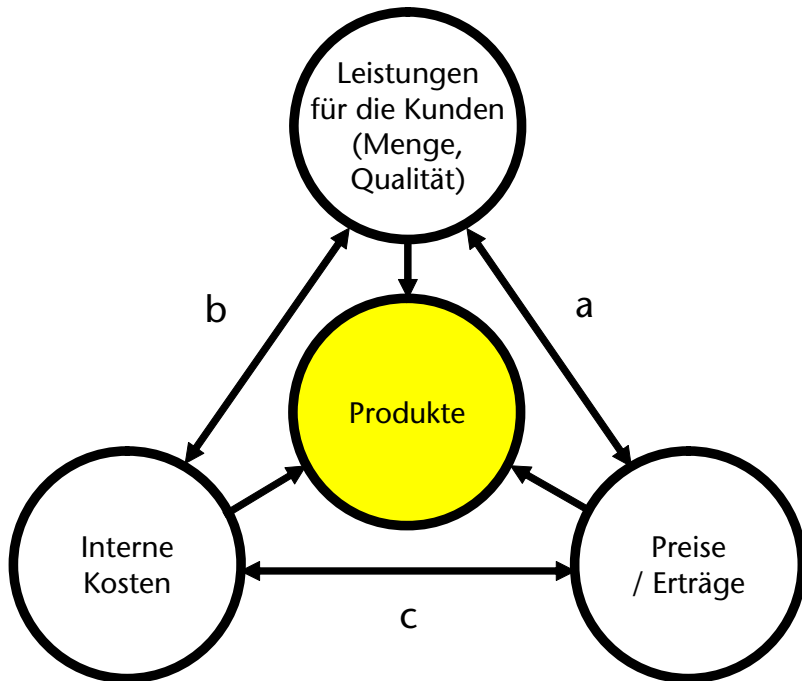
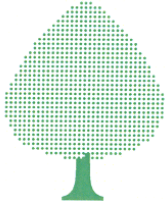
Produkt-Denken heisst also, diese Grössen nicht isoliert voneinander, sondern in dem rechts dargestellten „**magischen Dreieck**“ zu sehen. Im positiven Fall stimmen diese Grössen gut überein: Qualitativ hervorragende Leistungen und kostendeckende Erträge bzw. Preise.

## **Gute Ausgangslage APH Drei Linden**

Im Grossen und Ganzen gilt dieser positive Fall für das APH Drei Linden. Es besteht also eine gute Ausgangslage.

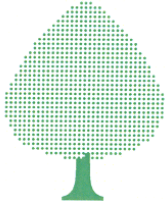
Doch „das Bessere ist der Feind des Guten“ und „wer stehen bleibt, fällt zurück“. Es drohen **Gefahren**, wenn:

- die Kundinnen und Kunden die Leistungen nicht als preiswert ansehen (a)
- in Teilen für das Leistungsangebot vermeidbar hohe Kosten entstehen, weil unnötige Arbeiten



gemacht oder diese zu kompliziert durchgeführt werden (b)

- die Preise teilweise die Kosten nicht decken und Defizite für das APH Drei Linden drohen (c)



## **Notwendige Steuerung**

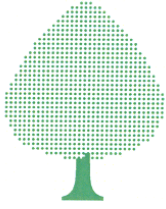
Es muss also laufend im „magischen Dreieck“ gesteuert werden. Dabei können durchaus auch Leistungen erbracht werden, die nicht kostendeckend sind, aber einen hohen Nutzen für die Kundinnen und Kunden des APH Drei Linden bringen (z.B. durch das öffentliche Angebot unseres Restaurants die Förderung der Begegnung zwischen Bewohnerinnen und Besuchern).

Um bewusst steuern zu können, müssen Ziele bestehen und **Leistungsangebote, Kosten** sowie **Preise transparent** und aufeinander bezogen sein. Isoliert nur die Kosten, die Qualität der Leistungen oder die Preise zu behandeln, gleicht beim Steuern einem Blindflug ohne Instrumente. In dieser Art Flug kann man in Zukunft sehr unsanft auf dem Boden landen.

## **Notwendige Qualitätsmessung**

Bei der Sorge für Transparenz und beim Steuern besteht ein spezielles Problem: Kosten und Preise können in Geldeinheiten gemessen werden. Die Erfassung der Qualität ist schwieriger. Und doch kommt es für das APH Drei Linden gerade darauf an, sicher zu stellen, dass das Leistungs-Angebot in der Menge und Qualität gut ist, also den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entspricht.

Um auch die Leistungs-Angebote in der Menge und Qualität in den Griff zu bekommen, müssen **Indikatoren** für die Messung formuliert werden.



## 2. Produkte des APH Drei Linden – ein Entwurf

### Überblick

Das APH Drei Linden bietet folgende Produkte und Teil-Produkte an:

#### A Pflege und Betreuung

- a. Pflege der Stufen 1-4
- b. Betreuung

#### B Aktivierung und Veranstaltungen

- a. Allgemeine Aktivierung
- b. Veranstaltungen

#### C Wohnen

- a. Unterkunft
- b. Reinigung und Wäsche

#### D Verpflegung

- a. Frühstück
- b. Mittagessen
- c. Abendessen
- d. Service

#### E Spezielle Dienstleistungen

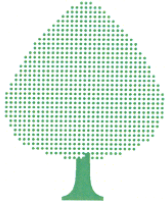
- a. Arztdienste
- b. Physiotherapie
- c. Podologie
- d. Coiffure

#### F Restaurant

- a. Mittagessen
- b. Kiosk
- c. Kulinarische Veranstaltungen (Bankette etc.)

#### G Mahlzeitendienst

- a. Mittagessen
- b. Transport



Diese Produkte werden im Anhang dokumentiert. Dabei werden Begriffe verwendet, welche hier noch erläutert werden sollen.

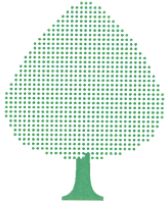
### **Wirkungs- und Leistungsqualität**

Entscheidend ist, dass die Produkte bei den Kundinnen und Kunden eine möglichst positive Wirkung haben. Sie sollen z.B. bei Fragen ihrer Angehörigen oder von Freundinnen intern und extern sagen: „Ich wohne gut im Drei Linden“ (Produkt Wohnen). Hier wird von **Wirkungsqualität** gesprochen.

Normalerweise reicht es bei Produkten, die Wirkungsqualität festzustellen. Doch müssen Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitsbereich auch Leistungen erbringen bzw. Vorschriften erfüllen, von denen die Kundinnen und Kunden keine Notiz nehmen bzw. von denen sie nichts wissen. So gilt es, die Pflege fachgerecht durchzuführen und das Essen genügend mit Vitaminen anzureichern. Zur **Leistungsqualität** gehören auch die Standards, welche entsprechend den Auflagen gemäss dem KVG (Krankenkassen-Versicherungs-Gesetz) oder vom BAB (Verband gemeinnütziger Baselbieter Alters- und Pflegeheime) festgelegt werden.

### **Qualitäts-Indikatoren**

Die Wirkungs- und Leistungsqualität muss laufend überprüft und nötigenfalls verbessert werden (s.o.). Das lässt sich nicht wie bei den Kosten direkt in Zahlen ausdrücken. Man benötigt daher Mess-Indikatoren. Diese werden ergänzt durch



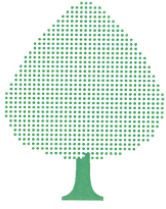
Standards als Massstab und durch Messvorschriften. Das lässt sich am **Beispiel Verpflegung** verdeutlichen:

- Wirkungsqualität Verpflegung:
  - Indikator: Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit der Essensqualität
  - Standard:  $\geq 80\%$  der Kundinnen und Kunden sind zufrieden
  - Messweise: Jährliche Befragung der Kundinnen und Kunden, respektive deren Angehörige
- Leistungsqualität Essen (Beispiel Diabetes):
  - Indikatoren: Angebot Diabetes- und Schonkost (Know-how Diabetes- und Schonkost in der Küche)
  - Standard: Mindestens eine Mitarbeiterin der Küche hat Zusatzlehre
  - Messweise: Jährliche Überprüfung durch eine externe Fachperson

## **Kosten und Preise**

Bei allen Produkten werden die dem APH Drei Linden entstehenden **Voll-Kosten** ermittelt (betreffende Mitarbeitende, Raum, Material etc.). Man spricht hier auch von Kostenstellenrechnung. Diese fordert für folgende Produkte und Unter-Produkte in Zukunft bereits das KVG: A Pflege, C Wohnen, D Verpflegung sowie (im APH Drei Linden von externen erbracht) E Spezielle Dienstleistungen a. und b (s.o.).

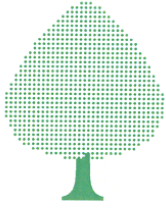
Daneben bestehen **Preise** der einzelnen Produkte und Teil-Produkte. Das sind diejenigen Kosten,



welche nach aussen verrechnet werden können, müssen oder dürfen. Dazu gehören die Preise für Wohnen, Verpflegung, Aktivierung und Veranstaltungen (Hotellerie-Preise) sowie die Preise für Pflege gemäss Pflegestufen.

Dort, wo die Preise die Kosten nicht decken, was teils bewusst in Kauf genommen wird, müssen Begründungen vorliegen. Alternativ ist zu diskutieren, ob nicht die Preise erhöht oder die Kosten gesenkt werden können.





### 3. Erste Erkenntnisse

#### **Beurteilungen der Produkt-Qualität**

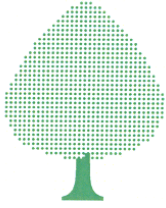
Teilweise führte die Projektgruppe „Produkte“ im Jahr 2004 erste Qualitätserfassungen durch. Das geschah durch Befragungen von 5 Bewohnerinnen und durch eigene Meinungsbildungen. Dabei konnten bei der Wirkungsqualität u.a. folgende Qualitäten bei den Kernprodukten festgestellt werden:

#### A Produkt **Pflege und Betreuung**

- Gesamturteil: Gut bis sehr gut
- Einzelne Anmerkungen:
  - Die Mitarbeitenden nehmen sich Zeit für die Pflege
  - Die Anteilnahme ist gross

#### B Produkt **Aktivierung und Veranstaltungen**

- Gesamturteil: Gut bis sehr gut
- Einzelne Anmerkungen
  - Die Mitarbeitenden nehmen sich Zeit für die Bewohnerinnen
  - Die Veranstaltungsprogramme tragen sehr zur guten Atmosphäre im APH Drei Linden bei
  - Am Wochenende werden Angebote teils vermisst



### C Produkt **Wohnen**

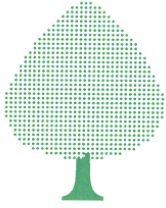
- Gesamturteil: Befriedigend bis gut
- Einzelne Anmerkungen:
  - Die Infrastruktur ist grosszügig (z.B. Lifte)
  - Schöne, ruhige Lage im Grünen
  - Flexible und bedürfnisorientierte Reinigung der Zimmer
  - In den Zimmern könnten mehr Stellflächen sein

### D Produkt **Verpflegung**

- Gesamturteil: Befriedigend bis gut
- Einzelne Anmerkungen:
  - Die Bedienung ist gut bis sehr gut
  - Die Essensauswahl ist gut
  - Die Essenszeiten sind flexibel, könnten aber noch bedürfnisgerechter sein
  - Manchmal erscheint die Kost etwas schwer
  - Es besteht keine konsequente Diabetes-Küche
  - Der Platz im Speisesaal ist nicht frei wählbar

## **Beurteilung der Preise**

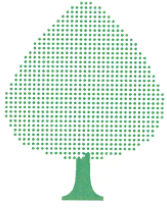
Die Preise für die Pflege liegen in der internen Pflegestufe I leicht über dem Durchschnitt vergleichbarer Heime im Gebiet Leimental / Allschwil. Dagegen sind die Pflege-Preise des APH Drei Linden in den Pflegestufen II bis IV teils stark unterdurchschnittlich bzw. vergleichsweise am tiefsten. Hier sind für die Zukunft Überlegungen zur Preisstruktur angebracht.



Diese Feststellung gilt um so mehr, als Preise und Kosten teilweise deutlich auseinanderklaffen. Besonders gross sind die Unterschiede bei der Pflegestufe IV mit wesentlich höheren Kosten als Erträgen.

Es bestehen aber auch Bereiche, in denen bewusst in Kauf genommen wird, dass die Preise die Kosten nicht ganz decken. Das gilt z.B. für das Restaurant angesichts seiner Bedeutung für Begegnungen, Kontakt und Atmosphäre des APH Drei Linden.





## 4. Weiteres Vorgehen

### **Erwünschte Diskussion**

Diese Broschüre wird zunächst dem Kader APH Drei Linden, dem Stiftungsrat und speziell Interessierten als Diskussions-Grundlage zur Verfügung gestellt. Es besteht die Hoffnung und Erwartung, dass Kritik und Anregungen zu dem Projekt „Produkte“ als Ganzes und zu einzelnen Inhalten kommen.

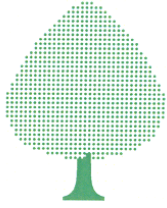
### **Weiterbearbei- tungen**

Auf der Basis dieser Informationen und eigener Vorhaben soll alsbald eine Überarbeitung vorgenommen werden. Diese verbesserte Diskussionsgrundlage geht an die Mitarbeitenden des APH Drei Linden, an politische Schlüsselpersonen der Trägergemeinden und an Verbände (z.B. BAB).

Gleichzeitig werden verbesserte Unterlagen erarbeitet. Das gilt vorab auf der Kosten- und Preis-Seite. Doch auch auf der Qualitäts-Seite im Produkte-Dreieck (s. S. 7) sind weitere Aktivitäten geplant. Dazu gehören im Jahre 2006 erneute Qualitäts-Messungen mit Hilfe von Produkt-Indikatoren.

### **Erste Nut- anwendungen**

Das Projekt „Produkte“ erlaubt auch bereits erste Nutzenanwendungen. So bestehen Planungen zur Ausweitung des Pflegeplatz-Angebotes im Gebiet Bottmingen/Oberwil. Hier werden für Konzept-Vergleiche auch die beschriebenen Produkte mit den Qualitäts-Standards, Preisen und Kosten in die Überlegungen einfließen.



# Anhang Produkte A – G

## Produkt- bezeichnung

## A Pflege und Betreuung

### Teil-Produkte

- a. Pflege
  - Grundpflege und Befriedigung hygienischer Bedürfnisse
  - Helfen und Üben beim Gehen, Mobilisieren und Bewegen
  - Gesundheits- und Behandlungspflege
  - Unterstützung bei der zeitlichen und örtlichen Orientierung, Begleiten und Beaufsichtigen
- b. Betreuung
  - Hilfe beim Essen und Trinken
  - Psychogeriatrische Betreuungsgespräche

### Kundinnen und Kunden

- Bewohnerinnen und Bewohner des APH Drei Linden
- Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegewohnungen
- Allfällig Bewohnerinnen und Bewohner von weiteren Heimen oder in pflegegerechten Wohnungen

### Wirkungs-Qualität

Indikatoren und Standards

- Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden*

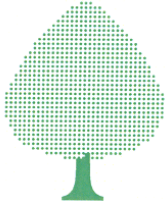
### Leistungs-Qualität

Indikatoren und Standards

- Ausbildung und Struktur des Pflegepersonals *≥ 40% Anteil diplomierte Mitarbeitende, übrige angeleitet*
- Zuwendung des Pflegepersonals bei ihrer Arbeit *≥ 80% der Mitarbeitenden diesbezüglich im MAG als „gut“ beurteilt. Die übrigen Mitarbeitenden nicht unter „genügend“*

### Kosten und Preise je Bewohnerin 2005

Pflegestufe	Kosten	Preise
I		
II		
III		
IV		



---

**Produkt-  
bezeichnung****B Aktivierung und Veranstaltungen**

---

**Teil-Produkte**

- a. Aktivierung
  - Programme in Gruppen
  - Einzelbetreuungen
  - Weekends und Ferienangebote
- b. Veranstaltungen
  - Unterhaltungs-Veranstaltungen (z.B. Tanz und Bewegung, Singen etc.)
  - Matinéés
  - Gottesdienste (reformiert und katholisch)
  - Kulinarische Veranstaltungen

---

**Kundinnen und  
Kunden**

- Bewohnerinnen und Bewohner des APH Drei Linden
- Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegewohnungen
- Allfällig Bewohnerinnen und Bewohner von weiteren Heimen oder in pflegegerechten Wohnungen

---

**Wirkungs-Qualität**

Indikatoren und  
Standards

- Zufriedenheit mit der Auswahl an Angeboten der Aktivierung *≥ 80% der Kundinnen und Kunden vermissen kein Angebot*
- Zufriedenheit mit der Durchführung der Aktivierungen *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden mit der Durchführung*
- Zufriedenheit mit den Veranstaltungsangeboten *≥ 80% der Kundinnen und Kunden vermissen kein Angebot*
- Zufriedenheit mit der Durchführung der Veranstaltungen *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden mit der Durchführung*

---

**Leistungs-Qualität**

Indikatoren und  
Standards

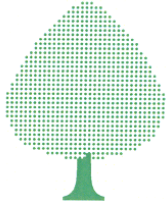
- keine Indikatoren

---

**Kosten und Preise  
je Bewohnerin 2005**

Kosten

Preise/Erträge



**Produkt-  
bezeichnung**

**C Wohnen**

**Teil-Produkte**

- a. Unterkunft
  - Wohnen im Einzelzimmer, auf Wunsch Doppelzimmer
  - Aufenthaltsräume
  - Geschützter Wohnbereich für demente Bewohnerinnen
  - Gartenanlagen
- b. Reinigung und Wäsche
  - Zimmer
  - Aufenthaltsräume
  - Geschützter Wohnbereich für demente Bewohnerinnen und Bewohner
  - Gartenanlagen

**Kundinnen und  
Kunden**

- Bewohnerinnen und Bewohner des APH Drei Linden
- Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegewohnungen

**Wirkungs-Qualität**

Indikatoren und  
Standards

- Zufriedenheit mit den Zimmern *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden*
- Zufriedenheit mit den Aufenthaltsräumen und Gartenanlagen *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden*

**Leistungs-Qualität**

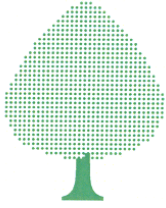
Indikatoren und  
Standards

- Flexible Reinigungszeiten *Überprüfung im Personaleinsatzplan*
- Anzahl Reklamationen durch Mitarbeitende *Abhängig von beanstandeten Teil-Produkten*

**Kosten und Preise  
je Bewohnerin 2005**

Kosten

Preise/Erträge



## Produkt- bezeichnung

## D Verpflegung

### Teil-Produkte

- a. Frühstück
- b. Mittagessen
- c. Abendessen
- d. Service zu den Mahlzeiten

Angebote im Speisesaal  
und in den Wohnberei-  
chen

### Kundinnen und Kunden

- Bewohnerinnen und Bewohner des APH Drei Linden
- Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegewohnungen
- Allfällig Bewohnerinnen und Bewohner von weiteren Heimen

### Wirkungs-Qualität

#### Indikatoren und Standards

- Generelle Zufriedenheit mit dem Essen *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden*
- Generelle Zufriedenheit mit der Bedienung *≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden*

### Leistungs-Qualität

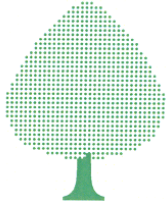
#### Indikatoren und Standards

- Know-how Diabetes- und Schonkost *> 1 Mitarbeiterin mit absolvierter Lehre*
- Angebot Diabetes- und Schonkost *1 Angebot bei jeder Mahlzeit*
- Aktivierung der Kundinnen und Kunden im Speisesaal *≥ 90% der Kundinnen und Kunden mit geringer Hilfestellung durch das Personal*
- Ernährungswissenschaftlich ausgewogenes Essensangebot *≥ 80% Ausgewogenheit nach den ernährungswissenschaftlichen Standards (20% nach Vorlieben Kundinnen und Kunden)*

### Kosten und Preise je Bewohnerin 2005

Kosten

Preise/Erträge




---

**Produkt-bezeichnung** **E Spezielle Dienstleistungen**

---

- Teil-Produkte**
- a. Arztdienste
  - b. Physiotherapie
  - c. Podologie
  - d. Coiffeur
- 

- Kundinnen und Kunden**
- Bewohnerinnen und Bewohner des APH Drei Linden
  - Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegewohnungen
  - Allfällig Bewohnerinnen und Bewohner von weiteren Heimen oder in pflegegerechten Wohnungen
- 

**Wirkungs-Qualität**

Indikatoren und Standards

- Arztdienste werden nicht beurteilt
- Zufriedenheit mit dem Physiotherapie-, Podologie- und Coiffeur-Angebot

*≥ 50% der gesamten Inanspruchnahme erfolgt durch hausinterne Angebote*

---

**Leistungs-Qualität**

Indikatoren und Standards

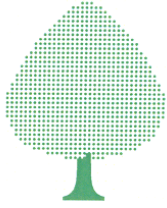
- Fähigkeit der Kräfte

*Sämtliche Kräfte verfügen über die notwendigen Fähigkeitsausweise*

---

**Kosten und Preise** Angebote durch Dritte mit eigener Rechnung

---




---

**Produkt-bezeichnung** **F Restaurant**

---

- Teil-Produkte**
- a. Mittagessen
  - b. Kiosk
  - c. Kulinarische Veranstaltungen
- 

- Kundinnen und Kunden**
- Bewohnerinnen und Bewohner des APH Drei Linden
  - Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegewohnungen
  - Allfällig Bewohnerinnen und Bewohner von weiteren Heimen oder in pflegerechten Wohnungen
  - Mitarbeitende
  - Externe Besucher
- 

**Wirkungs-Qualität**

- Indikatoren und Standards
- Anzahl servierte Mahlzeiten *≥ 50% Mahlzeiten für externe Besucher*
  - Umsatz des Kiosk *Noch zu diskutieren*
- 

**Leistungs-Qualität**

- Indikatoren und Standards
- Ernährungswissenschaftlich ausgewogenes Essensangebot *≥ 80% Ausgewogenheit nach den ernährungswissenschaftlichen Standards (20% nach Vorlieben Kundinnen und Kunden)*
  - Know-how Diabetes- und Schonkost *> 1 Mitarbeiterin mit absolvierter Lehre*
  - Angebot Diabetes- und Schonkost *1 Angebot bei jeder Mahlzeit*
- 

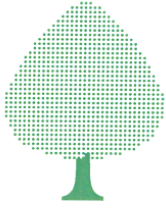
**Kosten und Preise**

Kosten

Preise/Erträge



---




---

**Produkt-bezeichnung** **G Mahlzeitendienst**

---

- Teil-Produkte**
- a. Mittagessen
  - b. Transport
- 

- Kundinnen und Kunden**
- Externe Personen in eigener Wohnung
- 

**Wirkungs-Qualität**

Indikatoren und Standards	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generelle Zufriedenheit mit dem Essen</li> <li>- Generelle Zufriedenheit mit den Zeitpunkten der Lieferung</li> <li>- Anzahl Bestellungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden</i></li> <li><i>≥ 80% der Kundinnen und Kunden sind zufrieden</i></li> <li><i>noch zu diskutieren</i></li> </ul>
---------------------------	---	--

---

**Leistungs-Qualität**

Indikatoren und Standards	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Know-how Diabetes- und Schonkost</li> <li>- Angebot Diabetes- und Schonkost</li> <li>- Ernährungswissenschaftlich ausgewogenes Essensangebot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>&gt; 1 Mitarbeiterin mit absolvierter Lehre</i></li> <li><i>1 Angebot bei jeder Mahlzeit</i></li> <li><i>≥ 80% Ausgewogenheit nach den ernährungswissenschaftlichen Standards (20% nach Vorlieben Kundinnen und Kunden)</i></li> </ul>
---------------------------	--	--

---

<b>Kosten und Preise</b>	Kosten		Preise/Erträge	
--------------------------	--------	--	----------------	--

---

Langegasse 61  
CH-4104 Oberwil  
Tel. 061 406 96 96  
Fax 061 401 23 70  
sekretariat@aphdreilinden.ch  
www.aphdreilinden.ch



---

**Alters- und Pflegeheim Drei Linden**