

# Pauschal trifft selten

(2017 – 6. Artikel aus dem Haus Tabea für die Zimmerberg-Post der EMK)

„Notstand im Altersheim“ titelt die Zeitschrift Beobachter in ihrer Oktoberausgabe und konkretisiert: „Spardruck, Personalmangel, Führungsprobleme: Es gibt Missstände in vielen Altersheimen. Doch die Aufsicht sieht oft weg – zulasten der Bewohner.“

Acht Seiten lang werden die Altersheime pauschal kritisiert und die angeblichen Missstände mit konkreten Beispielen beschrieben. Kaum ein gutes Haar wird an der ganzen Branche gelassen, kein positives Beispiel wird den Negativen entgegengesetzt. Verbesserungsvorschläge sucht man vergeblich. Nach dem Lesen des Artikels bleibt ein ungutes Gefühl zurück, eine Mischung aus Frust, Wut, Machtlosigkeit und Traurigkeit. Was mag das Ziel des Schreibers gewesen sein?

Was solche Inhalte wohl auslösen bei all den Bewohnenden in Altersinstitutionen? Wie fühlt man sich als Mitarbeitende in einem Altersheim, und wie sieht die Situation eigentlich im Haus Tabea aus? Einigen Fragen möchte ich nachgehen.

## Blick aufs Ganze

Genau hinschauen ist wichtig und sinnvoll; das gilt für alle Themen und ganz besonders, wenn es um Menschen geht. So gesehen begrüsse ich Überprüfungen und Diskussionen rund ums Thema Alter – auch im Alterszentrum Haus Tabea. Fehler in Abrechnungen, lange Wartezeiten auf helfende Hände, verschwundene Kleidungsstücke oder versalzene Speisen verärgern. Medikamentenverwechslungen, unterlassene Hilfe oder falsche Reaktionen können sogar gefährlich werden. Das sind wir uns bewusst und unternehmen entsprechend viel: Vorbeugend, kontrollierend, korrigierend, unterstützend – je nach Thema und Schweregrad. Gleichzeitig wollen wir unserem Leitbild entsprechend den Bewohnenden ein Zuhause bieten, in dem sie möglichst selbstbestimmend wohnen und leben können. Doch der Grat zwischen Selbstbestimmung und Bevormundung ist manchmal schmal, und es gilt den richtigen Weg individuell und stets neu zu suchen. Prozessbeschreibungen, Vorgaben, Reglemente und Merkblätter helfen dabei ebenso wie eine klare Führung, Weiterbildungs- und Reflexionsgefässe oder ein gelebtes Fehlermanagement.

## Qualität im Fokus

Entsprechend achten wir im Haus Tabea speziell auf gut ausgebildetes Personal und auf dessen kontinuierliche Entwicklung und Weiterbildung, in die wir jährlich 100'000.- investieren. Unsere Rekrutierungsdevise heisst ‚im Zweifelsfalle nein‘, auch wenn manchmal dringend Personal benötigt würde. Wir erfüllen auch den Mindeststellenplan der Gesundheitsdirektion des Kantons jedes Jahr gut – in Anzahl Mitarbeitenden wie auch in deren Ausbildung und Qualifikation. Erfahrungsgruppen, Familiengespräche, Befragungen und persönliche Feedbacks begünstigen die kontinuierliche Verbesserung und das Lernen aus Fehlern. Ergänzend arbeiten wir eng mit verschiedenen externen Fachpersonen zusammen, die uns beraten, kontrollieren, begleiten und ganz direkt unterstützen – Heimarzt, Heimpfychiater, Konsiliarapotheker, Finanzfachmann, Versicherungsfachmann, Rechtsberater, Revisor – um nur einige zu nennen. Und nicht zuletzt profitieren wir von der engen und fruchtbaren Zusammenarbeit mit unserem Stiftungsrat und der Bezirksrätin. Unsere Aufsicht sieht konstruktiv hin!

## Leitplanken statt Leidplanken

Die Arbeit in einem Altersheim ist anspruchsvoll, keine Frage. Es können noch so viele Reglemente und Merkblätter formuliert und Kontrollen durchgeführt werden, die Umsetzung machen Menschen. Ihnen gilt deshalb unser Augenmerk. Mitarbeitende suchen Freiraum, wollen aber auch eingebunden sein in ein Team. Entsprechend wichtig sind die Strukturen und die Führung in einem Unternehmen. Zentral scheint uns ergänzend die Kultur und das Wertefundament im Hause zu sein. Leitbild, Werte und Zusammenarbeitsregeln sollen Leitplanken setzen und ein adäquates, korrektes Verhalten fördern, insbesondere auch dort, wo etwas nicht schriftlich geregelt ist oder sofort entschieden werden muss. Das alles verhindert Missstände nicht vollständig, aber sensibilisiert und beugt vor. Wir wollen hinschauen und hinhören im Haus Tabea, wir wollen lernen und uns ständig verbessern. 200 Mitarbeitende engagieren sich deshalb Tag für Tag für unsere Bewohnenden, für das ganze Haus Tabea. Ohne Probleme verschweigen zu wollen – sie haben etwas Besseres verdient als eine achtseitige Pauschalkritik.

Zum Glück bestätigen eine 97%-Auslastung und unzählige positive und ermutigende Rückmeldungen von Bewohnenden und Angehörigen, dass wir im Haus Tabea vieles richtig und gut machen. Exemplarisch und motivierend ein Satz aus einem Dankeschreiben: Wir haben beim Aufenthalt und beim Tod unserer Mutter erlebt, wie grossartig und liebevoll sich die Mitarbeitenden im Haus Tabea um ihre Bewohnenden kümmern!

## Unsere Vision bleibt

Wir wollen im Haus Tabea anziehend sein wie ein Magnet. Das sind wir nur, wenn die Qualität stimmt. Deshalb nehmen wir Rückmeldungen und Zeitungsartikel ernst – auch wenn sie manchmal schmerzen. Ihre Feedbacks sind entsprechend willkommen!

Theoder Pfister, Gesamtleiter Haus Tabea