

Begegnungsort dank Vielfalt

Preisträger Age Award 2011
Alterszentrum Am Bachgraben
in Allschwil BL

von Jolanda Lucchini



Mit vielfältigen Angeboten für Zentrumsbewohner und die Quartierbevölkerung lässt der Preisträger des Age Award 2011 neue Räume für alltägliche Begegnungen und Betätigungen entstehen – über die Grenzen des Alterszentrums hinweg.

Licht und hell sind die Erschliessungsgänge, die den verglasten Innenhof des Alterszentrums Am Bachgraben (AZB) auf fünf Stockwerken umlaufen. Orange, gelbe, rote und grüne Wandflächen sorgen für eine stimmige Raumatmosphäre. Da und dort ziehen ausgewählte Stilmöbel die Aufmerksamkeit auf sich. Man hat sie aus dem Brockenhause geholt und sorgsam aufgefrischt. Nun erfüllen sie an einem ihnen würdigen Platz wieder ihre Funktion.

Ein schönes Sinnbild, das den Geist widerspiegelt, der hier herrscht. Die Institution mit Domizil im zwischen Basler Stadtgrenze und französischer Grenze gelegenen Vorort Allschwil beschäftigt 270 Mitarbeitende, davon 60 Prozent Pflegepersonal. Sie setzen unter der Federführung von Direktor Urs Jenny alles daran, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner nicht abgeschoben, sondern bestens aufgehoben und ins vitale Leben eingebunden fühlen.

Dass dies gelingt, ist nicht selbstverständlich. Das AZB ist als private Stiftung organisiert und hat einen Leistungsauftrag der basellandschaftlichen Gemeinden Allschwil (rund 20 000 Einwohner) und Schönenbuch (rund 1 400 Einwohner). Rund 75 % der Bewohner werden von der öffentlichen Hand subventioniert und beziehen Ergänzungsleistungen. Zudem gehört der Betrieb mit 200 Betten und 97 Wohnungen in der angegliederten Alterssiedlung zu den grössten seiner Art in der Schweiz. Im Kanton Basel-Landschaft ist er gar der grösste. Bei solchen Dimensionen wird der Einzelne leicht zur Nummer.

Doch Unpersönlichkeit hat im AZB nichts zu suchen. Dazu trägt einerseits das neue architektonische Konzept bei. Umgesetzt wurde es 2005 bis 2008 im Rahmen der Um- und Erweiterungsbauten im Hauptkomplex, deren Kosten von 33 Millionen durch einen unverzinslichen Bei-



Ob an der Kasse der hauseigenen Bäckerei oder beim Fachsimpeln über ein Kunstwerk in der Galerie Piazza, im Alterszentrum Am Bachgraben sind Begegnungen mit den unterschiedlichsten Menschen so alltäglich wie vielfältig.

trag des Kantons, Beiträge von Allschwil und Schönenbuch sowie Eigen- und Fremdmittel finanziert wurden. Das Resultat: Die 174 modernen, mit eigenen Nasszellen versehenen Einzel- und 6 Ehepaarzimmer sind zu kleinen Wohneinheiten für 7 bis 13 Personen zusammengefasst. Jede hat einen Gemeinschaftsraum samt offener Küche, wo es sich in trauter Runde plaudern, spielen oder kochen lässt.

Darüber hinaus sorgen verschiedenste Angebote dafür, dass die Bewohner ihre Zeit aktiv gestalten können. Das Programm beginnt bei den Nachtcafés mit Handarbeiten oder Lotto, organisiert von freiwillig Helfenden. Dann geht es schnell über den üblichen Rahmen hinaus. Ein herausragendes Beispiel: die Ausflüge und Ferienreisen mit dem hauseigenen Bus. Das Fahrzeug übernimmt für in- und externe Personen auch entgeltliche Taxi- und Shuttlefahrten und wird tages-

weise vermietet, wodurch es für das AZB wirtschaftlich tragbar wird.

Diese Art von Synergienutzung sichert auch die weiteren, teils als Profitzentren, teils von Zweitanbietern betriebenen Einrichtungen im Hause. Die Praxen für Physiotherapie, Ergotherapie und Podologie, die Maltherapie-kurse, das Fitnessstudio, der Coiffeur, der Kiosk mit erweitertem Sortiment für den Alltagsbedarf, der Weinladen, der Bancomat und der Postbriefkasten stehen AZB und Quartierbewohnern offen. Ebenso die Galerie Piazza, wo wechselnde Künstler ihre Werke ausstellen, und das Restaurant Ambiente.

Wie gut sich das AZB dadurch als Gesundheits- und Dienstleistungszentrum sowie Begegnungsort in den Gemeinden integrieren konnte, zeigt sich dem Besucher schnell – selbst wenn nicht gerade eine Vernissage oder Weindegustation statt-

Age Award | Was der Jury gefiel

Die Jury war beeindruckt von der Vielfalt und Durchlässigkeit des Angebots. Es gibt zwar viele Angebote im AZB, die Bewohnerinnen und Bewohner entscheiden aber selber, welche sie in Anspruch nehmen wollen und welche nicht. Die Vielfalt an Angeboten kann auch deshalb aufrechterhalten werden, weil externe Personen daran partizipieren. Die Angebote im AZB sind nicht fix, sondern passen sich den wechselnden Bedürfnissen an. Und sie sind so konzipiert, dass sie das Betriebsbudget nicht belasten, sondern eher entlasten. So wird das AZB zu einem Ort der Begegnung nicht nur für die Menschen, die hier wohnen, sondern auch für das Quartier.

Mehr zur Betriebskultur des AZB finden Sie im Bonusmaterial der DVD „Wahlfreiheit. Stationär – und mehr im Alterszentrum Am Bachgraben“. Bestellbar oder als Stream unter www.age-stiftung.ch

findet. Im öffentlichen Bereich trifft man Frauen und Männer verschiedenster Generationen, die dort etwas zu erledigen haben. Die Gänge des Wohnbereichs dagegen sind weitgehend menschenleer, obwohl es hier diese hübschen alten Stühle gibt. Nur herumzusitzen braucht im AZB ganz offensichtlich niemand. ●

Ganz natürlich zur Gemeinschaft gehören

.....
*Interview mit Urs Jenny,
Direktor des Alterszentrums
Am Bachgraben (AZB)*

Das Gespräch führte
Jolanda Lucchini



Urs Jenny, Direktor AZB
*„Manchmal müssen wir über den
eigenen Schatten springen und
etwas ausprobieren.“*

Urs Jenny, Allschwil befindet sich in nächster Nähe zu Frankreich und Deutschland. Hat diese Lage auf das AZB einen Einfluss?

Angesichts der Personalknappheit im Pflegebereich ist das ein Vorteil, wir beschäftigen rund 18 % Grenzgänger. Damit die Verbundenheit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie dem AZB gegeben ist, schulen wir auswärtige Mitarbeitende speziell in Sachen Ortskenntnis. Sie sollten wissen, dass der „Blutige Knochen“ kein prähistorisches Fundstück, sondern eine beliebte Dorfbeiz ist.

Das AZB richtet Dienstleistungen und Angebote auch an Externe. Wie kam es dazu?

Als ich vor 20 Jahren hierherkam, herrschte eine Ghetto-Situation. Davon wollte ich weg, alte Menschen sollen nicht einfach abgeschoben werden. Dazu kam der wirtschaftliche Aspekt, dem ich grosse Bedeutung beimesse. Ich erkannte relativ rasch, wo es kommerziell zu wenig ausgeschöpfte Ressourcen gab wie unter- oder ungenutzte Räumlichkeiten, die vermietet werden konnten. Nachfrage gab es, der Kindergarten, aber auch Private wollten Bilder ausstellen. Das brachte uns auf die Idee, eine Galerie einzurichten. Da es im Quartier kaum Verpflegungsmöglichkeiten gab, schufen wir im Weiteren ein öffentliches Restaurant – und wurden von den Gästen fast überrannt.

Wie zahlt sich dies für das AZB aus?

Alle unsere Profitcenter – dazu gehört etwa auch der Kiosk – sind selbsttragend oder machen Gewinn. Wenn sie in ihre Infrastruktur investieren müssen, strecken wir Geld vor, es ist aber mit Zinsen rückzahlbar. Nichts geht zu Lasten der Bewohner. Im Gegenteil: Wir reinvestieren das erwirtschaftete in den Betrieb, um ihre Bedürfnisse abzudecken. Kaufen zum Beispiel einen Firstclass-Personenhebelift, neue Möbel, einen Bus für unseren Shuttle-Service oder speisen die Ferienkasse. Allein durch die Bewohnerprei-

se, die durch Bund, Kanton und Gemeinden festgelegt werden, wäre das nicht möglich.

Wie erheben Sie die Bedürfnisse?

Intern werden Wünsche von den einzelnen Wohnbereichen und aus dem regelmässig tagenden Bewohnerrat an uns herangetragen. Wir berücksichtigen auch Wünsche der Mitarbeitenden, ermöglichen ihnen einen Ausflug oder eine Schulung, die wir ohne Zusatzeinkünfte nicht finanzieren könnten. Das erhöht Motivation und Know-how, was am Ende wieder den Bewohnern zugute kommt. In Bezug auf Quartier und Gemeinde haben wir eine Arbeitsgruppe, die sich mit den Bedürfnissen von dieser Seite befasst. Manchmal müssen wir auch einfach über den eigenen Schatten springen und etwas ausprobieren.

Zum Beispiel?

Ich wollte immer ein Bewegungsbad. Aber das wäre, auch vom Unterhalt her, zu teuer für uns gewesen. Da wir sahen, wie wichtig Fitness für die ältere Generation ist, boten wir in einem ersten Schritt Walkingkurse an. Als uns der grösste Fitnessbetreiber von Allschwil Trainingsmöglichkeiten für unsere Bewohner offerierte, stiess das auf grosses Echo. Es zeigte sich, dass die Beweglichkeit der Teilnehmenden zunahm. Dies und der Wille zur Förderung der Sturzprophylaxe bewogen uns, selbst ein Fitnesscenter einzurichten, für In- und Externe.

Das funktioniert?

Die Einnahmen durch die Externen finanzieren uns neue Geräte und qualifizierte Fitnesstrainer, davon profitieren unsere Bewohner, für die das Training unentgeltlich ist. Aber sie sollten auch sonst im Center den Vorrang haben, deshalb mussten wir die Aufnahme externer Mitglieder stoppen, mit 200 Personen stellen sie ohnehin schon die Mehrheit. Das wird sich aber noch ausgleichen, die Beteiligungsentwicklung bei den Internen inklusive unserer Mitarbeitenden

zeigt, dass deren Anteil in zwei Jahren bei 50 % liegen dürfte.

Gibt es auch Dienstleistungen mit schwankender Nachfrage?

Die Maltherapie. Es war ein Trend, deshalb bauten wir sie auf. Zwischenzeitlich fehlte dann das Interesse, sodass wir den Kurs absetzten. Nun läuft er wieder gut. Auf sich verändernde Bedürfnisse muss man flexibel reagieren.

Wird die Öffnung des AZB von der Bevölkerung verstanden?

Heute zum grössten Teil schon, aber es brauchte Jahre der Sensibilisierungs- und Überzeugungsarbeit. Früher hiess es etwa: warum brauchen die alten Leute eine Weinhandlung? Jetzt gehört sie zu den Highlights des Dorfs, Tausende von Flaschen gehen pro Jahr über die Theke. Auch die anderen Einkaufsmöglichkeiten im Haus werden von den Allschwilern rege benutzt. Und unsere Bewohner sind mit-tendrin. Dahin geht unser Ziel: Wir möchten ganz natürlich zur Gemeinschaft gehören.

Gibt es dabei auch Grenzen?

Die Privatsphäre der Bewohner muss gewahrt bleiben, der Wohnbereich ist uns deshalb heilig. Da hat ausser den Angehörigen oder angemeldeten Besuchern niemand etwas zu suchen. Wenn es um die Schaffung von Dienstleistungen und Angeboten geht, müssen zudem immer die Bedürfnisse der Bewohner im Vordergrund stehen. Das setzt uns Grenzen. Aber nur das.

Wie kann das Angebot nachhaltig sichergestellt werden?

Es ist wie bei einem Spitzenrestaurant: Oben zu bleiben ist die Kunst. Wir müssen uns täglich Mühe geben, damit die angestrebten Standards bezüglich Qualität und Freundlichkeit gehalten werden. Wenn wir das erfüllen, ist auch das Finanzielle sichergestellt.

Was würden Sie jemandem raten, der ein ähnliches Modell realisieren will?

Man muss die Bereitschaft haben, das herkömmliche Bild des Altersheims zu vergessen und weiterzudenken. Wichtig ist zudem, dass die zusätzlichen Dienstleistungen oder kulturellen Angebote zum Umfeld passen und man das Netzwerk mit den Gemeinden und der Umgebung aufrechterhält. Man muss unter die Leute gehen, auch an Vereinsnähe, und so Beziehungen schaffen.

Eignet sich Ihr Konzept auch für kleinere Pflegeinstitutionen?

Auf jeden Fall, dort haben die Menschen ähnliche Bedürfnis-

se. Und Schnittstellen zum Umfeld schaffen kann man überall. Vielleicht einfach in kleinerem und geografisch anderem Rahmen. Letztlich ist es nur eine Frage der Organisation, auch bezüglich der Finanzierung, etwa über eine Stiftung. Ich finde, dass sich das Konzept für alle Alters- und Pflegeinstitutionen eignet und für die finanziell unsichere Zukunft der im Altersbereich tätigen Institutionen sogar unverzichtbar wird.

Welche Projekte stehen beim AZB noch an?

Die Gesamtanierung der Alterssiedlung. Die Wohnungen der

drei Gebäude sollen alle zeitgemäss auf 2 bis 2,5 Zimmer ausgebaut werden. Zudem planen wir ein Alzheimerkompetenzzentrum mit 50 bis 90 Plätzen und einer Memory-Abklärungsebene mit verschiedenen Praxen, wo auch Angehörige Informationen und Unterstützung bekommen.

Und in Zukunft?

Die Bedürfnisse werden sich verändern, Anpassungen nötig sein. In welcher Richtung, lässt sich heute nicht sagen, aber die Individualität der alten Menschen gilt es weiterhin zu achten und zu wahren.

AZB Angebote für Quartier und Region				
Angebote	Profitcenter	Drittanbieter	Zusatz-DL	Grundangebot
Kultur				
Öffentliche Galerie Piazza			■	
Kurse (bspw. kreatives Malen)			■	
Gesundheit und Wellness				
Praxis für Physiotherapie		■		
Praxis für Podologie		■		
Praxis für Ergotherapie (mit Hausbesuchen)	■			
Öffentliches Fitnessstudio Xund & Zwäg	■		■	
Öffentlicher Coiffeursalon		■		
Gastronomie				
Restaurant Ambiente und Catering	■			
Mahlzeitendienst für Region			■	
Kiosk mit Weinladen und Bäckerei	■			
Information und Beratung				
Beratungsstelle in Altersfragen			■	
Öffentliche Ernährungsberatung			■	
Tageskurse (bspw. Kochkurs)			■	
Pflege und Unterstützung				
Rehabilitation				■
Ferien und Entlastungsbetten				■
Wundheilpraxis		■		■
Wäsche- und Reinigungsservice			■	■
Fahrdienste			■	■
Infrastruktur				
Allgemeine Raumvermietung			■	
Ausstellungsräume (für Kunst und Kultur)			■	■
Öffentlicher Bancomat und Briefkasten				■

Profitcenter (gewinnorientiert), Drittanbieter (Mietertag), Zusatz-DL für Bewohner (gratis), Personal (vergünstigt) und/oder Externe (Zusatzertag)
Nicht aufgeführt sind Angebote, die exklusiv für Bewohnerinnen und Bewohner der zugehörigen Alterssiedlung offenstehen.

So funktioniert der dynamische Entwicklungsmotor

Organisationsentwicklung als Prozess

Der Entwicklungsmotor im Alterszentrum Am Bachgraben ist sein Prozessmanagement. Es stellt die langfristige Entwicklung der Organisation und ihrer Angebote in den Mittelpunkt. Es ist das Kernstück der Unternehmensführung.

Ziele

- Steigerung des Kundennutzens
- Steigerung der Qualität und Produktivität von Dienstleistungen und Produkten
- Förderung der Strategieumsetzung
- Wettbewerbsvorteile durch Resultate

Grundbausteine aller Prozesse

1. Resultatorientierung – jeder Prozess besteht aus einer Summe von zielgerichteten, ergebnisorientierten Aktivitäten.
2. Kundenorientierung – die Resultate der Prozesse führen zu zufriedenen Kunden.
3. Beitrag an das Ganze – Prozesse sind nie losgelöst von anderen Aktivitäten.
4. Kontrollierbarkeit, Messbarkeit, Beurteilbarkeit – die Leistung und der Ablauf eines Prozesses müssen stets geprüft werden, um Resultat- und Kundenorientierung zu gewährleisten.
5. Wiederholbarkeit und Routine – Prozesse dürfen keine Einzel- oder Ausnahmefälle sein.
6. Verantwortlichkeit – ein Prozess besteht aus einer Folge von Aktivitäten, die von bestimmten Funktionsträgern, aber nie von konkreten Personen abhängig sind.
7. Führbarkeit – ein Prozess ist eine Folge von Aktivitäten mit

einem Resultat, einer Informations- und einer Steuerungskomponente.

8. Nachhaltigkeit – die Bedürfnisse der Gegenwart werden befriedigt, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen.

Jede Idee wird geprüft! – Inputs als Brennstoff für den Entwicklungsmotor

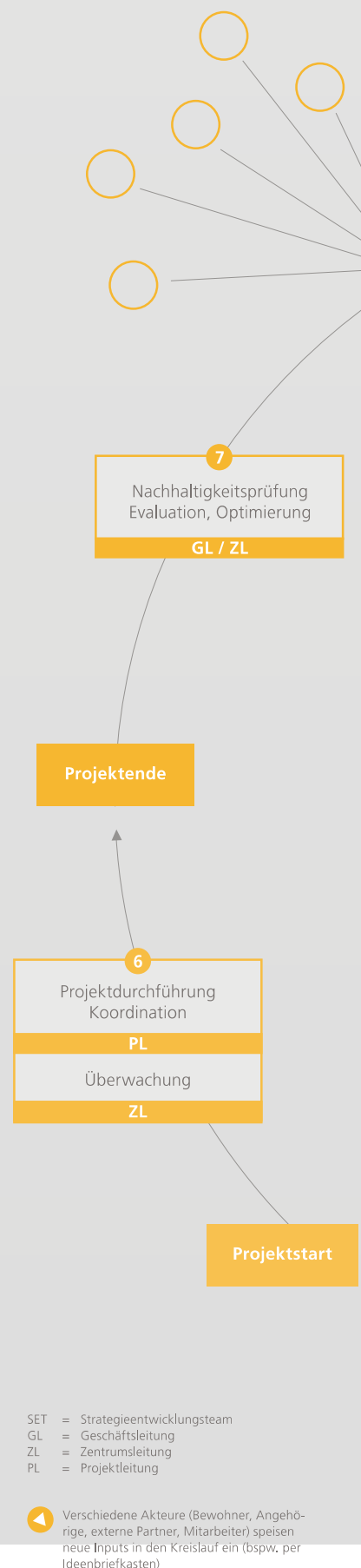
Das Alterszentrum Am Bachgraben fördert proaktiv Inputs aus den unterschiedlichen Perspektiven von Kunden, Mitarbeitern und externen Partnern. Dazu gehören Rückmeldungen sowie Ideen zu Stärken und Verbesserungsbereichen. Dadurch wird eine ständige Verbesserung und Weiterentwicklung der Organisation unter Einbezug aller Mitarbeiter, der Geschäftsleitung und der Führungskräfte vorangetrieben. Der Kunde und die Qualität der Dienstleistung stehen dabei im Zentrum.

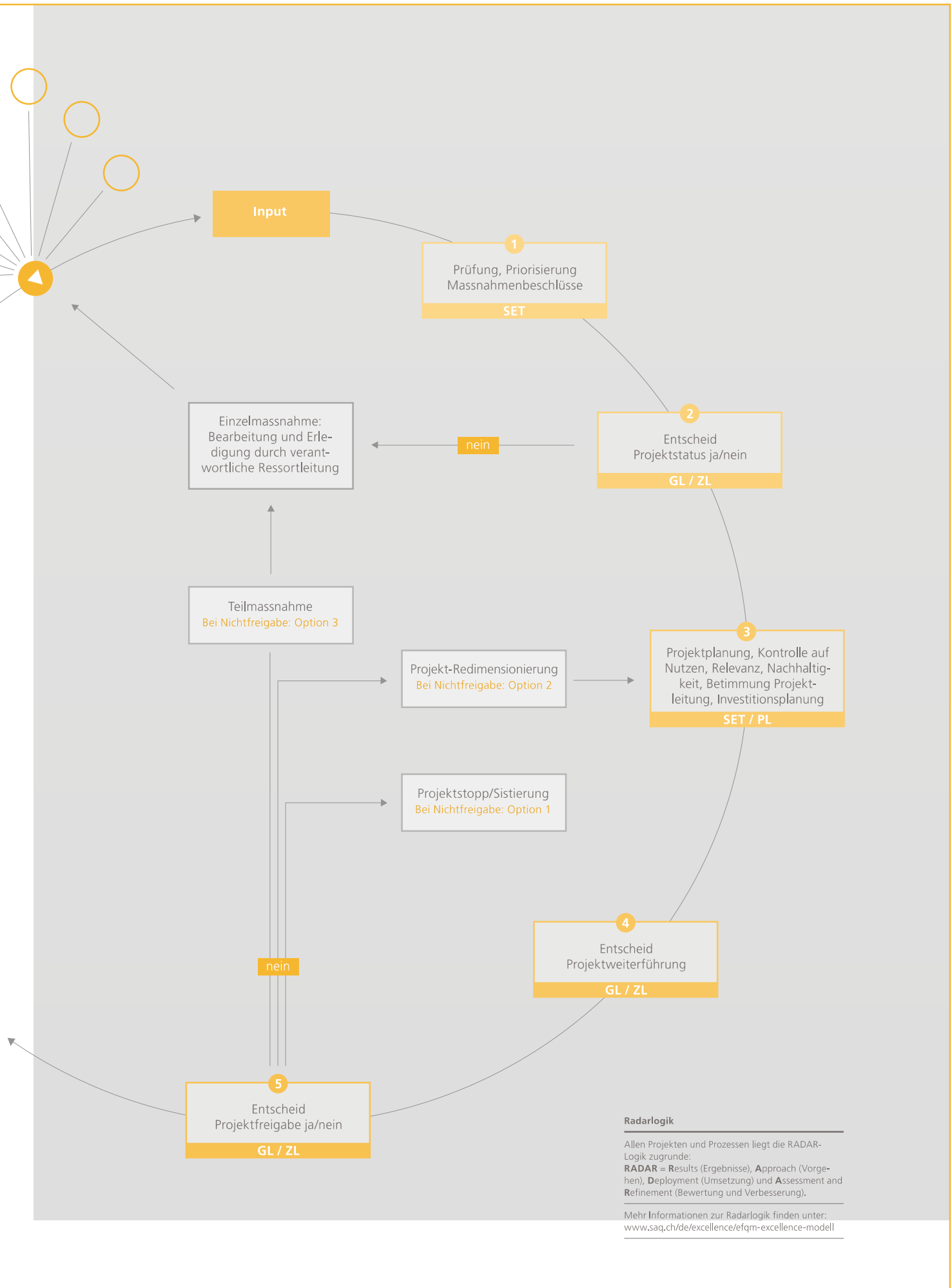
Die Basis für den konstruktiven Umgang mit Inputs bildet das klar definierte Verbesserungs- und Beschwerdewesen. Es gilt der Grundsatz: Jede Idee wird geprüft!

Input-Instrumente

Umfragen, Rückmeldungen, Ideenbriefkasten, Ideenprämierung für Mitarbeiter, etablierter Bewohnerrat, Beschwerden, Self-assessments, Audits etc.

Weiteres zum unternehmerischen Grundverständnis auf der kostenlosen DVD „Wahlfreiheit“ (s. S. 32)





Radarlogik

Allen Projekten und Prozessen liegt die RADAR-Logik zugrunde:
RADAR = **R**esults (Ergebnisse), **A**pproach (Vorgehen), **D**eployment (Umsetzung) und **A**ssessment and **R**efinement (Bewertung und Verbesserung).

Mehr Informationen zur Radarlogik finden unter:
www.saq.ch/de/excellence/efqm-excellence-modell

Hier werden Brücken geschlagen

*Hof Speicher
im Appenzellerland,
Speicher AR*

von **Jolanda Lucchini**



Der Hof Speicher ist mehr als ein komfortables Alterswohn- und Pflegeheim. In den Gemeinden Speicher und Trogen AR übernimmt er auch die Funktion eines Zentrums für Alter und Gesundheit und Bindeglieds zwischen den Generationen.

Giebel prägen das Ortsbild. Vom Kirchhügel geht der Blick dann hinunter zu drei Flachdachblöcken. Ein modernes Ensemble und trotzdem kein Fremdkörper. Die Gebäude nehmen mit ihrer grauen Schieferschuppenhaut Bezug zur regionalen Bautradition und manifestieren: Hier werden Brücken geschlagen.

In der Anlage ist das Alterswohn- und Pflegezentrum Hof Speicher untergebracht, eine in jeder Beziehung zeitgemässe Institution. Seit ihrer Eröffnung 2006 bietet sie rund 80 älteren Menschen ein komfortables Zuhause, wobei deren individuelle, sich je nach Lebenssituation verändernden Bedürfnisse und Möglichkeiten berücksichtigt werden und mannigfaltige Schnittstellen zum normalen Dorfalltag gegeben sind. Inhaberin des Hofes Speicher ist die

Die Fahrt mit der Appenzellerbahn von St. Gallen in den ausserrhodischen Luftkurort Speicher dauert gerade mal 23 Minuten. Vom Bahnhof schlendern wir Richtung Dorfplatz, geschindelte und getäferte Fassaden, Steildächer und geschweifte



Das Museum für Lebensgeschichten schlägt nicht nur eine Brücke in die Vergangenheit sondern verbindet den Hof Speicher auch mit Menschen aus der ganzen Schweiz.

Stiftung „Leben im Alter“, die von einem lokalen Privatpender, der 4000-Seelen-Gemeinde Speicher und deren Nachbargemeinde Trogen (rund 2000 Einwohner) getragen wird. In den Bau hat sie 20 Millionen investiert. Mit dem Aufbau und der Leitung des Betriebs wurde die Hof Speicher AG betraut, die zu einem Drittel der Stiftung und zu zwei Dritteln dem auf Pflegezentren und Altersresidenzen spezialisierten Ostschweizer Familienunternehmen di Gallo gehört. Die Betriebsgesellschaft erhält keine Subventionen, hat sich aber verpflichtet, seit minimal zwei Jahren in Speicher oder Trogen ansässigen Personen in der Pflegeabteilung reduzierte Hotelierpreise zu bieten. Der Ansatz beträgt 118 Franken.

Die Gesamtleitung des Hofes Speicher obliegt Peter di Gallo.

Er kennt jede Bewohnerin, jeden Bewohner persönlich und mit Namen. Ebenso alle Mitarbeitenden – darunter sechs Auszubildende sowie Pflege-, Hausdienst-, Küchen- und Servicepersonal, das sich 41,5 Vollzeitstellen aufteilt. Und er hat für ihre Anliegen immer ein Ohr. Kein Wunder, stehen Einzelwohl und Offenheit im Hof Speicher auch sonst an erster Stelle. Das Angebot reicht von 34 modernen 2½- bis 4½-Zimmer-Wohnungen mit Service (z.B. Reinigung, Mahlzeitenlieferung, Nachtpikett) bis zur Rundumbetreuung auf der auch für Demenzerkrankte eingerichteten Pflegeabteilung mit 40 Betten.

Ein Teil der Infrastruktur kann durch Externe genutzt werden: etwa der Mehrzweckraum, die Sauna, der Coiffeur und der Andachtsraum, die Dienste von Spi-

Age Award | Was der Jury gefiel

Die Verbundenheit zum Gemeinwesen ist deutlich und die Art, wie im Rahmen des Museums Lebensgeschichten aufgearbeitet werden, ist beeindruckend. Erstaunt ist man über die Flexibilität der Institution und darüber, wie in diesem unternehmerisch getriebenen Setting Initiativen von Mitarbeitenden Raum gegeben wird.

tex und Pro Senectute, die im Hof Speicher eingemietet sind. Ein „Museum für Lebensgeschichten“, Kurse und kulturelle Veranstaltungen bringen ebenfalls Leben ins Haus. Nicht zuletzt auch das hauseigene Restaurant Aglio & Olio, dessen Küche zudem Mittagsmahlzeiten an die Schule liefert.

Durch diese Vielfältigkeit ist es gelungen, den Hof Speicher in der Region als Zentrum für Alter und Gesundheit und als Begegnungsstätte zu etablieren. Beim Lunch im „Aglio & Olio“ sind

wir denn auch nicht die einzigen auswärtigen Gäste, die die gehobene italienische Küche genießen. Diese sei „sehr fein“, bestätigt uns auch ein Mädchen aus der Kindergärtelerschar, die wir später auf dem Rückweg zum Bahnhof am Kirchhügel kreuzen. Es weiss es von Besuchen bei den Grosseltern, die im Hof Speicher leben. Einige der Knirpse kennen das Zentrum aus einem anderen Grund: Zwei Mal pro Woche finden dort im Mehrzweckraum Spiel- oder Tanznachmittage für Kinder statt. ●

Es braucht Managerfähigkeiten

.....

*Interview mit Peter di Gallo,
Gesamtleiter Hof Speicher*

Das Gespräch führte
Jolanda Lucchini

20



Peter di Gallo, Gesamtleiter Hof Speicher: „Es ist eine Win-win-Situation.“

Peter di Gallo, Ihre Familiengruppe besitzt und betreibt diverse Pflegezentren und Altersresidenzen, beim Hof Speicher ist sie „nur“ für den Betrieb zuständig. Was reizte Sie, diesen zu übernehmen?

Dass der Hof Speicher, gerade weil er nicht uns gehört, Pilotcharakter für uns hat. Zudem fühle ich mich der Region verbunden, meine Eltern leiteten in Trogen ein Gehörlosenheim, ich bin dort aufgewachsen.

Sie erhalten für den Betrieb keine Subventionen, müssen sich aber auf 20 Jahre verpflichten, Bürgern von Speicher und Trogen in der Pflegeabteilung Sonderkonditionen zu bieten. Wie ist das wirtschaftlich machbar?

Den Spezialtarif für Hotellerie mit Vollpension können wir nur gewährleisten, indem wir die Pflegeabteilung durch die Alterswohnungen quersubventionieren. Und dies ist wiederum nur möglich, weil wir den Hof Speicher führen, als würde

er uns gehören. Wir haben das Mobiliar für Pflegeabteilung, Restaurant und Küche mit 3,5 Millionen finanziert und setzen wie bei all unseren Betrieben auch hier alles daran, die Anlage in Schuss zu halten. Sie ist, fünf Jahre nach Eröffnung, noch immer sehr gepflegt und wird das bleiben. Zudem streben wir eine optimale Betreuung innerhalb eines hochstehenden Angebots an. Das alles sind Faktoren, die dazu führen, dass im Hof Speicher die Belegung stimmt.

Das Angebot basiert auf dem Lebensphasenkonzept. Was ist darunter zu verstehen?

Je nach Lebenssituation können unterschiedliche Services in Anspruch genommen werden. Annahme: Eine Person wohnt in einer der Alterswohnungen und mag noch alles selber machen. Wird ihr das Putzen oder Waschen zu viel, kann sie es uns übertragen. Wenn es gesundheitlich nicht so gut geht, stehen die bei uns eingemietete Spitex und der Nachtpikett

der Pflegeabteilung zur Verfügung. Oder man wechselt temporär oder ganz in die Pflegeabteilung. Ausserdem sollen im Hof Speicher auch Externe im Bereich Alter und Gesundheit kompetente Lösungen finden. Das baut Ängste vor einem möglichen Umzug hierher ab.

Das Restaurant Aglio & Olio im Hof Speicher gehört mit 13 Gault-Millau-Punkten zur gehobenen Kategorie. Braucht es das?

Ich könnte mir auch ein 15-Punkte-Lokal vorstellen. Mehr nicht, zu exklusive Küche ist nicht alltagstauglich. Aber Topqualität muss es sein, zu „Wohnen mit Service“ gehört einfach mehr als ein Speisesaal. Bei uns leben Menschen, die viel unterwegs gewesen sind und oft auswärts gegessen haben. Sie wollen auch im fortgeschrittenen Alter aus der Wohnung hinausgehen, Leute treffen, gut speisen oder kulturelle Veranstaltungen besuchen. Solche Angebote sind im Übrigen auch attraktiv für Externe.

Wie gut werden sie genutzt?

Das Restaurant wird zu 40 Prozent von externen Gästen frequentiert. Es ist praktisch jeden Mittag voll, man muss reservieren. Das gilt auch für interne Gäste, hier soll ja möglichst alles so funktionieren wie im alltäglichen Leben. Auch unser Fitnessbereich ist permanent ausgebucht, durch In- und Externe. Sehr erfolgreich waren auch die Ausstellung von Hans Krüsi und das Konzert der Minstrels, die alle früher hier mal in Speicher gelebt haben.

Sie öffnen den Hof Speicher nach innen, aber auch nach aussen. Weshalb?

Einerseits können wir damit etwas zum Gemeindeleben beitragen und gleichzeitig den Hof Speicher integrieren. Es ist eine Win-win-Situation. Ein Beispiel: Wir bedienen die genossenschaftliche Alterssiedlung in unserer unmittelbaren Nachbarschaft. Ihre Bewohner kommen zu uns essen, in die Bibelstunde oder lassen die Wäsche von uns machen. Dass ist für die Siedlung ein Mehrwert: Seither gibt es dort keinen Wohnungsleerbestand mehr, sondern eine lange Warteliste. Auf der anderen Seite sieht für uns auch die Kosten-Nutzen-Rechnung besser aus, wenn wir unsere Infrastrukturen auslasten. Wenn wir schon eine grosse Gastroküche haben, können wir auch für andere kochen – und für die Schule von Speicher 80 Mahlzeiten für den Mittagstisch liefern.

Besteht nicht die Gefahr, dass Sie andere Anbieter auf dem Platz konkurrieren?

Wir schauen darauf, dass wir das Angebot in der Gemeinde nur ergänzen. Als es darum ging, die ärztliche Betreuung im Hof Speicher sicherzustellen, kontaktierten wir die vier ansässigen Ärzte, aber keiner wollte seine Praxis zu uns ins Haus verlegen. Wir haben davon abgesehen, bei uns eine Praxis für einen fünften Arzt einzurichten. Stattdessen kommt täglich einer der hiesigen Ärzte zu uns auf Hausbesuch.

Geht der Hof Speicher auch auf neue Wünsche von aussen ein?

Wenn es machbar ist. Vor einem halben Jahr haben uns drei Haushalte mit Personen im Alter zwischen 65 und 85 für Hilfe angefragt, seither kommen diese Leute bei uns essen und wir übernehmen die Reinigung ihrer Wohnungen. Dieses Angebot war ursprünglich nicht vorgesehen, inzwischen haben wir bereits zwei weitere solche Anfragen.

Sehen Sie in der Angebotspalette noch Lücken?

Intern ja. Was uns wirklich fehlt, ist ein Hallenbad. Bei der Planung war das verworfen worden, aus Kostengründen und weil es in 200 Metern Entfernung ein öffentliches Hallenbad gibt. Die Erfahrung hat jedoch gezeigt, dass unsere Bewohner dort nicht hingehen, weil es zu laut ist oder sie sich im Badezugang in der Öffentlichkeit nicht wohlfühlen.

Wie sichern Sie das Angebot des Hofes Speicher nachhaltig?

Wir haben als Gruppe ein gewisses Potenzial und würden einen unserer Betriebe im Notfall sicher nicht fallen lassen. Aber man darf nicht mit Quersubventionierung durch die anderen Betriebe anfangen, auch der Hof Speicher muss sich selber tragen. Er wird sicher nie ein Betrieb sein, der viel abwirft – und wenn wir nur solche Betriebe hätten, würde es wirtschaftlich für uns schwierig. Aber er ist lebensfähig, nicht zuletzt dank unseren Mitarbeitenden. Sie kennen das Ziel und sind hochmotiviert. Ich schliesse das auch daraus, dass von jenen Angestellten des Ende 2007 geschlossenen Krankenhauses in Trogen, die damals für mindestens ein Jahr eine Weiterbeschäftigung im Hof Speicher bekamen, noch immer 90 Prozent bei uns arbeiten.

Auf was müsste man achten, wenn man ein ähnliches Modell realisieren möchte?

Es braucht Managerfähigkeiten, Sozialengagement allein reicht

heute nicht mehr. Der ganze Bereich Alter, Wohnen und Betreuung ist sehr komplex geworden. Man muss sich aber vor allem bewusst sein, dass man das Modell von der grundsätzlichen Idee her umsetzen, aber nicht einfach 1:1 auf einen anderen Standort übertragen kann. Von Region zu Region gibt es völlig andere Mentalitäten und Bedingungen, der schweizerische Föderalismus ist nicht zu unterschätzen.

Ihre Vision für zukünftige Projekte?

Man muss realisieren, was der Zeit entspricht. Wichtig bleibt dabei, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner im Rahmen des Möglichen geborgen und sicher fühlen können. ●

Hof Speicher | Angebotsbrücken zur Gemeinde und Region

Kultur

Museum für Lebensgeschichten (öffentlicher und Pflegebereich)
ErinnerBAR (Lesungen, Vorträge und Diskussionsrunden)
HOF KLANG (Musik-Events)
HOF MARKT (öffentlicher Markt)
Öffentliche Bibliothek
Andacht

Gesundheit und Wellness

Wellness (öffentlich)
Fitness (öffentlich)
Coiffeur (Drittanbieter)

Gastronomie

Restaurant Aglio & Olio
Catering
Mahlzeiten-Auslieferung
Mittagstisch

Information und Beratung

Pro Senectute (in house)

Pflege und Unterstützung

Spitexstützpunkt (in house)
Übergangspflege
Ferienaufenthalte
Tagesstätte
Hauswirtschaftliche Unterstützung externer Haushalte

Infrastruktur

Vermietung von Sitzungszimmer, Mehrzweckraum
Verpachtung Gewerberäume für Drittanbieter

Welcher Tag war gestern?

Pflegezentrum Entlisberg,
Zürich ZH

von Andrea Schaufel



Die Gerontologische Beratungsstelle im Zürcher Pflegezentrum Entlisberg bietet Demenzkranken und ihren Angehörigen massgeschneiderte Lösungen für den Alltag.

stimmten Leben zerstört. In der Schweiz gibt es 24 700 neue Fälle von Demenzerkrankungen pro Jahr. Dementsprechend steigen auch die Kosten für Betreuung und Pflege der Betroffenen und die Nachfrage nach einem praxisnahen, einheitlichen Diagnose- und Behandlungsstandard.

Mit der Gründung der Gerontologischen Beratungsstelle hat die Stadt Zürich eine gut wahrnehmbare und leicht erreichbare Koordinationsstelle für Diagnostik, Therapie, Betreuung und Pflege von Demenzpatienten geschaffen. Die Beratungsstelle verbindet die demenzspezifisch ausgerichtete Kompetenz der Memory-Klinik mit den Dienstleistungen und Angeboten der Hausbesuche SiL und den ergänzenden Angeboten zur Betreuung und Pflege zuhause.

Die Krankheit unserer Tage

heisst Demenz. Viele kennen sie unter dem Namen Alzheimer, wobei Alzheimer nur etwas mehr als die Hälfte aller Demenzerkrankungen ausmacht. Wir fürchten uns vor einer Demenzerkrankung, weil sie unsere Vorstellung vom selbstbe-

Memory-Klinik

Die Stadt Zürich reagierte bereits 1991 auf erhöhte Inzidenz-