

Im Gespräch:

## «Das WEF in Davos bringt nach wie vor einen grossen Imagegewinn für unsere Region.»

Interview mit Urs Tobler, Zentrumsleiter Alterszentrum Guggerbach

**Sehr geehrter Herr Tobler, als Geschäftsleiter sehen Sie sich grossen Herausforderungen ausgesetzt. Was ist Ihr Geheimnis für den wichtigen Ausgleich zwischen Berufs- und Privatleben?**

Ich bin in der glücklichen Lage, dass mir die Arbeit viel Freude bereitet und ich sehr gerne arbeite. Trotzdem lebe ich den Ausgleich sehr bewusst und äusserst diversifiziert. Ich bewege mich viel, treibe gerne Sport und suche die Abwechslung auch in anderen Facetten des Lebens. Theater- und Konzertbesuche beispielsweise sind Anlässe, welche mir schlicht und einfach guttun.



Urs Tobler, Zentrumsleiter

**Der Alltag prägt immer mehr die Gesundheit. Was ist Ihr Gesundheitstipp, um in Form zu bleiben?**

Gerne zu arbeiten, sich vielseitig zu bewegen und einer sportliche Freizeitaktivität nachzugehen – diese Dinge kann ich wärmstens empfehlen. Erlauben Sie mir noch eine wichtige Ergänzung: Zu arbeiten und entsprechend eine gute Leistung zu erbringen, motiviert ungemein und macht zufrieden. Zu wissen, dass man etwas Bedeutendes geleistet hat, ist meines Erachtens ganz wichtig für

die Gesundheit, denn die Grundzufriedenheit bestimmt stark mit, ob jemand gesund bleibt.

**Auch in der heutigen Zeit gibt es Helden. Wen würden Sie als Ihren Helden des Alltags bezeichnen?**

Jeder Mensch, der versucht, sein privates und geschäftliches Umfeld zufriedenzustellen und dabei sich selbst nicht vergisst, hat das Attribut «Held des Alltags» mehr als verdient.

**Gibt es eine konkrete Persönlichkeit, welche Sie bewundern?**

Nein, eine Persönlichkeit, welche in der Öffentlichkeit steht, möchte und kann ich nicht hervorheben. Meine Bewunderung gehört, wenn ich das hier so sagen darf, meiner Mutter. Sie hat mit sehr wenigen Möglichkeiten und Mitteln sehr viel erreicht. Das imponiert mir noch heute und zeigt auf, was alles möglich ist, wenn man denn will.

**«Verglichen mit anderen Betrieben ist ein Alterszentrum Detailhandels-, Gastronomie-, Hotellerie- und Pflegebetrieb zugleich. Es gibt kaum ein Unternehmen in der Privatwirtschaft, welches alle diese Elemente in einer Organisation vereinen muss.»**

**Wird in der Gesellschaft den mehrheitlich sozialen Arbeiten eines Altersheimbetriebs genügend Anerkennung gezollt?**

Nein, ich bin der Ansicht, dass wir in diesem Bereich zu kurz kommen. Jedoch haben wir uns dies selbst zuzuschreiben. Die vielfältigen Arbeiten und Dienstleistungen, welche ein Alters- und Pflegeheim erbringt, werden nicht ausreichend kommuniziert. Schauen Sie sich die Bereiche an, welche in einem Alters- und Pflegeheimbetrieb existieren. Verglichen mit anderen Betrieben sind wir Detailhandels-, Gastronomie-, Hotellerie- und Pflegebetrieb zugleich. Sie werden kaum ein Unternehmen in der Privatwirtschaft finden, welches alle diese Elemente in einer Organisation vereinen muss. Das muss unsere Branche intensiver vermarkten. Marketing und Kommunikation sind Bereiche, in welchen die Alters- und Pflegeheimbranche aufholen soll und muss.

**Anders als über alle andere Wirtschaftszweige wird über den Heimmarkt immer wieder das Gerücht verbreitet, die Akquisition von «Neuaufträgen» sei nahezu kein Thema. Sind Sie der einzige Geschäftsführer der Schweiz, der sich zurücklehnen kann?**

Leider höre auch ich diese Falschaussage immer wieder. Das ärgert mich. Unser künftiger Kunde, namentlich der potenzielle Bewohner oder auch ein potenzieller Gast, informiert sich enorm detailliert über das Angebot und alle vorhandenen Dienstleistungen. Das Objekt, der Standort und das gesamte Angebot werden unter die Lupe genommen. Der Wettbewerb ist absolut gegeben, und wie vorher erwähnt, braucht es gerade deshalb eine optimale Kommunikation und eine klare Marketingstrategie. Das tut unserer Branche sehr gut, denn so verlieren wir und unsere tollen Betriebe endlich das verstaubte Image. Wir betreiben viel Aufwand für die Positionierung und die Vermarktung, und das Resultat lässt sich durchaus in Zahlen festhalten. Aktuell verzeichnen wir auf unseren Wartelisten rund 350 Personen (Wohnung 200/Zimmer 150).

**Die Motivation ist oft die Basis für gute Leistungen. Was ist Ihr Ansporn, sich den anspruchsvollen Tätigkeiten in Ihrem Beruf zu stellen?**

Etwas zu leisten, etwas Gutes zu tun und damit verbunden Arbeitsplätze zu erhalten, Kunden zufriedenzustellen und Ziele zu erreichen. Das spornt mich und unser Team tagtäglich an und vermittelt auch die Freude an dem, was wir tun.

**«Marketing und Kommunikation sind Bereiche, in welchen die Alters- und Pflegeheimbranche dringend aufholen soll und muss.»**

**Die Lebenserwartung in der Schweiz steigt stetig, während immer weniger Kinder geboren werden. Was sind die grössten Herausforderungen im Gesundheitsmarkt in den kommenden Jahren in Bezug auf die Überalterung?**

Eine der Marktnachfrage entsprechende Dienstleistung anzubieten, wird aufgrund der angesprochenen Überalterung eine schwierige Aufgabe bleiben. Aktuell wird das Ganze jedoch zu stark thematisiert. Ich bin der Ansicht, die Gesamtsituation wird sich im Gesundheitswesen über kurz oder lang auch wieder selbst regulieren.

**Die demografische Situation wird sich in den nächsten Jahrzehnten nochmals massiv verschärfen – unter anderem, da die Menschen immer älter werden. Welche Auswirkungen erwarten Sie durch diesen Trend? Wie kann frühzeitig darauf reagiert werden?**

Es gilt, die Nachfrage und die Bedürfnisse der älteren Menschen früh genug zu erkennen und stetig zu analysieren. Hier sind neben der Politik und den Verbänden vor allem auch die einzelnen Betriebe gefragt. Es braucht lokale Kenntnisse, um den lokalen Markt erfolgreich betreuen zu können. Hier in Davos muss sich unser Team mit anderen Angeboten und Dienstleistungen auf die Zukunft vorbereiten, als dies vermutlich in Zürich oder Bern der Fall ist.

**Das betreute Wohnen wird immer mehr zum Thema. Ist es für Alterszentren wichtig, diesem Angebot gerecht zu werden und darauf zu setzen?**



Zentrum Guggerbach mit dem Erweiterungsbau «Calamares» / Eröffnung Sommer 2015

Ich bin der Überzeugung, dass dies eine ganz wichtige Wohnform der Zukunft sein wird. Selbstständig zu wohnen und dabei jederzeit auf Dienstleistungen zugreifen zu können, aber nicht zu müssen, das ist der Service und das Modell der Zukunft.

**«Der Wettbewerb findet mehr und mehr auch im Altersheimmarkt statt, das tut unserer Branche in allen Belangen gut.»**

**Neben dem Bankensektor ist kaum ein Markt stärker reguliert als das Gesundheitswesen. Braucht es diesbezüglich eine Korrektur, oder empfinden Sie die Regulierungen als berechtigt und richtig?**

Wie vorher angesprochen, spielt der Markt in unserer Branche! Zu starke Regulierungen sind da nicht förderlich. Ich glaube, wir haben den Zenit erreicht. Es darf nicht zu noch mehr Regulierungen kommen.

**Gerade mit dem Schweizer Parlamentssystem ist ein inhaltliches Lobbying immer wichtiger. Hat das Gesundheitswesen genügend Botschafter in Bern?**

Ja, und die Anzahl ist aus meiner Sicht weniger entscheidend als der Inhalt, welchen diese Botschafter vertreten. Die erwähnte Vielfalt an Leistungen, welche unsere Institutionen erbringen, wird viel zu wenig stark thematisiert, hervorgehoben und im Parlament kommuniziert. Ich erwarte mehr Nachdruck! Zudem bin ich nicht sicher, ob die Fachkompetenz dieser Vertreter in Bezug auf unseren Wirtschaftssektor wirklich vorhanden ist. Die Kosten werden zu stark thematisiert, der Markt sowie die Markt- und Entwicklungschancen hingegen kaum zur Sprache gebracht.

**Wünschen Sie sich generell mehr politische Unterstützung?**

Unbedingt. Inhaltlich brauchen wir mehr Nachdruck für unsere Anliegen in Bern.

**Die Finanzierung ist speziell im Gesundheitssektor ein Dauerthema. Braucht es eine weitere Sozialabgabe?**

Das kann man nicht vollständig ausschliessen. Wenn man den Markt spielen lässt, braucht es das, so glaube ich, nicht. Mit weiteren Regulierungen wird es aber dazu kommen.

***Neben den finanziellen Mitteln ist auch gut ausgebildetes Personal vor allem im Pflegebereich schwer zu finden. Wie kommen Sie zu genügend qualifizierten Ressourcen?***

Stellenausschreibungen stossen leider auf sehr wenig Resonanz. Entsprechend haben wir vor einiger Zeit ein internes Ausbildungsprojekt gestartet. Die Ausbildung hat sich, gerade bei Quereinsteigern, kurz- und langfristig bewährt. Mit klaren Weiterbildungsplänen konnten wir sicherstellen, dass wir genügend Fachpersonal haben und haben werden.

***Alle Mitarbeitenden effizient einzuteilen, ist oft einer von vielen Erfolgsfaktoren. Wie vereinfachen die Software und allgemein die Informatik die vielen zu bewältigenden Arbeitsschritte innerhalb des Betriebs?***

Die Informatik als Ganzes sorgt für eine grosse Entlastung in allen Prozessen, welche vom Menschen weg und hin zu einem automatisierten Verfahren führen können. Die Softwareprodukte der Domis sind in unserem Betrieb das grösste Plus. Durch die vollständige Vernetzung der Produktlinie werden eben nicht nur die einzelnen Fachabteilungen entlastet, sondern die gesamte Organisation unseres Alters- und Pflegeheims. Entscheidend ist neben der gewinnbringenden Effizienz auch die Freude bei unseren Mitarbeitenden, seit sie mit Domis-Produkten arbeiten dürfen. Dieser Mehrwert spiegelt sich in guten Leistungen wider.

***Die Domis Consulting AG betreut Sie nun seit Jahren mit Dienstleistungen und Produkten im Bereich Software, Was ist der Grund für Ihre langjährige Treue?***

Mich beeindruckt die Fachkompetenz, der hervorragende Support und die sympathischen, motivierten Mitarbeitenden, welche uns betreuen. Die Domis stellt für mich den optimalen Partner dar, weil Innovation, Beständigkeit und Seriosität im Tagesgeschäft gelebt werden.

***Sehen Sie die Domis in einer Vorreiterrolle im Bereich der .NET-Applikationstechnologie?***

Die Lösung muss funktionieren, das steht im Vordergrund. Von der Domis erwarte ich aber

auch eine ganz klare Vorreiterrolle in allen Bereichen. Diesen hohen Ansprüchen wird die Domis aber optimal gerecht – ich sehe zum Beispiel, wie stark die Domis die Branche auch mit fachspezifischen Anlässen und Vermarktungstipps unterstützt.

***«Mich beeindruckt die Fachkompetenz, der hervorragende Support und die sympathischen, motivierten Mitarbeitenden, welche uns betreuen.»***

***Welche Aspekte sind für Sie entscheidend bei der Wahl der Software und des Informatikpartners sowie bei der Zusammenarbeit?***

Ich möchte ein klar strukturiertes, aber vielfältiges Produkt- und Dienstleistungsangebot, hinter dem Mitarbeitende mit hervorragenden Fachkenntnissen stehen. Im besten Fall soll dies durch einen Hauptpartner abgedeckt werden, welcher auch in Zukunft meine Bedürfnisse und die veränderten Bedürfnisse am Markt erfüllen kann. Die Domis zeichnet aus, dass sie eben wirklich eine umfassende und komplette Heimlösung anbieten kann.

***Mit domis.NET hat die Domis Produkte lanciert, welche vielfältig und funktional sind. Was sind aus Ihrer Sicht die elementaren Vorzüge, welche Ihnen am meisten dabei helfen, die anfallenden Pendenzen zu bewältigen?***

Ich brauche nur selten überschwängliche Worte, aber hier darf ich sagen, dass die kompakte und ineinandergreifende Gesamtlösung all unsere Abläufe und Prozesse perfekt abdeckt. Die vernetzten Produkte funktionieren in der täglichen Arbeit und werden entsprechend auch von unseren Mitarbeitenden sehr geschätzt.

***Mit dem Einsatz der elektronischen Pflegedokumentation werden Prozesse in der sehr kostspieligen Pflege optimiert. Wie wirkt sich bei Ihnen der Einsatz von easyDOK auf die Arbeit des Pflegepersonals aus?***

Bei der Einführung von easyDOK legten unsere Mitarbeitenden eine grosse Skepsis und auch eine gewisse Angst vor dem Neuen an den Tag. Der direkte Nutzen, welchen das Pflegepersonal ab dem ersten Tag erkannte,

begeisterte dann aber alle Anwender, und heute ist easyDOK aus dem Betrieb nicht mehr wegzudenken. Wir haben auch an betriebswirtschaftlicher Effizienz gewonnen, und wir konnten die Nachvollziehbarkeit der Pflegeprozesse massiv optimieren.

***Die enormen Aufwände im Bereich der Personalschulung erschweren die Umsetzung im Tagesgeschäft. Wie gehen Sie mit dem wichtigen Thema der Ausbildung im Bereich der Software, aber auch allgemein um?***

Ja, die Ausbildung in Bezug auf die Softwareprogramme ist in unserem gesamten Ausbildungskonzept ein wichtiger Faktor. Wir haben im letzten Jahr über CHF 100 000 in die umfassende Ausbildung unserer Mitarbeitenden investiert, darunter auch in die Softwareschulungen. Das dezentrale Angebot und die Schulungen vor Ort sind bei unseren Angestellten sehr beliebt und bringen bei der späteren Umsetzung einen



Zahlen und Fakten:

## Alterszentrum Guggerbach

Obere Strasse 20, 7270 Davos Platz

Das Zentrum bietet ein wohnliches Zuhause für zurzeit rund 115 ab Sommer 2015 für rund 150 Bewohnerinnen und Bewohner.

Unser Angebot und Wohnformen

- Langzeitbetreuung & Pflege Einzelzimmer (92 Betten)
- Betreutes Wohnen im Bereich Alterswohnung (50 1- und 2-Zimmerwohnungen)
- Beratungszentrum für Altersfragen
- Öffentliches Bistro/Restaurant, Fitnesszentrum, Veranstaltungs- und Theatersaal

Zentrumsleiter: Urs Tobler

Telefon: 081 415 25 25

E-Mail: [u.tobler@guggerbach.ch](mailto:u.tobler@guggerbach.ch)





Festansprache 1. August vom Davoser Landammann Tarzisius Caviezel

direkten Nutzen. Diesen Weg werden wir weitergehen. Eine gewissenhafte Ausbildung ist immer sinnvoll.

**Ein professioneller Onlineauftritt wird auch im Gesundheitswesen immer mehr gefordert. Ist Ihr Onlineauftritt eine reine Imagegeschichte? Wo sehen Sie Chancen, wenn Sie Ihren Betrieb im World Wide Web vorstellen?**

Der Internetauftritt einer Institution aus unserer Branche sollte aus meiner Sicht drei zentrale Bereiche abdecken: Marketing, PR/Kommunikation sowie Image. Diese drei Elemente gehören zu einer aktiven Vermarktung, welche unsere Branche dringend nötig hat.

Auch die Privatwirtschaft operiert stark mit diesen Instrumenten, und wir müssen dies nun endlich auch aktiv tun. Dazu gehören auch Elemente wie das Corporate Design und der optische Auftritt. Es wird in Zukunft auch in unserer Branche Marketingstellen brauchen, welche mit einem Partner wie der Domis Webkonzepte und Ähnliches umsetzen und konzeptionieren. Im Zusammenhang mit dem Neubau lancieren wir auch die genannten Bereiche vollständig neu, brechen damit in ein neues Zeitalter auf. Der Neubau beinhaltet beispielsweise ein öffentliches Fitnesscenter, und mit ihm stellen wir auch sicher, dass es zu einer Durchmischung von Alt und Jung kommt. Das werden wir PR-technisch aktiv nutzen und damit auch unsere Branche aufwerten.

**Bereits steuern wir wieder auf das dritte Quartal zu. Bestimmt haben Sie schon Ferien geplant. Verraten Sie uns, wohin es geht?**

Die Ferien durfte ich schon in vollen Zügen auf der wunderschönen Insel Kreta geniessen. Ferien beginnen für mich als alten

«Swissairler» im Flugzeug und mit dem Abheben. Wenn ich Ferien habe, möchte ich zwingend weg – nicht, dass mir die Schweiz nicht gefällt, aber es ist toll, neue Länder zu erkunden.

**«Die Domis stellt für mich den optimalen Partner dar, weil Innovation, Beständigkeit und Seriosität im Tagesgeschäft gelebt werden.»**

**Passend zum Thema Ferien und Ausgleich: Burn-outs und Überlastungskrankheiten sind in der heutigen Zeit längst keine Einzelfälle mehr. Auch bekannte Politikerinnen und Politiker sowie Wirtschaftskapitäne sind davon betroffen. Brauchen wir einen gesellschaftlichen Wandel in der Art und Weise, wie wir arbeiten?**

Ich erachte ein Burn-out als etwas äusserst Schlimmes, kann es aber nicht nachvollziehen. Meiner Meinung nach kann ein Burn-out nicht durch das Arbeiten allein entstehen. Das muss bei den betroffenen Menschen eher am negativen Stress liegen, welcher einer solchen Krankheit zugrunde liegt. Ein Gesellschaftsproblem sehe ich hier weniger. Ich glaube, es liegt beim Einzelnen und seinem nahen Umfeld.

**Wenn Sie unsere Landesregierung beraten dürften, welche Veränderungen würden Sie sich für unser Land wünschen?**

Ich denke, die Schweiz, welche so viele tolle Leistungen und Werte vertritt, sollte generell besser dargestellt werden. Unsere Landesregierung ist mir in diesem Bereich zu schüchtern und zu wenig stolz. Wir sind ein tolles Land mit tollen Menschen, dies gilt es gegen aussen deutlich zu kommunizieren.

**Was ist in Ihren Augen die grösste Errungenschaft der Schweiz?**

Die Selbstständigkeit und unsere Werte. Ich bin stolz auf die Schweiz.

**Die Schweiz und Davos stehen auch für das WEF. Welche Auswirkungen hat das auf Ihren Betrieb und die lokale Wirtschaft in Davos?**

Von aussen wird immer wieder interpretiert, dass die Davoser etwas gegen das WEF haben oder es als störend empfinden. Dem ist mitnichten so. Das WEF gehört zu uns und wir zum WEF. Ich finde es nach wie vor eine tolle Sache, von welcher wir nicht beeinträchtigt werden. Unsere Bewohner mögen es, wenn etwas los ist.

**Herr Tobler, Ihr Betrieb zählt 64 Mitarbeitende. Was wünschen Sie sich und Ihren Angestellten für den Rest des Jahres?**

Zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeitende und einen erfolgreichen Abschluss am Ende des Jahres.

Wir danken herzlich für das informative Gespräch und wünschen alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

**Text:** Jan Braunschweiler und Franz Fuchs  
**Layout:** Michaela Gammeter

Ausgabe 15/2014

**>>Domis**  
Heimlösung **komplett.**

Domis Consulting AG  
Kantonsstrasse 3  
6246 Altishofen  
Telefon: +41 62 777 77 10  
E-Mail: info@domis.ch