

Im Gespräch:

«Eine gesunde Balance zwischen Spannung und Entspannung bringt jedem Menschen einen nachhaltigen Ausgleich.»

Interview mit Markus Thalmann, Geschäftsführer Betagtingsiedlung Huwel

Sehr geehrter Herr Thalmann, als Heimleiter sehen Sie sich grossen Herausforderungen ausgesetzt. Was ist Ihr Geheimnis für den wichtigen Ausgleich zwischen Geschäfts- und Privatleben?

Für mich ist es elementar, dass jede Person für sich in ihrem Leben eine gesunde Balance zwischen Spannung und Entspannung findet. Es gilt, vorsichtig mit den eigenen Ressourcen umzugehen, um sich selbst nicht zu stark zu belasten. Oft verpflichten sich die Menschen zu sehr zu zusätzlichen Arbeiten, wie Mandaten, politischen Funktionen, Vereinstätigkeiten und ehrenamtlichen Engagements. Daraus entsteht dann, kombiniert mit den Ansprüchen im Geschäftsleben, die Überbelastung. Mein «Ausgleichspaket» sind meine Beziehung und Partnerschaft, der Sport, die Natur und die bereits erwähnte bewusste Entspannung innerhalb der Freizeit.



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

Die Gesundheit beginnt mit gesunden Gedanken. Dies tagtäglich zu leben, ist aus

meiner Sicht eine optimale Basis für jedermann. Zusätzlich halte ich es für sehr wichtig, dass man bewusst das tut, was einem auch Freude beschert. Es ist interessant, zu sehen, wie Menschen Schwierigkeiten haben, zu definieren, was ihnen effektiv guttut. Entsprechend fehlt diesen Personen die angesprochene Basis. Wie beim Thema Ausgleich bin ich auch hier überzeugt, dass der erste Schritt von jedem Menschen selbst getan werden muss.

Auch in der heutigen Zeit werden immer noch Helden geboren. Wen würden Sie als Ihren Helden des Alltags bezeichnen?

Alle Menschen die von Herzen etwas tun und diese Tätigkeit dabei nicht an die grosse Glocke hängen oder sich selbst vermarkten, das sind echte, wahrhafte Helden. Von denen gibt es zum Glück viele. Auch wir dürfen in unserer Institution auf solche Menschen zählen, wofür wir sehr dankbar sind.

«Die Gesundheit beginnt mit gesunden Gedanken. Dafür ist jeder Mensch selbst verantwortlich.

Die Eigenverantwortung muss wieder mehr gelebt werden.»

Gibt es eine konkrete Persönlichkeit, die Sie bewundern?

Es gibt keine explizite, der Öffentlichkeit bekannte Persönlichkeit, die ich bewundere. Vielmehr fällt mir spontan eine unserer geschätzten Mieterinnen ein, welche mit Herzlichkeit und Hilfsbereitschaft jeden Tag ei-

nen Beitrag an das Zusammenleben liefert. Dies ist unbezahlbar und äusserst wertvoll.

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

Ja, wir spüren diese Anerkennung vor allem von Betroffenen, seien dies Angehörige, Behörden oder Bewohnerinnen und Bewohner selbst. Etwas weniger ist die Anerkennung in der breiten Öffentlichkeit vorhanden, was sehr schade ist. Es geht weniger darum, uns oder unsere Heimbetriebe auf einen Thron zu setzen, als vielmehr um den Fakt, dass die Strukturen, welche es für den operativen Betrieb unserer Institutionen benötigt, erkannt werden. Oft wird alles auf die Finanzen reduziert, und ich denke, wenn die breite Öffentlichkeit sehen würde, was an der Basis geleistet wird, um den älteren Mitmenschen einen schönen Lebensabend bieten zu können, wäre mehr Akzeptanz für unsere Anliegen vorhanden.

Entgegen allen anderen Wirtschaftszweigen ist im Heimmarkt die Akquisition von «Neuaufträgen» nahezu kein Thema. Sind Sie der einzige Geschäftsführer der Schweiz, der sich zurücklehnen kann?

Als ich von der Hotelbranche in die Langzeitpflege wechselte, um mich beruflich neu zu orientieren, habe ich mich auch in der Illusion gewiegt, dass Akquise nicht notwendig sei. Fakt ist, dass viele Bedingungen erfüllt sein müssen, welche indirekt auch die Akquisition betreffen. Vor allem spreche ich hier die qualitativ hochstehenden Arbeiten an, welche jeden Tag von allen Mitarbeitenden erbracht werden müssen, um dem allgemeinen Marktangebot gerecht zu werden. Auch in der Heimbranche spielt der Markt. Unsere Art von Akquisition erfolgt durch das Image und die Aussendarstellung, die mit dem Leben innerhalb unserer Institution und unserer Qualitätsarbeit korrespondieren muss.

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

Zufriedene Mitarbeitende sowie Bewohnerinnen und Bewohner, welche strahlen und eine grundsätzliche Zufriedenheit im Alltag aufweisen, sind meine ehrlichen Motivationsgründe und mein persönlicher Ansporn. Von einem Bewohner zu hören, dass er dankbar ist, hier sein zu dürfen, oder von einem Mitarbeiter zu vernehmen, dass es ihn freut, diese Anstellung zu haben, ist eine grosse Genugtuung in Anbetracht der anspruchsvollen Tätigkeiten. Auch wenn sich das nach einem Klischee anhört, sind dies die wahren Gründe, welche einen motivieren, auch die nächsten Aufgaben anzupacken.

Die Lebenserwartung in der Schweiz steigt stetig an, während immer weniger Kinder geboren werden. Was sind die grössten Herausforderungen innerhalb des Gesundheitsmarktes in den kommenden Jahren in Bezug auf die Überalterung?

sollte sich stetig um die Gesundheit kümmern und damit sich und indirekt auch den Mitmenschen einen Gefallen tun.

«Energie- und Wasserknappheit sowie Bevölkerungsströme aus den Kriegsgebieten sind Themen, die uns mehr beschäftigen sollten als die demografische Entwicklung.»

Der Altersquotient wird sich in den nächsten Jahrzehnten nochmals massiv erhöhen, da die Menschen immer älter werden. Welche Auswirkungen sehen Sie bei diesem Trend? Wie kann

der eigenen Gesundheit zurecht kommen, und noch wichtiger, welche finanziellen Grundlagen vorgängig geschaffen wurden, um den Lebensabend in Abstimmung auf die eigene, persönliche Situation gestalten zu können. In dieser Thematik sehe ich jedoch nicht die grössten Probleme, welche auf uns zukommen. Man sollte dieses Thema nicht zu stark dramatisieren, sondern die gesellschaftspolitischen Themen, wie Energie- und Wasserknappheit sowie Bevölkerungsströme aus den Kriegsgebieten, mehr diskutieren.

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

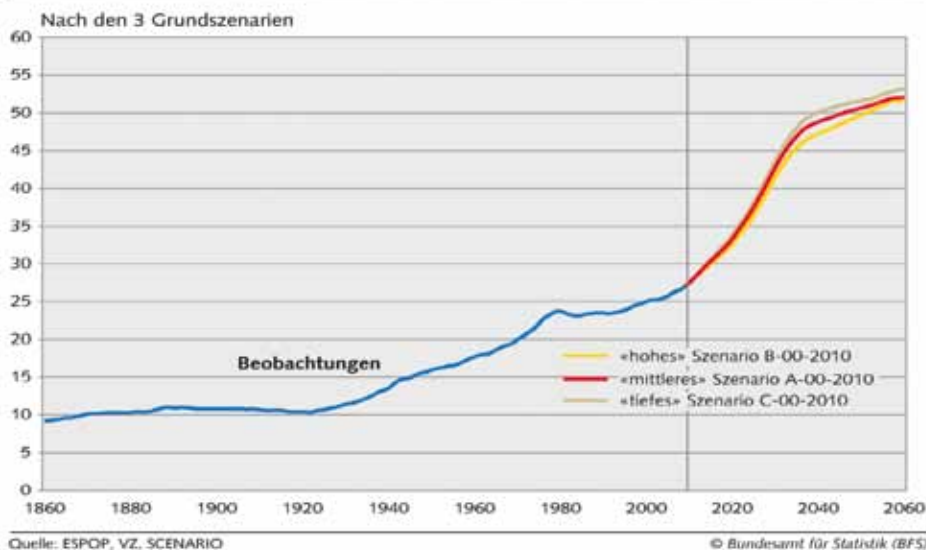
Wir betreiben hier im Huwel dieses Modell, und ich bin überzeugt, dass das betreute Wohnen für die Zukunft von Alters- und Pflegeheimen elementar sein wird. Per November zählen wir 39 barrierefreie Wohnungen und zusätzlich 46 Pflegeplätze. Die Synergien dieser beiden Wohnformen ist was ganz Tolles, nehmen doch die Wohnungsmieterinnen und -mieter aktiv am Leben innerhalb unserer Institution teil und leisten damit auch einen weiteren wichtigen Beitrag an das erwähnte Zusammenleben. Auch betriebswirtschaftlich entstehen viele Vorteile: Sollte es zu einem Übertritt kommen oder sich die Situation einer Bewohnerin oder eines Bewohners generell ändern, kann gezielt und schnell darauf reagiert werden.

«Von einem Bewohner zu hören, dass er dankbar ist, hier sein zu dürfen, oder von einem Mitarbeiter zu vernehmen, dass es ihn freut, diese Anstellung zu haben, ist eine grosse Genugtuung in Anbetracht der anspruchsvollen Tätigkeiten.»

Neben dem Bankensektor ist kaum ein Markt stärker reguliert als das Gesundheitswesen. Braucht es diesbezüglich eine Korrektur, oder sehen Sie die Regulierungen als berechtigt und richtig an? Ich bin eher skeptisch und ein Gegner von zu vielen Regulierungen und im Speziellen von neuen Regulierungen. Ich bin ein Verfechter

Altersquotient 1860–2060

G 12



2060 – Eine pensionierte Person auf zwei Erwerbstätige

Der Altersquotient, das heisst die Anzahl der 65-Jährigen und Älteren, die 100 Personen im Alter zwischen 20 und 64 Jahren gegenübersteht, steigt im Laufe der kommenden Jahrzehnte rasch an. Während Ende 2009 noch 27 Personen im Pensionsalter auf 100 Personen im erwerbsfähigen Alter entfielen, sind es Ende 2060 gemäss dem «mittleren» Szenario bereits 53,1 Personen. Dies bedeutet, dass jeder Person im Pensionsalter zwei Personen im erwerbsfähigen Alter gegenüberstehen.

Die Herausforderung innerhalb der Gesellschaft besteht darin, bestrebt zu sein, dass die älteren Menschen länger gesund bleiben und in der Folge später oder im besten Fall gar nicht in ein Alters- und Pflegeheim übertreten müssen. Unsere Gesellschaft und jeder Einzelne von uns

frühzeitig darauf reagiert werden?

Die demografische Entwicklung ist Tatsache, und der Trend zu einer immer grösseren Anzahl pensionierter Personen wird sich auch weiterhin verstärken. Daran können wir nichts ändern. Entscheidend ist, wie die Menschen im hohen Alter mit

der Eigenverantwortung und zutiefst davon überzeugt, dass damit manche gesetzlichen Vorschriften eliminiert werden könnten.

Gerade mit dem Schweizer Parliaments-system ist ein inhaltliches Lobbying in unserem Land immer wichtiger. Hat das Gesundheitswesen genügend Botschafter in Bern?

Man muss explizit unterscheiden: Die Akutpflege hat sicherlich genügend Botschafter und Einfluss in Bundesbern. Bei der Langzeitpflege sind der Druck der Basis und das Gehör für die Basis sicher noch nicht bis nach Bern durchgedrungen. Es fehlt an Vertretern, die sich im Sinne unserer Institutionen auch durchsetzen können im politischen System der Schweiz.

Wünschen Sie sich generell mehr politische Unterstützung?

Ja, vor allem braucht es das Verständnis für die Komplexität und die hohen Ansprüche von diversen Bedarfsgruppen, welche diese an ein Alters- und Pflegeheim stellen. Die Rahmenbedingungen müssen auf politischem Weg verbessert werden.

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

Wenn unsere Gesellschaft das Prinzip der Eigenverantwortung effektiv leben würde, bräuchte es definitiv keine weiteren Sozialabgaben. Leider befinden wir uns in einer Zeit, in der die Menschen zu viel konsumieren, vor allem auch Gesundheitsleistungen, und das Ganze deshalb mehr und mehr zu einem Fass ohne Boden verkommt.

«Ich bin ein Verfechter der Eigenverantwortung und zutiefst davon überzeugt, dass damit manche gesetzlichen Vorschriften eliminiert werden könnten.»

Nicht nur die Finanzen stellen ein Problem dar, auch ist es schwierig, gut ausgebildetes Personal innerhalb der Pflegeabteilungen zu finden. Wie kommen Sie zu genügend qualifizierten Ressourcen?

Es steht und fällt mit den Bedingungen, welche man anbietet. Neben den Anstellungsbedingungen gilt es auch Wert auf die Aus- und Weiterbildung zu legen. Wir bieten zusätzlich Kurse für Teamcoaches

sowie ähnliche Kurse an und versuchen, auch mit der Ausbildung von Lernenden zu zeigen, dass wir unsere soziale Verantwortung wahrnehmen. Das Schwierige ist, die angesprochenen Rahmenbedingungen und die entsprechende Erwartungshaltung an einen Mitarbeiter in Einklang zu bringen, sodass für beide Seiten eine solide, nachhaltige Basis entstehen kann. Für uns leitende Angestellte sollte zudem immer die gute Behandlung der Angestellten im Vordergrund stehen, damit Unterstützung nicht zur Seltenheit, sondern zum Alltag gehört. Wir haben eine geringe Fluktuation und fühlen uns aufgrund dieser Tatsache auch bestätigt in der Art und Weise, wie wir unser Personal führen.

«Leider befinden wir uns in einer Zeit, in der die Menschen zu viel konsumieren, vor allem auch Gesundheitsleistungen, und das Ganze deshalb mehr und mehr zu einem Fass ohne Boden verkommt.»

Die Herausforderung, alle Mitarbeiterressourcen effizient einzuteilen, ist oft einer von vielen Erfolgsfaktoren. Wie entlasten die Software und die allgemeine Informatik im Hinblick auf die vielen zu bewältigenden Arbeitsschritte innerhalb des Betriebs?

Die Informatik, speziell auch die Software, ist eine grosse Erleichterung und ein entscheidender Erfolgsfaktor für die Mitarbeiterplanung und auch für die vielen Arbeitsschritte und Prozesse im administrativen Bereich. Aus allen Bereichen ist die Software nicht mehr wegzudenken, dient sie doch nicht nur der effektiven Erledigung der Arbeiten, sondern auch als wichtige Informationsplattform, gerade in der Pflege oder der Finanzbuchhaltung.

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

Zunächst einmal die Zufriedenheit. Das ist das Hauptkriterium, welches über allem steht. Seit das neue Management von Domis und damit verbunden die «neue» Domis aktiv

ist, merkt man auch spürbar, dass der Kunde wieder im Zentrum steht, Bedürfnisse wahrgenommen werden und darauf eingegangen wird, und dass in allen Bereichen eine zukunftsorientierte Geschäftsphilosophie gelebt wird. Wir sind sehr zufrieden mit den einzelnen Produkten, mit der hervorragenden Beratung und dem kompetenten Support. Speziell möchte ich die Software für die Kreditorenbuchhaltung erwähnen, welche wirklich eine Freude ist und mit welcher in unserem Betrieb gerne gearbeitet wird.



Zahlen und Fakten:

Betagtersiedlung Huwel

Huwel 8, 6064 Kerns

Total 81 Mitarbeitende (davon 10 Lernende)
Total 46 Pflegebetten
Total 39 Mietwohnungen

Geschäftsführer: Herr Markus Thalmann

Telefon: +41 41 662 77 00
E-Mail: heimleitung@huwel.ch

Sehen Sie die Domis in einer Vorreiterrolle mit der .NET-Applikationstechnologie?

Die Technologie ist für uns als Anwender nicht relevant. Einzig der Aspekt, dass es sich bei der Software dank der neuesten Technologie auch um ein Zukunftsprodukt und entsprechend um eine nachhaltige Lösung handelt, ist für mich wichtig. Entscheidender ist, dass wir uns mit der neuen, modernen Technologie und der Gesamtlösung von Domis nicht mehr mit Schnittstellenproblemen auseinandersetzen müssen und somit den Mehrwert der integrierten Lösung voll und ganz nutzen können.

Welche Aspekte sind für Sie bei der Wahl des Software- und Informatikpartners und für die Zusammenarbeit mit ihm entscheidend?
Die Stabilität der einzelnen Produkte, die

Nachhaltigkeit dieser Produkte sowie der qualitative, schnelle und lösungsorientierte Support. Aufgrund dieser Kriterien beurteilen wir die Firma Domis und sind sehr zufrieden.

«Wir sind sehr zufrieden mit den einzelnen Produkten, mit der hervorragenden Beratung und dem kompetenten Support.»

Die volle Integration einer Finanz- und Personallösung in die Heimverwaltungslösung ist mit heim.NET umgesetzt. War dies der ausschlaggebende Grund für Ihre Entscheidung, das Produkt zu kaufen?

Ja, das war und ist der Hauptgrund, weshalb wir unbedingt auf die neue Heimlösung heim.NET bzw. domis.NET wechseln wollten. Die volle Integration bringt uns innerhalb der Administration viele unverzichtbare Vorteile.



Der enorme Aufwand im Bereich der Personalschulung erschwert die Umsetzung im Tagesgeschäft. Wie gehen Sie mit dem wichtigen Thema der Ausbildung innerhalb und ausserhalb der Software um?

Wir versuchen, die Ausbildungen sowohl lokal als auch dezentral umzusetzen. In der Pflege, wo die Schulungen 40 Mitarbeitende betreffen, ist eine lokale Lösung, sprich innerhalb unserer Infrastruktur, sicher sinnvoller. Bei anderen Softwareprogrammen ist es wertvoll, aus der gewohnten Umgebung heraus und zum Beispiel zu Ihnen in die Domis Academy nach Altishofen zu kommen.

Mit dem Einsatz einer elektronischen Pflegedokumentation werden die Prozesse in der sehr kostspieligen Pflege stark optimiert. Wie wirkt sich der

Einsatz von easyDOK auf Ihr Pflegepersonal und auf die betriebswirtschaftlichen Belange aus?

Äusserst positiv. Der schwierige und anspruchsvolle Projektaufbau von easyDOK hat sich ausbezahlt, und die Arbeit innerhalb der Pflege ohne easyDOK wäre nicht mehr vorstellbar. Auch bei Audits der Krankenkasse erhalten wir viel Lob für die Nachvollziehbarkeit und die Einfachheit, sich einen raschen Überblick zu verschaffen. Wir hatten keine einzige Beanstandung während dieser Audits – dies führt auch betrieblich zu einer grossen Beruhigung und einem guten Gefühl.

Der Onlineauftritt ist auch im Gesundheitswesen immer stärker und professioneller gefordert. Ist Ihr Onlineauftritt eine reine Image-Geschichte? Wo sehen Sie die Chancen, um Ihren Betrieb im World Wide Web darzustellen?

Ich bin überzeugt, dass sich der Onlineauftritt mehr und mehr von der reinen Informationsplattform zur Kommunikationsplattform entwickeln wird. Gerade im Gesundheitswesen mit vielen differenzierten Bedarfsgruppen bekommt die Firmendarstellung im World Wide Web mehr Bedeutung. Der Trend wird sich verstärken.

«Die Stabilität der einzelnen Produkte, die Nachhaltigkeit dieser Produkte sowie der qualitative, schnelle und lösungsorientierte Support sind die Gründe für unsere Treue zu Domis.»

Wir befinden uns bereits im dritten Quartal des Jahres. Bestimmt durften Sie schon ein paar Wochen Ferien geniessen. Dürfen wir erfahren, wo es hinging?

Zum ersten Mal haben wir die Ferien auf hoher See verbracht. Wir durften eine wunderschöne Kreuzfahrt im Mittelmeer geniessen, was eine tolle Erfahrung war. Wir konnten eindrucksvolle Naturschauspiele beobachten.

Passend zum Thema Ferien und Ausgleich: Burn-out und Überlastungskrankheiten sind in der Neuzeit 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?

Entscheidend ist das selbstständige Dosieren und dass wir lernen, auch einmal Nein zu sagen. Sonst kann es schnell gehen, und wir sind ausgebrannt. Viele Personen muten sich zu viel zu und erkennen nicht, dass die eigene Energie nicht unbegrenzt ist. Ich sehe nicht ein gesellschaftliches Problem, sondern eher zu grossen Machthunger des Einzelnen und das Gefühl, überall dabei sein zu müssen.

«Die volle Integration bringt uns innerhalb der Administration viele unverzichtbare Vorteile.»

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

Ich persönlich finde, dass der sehr schwierige Job, den unsere Landesregierung bewältigen muss, grundsätzlich ganz gut gemacht wird. Die Landesregierung sollte sich vermehrt dafür einsetzen, dass unsere Gesellschaft und unsere Bürger mehr Eigenverantwortung übernehmen – damit wäre allen gedient.

Was ist in Ihren Augen die grösste Errungenschaft der Schweiz?

Unsere Stabilität, unser Reichtum und unsere Sicherheit. In der Schweiz ist es noch möglich, zusammen zu diskutieren und Konsens zu finden. Das ist eine Ausgangslage, von der viele Länder nur träumen können.

Herr Thalmann, Ihr Betrieb zählt 81 Mitarbeitende. Was wünschen Sie sich und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den Rest des Jahres?

Dass es uns allen gelingt, die herausfordernden Tätigkeiten zu bewältigen, dass wir alle gesund bleiben und Freude an unseren Tätigkeiten behalten. Das aussergewöhnliche Betriebsklima ist ein Geschenk, welchem wir alle Sorge tragen sollen und müssen.

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

*Text und Bild: Jan Braunschweiler und Jörg Strebler
Ausgabe 9/2013*

>>Domis
Heimlösung **komplett.**

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