

Im Gespräch:

«Heute braucht es ein ‹Wohnen mit Dienstleistung à la carte›; das ist die Zukunft.»

Interview mit Anna Ravizza, Direktorin Residenz Au Lac

Sehr geehrte Frau Ravizza, als Direktorin sehen Sie sich grossen Herausforderungen ausgesetzt. Was ist Ihr Geheimnis für den wichtigen Ausgleich zwischen Geschäfts- und Privatleben?

Das Wichtigste für mich ist der Spass an der Arbeit und die Anerkennung, die man dafür erhält. Ich habe genügend Energie, weil ich stets Spass habe an dem, was ich tue.

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

Den Ausgleich erhalte ich zu Hause am Murtensee. Ein feines Essen, das bewusstes Geniessen der Freizeit und vor allem das Golfen helfen mir, abzuschalten und zu entspannen. Beim Golfen denke ich für ein paar wenige Stunden nicht an geschäftliche Aspekte. Dies tut mir sehr gut und hilft mir zusätzlich, fit und in Form zu bleiben.

«Papst Johannes Paul der Zweite hat mich

zutiefst beeindruckt.»

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

Für mich sind die Helden im Alltag die Pflegerinnen und Pfleger, die dafür sorgen, dass die älteren Menschen optimale Lebensqualität erfahren. Damit verbunden, leisten sie einen hoch anzurechnenden Beitrag für unsere Gesellschaft. Ich habe höchste Wertschätzung für die täglichen Leistungen des Pflegepersonals.

Gibt es eine konkrete Persönlichkeit, die Sie bewundern?

Papst Johannes Paul der Zweite hat mich

zutiefst beeindruckt. Ich hatte die Ehre, zu einer Privataudienz zu kommen. Diesen Tag werde ich nie vergessen. Die Ausstrahlung und das Charisma dieses Menschen hatten eine unglaubliche Kraft und wirken noch heute auf mich ein. Dies zeigt doch einmal mehr, was ein Mensch mit seiner Ausstrahlung bei Mitmenschen bewirken kann.

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

Nein, leider ist dies nicht der Fall. Zunächst einmal ist es so, dass sich jeder Mensch erst dann mit diesem Thema befasst, wenn er selbst betroffen ist. Bis zu diesem Zeitpunkt sehen wir alle nur die Schattenseite, sprich die Kosten. Das Ganze ist also bis zu einem konkreten Moment eher negativ geprägt. Sobald eine Person selbst betroffen ist, gibt es eine Veränderung in der Wahrnehmung, und es wird erkannt, wie viele Dienstleistungen erbracht werden müssen und wie gross das Engagement eines Alters- und Pflegeheims sein muss, um alle Alltagspendenzen bewältigen zu können.

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

Überhaupt nicht. Im Kanton Bern ist die Ausgangslage so, dass alle Heime gleichgestellt sind. Entsprechend geht es darum, eine gute Leistung zu erbringen, damit wir überhaupt eine Bettenauslastung erreichen, die wirtschaftlich ist. Es ist wichtig, dass sich Alters- und Pflegeheime profilieren und sich von der gleichgestellten Konkurrenz abheben. Heutzutage müssen die Institutionen im Gesundheitswesen, ähnlich wie in der Wirtschaft, Marketing-

und PR-Konzepte erarbeiten und umsetzen sowie stets alles unternehmen, um die Bewohnerinnen und Bewohner und ihre Bedürfnisse in den Vordergrund zu stellen. Nur so ist es möglich, sich im Heimmarkt durchzusetzen und wie erwähnt zu profilieren. Die Bettenauslastung kommt definitiv nicht von allein.



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

Zunächst einmal kommt die Motivation durch die Zusammenarbeit mit den älteren Menschen. Ich erlebe jeden Tag wunderbare Begegnungen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, die mich in dem, was ich tue, bestärken. Beim Personal ist es so, dass es selbst motiviert sein muss. Meine Aufgabe besteht jedoch darin, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Sinn ihrer Arbeit zu vermitteln und sie so indirekt zu guten Leistungen zu bewegen. Wir haben als erste Unternehmung im deutschsprachigen Raum eine ISO-Zertifizierung für Lebensqualität erhalten;

dabei geht es nicht nur um die Bewohnerinnen und Bewohner, sondern vor allem auch um die Mitarbeitenden. Aktuell laufen bei uns 40 Mitarbeiterprojekte rund um die Themen Sinn, Partizipation, Autonomie und Kompetenz. Diese Investition war uns, der Unternehmensleitung, wichtig, um selbstmotiviertes Personal beschäftigen zu können.

frühzeitig darauf reagiert werden?

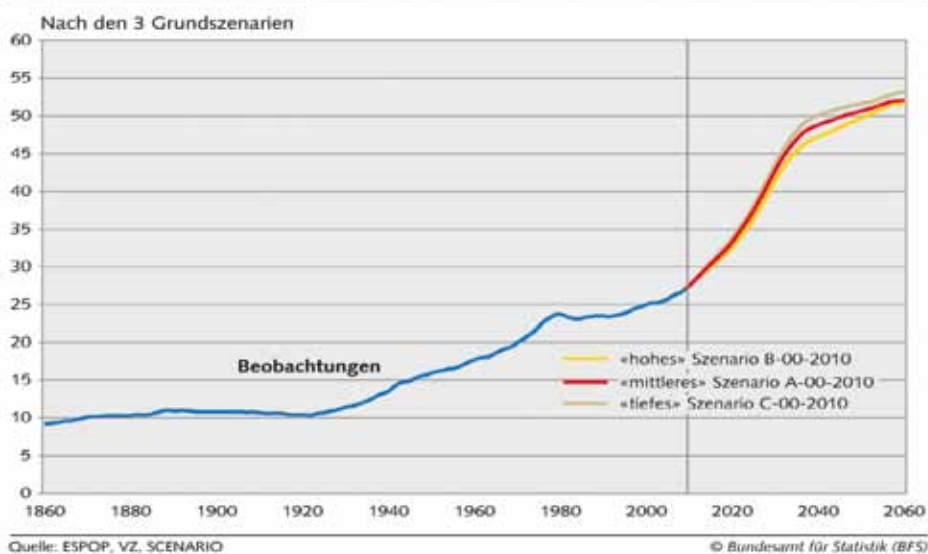
Indem das aktuelle Gesetz rund um den Bezug der zweiten Säule geändert wird. Wir stellen fest, dass Menschen kurz vor der Pensionierung bereits einen grossen Teil ihrer Mittel aus der Pensionskasse bezogen haben. Wenn sie dann in die Phase kommen, in der sie auf Pflege angewiesen sind, ist oftmals kein Geld mehr vorhanden.

wichtig, diesem Angebot gerecht zu werden und darauf zu setzen?

Das Wohnen mit Dienstleistung oder das betreute Wohnen sind bereits wieder Auslaufmodelle. Heute braucht es ein «Wohnen mit Dienstleistung à la carte». Der neue Senior will nichts mehr müssen, sondern nur noch dürfen. Das Gesamtpaket, das der Senior früher noch beziehen musste, unabhängig davon, ob er es wirklich brauchte, ist nicht mehr zeitgemäss. Die Thematik entwickelt sich mehr und mehr in Richtung des Servicegedankens. Der Senior kann die vollständig angebotenen Dienstleistungen beziehen, muss dies aber nicht täglich und pauschal tun. Er wählt à la carte aus, welche Leistungen er zu welchem Zeitpunkt benötigt. Die Sicherheit ist selbstverständlich zu jedem Zeitpunkt gewährleistet. Generell sollte es das Ziel sein, den Lebensabend so lange wie möglich zu Hause zu geniessen, anschliessend in den Bereich Wohnen mit Dienstleistung überzugehen und, falls nötig, zu einem späteren Zeitpunkt in ein Pflegeheim zu gehen.

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 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?

Die Finanzierung ist die grösste Herausforderung für Alters- und Pflegeheime und speziell für die Langzeitpflege. Wie von Ihnen erwähnt, gibt es immer mehr ältere Menschen und eine immer höhere Lebenserwartung. Entscheidend ist, sicherzustellen, dass der ersten und zweiten Säule Sorge getragen wird und dieses Geld effektiv für das Alter verwendet wird. Diese Aufgabe muss die Politik mit oberster Priorität wahrnehmen.

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

Entsprechend benötigen sie vermehrt finanzielle Unterstützung durch den Staat, und das kann nicht angehen. Es braucht dringend eine Änderung in dieser Gesetzesfrage.

«Man spürt speziell seit zwei bis drei Jahren, dass die Domis ein kundennahes, modernes und innovatives Unternehmen ist, dem zu Recht Vertrauen geschenkt werden darf.»

Das betreute Wohnen wird immer mehr zum Thema. Ist es für Alterszentren

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?

Wenn wir ein solch qualitativ hochstehendes Gesundheitswesen weiterführen wollen, ist die Regulierung generell sehr wichtig. Die Frage ist einzig, wie stark diese Regulierungen sein sollen und welche davon wirklich notwendig sind. Aktuell ist ja alles auf den älteren Menschen fokussiert. Dieser Bereich kostet viel, und dort versucht man stets, Kosten zu senken. Gleichzeitig werden Bereiche wie Technik und moderne Infrastruktur, beispielsweise in den Spitälern, wie eine heilige Kuh verteidigt. Dieses Ungleichgewicht in Sachen Regulierung sollte beseitigt werden, hat es doch auch mit der einseitigen Lobby in Bundesbern zu tun.

Sie sprechen es gerade an: Gerade mit dem Schweizer Parlamentssystem ist ein inhaltliches Lobbying in unserem Land immer wichtiger. Hat das Gesundheitswesen genügend Botschafter in Bern?

Nein, was die Langzeitpflege betrifft, ist nicht einmal das Minimum gegeben. Was die Krankenkassen und weitere Institutionen anbelangt, sind diese eher übervertreten. Curaviva Schweiz hat stark begonnen, das Ungleichgewicht zu korrigieren. Aktuell wurde ein Film aufgenommen, der in unserem Haus gedreht wurde und für

1600 Altersinstitutionen repräsentativ ist. In diesem Film wird aufgezeigt und vermittelt, wie aufwendig und anspruchsvoll die Führung einer Altersinstitution ist bzw. was speziell innerhalb der Langzeitpflege geleistet werden muss.

«Der moderne Online-auftritt ist in der heutigen Zeit absolut entscheidend, gerade für Alters- und Pflegeheime, die diverse Ziel- und Bedarfsgruppen ansprechen müssen.»

Wünschen Sie sich generell mehr politische Unterstützung?

Ja, auf allen Ebenen müssen Aktivitäten forciert werden. Wir müssen die Politiker für unsere Anliegen sensibilisieren und generell mehr PR betreiben.

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

Nein, wenn wir eine Regulierung in Bezug auf die zweite Säule umsetzen, braucht es keine neuen Sozialabgaben. Wenn wir dies jedoch nicht tun, laufen wir in eine neue Art von Armut hinein, bei der die Gelder der zweiten Säule zu früh für falsche Zwecke gebraucht werden.

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?

Wir arbeiten sehr intensiv mit den Schulen zusammen, um Lernenden so stets einen Platz und eine Zukunft zu bieten. Jede Institution sollte Lernende ausbilden. Wir versuchen, mit unserem modernen Betrieb und durch unsere Wertschätzung ein interessanter Arbeitgeber zu sein, um die ausgebildeten Fachkräfte nicht an die Spitäler und Spitexbetriebe zu verlieren. Wir sind überzeugt, mit dem Konzept «Lebensqualität» ein starkes Argument zu liefern.

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?

Durch den Einsatz des Personaleinsatzplanungssystems peps.NET können wir innerhalb unseres diversifizierten Betriebs vollumfänglich alle Planungen vornehmen und entsprechend alle Mitarbeitenden mit einem einzigen System effizient einteilen. Die Unterstützung, die wir durch peps.NET erhalten, entlastet unseren Betrieb im administrativen Bereich ganz stark.

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

Die Gesamtlösung. Dies war und ist der entscheidende Grund, weshalb wir uns für die Domis als Partner entschieden haben. Alles aus einer Hand zu erhalten, einen Ansprechpartner zur Verfügung zu haben, der sich auch dem gesamten Aspekt der Schnittstellen widmet – dies haben wir bei der Entscheidung als grossen Mehrwert erachtet. Unsere damalige Entscheidung hat sich zu unserer vollsten Zufriedenheit bestätigt. Wir haben den bestmöglichen Softwarepartner.

«Die Gesamtlösung war und ist der entscheidende Grund, weshalb wir uns für die Domis als Partner entschieden haben. Wir haben den bestmöglichen Softwarepartner.»

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

Das kann man durchaus so sagen. Wir haben die Domis als sehr innovatives Unternehmen wahrgenommen und waren überzeugt, den richtigen Partner zu wählen. Im Nachhinein können wir dies nun optimal beurteilen und sehen uns in unserer Entscheidung bestätigt. Man spürt speziell seit zwei bis drei Jahren, dass die Domis ein kundennahes, modernes und innovatives Unternehmen ist, dem man zu Recht Vertrauen schenken darf.

Mit dem Produkt heim.NET hat die Domis ein Produkt lanciert, das vielfältig

und funktionell ist. Was sind aus Ihrer Sicht die elementaren Vorzüge, die Ihnen stark helfen, die anfallenden Pen- denzen zu bewältigen?

Die integrale Lösung, die auch den Bereich finanz.NET und personal.NET beinhaltet, ist der Grundvorteil dieser Heimlösung. Auch hier sprechen wir von integrierten Schnittstellen und von einem einzigen Ansprechpartner. Dies ist der Hauptgrund, weshalb das Produkt heim.NET stabil, hochfunktionell und ohne irgendwelche Probleme bei uns im Einsatz steht.



Zahlen und Fakten:

Residenz Au Lac

Aarbergstrasse 54
2501 Biel-Bienne

Total 89 Mitarbeitende
Total 50 Pflegeplätze
Total 67 Wohnungen mit Dienstleistung

Direktion: Frau Anna Ravizza

Telefon: +41 32 328 29 30

E-Mail: info@residenz-au-lac.ch

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?

Uns war klar, dass eine Steigerung der Effizienz bei den Prozessen und Abläufen nur mit einer elektronischen Pflegedokumentation möglich sein wird. Mit easyDOK konnten wir innerhalb des Domis-Gesamtpakets eine hervorragende Lösung erwerben. Die Kommunikation untereinander und somit auch die Pflegequalität hat sich stark verbessert und ist ein deutlicher Mehrwert für uns alle.

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, mit Inhouse-Schulungen sowohl bestehende als auch neue Mitarbeitende regelmässig up to date zu halten und die Effizienz, sprich die Nutzung der Programme, zu optimieren. Hierfür engagieren wir auch die Experten der Domis, die unser Personal statt in der Domis Academy in Altishofen hier vor Ort schulen.

sind die ersten Ferien geplant. Verraten Sie uns, wo es hingehet?

Einmal pro Jahr genieße ich Ferien im asiatischen Raum. Dort kann ich abschalten und die Batterien wieder vollumfänglich aufladen. Gutes Essen, Golfen, schönes Wetter – eine tolle Kombination.

Passend zum Thema Ferien und Ausgleich: Burn-out und Überlastungskrankheiten sind in der Neuzeit längst keine Einzelfälle mehr. Auch bekannte Politikerinnen und Politiker sowie

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

Verstärken sollte man die Eigenverantwortung des einzelnen Bürgers. Dann wird es uns auch weiterhin gut gehen. Unser Land verfügt über das beste politische System, und wir können uns glücklich schätzen, hier zu leben.

«Ich wünsche mir, dass alle Mitarbeitenden ihre Arbeit auch in Zukunft mit der gleichen Motivation wie heute verrichten können und dass ihnen weiterhin jeden Tag die strahlenden Augen der Bewohnerinnen und Bewohner als Dankeschön entgegenleuchten.»

Was ist in Ihren Augen die grösste Errungenschaft der Schweiz?

Die Demokratie ist die grösste Errungenschaft.

Frau Ravizza, Ihr Betrieb zählt 89 Mitarbeitende. Was wünschen Sie sich und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den Rest des Jahres?

Ich wünsche mir, dass alle Mitarbeitenden ihre Arbeit auch in Zukunft mit der gleichen Motivation wie heute verrichten können und dass ihnen weiterhin jeden Tag die strahlenden Augen der Bewohnerinnen und Bewohner als Dankeschön entgegenleuchten.

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

*Text und Bild: Jan Braunschweiler und Jörg Strebelt
Ausgabe 8/2013*



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?

Der Onlineauftritt ist das A und O. Der Auftritt nach aussen ist in der heutigen Zeit absolut entscheidend, gerade für Alters- und Pflegeheime, die diverse Ziel- und Bedarfsgruppen ansprechen müssen. Die Website, sprich der Onlineauftritt, ist aus unserer Sicht ein ganz wichtiges PR-, Kommunikations- und Marketingtool.

Wir befinden uns bereits am Ende des zweiten Quartals des Jahres. Bestimmt

Wirtschaftskapitäne sind davon betroffen. Brauchen wir einen gesellschaftlichen Wandel in der Art und Weise, wie wir arbeiten?

Die vielen Informationen und die Lebensweise unserer Gesellschaft zwingen jeden Einzelnen von uns, sich mit dieser Thematik auseinanderzusetzen. Oft wird der Arbeitgeber für Burn-out und Überlastungskrankheiten verantwortlich gemacht, doch dies ist nicht ganz richtig. Das Privatleben, die Gesundheit, der Ausgleich, der soziale Kontakt sowie die Arbeit spielen alle ineinander und widerspiegeln die Lebensqualität. An vorderster Front steht nicht, was das Unternehmen dafür tun soll, sondern, was jeder Einzelne von uns dafür tun kann und will.

>> Domis
Heimlösung **komplett.**

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