

1 | 2017

Rotacher
INFORM

Infos und News
aus dem
Pflegezentrum

Pflegezentrum
Rotacher 
Gute Pflege hat einen Namen

Liebe Leserinnen, liebe Leser

■ Die folgenden Seiten widmen sich dem Aufbau und Betrieb der neuen Hotellerie-Abteilung im Pflegezentrum Rotacher (PZR).

Entstanden ist die Abteilung aus dem Bestreben, die Strukturen und Prozesse im PZR laufend kompetenzorientiert und interprofessionell weiter zu entwickeln. Hierfür arbeiten die verschiedenen Berufsgruppen eng zusammen und unterstützen sich gegenseitig. Damit profitieren unsere Bewohnenden von einem qualitativ fundierten und bedürfnisgerechten Leistungsangebot.

Mit dem Aufbau der Hotellerie-Abteilung ist es uns gelungen, diese Grundhaltung sichtbar zu machen. Das Pflegepersonal wird von Aufgaben entlastet, die eine andere Berufsgruppe professionell wahrnimmt. Die so gewonnene Zeit kommt einer noch individuelleren Betreuung der uns anvertrauten Menschen zugute.

Somit hat eine auf den ersten Blick eher technische Reorganisation direkte Auswirkung auf eine noch bessere Servicequalität. Zudem ist es uns gelungen, spannende und abwechslungsreiche neue Aufgabenprofile zu schaffen.

Mein Dank gilt allen Mitarbeitenden, die diese Entwicklungen motiviert mitgetragen haben. Ihnen, liebe Leserin und lieber Leser, wünsche ich viel Vergnügen bei der Lektüre des vorliegenden Rotacher Informs.



F. Schraner, Direktor

Die Hotellerie im PZR – stets im Dienst der Bewohnenden



■ Die neu geschaffene Abteilung Hotellerie kümmert sich ausschliesslich um das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner im Pflegezentrum Rotacher (PZR). Als Bindeglied zwischen den Bewohnenden und den verschiedenen Dienstleistungsstellen nimmt sie sich den individuellen Belangen und Wünschen an und sorgt dafür, dass es im Alltag an nichts fehlt.

Zu den Aufgaben der Hotellerie gehören alle Tätigkeiten rund um die Cafeteria, die Wäscherei, die Lingerie und den technischen Dienst. Die Hotellerie-Mitarbeitenden sorgen zusätzlich zum Pflegepersonal dafür,

dass es nirgends an etwas fehlt und stellen das Wohlbefinden der Bewohnenden ins Zentrum. Dank dem vielseitig geschulten Personal kann die Hotellerie sehr flexibel auf die Bedürfnisse der Bewohnenden und des Betriebs eingehen. Dies schafft attraktive und abwechslungsreiche Arbeitsstellen, ermöglicht eine effiziente Arbeitsweise und fördert das gegenseitige Verständnis sowie den Austausch untereinander.

Erfahren Sie auf den nachfolgenden Seiten mehr über die vielseitigen Aufgaben der Hotellerie und den Arbeitsalltag dreier Mitarbeitenden.



Die Hotellerie ist überall dort, wo das Wohlbefinden im Zentrum steht



■ Die Hotellerie des Pflegezentrums Rotacher (PZR) ist eine noch junge Abteilung. Ins Leben gerufen wurde sie vor etwas mehr als zwei Jahren im Rahmen des «Skill and Grade»-Projekts. Bereichsleiter Rolf Pfister berichtet über die Entstehung und Bedeutung der neuen Abteilung.

Statt des gewohnten «alle machen alles» setzt das Pflegezentrum Rotacher seit rund zwei Jahren auf den gezielten Einsatz seines Personals. Ganz im Sinne der «Skill and Grade»-Methode (siehe Kasten rechts) übernehmen die Mitarbeitenden seither nur noch jene Aufgaben und Funktionen, die ihnen am meisten liegen – abhängig von der persönlichen, fachlichen und sozialen Kompetenz. Dieser Strukturwandel trägt wesentlich dazu bei, die Pflegebedürftigen bestmöglich zu versorgen.

Während der Entstehung des «Skill and Grade»-Projekts wurde klar, dass Dienstleistungen, welche nicht direkt mit dem Pflegen der Bewohnenden in Bezug stehen, auch nicht zwingend von Pflegemitarbeitenden

ausgeführt werden müssen. Im Fokus der angestrebten Veränderungen stand jederzeit die Beibehaltung oder Steigerung von Dienstleistungen für die Bewohnerinnen und Bewohner des Pflegezentrums.

Gleichzeitig war klar, dass keine zusätzlichen Kosten anfallen dürfen. Im Gegenteil. Der Blick für Optimierungen in den Arbeitsabläufen und Strukturen wurde mit diesem Projekt geschärft und erfreulicherweise wurden die angestrebten Ziele nahezu alle erreicht. Durch intensive Diskussionen unter Berücksichtigung von wissenschaftlich unterlegten Aussagen, kombiniert mit internen Erfahrungen und fundierten Befragungen der Bewohnenden, entstand schliesslich die neue Abteilung Hotellerie.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotellerie stammen aus sehr unterschiedlichen Berufsgattungen. Von ganz wenigen Ausnahmen abgesehen, hatte niemand von ihnen vor dem Einsatz im PZR einen beruflichen Bezug zur medizinischen Pflege. Gemeinsam ist allen Mitarbeitenden der

Rolf Pfister
Leiter Facility Management,
Mitglied der Geschäftsleitung



Hotellerie eine hohe Affinität für die Dienstleistung und eine ausgeprägte Orientierung zur Teamarbeit.

Eigentlich ist die Hotellerie eine Hybridabteilung, welche sich zu einem grossen Teil aus Mitarbeitenden anderer Abteilungen des Facility-Management-Bereichs zusammensetzt. Das bedeutet, dass Mitarbeitende aus der Lingerie, der Cafeteria, aus dem Technischen Dienst, aber auch Zivildienstleistende Aufgaben in der Hotellerie übernehmen. Nebst dem Kernteam decken diese Mitarbeitenden aus anderen Abteilungen im Bedarfsfall die Hotellerie-Dienstleistungen am frühen Morgen oder Abend ab. Dank diesen sehr flexibel arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem auf die Bedürfnisse der Bewohnenden abgestimmten Einsatzkonzepts ist es möglich, die Hotellerie kundenorientiert, effizient und ökonomisch zu betreiben.

Die Hotellerie ist nicht auf allen Pflegeabteilungen gleich stark vertreten. Je nach Ausrichtung der Pflegeabteilung übernimmt

sie mehr oder weniger Dienstleistungsaufgaben. Am stärksten vertreten ist sie in der sogenannten Kurzzeit-Pflege, gefolgt von der Langzeit-Pflege. Auf diesen beiden Abteilungen ist die Hotellerie mit täglichen Service- und Betreuungsaufgaben beschäftigt. Auf allen anderen Pflegeabteilungen ist die Hotellerie nicht oder nur am Rande mit Aufgaben beauftragt.

Für die Leitung der Abteilung Hotellerie haben sich daraus einzelne Führungsthemen akzentuiert. So ist vor allem die Arbeits- und Freizeitplanung über die verschiedenen Abteilungen hinweg sehr anforderungsreich. Die Betreuung der Nahtstellen zu anderen Bereichen und Abteilungen ist eine andere wichtige Aufgabe. Dazu kommen die vielfältigen Anforderungen und Wünsche von Bewohnenden, Mitarbeitenden und Kollegen aus dem Kader. Alle diese Themen sorgen mitunter dafür, dass es den Leitenden der involvierten Abteilungen mit Garantie niemals langweilig wird. Auch setzt das Einhalten von gesetzlichen und internen Vorgaben und Standards in verschiedenen Abläufen

eine ständige, hohe Aufmerksamkeit und Leistungsbereitschaft voraus.

Als Fazit kann bis dato gesagt werden, dass die Rückmeldungen von Bewohnenden, Angehörigen, Mitarbeitenden und Betriebsleitung sehr positiv und auch dankbar sind. Das Niveau der gebotenen Dienstleistungen für die Bewohnenden des Pflegezentrums ist gesamthaft gestiegen. Die einzelnen Berufsgruppen in allen Bereichen entwickeln eine höhere Kernkompetenz. Erfreulich ist auch, dass die betriebswirtschaftlich relevanten Zahlen in die richtige Richtung zeigen.

Es liegt aber noch eine Menge Arbeit vor uns. So weisen uns konstruktiv-kritische Reaktionen den Weg, der vor uns liegt. Dankbar sind wir für die kreative und positive Zusammenarbeit aller Beteiligten im PZR. Die Hotellerie freut sich auf eine weiterhin gesunde und freudige Entwicklung des Pflegezentrums Rotacher.

Was bedeutet «Skill and Grade?»

Das Pflegezentrum Rotacher arbeitet seit rund zwei Jahren nach der Methode des «Skill and Grade». Diese basiert auf unterschiedlichen Leistungen, die von unterschiedlich qualifizierten Mitarbeitenden erbracht werden, um die Pflegebedürftigen bestmöglich zu versorgen. Im Vordergrund stehen stets die Bedürfnisse der Pflegenden und die Kompetenzen der betreuenden Personen. Statt sich an einem festgeschriebenen Stellenplan zu orientieren, richtet sich der Personal-Mix des Pflegezentrums Rotacher nach dem Pflegebedarf der Bewohnenden und setzt die Mitarbeitenden flexibel dort ein, wo sie ihre Stärken besitzen.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter: pz-rotacher.ch > Organisation > Das Modell Rotacher



Christoph Fritschi ist immer mit Herzblut bei der Arbeit – egal ob in der Hotellerie oder im Technischen Dienst.

«Den Bewohnenden zu helfen, finde ich toll»



Christoph Fritschi

Alter: 32 Jahre

Pensum: 60 Prozent

Im PZR seit: 7 Jahren

Arbeitsbereich: Hotellerie und Technischer Dienst

Hobbies: Feuerwehr, kochen, grillieren

Grundausbildung: Betriebspraktiker

Christoph Fritschi arbeitet als Betriebspraktiker in der Hotellerie des Pflegezentrums Rotacher. Dabei schätzt er vor allem den engen Kontakt zu den Bewohnenden. Erfahren Sie im Interview mehr über seine Tätigkeit und seinen Tagesablauf.

Was sind Ihre Aufgaben in der Hotellerie?

Ich bereite jeweils das Frühstück der Bewohnerinnen und Bewohner vor, unterhalte mich mit ihnen oder gehe auch mal eine kleine Runde mit ihnen spazieren.

Was ist das Reizvolle an Ihrer Tätigkeit in der Hotellerie?

Das Besondere für mich ist, die Bewohnenden, ihre Eigenheiten und ihre Wünsche kennenzulernen und darauf einzugehen. Dazu gehört es auch, auf manche Bewohner zuzugehen, die nicht so kommunikativ sind.

Was hat Sie dazu bewegt, diese Aufgabe mit Herz und Hingabe auszuüben?

Ich bin schon seit jeher ein hilfsbereiter und offener Mensch. Daher wusste ich von Anfang an, dass ich diese Aufgabe gut meistern werde, ohne mich verstellen zu müssen. Die Arbeit und das Zusammensein mit Menschen bereitet mir jeden Tag aufs Neue Freude.

Was gibt Ihnen die Arbeit zurück?

Meine Tätigkeit im PZR gibt mir das Gefühl, unseren Bewohnenden etwas Gutes zu tun. Ihnen zu helfen und sie vom Alltag abzulenken, finde ich toll. Ich erlebe dabei auch viele lustige und spannende Geschichten.

Wie sieht ein typischer Tagesablauf in der Hotellerie aus?

Jeweils um 7 Uhr beginnt mein Dienst, indem ich den Frühstückswagen in der Küche abhole und auf die mir zugeteilte Pflegeabteilung bringe. Nach einem kurzem Rapport mit dem Pflegepersonal decke ich im Stübli die Tische für das Frühstück. Dann kommen schon meine ersten Gäste, die ich freundlich begrüße und an ihren Platz begleite. Ich frage jede Bewohnerin und jeden Bewohner, was er oder sie gerne zum Frühstück hätte und serviere dann das gewünschte Essen.

Wie geht nach dem Frühstück weiter?

Nach dem Frühstück fülle ich die Frischeproduktbestellung aus und tausche das Mineralwasser und die Gläser in den Bewohnerzimmern aus. Da am Morgen auch verschiedene Aktivitäten für die Bewohnenden angeboten werden, begleite ich die angemeldeten Personen an den Veranstaltungsort.

Und wenn jemand keine Lust oder Energie für eine Aktivität hat?

Dann setze ich mich gerne zu den Bewohnenden hin und unterhalte mich mit ihnen. Wenn es die Zeit nach dem Frühstück erlaubt, gehe ich auch jeweils mit ein paar Bewohnenden raus an die frische Luft und mache einen kurzen Spaziergang.

Wann endet Ihr Einsatz auf der Hotellerie?

Spätestens um 10.30 Uhr räume ich das Stübli auf, damit eine Kollegin oder ein Kollege den nächsten Dienst übernehmen kann. Dieser Person gebe ich einen kurzen Rapport, damit sie informiert ist, was am Morgen geschehen ist. Danach ist mein Dienst in der Hotellerie vorbei und ich wechsele das Tenue, um im Technischen Dienst weiter zu arbeiten.

Was muss man mitbringen, um mit älteren Menschen zu arbeiten?

Man sollte hilfsbereit, kommunikativ, aufgestellt, offen und bereit sein, auf die verschiedenen Bewohnenden und deren Wünsche einzugehen. Auch sollte man sich Gedanken machen, wie man im Alter selber einmal behandelt werden möchte und genau so handeln, wie man es sich selbst auch wünscht.



Halbtags in der Hotellerie, halbtags in der Cafeteria: Stephanie Lanter schätzt den Kontakt mit Menschen – in allen Bereichen des PZR.

«Es braucht viel Einfühlungsvermögen und Verständnis»



Stephanie Lanter

Alter: 21 Jahre

Pensum: 80 Prozent

Im PZR seit: 1 Jahr und 2 Monate

Arbeitsbereich: Hotellerie und Cafeteria

Hobbies: Querflöte spielen, Medienchefin des Schwingklubs Winterthur

Grundausbildung: Hotelfachfrau

Stephanie Lanter ist ausgebildete Hotelfachfrau. Was sie an der Arbeit in der Hotellerie des Pflegezentrums Rotacher besonders schätzt, erzählt sie im nachfolgenden Interview.

Welches sind Ihre Aufgaben in der Hotellerie?

In der Hotellerie sind wir vor allem dafür zuständig, die Mahlzeiten zu servieren, die Bewohnerinnen und Bewohner beim Essen

zu unterstützen, sie zu unterhalten und zu beschäftigen. Insofern haben wir eine sehr schöne Aufgabe.

Was ist das Reizvolle an Ihrer Aufgabe in der Hotellerie?

Ich schätze vor allem den Umgang mit verschiedenen Menschen. Dies ist sehr interessant und bereichernd.

Was hat Sie dazu bewegt, diese Aufgabe mit Herz und Hingabe auszuüben?

Die Bewohnerinnen und Bewohner! Sie schätzen den kleinsten Aufwand, den man für sie betreibt.

Was gibt Ihnen die Arbeit selber zurück?

Dankbarkeit. Bei meiner Arbeit wird mir tagtäglich bewusst, was ich alles noch kann und habe, was für die Bewohnenden zum Teil nicht mehr zutrifft. Daher weiss ich auch kleine Dinge, die für viele Leute in meinem Alter selbstverständlich sind, viel mehr zu schätzen.

Wie sieht Ihr Tagesablauf in der Hotellerie aus?

Auf der Abteilung informiere ich mich zuerst über das Geschehene, dann wird je nach Früh- oder Spätdienst der «Zmorge» oder das «Zmittag» serviert. Daneben gibt es viele verschiedene Arbeiten zu erledigen. So können zum Beispiel kleinere Reinigungsarbeiten anfallen – oder man muss nach einem Austritt die Möbel in den Keller bringen. Ansonsten bin ich ziemlich frei, wie ich

den Tag mit den Bewohnenden gestalte: Wir können zusammen Spiele spielen, spazieren gehen oder einfach «es Pläuderli» halten. Langweilig wird es jedenfalls nie.

Welche Voraussetzungen muss man mitbringen, um mit älteren Menschen zu arbeiten?

Ich denke, es braucht ein gewisses Einfühlungsvermögen und viel Verständnis für die Bewohnenden – vor allem dann, wenn sie zum Beispiel aufgrund einer Krankheit nicht so freundlich oder gut gelaunt sind.

Zivildienstleistende in der Hotellerie

Das Pflegezentrum Rotacher ist ein anerkannter Einsatzbetrieb für Zivildienstleistende. Diese arbeiten während ihres Einsatzes beispielsweise in der Hotellerie als voll integrierte Mitarbeitende mit und tragen damit zum hohen Leistungsstandard des Facility Managements bei. Dank der Tätigkeit im PZR erlangen oder vertiefen die Zivildienstleistenden ihre fachlichen Fähigkeiten und sammeln vielfältige Erfahrungen für ihre weitere berufliche Laufbahn nach Abschluss der Dienstleistungspflicht.



Verena Frangellas Arbeitsalltag ist abwechslungsreich – sie arbeitet sowohl in der Hotellerie wie auch in der Wäscherei.

«Es ist schön, den Bewohnenden ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern»



Verena Frangella

Alter: 62 Jahre

Pensum: 50 Prozent

Im PZR seit: 2004 (mit Unterbruch)

Arbeitsbereich: Hotellerie und Wäscherei

Hobbies: lesen, wandern, kreatives Arbeiten

Grundausbildung: Kleinkinderzieherin

Früher war Vreni Frangella Kleinkinderzieherin, nun verwöhnt sie in der Hotellerie die Bewohnenden des Pflegezentrums Rotacher. Im Interview gibt sie einen Einblick in ihre Tätigkeit.

Welches sind Ihre Aufgaben in der Hotellerie?

Ich verwöhne die Bewohnenden mit Essen, betreue sie bei den Mahlzeiten oder bei Spa-

ziergängen, nehme verschiedene Bestellungen auf und führe Reinigungsarbeiten durch.

Was ist das Reizvolle an Ihrer Aufgabe in der Hotellerie?

Der Kontakt mit den Bewohnenden.

Was hat Sie dazu bewegt, diese Aufgabe mit Herz und Hingabe auszuüben?

Ich schätze neue Aufgaben und die Herausforderung. Ausserdem gibt es nichts Schöneres, als den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern.

Was gibt Ihnen die Arbeit selber zurück?

Zufriedenheit.

Wie sieht ein typischer Tagesablauf in der Hotellerie aus?

Wir servieren Frühstück im Stübli oder auf dem Zimmer, übernehmen die Getränkekontrolle im Zimmer, nehmen Bestellungen nach Wochenplan auf, tätigen Reinigungsarbeiten, helfen beim Mittagsservice, gehen mit den Bewohnenden spazieren, begleiten sie zu Terminen oder machen Spiele mit ihnen.

Welche Voraussetzungen muss man mitbringen, um mit älteren Menschen zu arbeiten?

Freude am Zuhören, Freundlichkeit, Geduld und Gelassenheit.

Impressum

Redaktionsteam

Judith Alder

Rolf Pfister

Gabriela Brun

Konzept und Gestaltung

Gutzwiller Kommunikation und Design AG

Druck

Kasimir Meyer, Wohlen

Auflage

800 Exemplare

Erscheinungsweise

1x jährlich

Kontakt

Pflegezentrum Rotacher

Schwerzelbodenstrasse 41

8305 Dietlikon

Telefon 044 835 71 71

info@pz-rotacher.ch

pz-rotacher.ch