

Die Bearbeitung des Themas „Neue Generationen“ vom Anfang bis zur Abrundung

2016

Positionspapier „Neue Generationen“

Ziele der Weiterentwicklung unserer Zusammenarbeit mit neuen Generationen

- Bewusstsein und Verständnis für im Wandel begriffene Normen und Werte bei neuen Generationen
- Sicherstellung einer aktiven Beteiligung in allen Fragen des stationären Aufenthaltes
- Partnerschaftliche Kommunikation und Verhandlungsführung mit BewohnerInnen und Angehörigen

Von welchem Zielpublikum sprechen wir?

- Bewohnerinnen und Bewohner
- Angehörige
- Bezugspersonen
- Gesetzliche Vertretungen

Definition und Eingrenzung der Bezeichnung „neue Generationen“ im Alt- und Älterwerden

Es handelt sich dabei um Persönlichkeiten, welche das Altern in einer körperlichen und/oder geistigen Mobilität aktiv, kompetenzorientiert und dynamisch gestalten wollen, parallel und im Kontext mit biographischen Entwicklungen und Erfahrungen (Nachkriegsgenerationen/ 68er- Generation). Damit verbunden steht der Anspruch auf Beteiligung und Mitwirkung bzw. auf das Selbstverständnis von Anregung, Kritik und Reklamation, insbesondere im Bereiche der kostenpflichtigen Dienstleistungen im Rahmen eines nicht freiwillig gewählten stationären Aufenthaltes.

Die Berufung von Seiten der Institution auf fachliche und funktionale Autorität wirkt auf neue Generationen als antiquierte, nicht mehr ernstzunehmende Machtdemonstration.

Angesagt ist die kundennahe Kommunikation und Information mittels partnerschaftlicher Verhandlungen und Angeboten.

Ja, wir als Verantwortliche des Alterszentrums Wengistein verhandeln, aber durchaus auf Augenhöhe, mit Stil, Fachlichkeit und guten Argumenten. Weil: Auch wir im Wengistein zählen zur neuen Generation.

Kunden, welche unser System der Dienstleistungsorganisation nachhaltig und gezielt überfordern, werden von den Verantwortlichen einer weiterführenden, lösungsorientierten Beratung zugeführt. Es ist dabei zu beachten und aktiv in Beziehung zu setzen, dass es parallel zu neuen Generationen von BewohnerInnen und Angehörigen auch Institutionen gibt, welche auf der Grundlage ihres Leistungsausweises und ihrer Qualität durchaus über ein aktives Selbstbewusstsein verfügen; zu diesen zählt sich in aller Bescheidenheit auch die Stiftung Alterszentrum Wengistein. Diesen Umstand, wiederum innerhalb einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Kunden in Beziehung zu setzen, ist nicht nur legal, sondern entspricht der Führungs- und Leitungsverantwortung aller Vorgesetztenstellen.

Auftrag

Der Auftrag, sich betriebsintern aktiv mit der Thematik der „neuen Generationen“ auseinanderzusetzen, entwickelte sich im Nachgang zum Angehörigenprojekt 2009/2011. Er ergab sich aus Erfahrungswerten und prozessorientierten Weiterentwicklungen in der aktiven Zusammenarbeit mit Angehörigen. Die Frage der neuen Generationen wurde ab Juni 2016 an verschiedenen Kadersitzungen erörtert und am Kadertag vom 18.8. zentral thematisiert. Das Kader erhielt den Auftrag, mittels der untenstehenden Fragen bereichsinterne Stellungnahmen zu erarbeiten. Die Betriebskommission wurde mit der Thematik begrüßt und befürwortete die Auseinandersetzung damit ausdrücklich. Der Bewohnerrat und der Angehörigenrat gaben parallel dazu eigene Stellungnahmen zu den neuen Kundengenerationen und zur Zukunft des Alterszentrums Wengistein ab.

Antwort auf neue Generationen – Stellungnahmen des Kaders (Zusammenfassung)

1. Welche Kompetenzen müssen gezielt weiter entwickelt werden, um eine kundennahe Kommunikation sowie kundenorientierte Verhandlungen mit neuen Generationen sicherzustellen?

Das Kader des Alterszentrums Wengistein geht davon aus, dass die neuen Generationen gut informiert sein werden, gezielte Fragen stellen und eine verbindliche Auskunft erwarten werden. Als zahlende Kund/innen werden sie unser Angebot kritisch hinterfragen und es mit demjenigen anderer Institutionen vergleichen. Die Erwartungen an uns werden hoch sein, die Bewohner/innen und Angehörigen werden selbstbestimmt ihre individuellen Bedürfnisse anmelden und noch mehr Flexibilität in der Dienstleistungserbringung fordern. Folgende Kompetenzen sollen in den Bereichen gezielt weiterentwickelt werden:

- Offenheit gegenüber Neuem, Veränderungsbereitschaft, Kundenorientierung, Sensibilität für spezielle Bewohner- und Angehörigenbedürfnisse, Interesse für andere Lebenswelten
 - Nicht-wertende Haltung gegenüber unseren Kund/innen, Bereitschaft, wertschätzend, konstruktiv und lösungsorientiert zu kommunizieren, Beratungs- und Kommunikationskompetenzen
 - Fundierte Fachkenntnisse und Kenntnisse des Dienstleistungsangebots, Selbstsicherheit im Auftreten, Bewusstheit für den eigenen Zuständigkeitsbereich, Verhandlungsgeschick auf Augenhöhe
- 2. Welche Führungs- und Leitungsaufgaben stehen für uns unter Berücksichtigung von Punkt 1 im Vordergrund?**
- Die Rahmenbedingungen festlegen und die Erwartungen an die Mitarbeitenden klar kommunizieren, dabei aber auch Gestaltungsspielräume ermöglichen
 - Einen situativen Führungsstil pflegen: die individuellen Fähigkeiten der Mitarbeitenden kennen, Aufgaben entsprechend delegieren, Verantwortungen soweit möglich übergeben, die Aufgabenerfüllung aktiv kontrollieren
 - Mit Schulungen und Coachings die erforderlichen Kompetenzen bei den Mitarbeitenden stärken, insbesondere in den Themenbereichen Kommunikation, Beratung, Verhandlung, Kundenorientierung
 - Uns als Führungspersonen immer wieder in Erinnerung rufen, dass wir mit unserem Verhalten Vorbilder sind. Unsere Haltung den Mitarbeitenden gegenüber soll so sein, wie wir es von ihnen erwarten, gegenüber den Bewohner/innen, Gästen, Kolleg/innen und uns. Wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitenden pflegen, Teambildung und Teamspirit fördern
- 3. Wie fördern wir innerhalb unseres Bereiches das Verständnis der Mitarbeitenden für die Anliegen, Verhaltensweisen und Bedürfnisse der neuen Generation?**
- „Bewohner/innen und Angehörige“ als stehendes Traktandum an Teamsitzungen: Konkrete Alltagssituationen, Fallbeispiele und spezielle Vorkommnisse besprechen, psychologische und biografische Hintergründe für Verhaltensweisen aufzeigen, Rollen und Anliegen der Angehörigen diskutieren
 - Interdisziplinäre Fallbesprechungen bei komplexen Situationen
 - Neue Generationen zum Alltag werden lassen, Mitarbeitende sensibilisieren, den Spiegel vorhalten: Die neue Generation hat Ansprüche, die wir auch haben
- 4. Wie stellen wir innerhalb unseres Bereiches die aktive Beteiligung von BewohnerInnen und Angehörigen der neuen Generation sicher?**
- Bewohner/innen und Angehörigen zeigen, dass ihre Meinung erbeten und wichtig ist: Hinhören, hinschauen, ernst nehmen, Interesse zeigen, Verbindlichkeit

signalisieren. Anregungen, Reklamationen und Lob gezielt bearbeiten, und als Chance für betriebliches und persönliches Wachstum sehen

- Auf Ideen und Vorstellungen eingehen, individuelle Wünsche versuchen zu erfüllen. Dabei Rahmenbedingungen, betriebliche Möglichkeiten und Grenzen bedenken und klar kommunizieren, Vereinbarungen treffen
- Tagesgäste und Bewohner/innen beteiligen an Tages-Gestaltung und Wochenprogramm, Pflegeplanung, Menüauswahl, Anlassplanung, Restaurant-Öffnungszeiten, usw.
- Den Austausch zwischen Mitarbeitenden und Bewohner/innen sowie Angehörigen fördern. Interne Absprache darüber, wer welche Informationen an Bewohner/innen und Angehörige gibt

5. Wie verhalten wir uns im Spannungsfeld "fachliche Autorität der Mitarbeitenden, versus Beteiligung von BewohnerInnen und Angehörigen"?

- Lebenserfahrung und Know How der Bewohner/innen und Angehörigen anerkennen. Offenes Ohr für Anliegen oder andere Meinungen der Kundschaft zeigen, Gesprächsbereitschaft signalisieren, unkonventionelle Wünsche akzeptieren. Gleichzeitig fachliche Kenntnisse und Inputs einbringen und als fachliche Autorität klare, verständliche und nachvollziehbare Erklärungen geben
- Mitarbeitende brauchen gute Kenntnisse der Rahmenbedingungen und des Verhandlungsspielraums
- Immer wichtiger werden: interdisziplinäre Zusammenarbeit, interne Absprachen darüber, was an Kund/innen kommuniziert wird, gemeinsame Haltung vertreten
- „Es isch immer so gsiii“ kann nicht gelten.... Laufende Anpassungen der Prozesse, aktives Hinterfragen von Regelungen

Initiierung und übergeordnete Leitung des Projekts: H. Moor, E. Ludwig

Zusammenfassung der Kader-Stellungnahmen: E. Ludwig 27.10.2016

Antwort auf neue Generationen, Stellungnahme des Bewohnerrates

(Traktandum in der Sitzung vom 30.9.2016)

Folgende Aussagen wurden von den Mitgliedern gemacht:

- Wir gehören nicht zu dieser neuen Generation. Wir können Euch, der AZW-Leitung, nicht weiterhelfen im Thema, wie Ihr mit neuen Generationen umgehen sollt.
- Wir unsererseits sind zufrieden mit dem, was wir hier erhalten, auch mit dem Support bei neuern technischen Geräten.

- Unsere Generation interessiert sich nicht für die neuen Generationen, die dereinst in diesem Haus wohnen werden.
- Wir können nicht gewinnbringend mitreden bei diesem Thema.
- Bewohner/innen, die unter Schmerzen und körperlichen Beschwerden leiden, mögen sich unter Umständen nicht mit der Zukunft befassen.

30.9.16/HMEL

2018

Auswertung der Umfrage zum Thema

Die Auseinandersetzung mit den Neuen Generationen – was ist an der Basis angekommen?

(im Rahmen der Nachhaltigkeitsmassnahmen)

Im Jahr 2016 haben sich Zentrumsleitung und Kader intensiv mit dem Thema der Neuen Generationen auseinander gesetzt. Die Ergebnisse der Themenbearbeitung flossen ins Positionspapier „**Antwort auf Neue Generationen**“ ein, das 2017 und 2018 im Kompass enthalten ist und damit allen Mitarbeitenden zugänglich ist.

Im Rahmen der **Nachhaltigkeitsmassnahmen 2018** haben wir bei Bereichs- und Abteilungsleitungen eine Umfrage durchgeführt, um zu überprüfen, ob und wie die „Botschaft“ der Neuen Generationen auch **an der Basis, das heisst bei den Mitarbeitenden ohne Leitungsfunktion, in ihrem täglichen Tun**, angekommen ist.

Teilgenommen haben:

- Anita Biondic
- Karin Fleischmann
- Katharina Zirn/Ina Wiesenthal/Manuela Jäggi (gemeinsam)
- Marc Dizerens
- Marianne Wintzer/Andrea Seifried (gemeinsam)
- Matthias Mori
- Nina Schweizer
- Rolf Flückiger
- Ruedi Näf
- Sonya Mathys
- Ursula Biedermann
- Bertha Heiri

Das Thema der Neuen Generationen – was ist in meinem Bereich/ auf meiner Abteilung an der Basis angekommen?

1. Bitte beurteile auf einer Skala von 1 bis 10 (1 heisst „gar nichts“, 10 heisst „extrem viel“): Wie stark ist das Thema der Neuen Generationen in Euerm Bereich/auf Eurer Abteilung an der Basis angekommen?

- Durchschnitt aller genannten Zahlen: 6.63
- 1x: Es lässt sich nicht festlegen auf eine Zahl, da stark abhängig von den einzelnen MA

2. Bitte begründe diese Zahl/diese Einschätzung: Welche Veränderungen stellst Du fest, seit anfangs 2017? Wo läuft es gut mit den Neuen Generationen, wo weniger?

Antworten (teils zusammengefasst):

- Die Neuen Generationen sind freundlich, aber bestimmend
- BW/AG sind kritischer, anspruchsvoller, haben mehr Wünsche (*mehrfach genannt*)
- BW wünschen mehr Autonomie, erwarten mehr Individualität, möchten mehr mit einbezogen werden
- Der Kompass wurde nicht gelesen, oder im Laufe der Zeit wurde es vergessen. In den Teamsitzungen gibt es pflegrelevante Themen, die geschult werden, Thema neue Generationen fließt ein.
- BW und AG wollen wissen, welche Leistungen sie „zu gut haben“, Standard muss erklärt werden
- BW und AG kommen öfters in die Wäscherei, wollen wissen, wo ihre Wäsche gewaschen wird und wie - oder haben Fragen
- Gespräche mit Angehörigen und BW haben deutlich zugenommen
- Laufende Anpassungen unserer Programme auf Grund der Erfahrungen und der Wünsche unserer BW (ThD)
- Projekt Ost ist auf neue Generationen abgestimmt. BW äussern Ansichten und Wünsche. MA auch! Alle mussten auf den Weg gehen. Haltung der Leitung: neue Generationen als sehr willkommene Selbstverständlichkeit. Partizipation der BW und der Gäste bei der Angebots- und Programmgestaltung erfolgt noch nicht immer.
- Bearbeitungszeiten von Kundenanliegen haben sich verkürzt, weniger Rückfragen, da vorher kompetente Information (Verwaltung)
- Es gibt viel mehr Technologie in den Zimmern – PC / I Pad usw.-Vorsicht bei der Reinigung ist geboten. Fragen zu Geräten werden gestellt (Reinigung)

- BW bringen bereits viel mehr Wäsche mit beim Eintritt , bringen vermehrt ihre eigene Bettwäsche usw., Wäsche wird viel häufiger gewechselt, Zunahme von kostbaren Textilien
- BW Eintritt: Körperpflege auf Bedürfnisse und Gewohnheiten abgestimmt- z.B duschen am Abend / Morgen
- Individuelle Essenszeiten
- Gewohnheiten Schlaf / Wachzeiten – Betreuung am Abend nach 18.30 Uhr

3. Mit welchen Massnahmen hast Du die notwendigen Kompetenzen der MA (Positionspapier Frage 1), und das Verständnis der MA für die Neuen Generationen (Frage 3) gefördert?

Antworten (teils zusammengefasst):

- Anlässlich einer Sitzung das Auftreten und Verhalten am Schalter/Telefon besprochen
- Verbindlichkeit dem Kunden gegenüber signalisieren
- Wir gehen so weit wie möglich auf die Wünsche ein
- Vorbild sein und die Mitarbeiter daran erinnern dass unsere Bewohner Erwartungen von uns haben und wir ständig flexibel sein müssen
- Arbeitserleichternde Einrichtungen
- Leben und Vorleben im Alltag, und bei MA einfordern, bestärken: nicht wertende, wertschätzende, ressourcenorientierte Haltung
- Mitarbeit in zukunftsweisendem Projekt – alle waren gefordert, sich neuem zu stellen
- Jahresziel Nr. 3: Das Angebot im Osten entspricht den veränderten gesellschaftlichen Bedürfnissen und den neuen Generationen
- Tages- und Feriengäste bringen einen regen Austausch auch mit neuen Generationen mit sich. Alle müssen sich immer wieder auf neue Situationen einlassen, individuell auf Bedürfnisse eingehen, aushandeln, wenn Sachen nicht möglich sind. Dieser letzte Punkt ist auch bei weitgehend selbständigen BW immer wieder Thema. Wir schätzen diese Auseinandersetzung.
- (*mehrfach genannt*) Besprochen, geschult: Haltung, Leitbild, Kommunikation, Toleranz, Grenzen setzen, Haltung von MA: Ressourcen fördern und offen für Neues. An: Teamsitzungen, Rapporten, Führungs- und Leitungssitzungen, Einzelgesprächen, bei situativen Interventionen (wenn einzelne Situationen gerade aufgetreten sind)
- Verbessern: mehr Diskussion im Team um konkrete Fragen, um so die entsprechende Haltung zu verstärken.
- BW ist stehendes Traktandum an Teamsitzung ND. Auf individuelle soweit wie möglich eingehen, offen sein gegenüber Neuem, eigene Haltung.

- Traktandum an HWS Sitzung am Freitag, wenn es Probleme oder Schwierigkeiten gibt – können diese thematisiert werden ebenfalls an der wöchentliche Wäschereisitzung
- WB zur Kommunikation / Konflikt usw. im 2017 von Bereichsleitung, Demenz WB (Hotellerie)
- Arbeitsabläufe im Pavillon, GA und PA alle 3 Monate gemeinsam mit MA evaluiert – auf jeder Station BW mit unterschiedlichen Bedürfnissen
- SL Haltung – Individualität und Einzigartigkeit von jedem Mensch steht im Vordergrund: vorleben und MA einbeziehen. Negativ: Einige MA möchten mit fest gelegten Strukturen arbeiten.

4. Was sind aus Deiner Sicht wiederkehrende Fragen/Themen/Probleme mit Neuen Generationen, auf die wir in nächster Zukunft das Augenmerk richten sollten?

Antworten:

- Essenszeiten flexibler gestalten
- Pflege – Gastronomie in den Abteilungsspeisesälen
- Trennung Pflege – Hotellerie
- WLAN breiter abdecken (mehrfach genannt)
- Gleichbleibende Qualität halten und die Bedürfnisse unserer Bewohner erfüllen und das wichtigste: Freundlichkeit und Wertschätzung
- Diskussion auf Augenhöhe – gegenseitige Augenhöhe
- Schnittstelle von individuellen Bedürfnissen, Interessen von Gruppen, Interessen der Organisation verdeutlichen
- Diskussion um Möglichkeiten, Wünsche und Machbarkeit
- Klares NEIN darf sein
- Verbesserung der Fehlerkultur: Fehler als Chance der Weiterentwicklung, gehört zum Arbeiten, keine Schande
- Zudem Feedback als Chance – kann Fehlhaltungen vermeiden
- Es wird mehr als „inklusiv“ angesehen als noch früher. Oder „Bitte könnten Sie noch schnell“, aber auch Terminvereinbarungen, um Arbeiten zu erledigen
- Kommunikation, praxisbezogene Instruktionen
- Veränderungsbereitschaft
- Sehr hohe Qualität erwirtschaften, damit keine Plattform für Kritik und Reklamationen entsteht
- Alte Strukturen hinterfragen, Offenheit für Neues: annehmen und umsetzen
- Nach wie vor, wie früher: Freundlichkeit und Wertschätzung dem Gegenüber entgegenbringen

- Alle Allergien und Unverträglichkeiten des Essens, oder was die BW einfach nicht mögen
- Stetig steigende Ansprüche, welche auch im Zusammenhang mit der Kostenentwicklung stehen
- Sport Möglichkeiten / Fitnessraum
- Interdisziplinäre Arbeit – gemeinsame Haltung vertreten

November 2018/ergänzt Mai 19/EL

2019

Thema Gäste/Publikum am Kadertag 4.9.2019

Ausgangslage:

Kader und mittleres Kader haben sich 2016 und 2017 mit der Thematik der „Neuen Generationen“ befasst. Wir haben uns die Frage gestellt, was es bedeutet, dass neue Generationen von Bewohnenden, Angehörigen, Mitarbeitenden und Gästen in unserer Institution verkehren.

Das Kader verfasste Stellungnahmen zu den Fragen:

- Welche Kompetenzen müssen gezielt weiter entwickelt werden, um eine kundennahe Kommunikation sowie kundenorientierte Verhandlungen mit neuen Generationen sicherzustellen?
- Welche Führungs- und Leitungsaufgaben stehen für uns unter Berücksichtigung von Punkt 1 im Vordergrund?
- Wie fördern wir innerhalb unseres Bereiches das Verständnis der Mitarbeitenden für die Anliegen, Verhaltensweisen und Bedürfnisse der neuen Generation?
- Wie stellen wir innerhalb unseres Bereiches die aktive Beteiligung von Bewohner/innen und Angehörigen der neuen Generation sicher?
- Wie verhalten wir uns im Spannungsfeld "fachliche Autorität der Mitarbeitenden, versus Beteiligung von Bewohner/innen und Angehörigen"?

Im Jahr 2018 führten wir bei Bereichs- und Stationsleitungen eine Umfrage durch: Was von der Auseinandersetzung mit dem Thema Neue Generationen ist an der Basis angekommen? Folgende Fragen wurden gestellt:

1. Bitte beurteile auf einer Skala von 1 bis 10 (1 heisst „gar nichts“, 10 heisst „extrem viel“): Wie stark ist das Thema der Neuen Generationen in Euerem Bereich/auf Eurer Abteilung *an der Basis* angekommen?
2. Bitte begründe diese Zahl/diese Einschätzung: Welche Veränderungen stellst Du fest, seit anfangs 2017? Wo läuft es gut mit den Neuen Generationen, wo weniger?

3. Mit welchen Massnahmen hast Du die notwendigen Kompetenzen der MA (Positionspapier Frage 1), und das Verständnis der MA für die Neuen Generationen (Frage 3) gefördert?
4. Was sind aus Deiner Sicht wiederkehrende Fragen/Themen/Probleme mit Neuen Generationen, auf die wir in nächster Zukunft das Augenmerk richten sollten?

Am Kadertag im August 2019 möchten wir nun einen Schritt weitergehen. Der Prozess „Neue Generationen im AZW“ soll abgeschlossen werden. Abgeschlossen nicht in dem Sinne, dass wir sie ad acta legen ☺. Im Gegenteil! Wir sind uns bewusst, dass die neuen Generationen mittlerweile in unserer Institution angekommen sind. Wir haben längst Kontakt mit ihnen in unserer täglichen Arbeit und haben dabei vielfältige Erfahrungen gesammelt. Wir möchten nun in Zukunft nicht mehr von „Neuen Generationen“ sprechen, sondern von unseren Gästen, unserem (Ziel-) Publikum.

Das Thema am Kadertag wird sein:

Der zeitgemässe, kundenorientierte Umgang mit unseren Gästen

Die Fragestellungen, mit denen wir uns beschäftigen werden, beruhen auf den Erfahrungen, die wir in den letzten Jahren mit den Neuen Generationen gemacht haben. Grundlage sind die Antworten, die Bereichs- und Stationsleitungen zur **Frage 4** der Umfrage gegeben haben (Unterteilungen/ Zuordnungen durch Esther)

1. Dienstleistungen:

- **Essenszeiten flexibler gestalten**
- **WLAN breiter abdecken (mehrfach genannt)**
- **Sport Möglichkeiten / Fitnessraum**

2. Strukturen/Organisation:

- **Pflege – Gastronomie in den Abteilungsspeisesälen**
- **Trennung Pflege – Hotellerie**
- **Schnittstelle von individuellen Bedürfnissen, Interessen von Gruppen, Interessen der Organisation verdeutlichen**
- **Verbesserung der Fehlerkultur: Fehler als Chance der Weiterentwicklung, gehört zum Arbeiten, keine Schande**

3. Haltungen verändern/beibehalten:

- **Veränderungsbereitschaft, alte Strukturen hinterfragen, Offenheit für Neues: annehmen und umsetzen**
- **Interdisziplinäre Arbeit – gemeinsame Haltung vertreten**
- **Nach wie vor, wie früher: Freundlichkeit und Wertschätzung dem Gegenüber entgegenbringen**

4. Kommunikation/Verhandeln:

- Diskussion auf Augenhöhe – gegenseitige Augenhöhe
- Diskussion um Möglichkeiten, Wünsche und Machbarkeit
- Klares NEIN darf sein
- Gleichbleibende Qualität halten und die Bedürfnisse unserer Bewohner erfüllen und das wichtigste: Freundlichkeit und Wertschätzung
- Zudem Feedback als Chance – kann Fehlhaltungen vermeiden
- Kommunikation, praxisbezogene Instruktionen

5. Steigende Ansprüche beachten/beobachten:

- Sehr hohe Qualität erwirtschaften, damit keine Plattform für Kritik und Reklamationen entsteht
- Stetig steigende Ansprüche, welche auch im Zusammenhang mit der Kostenentwicklung stehen
- Alle Allergien und Unverträglichkeiten des Essens, oder was die BW einfach nicht mögen
- Es wird mehr als „inklusiv“ angesehen als noch früher. Oder „Bitte könnten Sie noch schnell“, aber auch Terminvereinbarungen, um Arbeiten zu erledigen

Gruppenarbeit/Fragen:

1. Wie benennen wir unsere neuen Generationen künftig? Sprechen wir generell nur noch von Gästen, oder belassen wir hier die Bezeichnungen wie folgt: Bewohnende, Angehörige und Gäste? (Wenn wir generell die Bezeichnung Gäste verwenden, zieht dies eine Flut von Dokumenten-änderungen nach sich. Es sei denn, wir deklarieren die neue Bezeichnung „Gäste“ per Datum und Schnittstelle. Neue Dokumente würden dann per Datum nur noch mit der Bezeichnung Gäste definiert.)
2. Welche Angebote/ Strukturen und Abläufe/ Kommunikationsformen/ stehen unter dem Aspekt von veränderten Bedürfnissen und Erwartungen (siehe Punkte 1 bis 5 oben) neu zur Diskussion?
3. Gibt es rote Linien in der Zusammenarbeit mit Bewohnenden, Angehörigen und Gästen? Wenn ja, wie heißen diese?

ZIEL ist es, dass sich am Kadertag Themen herauskristallisieren, die im 2020 angegangen werden, möglicherweise als übergeordnete Zielsetzungen oder als Nachhaltigkeitsmassnahmen/Angehörigenprojekt.

11.7. 19/EL

Ergebnisse der Gruppenarbeiten am Kadertag:

1. Wie benennen wir unsere neuen Generationen künftig?

Gruppe 1:

Bewohnende, Angehörige, Gäste: so belassen

Gruppe 2:

Bewohnende, Angehörige, Gäste: so belassen

2. Welche Angebote/ Strukturen und Abläufe/ Kommunikationsformen/ stehen unter dem Aspekt von veränderten Bedürfnissen und Erwartungen (siehe Punkte 1 bis 5 oben) neu zur Diskussion?

Gruppe 2:

- Essenszeiten flexibel: im Auge behalten
- Anstelle Fitnessraum: Sturzprävention, Gesundheitsförderung, Gesundheitserhaltung, Gesundheitsberatung, Massagen
- Statt „Trennung Hotellerie-Pflege“: eher Aufgabenzuteilungen überdenken, Ressourcen der Hotellerie nutzen und gezielt einsetzen
- Kommunikation, Schulung, Coaching der MA, auch „Wie deklariere ich mich als MA gegenüber BW/Angeh.“? Fachliches erklären, überzeugen

Gruppe 1:

- Flexible Essenszeiten sind ein Bedürfnis, da müssen wir dran bleiben
- Fitness/Sport: individuelle Angebote („Körperliche Ertüchtigung“)
- Aufgabenzuteilung zwischen Pflege und Gastro in den Speisesälen überdenken
- Schnittstellenproblematik BW/Angeh./Gäste gegenüber Personal betreffend Erwartungen und Forderungen
- Kommunikation Personal – MA/Angehör. Im Auge behalten
- Ansprüche, Erwartungen von BW, Angehör., Gästen – unsere Möglichkeiten und Grenzen

3. Gibt es rote Linien in der Zusammenarbeit mit Bewohnenden, Angehörigen und Gästen? Wenn ja, wie heißen diese?

Beide Gruppen:

- Wo dürfen wir auch NEIN sagen?
 - Bei uns gibt es auch Grenzen:
 - Verhalten
 - Komfort
 - Dienstleistungen
 - Individualität
 - MA im Zusammenhang mit roten Linien stützen
- >> das Ganze steht in Zusammenhang mit neuen Generationen und Erwartungen

4.9.2019/HM/EL

(Für den „Kompass“ 2020:)

Nachhaltigkeits- und Vertiefungsmassnahmen für die Zusammenarbeit mit den Angehörigen Betriebsjahr 2020

Im Betriebsjahr 2020 beschäftigen wir uns weiterhin mit Neuen Generationen. Wir sprechen dabei insbesondere von BewohnerInnen und Angehörigen. Grundlage für eine weitere thematische Bearbeitung sind Erfahrungen der letzten Jahre sowie eine Umfrage beim oberen und mittleren Kader, mit welcher künftige Bedürfnisse und Notwendigkeiten im erwähnten Personenkreis erhoben wurden.

Die Umfrage stellte folgende Bereiche in den Vordergrund:

- Ausgestaltung künftiger Dienstleitungen
- Zukunftsorientierte Strukturen und Organisationseinheiten
- Haltungen und Werte
- Kommunikation und Information
- Ansprüche und Erwartungen

Anlässlich einer Kadertagung mit Mitgliedern des oberen Kadern wurde die Auswertung der Umfrage auf folgende drei Kernbereiche komprimiert:

1. Wie benennen wir unsere neuen Generationen künftig? Sprechen wir generell nur noch von Gästen, oder belassen wir die Bezeichnung wie folgt: Bewohnende, Angehörige, Gäste?
2. Welche Angebote, Strukturen, Abläufe und Kommunikationsformen stehen unter dem Aspekt von veränderten Bedürfnissen, Wengistein- intern, neu zur Diskussion
3. Gibt es rote Linien in der Zusammenarbeit mit Bewohnenden, Angehörigen und Gästen? Wenn ja, wie heissen diese?

Kader und Zentrumsleitungen haben sich anlässlich der Kadertagung mit diesen Fragestellungen intensiv auseinandergesetzt.

Im Verlaufe des Betriebsjahres 2020 sollen daraus entsprechende Leitsätze, in Zusammenarbeit mit dem Bewohnerrat und dem Angehörigenrat, entwickelt werden.

September 2019/HM