

## **Altersheim Mels hat die Wende geschafft!**

***Das Altersheim Mels ist auf gutem Wege. Viele Altlasten wurden in den vergangenen vier Jahren ab- und zeitgemässe Strukturen aufgebaut. Umfragen bei Angehörigen und Mitarbeitenden sowie eine externe Betriebsanalyse zeigen: Das Altersheim Mels ist heute ein zeitgemäss aufgestellter Betrieb.***

Mels.- Das Altersheim Mels steht seit längerer Zeit immer wieder im Kreuzfeuer der Kritik. Deshalb hat der Gemeinderat Mels diesen Sommer einerseits Mitarbeitenden- und Angehörigen-Umfragen durchführen und andererseits eine Analyse des Betriebs vornehmen lassen. Die Firma Keller Unternehmensberatung, Baden, hat die Resultate der anonym durchgeführten Umfragen zusammengetragen. Sie stützen die im Juni / Juli 2016 von lic. iur. Peter Hofmann, Goldach, durchgeführte externe Analyse des Betriebs klar. Der Schlussbericht des Juristen und Mediators mit grosser Erfahrung insbesondere bei personalbezogenen Fragen stellt fest: Das Altersheim Mels hat die Wende geschafft! Nun geht es darum, den Weg beizubehalten, das Altersheim zu stärken und es weiterzuentwickeln. Dazu werden die Resultate der Umfragen weiter ausgewertet und Verbesserungsmassnahmen daraus abgeleitet. Die Geschäftsprüfungskommission der Gemeinde Mels hat von den Resultaten positiv Kenntnis genommen.

### **Einige wenige sind radikal negativ**

Das Fazit, dass das Altersheim Mels besser ist als sein Ruf in der Öffentlichkeit, lässt sich auch aus der rein quantitativen Auswertung der Umfragen ziehen: Bei der Angehörigenumfrage wurden von 66 Fragebogen 43 retourniert, was einer Rücklaufquote von 65 Prozent entspricht. In die Durchschnittswerte flossen 23 Fragen ein. Ein Fragebogen blieb unbeantwortet, weil der Eintritt des Altersheim-Angehörigen erst kurz vor der Umfrage erfolgt war. Die grosse Mehrheit von 31 Angehörigen benotet das Altersheim Mels im genügenden bis guten Bereich, wobei die Note 5 und besser 14 Mal vergeben wurde. In den 42 Rückmeldungen beurteilen elf Angehörige die Verhältnisse über alle Fragen hinweg gesehen als ungenügend. Vier dieser elf Angehörigen beantworten sämtliche Fragen radikal negativ, im Durchschnitt mit Noten zwischen 1 und 2.5 auf einer Skala von 1 bis 6 – was auch das Gesamtergebnis massiv beeinflusst. Sieben Bewertungen liegen zwischen 3 und 3.9.

An die Mitarbeitenden waren 77 Fragebogen versandt worden. Davon wurden 73 Prozent, nämlich 56, retourniert. Auch hier ergibt sich ein ähnliches Bild: Die grosse Mehrheit der Mitarbeitenden ist zufrieden mit ihrem Arbeitsplatz. Die Note 5 und höher geben 24 Mitarbeitende, was ein äusserst erfreulicher Wert ist. Über alle Fragen hinweg gesehen liegen zwölf der 56 Rückmeldungen im Durchschnitt

betrachtet im ungenügenden Bereich. Dabei fällt auf, dass sich einzelne Mitarbeitende, sechs an der Zahl, mit ihrem Arbeitsplatz offenbar in keiner Weise identifizieren können.

Das lässt den Schluss zu: Die durch die Umfragen, die Betriebsanalyse wie bereits durch die Rezertifizierung 2014 belegte positive Entwicklung im Altersheim wird spürbar gebremst durch die nach innen und auch immer wieder nach aussen getragene radikal-negative Haltung einzelner Akteure – wie sich zeigt, entspricht dies unter den Mitarbeitenden und Angehörigen aber einer klaren Minderheit.

### **Langfristige Entwicklungsarbeiten können endlich angegangen werden**

Die Mitarbeitenden-Umfrage und die Betriebsanalyse vom Juli 2016 wie der offene Brief einer grossen Anzahl von Mitarbeitenden vom Dezember 2015 zeigen auch, dass der Betrieb erstmals seit Jahren soweit konsolidiert ist, dass es auf dieser Basis möglich wird, langfristige Entwicklungs- und Infrastrukturarbeiten anzugehen. Das Altersheim ist bezüglich operativer Führung heute ein moderner, nach der Anforderung der Zeit aufgestellter Betrieb. Die vereinzelt kritisierte Geschäftsführerin ist bei der überwiegenden Anzahl von Mitarbeitenden als integre Führungsperson anerkannt.

### **Wichtige Neuerungen sind eingeführt**

Gerda Gantenbein hatte das Altersheim Mels am 1. Oktober 2012 mit grundlegenden Defiziten und Problembereichen übernommen, wie eine Umfrage aus dem Jahr 2010 zeigt. Den Betrieb drückten schon seit Jahren ein grosser Handlungsbedarf und viele Altlasten: ein schlechtes Image, ungenügende Kommunikation, Spannungen im Personal, bauliche Mängel, eine nicht mehr zeitgemässe Infrastruktur etc. Der Gemeinderat hatte bei der Stellenneubesetzung deshalb bewusst jemanden gesucht, der dem Altersheim Mels zeitgemässe Strukturen zu geben vermochte. Tatsächlich gelang es der Geschäftsführerin im Verlaufe der vergangenen vier Jahre, massive Rückstände abzubauen und wichtige Neuerungen einzuführen. Zu nennen wären etwa:

- Starker Ausbau der Kommunikation mit den Bewohnenden und den Angehörigen, z.B. mit der Einführung des Seniorenrats, der schriftlichen Bewohnerinformation oder dem Angehörigenbrief, dem Briefkasten für Rückmeldungen und mit „Altersheim direkt“. Der Austausch „Altersheim direkt“ findet am 14. September 2016, 14. November 2016 und am 20. Februar 2017 statt.
- Auch baulich kam es zu kleineren und grösseren Erneuerungen, vor allem in den Bereichen Küche, Speisesaal und Cafeteria sowie mit den Aufenthaltsgelegenheiten im Eingangsbereich.
- Neue Pflegebetten,

- zusätzliches Personal im Pflegebereich,
- Ausbau der gemeinsamen Anlässe und ein gestärktes Aktivierungsprogramm,
- ein funktionierendes Informations- und Rapportssystem,
- die Anwendung von relevanter Software im Pflegealltag,
- gezielte Schulungen in der Pflege,
- die Umsetzung eines Medikamentenmanagements und
- der Aufbau einer zentralen Apotheke im Haus B (Pflegestation) sind weitere Verbesserungen, die den Bewohnenden wie den Mitarbeitenden zugutekommen.

Die Umfragen zeigen, dass heute im Altersheim Mels, trotz der Grösse des Heims beispielsweise der familiäre Charakter, das Personal, das Essen, die Reinigung, der Empfang, die gute Organisation oder die diversen Anlässe und Aktivitäten von den Angehörigen geschätzt werden.

### **Keine hohen Taxen**

Auch die gelegentlich zu hörende Kritik, dass die Pflegekosten und Pensionstaxen im Altersheim Mels zu hoch seien, wurde im externen Bericht eines Branchenspezialisten der Keller Unternehmensberatung, widerlegt: Die Pensionstaxen sind im innerkantonalen und erst recht im gesamtschweizerischen Vergleich tief.

Ein weiterer Punkt, der zu Diskussionen Anlass gibt: Die erforderliche Anpassung der BESA-Stufen heisst nicht, dass es für die Bewohnenden ständig teurer wurde oder wird. Ab Pflegestufe 3 bleibt der Selbstbehalt für die Pflegekosten für die Bewohnenden immer auf gleicher Höhe. Die Mehrkosten für die erbrachten Leistungen tragen bei korrekter BESA-Abrechnung die Krankenversicherungen und die Gemeinde. Bei zu tiefer Einstufung würden die Versicherer entlastet und die deshalb entstehende Differenz würde einfach auf die Gemeinde und damit auf die Steuerzahler abgewälzt.

Zu reden gaben bisher immer wieder die Personalwechsel im Altersheim. Ein Vergleich von 95 Schweizer Altersheimen bestätigt mit 26 Prozent eine leicht höhere Fluktuation in Mels: Der Durchschnitt in diesen 95 Altersheimen liegt bei bereits hohen 21 Prozent.

### **Verbesserungsmassnahmen werden umgesetzt**

Zum Schluss noch ein Blick in die nächste Zukunft: Der Gemeinderat und die Altersheimführung werden auf der Grundlage der Umfragen einen Katalog von weiteren Verbesserungsmassnahmen ableiten, die zeitnah umgesetzt werden sollen. Auch mit einem Neubau werden wichtige Impulse gesetzt, wodurch den Bedürfnissen der Bewohner und dem damit einhergehenden veränderten Pflege- und

Betreuungsaufwand Rechnung getragen werden kann. Die Planungsarbeiten sind im Gange und haben für den Gemeinderat hohe Priorität.

***Umfragen und Analysen werden vorgestellt***

*Am nächsten „Altersheim direkt“ werden die Umfrage- und Analyse-Ergebnisse vorgestellt und erklärt. Mit dabei sind lic. iur. Peter Hofmann, der die Analyse machte, und Othmar Hausheer, Firma Keller Unternehmensberatung, der die Resultate der Umfragen zusammentrug. Das nächste „Altersheim direkt“ findet statt am 14. September 2016, 19.00 Uhr, im Altersheim Mels. Vertiefte Informationen finden Sie ab 15. September auf den Websites der Gemeinde und des Altersheims zu finden.*