

Annemarie Kempf Schluchter, Leiterin des Altersheims Reichenbach

«Wie ein Hotel mit Stammgästen»

In der idyllisch gelegenen 3500-Seelen-Gemeinde Reichenbach im Kandertal lässt es sich gut alt werden. Das Altersheim ist jedenfalls ausgelastet. Damit dies so bleibt und die Institution auch für Arbeitnehmende attraktiv ist, sind gemäss Heimleiterin Annemarie Kempf Schluchter stetige Anstrengungen nötig. Dazu gehört die Investition in einen Neubau und in altersgerechte Wohnformen der Zukunft. **Interview: Daniela Baumann**

Frau Kempf Schluchter, Sie leiten seit elf Jahren das Altersheim Reichenbach. Wie haben sich die Bedürfnisse der Bewohner verändert?

Annemarie Kempf Schluchter: Die Bewohner sind anspruchsvoller geworden und sagen klar, was sie brauchen und was sie nicht wollen. Auch suchen sie heute vermehrt den Kontakt untereinander, treffen sich am Nachmittag zum Kaffee. Die frühere Generation zog sich eher zurück, gönnte sich weniger und nahm einfach hin, was man ihr bot.

Wie äussern sich die neuen Gewohnheiten konkret im Heimalltag?

Zwei Beispiele: Wir können nur zehn Fernsehender empfangen und müssten ziemlich viel investieren, um dies zu ändern. Es reichte lange Zeit, doch in den letzten Jahren kam vermehrt der Wunsch nach mehr Kanälen auf. Und: Heute bringen die Leute einen Laptop mit ins Altersheim und erwarten eine WLAN-Verbindung.

kantonalen Arbeitgeberverband und im lokalen Gewerbeverein. Wir beziehen 80 Prozent der benötigten Produkte aus dem Dorf.

Wie heben Sie sich von anderen Altersheimen ab?

Seit 2011 sind alle Institutionen gleichgestellt, was die Preise betrifft. Der Kanton gibt vor, wie viel man pro Bewohner und Tag verrechnen kann. Umso wichtiger ist der Ruf: Wenn wir gut arbeiten, spricht das für sich. Unsere Aufgabe ist es, den Bewohnern das Gefühl zu geben, hier zu Hause zu sein. Dafür müssen wir einerseits für deren Sicherheit sorgen. Das heisst, wir brauchen gut ausgebildete Mitarbeitende, eine geeignete Infrastruktur und die nötigen finanziellen Mittel. Andererseits müssen wir etwas gegen die Langeweile und Einsamkeit tun. Die Bewohner sollen bei uns weiterhin ein lebenswertes Leben führen können.

Wie gut ist Ihre Institution ausgelastet?

Wir haben eine praktisch 100-prozentige Bettenauslastung, und zwar ohne viel Werbung zu machen. Zu 85 Prozent stammen unsere Bewohner aus dem Dorf oder dem Tal. Neben dem stationären Bereich haben wir Platz für jeweils zwei Tagesgäste. So können wir Angehörige tageweise entlasten, die ihre Eltern oder Partner zu Hause betreuen. Dieses Angebot entstand aus einem Bedürfnis der Bevölkerung und wird rege genutzt.

Welche Rolle spielen die Angehörigen für Sie?

Wir beziehen sie sehr eng mit ein. Oft haben die Angehörigen die Bewohner vor dem Heimeintritt zu Hause begleitet, sie waren also die Fachleute. Es darf nicht sein, dass sie plötzlich nichts mehr zu sagen haben. Dazu kommt, dass die Angehörigen häufig ein schlechtes Gewissen haben, wenn sie die Eltern in ein Heim übergeben müssen.

Wie arbeiten Sie mit den Angehörigen zusammen?

Wir haben die Stelle einer Angehörigen-Supporterin geschaffen, welche die Angehörigen regelmässig – und ganz besonders in der letzten Phase –

«Ohne freiwillige Mitarbeitende könnten wir unseren Bewohnern nicht so viele Aktivitäten bieten.»

Anspruchsvolle «Kunden» mit neuen Bedürfnissen, denen es gerecht zu werden gilt: Was unterscheidet ein Altersheim überhaupt von der Privatwirtschaft?

Nicht viel. Ich vergleiche unser Haus häufig mit einem Hotel mit Stammgästen – mit dem Unterschied, dass wir zusätzliche Dienstleistungen erbringen. Obwohl unsere Gäste meist fest hier sind, können sie jederzeit wieder gehen, wenn sie sich nicht mehr wohl fühlen. Wir müssen ihnen gegenüber, aber auch den Mitarbeitenden immer wieder vorleben, dass wir eine gute Institution sind. Genauso wie ein Hotel oder ein Gewerbebetrieb müssen wir mit unseren finanziellen Mitteln klarkommen. Deshalb und um die Kontakte zum Gewerbe in der Region zu pflegen, sind wir Mitglied beim



Annemarie Kempf Schluchter ist diplomierte Pflegefachfrau und hat sich als Erwachsenenbildnerin und Heimleiterin weitergebildet. Seit elf Jahren führt sie das öffentliche Altersheim Reichenbach der Pro Senectute Frutigland mit 53 Zimmern. Parallel dazu ist die Mutter einer erwachsenen Tochter und ehemalige Berner Grossrätin Dozentin an verschiedenen Fachinstitutionen. In der Freizeit darf es auch einmal Nichtstun sein – oder Wandern, Skifahren und Lesen.

Bild: Daniela Baumann

Wie führen Sie Ihre Mitarbeitenden?

Ich betrachte die Personalführung als

eine grosse Herausforderung: die Mitarbeitenden so zu fordern und fördern, dass sie ihre Fähigkeiten nutzen und weiterkommen können und – für mich das Wichtigste – dass sie spüren, dass sie gebraucht werden. Ich beziehe die Mitarbeitenden möglichst mit ein und lasse ihnen Freiheiten, jedoch innerhalb klarer Vorgaben. Denn strukturierte Prozesse ermöglichen eine individuelle Pflege. Damit stellen wir gleichzeitig die Qualität der Pflege- und Betreuungsleistungen sicher.

Besonders in Pflegeberufen hört man immer wieder von personellen Engpässen. Ist Ihre Institution davon auch betroffen?

Es gibt viele Institutionen, die Mühe haben, genügend diplomierte Pflegefachpersonen zu finden – wir zum Glück nicht. Auch hier ist der Ruf das A und O: Wenn man als guter Arbeitgeber bekannt ist, spricht es sich herum.

Weshalb ist das Altersheim Reichenbach ein guter Arbeitgeber?

Wir bieten beispielsweise regelmässige Weiterbildungen an, nicht nur für die Mitarbeitenden in der Pflege, sondern auch in den anderen Bereichen Gastronomie, Aktivitäten und Infrastruktur. Hinzu kommen monatliche bereichsübergreifende Zusammenkünfte, wo wir unter Einbezug aller Mitarbeitenden belastende Situationen besprechen und Lösungen diskutieren. Weiter sprechen für uns die strukturierten Abläufe und klaren Verantwortlichkeiten im Rahmen des Qualitätsmanagements. Zudem bilden wir Lernende aus und bieten Arbeitsplätze für Menschen an, die nicht eine 100-prozentige Leistung erbringen können. Eine Leistung aber, die für uns von grossem Nutzen ist.

Sie können zusätzlich auf freiwillige Mitarbeitende zählen. Welche Bedeutung hat das ehrenamtliche Engagement?

Die Zusammenarbeit mit der Bevölkerung und der Kontakt zum Dorf sind uns sehr wichtig. Wir könnten unseren Bewohnern nicht so viele Aktivitäten im Bereich der Freizeitgestaltung bieten, wenn wir keine freiwilligen Mitarbeitenden hätten. Sie begleiten sie auf Spaziergängen und Ausflügen, stricken mit ihnen, lesen ihnen vor. Zudem unterstützen sie uns bei grösseren Anlässen und betreiben an einem Tag pro Woche die Cafeteria.

Wie sehen Sie die Zukunft der Alterspflege allgemein und jene des Altersheims Reichenbach im Speziellen?

Langsam wird eine Generation älter, die sich mehr Gedanken macht, wie sie im Alter leben will, als noch deren Eltern. Darauf müssen sich die Institutionen jetzt vorbereiten. Es wird weiterhin Pflegeheime geben, die aber zusätzliche Formen des Wohnens im Alter anbieten. So auch wir: Wir haben kürzlich mit einem Neubau begonnen, weil unser altes Haus in verschiedener Hinsicht nicht mehr den Anforderungen entspricht. Geplant ist ein Zentrum, das neben dem Pflegeheim Wohnungen mit Dienstleistungen, Plätze für Kurzaufenthalte mit intensiver Pflege sowie für die Begleitung am Lebensende umfasst. ■

einbezieht. Das beginnt in der Regel mit einem Gespräch einen Monat nach Eintritt. Da schauen wir zusammen mit dem Bewohner an, wie er angekommen ist und was ihn beschäftigt. Je nach Bedarf begleitet diese Person vor allem auch die Angehörigen der Tagesgäste. Wie bei den Bewohnern gilt bei deren Angehörigen: Die einen brauchen etwas mehr, die anderen etwas weniger Support.

Das Thema Tod gehört zu Ihrem Alltag. Wie gehen Sie und Ihre Mitarbeitenden damit um?

Tod und Sterben werden bei uns offen thematisiert. Wir werden auch von den Bewohnern darauf angesprochen; sie wollen darüber reden. Wenn jemand gestorben ist, machen wir eine Gedenkfeier, ähnlich einer Abdankung. Anstelle der Predigt diskutieren wir über die verstorbene Person. Der Tod ist für uns kein Tabu. Er gehört zum Leben.