

Rückblende auf den 9. E.D.E.-Kongress

in Slowenien



Die E.D.E. (European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly), die alle zwei Jahre in einem anderen europäischen Land tagt, hielt vom 22. - 24. September 2005 ihren 9. Kongress ab. In diesem Jahr fanden sich rund 350 Teilnehmende zu der 3-tägigen Konferenz im modernen Kongresszentrum in Ljubljana, der Hauptstadt Sloweniens ein.

Themenschwerpunkte des diesjährigen Kongresses waren die gegenseitige Abhängigkeit von Profession, Organisation, Wirtschaftlichkeit und Politik und sollten Möglichkeiten aufzeigen, durch sensible und aufeinander abgestimmte Veränderungen in den betroffenen Bereichen Fortschritte zu erzielen. Deshalb lautete das Kongressthema auch «Der Heimleiter als Seiltänzer». Wie der Präsident der Organisation, Prof. Dr. Wilfried Schlüter ausführte «balancieren» wir sozusagen zwischen den Anforderungen und Bedürfnissen der unterschiedlichen Anspruchsgruppen hin und her. Schlüter betonte die Notwendigkeit von zunehmender Diversifizierung des Dienstleistungsangebotes und plädierte für massgeschneiderte, auf unsere Klienten abgestimmte Lösungen. Ein weiteres Hauptanliegen des Eingangsreferates betraf die Personalentwicklung als strategischen Erfolgsfaktor und die Motivierung der Mitarbeiter.

E.D.E.-Verhaltenskodex

Der Soziologieprofessor Gronemeyer sah den Heimleiter als ethische Schlüsselfigur, als Ethikwächter, der angesichts der drohenden Rationierung von pflegerischen Leistungen den Schwächsten der Gesellschaft gegenüber Verantwortung trage. Wie schmal der Grat zwischen human und angemessen ist, zeigte sich anlässlich einer Diskussion zwischen Deutschen und Niederländern.

Vor Abschluss des Kongresses wurde von den rund 20 anwesenden Ländervertretern, darunter Beatrice Van Altena aus Meilen, eine Absichtserklärung zur Aufstellung eines ethischen Verhaltenskodex feierlich unterzeichnet.

Fortsetzung auf Seite 2

EDITORIAL

Innerer Ausdruck schafft äusseren Eindruck. Wie stehen wir vor der Öffentlichkeit? Wie werden wir wahrgenommen? Wie wollen wir wahrgenommen werden? Eine Frage die sich heute mit den vernetzten Medien mehr denn je stellt. Jedes Heim hat heute eine Homepage und mittels einer Broschüre gelangen wir an die Frau oder an den Mann.

Die Heimleiterin, der Heimleiter hat noch immer das Image einer Verwalterin oder eines Verwalters, einen Job der jede und jeder ausführen kann! Dass dem nicht so ist, wissen wir als professionelle Leiterinnen und Leiter schon lange. Die Heimleiterinnen- und Heimleiterprüfung verlangt viel Wissen für die praktische Umsetzung im Heim. 33 neue Heimleiterinnen und Heimleiter haben es geschafft ihr Können an der eidgenössischen Höheren Fachprüfung wurde geprüft und sie haben bestanden.

Ein Erfolg für unsere Profession. Unser Image ist Teil des Marketings im Heim und in der Gesellschaft. Wir arbeiten daran. Es braucht aber noch mehr!

Hubert Hürlimann

IN DIESER AUSGABE:

Rückblende 9. E.D.E Kongress in Ljubljana, Slovenien | 33 neue Heimleiterinnen und Heimleiter diplomiert
Realsatyre aus dem Heimalltag | Marketing für NPOs | Vorstand und Geschäftsstelle



Beatrice van Altena beim Unterzeichnen des Verhaltenskodex für Heimleiterinnen und Heimleiter

Fortsetzung aus Seite 1

Die Schweiz war unter den Referenten gut vertreten und stellt in der Person von Carlos Marty auch den Rechnungsführer E.D.E. Mit nur fünfzehn Kongress-Teilnehmern war die Schweiz eher schwach dotiert. Bleibt zu hoffen, dass am nächsten E.D.E.-Kongress 2007 in Berlin eine grössere Delegation aus der Schweiz teilnehmen wird.

Besuch in einem Vorzeigehem

Am Samstag hatte die Schweizer Gruppe noch Gelegenheit, ein slowenisches Altersheim in der Nähe von Maribor zu besuchen. Das Heim mit 450 Plätzen verblüffte uns durch seinen hohen Qualitätsstandard. Ein riesiger Ergotherapieaum, ein

Thermalbad mit Sauna, Räumlichkeiten für Fusspflege und Coiffeur sowie ein grosszügiger Fitnessraum kontrastierten zu der eher knapp bemessenen Grundfläche der Einer- oder Zweierzimmer. Offensichtlich ist dieses Heim in Ptuj das Vorzeigehem des Landes und wurde als erstes im Land vor einigen Jahren ISO-zertifiziert. Leider reichte die Zeit nicht, um herauszufinden, wie das vorzügliche Angebot mit den günstigen Taxen finanziert werden kann. Natürlich sind für unsere Begriffe die Löhne sehr tief und das Lohngefälle zwischen verschieden qualifizierten Berufen schwach. Der Altersdurchschnitt der Heimbewohner liegt rund 10 Jahre tiefer als hierzulande.

Im heutigen Slowenien erinnert wenig mehr an Ex-Jugoslawien. Das Land vergleicht sich punkto Sauberkeit und Wohlstand lieber mit Österreich als mit den weiter östlich liegenden Nachbarn. Dies trifft insbesondere auch für die herrschende Arbeitsmoral zu. Der herzliche Empfang und die vorzügliche Bewirtung dauerte zwei Stunden länger als geplant, und weil uns der slowenische Riesling so gut schmeckte, bekamen wir noch eine Flasche mit auf den Weg. Reich an Erinnerungen und Erfahrungen kehrten wir in die Schweiz zurück.

Ruedi Huber

Begrüssung durch Danica Simsic, Bürgermeisterin von Ljubljana



33 neue Heimleiterinnen und Heimleiter mit eidgenössischem Diplom

Vom 10. bis 13. Oktober 2005 wurden in Luzern und Lausanne wiederum die Höheren Fachprüfungen für Heimleiterinnen und Heimleiter durchgeführt. Bereits in der 7. Auflage haben in diesem Jahr 22 Kandidatinnen und Kandidaten aus der Deutschschweiz und 14 aus der Suisse Romande die Prüfungen absolviert. Die Höhere Fachprüfung umfasst die Fächer Führung- und Organisationswesen, Personalwesen, Finanz- und Rechnungswesen sowie das Verfassen einer Diplomarbeit zu einer Thematik aus dem Heimbereich. Das Bestehen der Prüfung attestiert die fachliche Kompetenz zur Führung einer sozialen Institution im stationären Bereich und berechtigt die Absolventen die Berufsbezeichnung «Eidg. dipl. Heimleiterin / Eidg. dipl. Heimleiter» zu tragen.

Der Berufsverband Sozial-Management, bvsm.ch, als einer der drei Träger der Höheren Fachprüfung, gratuliert den 33 erfolgreichen Prüfungsteilnehmerinnen und -teilnehmer ganz herzlich, wünscht ihnen viel Erfolg und Befriedigung in der beruflichen Tätigkeit und freut sich mit ihnen über das erreichte Ziel!

Die folgenden Heimleiterinnen und Heimleiter haben die Höhere Fachprüfung bestanden und dürfen am 9. Dezember 2005 in Bern ihr Diplom in Empfang nehmen:

Deutsche Schweiz: Aebersold Alfred, Frutigen; Armbruster Uwe, Basel; Berger Roland, Rotkreuz; Bieri Peter, Gümliigen; Bruggmann Markus, Oberuzwil; Ellenberger Mirjam, Volketswil; Engel Elisabeth, Langenthal; Geuter Dieter, Walzenhausen; Girsperger Andreas, Herisau; Graber Andreas, Winterthur; Hirsiger Paul, Solothurn; Huber Hansjürg, Egg; Kiener Thomas, Herzogenbuchsee; Klein Harald, Ennenda; Rütli Anita, Herzogenbuchsee; Simmen Jürg, Rubigen; Stählin Marcel, Islikon; Steiner Pierre, Koppigen; Stettler Thomas, Aarburg; Thalman Marianne, Staufien; Wiedersheim Angelika, Bubikon.

Suisse Romande: Bagnoud Jean-Michel, Granges; Berliani Evelyne, Neuchâtel; Bourque-noud Thierry, Fribourg; Cohard Zoubida, Conches; Dubois Raphaël, St-Imier; Gay Truffer Françoise, Monthey; Jacquérioz Joseph, Bussigny; Jacquet Jean-Pierre, Couvet; Lamon Michel-Eric, Vétroz; Rossi Robert, La Chaux-de-Fonds; Schaer Jean-Marc, Travers; Villat Jean-Marie, Cernier.

Hobby-Pilot Grossenbacher

Eine Realsatyre aus dem Heimaltag

Hand aufs Herz: würden sie ein Verkehrsflugzeug besteigen, wenn sie wüssten, dass im Cockpit ein Hobby-Pilot, ein Carchauffeur oder ein Schiffskapitän sitzt? Was bei ihnen als Fluggast nacktes Entsetzen auslöst, könnte durchaus eintreffen, wenn sie in der Schweiz in ein Alters- oder Pflegeheim eintreten! Grund zur Sorge besteht jedoch nur bedingt, denn die grosse Mehrheit unserer Heime wird nicht von Amateuren, sondern von gut ausgebildeten, erfahrenen Profis geleitet, die wiederum von fähigen Stiftungsräten und Vorstandspräsidenten kontrolliert werden. So war es auch im Altersheim «Sonnseite», wo Anton Mäusli seit Jahren mit sicherer Hand und klugem Kopf das Zepter führte, bis er eines Tages durch eine heimtückische Krankheit aus dem Arbeitsalltag gerissen wurde. Guter Rat war teuer, und so sah sich Oskar Grossenbacher, seines Zeichens frisch pensionierter Bankbeamter und Stiftungsratspräsident der «Sonnseite» verpflichtet, «im Interesse des Ganzen», wie er betonte, die Geschicke des Heims in seine Hand und er selbst auf dem verwaisten Bürostuhl im Heimleiterbüro Platz zu nehmen. Natürlich schwor er bei der Seele seiner Grossmutter, dieses Mandat nur so lange auszuüben, wie die Not dies erfordere und für Mäusli ein geeigneter Nachfolger gefunden sei.

Hemdsärmelig, voller Energie und Tatendrang machte er sich ans Werk und nach zwei Wochen war er überzeugt, den «Laden voll im Griff» zu haben. Erst einmal hinter dem Steuerknüppel, entdeckte er bald, dass ihm das «Heimleiterle» enorm Spass machte, jedenfalls wesentlich mehr Spass, als zu Hause der Gattin beimStaubsaugen und Wäscheaufhängen zu helfen. Ermutigt durch aufmunternde Kommentare der übrigen Stiftungsratsmitglieder und bestärkt durch die



dankbaren Äusserungen von betagten Heimbewohnern, begann sich Grossenbacher in seiner neuen Rolle als Krisenmanager sichtlich wohler und wohler zu fühlen. Wäre ja gelacht, sagte er sich, wenn er als ehemaliger Banker nicht im Stande sein sollte, ein Altersheim zu führen! So rückte die ursprüngliche Absicht Grossenbachers, sich nach einer neuen Heimleitung umzusehen, auf der Prioritätenliste immer weiter nach hinten. Alles lief ja wie geschmiert. Die Pflege pflegte weiter, die Küche kochte weiter und die monatlich wiederkehrenden Verwaltungsarbeiten besorgte Frau Trudi Meierhans, die erfahrene, langjährige Sekretärin. In Grossenbachers Gehirn begann sich eine Frage immer hartnäckiger festzusetzen: wozu brauchen wir denn überhaupt einen Heimleiter? Ja, was zum Teufel hat eigentlich der Mäusli nur den lieben langen Tag gemacht und womit hat er sich sein horrendes Heimleitergehalt von fast zehntausend Franken monatlich verdient? Mit einem solchen Sparpotenzial vor Augen bedurfte es wirklich keiner weiteren Rechtfertigung, um weiter auf dem Posten auszuharren. Da sich der umtriebige Grossenbacher als Schönwetter-Pilot hinter dem Steuerknüppel bald zu langweilen begann und er fand, seine Kreativität könne sich nicht darin erschöpfen, nur den Status quo zu verwalten, wurde er immer mutiger, fing an, nach bewährter Managermanier zu restrukturieren, zu fusionieren, Synergien auszuschöpfen, durch Outsourcing Personalkosten zu sparen, Mitarbeiter zu desavouieren und ihnen die Kündigung möglichst leicht zu machen.

So steuerte Grossenbacher sein Unternehmen in eine immer bedenklichere Managementkrise. Als die Situation nicht mehr zu retten, er mit seinem Latein am Ende und der Crash nur noch eine Frage der Zeit war, reagierte er für einmal instinktiv richtig und engagierte einen externen Berater. Teure Beratungssitzungen, Betriebsanalysen und Sanierungspläne brachten die Maschine wieder auf Kurs. Grossenbacher selbst gab sich anfangs sehr zerknirscht, wurde jedoch im Laufe der Übung zunehmend beratungsresistenter. Was er suchte war nicht Beratung, noch viel weniger Belehrung, sondern Bestätigung!

Nach einer Zeit der Turbulenzen wurde das Heim wieder in die Hände eines professionellen Piloten gelegt. Den Heimbewohnern, wie auch den Mitarbeitern geht es seither wieder bedeutend besser. Grossenbacher steht jetzt ab und zu daheim hinter dem Staubsauger oder am Abwaschtrog, wo er – so habe ich kürzlich erfahren – dank kundiger Anleitung seiner Gattin – recht gute Fortschritte macht.

Ernst Messerli



Marketing für NPOs – (K)ein Thema!?

Können die Heime der verschiedensten Sparten auf ein gutes, effizientes und systematisches Marketing verzichten? Ist Marketing im sozialen Bereich kein Thema?

Ein kritischer Blick auf die Heimlandschaft zeigt, dass gerade in der heutigen Zeit ein gutes Marketing in NPO's nicht nur sinnvoll, sondern dringend notwendig wäre. Zwar ist die überwiegende Zahl der Heime noch immer randvoll, die Nachfrage nach Betreuungsplätzen unverändert konstant, die Wartelisten lang und die nötigen finanziellen Mittel durch den Staat weitgehend sichergestellt. Wozu sich also Gedanken machen? Vor diesem Hintergrund wird von vielen Heimleitenden das Marketing nicht oder ungenügend als unternehmerische Aufgabe und als Management-Prozess erkannt. Von vielen sozial Denkenden wird Marketing sogar mit Manipulation gleichgesetzt und schon deshalb mit Skepsis beargwöhnt. Die fehlende Akzeptanz hat ihre Wurzeln häufig auch in der Angst vor Korruption und Werteverlust (Bumbacher).

Diese offene oder verdeckte Resistenz den Marketing-Prozessen gegenüber trägt gemäss Professor Bumbacher aber eine ganze Reihe Gefahren in sich:

- Gefahr der Innenzentrierung («Wir wissen am besten, was die brauchen.»)
- Gefahr des Wertediktats («Vogel friss oder stirb»)
- Gefahr falscher (Ideal-)Vorstellungen («Wir sind ja sooo gut!»)

- Gefahr dynamischerer Konkurrenten
- Gefahr des Verlustes von gesellschaftlicher Akzeptanz
- Gefahr fehlender Priorisierung und der Verzettlung von Kräften («Auch das wollen wir anbieten»)
- Gefahr fehlender Dienstleistungsgesinnung («Ich kann mich auch ohne Kunden ganz schön beschäftigen»)

Als Führungsverantwortliche von Heimen müsste unser unternehmerisches Tun darauf ausgerichtet sein, Kundenbedürfnisse zu erkennen und zu befriedigen und unser Angebot optimal auf die einzelnen Kundengruppen abzustimmen. Marketing muss für Führungspersonen von NPO's zu einem Thema werden! Nur eine permanente Analyse der Marktsituation und eine laufende Hinterfragung der eigenen Stärken und Schwächen erlaubt es uns für unsere Institution die richtigen strategischen Entscheide zu treffen. Da die wenigsten Institutionen über finanzielle Mittel verfügen um sich mit Marketingfachleuten zu umgeben, bleibt nichts anderes übrig, als sich das nötige Know-how zu beschaffen und selbst zu Marketingfachleuten zu werden.

Bei genügendem Interesse plant der bvsm.ch das Seminar Marketing für NPO's mit Prof. Bumbacher im Frühjahr/Frühsummer 2006 nochmals anzubieten.

Ernst Messerli

Vorstand & Geschäftsstelle bvsm.ch

G e s c h ä f t s j a h r 2 0 0 5 / 2 0 0 6

Vorstand

Esther Honold, Präsidentin bvsm.ch

Heimleiterin, Tüllingerstrasse 52, 4057 Basel | honolde@yahoo.de

Hubert Hürlimann, Mitglied des Vorstands (Redaktion Newsletter)

Geschäftsleiter Lukashaus Grabs | hubert.huerlimann@lukashaus.ch

Christine Lerch, Mitglied des Vorstands (Bereich Bildung)

Leiterin Beschäftigungs- und Wohnheim «Dychrain», Münchenstein | ch.lerch@dychrain.ch

Carlos Marty, Mitglied des Vorstands (Vorstand E.D.E)

Heimleiter APH Jegenstorf | carlos.marty@stiftung-rotonda.ch

Klaus Meier, Mitglied des Vorstands (Bereich Finanzen)

Heimleiter Stapferheim Horgen | stapferheim@pop.agri.ch

Beatrice van Altena, Mitglied des Vorstands

Heimleiterin Alterszentrum «Platten», Meilen | vanaltena@az-platten.ch

Geschäftsstelle

Ernst Messerli, Leiter Geschäftsstelle und **Lotti Hauser**, Sekretariat | office@bvsm.ch

IMPRESSUM

Redaktion: Hubert Hürlimann, Grabs

Gestaltung: Fausto Tisato, Heiden

Druck: Schwab Druck AG, Lyss

Auflage: 500 Exemplare, erscheint 3mal jährlich

Redaktionsschluss nächste Ausgabe: 30. Oktober 2005

Inserate: Aus den Bereichen Sozial- und Gesundheitswesen.

Preise und Formatangaben auf Anfrage.

office@bvsm.ch