

## Bericht Administration

Dezember 2020 bis April 2021

Das vergangene „Corona-Jahr“ hat auch bei uns im Sekretariat Spuren hinterlassen. Als der Lockdown begann, gab es bald eine Entschleunigung was den Kontakt mit Lieferanten, Gästemahlzeitenanmeldungen, Vermietung des Stöckli und „Müslischreck“ betrifft. Dies ist bis heute so geblieben.

Stand heute erleben wir den Arbeitsalltag in der Administration gegenüber früher etwas verändert: Das Telefon ist stiller geworden, Offerten werden automatisch per Mail verschickt, Anmeldungen für Gästemahlzeiten u. Ferienvermietungen sind nicht mehr möglich, was vorher rege genutzt wurde. Wenn wir Interessenten für einen Heimeintritt haben, muss dieser meist kurzfristig organisiert werden. Unsere Warteliste ist nur noch bedingt relevant. Die meisten Bewohnereintritte erfolgen durch Anfragen aus Spitälern, die schnelle Lösungen für „Ferienaufenthalte“ suchen. Daraus wird dann oftmals auch ein definitiver Aufenthalt. Hier gilt es rasch alles Administrative unserer „Checkliste Eintritte“ zu erledigen.

Unsere Réceptionsöffnungszeiten von 08.00 – 10.00 und 14.00 – 16.30 werden oft genutzt. Sie gelten auch etwas als Abwechslung für den oft eintönigen Alltag unserer Bewohner/innen. Hier können sie ihre Post aufgeben, Marken kaufen, Taschen- und Depotgelder beziehen und Geld wechseln. Sie bringen ihre Einkaufslisten, oder brauchen Hilfe bei der Erstellung derselben. Einige brauchen unsere Hilfe beim Briefe und Karten schreiben. Die Anfragen und Wünsche unserer Bewohner haben ein breites Spektrum und für uns gilt es immer wieder flexibel zu sein und Hilfestellung zu geben was in unseren Möglichkeiten steht. Leider gibt es auch – Bewohner die eine permanente Unzufriedenheit in sich tragen und diese im Büro lautstark vermelden: Das Essen wird als ungeniessbar bezeichnet, wir als Arbeitende beziehen zu viel Lohn wo wir doch kaum oder schlecht arbeiten, oder der technische Dienst behandelt die Umgebung „falsch“. Die Erwartung der Klagenden an uns besteht darin, dass wir die Dinge regeln, was leider nicht immer möglich ist. Doch ist es wichtig, dass wir genug Sensibilität haben, eine Art Brücke zwischen „Kläger und Angeklagten“ bauen und Beruhigung in die jeweilige Angelegenheit bringen können. Dieser Part hat seit Corona zugenommen. Die sorglose Freiheit für unsere betagten Bewohner ist nicht zurückgekommen, was manchmal einige Aggressionen auslöst.

Seit die Aktivierung als Alltagsgestaltung in alle Bereiche integriert wurde, übernehmen wir die Aufgabe, das Wochenbulletin für Bewohner, Anwohner und die Homepage zu schreiben und entsprechend zu verteilen. Auch das Schreiben der Geburtstagskarten für unsere Heimbewohner und des ganzen Personals gehört jetzt in unser Ressort. Neu sind wir ebenfalls verantwortlich, dass Personalgeschenke für Geburten, Dienstjahre von uns organisiert und in einem schönen Rahmen überbracht oder verschickt werden. Bei längerer Krankheitsabwesenheit erhält das Personal einen Blumenstrauss.

Ausserdem sind wir nach wie vor die Anlaufstelle für alle Bereiche im Haus, sei es um Spesengelder abzuholen, Bestellungen aufzugeben die wir weiterzuleiten haben, oder Fragen im Zusammenhang mit Änderungen etc. im Haus zu beantworten.

Immer noch vor schätzen wir unseren Arbeitsort sehr. Er ist vielfältig, wir dürfen viel geben, erhalten aber auch viel zurück. Ausserdem leben und arbeiten wir in einem harmonischen und wertschätzenden Miteinander und wir hoffen, dass dies in Zukunft so bleiben darf.

Krattigen, im April 2021, Helen Nyffeler, Leiterin Administration  
Monika Bircher, Mitarbeiterin Administration