

Bericht Administration

Jahr 2022

Wo ist die Zeit geblieben...

Wenn ich morgens durch die Eingangstüre der Oertlimatt gehe, tue ich dies seit dem Frühling dieses Jahres immer mit leicht gemischten Gefühlen. Ich freue mich sehr hier zu arbeiten und fühle mich stark verbunden mit der Philosophie, den Menschen und der Aufgabe. Gerade deshalb habe ich jedoch immer wieder ein etwas beklemmendes Gefühl, wenn ich an die Herausforderungen denke, welche in der Heimlandschaft aktuell zu bewältigen sind und noch auf uns zukommen werden.

Wo ist die Zeit geblieben... Das hören wir normalerweise von den betagten Menschen, welche wir betreuen. Aber dass ich mit Anfang 30 bereits so empfinde...

Im Februar des laufenden Jahres habe ich in meinem Beitrag für den Tätigkeitsbericht folgende Sätze geschrieben: „Für mich hat sich in der Oertlimatt vor allem gezeigt, dass es nicht immer der richtige Weg ist mit Höchstgeschwindigkeit voranzugehen. Die guten und beständigen Dinge erkennen und schätzen, dies jedoch mit der richtigen Priorität - dem Menschen im Fokus - zu gestalten macht durchaus Sinn“. Hätte ich gewusst, dass ich das laufende Jahr noch fluktuierender empfinde als die Vorgängigen, vor allem geprägt durch normative Einflüsse und der Umwelt, wäre mein Artikel vielleicht anders ausgefallen.

Im April hat Heike Moor zu 40% als Mitarbeiterin Administration begonnen. Ich bin froh, dass wir sie zur Unterstützung gewinnen konnten. Sie ist in vielerlei Hinsicht eine Bereicherung für das Team und das Haus, und wir ergänzen uns in den jeweiligen Fähigkeiten.

In der Administration ist uns wichtig, die Dienstleistungsorientierung und den Menschen als erste Priorität zu sehen. Ebenso sind wir beteiligt, die betriebswirtschaftlichen Aspekte zu unterstützen, wobei wir vorwiegend in der Bettenbelegung und den Vermietungen Einfluss darauf nehmen können.

Im Vergleich zu anderen Jahren, zeichnet sich seit dem Sommer eine Verschiebung im Angebot und Nachfrage nach Pflegebetten ab. Die Sozialdienste der Spitäler sind laufend auf der Suche nach Betten. Dabei handelt es sich häufig um Ferienbetтанfragen oder Anfragen für Menschen in fortgeschrittenen, palliativen Situationen, was in beiden Fällen meist eine kurze Aufenthaltsdauer zur Folge hat. Genügend dringende Anmeldungen für einen definitiven Heimeintritt haben wir nicht, respektive ist der Entscheidungsprozess ein langer, oftmals durch uns begleiteter Weg.

Mit dem Leitgedanken der Dienstleistung stossen wir hier oftmals an unsere Grenzen und bewegen uns ausserhalb unserer Komfortzone. Wo immer möglich versuchen wir Hand zu bieten. Erstens, weil ich der Meinung bin, dass, wenn wir Platz haben, jeder ein für sich richtiges Setting der Betreuung zugute hat, zweitens aus betriebswirtschaftlichen Gründen und drittens aus Marketingsicht. Gerade für das Marketing ist eine schnelle Reaktion unerlässlich. Denn wenn man eine Aufnahme aufschiebt, dann verlieren wir den Kunden, zumindest für den Moment, möglicherweise für immer. Die Garantie, dass wir nach einer Besichtigung und den Beratungsgesprächen einen Kunden gewinnen haben wir nie, jedoch haben wir unser Möglichstes getan. Ebenso ist die Schwelle, wenn es dann nötig ist definitiv in die Oertlimatt zu kommen, geringer wenn man schon mal in einem Ferienbett war. Dies erleben wir bereits bei verschiedenen Kunden, welche mehrmals pro Jahr in ein Ferienbett kommen und bereits für das nächste Jahr gebucht haben (die geplanten Aufenthalte auf weite Sicht, können wir jeweils nur provisorisch bestätigen, da immer ein Bett frei sein muss zum vorgesehenen Zeitpunkt). Auch das Stöckli war für mein Verständnis gut ausgelastet. Auch hier beträgt die durchschnittliche Aufenthaltsdauer jedoch „nur“ 2.9 Tage.

Ein Eintritt sowie Austritt eines Bewohnenden/Gastes bedeutet für die Administration jeweils einen enormen Aufwand, sei dies bei der Planung, den administrativen Arbeiten, Abrechnungen usw. Ebenso

bedeutet es für die anderen Bereiche einen Mehraufwand welcher viel Flexibilität voraussetzt. Hier erlebe ich die Zusammenarbeit bereichsübergreifend als sehr wertschätzend und zuvorkommend. Dafür bedanke ich mich von Herzen.

Hier einige Zahlen, welche unseren Aufwand messbar machen: (01.01.2022-04.11.2022)

- Eintritte Bewohnende: 52
- Austritte Bewohnende: 43
- 22.07.2022: Erstmals (mind. seit 2004) 59 Bewohner anwesend
- Auslastung Stöckli (exkl. ML) 27%
- Beherbergungstage: 148 (Juli 74 Übernachtungen)
- Anzahl Personen Stöckli 50

Mein Ziel für dieses Jahr war es, Verschiedenes im Bereich Administration aufzuarbeiten und aufzuräumen, Listen anzupassen, Prozesse zu beschreiben, Informationen zu erstellen usw.

Für die Optimierung der Archivstruktur konnten wir als Hilfe einen Bewohner befähigen, welcher seine Aufgabe mit Elan und erstaunlich speditiv erledigt hatte. Die Überarbeitung der Prozesse wird laufend auf Grund von Erfahrungen im Alltag erledigt und direkt umgesetzt. Trotzdem wäre auch hier noch vieles zu erstellen, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Diese Arbeiten stellt man im Alltag jeweils hinten an, und sie werden somit wiederum zum Ziel im nächsten Jahr.

Die Waage zu halten zwischen Dienstleistung für jegliche Anspruchsgruppen und dem Weiterentwickeln des eigenen Bereiches ist eine echte Herausforderung. Aber darf man auch mal „Nein“ sagen und ein Anliegen hinten anstellen? Oder überlegen, wo die Zuständigkeiten liegen und entsprechend delegieren, auch wenn wir da vielleicht auf Widerstand stossen?

Das versuche ich zumindest gerade herauszufinden und für mich zu eruieren, welcher Fokus für meine Identifikation mit der Oertlimatt ohne jeglichen „Selbstverwirklichungsdrang“ wichtig ist.

Und wie bereits erwähnt, bewegen wir uns oftmals ausserhalb unserer Komfortzone. Zuzufolge dem Yerkes-Dodson-Modell kann man sich jedoch nur weiterentwickeln, wenn man sich genau dort oder am Rande der Überforderung bewegt. Und wir streben nach Weiterentwicklung. Ehrlicherweise gerne mit mehr Zeitressourcen und weniger Aussen-Einflüssen, um wieder den Menschen mehr in den Fokus zu stellen und Vielleicht den Mut zu haben neue Wege zu gehen.

Ein kleiner Überblick, was uns im 2023 beschäftigen wird:

- Die Bewohnenden, Angehörigen und anderen Bereiche
- Der Alltag
- Elektronische Abrechnung mit den Krankenkassen
- Optimierung Prozess Migel-Abrechnung
- Buchhaltung nach Swiss gaap fer
- Eintritts- und Austrittsprozess
- Fakturierungsprozess
- Rekrutierungsprozess

Wichtig für alle ist, sich immer wieder der eigenen Resilienz bewusst zu machen, Kraft aus verschiedenen Quellen und dem Glauben zu schöpfen und nie die Freude an der Arbeit mit Menschen zu verlieren.

Im November 2022, Tamara Rubin