



Oft beschäftigen wir uns mit Führungs- oder Kundenorientierungsthemen. Häufig auch mit betriebswirtschaftlichen oder organisatorischen Fragen. Immer wieder auch mit ethischen, philosophischen oder gesellschaftsrelevanten Themen. Manchmal kommt das alles zusammen ...

Essen – Schlafen – Stuhlgang

Wenn Sie und ich Glück haben, dann werden wir alt. Falls alt werden bedeutet, gesund und mobil zu bleiben und somit viel mehr Zeit mit Freunden, Familie, Berufungen und Hobbies zu verbringen, dann nehmen wir das gern an. Wenn das aber nicht klappt mit der Gesundheit oder mit der Mobilität oder mit der Selbständigkeit - was dann?

Viele Menschen treten irgendwann den Weg in einen der letzten Lebensabschnitte an, der sie in ein Heim führt. Heim oder daheim – das klingt gut, nicht wahr? Wir wissen aber alle nur zu gut, dass es häufig das genaue Gegenteil von daheim bedeutet, ja sogar bedeuten muss. Und in dieser emotional enorm anspruchsvollen Situation erleben ältere Menschen in den Heimen unfassbar Unterschiedliches, auch hier in der Schweiz. Die einen finden wirklich ein neues Daheim, weil dort die Qualität von Infrastruktur, Kommunikation, Bildung, Service und Versorgung toll ist. Die anderen werden schnell zu Nummern oder Fällen, leider. Vielleicht nicht zu 100%, aber zu oft. Ausgelöst durch eine miserable Unternehmens- oder Führungs- oder Servicekultur. Ausgelöst durch zu langes Ausbleiben von echten Veränderungen, Innovationen und Investitionen. Ausgelöst durch zu wenig Mitarbeiter und zu viele Mitarbeiterwechsel. Was dann?

So richtig bewusst wurde mir das wieder einmal in einer Schulung für das Kader einer Seniorenresidenz. Da sagte mir nämlich einer der Teilnehmer in einer Pause mit einem Seufzer: «Eieiei, wenn ich bedenke, wie lange man ganz einfach sagte *Essen – Schlafen – Stuhlgang*: wenn dies sichergestellt ist, dann ist der Job getan.»

Essen – Schlafen – Stuhlgang. Mir wird das vermutlich nicht reichen in meiner letzten Lebensphase – und Ihnen? Deshalb sind wir wohl alle gefordert, vorausdenken. Und mitzudenken, wie und wo wir kleine Beiträge oder Anregungen leisten können, damit die Versorgungsqualität unserer Senioren allorts angemessen bleibt. Durch Rückmeldungen an Seniorenheime, durch Wertschätzung der dortigen Mitarbeiter und durch ein Fordern angemessener Unternehmens- und Führungskulturen.

Jörg Neumann

joerg@nzp.ch