

JAHRESBERICHT

Ausgabe durch den Verein Hospiz zur Heimat - Träger der Non-Profit Institution Herberge zur Heimat und Hotel Vadian



Führungsgrundlage

Warum es ein neues Betriebskonzept brauchte und die Überarbeitung des alten Konzeptes nicht genügte.

Ausgezeichnet

Warum die Renovation von historischen Gebäuden über Pinselstriche und Schleifarbeiten hinausgeht ...



Liebe Leser und Leserinnen

Der Jahresbericht von 2019 wurde beinahe Opfer der COVID-19 Pandemie in 2020. Die turbulenten Zeiten im Frühjahr/Sommer 2020 liessen wenig Zeit, Bilanz für 2019 zu ziehen; Schade eigentlich, war 2019 doch ein erfolgreiches und erlebnisreiches Jahr: Beide Betriebe des Vereins Hospiz zur Heimat schlossen mit einem bemerkenswerten Ergebnis ab.

In der Herberge zur Heimat war es ein Jahr der Konsolidierung. Nach einigen grösseren Umbauprojekten in den vergangenen Jahren war es Zeit, sich wieder um interne Projekte zu kümmern.

Katharina Braun, die Ende September sich in den Ruhestand begab, hinterliess das neue Betriebskonzept der Herberge zur Heimat als wertvolle Hinterlassenschaft. Das Projekt wurde durch Isabelle Felix zu einem erfolgreichen Abschluss gebracht. Freddy Bihler, Vorstandsmitglied des Vereins Hospiz zur Heimat, unterstützte Frau Braun und Frau Felix mit Rat und Tat. Was das neue Konzept für die Herberge bedeutet, erfahren Sie im Herbergs Leitartikel.

Im Jahr 2019 wurde auch die Buchhaltung radikal umgestellt. Seit dem 01.01.2019 hat Stéphanie Baumann die Buchhaltung in Zusammenarbeit mit dem Treuhandbüro Keel & Partner übernommen. Sie musste im Laufe des Jahres bestehende Strukturen anpassen und neue Prozesse einführen. Eine ausserordentliche Leistung, die Lob verdient.

Auch im Vorstand des Vereins wehte ein neuer Wind. Dora Güney, unsere Aktuarin, und Oskar Rutishauser, der für die Finanzen und Buchhaltung verantwortlich war, traten aus, Martin Falk und Freddy Bihler stiessen als neue Mitglieder dazu.

Der Jahresbericht, den Sie in den Händen halten, zeigt sich im bewährtem Design; inhaltlich jedoch wird künftig neben dem Herbergsbetrieb auch der Betrieb des Hotels mehr in den Fokus rücken, haben die jüngsten Ereignisse gezeigt, dass beide Betriebe sich unzertrennlich stützen - in guten und in schlechten Zeiten.

Donat Wick, Betriebsleiter

Bibel für die Betriebsführung

Ein Betriebskonzept dient als Grundlage für das Qualitätsmanagement des Betriebs, vergleichbar mit der ISO Zertifizierung in der Industrie; quasi ein Q-Siegel im Sozialbereich.

Das Betriebskonzept gewährleistet die Kontinuität und die Weiterentwicklung des Betriebs. Auf das Betriebskonzept stützt sich die Optimierung bestehender Prozesse und das Einführen neuer ergänzender Prozesse.

Das Betriebskonzept ist, wie Freddy Bihler betont „für uns die Bibel.“ Es ist Steuerungsinstrument zum Führen des Betriebs und dient als Instrument zur Überwachung der Prozessqualität

Im Betriebskonzept finden sich, neben der Beschreibung der Institution und ihrer Prozesse, auch Anschlussdokumente wie Formulare, Checklisten, Aufgabenbeschreibungen, die prozessunterstützend wirken.

Die Herberge zur Heimat untersteht dem Amt für Soziales und somit ist der Betrieb verpflichtet, die Qualitätsstandards des Amtes einzuhalten, beispielsweise bei Hygienemassnahmen und Lebensmittelkontrolle.

Das Betriebskonzept gibt dem Amt für Soziales einen Einblick in die Betriebsführung.

Die Bewilligung des Betriebskonzeptes durch das Amt

heisst für die Herberge zur Heimat, dass das Amt für Soziales unsere Qualitätsstandards und Arbeitsbeschreibungen als ausreichend befundet. Die Bewilligung sichert somit die Zuweisung von Aufträgen durch den Kanton.

„Es ist ein Meilenstein für den Betrieb“ meint Bihler, „es bedeutet die Überführung aus der Geschichte, der Vergangenheit, in die Aktualität.“

„Das neue Betriebskonzept nimmt auch Einfluss auf betriebsübergreifende Bereiche, wie z.B. Buchhaltung, Marketing, Personalwesen und weitere Prozesse im Hotelbereich,“ sagt Bihler. „somit profitiert auch das Hotel vom Betriebskonzept.“

Das Projekt wurde federführend von Katharina Braun geleitet und von Freddy Bihler, Vorstandsmitglied begleitet. Nach der Pensionierung von Frau Braun wurde das Projekt von Isabelle Felix abgeschlossen und Ende Dezember eingereicht.

Hoher Besuch in der Herberge

Am 6. März 2019 fand in der Herberge ein Aufsichts-/ Kontrollbesuch durch zwei Leitungspersonen des Amtes für Soziales des Kantons St. Gallen statt.

Ziel des Besuchs war neben der Sichtung schriftlicher Unterlagen, sich vor Ort einen Eindruck über die Umsetzung der Basisqualität zu Qualitätsthemen, gemäss der Richtlinien vom 1. März 2013, zu verschaffen.

Beim Besuch wurden Gespräche mit Bewohnern, Mitarbeitern sowie der Vorstandsleitung geführt. Schwerpunktthemen lagen auf Rechten und Pflichten, Integrität, Selbstbestimmung und Wahrung der Privatsphäre.

Aus dem Besuch vor Ort ergab sich für die Aufsichtspersonen ein positiver Gesamteindruck. Die Betreuung der Herberge zur Heimat wird als professionell eingeschätzt. Aufgefallen ist den Aufsichts-

personen insbesondere die respektvolle und gleichzeitig konsequente Kommunikation der Betreuungspersonen gegenüber den Bewohnern. Die Atmosphäre wurde als angenehm erlebt, die Infrastruktur wurde als zweckmässig und sachdienlich bewertet.

In der Einschätzung der Aufsichtspersonen leisten die Betriebsleitung und das Betreuungsteam kompetente, verantwortungsbewusste und engagierte Betreuungsarbeit.

Diplomwürdige Fassadenerneuerung

Die Renovation eines historischen Gebäudes aus 1578 bringt gewisse Herausforderung mit sich.

Maler, Zimmermänner und andere Bauhandwerker benötigen spezielles Fachwissen und Kenntnisse alter Methoden, um solche Gebäude wieder in neuem Glanz erstrahlen zu lassen. Es ist eine Wissenschaft für sich, sozusagen. Und so verwundert es nicht, dass eine Diplomarbeit über die Dependance geschrieben wurde.

Die Malermeister Tommy Raths und Daniel Felder, sowie der Zimmermann Kurt Müller haben im Rahmen ihrer Ausbildung „Handwerker in Denkmalpflege“ eine Analyse der Dependance Pförtnerhof in einem 24-seitigen Bericht zu Papier gebracht. Die Arbeit soll laut den Autoren „als Basis für eine bestehende Ausssen-Renovation dienen“.

Die Arbeit umfasst sowohl die Geschichte des Gebäudes, für die Dokumente aus dem Stadtarchiv herangezogen wurden, als auch Fachberichte aus dem Bereich Malarbeiten und Holzbau.

Im Fachbericht Maler wurden sowie die Mineralischen Untergründe in den Riegelfeldern, dem Sockel und Sandstein untersucht, als auch der Zustand der Malarbeiten des Holzbaus, der Fenster und des Metallwerks bei Fenster und Türen.

Die Holzkonstruktion des Riegelbaus und sichtbare Schäden an der Holzkonstruktion waren Bestandteil des Fachberichts Holzbau. Es wurde zudem ein Schadenskataster erstellt und darauf hingewiesen, dass manche Schäden möglicherweise erst in der Umsetzungsphase ans Licht treten können.



HOTEL VADIAN IM AUFWIND

Stetige Renovationen und Investitionen in die IT-Infrastruktur in den letzten Jahren zahlen sich aus. Das Hotel Vadian verzeichnete eines der besten Betriebsergebnisse in seiner Geschichte in 2019.

Die Einführung eines Cloud basierten PMS System (Hotelsoftware) im Jahre 2015 hat sich bewährt. Automatische Updates halten das Hotel auf dem neusten Stand und eröffnen immer mehr Möglichkeiten, „Fleissarbeiten“ zu automatisieren, um Mitarbeitern mehr Zeit für die Betreuung der Gäste zu geben.

Die Beziehung zwischen dem Gast und dem Hotelpersonal ist von zentraler Bedeutung. Gäste schätzen den persönlichen Kontakt und den menschlichen Austausch. Unter diesem Aspekt wurde in 2019 begonnen, vorhandene Prozesse vom Pre-Stay bis Post-Stay (Vor Anreise / Nach Abreise), im Hotelbereich im Team zu überarbeiten und, wo nötig, mit neuen Prozessen zu ergänzen.

Einige dieser Prozesse im Hotelbereich binden den Herbergsbetrieb ein. Das Hausleitungs- und Frühstückservice-Team spielen eine zentrale Rolle im operativen Betrieb der Herberge zur Heimat. In den Randzeiten, an Wochenenden und Feiertagen sorgen sie für das leibliche Wohl der Herbergsbewohner am Morgen. Sie händigen Taschengeld und Medikamente aus und haben ein offenes Ohr für die Alltagsorgen der Bewohner.

Neben dem Aktualisieren von internen Abläufen wurde in 2019 die Renovation der Dependance Pförtnerhof in Angriff genommen. Das Zweigegebäude des Hotel Vadians, 200m entfernt in der Bankgasse gelegen, bekam ein neues Aussehen und neugestrichene Fenster. Als denkmalgeschütztes Gebäude mussten einige Herausforderungen gemeistert werden. Auch Überraschungen hielt die Renovation parat. Mehr dazu in den Hotelartikeln auf Seite 1 und 2.