

JAHRESBERICHT

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



Die Krise setzt sich fort

Corona hält auch in 2021 die Welt fest im Griff mit schlimmen Auswirkungen auf die Gastronomie und Hotellerie.

Zusammenrücken

Wie im Vorjahr, rückte das Team auch im 2021 näher zusammen. Teilweise wurde kurzgearbeitet, teilweise wurden Überstunden geleistet.

2021

Liebe Leserin, lieber Leser

Corona hat uns auch im Jahr 2021 auf Trab gehalten. Die Pandemie hat uns unsere Verletzlichkeit immer wieder eindrücklich vor Augen geführt.

Wie in 2020 war unser wunder Punkt in 2021 das Hotel, das in den Winter- und Herbstmonaten durch Corona "lahmgelegt" wurde. Dies führte einerseits zu finanziellen Engpässen für den gesamten Betrieb, da der gewohnte Überschuss des Hoteltrages ausfiel. Andererseits konnten die Präsenzzeiten in der Herberge nicht mehr durch die Rezeptionistinnen abgedeckt werden, da die meisten Mitarbeitenden des Hotels in der Kurzarbeit waren. Als Hilfsmassnahme wurde an Sonn- und Feiertagen tagsüber ein Ersatzpikettendienst eingerichtet, der die 24/7 Präsenz im Betrieb gewährleisten sollte. Dieser Pikettendienst wurde von denjenigen Mitarbeitenden übernommen, welche die Voraussetzungen für die Kurzarbeit nicht erfüllten.

Während dieser Zeit erarbeitete die Geschäftsleitung zusammen mit dem Vorstand eine Strategie basierend auf der vorjährigen Betriebsanalyse, um künftig besser auf solche herausfordernde Zeiten vorbereitet sein zu können. Dabei mussten Vorstand und Geschäftsleitung innovative Wege beschreiten, wie im Artikel "Den Widerständen zum Trotz" ausgeführt werden. Die Umbenennung des Vereins von "Verein Hospiz zur Heimat" zu "Verein zur Heimat" ist ein Beispiel für die neue Ausrichtung des Betriebes.

Auch auf der menschlichen Seite machte sich Corona bemerkbar; wir erlebten, dass unsere Herbergsbewohner unter den Corona-

massnahmen litten. Viele sonderten sich noch mehr ab als zuvor und die Mitarbeitenden des Betreuungsdienstes brauchten viel Energie, um die Bewohner wieder aus ihrer Lethargie herauszuholen.

Ausflüge oder gemeinsame Veranstaltungen wurden organisiert, um den Gemeinschaftsinn zu stärken und Vertrauen aufzubauen. Als es die Situation wieder erlaubte, unternahmen wir daher zusammen mit den Bewohnern einen Ausflug an den Bodensee für einen feinen z'Mittag im Jägerhaus am Altenrhein. Das war nach all den Restriktionen für die Bewohner ein wahres Highlight.

Im Dezember mussten wir gezwungenermassen die Weihnachtsfeier mit den Bewohnern und dem Vorstand zum zweiten Mal auf Grund der strikten Vorgaben des BAGs absagen. Für die Bewohner erneut eine grosse Enttäuschung.

Ende Februar wurde unsere langjährige Mitarbeiterin im Betreuungsdienst, Frau Isabelle Felix, pensioniert. Durch ihren Weggang haben wir eine wertvolle Mitarbeiterin und Arbeitskollegin, die auch in hektischen Zeiten den Überblick behielt und der Situation gerecht flexibel reagieren konnte, verabschiedet. Frau Felix wurde auch von den Bewohnern sehr geschätzt und wird als ihre Vertrauensperson vermisst.

Durch die Offenlegung unserer Verletzlichkeit war es uns möglich auf bisher unbekannt Stärken zurückzugreifen. Wir nutzten diese Stärken, um vorgegebene Massnahmen umzusetzen und neue Strategien zu entwickeln. Dadurch war es uns als Betrieb möglich, das Überleben des Hotels und der Herberge zu sichern und als Einheit positiv in die kommenden Zeiten zu blicken.

Donat Wick / Betriebsleiter

Den Widerständen zum Trotz zum Zweiten

Im zweiten Corona-Jahr prägten die Auswirkungen der behördlichen Massnahmen unseren Alltag im Hotel. Weltweite Reisebeschränkungen führten dazu, dass die Gästezahlen in nicht bekanntem Mass zurückgingen. Auch abgesagte Grossanlässe führten zum Rückgang der Hotelübernachtungen. Weitere Massnahmen, wie Maskenpflicht, Abstandsregelungen, G2 Regelungen und Angst vor Ansteckung durch direkte Kontakte führten dazu, dass der gewohnte Hotelalltag zur alltäglichen Ausnahmesituation mutierte.

Die wirtschaftliche Tiefphase riss Löcher in die Finanzen, Mitarbeiter sassen teilweise zu Hause in der Kurzarbeit oder im Homeoffice; der Hotelbetrieb lief auf niedrigster Stufe als Folge. Kreativität gepaart mit einem Blick auf die Realität war gefragt, um diese schwierige Zeit zu bewältigen

und den Hotelbetrieb für die Zukunft zu rüsten - mit und ohne Corona.

In Workshops mit dem Vorstand wurden Ideen gewälzt und man war sich schnell einig, dass der Hotelbetrieb schnellstens automatisiert werden sollte, um wiederkehrende "Fleissarbeiten" dem Computer zu überlassen. Damit mehr Zeit für die wirklich wichtigen "menschlichen" Kontakte da ist, aber auch um Forderungen nach kontaktlosen Prozessen zu erfüllen.

Daneben beschlossen Vorstand und die Geschäftsleitung, den Fokus auf den Ausbau bestehender Kundensegmente und Akquisition neuer und jüngerer Kundensegmente zu setzen.

Um die Automatisierung voranzutreiben, wurden eine "Guest Journey" Software ergänzend zur Hotelsoftware eingerichtet. Diese Software ermöglicht dem Gast, sich

bereits vor Ankunft auf eine digitale Reise zu begeben und relevante Informationen über eine Webapp abzurufen.

Zudem bietet die Software dem Gast die Möglichkeit, Formalitäten vor Anreise online zu erledigen oder bei Ankunft nach Schliessung der Rezeption sich online einzuchecken und mit einem mobilen Zimmerschlüssel auf sein Smartphone direkt auf sein Zimmer zu gehen. Um letzteres zu ermöglichen, wurden im Hotel alle Zimmerschlösser ausgetauscht. Die "alten" Zimmerschlösser wurden in der Herberge eingesetzt, um auch dort eine Vereinfachung der Schlüsselbewirtschaftung zu ermöglichen. Dank der Nachfrage nach kontaktlosen Prozessen wurde auch die Gästemappe digital in der Software aufgeschaltet.

Neben den Annehmlichkeiten für die Gäste war ein weiteres Kriterium für die Einrichtung

der Software die Möglichkeit, für das Hotel und seine Belegschaft bei künftigen Lockdowns oder im Falle von Personalausfällen Check-in oder Check-out komplett auf die digitale Ebene zu verlagern.

Ein weiterer Grund für die Entscheidung dieser Software war, es dem gestressten Geschäftsreisenden einen Express Check-in zu jeder Zeit zu ermöglichen, sowie Gästen jüngerer Generationen, die es gewohnt sind, alles online zu machen, entgegenzukommen.

Dies, neben einer neuen Differenzierungsstrategie zwischen den Zimmern im Hotel und der Dependance Pförtnerhof, sind die ersten Schritte zum Fokus auf Gätesegmente, über die wir unsere Leser im nächsten Jahresbericht informieren möchten. Dieser Teil der Strategie wird vornehmlich in den Jahren 2022 und 2023 umgesetzt.

Stéphanie Baumann, Administration

Nachtwache

Heute fängt mein Nachtpikett schon um 19.30 Uhr an. Als allererstes frage ich beim Eintreffen bei der Rezeptionistin nach, ob auch alle Gäste eingekerkert sind.

Sind alle im Haus, wird es wahrscheinlich ruhig bleiben. Treffen Gäste später ein, checken sie selbst ein, mit hinterlegtem Schlüssel oder dem digitalen Schlüssel auf ihrem Handy. Bei Problemen helfe ich dann aus.

Nachdem die Rezeptionistin die Übergabe gemacht hat, kann ich, ausgestattet mit Handy, Brandmelder und einer In-Haus-Liste der Herbergsstube einen Besuch abstatten.

Auch hier ist alles ruhig. Herr G. zieht genüsslich an seiner „Chrummy“ im Räucherhalm. Wir unterhalten uns, während der Fernseher leise vor sich herbrummt. Er hätte schlecht geschlafen letzte Nacht, meint Herr G., wegen des Vollmonds. Ganz in ihrer Gedankenwelt vertieft, genießt Frau D. währenddessen

einen Kaffee und eine Zigarette am offenen Fenster.

Auch Herr M. hat sich in der Zwischenzeit zu uns gesellt und bricht eine rege Diskussion vom Zaun. Er fühle sich so wohl hier bei uns in der Herberge, meint er, etwas Besseres hätte ihm gar nicht passieren können. Gut betreut vom Herbergs- und Hotelteam, ein gutes Essen auf dem Tisch, so kann der Tag geruhsam zu Ende gehen, findet er.

Das Klingeln des Handys unterbricht die gesellige Runde. Ich kehre an die Rezeption zurück, wo ich von Gästen erwartet werde, weil sich deren Zimmertür nicht öffnen lässt. Zum Glück liegen Reservekarten bereit und ich begleite die Gäste auf ihr Zimmer. Nachdem ich sichergestellt habe, dass die neue Karte funktioniert, kehre ich zum Rezeptionsbereich zurück. Es ist bereits 21.30 Uhr und ich erledige die letzten Vorbereitungsarbeiten für den nächsten Tag. Danach rauche ich eine letzte Zigarette mit Herrn G., bevor

ich mich auf den Kontrollgang durch die Herberge begeben. Ich überprüfe, ob sich noch Besucher im Haus befinden, ob Brandtüren und Fenster geschlossen sind und vieles mehr.

Auch im Hotel ist nun alles ruhig. Beide Häuser und ihre Gäste versinken in einen tiefen Schlaf. Auch ich lege mich beruhigt ins Bett im Pikettzimmer. Die Nachtwache kann schlafend beginnen.

Um 2.00 Uhr klingelt das Telefon: ein verzweifelter Bewohner hat seinen Schlüssel verlegt. Ich sperre ihm auf und schlürfe zurück in mein warmes Bett. Ohne weitere Störungen kann ich meinem Schönheitsschlaf fröhnen.

Bei einer Tasse Kaffee unterrichte ich noch die Rezeption über die letzte Nacht und verabschiede mich in den sonnigen Morgen.

Martin Falk, Pikettendienst

Ich möchte mich an dieser Stelle ganz herzlich bedanken - beim Vorstand für ihre Zeit und tatkräftige Unterstützung während der Coronazeit - beim Team der Herberge und des Hotels; - an diejenigen, die zu Hause bleiben mussten und an diejenigen, die die Stellung hielten. Das Auf- und Abfahren des Betriebs, die kurzfristigen Änderungen der Prozesse als Folge von kurzfristigen BAG Vorgaben verlangten viel und hinterliessen ihre Spuren - an die Mitarbeiter, die ihr Privatleben zurückstellten oder die extra Meile gingen, damit unsere Betriebe überleben konnten.



Abschiede 2021

Wir erleben in der Herberge immer wieder, dass es zu Verabschiedungen kommt, sei es in eine eigene Wohnung / Zuhause, oder Umzug in eine geeignetere Wohnform, zum Beispiel in ein Alters- und Pflegeheim, oder ein betreutes Wohnen, oder als letztes durch den Tod.

Umzug ins Heim

Im Frühjahr stürzte unser ältester Bewohner aufgrund seiner schwachen Herzleistung. Die Spitex fand Herrn H. am Boden liegend kurz darauf. Er wurde sofort ins Kantonsspital gebracht zu genaueren Untersuchungen.

Aufgrund seines gesundheitlichen Zustands war eine Rückkehr in die Herberge nicht möglich und eine andere Wohnmöglichkeit musste gefunden werden. Glücklicherweise war im Alterszentrum am Schäflisberg ein Zimmer frei und H. konnte im Anschluss an den Spitalaufenthalt einziehen.

Für H. war es jedoch kein einfacher Schritt, da er kaum Zeit hatte, sich gedanklich auf die neue Situation einzustellen. Um ihm die Eingewöhnung zu erleichtern, richtete der Betreuungsdienst sein neues Zimmer mit persönlichen und für ihn wichtigen Dingen ein.

Der Betreuungsdienst der Herberge ist immer noch die Brücke zwischen dem alten und dem neuen Zuhause von H. da es während der Coronazeit nicht einfach war, sich an einem neuen Ort einzuleben. Zudem erschwerten die vielen Abstandsregeln die Möglichkeit, neue Freundschaften zu knüpfen.

Jeden Freitagmittag besucht H. die Herberge, wo er im Kreise seiner

Bekanntem z'Mittag isst. Nach einem Kaffee in der Chocolaterie am Klosterplatz begleitet ihn das Betreuungsteam wieder zurück.

Auf diese Freitage freut sich nicht nur H., sondern auch wir vom Betreuungsdienst. So ist der Abschied nicht so plötzlich, sondern geschieht schrittweise.

Ein unerwarteter Abschied

Eine langjährige Bewohnerin, die fast 10 Jahre aus gesundheitlichen Gründen in der Herberge lebte, verstarb unerwartet im Spital bei einer Routinebehandlung. Für ihre Mitbewohner und uns als Team war ihr Heimgang so abrupt, dass wir fassungslos waren. Sie war eine Brückenbauerin. Für die Bewohner war sie Ansprechperson in schwierigen Situationen. Für das Team war sie eine Fürsprecherin, die sich nicht scheute, ihre Mitbewohner zurechtzuweisen, wenn sich diese den Teammitgliedern gegenüber im Ton vergriffen.

Frau D. vertraute dem gesamten Team und schätzte unsere Arbeit, wie sie uns immer wieder mitteilte.

D. war gesellig und war bei unseren Ausflügen mit guter Laune mit von der Partie. Ihre äussere Erscheinung war ihr wichtig und man konnte darauf gehen, dass vom Scheitel bis zur Sohle alles aufeinander abgestimmt war. Sie war kreativ und liebte es, Mandalas auszumalen.

Was uns beeindruckte war, dass D. nie mit dem Schicksal haderte und wie sie mit ihren lebensbeschränkenden Krankheiten umging. Für sie war jeder Tag ein Geschenk.

Ein langsamer Abschied

Im März 2020 wurde Frau F. in der Herberge aufgenommen. Es hiess, sie hätte nur noch ca. 6 Wochen zu leben aufgrund einer Krebserkrankung.

F. litt an einer Angststörung, die mit der Zeit immer ausgeprägter wurde. Auch konnte sie anfangs ihre Medikamente nicht zuverlässig einnehmen. Nach einem kurzen Zwischenaufenthalt in der Klinik Wil wurde ihre Medikation angepasst und sie konnte, wieder zurück in die Herberge.

F. wollte, dass der Betreuungsdienst, sie bei ärztlichen Terminen begleitete, da sie in ihrem geschwächten Zustand nicht alles richtig verstehen konnte. Meist ging es um den Verlauf ihrer onkologischen Therapie.

Bei unseren kleinen Ausflügen oder Veranstaltungen in der Herbergewar Frau H. gerne gesehen, da sie eine humorvolle Seite hatte.

Zum Essen kam sie immer zu früh. Sie wartete geduldig und freute sich auf das leckere Essen, wie sie den beiden Köchen immer wieder mitteilte. Manchmal kam F. auch vorbei und fragte nach etwas Süßem.

F. wollte so lange wie möglich in der Herberge bleiben. Als sie zu schwach für eine ambulante Therapie war, wurde die Chemotherapie in Tablettenform "daheim" fortgesetzt. In mehreren Gesprächen teilte F. uns ihre Wünsche nach ihrem Tod mit.

Leider war es F. nicht vergönnt "zu Hause" zu sterben, wie sie sich es wünschte; ihre letzten Stunden verbrachte sie auf der onkologischen Station des Kantonsspitals St. Gallen. Aus den sechs Wochen in der Herberge wurden 21 Monate.

Salome Martin/Donat Wick, Betreuungsdienst

Über uns:

Das Jahr 2021 war weiterhin eine Herausforderung. Die Kurzarbeit, die wir bereits im 2020 eingeführt hatten, wurde in 2021 fortgeführt bis zu den Sommermonaten.

Im Frühjahr 2021 konnten sich Herbergsbewohner und Mitarbeiter, die sich gegen Corona schützen wollten, bei einer Impfkation im Hotel impfen lassen. Die zweite Impfung folgte sechs Wochen später. Auch die Boosterimpfungen wurden vor Ort im Dezember durchgeführt.

Nichtsdestotrotz verzeichneten wir eine hohe Ansteckungsrate unter den Mitarbeitern im Dezember, was zu erheblichen Engpässen im Betrieb führte. Bei den Herbergsbewohnern verhielt es sich umgekehrt, hier gab es keine nennenswerten Erkrankungen in 2021. Wie im 2020 standen einige Mitarbeiterinnen wegen Mutterschaftsurlaubs dem Betrieb für einige Zeit nicht zur Verfügung.

Im September 2021 trat Lenja Schai ihre Praktikumsstelle im Hotel an. Frau Schai war zuvor als Kantischülerin im Frühstückssdienst am Wochenende beschäftigt.

Wie im Vorwort erwähnt, wurde Isabelle Felix, die mehr als 10 Jahre im Herbergsbüro als Sozialbegleiterin tätig war pensioniert. Donchö Baro, Frühstückssdienst, Azziza Kasseks, Reinigungsdienst, und Mike Sistek, Pikettdienst, verliessen uns ebenfalls in 2021.



Wussten Sie ...

... dass die Herbergsweihnachtsfeier im Jahr 2021 zum dritten Mal in der Vereinsgeschichte ausfiel? Wie beim ersten Mal im Jahr 1918 und beim zweiten Mal im Jahre 2020 war der Grund ein Virus, der eine weltweite Pandemie auslöste.



... dass das Hotel Vadian trotz Lockdowns oder Teillockdowns seinen Betrieb an 365 Tagen im Jahr 2021 aufrecht halten konnte, wenn auch manchmal auf Sparflamme?

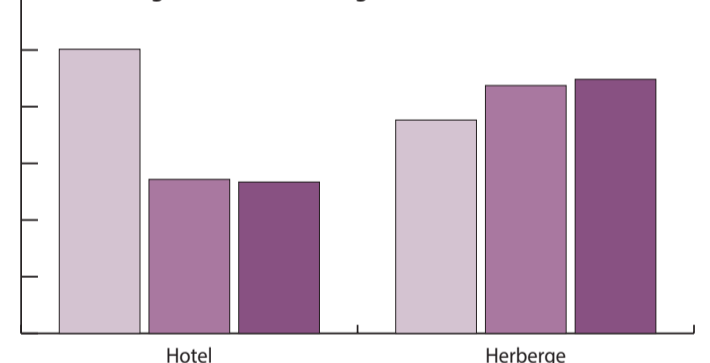


... dass zum ersten Mal in der Geschichte des Hotel Vadians Gäste Frühstückszeiten im Voraus reservieren mussten, um die Massnahmen des BAG in Bezug auf Distanz und die Anzahl Personen pro Raum einzuhalten? Hotelgäste konnten bereits im Vorfeld auf einer Reservationswebseite ihre Frühstückszeiten im 45-Minuten Takt reservieren.

Betriebsergebnis Hotel / Herberge

Bilanz per 31. Dezember 2021 in CHF	2021	2020
Flüssige Mittel	527'302	257'419
Forderungen (Debitoren)	64'066	99'754
Aktive Rechnungsabgrenzungen	51'580	44'153
Umlaufvermögen	642'948	401'326
Finanzanlagen	11'813	11'811
Mobile Sachanlagen	2	2
Immobilien Sachanlagen	759'102	759'102
Anlagevermögen	770'916	770'915
Aktiven	1'413'864	1'172'241
Verbindlichkeiten (Kreditoren)	72'240	63'903
Passive Rechnungsabgrenzung	20'941	34'157
Kurzfristiges Fremdkapital	93'181	98'060
Hypotheken	772'000	816'000
Verbürgter Covid-19-Kredit	150'000	20'000
Zweckgebundene Fonds	305'000	155'000
Langfristiges Fremdkapital	1'227'000	991'000
Vereinsvermögen zu Beginn Geschäftsjahr	83'181	74'568
Jahresgewinn/-verlust	10'502	8'613
Vereinsvermögen	93'683	83'181
Passiven	1'413'864	1'172'241
Erfolgsrechnung in CHF	2021	2020
Erlös Hotel	534'018	543'419
Erlös Herberge	896'596	874'628
Erhaltene Zuwendungen	184'803	309'890
Nettoerlös	1'615'416	1'727'937
Material- und Warenaufwand	- 111'348	-99'655
Fremdmieten und übriger Sachaufwand	- 319'466	-295'491
Personalaufwand	- 792'072	-966'917
Übriger betrieblicher Aufwand	-504'828	-426'302
Finanzerfolg	-11'267	-10'457
Betriebsergebnis	-123'563	-70'886
Liegenschaftsaufwand	- 60'635	-31'141
Liegenschaftsertrag	150'000	150'000
Ausserordentlicher Ertrag	194'700	20'640
Jahresergebnis vor Veränderung Fond	160'502	68'613
Fondsentnahmen zweckgebundener Fonds	0	0
Fonds zuweisungen zweckgebundener Fonds	-150'000	-60'000
Jahresgewinn/-Verlust	10'502	8'618

Vergleich Hotel-Herberge 2019 - 2021: Erlös



Vergleich Hotel-Herberge 2019 - 2021: Logiernächte



Herzlichen Dank Unsere GönnerInnen

Ein besonderer Dank gehört im Jahr 2021 unseren grosszügigen und treuen Gönnerinnen und Gönnern und unserem Personal. Trotz des schwierigen Jahres durften wir uns auf eine sehr grosse Unterstützung verschiedener grosszügiger Spenderinnen und Spender verlassen. Dank Ihnen haben wir dieses Jahr gut überstanden und konnten nötige Anpassungen machen.

IN EIGENER SACHE

Der Verein Hospiz zur Heimat erhält keine staatlichen Subventionen. Der Erlös setzt sich aus den Aufenthaltskosten der Bewohner und Spenden zusammen. Um grössere Projekte zu realisieren oder unseren Bewohnern Ausflüge und kleine Freuden zu ermöglichen, freuen wir uns über jede Spende.

SPENDENKONTO CH79 0900 0000 9000 5318 8