serata.
leben im alter

Jahresbericht 2022

Liebe Leserin, lieber Leser

Alles befindet sich im Fluss und überall ergeben sich ständig Bewegungen, wobei es selten zu einem Stillstand kommt und es manchmal für die beste Lösung auch einen Umweg braucht. Gleichzeitig bewegen uns in der Gesellschaft sehr komplexe Themen, sodass es Sinn macht, auch einmal ganz neue oder – auf den ersten Blick – gar abwegige Ideen zu prüfen. 1000 Wege führen bekanntlich nach Rom und so möchten wir im Jahresbericht 2022 diverse Sichtweisen und Meinungen publizieren, damit Sie spüren, welche Herausforderungen uns tagtäglich beschäftigen. Es geht dabei insbesondere um unser Teamwork sowie die Themen Flexibilität, Werte und Neuausrichtung.

Eines können wir vorwegnehmen: Im Serata bewegt sich vieles und wir werden nicht nachlassen, auf allen aktuellen Gebieten ganz pragmatisch, sorgfältig und aufmerksam unterwegs zu sein. Das bedeutet unter anderem, dem Wandel zu begegnen, die Nachhaltigkeit zu pflegen und auch innovativen Ideen eine Chance zu geben. Mit dem übergeordneten Ziel, dass alle unsere Bewohnerinnen und Bewohner – sowie sämtliche Mitarbeitenden – auch in Zukunft hin und weg sind von unserem lebendigen Begegnungszentrum. In diesem Sinne wollen wir führend und wegweisend bleiben und uns stets auf Sie zubewegen.

Herzlich willkommen im Serata!

Management 4

Starke Leistungen 6

Im Serata dihei 8

Teamwork 12

Wandel und Flexibilität 14

Werte und Nachhaltigkeit 16

Neuausrichtung und Innovation 18

Feste feiern, wie sie fallen 20

Unser Dank 22

Finanzen und Kennzahlen 23

Personelles 26

Informationen und Kontakte 27

Impressum

Text
Marketing Dynamics AG

Bilder
Michael Buholzer,
AQA AG _ Agentur am See

Gestaltung
AQA AG _ Agentur am See

Management

Dem Wandel offen und positiv begegnen

Die beiden leitenden Figuren sind sehr erfolgreich unterwegs, nicht nur was ihre Zusammenarbeit betrifft, sondern auch in Bezug auf die kurz- und langfristigen Aktivitäten. Jeden Tag stehen Veränderungen an, doch bei der Qualität und Betreuung wird Kontinuität gross geschrieben.

Interview mit Silvia Müller Beerli, Geschäftsführerin Serata

Wie verträgt sich der Wunsch und Anspruch nach Flexibilität, wenn man gleichzeitig (aus Effizienzgründen) immer mehr standardisieren sollte?
Das eine schliesst das andere nicht aus, im Gegenteil. Standardisieren bedeutet, die Prozesse im Griff haben. Die meisten Prozesse gestalten sich interdisziplinär. Je besser und schlanker diese sind, umso mehr Zeit bleibt unseren Mitarbeitenden für die Bewohnerinnen und Bewohner und für Entwicklungsthemen.

Die Zahlen für das Jahr 2022 präsentieren sich positiv. Wie kommen diese Mittel der ganzen Organisation zugute?
Gewinne fliessen zu 100 % wieder ins Unternehmen zurück. Wir investieren laufend in unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in Form von Weiterbildungen, individuellen Förderprogrammen, attraktiven Anstellungsbedingungen, aber auch in unsere Infrastruktur. Zum Beispiel stecken wir seit 2022 mitten in einem gross angelegten IT-Projekt, beginnend mit der Formulierung einer ICT-Strategie, der Schaffung einer modernen Arbeitsinfrastruktur, der sinnvollen Nutzung von Digitalisierungsmöglichkeiten u.v.m.

Alles ist stets im Fluss, ob im Jahre 2022 oder 2023. Auf welche 3 Dinge legen Sie besonders Wert, unabhängig des Zeithorizontes?
Die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner liegt mir sehr am Herzen, d.h. durch Qualität

Silvia Müller Beerli (links) und Wanda Eriksen (rechts) – schätzen den regelmässigen Austausch.

zu überzeugen. Dazu braucht es motivierte, gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer hohen Sozialkompetenz, denen das Wohl der Bewohnenden ein Anliegen ist.

Ich lege auch Wert darauf, dass Serata sich in der Ausbildung unseres Nachwuchses engagiert. Wir dürfen nicht nur über den akuten Fachkräftemangel «jammern», sondern müssen aktiv zu einer Verbesserung beitragen.

Wichtig ist mir auch die Kommunikation auf Augenhöhe, das schafft Beziehung, Vertrauen und bringt uns als Ganzes schneller vorwärts, mit kreativen Lösungen in einem zunehmend dynamischen Umfeld. An dieser Stelle bedanke ich mich sehr herzlich bei allen Mitarbeitenden, Angehörigen und Geschäftspartnern für das grosse Vertrauen und die ausserordentlichen Leistungen im vergangenen Jahr.

Interview mit Wanda Eriksen, Stiftungsratspräsidentin

Die drei Oberbegriffe in diesem Jahresbericht sind Flexibilität, Werte und Innovation. Welchem Thema würden Sie eine Priorität geben?
Den Werten. Wir wollen in unserer Rolle als Stiftung ein langfristiger und qualitativ hochstehender Partner sein und vor allem der älteren Generation mit Wertschätzung begegnen, damit man sich bei uns wohlfühlt und gesundheitlich sowie menschlich gut betreut wird.

Als STR-Präsidentin haben Sie einen längerfristigen Zeithorizont. Was ist für Serata in 5 Jahren wichtig?
Zwei Aspekte. Heute haben wir zwei bedeutende Standbeine: Alterswohnungen und stationäre Pflege. Unsere Alterswohnungen geniessen grosse Beliebtheit und sind stets zu 100 Prozent vermietet. Dabei ist unser Fokus, die Immobilien über die nächsten Jahre weiterhin gut zu pflegen und das Rundum-Angebot mit Musik, Restaurant, Fitness, Coiffure usw. ansprechend zu entwickeln. In der stationären Pflege ist die Planung anspruchsvoller, weil wir Leistungserbringer für die Gemeinde sind. Die Gemeinde hat den gesetzlichen Auftrag, Plätze für ihre Bevölkerung bereitzustellen und muss auch einen bedeutenden Teil der Kosten tragen. Wie viele Plätze wir in 5 Jahren anbieten, ist heute ein Unsicherheitsfaktor und wir sind daran, mit der Gemeinde einen Plan zu erarbeiten. Was dabei klar ist: Die Pflegekräfte werden nach wie vor essenziell sein, weshalb wir intensiv in die Rekrutierung und Ausbildung unserer Mitarbeitenden investieren.

Was hat Sie im vergangenen Jahr besonders positiv bewegt?
Ich bin froh, dass wir ohne Corona wieder einen normalen Kontakt untereinander pflegen können, weil die direkten Beziehungen stark gelitten haben. Beeindruckt hat mich der Mitarbeiteranlass vom Januar 2023, an dem ich selbst live spüren konnte, wie viel Freude im ganzen Team herrscht. Diese gute Stimmung wird sich auch unmittelbar auf unsere BewohnerInnen übertragen, was allen dient. Daher danke ich allen involvierten Mitarbeitenden von Herzen für ihren täglichen Grosseinsatz! ■

Starke Leistungen

Eindrückliche Zahlen und Fakten

21
Tonnen Wäsche
wurden im Jahr 2022 gereinigt und gepflegt.

1 990
Bewerbungen
werden im Serata pro Jahr verarbeitet.

5 500 000
Pflegeminuten
wurden im Jahr 2022 geleistet.

2 300
A4-Seiten
umfassen alle Buchungen des Rechnungswesens während eines Jahres (wäre ausgedruckt ein Papierstapel von ca. 25 cm Höhe).

50–70
Telefonanrufe
sind täglich zu beantworten.

180 000
Mahlzeiten pro Jahr
werden für unsere Bewohner:innen zubereitet (ohne Tisch55-Gäste & Anlasskunden).

10 500
IT-Datensätze
gilt es in der Administration zu pflegen.

3 500
Rechnungen
von Lieferanten sind jährlich
zu bearbeiten.

74 597
PET-Flaschen rezykliert
ergibt 6165 kg weniger Treibhaus-
gase und 1952 Liter Erdöl gespart.

100
Verschiedene Buchhaltungskonti
mit rund 50 Kostenstellen und 5000 Buchungs-
kombinationen sind zu bewirtschaften.

350
Access Points
gibt es, um eine flächendeckende WLAN-
Infrastruktur aufrechterhalten zu können.

10 %
Food Waste
den wir bereits sehr sorgfältig beobachten,
wurde nochmals gesenkt.

400
Laufmeter neue LED-Beleuchtungen
wurden für eine bessere Energieeffizienz
eingerichtet.

9 100
Rechnungen
an Krankenkassen, Bewohnende, Gemeinden und
Gäste sind jährlich zu erstellen.

Im Serata dihei

Separat und doch zusammen

Seit 3 ½ Jahren selbständig im Serata 1 und glücklich über die Situation, seine Frau (84) im gleichen Gebäude (Demenz-Abteilung) regelmässig besuchen zu können. Ein grosses Strahlen huscht über sein Gesicht, wenn er von aussergewöhnlichen Geschichten während seiner 40-jährigen Tätigkeit im Zoo Zürich berichtet. Besonders die Raubkatzen haben es ihm angetan, doch auch über die Affen, Reptilien, Huftiere und Elefanten weiss er heute noch bestens Bescheid.

BEWOHNER-EINDRUCK VON

EDMUND KÄSER (87)

Serata 1

«Plötzlich ging alles recht schnell, denn wir konnten nicht damit rechnen, dass sich die gesundheitliche Situation bei uns beiden rasch veränderte. Immerhin konnten wir noch ohne Hektik unser Haus in Gattikon verkaufen, wo wir über 60 Jahre eine glückliche Zeit verbrachten. Unsere Kinder haben uns schon frühzeitig eine Anmeldung im Alterszentrum empfohlen, obwohl ich den Haushalt immer noch bestens erledigen konnte.

Aber dann meldeten sich die ersten Herzprobleme bei meiner Frau, was eine andere Wohnform nötig machte. Und so bin ich nun sehr froh, dass meine Frau bestens individuell betreut wird und ich sie trotzdem 2-mal täglich sehen kann. Auch ein gemeinsames Essen ist oft möglich und so können beide von uns (separat und doch zusammen) jeder nach seinem Bedürfnis die nötigen Serata-Leistungen in Anspruch nehmen. Diese Betreuung passt für uns, denn auch meine Kräfte lassen langsam nach, und ich geniesse es, wenn ich hie und da mit Kollegen noch einen kleinen Spaziergang machen kann. Ich staune immer, wie unsere Pflege den ganzen Stress aushält und wie wenig Zeit sie auch für sich selbst zur Verfügung haben. Ich würde es ihnen (und uns allen) gönnen, wenn sie weniger ‹rennen› müssten, aber damit müssen wir wohl irgendwie klarkommen.»

Im Serata dihei

Rundum happy sowie «parat»

Nicht nur die Oeggisbüel-Einrichtung hat Charme, sondern auch die äusserst rüstige und aktive Ur-Thalwilerin, welche sich seit 5 Jahren im Serata wohlfühlt. Schon vor 20 Jahren wusste Frau Stiefel genau, dass sie eines Tages hier alt werden möchte, und nun schliesst sich der Kreis. Mit ihrer offenen sowie kommunikativen Art bleibt sie neugierig und geniesst – dank guter Gesundheit – immer noch eine sehr grosse Selbständigkeit.

BEWOHNERINNEN-EINDRUCK VON

ELSA STIEFEL (92)

Oeggisbüel

«Ja, ich fühle mich wirklich gut und bin auch nach wie vor oft in Bewegung, sei es mit einem Besuch im Dorf oder im Austausch mit anderen BewohnerInnen. Überhaupt zieht sich das Thema vom ‹aktiv sein› wie ein roter Faden durch meine Biografie. Als junges Mädchen war ich im Turnverein Thalwil, dann im Skiclub und im Samariterverein. Ich fand auch grosse Befriedigung als freiwillige Helferin im Spital Thalwil. Nach meiner Scheidung hatte ich noch genügend Energie, um 5 Mal zu zügeln.

Ich war regelmässig in Aktion als Verkäuferin, im Büro an diversen Orten. Sogar bis 80 konnte ich mich als begeisterte Autofahrerin im Labor-Kurierdienst engagieren, was mir viel Freude bereitete. Gleichzeitig benötige ich (trotz Herzschrittmacher) keine Pflege und kann daher weitgehendst selbständig funktionieren. Das geniesse ich sehr, weil es mir auch erlaubt, selbst einzukaufen und zu kochen, wenn ich einmal mit dem Menü nicht ganz happy bin. Das Leben war für mich bis heute sehr gut gesinnt und ich bin zufrieden sowie glücklich.»

Im Serata dihei

Frühe Weichenstellung

Im Jahre 2018 hat sich das noch äusserst rüstige sowie gesunde Paar frühzeitig – und ohne jeglichen Druck – entschlossen, als Erstbezüger einer individuellen Wohnung ihre Pensionierungs-Zukunft aktiv in die Hand zu nehmen. Sie geniessen die absolute Selbständigkeit des eigenen Haushaltens in Verbindung mit der passenden Infrastruktur, sollten sie zu einem späteren Zeitpunkt einmal mehr Betreuung benötigen. Eine scheinbar perfekte und langfristige Entscheidung.

BEWOHNER-EINDRUCK VON

ANNAMARIE (66) UND CHRISTIAN KEHL (64)

Serata 4

«Ghaats no … war die erste Reaktion aus unserem Umfeld, als wir ankündigten, in eine Serata-Alterswohnung zu zügeln. Und dies im zarten Alter um die 60. Aber die Umstände (keine Kinder, gute Gesundheit, Abschluss der Berufstätigkeit nach über 40 Jahren, Lust auf ein frisches Lebens-Kapitel und ein neues Zuhause sowie anderes mehr) haben uns zu diesem Schritt ermutigt. Natürlich freuten wir uns, dass wir die Kriterien erfüllten und eine Wohnung beziehen durften, weil wir vermuteten, dass zuerst die 70-/80-/90-Jährigen den Vorzug bekämen, was aber nicht der Fall war. Und wie sich zeigt, ist eine gute ‹Durchmischung› für alle wertvoll. Auch wenn wir oft als die ‹Teenies› angesprochen werden, fühlen wir uns rundum wohl und bestens aufgehoben. Wir nehmen Teil an den Anlässen, nutzen das Fitness-Angebot und pflegen die Musik sowie Fahrradfahren und Spaziergänge in der Natur. Diese sehr frühzeitige Weichenstellung können wir nur empfehlen, denn ein Wohnungswechsel im Alter macht viel mehr Mühe und das ‹Wurzelschlagen› gestaltet sich ebenfalls einfacher. Und so geniessen wir das Leben voller Freude, im Wissen, dass wir bereits am richtigen Ort sind, wenn wir eines Tages altersbedingt und gesundheitlich mehr Hilfe benötigen.»

Die gute Seele aus Oberrieden

Als regelmässige Tagaktiv-Besucherin ist sie kaum mehr aus dem beliebten Serata-Programm wegzudenken. Man spürt sofort, dass die seit 63 Jahren in Oberrieden wohnhafte Dame nichts von ihrer Energie eingebüsst hat und als regelrechter Beziehungsmensch gerne den Kontakt zu allen pflegt. Überhaupt zieht sich ihre extrovertierte Art wie ein roter Faden durch ihr Leben, zumal sie sich in diversen Aufgaben immer gerne für das Wohl der Mitmenschen engagierte.

BEWOHNERINNEN-EINDRUCK VON

RUTH ALTHAUS (84)

Tagaktiv

«Ob als Kinderheimleiterin, Organisatorin des Mittagstisches oder als langjähriges Mitglied der Kirchenpflege, immer konnte man sich auf Ruth verlassen, denn es war ihr sehr wichtig, eine sinnvolle Tätigkeit ausüben zu können. ‹Wissen Sie, am liebsten würde ich sogar jeden Tag ins Serata kommen, denn hier finde ich Abwechslung, nette Leute und vor allem verschiedenste Aktivitäten›, verrät sie uns mit einem verschmitzten Lächeln. ‹Aber ich habe auch noch viele andere Termine, wie beispielsweise die Spitex, Spitalbesuche oder notwendige Therapien, meine Tochter und die Enkel sowie natürlich meinen liebevollen Hausmann (89), der mich bestens zu Hause umsorgt›.

Vor 7 Jahren erlitt Ruth Althaus einen Schlaganfall, der in der Folge eine Lähmung am Bein und am Arm bedeutete. Dazu kommen auch noch Rückenbeschwerden, sodass sie heute auf den Rollstuhl angewiesen ist, was sie aber in keiner Weise immobil macht. So schätzt sie im Tagaktiv-Angebot das Diskutieren und vor allem das Jassen, wo sie gerne einmal pro Woche die Kontakte geniesst. ‹Ich bin jedes Mal voll motiviert und freue mich sehr auf den Serata-Tag, weil ich dann die Gelegenheit bekomme, mich mit anderen interessanten Menschen auszutauschen und etwas Abstand von zu Hause gewinne. Das würde sicher vielen älteren Senioren guttun, um ihre Lebendigkeit zu bewahren›.»

Teamwork

Ein positives Menschenbild und Bereitschaft zur Reflexion

Wenn wir dem Serata-Erfolgsgeheimnis auf die Spur kommen möchten, werden wir schnell auf den unternehmerischen Geist und das zwischenmenschliche Klima stossen. Um die täglichen Aufgaben meistern zu können, sind reibungslose Prozesse und eine gute Kommunikation unerlässlich.

Silvia Müller Beerli, Geschäftsführerin Serata

Eine gute Unternehmenskultur kann nicht angeordnet werden, und noch weniger kann man eine spezielle Identifikation oder Einstellung einfordern. Vielmehr geht es um eine allgemeine Haltung sowie starke Vorbilder. Das Gesagte muss gelebt werden, um eine hohe Authentizität und Glaubwürdigkeit zu erfahren. Und selbstverständlich geht es immer um die passende Kommunikation. Mit diesen Voraussetzungen steigen die Chancen auf ein erfolgreiches Teamwork mit einer guten Mischung aus Vertrauen und Selbstverantwortung. Das gehört zur DNA von Serata.

Damit es im Serata funktioniert, synchron läuft und gleichzeitig auch kurzfristige Anpassungen möglich sind, benötigt man neben viel Erfahrung auch ein optimales Schnittstellen-Management. Das heisst: Die Bereiche (Pflege, Personal, Infrastruktur, Projekte, Administration und Finanzen) müssen sich gegenseitig nicht nur ergänzen, sondern auch maximal vertrauen. Und weil wir besonderen Wert auf diese gegenseitige Kooperation legen, möchten wir anhand der Nahtstellen zeigen, wie sich die einzelnen Disziplinen gleichzeitig und im Gleichschritt denselben drei Herausforderungen annehmen.

Stellvertretend für alle Tätigkeiten und Funktionen im Serata haben wir vier Exponenten nach ihrem Umgang mit den Herausforderungen «Wandel, Werte und Neuausrichtung» gebeten. Diese Aufgaben ziehen sich überall wie ein roter Faden durch die ganze Organisation. Insbesondere meinen wir damit:

Wandel und Flexibilität

Die Fähigkeit, sich laufend neuen Gegebenheiten anpassen zu können. Technisch und menschlich.

Werte und Nachhaltigkeit

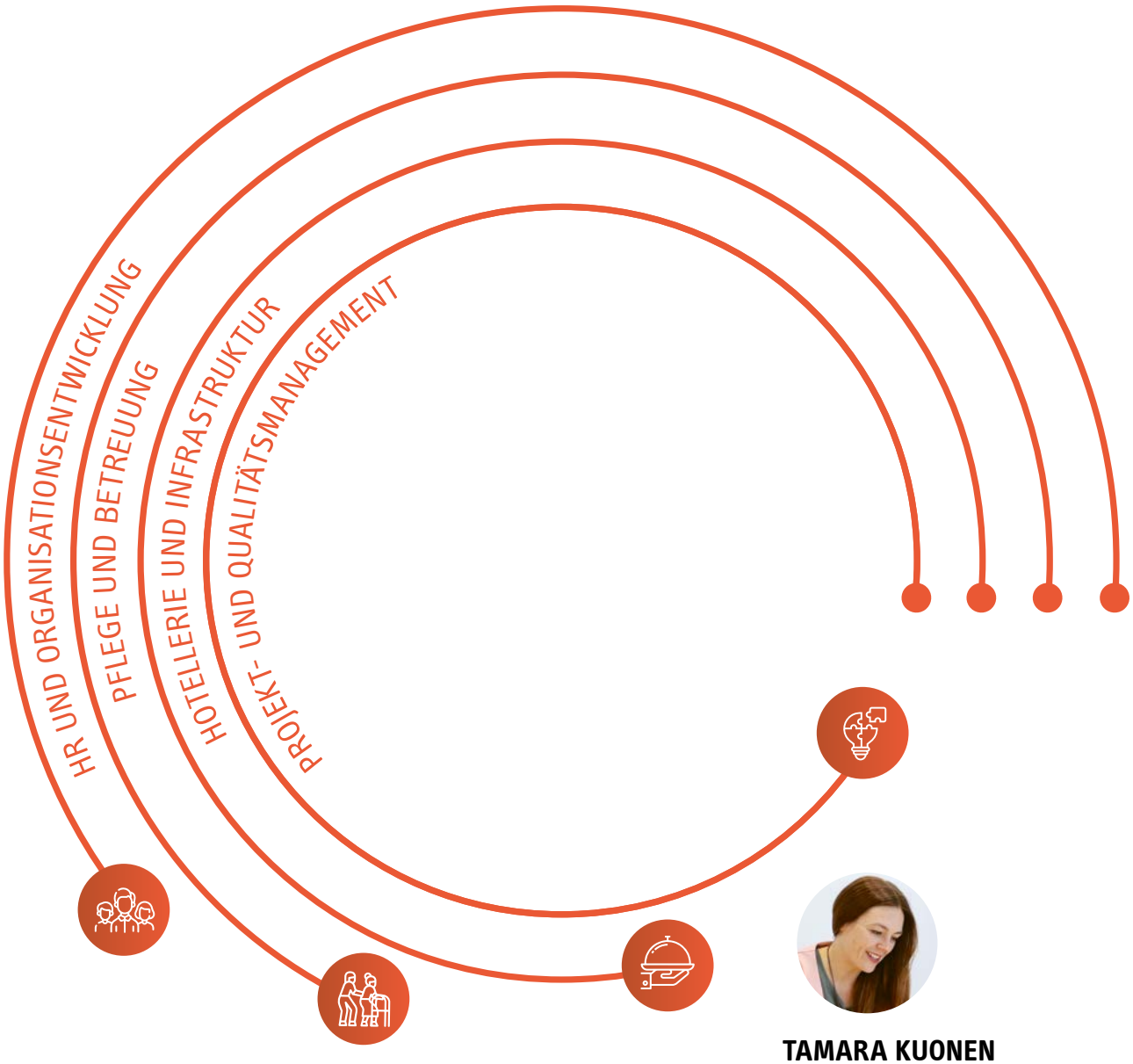
Sich immer bewusst zu sein, dass eine achtsame Zusammenarbeit wertvoll ist und gepflegt werden will.

Neuausrichtung und Innovation

Immer wieder Neues beginnen zu können, ist mit Chancen und Risiken verbunden. Und das soll Platz finden.

Es erstaunt nicht, dass jede Abteilung ihr eigenes Rezept gefunden hat, aber im Endeffekt nur das Team als Gruppe wichtige Fortschritte für alle erzielen kann. Auf den folgenden Seiten beleuchten wir, wie die vier Bereiche ihre individuellen Lösungen interpretieren.

(Natürlich spielen Gebiete wie die Finanzen, ärztliche Leitung, Spitex, Seelsorge, Palliative Care, Demenz, Tagaktiv, Technik, ICT, Wäscherei, Aktivierung, Ausbildung, Administration, Reinigung, Freiwillige, und viele andere, eine ebenso wichtige Rolle. Wir fokussieren aber aus Platzgründen auf eine Auswahl von 4 Haupt-Disziplinen).



TAMARA KUONEN

seit 1.7.2019 bei Serata

Leiterin Projekt- und Qualitätsmanagement

GABRIELE BREUSCH

seit 1. Oktober 2022 bei Serata

Leiterin Pflege und Betreuung

JOHANN SCHULER

seit 11. Juni 2018 bei Serata

Leiter Hotellerie und Infrastruktur

BARBARA BUCHER

seit 1. Januar 2021 bei Serata

Leiterin HR und Organisationsentwicklung

Wandel und Flexibilität

Barbara Bucher, Leiterin HR und Organisationsentwicklung

«Manchmal muss man rasch handeln, obwohl wir immer alles sorgfältig beurteilen und breit abstützen. Unsere Branche wurde Anfang Sommer von einer Initiative der Stadt Zürich überrascht, welche kurzfristig die Löhne der Pflegefachpersonen flächendeckend um 10 % erhöhte. Natürlich kennt man den Notstand und Fachkräftemangel, doch kaum eine Institution ist in der Lage, die Personalkosten so signifikant und unmittelbar zu erhöhen. Dazu kommt, dass sich alle Mitarbeitenden in einer Institution zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner einsetzen und keine Ungerechtigkeiten entstehen sollen. Zusammen mit dem Stiftungsrat konnte die GL unkompliziert handeln und ab dem 1. August 2022 allen Mitarbeitenden aufgrund der Verteuerung des Lebens infolge der Ukraine-Krise eine Lohnerhöhung von 3 % geben, was am Arbeitsmarkt vermutlich ziemlich exklusiv war. Zusätzlich konnten die Pflegefachpersonen, welche ‹am Bett› arbeiten auf den 1. Januar 2023 wählen, ob sie lieber 2,5 % mehr Lohn oder 6 zusätzliche Ferientage möchten. Mit der sukzessiven Abschaffung von geteilten Diensten wollen wir auch die Anstellungsbedingungen für die Pflegehilfen verbessern. Mit all diesen Massnahmen konnten wir eindrücklich zeigen, dass wir sehr schnell und im Sinne unserer Lebensphasen-orientierten Personalpolitik auf Marktentwicklungen reagieren, wenn es die speziellen Umstände verlangen.»

Gabriele Breusch, Leiterin Pflege und Betreuung

«Durch den demografischen Wandel wird sich die Zahl der älter werdenden, multimorbiden Menschen in den kommenden Jahren erhöhen und parallel dazu die Zahl der im Pflegebereich Tätigen sinken. Die nachkommende Generation ist technikaffin, immer online, aber auch ungeduldig und fordernd sowie gesundheits- und umweltbewusst. Sind wir bereit für unseren Nachwuchs in der Pflege? Mit einem Angebot an verschiedenen Anstellungsmodellen sowie einem zugleich modernen, digitalen und nachhaltigen Arbeitsumfeld ist es eine grosse Herausforderung, aber auch Chance, sich dem Wandel zu stellen und gerecht zu werden. Das heisst aber auch, wir müssen agil sein, mit der Fähigkeit, uns laufend auf neue Anforderungen einzustellen und uns für eine stetige Weiterentwicklung einzusetzen.»

Tamara Kuonen, Leiterin Projekt- und Qualitätsmanagement

«Im Bereich ICT (Informations- und Kommunikationstechnologie) ist der permanente Wandel stets auf der Agenda, zumal auf diesem Gebiet laufend viele Innovationen stattfinden. Allerdings stellen wir auch fest, dass viele Projekte aufgrund von äusseren Einflüssen bestimmt werden. Dabei denke ich an das Thema Cyber Crime, also die Gefahr, dass unsere Systeme gehackt werden könnten, was bei unseren besonders schützenswerten Personendaten grösste Aufmerksamkeit erhält. Und natürlich geht es auch darum, möglichst effiziente Prozesse zu etablieren und diese mit den nötigen Applikationen zu unterstützen, damit wir Doppelspurigkeiten vermeiden und aus den sprichwörtlichen Schnittstellen gemeinsame Nahtstellen schaffen.»

Johann Schuler, Leiter Hotellerie und Infrastruktur

«Im Bereich der Energieversorgung darf es keine Engpässe geben, denn trotz prognostizierter Mangellage und höheren Kosten müssen wir sicherstellen, dass zentrale Aufgaben wie Bewohnerhygiene, medizinische Versorgung und Verpflegung immer einwandfrei funktionieren, wenn auch reduziert. Um für den Notfall (Blackout) sicher und gerüstet zu sein, haben wir Vorbereitungen getroffen, damit wir bei einer Krise (Stromausfall) die Noteinspeisung vornehmen können. Damit erfüllen wir die verlangte Flexibilität für mögliche Szenarien. Ein anderes gutes Beispiel zum Thema Wandel ist die veränderte und erhöhte Pflegebedürftigkeit im Oeggisbüel, wo wir früher knapp 20 Personen gastromässig eng betreuten, während es heute bereits über 40 Bewohnende sind.»

Werte und Nachhaltigkeit

Barbara Bucher, Leiterin HR und Organisationsentwicklung

«Wir legen besonders Wert auf eine längerfristige und bedürfnisorientierte HR-Strategie, was bedeutet, dass im Serata längerfristige Aspekte und wertorientierte Kompetenzen eine wichtige Rolle spielen. Wenn wir von einer interdisziplinären Zusammenarbeit auf Augenhöhe sprechen, meinen wir das auch so, was sich zum Beispiel an unserer neuen Du-Kultur zeigt. Mit dem ‹Du› untermauern wir glaubwürdig, dass wir es mit unseren Werten ernst meinen und es uns wirklich wichtig ist. Wir haben bis heute nur positive Erfahrungen damit gemacht. Gleichzeitig halten wir an unserem Qualitätsstandard bei der Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden fest. Um dem Mangel an Pflegefachleuten entgegenzuwirken, werden am Markt Ausbildungen zum FaGe-Diplom angeboten. Bei Serata gibt es keine Anstellung von Pflegefachpersonen ohne Beleg von einer intensiven Ausbildung in der Praxis. Wo nicht vorhanden, bieten wir bei Bereitschaft an, diese in unserer Ausbildungsstation nachzuholen.»

Gabriele Breusch, Leiterin Pflege und Betreuung

«Schlanke Prozesse, flache Hierarchien, partizipative Entscheidungen und Transparenz in der Führung sind prägende Werte in der jetzigen Zeit. Junge Talente fördern, ältere Mitarbeitende erhalten und ein kompetenzgerechter Personaleinsatz sind unabdingbar. Zugleich wollen wir eine nachhaltige Bildung anbieten und persönlichen sowie individuellen Entwicklungen einen Stellenwert geben. Wir sind ein systemrelevanter Beruf, in welchem Qualität und Bewohnerzufriedenheit zuoberst stehen. Indem wir die Mitarbeitenden befähigen und in Themen involvieren und somit Vertrauen in ihre Rolle sowie in ihre Kompetenzen geben, unterstützen wir deren Entwicklung nachhaltig. Dies bedeutet mitdenken, mitentscheiden, miteinbeziehen und konsequenterweise auch die Verantwortung mittragen.»

Tamara Kuonen, Leiterin Projekt- und Qualitätsmanagement

«Insbesondere bei der Beschaffung – also beim Einkauf von Produkten/Tools – achten wir besonders gut auf die sprichwörtliche Langlebigkeit, was sich für grössere Investitionen oftmals lohnt. Ein spezielles Augenmerk legen wir dabei auf eine nachhaltige Partnerschaft mit unseren Lieferanten. Natürlich ist es mir sehr wichtig, alle relevanten Entscheidungen mit adäquaten Messkriterien zu hinterlegen, in quantitativer wie auch qualitativer Hinsicht. So werden beispielsweise jährlich die nationalen Qualitätsindikatoren erhoben und ausgewertet.»

Johann Schuler, Leiter Hotellerie und Infrastruktur

«Das gemeinsame Anliegen für eine reibungslose Zusammenarbeit kommt bei den guten Kontakten zu unseren rund 200 Lieferanten und Partnern zum Tragen. Einerseits sind preisgünstige Konditionen bei der Beschaffung sehr wichtig, andererseits beachten wir neben Qualität und Lieferbereitschaft auch die Betriebskosten über eine längere Zeitdauer, denn Investitionen sind möglichst intelligent zu planen. Der kurzfristige Horizont beinhaltet das laufende Jahr, die mittelfristige Ausrichtung eine Dauer bis 5 Jahre, während die langfristigen Engagements bis 30 Jahre berücksichtigen. Mit anderen Worten: es gibt nie ein Warten, sondern ein permanentes Vorausdenken, Planen und Umsetzen. Es freut mich ebenso zu vermelden, dass wir im Jahr 2022 wiederum das Zertifikat der Stiftung Natur & Wirtschaft für das Bewirtschaften einer naturnahen Umgebungsgestaltung erhalten haben.»

Neuausrichtung und Innovation

Barbara Bucher, Leiterin HR und Organisationsentwicklung

«Wir haben in den Jahren 2021 und 2022 bereits einige neue Akzente gesetzt und innovative Ideen lanciert. Darum galt es (auch beim Thema Employer Branding, Mitarbeiter-Gewinnung und Mitarbeiter-Erhaltung), diese zuerst einmal in die Praxis umzusetzen und wie zum Beispiel das Onboarding zu optimieren. Wenn immer die Mitarbeitenden eine Wahlmöglichkeit haben, wollen wir ihnen diese geben. In der HR-Strategie verankert ist auch die Selbstverantwortung, welche wir mit unserem Credo ‹wer wenn nicht ich› im Stelleninserat ansprechen. Wir haben auch unser jährliches Mitarbeitergespräch angepasst, wo es nicht um eine ‹Quali› geht, sondern darum, dass sich die Mitarbeitenden selbst bewerten und ihr eigenes Potenzial erkennen sowie entwickeln wollen. Wir gehen sogar so weit, dass die Mitarbeitenden selbst durch die Gespräche führen. Auch wenn im Vorfeld diesbezüglich etwas Skepsis vorlag, darf die erste Runde ‹MEG (Mitarbeiterentwicklungsgespräch) im Jahr 2022 als erfolgreich bezeichnet werden. Ich bin stolz auf unsere Mitarbeitenden, die sich darauf eingelassen und mit hoher Motivation umgesetzt haben.»

Gabriele Breusch, Leiterin Pflege und Betreuung

«Effiziente Systeme, Vereinheitlichung von Abläufen, Digitalisierung und den Fokus auf die Bewohnenden legen. Weg vom riesigen administrativen Aufwand und zurück zu unseren Kernaufgaben – Pflege will pflegen! Pflege muss aber auch mobil werden! Wir müssen die Attraktivität unserer Arbeit steigern, Visionen aufzeigen und Verbindlichkeiten herstellen. Die Wichtigkeit liegt in der Verschlankung der Prozesse und der Fokussierung aufs Wesentliche. Wir benötigen Systeme, die die tägliche Arbeit vereinfachen, aber auch Qualität und Zufriedenheit mitbringen und zugleich Zeit sparen und effizient sind. Wissensaustausch findet statt. Angehende Projekte wie Palliative Care und Demenzpflege mit einer zukunftsorientierten und innovativen Informatik bleiben spannend und intensiv.»

Tamara Kuonen, Leiterin Projekt- und Qualitätsmanagement

«Wir sind bei den Projekten gefordert, die neusten relevanten technischen Errungenschaften zu kennen und zu prüfen oder testen. Nur so sind wir in der Lage, frühzeitige Trends zu erfassen und für Serata das Optimum zu erreichen. Unsere ganze Branche, d.h. in den Spitälern und auch bei der Langzeitpflege, muss auf dem Gebiet der Digitalisierung rasch Fortschritte erzielen, damit wir im Umgang mit unseren BewohnerInnen genügend Zeit für die Betreuung gewinnen und nicht in der Administration stecken bleiben. Das könnte bedeuten, dass wir künftig weniger mit physischen Dokumenten oder E-Mails arbeiten, sondern dafür spezielle Apps nutzen. Nach der intensiven Zeit während der Pandemie mussten wir die Prioritäten anders setzen, doch bereits für das Jahr 2023 werden wir einige Projekte lancieren können und hoffentlich mit Pilot-Anwendungen erste Erfahrungen sammeln.»

Johann Schuler, Leiter Hotellerie und Infrastruktur

«Die aktive Reduktion unserer CO_2-Emissionen ist stets auf der Agenda. Und so verfolgen wir das ambitiöse sowie machbare Ziel, bis zum Jahr 2032 die 100%-ige CO_2-Neutralität zu erreichen. Bereits in diesem Jahr sollte die erste Photovoltaik-Anlage montiert werden. Wenn dann alle Flächen bebaut sind, sollten diese rund 1/3 des Strombedarfs abdecken. Gleichzeitig laufen die ersten Projektschritte und Bemusterungen für die Neumöblierung im Serata 1 (öffentlicher Raum und in den Zimmern), was bis im Jahre 2025 abgeschlossen sein sollte. Eine Aufgabe mit Investitionen im hohen 6-stelligen Bereich. Und last but not least denken wir auch an alle Mitarbeitenden, welche im Sommer 2023 eine neue Uniform erhalten.»

Feste feiern, wie sie fallen

Unsere Mitarbeitenden im Mittelpunkt

Wir können unsere Mitarbeitenden nicht genügend loben für den grossen Einsatz, welchen sie tagtäglich leisten. Im Juni 2022 durften wir eine unvergessliche Sommer-Party geniessen, auch als besonderen Dank für den aufopfernden Einsatz während der Corona-Zeit. Und im Januar 2023 kam es zur jährlichen Mitarbeiter-Feier, die für viel Heiterkeit sorgte und eine Menge Spass bereitete. Die Bilder sprechen für sich…

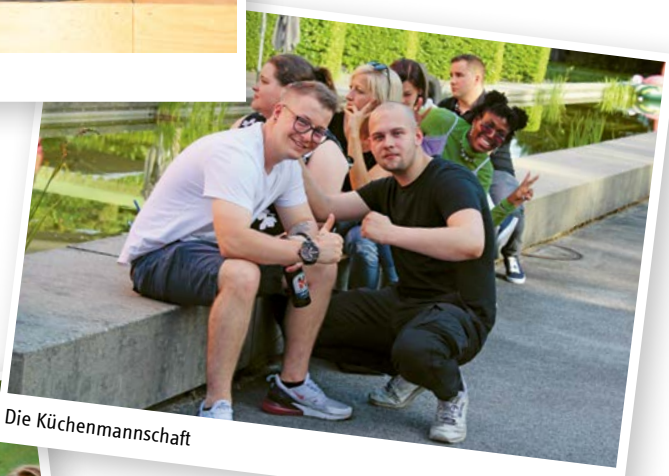
Sommer-Party 2022

Auch die Details zählen

Entertainment live und pur

Das Dienstleistungszentrum DLZ

Gewinnerin des 1. Preises



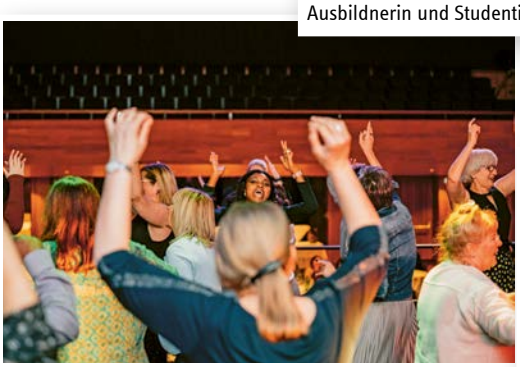
Die Küchenmannschaft

ISS – unser Reinigungs-Team

Liebevolle Dekoration

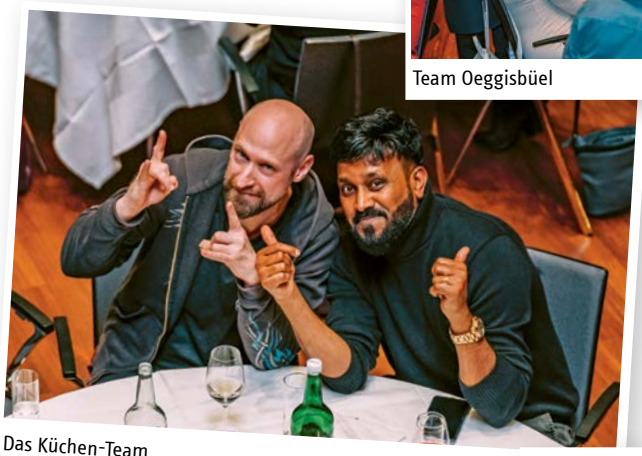
Ausbildnerin und Studentin

Eindrücke vom Pflege-Team



Alle im Tanzfieber

Team Oeggisbüel



Das Küchen-Team

Duo Lapsus in Form

Das Serata Management ad interim...

Aha, der Herr Pfarrer...

Unser Dank

Wertschätzung und Verpflichtung

Wir können es nicht genug betonen: Ohne die wohlwollende Hilfe und Unterstützung von diversen Personen sowie Organisationen wären einige der aktuellen Aktivitäten nicht in diesem Umfang möglich. Es ist uns daher ein grosses Anliegen, ganz besonders herzlich DANKE sagen zu dürfen.

An die Dr. Th. Jucker Stiftung
Seit Jahren dürfen wir auf eine äusserst grosszügige finanzielle Unterstützung zählen, welche wir mit viel Sorgfalt bestmöglich verwenden. Wir erachten den Einsatz dieser Mittel auch als Verpflichtung, damit alle unsere BewohnerInnen optimal profitieren können.

An unsere freiwilligen HelferInnen
Viele Leute setzen sich sehr engagiert für diverse Betreuungs-Dienstleistungen ein und helfen damit unserem Betrieb in idealer Form. Das hat viel mit gelebter Aufmerksamkeit zu tun, was von älteren Menschen besonders geschätzt wird.

An alle SpenderInnen und Personen mit Vermächtnissen zu unseren Gunsten
Wir durften auch in diesem Jahr wiederum zahlreiche Einnahmen verdanken, welche wir für alle möglichen Aktivitäten einsetzen. Es hat sich auch herumgesprochen, dass immer mehr Personen oder Organisationen (beim Nachlass oder mittels einer Stiftung) gerne eine gemeinnützige Institution unterstützen. Falls Sie ähnliche Gedanken haben und eine Beratung wünschen, freut sich Frau Silvia Müller Beerli, Geschäftsführerin von Serata, über Ihre direkte Kontaktaufnahme. ■

Das Glück der Tüchtigen

Natürlich haben die Finanzen nichts mit Glück zu tun und eine stringente Kostenkontrolle noch weniger mit einer Lotterie. Wir wollten vom CFO genauer wissen, warum trotz allgemein steigenden Preisen dennoch ein gutes Resultat für das Jahr 2022 möglich wurde.

Interview mit Rudolf Wismer, Leiter Finanzen, Administration und IT, Stv. Geschäftsführer

Die Kosten nehmen überall zu. Beim Personalaufwand, durch die Energie-Mangellage und nicht zuletzt aufgrund der allgemeinen Inflation. Wie schafft man da ein positives Resultat?

«Es geht nur, wenn alle überall mithelfen. Ein umfassendes und aussagekräftiges Controlling, laufende Optimierungen der Beschaffung unserer Ressourcen und eine effiziente Leistungserbringung waren die Grundlage dafür, die Kosten im Griff zu haben. Schlussendlich benötigen wir positive Überschüsse, um diese für Weiterbildungen unserer Mitarbeitenden, in den Unterhalt des Seratas oder in Projekte zu investieren.»

Mit anderen Worten: Sie loben das ganze Serata-Team und behalten das Erfolgsgeheimnis für sich?

«Ja, ich bedanke mich bei allen, welche uns mit ihrem Einsatz massgeblich unterstützten. Aber auch wir kochen nur mit Wasser. Mit Abnahme der Pandemie stieg die Belegung wieder nahezu auf 100 %, also auf ein Niveau wie vor Corona, was sich natürlich positiv auf die Einnahmen auswirkte. Zudem verfügen wir über ein breites Angebot, bestehend aus Langzeitpflege, Tagaktiv für Tagesgäste und Alterswohnungen mit hauseigener Spitex und einem gut frequentierten Restaurant. Diese Diversifikation stärkt natürlich das Ertragsportfolio und kann Schwankungen in der Belegung oder Kostenveränderungen zu einem gewissen Grad abfedern.»

Was macht dem CFO Sorgen im Hinblick auf das Jahr 2023?

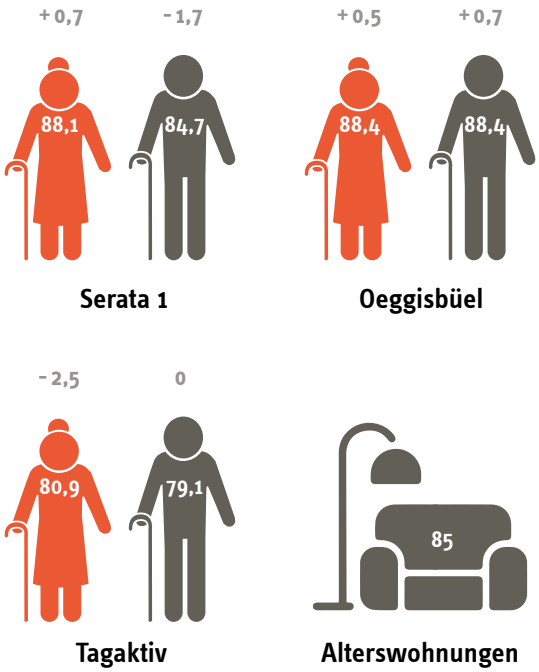
«Es ist schwierig abzuschätzen, wie sich das Kosten-Pricing entwickeln wird. Die Personalaufwände betragen rund 70 % unserer Ausgaben. Die Entwicklung des Marktes des Fachpersonals und die geplante Umsetzung der Pflegeinitiative haben da einen grossen Einfluss auf unser Kostengefüge. Auch die zukünftige Preissituation der Betriebsmittel, wie Medikamente, Hygieneprodukte, Lebensmittel, Energie, werden wir genau und sorgfältig verfolgen, um rasch nötige Massnahmen ergreifen zu können.»

Wir haben in allen Bereichen die Themen Flexibilität, Nachhaltigkeit und Innovation nachgefragt. Wie wirkt sich das in Ihrem Gebiet aus?

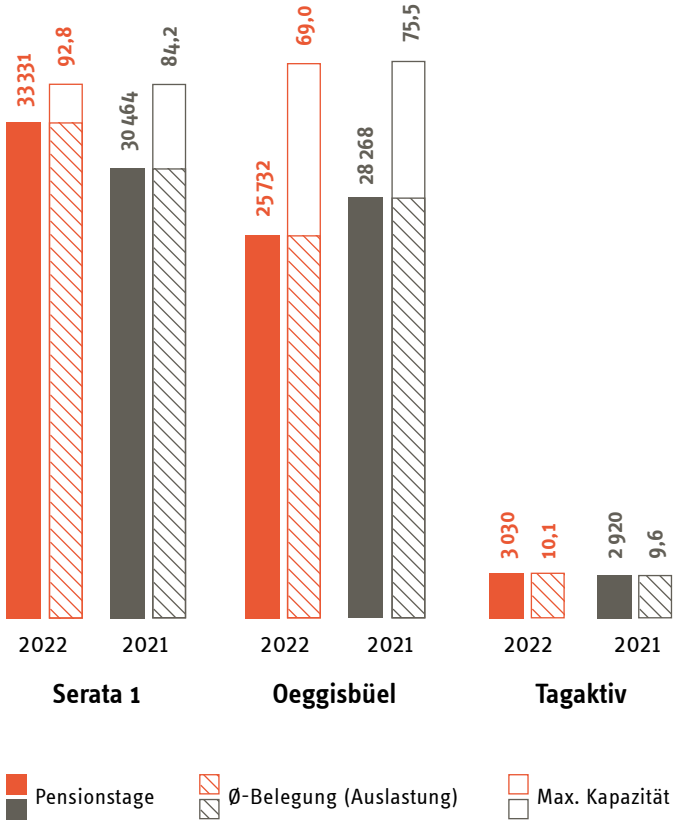
«Das Grossprojekt ICT (also die gesamte Digitalisierung inklusive Administration, Einkauf und Investitionen, Abläufe und IT-Partnerschaften) beinhaltet gleich alle drei Aspekte. Wir werden bis 2025 grosse Investitionen für dieses Projekt tätigen, mit dem Ziel, die IT als effektive und effiziente Unterstützung für unsere Prozesse weiter auszubauen.» ■

Ergebnisse und Werte auf einen Blick

Ø-Alter Bewohner:innen



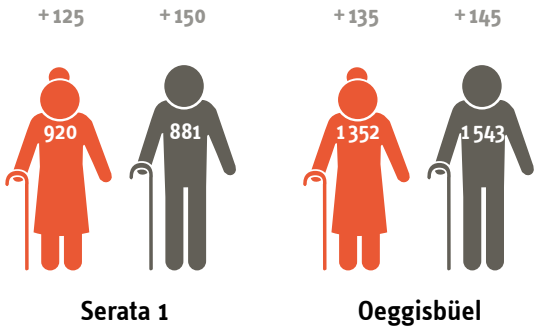
Häuser



Mitarbeiter:innen

	2022	2021
Ø Stellen-%	155,8	155,7
Mitarbeitende per 31. 12.	228	220
Lernende inkl. Lehrbetriebsverbund per 31. 12.	20	23
Eintritte	72	61
Austritte	46	53
Fluktuation (Personalbestand per 31. 12. / Austritte)	20,2	24,1
Ø-Alter (Jahre)	44,8	42,7
Ø Beschäftigungsdauer (Jahre)	5,6	5,7

Ø-Aufenthaltstage Bewohner:innen



Bilanz (in CHF 1 000)

	2022	2021
Aktiven		
Umlaufvermögen	10 388	8 660
Anlagevermögen	47 680	49 272
Total Aktiven	**58 068**	**57 932**
Passiven		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	2 421	2 131
Langfristige Verbindlichkeiten	22 799	25 142
Zweckgebundene Fonds	8 761	8 808
Organisationskapital	24 088	21 850
Total Passiven	**58 068**	**57 932**

Betriebsrechnung (in CHF 1 000)

	2022	2021
Betriebsertrag	27 382	23 985
Personalaufwand	(17 344)	(15 822)
Sachaufwand	(5 558)	(5 123)
Abschreibungen auf Sachanlagen	(2 141)	(2 283)
Betriebsergebnis	**2 339**	**758**
Finanzergebnis	(466)	(460)
Ordentliches Ergebnis	**1 873**	**298**
Ausserordentliches Ergebnis	364	36
Jahresergebnis vor Veränderung des Fondskapitals	**2 238**	**334**
Fondsergebnis zweckgebundene Fonds	(46)	118
Jahresergebnis	**2 192**	**452**

Die ausführliche Jahresrechnung nach Swiss GAAP FER 21 können Sie auf unserer Internetseite **www.serata.ch** einsehen.

Personelles

«Führung heisst für uns mit Elan und Einsatz voraus»

Stiftungsrat (Amtsdauer 2022–2026)

Präsidentin	Wanda Eriksen
Vizepräsident	Martin Trepp
Mitglieder	Daniela Gisler Simon Haus Hansruedi Kölliker Evelyne Kubatz Bachmann Christiana Brenk
Beratende Mitglieder	Dr. med. Michael Jäger Silvia Müller Beerli

Mitarbeitende mit Bereichsverantwortung/Mitglieder der Geschäftsleitung

Vorsitzende der Geschäftsleitung	Silvia Müller Beerli
Finanzen, Administration & IT	Rudolf Wismer
Pflege & Betreuung	Rodolpho Allisson (bis 30.9.2022) Gabriele Breusch (ab. 1.10.2022)
Hotellerie & Infrastruktur	Johann Schuler
Human Resources & OE	Barbara Bucher

Seelsorge

Evangelisch-reformiert	Arend Hoyer, Pfarrer Jürg M. Meier, Pfarrer
Römisch-katholisch	Marius Kaiser, Pfarrer Felix Zgraggen, Diakon

Verwaltungskommission BVG

Präsidentin (Arbeitgebervertreter)	Christiane Becker
Arbeitnehmervertreterinnen	Christiane Becker Nicole Schmid Miah
Arbeitgebervertreter:in	Christa Arnold Gramigna (bis 30.6.2022) Evelyne Kubatz Bachmann (ab 1.7.2022) Rudolf Wismer
Aktuarin	Silvia Müller Beerli

Unser Profil und wichtige Kontakte

Trägerschaft

Serata, Stiftung für das Alter
Tischenloostrasse 55
8800 Thalwil

Pflegezentrum

Haus Serata 1
100 Betten für Langzeitpflege, Abteilung für Demenzbetroffene, Physiotherapie, Aktivierungstherapie/Tagesgestaltung, Betten für Akut- und Übergangspflege, Überbrückungspflege, Ferienaufenthalte

Individuelle Alterswohnungen

Haus Serata 2
12 Wohnungen à 2 ½ Zimmer
12 Wohnungen à 3 Zimmer

Haus Serata 3
29 Wohnungen à 2 + 2 ½ Zimmer
5 Wohnungen à 3 ½ Zimmer
3 Wohnungen à 3 ½ Zimmer Attika

Haus Serata 4
12 Wohnungen à 2 ½ Zimmer
1 Wohnung à 2 ½ Zimmer Attika
13 Wohnungen à 3 ½ Zimmer
3 Wohnungen à 3 ½ Zimmer Attika

Tagesstätte

Haus Serata 4
Montag–Freitag 08.00–17.00 Uhr
Die Anzahl der Gäste pro Tag ist begrenzt.

Betreutes Wohnen

Haus Serata Oeggisbüel
65 Appartements à 1 Zimmer
7 Appartements à 2 Zimmer
2 Ferienzimmer

Empfang/Telefonvermittlung Zentrale

Montag–Freitag	07.45–12.00 Uhr 13.15–17.00 Uhr
Samstag	08.00–10.00 Uhr
Sonntag	geschlossen
Telefon	044 723 71 71
Mail	info@serata.ch
Internet	www.serata.ch

Restaurant Tisch55

Täglich geöffnet	09.00–19.00 Uhr (für Anlässe bis maximal 02.00 Uhr)
Telefon	044 723 71 18 info@serata.ch oder für Reservationen: tisch55@serata.ch www.tisch55.ch

Wohlfühloase

Coiffeur	044 723 73 41 076 522 87 51
Manuelle Lymphdrainage	079 274 19 29
Podologie	076 208 07 09

Spenden

UBS	CH95 0021 4214 4160 2610 J

serata.
leben im alter

Serata, Stiftung für das Alter, Tischenloostrasse 55, 8800 Thalwil
T 044 723 71 71, info@serata.ch, www.serata.ch