



## *Herausforderung Altersheim-Restaurant*

**Gastronomie-Mitarbeitende in einem Alters- oder Pflegeheim sehen sich oft mit schwierigen Situationen konfrontiert. Menschen mit Demenz, Alkoholproblemen oder aggressivem Verhalten sind nicht leicht zu bedienen. Dabei wäre das beste Mittel, um diesen Menschen gerecht werden zu können, einfach Zeit.**

Von Silvia Nüesch



Gaby Hasler hat während ihrer Zeit als Pflegefachfrau viel gesehen. Sie betreute Menschen mit den verschiedensten Erkrankungen, den verschiedensten Geschichten und Bedürfnissen. Der Kontakt zu ihnen war ihr dabei immer am wichtigsten. Sie wollte eine Beziehung zu ihnen aufbauen und sie auf einem Abschnitt ihres Weges begleiten. Heute gibt sie ihr Wissen weiter. Als Erwachsenenbildnerin HF leitet sie unter anderem den Kurs «Herausforderungen meistern im Altersheim-Restaurant», der vom Schweizer Verband für Spital, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie angeboten wird. Dabei ist ihr vor allem etwas ganz wichtig: Für das Personal ist das Restaurant oder das Zimmer des Bewohnenden der Arbeitsort. Für den Bewohner selbst ist es aber viel mehr: Es ist sein zu Hause.





### **So lang wie möglich zu Hause bleiben**

Respekt vor den Bedürfnissen der Bewohnenden sei darum sehr wichtig, so Gaby Hasler. Sie spüren, wenn man sie nicht ernst nimmt. Heute kommen die Menschen oft später in ein Alters- oder Pflegeheim und sie bleiben weniger lang. Dies dank den Angeboten der Spitex. Diese Entwicklung hat die Anforderungen an das Personal markant verändert. Es muss sich verstärkt um die Bewohnenden kümmern und mehr Pflegearbeit leisten. Dem entgegen steht, dass die Mitarbeitenden gleichzeitig immer weniger Zeit haben, da an Personalkosten gespart wird wo's geht. Servicemitarbeitende versuchen dann, diese Lücken der Betreuung zu füllen und stossen oft persönlich an Grenzen. Was ist zu tun, wenn eine demenzkranke Person behauptet, sie habe dieses Essen nicht bestellt?



### Fehlende Informationen

Schwierig wird die Situation vor allem dann, wenn das Servicepersonal, das auf der Station arbeitet, nicht über die Bewohnenden informiert wird. Dann haben die Mitarbeitenden keine Chance, auf die Reaktionen der Bewohnerinnen und Bewohner richtig zu reagieren, so Hasler. Unangenehme Situationen sind die Folge. Sie nimmt ihren Kursteilnehmenden darum in erste Linie zuerst einmal das Gefühl, nicht zu genügen. Denn: Ohne entsprechende Ausbildung und Informationen kann nicht erwartet werden, dass eine Servicefachfrau das einfach kann. Was sie aber kann, ist dem Bewohnenden zuhören. Ihm Zeit schenken und an seinem Leben teilhaben. Genau hier liegt aber das grösste Problem: Zeit ist heute teuer.

### Grenzen setzen

Eine Servicefachfrau, die alleine eine Vielzahl an Bewohnenden betreut, ist heute keine Seltenheit. Solange dabei alles rund läuft, ist das auch kein Problem. Was aber, wenn sich Herr Spirig wieder weigert, das Bett zu verlassen und Frau Wyss lauthals reklamiert? «Wir arbeiten mit Menschen. Darum finde ich die Entwicklung im Pflegebereich höchst bedenklich», so Hasler. Sie zeigt in ihrem Kurs unter anderem, wie Servicefachangestellte auf demenzkranke Menschen zugehen und sie mit einfachen Fragen abholen können. Und wann eine Pflegefachperson dazu geholt werden muss. Denn das ist Gaby



Gaby Hasler leitet das Seminar «Herausforderungen meistern im Altersheim-Restaurant»

Hasler auch wichtig: sich selber Grenzen setzen zu können. Eine Pflegeausbildung dauert mindestens zwei Jahre. Darum darf eine Servicefachangestellte nicht zu viel von sich erwarten. Nein sagen ist sehr wichtig. ■

Informationen zum Seminar «Herausforderungen meistern im Altersheim-Restaurant»: [www.svg.ch](http://www.svg.ch).



# KOMFORT

BEGINNT BEI STUHL UND TISCH

Stuhl und Tisch ist eine Schweizer Stuhl- und Tischmanufaktur, die seit 1954 qualitäts- und komfortorientierte Sitz- und Tischlösungen entwickelt, fertigt und vertreibt. Mit unseren Möblierungskonzepten unterstützen wir Architekten, Innenarchitekten und Gastgeber überall dort, wo Gäste sich wohl fühlen sollen.