

Das Jahr 2007 im Rückblick



STEINHOF Pflegeheim
Eine Institution der Barmherzigen Brüder von Maria-Hilf

Inhaltsverzeichnis

Seite

3	Bruder Tutilo: Vorbild als Bruder und Mensch
11	Das Jahr 2007 im Rückblick
15	Aus Vergangenheit und Gegenwart schafft der Steinhof die Basis für die Zukunft
25	Anleitung zu Qualitätsmanagement ad absurdum
30	Die Jahresrechnung 2007 im Vergleich
32	Strukturanalyse 2007
33	Organigramm
34	Wir produzieren mit Leidenschaft Papier
41	Dr. Urs Dahinden – Rückblick auf 25 Jahre Arbeit
48	Menschen für Menschen
52	Adresse und Angebote



Bruder Tutilo in der Steinhof-Kapelle. Im Gebet eins mit den Kranken und Gott zu sein war ihm sehr wichtig.

Bruder Tutilo: Vorbild als Bruder und Mensch

«Das einzig Wichtige im Leben sind die Spuren der Liebe, die wir hinterlassen, wenn wir weggehen». Dieser Spruch stammt von Albert Schweitzer und stand über der Todesanzeige, die den unerwarteten Tod von Bruder Tutilo am Weihnachtstag, 25. Dezember 2007, bekanntgab. Die Mitarbeitenden formulierten ihre Empfindungen darin folgendermassen: «Am Weihnachtstag bist du zum Herrn gerufen worden. Damit ging dein sehnlichster Wunsch, nahe bei Gott zu sein, für immer in Erfüllung. Als Präsident der Trägerschaft, als Vorsteher der Brüdergemeinschaft während vieler Jahre und als Mensch warst du uns stets ein leuchtendes Vorbild. Dein grosses Herz für unsere Bewohnerinnen und Bewohner, dein Wohlwollen gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern,

dein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte der Mitmenschen – es erfüllt uns mit Dankbarkeit mit dir ein Stück Weges gegangen zu sein. Wir blicken mit grossem Respekt auf dein Leben zurück. Mögest du uns Hilfe sein, dass wir uns in deinem Sinne, Tag für Tag und mit voller Kraft, der Pflege der Menschlichkeit widmen».

Keine Schlossherren

Bruder Tutilo war ein Mensch, der wie kein Zweiter die Kultur des Steinhofs prägte. Die Beiden – der Steinhof und Bruder Tutilo – waren schicksalsmässig über viele Jahrzehnte so eng miteinander verbunden, dass man fast von Siamesischen Zwillingen sprechen konnte. Der Steinhof bedeutete ihm sehr viel. Insbesondere das Schicksal der

Bewohnerinnen und Bewohner. In seine Schaffenszeit fiel das imposante Bauvorhaben zwischen 1987 und 1997, dessen finanzieller Aufwand sich um die 40 Millionen bewegte. Max Herger, Präsident der Baukommission, war beeindruckt von seiner Weltoffenheit und seinen Visionen für den zukünftigen Steinhof. Speziell beeindruckt hat ihn, wie Bruder Tutilo sich zuerst geweigert hat, das Schlossgebäude als Wohnsitz für sich und seine Mitbrüder zu akzeptieren. «Wir sind doch keine Schlossherren», waren seine Worte. Erst als die Baukommission begründete, dass die Pflegeabteilungen, wegen der geforderten Haustechnik und der Betriebsabläufe in einem Neubau, geeigneter untergebracht werden könnten, liess er sich überreden ins Schloss zu ziehen.

Möchid wiiter – es chunt scho guet

Bruder Tutilo zeichnete sich über eine grosse Zuversicht, seinen Glauben an die göttliche Fügung und somit an das Gelingen des einmal Begonnenen aus. Dumeni Capeder, ehemaliger Heimleiter, äusserte sich darüber wie folgt: «Von zahlreichen Widerständen aller Art geplagt, wussten wir oftmals nicht, wie und ob es mit der Bauerei weitergehe. Jedesmal, wenn die Lage ausichtslos erschien, zerstreute Bruder Tutilo unsere Bedenken und Zweifel in seiner bescheidenen und doch so überzeugenden Art mit den Worten: «Möchid wiiter – es chunt scho guet!».

Grosszügigkeit und Bescheidenheit

Vreni Funk-Nyfelner, ehemaliges Vorstandsmitglied und Gemeinderätin in Kriens, war wie viele andere auch tief

betroffen vom Tod Bruder Tutilos. Sie sagte, was viele Menschen empfanden: «Die Nachricht vom Hinschied unseres lieben Bruder Tutilo stimmt mich sehr traurig. Ich fühlte mich mit Bruder Tutilo sehr verbunden und empfand für ihn Gefühle, als wäre er ein enger Verwandter, ein väterlicher Begleiter von mir. Seine Menschlichkeit, seine Grosszügigkeit, seine Bescheidenheit, seine Bereitschaft für Veränderungen, sein unermüdliches Wirken beeindruckten mich immer wieder».

Asket

Bruder Tutilo genoss sichtlich die fröhlichen Stunden, die es zum Glück des öfteren im Steinhof gab. Aber auch ausserhalb des Steinhofs gab es ab und zu einen Grund zum Fröhlichsein. Bea Lehmann, Verantwortliche für die Administration der Heimbewohner im Steinhof, hatte vor vielen Jahren die

Idee einer jährlichen Einladung zu einem Gartenfest mit Grill, an dem Bruder Tutilo liebend gerne daran teilnahm. Bea Lehmann erinnert sich: «Mit Bruder Tutilo zu diskutieren war eine reine Freude. Seine ruhige, weise Art verzauberte uns förmlich. Doch was Bruder Tutilo wohl ass? Womit konnte man ihm eine Freude machen? Das wusste ich nicht, denn er war ein richtiger Asket. Die Tipps vom Steinhof, die ich zum Glück bekam, halfen mir sehr. Sein Menü sah etwa folgendermassen aus: Teigwaren ohne Sauce, Quittenkonfitüre dazu und zum Dessert einen Spitzbuben. Diese Verköstigung behagte ihm sichtlich! Es freute uns alle, ihn dabei zu haben. Ich vermisse ihn sehr: sein «Guten Morgen», sein Menschsein, sein Mitdenken, sein Lachen, sein Strahlen, seine Art etwas zu fragen, sein Zuhören, sein Erzählen, sein Bruder-Tutilo-Sein. Danke, dass Du da warst».



Feste und Ausflüge genoss Bruder Tutilo. Dem Personal war er stets sehr verbunden.



Das Gespräch mit den Bewohnerinnen und Bewohnern war Bruder Tutilo sehr wichtig.

Der Platz im Zug bleibt leer

Beat Marti, Pflegedienstleiter, vergleicht die Zusammenarbeit mit Bruder Tutilo mit einem Zug des Lebens: «Es steigen Menschen in den Zug, welche für uns sehr wichtig werden, die immer da und bereit sind, wenn wir sie brauchen. Sie versuchen mit den Mitreisenden gut auszukommen und suchen das «Menschliche» in ihnen. Wenn jemand auf dem Streckenabschnitt Unterstützung und Hilfe braucht, zeigen sie Verständnis und bieten Unterstützung und Hilfe an. Das grosse Mysterium der Reise ist, dass wir nicht wissen, wann wir endgültig aussteigen, und genau so wenig, wann die Mitreisenden aussteigen werden. Die Trennung von diesen Menschen wird schmerzhaft sein.

Bruder Tutilo war so ein Mensch. Er hat den Zug verlassen und hinterlässt einen freien Platz, welcher bei mir Traurigkeit und sogar Sehnsucht auslöst, aber auch

mit schönen Erinnerungen verbunden ist. Bruder Tutilo war für mich nicht «nur» Vorgesetzter und Mitmensch, nein er war ein Vorbild.

Vielen Mitreisenden wurde er zum Vorbild für ein gutes Unterwegssein, damit auch bei ihrem Aussteigen ein leerer Sitz zurückbleibt, der Sehnsucht und schöne Erinnerungen bei den Weiterreisenden hinterlässt».

Meistens eine Spur voraus

Und wenn man den Erinnerungen von Roman Bättig, Leiter techn. Dienst, zuhört, dann muss man vorerst herzlich lachen und es kommt einem ein Übername Bruder Tutilos in den Sinn, der einst auch eine berühmte Titelmelodie krönte, nämlich «Mister Cool Man». Doch lassen Sie Roman Bättig selber hören, was bei ihm heute noch in bester Erinnerung ist, sich jedoch vor mittlerweile 10 bis 12 Jahren zugetragen hat:

«Ein paar Arbeitswütige sassens damals in der Gastwirtschaft im «Ofebänkli» und stachelten sich gegenseitig an, wer denn nun an diesem Tag am meisten gearbeitet hätte. Ein eindeutiges Resultat gab es natürlich nicht, wie konnte es auch. Währenddessen tauchte unser «Streifenhörnchen» vom Empfang auf und wollte wie gewohnt einen Sack Abfall im dahinterliegenden Container entsorgen. Dazu musste sie den Warenlift benutzen. Wohl wissentlich, dass sie zwangsläufig bald wieder am selben Ort auftauchen würde, kam dann urplötzlich der Gedanke auf, man könnte doch den Kreislauf dieser Person so vor Feierabend noch etwas in Fahrt bringen. Gedacht, getan. Mit viel Mut und Überzeugung stellte sich da einer vor den Lift. Die Anzeige leuchtet, der Lift fährt, die Mitarbeiterin vom Empfang kommt jetzt bestimmt wieder zurück. Die Spannung steigt, die Türe öffnet

sich, ein herzhaftes «bäääh» mit erhobenen Armen, das sollte doch reichen, um dem besagten Kreislauf etwas nachzuhelfen.

Stattdessen die allergrösste Peinlichkeit. Nicht etwa das «Streifenhörnchen» stand im Lift, nein, es war Bruder Tutilo. Der Kreislauf stieg schlagartig, nur nicht bei der geplanten Person. Cool und ohne irgendwelchen Schreck checkte er wohl, was das denn sollte. Mit einem kurzen, aber sehr verschmitzten Lächeln ging er seines Weges. Er wusste sicher, was da so hätte abgehen sollen.

Es gibt Momente im Leben, da würde man sich am liebsten in ein Mauseloch verkriechen. Wie peinlich, dass ausgerechnet Bruder Tutilo zur Zielscheibe wurde. Ich weiss, er hat uns das nie übel genommen, dafür aber die anderen auf dem Ofebänkli. Die konnten sich kaum mehr erholen, es gab fast Atemnot.

Noch heute ist uns diese Situation gegenwärtig, als ob es gestern gewesen wäre.

Bezeichnend für seine Art war Bruder Tutilos Reaktion, der uns doch vielfach weit voraus war in der Denkweise. Ich glaube, es ist gut, einen lieben Mitmenschen auch von dieser Seite her in Erinnerung behalten zu können».

Innere Zufriedenheit

An die Untrennbarkeit von Steinhof und Bruder Tutilo erinnert sich auch gerne Madeleine Niederberger Schmitter, ehemalige Leiterin der Administration, zurück. Sie erlebte ihn in ihren zwölf Jahren im Steinhof als besonders ruhigen und besonnenen Menschen, der wichtige Sitzungen interessiert und ruhig verfolgte sowie Entscheidungen wohlüberlegt traf. So schilderte sie ihn sehr treffend: «Mit ruhigem Schritt sah man ihn durch die

Gänge gehen, wo er oft von links und rechts angesprochen wurde und stets ein offenes Ohr für die Anliegen seiner Mitmenschen hatte. Ich bin überzeugt, dass diese Ruhe, die er ausstrahlte, von seiner inneren Zufriedenheit herrührte. Zudem hatte er einen herrlichen Humor und konnte wunderbar lachen, und das Schönste daran waren seine Augen, die richtig mitlachten».

Tiefe Sehnsucht nach Gott

Zweifellos einen ganz grossen Verlust bedeutete der Tod von Bruder Tutilo auch für die Brüdergemeinschaft. Trotz des Schmerzhaften, das der Verlust eines lieben Mitbruders mit sich bringt, erfüllt sie immer gleich auch die Hoffnung, ihn dereinst wieder zu sehen. Bruder Raphael Lichtle vermochte dies ganz treffend zu formulieren: «Wenn wir das Leben von unserem guten Bruder Tutilo betrachten, so spüren wir,

dass eines immer im Vordergrund war: eine tiefe Sehnsucht nach Gott. Für Bruder Tutilo war es wichtig, dass es allen Menschen gut geht, vor allem den Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern in unseren Einrichtungen Franziskusheim in Oberwil b. Zug und seinem viel geliebten Pflegeheim Steinhof. Seine Liebe und Güte liess er alle spüren und erleben. So können wir sagen, wir werden ihn vermissen, aber wir sind auch guter Hoffnung, ihn wieder zu sehen in der Herrlichkeit des Himmels».

*Paul Otte
Heimleiter*



Bruder Tutilo vor dem Glasbild von Christoph Stooss in der Gastwirtschaft.



Gemeinsamkeit im Spiel erleben.

Das Jahr 2007 im Rückblick

«Von guten Mächten wunderbar geborgen,
erwarten wir getrost was kommen mag,
Gott ist bei uns am Abend und am Morgen
und ganz gewiss an jedem neuen Tag»

Dietrich Bonhoeffer

Mit diesen Worten habe ich in der Silvesternacht 2006 um 23.55 Uhr ganz einsam und allein auf der Terrasse unseres Steinhofs gestanden. Der Blick zur Pauluskirche und über die Stadt Luzern hat mich ergriffen. Und die Sterne am klaren Himmel haben mich erkennen lassen, dass wir nicht alleine sind. Ich verabschiedete das alte Jahr mit einem Dankgebet, und nach dem Läuten der Glocken zum Neuen Jahr sprach ich ein Segensgebet. Was wird es uns bringen,

was wird es mir bringen? Zwölf Monate sind vergangen, und das eine und andere Ereignis hat uns Freude gebracht, aber auch Leid.

Anfangs Februar hatten wir hier im Steinhof Pflegeheim einen ungebetenen Besucher, der den Betrieb fast lahm legte, ja sogar das Gefühl aufkommen liess, hier sei kein Leben mehr. Der seltsame Gast war unter dem Namen «Noro-Virus» zu uns gekommen und

hatte den einen und anderen Bewohner heimgesucht, aber auch Mitarbeitende.

Dank unseren Führungsverantwortlichen haben wir schnell begriffen, um was es ging. So wurde ein Besucherstopp erlassen, alle öffentlichen Räume geschlossen, selbst die Kapelle, damit dieser bedrohliche Gast nicht noch mehr sein Unwesen treiben konnte. Durch die vielen Informationen in Zeitung, Radio sowie Briefen an die Angehörigen und die Bevölkerung konnte man einiges an Sorgen und Nöten gering halten. Hier sei nochmals allen Mitarbeitenden und allen Angehörigen ein Dankeschön gesagt für so manches Verständnis und ihren Einsatz in dieser Notsituation.



Habe ich wohl getroffen?

Mit unserem monatlichen Steinhof-Musikplausch und anderen Aktivitäten, wie Ausstellungen, die Vierjahreszeiten-Matinées, haben wir unseren Steinhof wieder zum Leben erweckt, was bei den Bewohnerinnen und Bewohner Freude und Wohlgefallen fand. Viele Besucher und Gäste aus Nah und Fern haben uns schöne Begegnungen ermöglicht und Freude bereitet. Die positiven Bilanzen und das sehr gute Wirtschaften haben uns vieles ermöglicht. Vieles von der Strategie wurde umgesetzt. Die Wohneinheiten auf den Abteilungen sind zum Teil neu eingerichtet worden, Duschestühle, Vorhänge zwischen den Zimmertüren und den Lavabos zum Schutz der Intimsphäre wurden angebracht. Ein Standard, der das Leben in einem Heim angenehmer erfahren lässt. Neue Farben in den Fluren und eine Esskultur ermöglichen den Bewohnern ein gutes

Wohl- und Daheimfühlen im ganzen Steinhof.

Der Einsatz von Fort- und Weiterbildung in der Kinästhetik hat sich gelohnt, und man sieht die Fortschritte an unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, sowie an den Mitarbeitenden. Das Jahr 2007 hat aber auch den einen oder anderen Bewohner die letzte Lebensreise antreten lassen. Im Januar verstarb Barbara Stecher, die erste Krankenschwester in unserem Heim, im Juli Louis Reinhard, der für unser Steinhof-Blatt so manchen Artikel geschrieben hat, aber auch ein Wohltäter war. Und schliesslich an Weihnachten unser Altvater, Bruder Tutilo.

Aus unserer Brüdergemeinschaft kann ich über ein bewegtes Jahr berichten. Nicht nur das Generalkapitel und der Tod von drei Mitbrüdern haben uns in

Bewegung gehalten, sondern auch Ereignisse in meinem Leben, nämlich der 50. Geburtstag.

Zum Schluss möchte ich allen Wohltäterinnen und Wohltätern unseres Steinhof Pflegeheims danken für ihre grosszügige Unterstützung. Den Mitarbeitenden wünsche ich weiterhin einen unermüdlichen und vorbildlichen Einsatz im Sinne unseres Seligen Peter Friedhofens und der Trägerschaft der Barmherzigen Brüder von Maria-Hilf.

*Bruder Raphael Lichtle
Präsident des Vereins Barmherzige
Brüder Steinhof, Luzern*



Mit vereinten Kräften ins Ziel.



Spielen bereitet auch im Alter noch Freude.

Aus Vergangenheit und Gegenwart schafft der Steinhof die Basis für die Zukunft

168 Mitarbeitende, verteilt auf 93 Vollzeitstellen, arbeiten im Steinhof für 110 pflegebedürftige Menschen, verteilt auf 30 Einer- und 40 Zweierzimmer. 4 Belegärzte sind für die ärztliche Versorgung zuständig. Im weitem lässt sich der Steinhof die Aus- und Weiterbildung einiges kosten. Seit Jahren ist er Ausbildungsstätte für künftiges Pflegepersonal. Darüber hinaus bietet er Praktikumsplätze an, sei es für Jugendliche, die vor der Berufswahl stehen oder für Langzeitarbeitslose. Schweizer wie Ausländer erhalten im Steinhof Pflegeheim Gelegenheit, in der Pflege zu schnuppern und vielleicht eine neue berufliche Ausrichtung und Zukunft zu entdecken. Nebenbei bemerkt, wird gerade im Gesundheitswesen vorzügliche

Integrationsarbeit für Ausländer geleistet. Auch auf die Qualität legt der Steinhof viel Wert. Rund die Hälfte des Pflegepersonals hat eine drei- oder vierjährige Ausbildung, und der Stellenschlüssel ist so berechnet, dass in der Pflege auf eine Bewohnerin oder Bewohner eine halbe Pflegestelle entfällt. Dies erlaubt eine sogenannt angepasste Pflege. Das Organigramm ist seit Jahren unverändert. Auf den ersten Blick eine etwas biedere Institution, unauffällig, kaum innovativ, ohne grosse Schlagzeilen, halt ganz entgegen dem Trend. Halt, fast hätte ich es vergessen: da wäre noch die Vision «Wir pflegen die Menschlichkeit». Aber auch das ist eigentlich nichts Spektakuläres!

Aber was ist denn der Trend, werden Sie sich fragen. Er geht in eine ganz andere Richtung. Der Grundsatz lautet, je grösser, desto besser. Wie Spitäler werden auch Heime zusammengelegt. Jüngstes Beispiel: In der Agglomerationsgemeinde Emmen wurden die beiden Heime Alp und Herdschwand zusammengelegt und werden von ein und derselben Leitung geführt. Vermeintlich können dadurch, wie man so schön sagt, Synergien besser genutzt werden. Ein weiterer Trend, zumindest im Kanton Luzern, gilt dem Loblied auf die öffentlich / rechtlichen Trägerschaften. Ganz anders im Kanton St. Gallen. Dort macht man mit privaten Trägerschaften seit Jahrzehnten gute Erfahrungen. Leider hat man in der Stadt

Luzern die Chance verpasst, zumindest mit dem infusionierten Alters- und Pflegeheim «Staffelnhof» der Gemeinde Littau neue Wege zu beschreiten und

Höhepunkte im 2007

Jeden letzten Sonntag vom Monat
Steinhof-Musikplausch

Jeden Sonntag um den
Jahreszeitenwechsel
Vierjahreszeiten-Matinée

3. Juni
Einsegnung der neuen Abteilung

29. Juni
4. Stonecourt Road Tour

7. Juli
**8. Schloss-Serenade mit dem Reicha-
Quintett Luzern**

2. Dezember
**Adventskonzert des Luzern
Eröffnungsfeier für die Aufstockung
des Pflegetraktes «Sonnehuus»**

mit einer privaten Trägerschaft Erfahrungen zu sammeln.

Apropos trendig: Grosse Betagten- und Pflegezentren können nicht mehr von einem Heimleiter geführt werden. Auch ein Pflegedienstleiter oder eine Hauswirtschaftliche Betriebsleiterin sind da fehl am Platz. Dort heissen die Funktionsträger zum Beispiel, Zentrumsleiter, Facility Manager, Chief of Food and Beverages, Pflegedirektor, Pflegewissenschaftler, usw., usf.. Interessant und nicht weiter verwunderlich ist die Tatsache, dass bei grossen Institutionen die Verwaltung überproportional wächst. Der Direktor, der Zentrumsleiter oder vielleicht schon bald der Chief Executive Officer (CEO) kennt seine Mitarbeitenden nicht mehr, aber was noch weit schlimmer ist, er kennt auch seine Kunden nicht mehr. Dabei ist es gerade das, was man bei einem

Hotelier in den Ferien besonders schätzt, wenn er seine Gäste noch persönlich kennt. Dabei sind diese Gäste nur zwei bis drei Wochen im Hotel, weit

Höhepunkte im 2008

Jeden letzten Sonntag vom Monat
Steinhof-Musikplausch

Jeden Sonntag um den
Jahreszeitenwechsel
Vierjahreszeiten-Matinée

Ende März
**Eröffnung der neu gestalteten
Wohngruppen**

27. Juni
5. Stonecourt Road Tour

5. Juli
**9. Schloss-Serenade mit dem Reicha-
Quintett Luzern**

31. Juli
**Inbetriebnahme der Beschattungs-
anlage auf dem Dorfplatz**

Anfangs September
**Inbetriebnahme der umgebauten
«Gastwirtschaft zum Steinhof»**

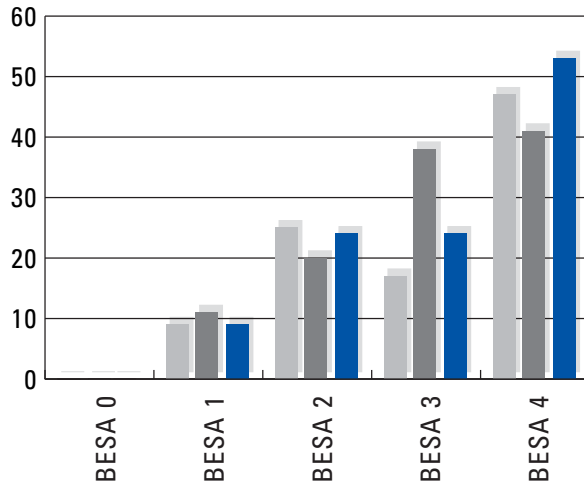


Schon in der Jugend voll dabei. Und jetzt erst recht!

gravierender ist es, wenn in einem Heim die Verantwortlichen ihre Bewohnerinnen und Bewohner nicht mehr kennen, die über Monate und Jahre in der Institution leben.

Ein anderes Phänomen, oder bleiben wir doch einfach beim Wort Trend, kann man mit gewisser Besorgnis in der Gesundheits- und Heimpolitik beobachten. Den Hang aus allem und jedem etwas Spezielles zu machen. Wie ich mich erinnere, waren es früher die Aids-Patienten; heute sind es die Demenzen, die Randständigen, pflegebedürftige Behinderte, jüngere pflegebedürftige Menschen (was heisst denn jung?), pflegebedürftige Suchtkranke und Terminalkranke. Diesen Herausforderungen begegnet man zunehmend nicht mehr mit jener natürlichen Selbstverständlichkeit, sie primär als Menschen zu sehen, die ganz einfach einen

Zuordnung der Heimbewohner nach Pflegebedürftigkeit



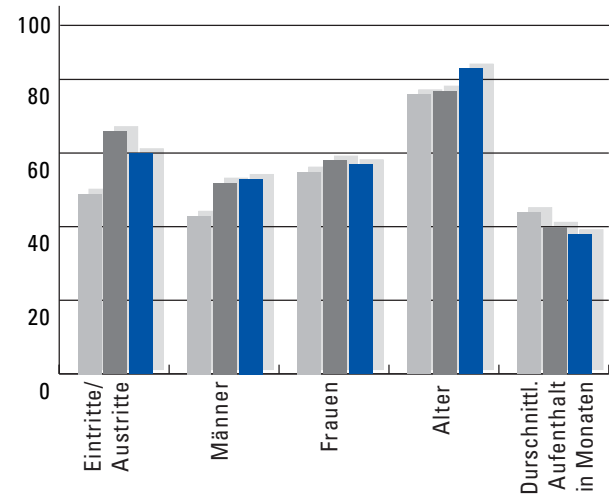
2005

2006

2007

Die Tabelle zeigt, wie sich die Bewohnerinnen und Bewohner auf die einzelnen Pflegestufen verteilen. Interessant ist die Zunahme von Bewohnern in der BESA-Stufe 4 über die letzten drei Jahre. Zusammenfassend rund 50% der Bewohner sind im Steinhof schwer pflegebedürftig.

Heimbewohnerstruktur



Die Anzahl an Ein- und Austritten war auch im 2007 weiter sehr hoch. Erhöht hat sich über die letzten Jahre auch das Durchschnittsalter. Auffallend gegenüber anderen Heimen ist im Steinhof der hohe Anteil Männer mit rund 50%. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer nahm ebenfalls in den letzten Jahren ab und beläuft sich noch auf 38 Monate.

Pflegeintensität

	2006		2007	
		Pro Bew.		Pro Bew.
Abteilung 1	399'417	12'884	474'643	15'311
Abteilung 2	476'552	14'892	513'369	16'043
Abteilung 3	106'939	8'912	180'382	10'611
Abteilung 4	465'694	15'523	443'952	14'798
BESA-Punkte, Total	1'448'602		1'617'226	

BESA-Punkte verzeichnen gegenüber dem Vorjahr einen deutlichen Anstieg. Zurückzuführen ist dies auf die Erhöhung der Bettenanzahl durch die Aufstockung des Pflegetraktes «Sonnehaus», durch die hohe Bettenauslastung und die Zunahme der Pflegebedürftigkeit.

Pflegeplatz benötigen. Nein, man begegnet ihnen mit vermeintlich wissenschaftlichen Konzepten, die das Normale zum Aussergewöhnlichen machen. Aussergewöhnlich pflegebedürftige Menschen rufen nach spezieller Pflege und nach Heimen, die sich dafür spezialisiert haben. Kein Wunder,

dass dieser Trend zu einer Verknappung an Pflegeplätzen führt und das Gesundheitswesens weiter verteuert wird. Weit schlimmer noch, es suggeriert der Gesellschaft eine Anspruchshaltung, die letztendlich nicht erfüllbar sein wird.

Dabei müsste die Aufnahmepolitik der Heime nicht davon abhängig sein, ob es sich um einen «normalen» oder aussergewöhnlich pflegebedürftigen Menschen handelt, sondern sich ganz einfach auf einen Menschen einstellen, der Pflege benötigt. Heime sollten sich nicht auszeichnen über einen hohen Spezialisierungsgrad, sondern durch ein breites Fachwissen des Pflegepersonals. Dazu braucht es eine entsprechende Haltung der Trägerschaft, die klar und deutlich kommuniziert, was der Auftrag ist.

Aufgrund dieser Ausführungen komme ich persönlich zum Schluss, dass der Steinhof mit seiner Grösse, seiner Werthaltung und seiner Vision sogar trendiger ist, als es vermeintlich den Anschein erweckt. Deshalb gilt für den Steinhof auch in Zukunft folgendes:



Selma Bühler geniesst es!

- Wir arbeiten Tag für Tag ein klein wenig an der Umsetzung unserer Vision «Wir pflegen die Menschlichkeit»
- Wir legen Wert auf Qualität. Aber auf eine Qualität der Stetigkeit und der Machbarkeit.
- Unsere Mitarbeitenden sind freundlich und zuvorkommend und wissen, dass unsere Bewohnerinnen und Bewohner, die Angehörigen und Gäste unsere Kunden sind.
- Und schliesslich ist es eine Selbstverständlichkeit, dass Führungsverantwortliche ihre Bewohnerinnen und Bewohner kennen.

Abschliessend auf den Punkt gebracht, ist für die Zukunft nicht die Grösse einer Institution das Mass aller Dinge, sondern seine Werterhaltung und die Fähigkeit, ein Heim fit zu halten, indem es agil und flexibel bleibt.

Mehr als nur ein Rückblick

98,5 % - 1'550'150 - 23 - 10 % - 4 - 620'800

Zum Glück zählen im Steinhof nicht nur die finanziellen Zahlen, sondern wir verpflichten uns zu einer Zielausrichtung auf drei weitere Ebene, die da wären:

- Mitarbeiterperspektive
- Kundenperspektive und
- Prozessperspektive

Zugegeben nicht alles lässt sich mit Zahlen messen und Zahlen sind auch nicht das Mass aller Dinge. Aber wenn man Bilanz zieht über ein vergangenes Jahr, kommt man nicht ganz ohne Zahlen aus. **98,5% Bettenauslastung** nahmen wir zum Ziel, 99% wurden erreicht. Ein Ergebnis, das gegenüber dem Personal grossen Respekt verdient und mich mit Dankbarkeit erfüllt. Die-

ses Ergebnis ist um so grösser zu werten, als wir im letzten Jahr noch vom Noro-Virus befallen worden sind. Eine grosse Herausforderung, galt es doch, innert kürzester Frist, ganze Prozesse neu zu definieren und den Betrieb umzustellen.

Die Zahl **1'550'150** steht für die budgetierten **BESA-Punkte** und sagt auch einiges aus über die Produktivität der Pflege. Auch diese Zahl wurde mit 1'617'226 klar übertroffen. Die Zahl ist insofern bemerkenswert, weil der Steinhof im 2007 noch während rund 10 Tagen vom Noro-Virus heimgesucht worden ist. Demzufolge konnte die Wiederbelegung von Plätzen nur verzögert erfolgen. Dazu kommt, dass wir im 2007 mit 60 Austritten (wovon 51 Todesfälle) wiederum überdurchschnittlich stark betroffen worden sind.



Was einst mein Hobby war, kann ich heute noch.



Das Ziel anvisiert

Veranstaltungen im Steinhof sind dazu da, den Heimalltag abwechslungsreicher zu gestalten. Wir führen einen uns selbst auferlegten Auftrag aus, nämlich das Heim nicht zu einem Ghetto verkommen zu lassen, sondern die Gesellschaft in den Steinhof zu holen. Verschiedenste Veranstaltungen, wie der regelmässig stattfindende Steinhof-Musikplausch (jeden letzten Sonntag des Monats), Konzerte wie die 8. Schloss-Serenade vom Reicha-Quintett Luzern oder die Ausstellung «Lichtkugeln» von Heidi Jost-Stucki während der Advents-, Weihnachts- und Neu-jahrszeit, helfen mit den Steinhof als Pflegeheim **und** Begegnungsstätte zu positionieren. Insgesamt waren es **23 Veranstaltungen** an der Zahl.

Schwierig ist die Mitarbeiterzufriedenheit zu messen. Eine Grösse ist die Fluktuationsrate. Sie ist mit **10%** bud-

getiert worden. Erreicht haben wir 11.84%. Obwohl so gesehen das Ziel nicht erreicht worden ist, ist sie beachtlich tief. Und ich denke, das ist der wohl entscheidende Faktor für die dem Steinhof nachgesagte Qualität. Dort wo beim Personal ein ständiger Wechsel ist, besteht keine Kontinuität, die Qualität leidet und es passiert ein schleichender Wissensverlust.

Die Zahl 4 hat uns dazu verholfen, dass der Steinhof als erstes Pflegeheim der Schweiz den Verpflichtungsstatus gemäss EFQM (European Foundation for Quality Management) erreicht hat. Dazu war eine aufwändige Selbstbewertung nach dem Exzellenz-Modell notwendig. Darüber hinaus mussten vier Projekte umgesetzt werden, die zum Ziel hatten, die Qualität nachhaltig zu verbessern.

620'8000 Franken muss der Steinhof seiner Trägerschaft, den Barmherzigen Brüder von Maria-Hilf an Miete bezahlen. Dieser Betrag ist ein enormes Entgegenkommen der Trägerschaft. Er deckt nämlich nicht einmal die effektiven Kosten. Würde man eine marktübliche Miete errechnen, so belief sich diese auf 1'831'416 Franken. Die Differenz kann man als gemeinnützigen Beitrag der Barmherzigen Brüder von Maria-Hilf an den Steinhof bzw. letztendlich an die Bevölkerung der Stadt Luzern auslegen.

*Paul Otte
Heimleiter*

Steinhof mit EFQM-Verpflichtungsstatus ausgezeichnet

Die SAQ Swiss Association for Quality zeichnete den Steinhof mit dem Zertifikat **«Verpflichtung zu Excellence»** der «European Foundation of Quality Management» EFQM aus. Aus dem Bericht des Validators dürfen wir folgendes zitieren: «Die Bedeutung der Verbesserungsmaßnahmen für das Unternehmen ist klar ausgewiesen und die Umsetzung der Massnahmen unterstützt die Erreichung der strategischen Ziele. Alle Verbesserungsmaßnahmen sind in der Jahreszielsetzung integriert. Alle anlässlich der Validierung besprochenen Verbesserungsmaßnahmen wurden als Projekte gut geplant, klar strukturiert und konsequent bezüglich Vorgehensweise und Zielerreichung überwacht. Die Aktionspläne wurden konsequent aktualisiert und nachgeführt. In diesem Zusammenhang ist auch das spürbare Engagement der beteiligten

Mitarbeitenden für die Grundsätze der Business Excellence hervorzuheben. Mit dem vorliegenden Stand ist eine sehr gute Basis für die systematische Organisationsentwicklung vorhanden. In zentralen Themen, die für die zukünftige Entwicklung des Steinhof wichtig sind, wurde die Position wesentlich verbessert. Der Weg zu Excellence wird im Steinhof schrittweise und zweckmässig auf die Rahmenbedingungen angepasst und mit hoher Konsequenz realisiert. Mit den eingeleiteten und geplanten Massnahmen wird die Erreichung eines nächsten Meilensteins im Rahmen einer externen Anerkennung bald möglich sein».



Zufriedenheit und Dankbarkeit: Beides strahlt Frau Karoline Fischer aus.

Anleitung zu Qualitätsmanagement ad absurdum!

Sie wie ich erleben es Tag für Tag. Wir leben im Zeitalter der Bürokratie. Alles, was nicht in irgend einer Form zu Papier gebracht werden kann, ist nichts wert. Doch, was zu Papier gebracht worden ist, heisst nicht automatisch, dass es in der Praxis auch so umgesetzt wird. Bekanntlich ist Papier ja geduldig. Nicht anders ist es beim Thema Qualitätsmanagement.

Es gibt Geld zu verdienen

Das Krankenversicherungs-Gesetz (KVG), Art. 39, Abs. 1 und 3 verpflichtet die Kantone zu überprüfen, ob die Qualität der Pflege und Betreuung in den betreffenden Heimen gewährleistet ist. Im Artikel 32, Abs. 1 des KVG werden die Voraussetzungen beschrieben, die erfüllt sein müssen, damit ein

Anspruch auf Kostenübernahme durch die Krankenversicherer geltend gemacht werden kann. Die zu übernehmenden Leistungen müssen wirksam, zweckmässig und wirtschaftlich sein. Die Wirksamkeit muss nach wissenschaftlichen Methoden nachgewiesen sein. Und so verlangt das KVG, dass die Wirksamkeit, die Zweckmässigkeit und die Wirtschaftlichkeit der Leistungen auch periodisch überprüft werden. Soweit zur Ausgangslage. Dies alles geschieht nicht einfach so. Arbeitsgruppen wurden ins Leben gerufen und Beratungsfirmen im Qualitätssicherungs-Management zeigen sich überaus aktiv. Schliesslich gibt es einmal mehr Geld zu verdienen im Gesundheitswesen, notabene in einer Sparte, wo man ständig vom Sparen redet.

Pragmatischer Kanton Luzern

Dem Kanton Luzern ist zuzugestehen, dass er einen überaus pragmatischen Weg gesucht hat, die vom KVG an ihn gestellten Anforderungen zu erfüllen. So überlässt er es grundsätzlich den Heimen, wie diese die Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle organisieren wollen. Die Heime müssen jährlich mit einem Bericht den Nachweis erbringen, dass sie in diesem Bereich aktiv sind. Und über diesen Bericht erfolgt die Qualitätskontrolle.

Hochblüte der Papiergläubigkeit und Bürokratie

Aber weil man im Zeitalter der Papiergläubigkeit ist, meint man, man könne auf eine wirkliche Qualitäts-

kontrolle vor Ort durch Pflegesachverständige verzichten. Schwerpunktmässig müsste die Kontrolle durch unangekündigte Besuche erfolgen und der Fokus auf die Betreuungs- und Lebensqualität gesetzt werden. Dabei müsste grosser Wert auf die Würde, die Selbstbestimmung und die Wahrnehmung von Rechten gelegt werden. Die Prüfung der Pflegedokumentation gehörte dazu, aber noch viel mehr zählte das Gespräch mit Bewohnerinnen und Bewohnern und dem Personal. Damit würde man die Qualitäten und die Haltung einer Institution sehr schnell kennen lernen.

Ich versuche das Ergebnis einmal vorweg zu nehmen. Grossmehrheitlich würde man zum Schluss kommen, dass die Pflegequalität gut ist, hingegen die Betreuungs- und Lebensqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern noch



Frau Elisabeth Lüthi geniesst das Spielen im Freien

verbessert werden kann. Eine Verbesserung der Betreuungsqualität ist jedoch nicht ohne zusätzliche Personaleinstellungen zu erreichen. Doch da käme der Aufschrei dann sehr rasch. Doch auch hier hätte man sofort ein Rezept zur Hand: Effektiveres Qualitätsmanagement. Gut strukturierte und systematische Arbeitsabläufe sollen Ressourcen freisetzen, die dann für andere Aufgaben genutzt werden können.

Pflegeexperten und Wissenschaftler müssen sich beweisen

In ein paar Jahren wird man feststellen, dass die Heime buchstäblich einen Quantensprung an Ineffizienz zugelegt haben wegen des enormen Aufwandes und der überbordenden Bürokratie. Die Qualitätsmanagementsysteme haben sich längst verselbständigt. Jeder schiebt dem anderen die Verantwortung

zu. Führungskräfte sind verunsichert und resigniert. Sie setzen die Anforderungen nicht aus Überzeugung um, sondern weil sie von oben oktroyiert sind. Längst blickt sowieso keiner mehr so richtig durch, was da von wem gefordert wird. Die Kluft zwischen Theorie und Praxis wird immer grösser. Pflegeexperten und Wissenschaftler entwickeln in vermeintlich guter Absicht immer anspruchsvollere Instrumente, ohne zu berücksichtigen, dass das Personal, das sie umsetzen soll, gar nicht vorhanden ist. Zeitaufwändig erarbeitete Konzepte landen so in der Schublade oder werden halbherzig umgesetzt. Es werden immer mehr Daten produziert, die oftmals aus Zeitmangel oder Unkenntnis weder ausgewertet noch analysiert werden. Damit führt sich das Qualitätsmanagement, das auf ständige Verbesserung setzt, selbst ad absurdum.

Das Wichtigste ist die Wertschätzung

Viele Führungskräfte stehen so unter permanentem Umsetzungsdruck. Kaum ist der eine Expertenstandard eingeführt, steht die nächste Hygiene- oder Arbeitsschutzanforderung an. Bei dieser Fülle an Anforderungen können die Mitarbeitenden kaum noch mitgenommen werden. Alle Aufmerksamkeit fliesst ins Qualitätsmanagement. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich nicht mitberücksichtigt und ihre Arbeit nicht wertgeschätzt. Fehlende Wertschätzung führt zu Freudlosigkeit, innerer Kündigung und schlechter Arbeitsqualität. Oktroyierte Qualitätsmanagementsysteme können so eine kontraproduktive Eigendynamik entfachen und einen immensen Verschleiss an personellen und finanziellen Ressourcen verursachen. Sie können zu kalten, starren Systemen werden, die

Einfalt statt Vielfalt und Kreativität produzieren und Machbarkeitswahn vorkaukeln.

Weg von Papiergläubigkeit

Zugegeben, meine Ausführungen sind vielleicht etwas überzeichnet. Aber in Vielem sind wir leider auf bestem Weg dazu.

Mein Verständnis von Qualitätskontrolle ist eine andere. Der Kanton müsste den Aufwand auf sich nehmen und sich zu einer echten Qualitätskontrolle bekennen. Und da käme er nicht umhin, unangekündigte Besuche zu machen, mit dem Fokus auf die Betreuungs- und Lebensqualität. Denn sich auf schriftliche Nachweise zu verlassen, genügt nicht. Papier ist geduldig, das gilt auch für Qualitätsberichte und andere Aufzeichnungen. Erst eine Heimaufsicht, die das Gespräch mit Bewohnerinnen und Bewohnern, wie auch mit dem

Personal führt, nimmt ihren Auftrag wirklich ernst.

Weniger Qualitätsmanagement ist mehr

Und in Sachen Qualitätsmanagement kann ich nur die Empfehlung aussprechen: Schon zu Beginn auf die Bremse zu stehen. Qualitätsmanagement ist ein Instrument, eine Methode – nicht mehr. Sie kann Inhalte nicht ersetzen. Input und Output von Massnahmen der Qualitätssicherung muss durch die Führungskräfte genau eingeschätzt werden. Es gilt abzuspecken, was abzuspecken ist. Manchmal sind es weniger die grossen Konzepte, als vielmehr die kleinen menschlichen Gesten, die die Lebensqualität erhöhen können. Man muss unbequem sein. Anforderungen, die man nicht versteht oder von denen man nicht überzeugt ist, müssen hinterfragt werden. Jede Einrichtung muss

die Verantwortung für die Inhalte, die gelebt werden sollen, übernehmen. Weder der Kanton noch der emsige Qualitätsberater wissen es besser. Von der Industrie weiss man längst, dass sich Qualitätsmanagement ins Uferlose aufblähen lässt, bis sich das System selbst blockiert.

Letztlich müssen wir alle, Bewohnerinnen, Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Bürgerinnen und Bürger kritischer werden und mehr Zivilcourage zeigen. Was sind uns «die Betagten» wert? Was sind wir uns selbst denn wert? Sind wir nicht die nächsten Betagten?

*Paul Otte
Heimleiter*



Profi bleibt Profi – ein Leben lang!

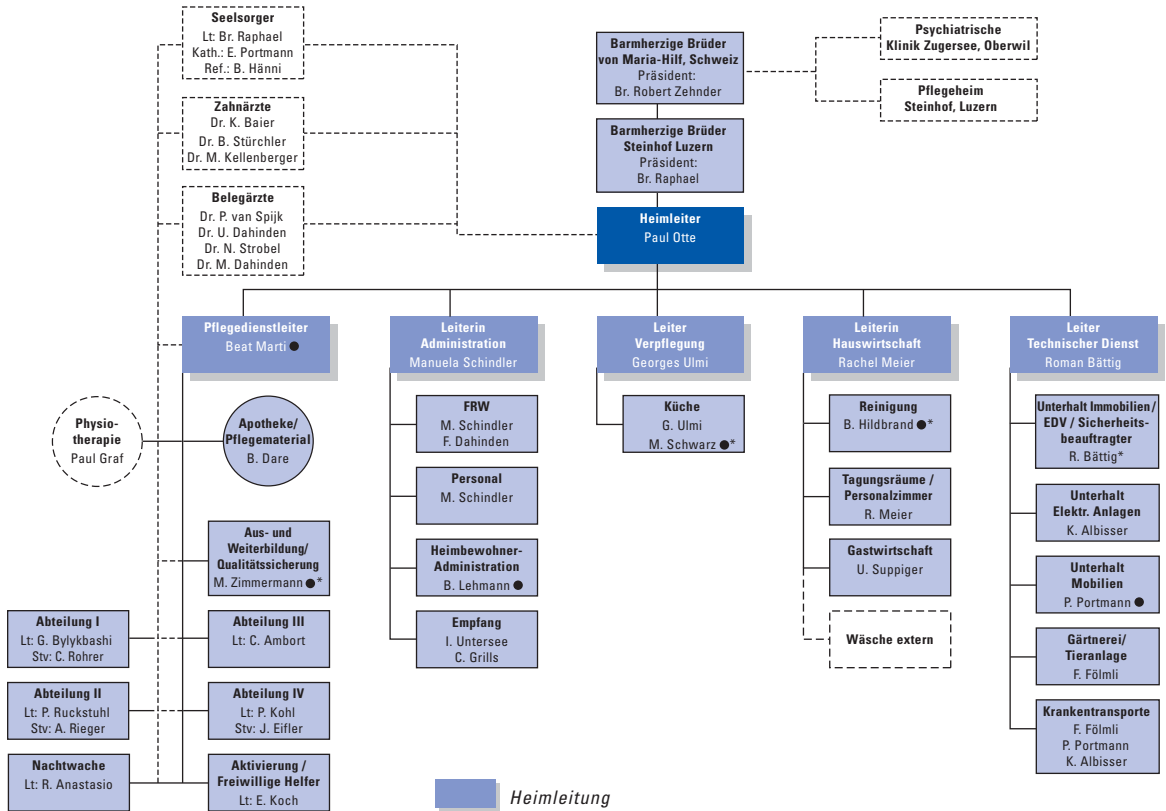
Die Jahresrechnung 2007 im Vergleich

Aufwand	2006		pro Bewohner/ Pflegetag	2007		pro Bewohner/ Pflegetag
Löhne und Sozialleistungen	Fr. 7'985'739	73.3%	208.31	Fr. 8'277'786	69.8%	206.74
Medizinischer Bedarf	Fr. 310'295	2.8%	8.09	Fr. 353'153	3.0%	8.82
Lebensmittel	Fr. 576'103	5.3%	15.03	Fr. 599'891	5.1%	14.98
Hauswirtschaft	Fr. 445'429	4.1%	11.62	Fr. 485'678	4.1%	12.13
Unterhalt / Rep. / Mobilien	Fr. 255'909	2.3%	6.68	Fr. 415'287	3.5%	10.37
Abschreibungen	Fr. 7'384	0.1%	0.19	Fr. 49'517	0.4%	1.24
Effektiver Mietaufwand						
<i>Marktmiete</i>	<i>Fr. 1'759'499</i>			<i>Fr. 1'831'416</i>		
<i>Beitrag Brüdergemeinschaft</i>	<i>Fr. 900'699</i>			<i>Fr. 660'616</i>		
	Fr. 858'800	7.9%	22.40	Fr. 1'170'800	9.9%	29.24
Energie und Wasser	Fr. 151'984	1.4%	3.96	Fr. 172'089	1.5%	4.30
Aufwand für Kapitalzinsen	Fr. 11'390	0.1%	0.30	Fr. 12'076	0.1%	0.30
Büro und Verwaltung	Fr. 137'466	1.3%	3.59	Fr. 173'237	1.5%	4.33
Entsorgung	Fr. 39'355	0.4%	1.03	Fr. 37'449	0.3%	0.94
Vers./Abgab./Übr. Ausl. Bew.	Fr. 66'591	0.6%	1.74	Fr. 76'915	0.6%	1.92
Übriger Sachaufwand	Fr. 44'084	0.4%	1.15	Fr. 39'947	0.3%	1.00
Total Aufwand	Fr. 10'890'529	100.00%	284.08	Fr. 11'863'824	100.00%	296.30

Ertrag	2006		pro Bewohner/ Pflegetag	2007		pro Bewohner/ Pflegetag		
Heim-Taxen	Fr.	9'958'688	91.4%	259.77	Fr.	10'904'816	91.9%	272.34
Medizinische Nebenleist.	Fr.	296'381	2.7%	7.73	Fr.	317'709	2.7%	7.93
Übrige Leistungen	Fr.	16'200	0.1%	0.42	Fr.	95'045	0.8%	2.37
Kapital/Mietertrag	Fr.	144'334	1.3%	3.76	Fr.	123'941	1.0%	3.10
Umsatz Gastwirtschaft	Fr.	430'318	4.0%	11.22	Fr.	387'865	3.3%	9.69
Übrige Nebenerlöse	Fr.	18'384	0.2%	0.48	Fr.	15'783	0.1%	0.39
Beiträge/Spenden	Fr.	24'064	0.2%	0.63	Fr.	26'384	0.2%	0.66
Zeitfremder Ertrag	Fr.	3'158	0.0%	0.08	Fr.	6	0.0%	0.00
Total Ertrag	Fr.	10'891'527	100.00%	284.11	Fr.	11'871'549	100.00%	296.49
Betriebsaufwand	Fr.	10'890'529	100.00%	284.08	Fr.	11'863'824	100.00%	296.30
Betriebsertrag	Fr.	10'891'527	100.01%	284.11	Fr.	11'871'549	100.01%	296.49
Netto-Betriebserfolg	+ Fr.	998	0.01%	0.03	+ Fr.	7'725	0.01%	0.19

Strukturanalyse 2007 (Kennzahlen)

Jahre	2003	2004	2005	2006	2007	Abw. zu Vorjahr	in %
Anzahl verfügbare Betten	99	97	98	105	110	5	4.76
Anzahl Soll-Pflegetage	36'135	35'502	35'770	38'325	40'150	1'825	4.76
Anzahl Ist-Pflegetage	35'929	35'391	35'481	38'335	40'040	1'705	4.45
Anzahl eff. Heimbew. durchschnittl.	98.44	96.70	97.21	105.03	109.70	4.67	4.45
Ist-Bettenbelegung in %	99.43	99.69	99.19	100.03	99.73	-0.30	-0.30
Betriebsaufwand je Pflgetag	274	284	284	284	296	12.25	4.31
Betriebsertrag je Pflgetag	275	284	284	284	296	12.49	4.40
Betriebsergebnis je Pflgetag	0.51	0.28	0.24	0.03	0.24	0.21	700.00
Betriebsaufwand je Heimbew.	100'110	103'835	103'860	104'549	108'131	3'582.25	3.43
Betriebsertrag je Heimbew.	100'296	103'937	103'949	104'487	108'219	3'731.85	3.57
Betriebsergebnis je Heimbew.	186	102	89	-62	88	149.60	-241.29
Kostendeckungsgrad	100.19	100.10	100.09	99.94	100.08	0.14	0.14



 Heimleitung

 Stellvertretung

 Extern (nicht im Stellenplan)

* Bereichssicherheitsbeauftragter (Besibe)

Stand 31. Dezember 2007

Wir produzieren mit Leidenschaft Papier

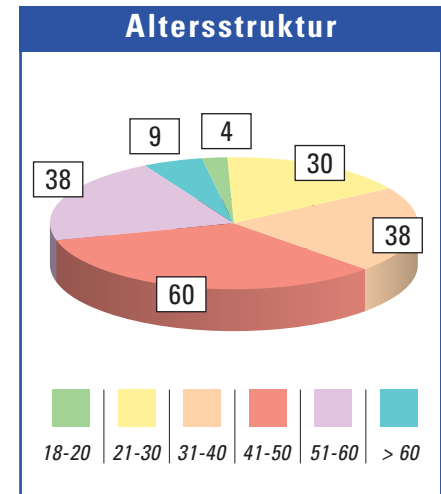
CEO, CFO, Head of Division, HR Manager, Customer Service Representative oder Office Manager, heissen sie bei den internationalen oder auch bei den nationalen Firmen. Bei uns heissen sie Heimleiter, Finanzchef, Bereichsleiter, Personalleiter, Sachbearbeiter Heimbewohneradministration oder Mitarbeiter Empfang. Das sind die Bezeichnungen für die Funktionen in der Administration des Pflegeheims Steinhof.

Corporate Governance, Corporate Identity ... So könnte man immer weiter machen. Da wir eine bodenständige Luzerner Firma sind, beschränken wir uns auf unsere Muttersprache, das Deutsch. Alles andere kommt nämlich bei uns nicht vor in der Geschäftssprache, obwohl unsere Mitarbeitenden

aus vier Kontinenten, total aus 22 Ländern vertreten sind. Was dies betrifft, sind wir auch international. Zahlenmässig verteilen sich die Mitarbeitende auf folgende Länder (alphabetisch nach Ländern):

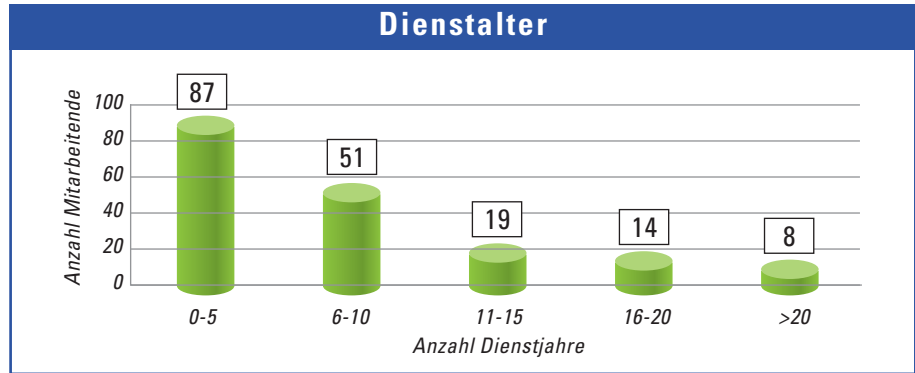
Afghanistan, Bolivien, Bosnien, Kongo, Libanon, Marokko, Mazedonien, Niederlande, Spanien, Tschechien, Ukraine	je 1	MA
Deutschland	6	MA
Ex Jugoslawien	11	MA
Italien	6	MA
Kosovo	2	MA
Kroatien	2	MA
Österreich	3	MA
Portugal	2	MA
Schweiz	119	MA
Serbien	2	MA
Sri Lanka	12	MA
Jugoslawien	2	MA

Die Altersstruktur verteilt sich über alle Mitarbeitenden wie in folgender Grafik gezeigt wird. Die Alterskategorien haben wir aufgeteilt in das Alter von 18-20, 21-30, 31-40, 41-50, 51-60 und über 60. Rund $\frac{1}{3}$ aller Mitarbeitenden sind im Alter zwischen 41-50 Jahren.

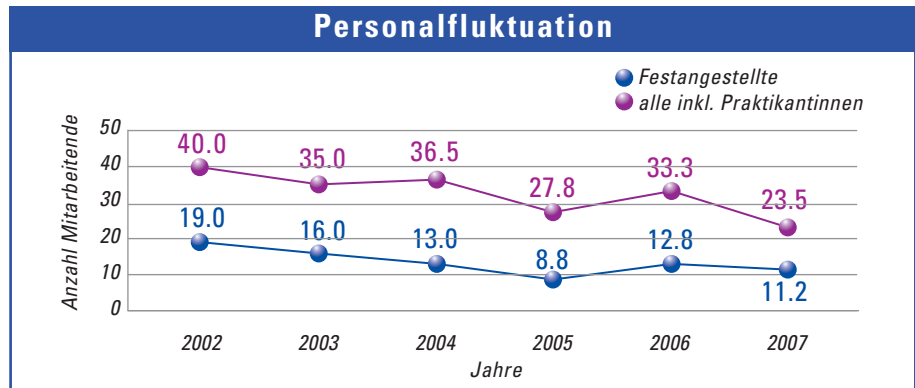


Im Pflegeheim Steinhof sind die Mitarbeitenden sehr treu. Sie bleiben meistens über längere Zeit im Steinhof, was die nebenstehenden Grafiken klar verdeutlichen.

Wenn man in einem Bereich arbeitet, der nicht zur Kernkompetenz eines Unternehmens zählt, wissen die Leute vielfach nicht, was in eben jenem Bereich alles gemacht wird. Wir machen «Alles rund ums Büro», hört man da hin und wieder. Denn wir produzieren ja nichts wie unzählige Produktionsbetriebe, wir bauen nicht wie die Baufirmen und wir sind auch nicht an der Pflege der Heimbewohner beteiligt. Wir verarbeiten und schreiben höchstens viel Papier. Seit der Zeit des PC's entsteht noch viel mehr Papier. Von den 22 PC's, die im letzten Jahresbericht erwähnt wurden, stehen deren 5 in der Administration.



Obwohl mehr als die Hälfte der Belegschaft 0-5 Dienstjahre hat, gibt es 8 Personen, die bereits über 20 Jahre im Steinhof arbeiten. Im Jahre 2008 dürfen wir sogar ein 30-jähriges Jubiläum feiern, aber dazu mehr im nächsten Jahr ...



Auch die Personalfluktuaton ist ein Gradmesser für die «Mitarbeitertreue».



Zwei Schachspieler halten Augenmass!

Unser Bereich ist an zwei Orten tätig: der Empfang direkt beim Eingang in das Pflegeheim und das Büro im barocken Schloss, das unter Heimatschutz steht. Die Administration zeichnet 65 Dienstjahre an Erfahrung aus. Bei sieben Mitarbeitenden macht das durchschnittlich rund 9 Jahre. Soviel zur Treue unserer Mitarbeitenden in der Administration.

Aber was tun wir denn nun wirklich in der Administration? Wir haben verschiedene Funktionen, die ausgeübt werden.

Der **Empfang** ist die Visitenkarte jedes Unternehmens. Hier finden die Informationen zusammen, hier erhalten Heimbewohner, Angehörige, Besucher aber auch das Personal wichtige Informationen, hier geschieht die Weitervermittlung von Anrufern an Heim-

bewohner und Personal, d.h. die Bedienung der Telefonzentrale. Da am Empfang eine Kasse vorhanden ist, sind kleinere Verkäufe wie z.B. Briefmarken, Batterien, Karten etc. möglich. Sowohl die Ausgabe der REKA-Checks für das Personal erledigen wir hier als auch die Auszahlung des Taschengeldes an die Heimbewohner.

Weitere Aufgaben sind die Postverteilung, die Verdankung von Spenden, das Gestalten von Plakaten und Flyern, das Organisieren der Geschenke für die Geburtstage der Heimbewohner sowie die Büromaterialverwaltung (Einkauf, Lager, Ausgabe).

In der **Heimbewohner-Administration** geht es – wie es der Name bereits verrät – rund um die administrative Arbeit für den Heimbewohner. Das fängt an beim Erfassen und Mutieren der Heimbewohner-Daten im Computer, geht

dann von der Rechnungsstellung über die Zahlungskontrolle bis hin zur finanziellen Beratung der Heimbewohner oder deren Angehörigen. Das kann das Beantragen von Hilflosenentschädigung oder Kostengutsprachen sein oder auch die Kommunikation mit den Ämtern und Angehörigen.

Die Redaktion des viermal im Jahr erscheinenden Steinhofblattes ist ebenfalls hier angesiedelt.

Im **Finanz- und Rechnungswesen** geht es vor allem um Zahlen. Zahlen im herkömmlichen Sinne, Zahlen auch im Sinne von beZAHLEN von Rechnungen, im Fachjargon «Kreditoren» genannt. Nicht nur die Kreditoren-, sondern die gesamte Finanz-, Betriebs- und Anlagebuchhaltung erledigen wir hier. Auch gehören die Budgetierung sowie die Monats- und Quartalsabschlüsse zu den Aufgaben dieser Funktion.

Mit dem Überwachen der Krankheits- und Unfallmeldungen inkl. Mutter-schaft besteht eine Schnittstelle zur Personaladministration.

Die **Personaladministration** ist eine Dienstleistung für das gesamte Personal. Hier verarbeiten wir Personaleintritte (Verträge, Versicherungen, Korrespondenz), Personalmutationen sowie Personalaus-tritte. So entstehen auch diverse Statistiken.

Das Personal kann sich für Auskünfte an sie wenden. Die Lohnbuchhaltung wird ebenfalls hier erledigt. Die Schnittstelle zum Finanz- und Rechnungswesen besteht in der Zusammenarbeit bei der Budgetierung sowie dem Jahresabschluss.

Zu guter Letzt ist da noch die **Heimleitung**. Im Gegensatz zu anderen Geschäftsführern kennt der Heimleiter

– der CEO – des Steinhofs praktisch alle Angestellten, denn er führt jeweils nach der Probezeit mit jedem Einzelnen ein Gespräch. Er kennt alle Heimbewohner und sehr viele Angehörige. Via Heimleitung geschehen die Kontakte nach aussen mit Spitälern, Spitex oder auch direkten Interessenten für Heimplätze. Er kümmert sich um kleinere und grosse Bauvorhaben, initiiert Marketingaufgaben und ist Bindeglied zum Vorstand des Pflegeheims.

Die oben beschriebenen Aufgaben sind die Hauptaufgaben im Bereich Administration. Es fallen aber noch diverse kleine Aufgaben an.

Als persönliches Fazit möchte ich hier noch erwähnen, dass die Arbeit im Steinhof Pflegeheim grossen Spass macht. Wir sind ein gut eingespieltes Team. Aber auch in einem eingespielten

Team können Fehler passieren, wie überall, wo man arbeitet. Es können Reibereien oder unausgesprochene Konflikte entstehen. Mit Toleranz und Offenheit für Gespräche und Kritikfähigkeit stellen wir uns den täglichen Anforderungen. Auch wir in der Administration brauchen Mitgefühl und Empathie, die wir anderen Menschen entgegenbringen. Es sind nicht nur die Heimbewohner, die unsere Hilfe brauchen. Es gibt auch Mitarbeitende, die unsere Hilfe suchen, sei es für einen Tipp, eine Auskunft, eine Beratung oder aber auch umfassende Gespräche.

Das Faszinierende an unserer Arbeit ist, eine gute Mischung aus Teamarbeit und Einzelkämpfertum zu entwickeln, denn für gewisse Arbeiten braucht es das ganze Team, für gewisse Arbeiten muss sich jede/r alleine durchkämpfen. Und trotzdem ist jeder einzelne Mitarbei-

tende ein Teilchen in einem grossen
Puzzle; ohne dieses Teilchen könnte das
Ganze nicht entstehen und bestehen.

Manuela Schindler
Bereichsleiterin Administration



Schön, die Blumen und die Natur zu Zweien geniessen.



Dr. med. Urs Dahinden bei der Behandlung eines Bewohners.

Dr. Urs Dahinden – Rückblick auf 25 Jahre Arbeit

Der Heimleiter Paul Otte hat mich gebeten, ein paar persönliche Gedanken für den Jahresbericht zu schreiben im Rückblick auf meine 25-jährige Tätigkeit als Heimarzt im Steinhof. Medizinisch und in der Krankenpflege hat sich vieles verändert in dieser Zeit, vor allem aber auch organisatorisch durch den Neu- und Umbau des Heimes.

Als der Steinhof noch ein Männerheim war

Im Frühjahr 1981 übernahm ich meinen ersten Patienten im Steinhof, im ehrwürdigen, von aussen nobel wirkenden Schloss. Inwendig gab es sich damals noch bescheidener. In den vornehmen Repräsentations- und Wohnräumen waren Patientenzimmer eingerichtet. Die Zwischenwände gingen quer durch die eleganten Stukkaturen an den

Decken. Im ersten Stock auf der Ostseite musste man noch lange den Balkon im Freien benützen, um von einem Patientenzimmer ins andere zu gelangen. Später wurde dann eine Öffnung in die Trennwand gebrochen und eine Türe angebracht. Jetzt konnte man direkt von dem einen ins andere Zimmer gelangen. In den Zimmern waren bis zu fünf Patienten untergebracht. Damals war der Steinhof noch ein ausschliessliches Männerheim. Auch im Pflorgeteam waren Frauen noch in der Minderzahl.

Nicht nur im Schloss, sondern auch im Nebengebäude wohnten Patienten, im sogenannten Friedhofen – Haus, dem ehemaligen Ökonomiegebäude des Schlosses Steinhof. Die Zimmer im Parterre und oberen Stock waren eng

und dunkel. Die Pflegesituation gestaltete sich von der Infrastruktur her nicht optimal. Im Parterre befand sich eine kleine Cafeteria. Von dort führte ein Gang an der Kapelle vorbei zur Küche und zur Wäscherei. Ich sehe noch den verträumten Brunnen vor der Kapelle. Das ganze Schlossareal war von der heutigen Mauer umgeben. Im Häuschen gegen die Schlosstrasse wurden die Verstorbenen aufgebahrt bis zur Überführung des Sarges ins Friedental.

Heimarztprinzip mit Vorteilen

Als ich meine Tätigkeit im Steinhof begann, betreuten über 60 weitere niedergelassene Ärzte aus der Stadt und Umgebung ihre Patienten im Heim. Da dies organisatorisch und von den Ressourcen her zunehmend problematisch

wurde, entschied sich der Heimvorstand zwecks Verbesserung der Betreuungssituation für das Heimarztprinzip. Es wurden vier Heilmärzte bestimmt, zu denen auch ich gehörte. Das Heimarztprinzip brachte Vor- und Nachteile mit sich. Der Nachteil war, dass die Patienten beim Heimeintritt auf ihren langjährigen und vertrauten Hausarzt verzichten mussten. Andererseits war zu bedenken, dass die Anforderungen an die Pflegequalität und -Intensität stetig zunahmen. In dieser Hinsicht brachte ein jederzeit erreichbarer zuständiger Heimarzt einen qualitativen Gewinn für die Patientenbetreuung.

Von den Kranken- oder Steinhofbrüdern, wie sie die Bevölkerung nennt, waren in den achtziger-Jahren noch Br. Franziskus und Br. Dominik aktiv in der Krankenpflege tätig, Br. Pirmin arbeitete in der Verwaltung. Br. Tutilo waltete

in diesen anspruchsvollen Jahren der Planung und des Neubaus des Heimes als Vorsteher der Brüdergemeinschaft. Br. Tutilo war eine Persönlichkeit von grosser Ausstrahlungskraft. Die Zusammenarbeit mit ihm war herzlich. Sein bescheidenes Wesen und seine grossen Verdienste wurden nach seinem Tode am 25.12.07 eingehend gewürdigt.

Barocke Weihnachtsdekoration

Br. Franziskus schmückte jedes Jahr mit viel Liebe und Hingabe das Treppenhaus des Schlosses zu weihnächtlichem Glanz. Ebenso gehörte zu diesem feierlichen Ritual seine abschliessende Bemerkung, er wisse dann nicht, ob er die Weihnachtsdekoration im nächsten Jahr nochmals machen könne. Zum Glück dauerte es noch einige Jahre, bis die Energie und die Kräfte auch ihn verliessen. Die andern Brüder

waren sowieso alle betagt und weitgehend pflegebedürftig. Wenn man, in den dazumal noch Handy-freien Zeiten, einen Krankenbruder sprechen wollte und ihn nicht gerade erblickte, dann musste man ihn in der Kapelle suchen. Oft sass er dort im Gebet versunken. Die Krankenbrüder sind wichtig für die Atmosphäre im Heim, für den speziellen Geist im Steinhof. Sie strahlen Herzlichkeit aus und schenken den Patienten und ihren Angehörigen hoffnungsvollen Trost in den Grenzsituationen von Leiden und Tod. Leider können die Oberen des Ordens nicht so viele Brüder in den Steinhof schicken wie sie möchten und wie es nötig wäre. Die Nachwuchsprobleme in allen Ordensgemeinschaften sind hinlänglich bekannt. Zum Glück ist mit Br. Raphael Lichtle wieder ein umsichtiger, engagierter Vorsteher der Brüdergemeinschaft im Steinhof tätig.

33 Jahre Hausarzt, 25 Jahre Heimarzt

Nun habe ich 33 Jahre hausärztliche Tätigkeit hinter mir; davon 25 Jahre auch als Heimarzt im Steinhof. Da kommen einem rückblickend ungezählte Patienten und Erlebnisse in den Sinn, beglückende und traurige. Die meisten Patientinnen und Patienten, welche in den Steinhof eintraten, waren alt und krank und leidend. Immer häufiger mussten wir auch pflegebedürftige jüngere Patienten mit unheilbaren Krankheiten aufnehmen. Die Tapferkeit, die Ergebenheit in das Schicksal und das Leben auf den Tod hin vieler von ihnen bleibt mir in nachhaltiger Erinnerung. In ebenso eindrucklicher Erinnerung bleiben mir viele Pflegerinnen und Pfleger, aber auch junge Hilfsschwester, welche tagtäglich diese kranken Menschen betreuten, ihnen Zuwendung



Dr. Urs Dahinden informiert sich bei der Pflege über den Gesundheitszustand der Bewohner.

und Lebensqualität schenken und die emotionalen Belastungen aushielten.

Ein Lob auf die Pflege

Überhaupt gehört dem Pflegeteam ein grosses Kompliment und dankbare Anerkennung. Die Pflege im Steinhof war immer auf der Höhe des jeweiligen Pflegestandards. Der Pflegedienstleiter, Beat Marti, und die Stationsleiterinnen und -Leiter sorgen konsequent für eine entsprechende Weiterbildung ihres Teams. Etwas mehr Mühe hatte ich mit dem Aktivismus der Berufsämter und der zuständigen Fachgesellschaften, welche die Ausbildungskonzepte für Pflegeberufe auf allen Stufen dauernd modifizierten und auf den Kopf stellten. Heute wird der Steinhof auf dem Niveau einer geriatrischen Klinik geführt. Schwachstellen und Friktionen werden offen thematisiert. Dementsprechend wird der administrative

Aufwand auch hier immer grösser. Was wir früher mit dem zuständigen Pfleger in mündlichem Meinungs austausch und mit einer entsprechenden Anordnung zuverlässig bereinigten, muss heutzutage, primär aus rechtlichen Gründen, minutiös verordnet und dokumentiert sein.

Eckwerte, die es auch in Zukunft zu pflegen gilt

Nebst diesem konsequenten Streben nach einem optimalen Pflegeangebot finde ich folgende Eckwerte in der Heimphilosophie des Steinhofs speziell bemerkenswert:

- Die tolerante Offenheit gegenüber den verschiedenen Konfessionen, Religionen, Ethnien und Rassen, sowohl bei den Patienten wie auch innerhalb des Heimpersonals. Im Steinhof arbeiten Christen verschie-

denster Ausrichtung, Muslime, Hinduisten und gewiss auch Agnostiker und Ungläubige friedlich miteinander. Auch den individuellen Glauben oder Unglauben der Patienten respektiert man.

- Die unvoreingenommene respektvolle Haltung gegenüber Patienten aus allen sozialen Schichten, seien es «Berühmte» (und solche hatte es viele im Steinhof) oder Randfiguren der Gesellschaft, die man nach dem Eintritt zuerst hygienisch zurecht und irgendwie sozial verträglich machen musste. Es hat für alle Platz im Steinhof.
- Die Idee des offenen, gemischten Heimes. Es gibt keine geschlossenen Abteilungen im Steinhof. Die Abteilungen sind durchmischt mit jüngeren und alten Patientinnen und

Patienten, mit Schwerkranken und Leicht-Pflegebedürftigen, mit geistig luziden und psychisch auffälligen und dementen Menschen. Das kann zu Friktionen führen, fördert aber letztlich die allgemeine Akzeptanz für die Zerbrechlichkeit des Menschen.

■ Die selbstverständliche Bereitschaft, auch Patienten mit sehr schweren komplexen Krankheitsbildern und enormem Pflegeaufwand ins Heim aufzunehmen: Tetraplegiker, Aids-Patienten, psychisch kranke und schwerst demente Menschen.

■ Die Bereitschaft des Küchenchefs Georges Ulmi, auch individuellen Ernährungs- und Diätwünschen möglichst entgegenzukommen

■ Der phantasievolle Einsatz des hauswirtschaftlichen Dienstes, um die Räumlichkeiten saisonal und entsprechend dem Festkalender zu gestalten. Dazu gehörten auch die vielen Events musikalischer und künstlerischer Art, welche die Alltagsstrukturen auflockerten, um den Heimbewohnern Abwechslung und Freude zu bereiten. Natürlich konnte dieser auf die Unterstützung des Pflegeteams zählen, und manchmal brauchte es dazu auch die Mithilfe des technischen Dienstes, der eben nicht nur ein «technischer Dienst» war, sondern ein Team von hilfsbereiten aufgestellten Allroundern.

Palliativpflege – ein Gebot der Stunde

Aus medizinischer Sicht war für mich sehr wichtig, dass im Steinhof das Konzept der Palliativpflege konsequent

durchgezogen und von allen Instanzen – Heimleitung, Brüdergemeinschaft, Heimärzten, Pflege team – vertreten wurde. Dabei geht es bei der Pflege von Schwerstkranken und Sterbenden darum, dass die Patienten in erster Linie nicht Schmerzen, nicht Atemnot, nicht Durst, nicht Hunger und nicht das Gefühl von Verlassenheit spüren sollten, und nicht um Lebensverlängerung um jeden Preis. Diese ethische Grundhaltung versuchten wir konsequent mit allen nötigen medizinischen und pflegerischen Mitteln umzusetzen. Selbstverständlich nimmt man auf die individuellen, oft ambivalenten Wünsche von Patientinnen oder Patienten Rücksicht, sofern sie sich über ihre Befindlichkeit noch äussern können. Und selbstverständlich werden auch 95-jährige demente Patienten mit einem Schenkelhalsbruch oder mit einer akuten Blinddarmentzündung ins Spital eingewiesen

zur Operation: Auch alte Menschen darf man nicht hilflos verenden oder im Schmerz liegen lassen. Bei der Palliativpflege geht es aber um todkranke Menschen mit einer unheilbaren Krankheit, die leiden und immer schwächer werden. Sie sollen friedlich sterben dürfen, auch wenn dies nicht nur für die Angehörigen, sondern auch für den Arzt und das Pfltegeam ein berührender Abschied sein kann. Relativ häufig erlebte ich, dass eine todkranke Person zum Sterben bereit war und auch hätte sterben können, wenn sie Angehörige nicht daran gehindert hätten. Viele Angehörige können in dieser Phase eines Sterbeprozesses oft nicht loslassen. Sie wollen den Vater oder die Mutter oder den Ehepartner «à tout prix» am Leben erhalten, auch wenn der Kranke nicht mehr mag und keine Lebensqualität mehr hat. Natürlich fällt es schwer, einen lieben Menschen zu

verlieren. Aber man darf ihn nicht aus egoistischen Gründen noch länger leidend lassen. Peinlich ist es, wenn es Streit unter den Angehörigen gab, und das kommt nicht selten vor. Die einen wollen, dass man noch «alles» für einen Todkranken tut, die andern sehen es realistisch und möchten ihn friedlich und in Würde sterben lassen. Da werden offensichtlich frühere Konfliktsituationen am Totenbett ausgetragen.

Wir hatten im Steinhof öfters auch junge, unheilbar kranke Patientinnen und Patienten, zum Teil noch mit kleinen Kindern zu Hause. Das Sterben solcher Patientinnen belastet ein ganzes Pfltegeam sehr stark. Es erleichterte den emotionalen Druck, wenn man einen der Krankenbrüder am Bett der Sterbenden sah, schweigend oder betend.

Nebst dem Sterben gibt es

auch viel zu Lachen

Zum Glück besteht der Alltag im Steinhof nicht nur aus Leiden und Sterben. Es gibt auch sehr viel Fröhlichkeit und Humor. Darf man lachen, wenn verwirrte, demente Patientinnen und Patienten Situationskomik produzieren, plötzlich den Gang entlang marschieren und eine Ständerlampe am Kabel hinter sich herziehen, in der Meinung, sie würden den Hund «Gassi» führen? Ich glaube, man darf über die Komik der Situation lachen, aber nicht den Patienten auslachen, genauso wie man über die Comics von Guido Obertüferschmunzelt.

So möchte ich mich denn mit einem lachenden und einem weinenden Auge vom Steinhof verabschieden. Ich danke allen, die mich in den vergangenen 25 Jahren begleitet und bereichert haben: Den Patientinnen und Patienten, Br.

Raphael und der Brüdergemeinschaft, dem Pflorgeteam, meinen Heimarzt-kollegen Drs. Norbert Strobel, Piet van Spijk, dem Sohn Dr. Markus Dahinden. Meinem direkten Nachfolger Dr. Ernst Feusi wünsche ich viel Freude und alles Gute. Speziell danke ich dem Heimverwalter Paul Otte für die liebenswürdige Zusammenarbeit und für seine grossen menschlichen und fachlichen Führungsqualitäten.

Dr. med. Urs Dahinden
Heimarzt (bis 31.12.2007)



Menschen für Menschen:

Trägerschaft

Verein Barmherzige Brüder Steinhof,
Luzern

Vorstand

Bruder Raphael Lichtle,
Präsident

Bruder Robert Zehnder,
Oberwil-Zug

Herr Franz Iten, Sozialdirektion,
Finanzen & Controlling, Luzern

Herr Pfarrer Leopold Kaiser, Pfarrer,
St. Paul Luzern

Jörg Lienert, Unternehmensberater,
Luzern

Ursula Limacher-Kamber,
Bereichsleiterin Bildung
und Beratung/Entwicklung
Kantonsspital Luzern

Frau Helene Meyer-Jenni,
Gemeindepräsidentin Kriens

Urs Vogel, Rechts- und Unternehmens-
berater, Kulmerau

Geistliche Betreuung

ref: Pfarrer Beat Hänni
kath: Edwin Portmann, Theologe
Pater Josef Meier
Pfarrer Burkard Zürcher

Heimärzte

Dr. med. Markus Dahinden,
Luzern

Dr. med. Urs Dahinden,
Luzern

Dr. med. Norbert Strobel,
Luzern

Dr. med. P. Van Spijk,
Luzern

Zahnärzte

Dr. med. dent. Karl Baier,
Luzern

Dr. med. dent. Mathias Kellenberger,
Luzern

Dr. med. dent. Beat Stürchler,
Emmenbrücke

Physiotherapie, Coiffure, Pédicure

Aregger Daniel, Physiotherapeut
Bergamin Giusep, Coiffeur
Bergamin Pia, Coiffeuse
Garcia Monika, Pédicure
Kuslev Srdjan, Physiotherapeut
Plattner Carmen, Physiotherapeutin
Sgro Patrizia, Physiotherapeutin

Heimleiter

Otte Paul

Bereichsleiter

Bättig Roman, Techn. Dienst
Marti Beat, Pflege
Meier Rachel, Hauswirtschaft
Schindler Manuela, Administration
Ulmi Georges, Verpflegung

**MitarbeiterInnen im
Bereich Pflege**

Albertalli Angela
Adler Petra
Ambort Christine
Anastasio Romana
Arnold Jasmin
Bättig Bea
Bauer Sorayda
Bieri Marie-Therese
Blaser Priska
Bühler Christine
Bürgi Daniela
Buqaj Halim
Bylykbashi Gjylfidan
Carfora Doro-Thea
Chece Luana
Dahinden Vreni
Dare Bernadette
Di Verde Carmen
Eifler Jacqueline
Elia Maria Fatima
El Kinani Younes
Fantelli Mirjam
Furrer Margrit
Gaber Gabriela
Gaugler Elisabeth
Gisler Monika
Gjinaj Bergita

Grob Regula
Gübeli Marianne
Hafideddine Beate
Hauri Petra
Heller Margrit
Hunkeler Helen
Ibishi Donika
Imeri Gylsa
Isenegger Philipp
Jenny Heidi
Jovic Lidija
Kalac Alma
Koch Cecile
Koch Edith
Koch Irene
Kohl Mirjam
Kohl Patrick
Kolenda Invanka
Koller Judith
Komani Merita
Krcmarevic Vesna
Kukulu Simba
Kulmitzer Heike
Künzler Susann
Lieschke Inna
Limacher Margarete
Maggauer Anke
Marfurt Janine
Maron Ruth

Marty Anita
Meyer Annamarie
Morina Leonida
Muggli Katharina
Neukom Elisabeth
Niederberger Prisca
Otte Heidi
Peter Claudia
Peter Edith
Piffaretti Elsa
Poqinka Lejla
Portmann Gabrielle
Portmann Yvonne
Prgomet Finka
Racine Marlis
Rankovic Snjezana
Rava Beatrice
Rieger Bosiljka-Anita
Rincon Marisol
Ritz Angela
Rivera de Leinwather
Monica
Rohrer Cornelia
Rohrer Mado
Ruckstuhl Pascale
Schäli David
Schmidig Andrea
Schüpbach Bernadette
Schürmann Marianne

Sefedini Mimoza
Silber Martina
Steiner Margrit
Stifani Anna Rita
Stirnimann Anita
Stöckli Bianca
Studer Margrit
Tafili Rezarta
Tecson Anthony
Teixeira Alvaro Brito
Thürig Ulrike
Tifeki Xhevat
Topalusic Nevenka
Tran May
Van de Ven Rian
Voger Antonina
Vukotic Ljiljana
Wernli Claire
Wiss Bernadette
Zimmermann Margrith
Zumstein Rita

**MitarbeiterInnen im
Bereich Hauswirtschaft
und Gastwirtschaft**

Aregger Bernadette
Baftiri Zemrije
Borer Verena
Brun Esther

Bruno Carmelina
Bruno Lucia
Buqaj Rabija
Colatrella Carla Antonia
De Simoni Victor
Gabellini Maria-Rosa
Gopalakrishnar Natchayini
Grippo Carmela
Grüter Ladisla
Gunarajah Sithra
Hildbrand Barbara
Kanagasingam
Pathmavathy
Kritzer Daniela
Niederberger Susanna
Nikqi Flora
Peluso Donata
Pernokaj Tereze
Rasalingam Kumuthini
Sager Yvonne
Schwarz Christine
Steinmann Helga
Suppiger Ursula
Villazan Maria Isabel
Vitiello Maria
Waldispühl Elisabeth
Wicki Margrith

**MitarbeiterInnen im
Bereich Verpflegung**
Arulanantham Heidi
Arumugam Murugendren
Bisch Marouen
Chandraban Kalaiyalagan
Gutjahr Fritz
Kunasingam Shandrathasan
Nadarajah Manivannan
Nagalingam Vijayarajah
Narayanasamy
Nithianantha
Premaratna Anuraj
Schwarz Manuel
Thambirajah Uruthiran

**Mitarbeiter im Bereich
Techn. Dienst**
Albisser Kurt
Fölmlli Franz
Portmann Pius

**Mitarbeiterinnen im
Bereich Administration**
Grills Cecile
Hofmann Helene
Lehmann Bea
Püntener Christoph

Untersee Irène
**Mitarbeiterinnen der
Brüdergemeinschaft**
Blume Claudia
Hirsiger Elisabeth
Scheidegger Susi

Freiwillige HelferInnen
Abbühl Alvin
Aregger Annalis
Bieri Lisbeth
Birrner Annemarie
Borer Otto
Bucher Therese
Bürkli Annelies
Bütler Ottilia
Furrer Madeleine
Imholz Silvia
Iseli Sonja
Kälin Roman
Krummenacher Käthi
Muff Rosalia
Rutz Beat
Sager Emma
Schnyder Hermann
Singeisen Trudy
Suppiger Martin
Vogler Sonja
Vogler Hans

Wegmüller Anita

Jubilare im 2007

<i>Niederberger Susanna</i>	5 Jahre	am	15.03.2007
<i>Fantelli Mirjam</i>	5 Jahre	am	01.04.2007
<i>Prgomet Finka</i>	5 Jahre	am	04.05.2007
<i>Bauer Sorayda</i>	5 Jahre	am	10.06.2007
<i>Pernokaj Tereze</i>	5 Jahre	am	25.06.2007
<i>Bühler Christine</i>	5 Jahre	am	01.07.2007
<i>Gjinaj Bergita</i>	5 Jahre	am	01.07.2007
<i>Leinwather Monica</i>	5 Jahre	am	01.07.2007
<i>Carfora Doro-Thea</i>	5 Jahre	am	01.08.2007
<i>Hirsiger Lisbeth</i>	5 Jahre	am	15.08.2007
<i>Arnold Jasmin</i>	5 Jahre	am	01.09.2007
<i>Tecson Anthony</i>	5 Jahre	am	01.09.2007
<i>Sager Yvonne</i>	5 Jahre	am	15.09.2007
<i>Arulanantham Heidi</i>	5 Jahre	am	01.11.2007
<i>Rohrer Mado</i>	5 Jahre	am	04.11.2007
<i>Buqaj Halim</i>	5 Jahre	am	01.12.2007
<i>Chandrabalan Kalaiyalagan</i>	5 Jahre	am	01.12.2007
<i>Ambort Christine</i>	10 Jahre	am	01.01.2007
<i>Bruno Carmelina</i>	10 Jahre	am	01.01.2007
<i>Vitiello Maria</i>	10 Jahre	am	15.03.2007
<i>Racine Marlis</i>	10 Jahre	am	18.03.2007
<i>Bruno Lucia</i>	10 Jahre	am	01.04.2007
<i>Stifani Anna Rita</i>	10 Jahre	am	01.04.2007
<i>Untersee Irène</i>	10 Jahre	am	22.04.2007
<i>Meyer Annamarie</i>	10 Jahre	am	01.05.2007
<i>Premaratna Anuraj</i>	10 Jahre	am	01.07.2007
<i>Dare Bernadette</i>	10 Jahre	am	19.09.2007

<i>Otte Paul</i>	10 Jahre	am	01.10.2007
<i>Koch Edith</i>	10 Jahre	am	01.11.2007
<i>Tifeki Xhevat</i>	10 Jahre	am	01.11.2007
<i>Gaugler Elisabeth</i>	10 Jahre	am	15.11.2007
<i>Bättig Bea</i>	10 Jahre	am	30.11.2007
<i>Schüpbach Bernadette</i>	15 Jahre	am	22.04.2007
<i>Suppiger Ursula</i>	15 Jahre	am	31.10.2007
<i>Peluso Donata</i>	20 Jahre	am	01.06.2007
<i>Schwarz Christine</i>	20 Jahre	am	01.10.2007
<i>Limacher Margarete</i>	20 Jahre	am	18.11.2007
<i>Villazan Maria Isabel</i>	20 Jahre	am	23.11.2007



Adresse:

STEINHOF Pflegeheim

Steinhofstrasse 10
6005 Luzern

Telefon 041 319 60 00
Telefax 041 319 61 00

www.steinhof-pflegeheim.ch
info@steinhof-pflegeheim.ch

Postcheck: Heimbetrieb 60-3234-3
Postcheck: Baufonds 60-3077-4

Bettenangebot: 110 (ab 1.7.2006)

Weitere Angebote:

- Gastwirtschaft zum Steinhof:
 - Mittagstisch
 - Tagungsräume
 - Bankette für Festivitäten wie Geburtstage, Jubiläen usw.
 - jeden letzten Sonntag im Monat «Steinhof-Musikplausch»
- Erlebnisplatz mit Kinderspielplatz und Spielstationen
- Tieranlage

