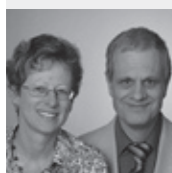


Jahresbericht 10



Im Zeichen der Dankbarkeit



Reklamationen sind Chefsache!

Ja, wir nehmen sie ernst, die Rückmeldungen unserer Kunden und Gäste. Ob mit dem Feedbackzettel des Hotelgastes oder als jährliche Umfrage über die Zufriedenheit der Heimbewohnenden – Hinweise und Beschwerden werden nicht nur gelesen, sondern auch behandelt.

Wir sind froh, wenn uns die Gäste sagen, wo ihnen etwas fehlt oder was nicht wie erwartet vorgefunden wurde. Rückmeldungen von Heimbewohnenden werden selbstverständlich ebenso ernst genommen. Sie geben uns die Chance, etwas zu verbessern. Können wir ein Problem beheben, eine Informationslücke füllen oder einen nicht zu ändernden Umstand gut kommunizieren, haben wir meistens einen zufriedenen Kunden gewonnen.

Allerdings erhalten wir weitaus mehr lobende und dankende Rückmeldungen, als Beanstandungen. Über diese freuen wir uns natürlich sehr, zeigen sie uns doch, dass wir grundsätzlich auf dem richtigen Weg sind. In diesem Jahresbericht haben wir für einmal einige dieser positiven Aussagen eingestreut. So überraschend wie wir sie erhielten, erscheinen sie im Text. Sie sollen diesen prominenten Platz haben, weil sie Mut machend und darum wichtig sind.

Lea und Markus Hafner

Der Rückblick auf das vergangene Jahr kann gar nicht anders, als in grosse Dankbarkeit einmünden. Trotz weltweiter Finanzkrise und den daraus entstandenen Folgen haben wir im Hotel einen Rekord von 26'167 Logiernächten verzeichnet und das Jahr auch finanziell mit 3'065'000 Franken Umsatz sehr gut abgeschlossen.

Ein gutes Jahresergebnis ermöglicht uns, die Infrastruktur à jour zu halten. Bereits begonnen hat die Renovation des ehemaligen Personalhauses «Casa Rossa». Dringend nötig war nicht nur das sanfte Facelifting der sieben Wohnungen, sondern auch die energietechnische Erneuerung der Fassade inklusive neuer Fenster. Grössere Investitionen werden ebenfalls in der Lingerie nötig, wo der Ersatz der Tumbler und Waschmaschinen eingeleitet wurde. Zugleich fiel der Entscheid, die Energieversorgung hier auf Gas umzustellen.

Im Zeichen der Qualität

Als sichtbare Qualitätsverbesserung für den Gast kann das Streichen der Hotelzimmer in der Oase Nord (Baujahr 1995) genannt werden. Das Renovieren der Oase Süd (Baujahr 1978) folgt in den nächsten Jahren. Sie wird einiges umfangreicher sein und auch mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Ich habe noch nie ein so angenehmes und bestens ausgestattetes Zimmer bekommen. Kunststück: Minergiestandard. Das Essen ist abwechslungsreich und gut gekocht. Kompliment. Hotelgast Frau M. aus Dornach

Auch an den weichen Faktoren haben wir gearbeitet. So freuen wir uns, dass wir zum zweiten Mal mit dem höchsten Qualitätslabel Q3 für die Hotellerie, ausgezeichnet wurden. Dass sich gute Qualität immer lohnt, beweisen die vielen treuen Hotelgäste, die von der Gemeinde und der Tourismusorganisation Interlaken für jeweils zehn Hotelaufenthalte von zehn Tagen pro Jahr mit dem «Goldenen Schlüssel» ausgezeichnet wurden.

Ich finde das Hotel Artos sehr sympathisch, grosszügig und die Menschen zuvorkommend. Ich werde es allen meinen Freunden sehr empfehlen. Frau M. aus Rapperswil

Das vergangene Jahr verlief im Heimbereich ebenfalls erfreulich. Nach wie vor führen wir eine Warteliste und demzufolge sind die Zimmer durchgehend belegt. Die reguläre Kontrolle der Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) hat im April stattgefunden und uns ein sehr gut geführtes Heim attestiert.

Nochmals vielen Dank für die Einladung zum gestrigen «Einführungstag für neue Heimbewohner». Wir haben den Anlass als gute Gelegenheit empfunden, auch etwas hinter die Kulissen schauen zu können, zudem durften wir am Tisch weitere, sehr aufgeschlossene Heimbewohner kennen lernen. Das ausgezeichnete Essen und die feierliche Atmosphäre haben ebenfalls ihren Teil zum guten Gelingen beigetragen. Herr Z. Sohn einer neuen Heimbewohnerin

Leider hat die GEF darauf bestanden, dass trotz grosser Nachfrage, nicht mehr als die bewilligten 96 Plätze vergeben werden dürfen. Als Folge davon zeigt die Statistik nun eine leicht niedrigere Zimmerbelegung.

Liebe Frau Hafner, ich war gestern bei meinen Eltern und bin sehr glücklich über die Veränderung von meiner Mutter. Sie, das Pflegepersonal und Herr Tobler haben sich wirklich Mühe gegeben, es meiner Mutter wieder so angenehm wie möglich zu machen. Ich freue mich und bin dankbar, dass Sie sie ermutigen konnten, wieder etwas aktiver zu sein. Danke für Ihre spontane Bereitschaft für ein Gespräch und die nachfolgenden Schritte, die Sie eingeleitet haben. Frau Z. Tochter einer Heimbewohnerin

Im Zeichen der Zufriedenheit

Die Zufriedenheit der Hotelgäste ist mit 94,4% bei den Einzelgästen und 96,6% bei den Gruppen und Seminargästen hoch.

Ich fühle mich wohl im Artos, ich spüre die gute Stimmung, die in Ihrem Haus herrscht. Ich freue mich auf die nächste Singwoche oder vielleicht mal zwischendurch. Hotelgast Frau H. aus Rüdlingen

Nicht unwichtig ist auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Obwohl die Beteiligung bei der jährlichen Umfrage gesunken ist, attestieren doch 81,9% aller Teilnehmenden, dass sie mit dem Arbeitsplatz Artos sehr zufrieden sind. Die Vorgesetzten haben daran einen grossen Anteil, sei es durch die Motivation ihrer Mitarbeitenden oder durch die Wertschätzung, die sie ihnen geben.

Wir schätzten das saubere, geräumige Zimmer (...) am Meisten zählt vielleicht die wohlthuende Atmosphäre, in der man gegenseitige Wertschätzung und christliche Werte ganz allgemein spürt. Hotelgäste R. und E. L. aus Grüt

Die Lernenden in der Hauswirtschaft wurden mit der Durchführung des Projekts «Gestaltung der Weihnachtsdekoration» beauftragt. Sie haben mit den schlichten Schneeflocken an den Fenstern und den Lichterketten einen verblüffenden Effekt erzielt und für die gelungene Umsetzung viel Lob erhalten.

Your staff are very knowledgeable and friendly. Thanks. We hope to return, thank you for such a lovely vacation. Mrs and Mr C. aus Olsbrücken

Im Zeichen der Veränderung

Die von Bund und Kanton verordnete neue Heimfinanzierung brachte nicht nur Änderungen, sondern bereits vorgängig Einiges an Mehrarbeit und Kosten. Was den öffentlichen Heimen mehr Eigenverantwortung, aber auch mehr Spielraum zugesteht, verlangte viele Anpassungen vom Softwareprogramm über die Einrechnung eines Infrastrukturbeitrags bis zur neuen Pflegeeinstufung aller Heimbewohnenden. Diese einschneidenden Neuerungen so verständlich wie möglich zu kommunizieren, war keine leichte Aufgabe. Dabei haben sich die regelmässig durchgeführten Heimbewohner-Apéros als hilfreich erwiesen. Die Gelegenheit zum Gespräch zwischen Bewohnenden, Angehörigen und Zentrumsleitung werden vor allem von den noch selbständigen Personen gerne genutzt.

Wir sind dankbar für die gute Pflege, die unserem Mueti das hohe Alter etwas erträglicher machen. Frau M. Tochter einer Heimbewohnerin

Die Ausbildung der Lernenden in der Pflege hat sich in den letzten Jahren laufend verändert. Die Ausbildung zur Betagtenbetreuerin wurde im Kanton Bern von der Fachangestellten Gesundheit FaGe abgelöst. Wir entschieden uns damals, Fachangestellte Betreuung FaBe mit Schulort Luzern auszubilden. Nachdem sich nun die FaGe nach vielen «Kinderkrankheiten» etabliert hat, übernehmen wir die vom Kanton Bern angebotene Ausbildung. Um der grossen Nachfrage nach Lehrstellen zu entsprechen, haben wir einen zusätzlichen Ausbildungsplatz geschaffen. Die steigenden Anforderungen in der Lernbegleitung werden neu von der Stellvertretung der Pflegedienstleitung übernommen.

Ich bin Ihnen und Ihrem Team zu grossem Dank verpflichtet: Für Ihre jahrelange Freundlichkeit und Offenheit, für die Geduld mit den Bewohnern, für Ihre Kreativität und künstlerisches Flair, für die feinfühligste Leitung der Gesamtunternehmung Artos verbunden mit einem echten christlichen Fundament. Frau H., Schwägerin einer Heimbewohnerin

Im Zeichen der Zeit

Was sich schon länger angekündigt hat, wird langsam spürbar: Zweierzimmer im Heim sind in der heutigen Gesellschaft immer weniger akzeptiert. Wir sind sehr froh, dass die vom Vorstand beauftragte Arbeitsgruppe das Bauprojekt zum Neubau von Einzimmern bereits der nächsten Generalversammlung baureif vorlegen kann. So können wir bis auf sechs Ehepaarzimmer bald alle Zweierzimmer zu Einzimmern wandeln; unabdingbar, um im Heimbereich konkurrenzfähig zu bleiben!

Ich will ganz herzlich für die wunderschöne Silvesterfeier danken. Das Jahr 2010 war sehr schwer für mich. Aber dank meinem Aufenthalt in Ihrem Haus geht es mir besser und ich schaue wieder hoffnungsvoller in die Zukunft. Kurgast Herr K. aus Worb

Die Physiotherapie im Zentrum Artos hat einen guten Ruf und wird rege genutzt. Mit dem Wegzug der eingemieteten Kosmetikerin in ein grösseres Studio konnte der frei werdende Raum der Physiotherapie zugesprochen werden. Die von Jacqueline de Jong initiierten und geleiteten Masterlehrgänge entwickeln sich erfreulich und bringen durch die im Hotel logierenden Studierenden zusätzlichen Umsatz. Wir schätzen uns glücklich, mit Jacqueline de Jong eine seit Jahren engagierte und das Zentrum voll unterstützende Partnerin zu haben.

Alles ist super. Spezielle Bitte, dass das Andachtsangebot weiter bestehen bleibt. Hotelgäste A. und D. S. aus Neftenbach

Kooperation ist der moderne Begriff für Zusammenarbeit, die beiden Seiten dient. Das Zentrum Artos pflegt das Miteinander seit Jahren, unter anderem mit der Backpackers Villa oder den Christlichen Hotels. Die rasch wechselnde Belegung im Heim bringt es mit sich, dass oft innerhalb kurzer Zeit gut ausgebildete Pflegefachleute nötig, temporäres Personal aber kaum zu bekommen ist. Andererseits haben kleinere Heime aus dem gleichen Grund vorübergehend zu viel Personal. Daher haben wir es erstmals gewagt, einander gegenseitig auszuhelfen und es scheint, dass der Versuch eine WinWin-Erfahrung und damit eine bleibende Option wird.

Sie haben mir einen Gutschein zur Übernachtung im Artos geschenkt, weil ich bei meinem letzten Aufenthalt insbesondere die Sauberkeit des WC's bemängelt habe. Am 23.10.10 habe ich den Gutschein eingelöst und einen perfekten Aufenthalt in Ihrem Hotel genossen. Vom Empfang bis zur Abreise war wirklich alles bestens! Hervorheben möchte ich die freundliche Bedienung an der Reception. Ich werde das Hotel gerne weiterempfehlen. Vielen Dank! Seminarteilnehmerin Frau R. aus Adelboden

Lea und Markus Hafner

Bericht des Präsidenten

Vorstand

Humbel Thomas

Pfarrer und Heimleiter, Männedorf,
Präsident

Kipfer Hans

Hotelier, Thun-Allmendingen,
Vizepräsident

Mattmüller Alice

Ringenberg, Vertreterin EMK-
Gemeinde Interlaken

Schär Thomas

Finanzfachmann, Uetendorf

Ris Markus

Sozialarbeiter, Interlaken, Vertreter
der Einwohnergemeinde Interlaken

Stähli Marlis

Pflegefachfrau, Thun

Walti Werner

Heimleiter, Goldswil

Walti Werner

Geschäftsführer, Laupen, Sekretär

Leitung

Hafner Markus und Lea

Wilderswil

Beauftragte Treuhandstelle

Treuhand- & Revisions-AG Bern

Gümligen

Die Generalversammlung des vergangenen Jahres hat mit der Zustimmung zur Neufassung der Statuten auch der Auflösung der Betriebskommission zugestimmt. Dadurch sah sich der Vorstand etwas mehr und zum Teil auch neuer Arbeit als bisher gegenüber. Mit einer zusätzlichen Sitzung im Vergleich zum Sitzungskalender der letzten Jahre konnte der zusätzliche Aufwand aber in Grenzen gehalten werden. Insgesamt hat sich die Verschlinkung der Strukturen gelohnt. Doppelspurigkeiten konnten eliminiert und die Kräfte gebündelt werden.

Neue Heimfinanzierung

Per 1. Januar 2011 haben Bund und Kanton die Finanzierung des Heimaufenthalts neu geregelt. Der Kanton Bern unterstützt nicht mehr die Heime als Institutionen finanziell (Subventionierung von Objekten), sondern übernimmt die Finanzierungslücken von Betroffenen (Subventionierung von Subjekten). Mit dem neuen Infrastrukturbeitrag von 35 Franken pro Person und Tag hat der Kanton den Heimen einen enormen Preisaufschlag zu Ungunsten der Bewohner/innen zugemutet. Durch die gleichzeitig eingeführte neue Pflegefinanzierung wirkt sich die Erhöhung des Tarifs durch den Infrastrukturbeitrag aber nur in den untersten Stufen aus. Damit widerspiegelt sich die Absicht des Kantons, die Spitex zu stärken und den Eintritt ins Heim hinaus zu zögern bis intensive Pflege nötig wird.

Im Rahmen dieser Neuordnung der Finanzierung ergab es sich auch, dass die Gemeinde Interlaken einen von ihren zwei Sitzen im Vorstand per Ende Jahr nicht mehr beanspruchte. So zog sich an der letzten Sitzung des Jahres 2010 René Bettoli aus dem Vorstand zurück. Wir danken ihm auch an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich für seinen Einsatz. Seine Gedanken und Überlegungen aus der Sicht des Vize-Gemeindepräsidenten

und Hoteliers waren immer hilfreich. Sein Rat tat uns gut und sein Verständnis für unser Werk war wohlthuend und echt. Herzlichen Dank für alles!

Vom gemeinnützigen Verein zum Steuer zahlenden Hotel

Das Hin und Her zwischen Verein und Finanzdirektion des Kantons Bern, Abteilung Steuerverwaltung, dauert nun schon Jahre. Nach einer plötzlich vollständigen Aberkennung unseres noch kurz davor zugesicherten Status der Gemeinnützigkeit (steuerbefreit), wurde im Laufe der Verhandlungen endlich ein Kompromiss gefunden: Für das Heim gilt die Gemeinnützigkeit weiterhin, das Hotel wird steuerpflichtig. Bereinigt erstellt wurden die Steuerberechnungen für die Jahre 2007 bis 2009, die definitiven Veranlagungen werden folgen. Für die hilfreiche Unterstützung in den langen Verhandlungen durch unsere Revisionsstelle sind wir sehr dankbar.

Von speziellen Erlebnissen

Unter dem Jahr gibt es zwei Termine, die ich als Präsident unseres Werkes ganz besonders gern wahrnehme: Das Essen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ein Dienstjubiläum feiern und die Weihnachtsfeier der Heimbewohnenden. Der erste Anlass gibt mir

Gelegenheit, den Menschen, die unser Werk durch ihre tägliche Arbeit prägen und gestalten, unseren Dank und unsere Wertschätzung zum Ausdruck zu bringen. Der zweite gibt mir die Möglichkeit, mit den Menschen, für die wir da sind, das zu teilen, was den Grundwert unseres Vereins ausmacht: «Euch ist heute der Heiland geboren!» Die Verantwortung für diese Feier teile ich mir mit Hafners, denen ich an dieser Stelle für ihr Engagement auch auf diesem Gebiet ganz herzlich danke.

Herzlichen Dank

Auch in diesem Jahr schliesse ich meinen Bericht mit Worten des Dankes. Nicht, um eine gute Gewohnheit auch diesmal wieder zu bemühen oder weil es sich halt einfach so gehört, sondern weil es mir ein Bedürfnis ist. Wir haben viel Führung von Gott erfahren, seinen Segen gespürt und erlebt. Seine Hilfe ist uns in vielfältiger Weise zur Realität geworden. Ihm danken wir von Herzen!

Ich danke auch allen Vereinsmitgliedern, Mitarbeitern, Heimbewohnenden, Feriengästen und anderen, die unsere Arbeit und unseren Einsatz für das Artos umsetzen oder begleiten. Gott vergelte es ihnen allen reichlich!

Humbel Thomas, Präsident



Trommler- und Pfeifferfest in Interlaken

Europäisches Jahr der Freiwilligenarbeit 2011



Seit 1998 hat die Freiwilligenarbeit im Artos einen definierten Stellenwert. Vor zehn Jahren lancierte die UNO ein Jahr der Freiwilligenarbeit und sensibilisierte auch die breite Öffentlichkeit für diesen Dienst am Mitmenschen. Vieles ist seither geschehen in der Anerkennung der freiwillig geleisteten Arbeit. Nun ruft die Europäische Union mit einem weiteren Jahr der

Freiwilligen in Erinnerung, wie unentbehrlich und wertvoll die Freiwilligen sind. Aber lassen wir doch eine der Freiwilligen selber zu Wort kommen.

Meine Beweggründe

Ich hatte die Möglichkeit und das Glück noch einige Jahre über die Pensionierung hinaus arbeiten zu dürfen. Das tat gut, es gab mir das Gefühl «unentbehrlich» zu sein. Das änderte sich. Auf einmal hatte ich Zeit und immer noch viel Energie, um mich nützlich zu machen. Familiär waren die Kinder auch schon alle auf dem Weg zur Selbständigkeit. Der Keimling fing an zu wachsen. Eines war mir klar, ich brauchte die Begegnung mit Menschen und somit den Austausch von Energien. Das volle Leben spüren und mitgestalten war mir wichtig. Das Zentrum Artos zog mich an und ich schnupperte so ein bisschen in der Umgebung herum und schliesslich auch in der Cafeteria. Es gefiel mir und ich fühlte mich gleich wohl. Bei einer Tasse Kaffee kam ich mit der freundlichen «Serviertochter», einer Freiwilligen ins Gespräch und sie vermochte mich zu begeistern, mich als Freiwillige zu melden. Daraufhin suchte ich den Kontakt mit der Leiterin und erfuhr, dass zur Zeit freiwillige Helferinnen in der Cafeteria gebraucht würden. Na ja, eigentlich wollte ich in meinem Leben nie Serviertochter sein, aber ich dachte mir, warum nicht etwas Neues lernen, ich hatte ja eine Probezeit.

Stellenwert und Befriedigung

- Freude an spontanen Begegnungen
- Feedback und Anerkennung meiner Leistung
- Verantwortung zu übernehmen
- Spass an den sozialen Kontakten und zu den anderen Freiwilligen
- Dankbarkeit, dass ich gesund sein darf und meine Ressourcen und Lebenserfahrung einbringen kann
- Die Möglichkeit zu haben, etwas Neues zu lernen
- Für mich ist auch wichtig, dass das was ich tue, auch Spass macht

Wertschätzung

Zusammengefasst ist es ein Gewinn, eine freiwillige Tätigkeit auszuüben. Dass die Arbeit freiwillig ist, lässt viel Spielraum zu eigener Entscheidung, wie viel Engagement ich in diese Tätigkeit hinein geben kann und will. Ich gebe auch ehrlich zu, dass es mir gut tut, Wertschätzung für diese Aufgabe in unserer Gesellschaft erfahren zu dürfen. In diesem Sinne ist es wichtig, sich auf allen möglichen Ebenen für die Freiwilligenarbeit einzusetzen.

Renate Schaller Wüthrich, Spiez

Neues Bauprojekt

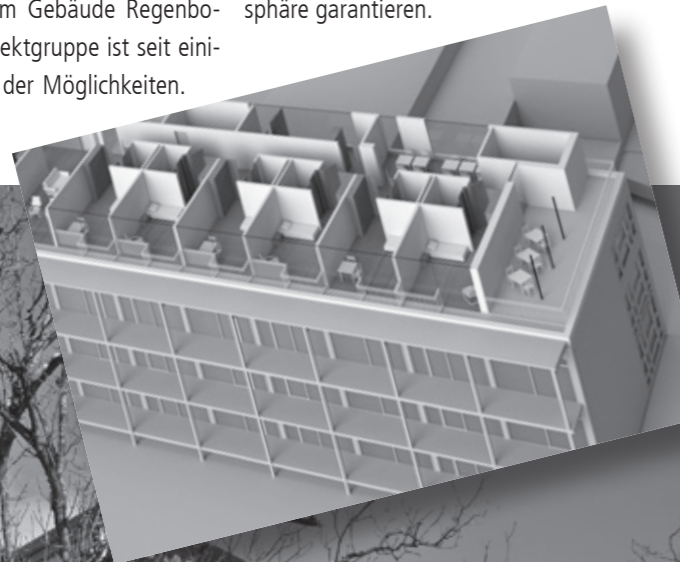
Wir verpflichten uns zu einem hohen Qualitätsstandard. Wir erreichen unser Ziel durch fachliche und persönliche Kompetenz der Mitarbeitenden und durch Bereitstellen der nötigen Mittel und Infrastruktur. (Auszug aus dem Leitbild Zentrum Artos)

Mit dem aktuellen Projekt «Qualitätsverbesserung Zweierzimmer Heim» wird der Bau von zusätzlichen Heimzimmern angestrebt, damit die unbeliebten Zweierzimmer nicht mehr mit zwei Personen belegt werden müssen. So entspricht das Artos einerseits der gesellschaftlichen Erwartung, andererseits setzt sie die Vorgabe im eigenen Leitbild um. Der Ersatz der Zweierzimmer ist als Attika-Geschoss mit zehn neuen Einzelzimmern auf dem Gebäude Regenbogen geplant. Eine Projektgruppe ist seit einiger Zeit am Abklären der Möglichkeiten.

Mit dem Einbezug des Architekturbüros L2A unter Leitung von Martin Althaus wurde die Planung soweit vorbereitet, dass das Baugesuch im Februar 2011 bei der Gemeinde Interlaken eingereicht werden konnte.

Der Generalversammlung des Vereins wird, wie vor einem Jahr verheissen, ein gut vorbereitetes Projekt zusammen mit einem detaillierten Kostenvoranschlag vorliegen. Wird der Antrag zur Umsetzung von den Vereinsmitgliedern befürwortet, kann der Baustart umgehend erfolgen.

Vorausgesetzt, der Bau verläuft wie geplant, dürfen sich die Heimbewohnenden bereits im Frühling 2012 über attraktive Einzelzimmer freuen, die endlich die erwünschte Privatsphäre garantieren.



Regenbogen mit Attika-Geschoss.



Impressum
Verein Zentrum Artos Interlaken
Markus und Lea Hafner
Alpenstrasse 45
CH-3800 Interlaken
Telefon +41 (0)33 828 88 44
Telefax +41 (0)33 828 88 40
www.artos.ch
mail@artos.ch

Fonds Gemeinnützige Zwecke

Das Zentrum Artos ist ein selbständiges Werk und führt den Fonds im Sinne eines «Zehnten», aus dem Spenden für gemeinnützige Zwecke getätigt werden können. In den Fonds wird der zehnte Teil des Reingewinns eingelegt.

Das Zentrum Artos ist ideal der Evangelisch-methodistischen Kirche (EMK) verbunden, daher werden in der Regel Projekte der EMK aus diesem Fonds unterstützt. In Ausnahmefällen können auch Projekte ausserhalb der EMK unterstützt werden. Die Einlagen des Fonds sollen nicht gehortet, sondern im Sinne von «verantwortungsvoller Freigebigkeit» weitergegeben werden.

Wir freuen uns, dass im Jahr 2010 mit einem Betrag von total 23'000 Franken andere Werke und Menschen sinnvoll unterstützt werden konnte.