

Für Menschen da sein mit Herz und Kompetenz

Dass diese Kernaussage in der Nägeligasse gelebt wird, bestätigen Bewohnende, Angehörige und Mitarbeitende gleichermassen. Das erlebt auch die neue Leiterin Hotellerie Catherine Hunziker.

Sie erzählt, wie sie die ersten rund 100 Tage in der Nägeligasse erlebt hat, was im Hotelbereich anders läuft und welche Aufgaben in Zukunft auf sie zukommen. Dabei spricht sie immer wieder von der Herzlichkeit und Professionalität, welche sie tagtäglich in der Nägeligasse spürt.

Man muss Menschen mögen

Catherine Hunziker (43) ist in einer Arzt-Familie aufgewachsen und hat schon früh gelernt, wie ihr Vater vertrauens- und respektvoll mit Menschen umgegangen ist und deren Privatsphäre hochgehalten hat. Inzwischen ist Catherine Hunziker verheiratet und hat selbst eine Familie mit zwei Kindern (7 und 10 Jahre) und wohnt in Kriens. Seit dem 1. Februar 2019 arbeitet sie als Leiterin Hotellerie in der Nägeligasse und ist Mitglied der Geschäftsleitung. Davor führten Catherine Hunziker und ihr Mann während mehrerer Jahre erfolgreich ein 5-Sterne-Hotel in Luzern. Genauso wie bei ihrer Familie stellt sie auch im Job täglich ihr Organisationstalent unter Beweis. Wie im Hotel steht auch im Alters- und Pflegeheim der Mensch im Zentrum. Sie ist überzeugt: Man muss Menschen mögen, wenn man diesen Beruf wählt.

Ansprüche ändern sich

«Pflegeheime sind komplexe Unternehmen, die mit viel Herzlichkeit professionelle Dienstleistungen anbieten.» Dabei weist ein Pflegeheim viele Ähnlichkeiten mit einem Hotel auf, mit hohen Erwartungen und Ansprüchen, die sich auch wandeln. Das Hotellerie-Team umfasst 40 Mitarbeitende, welche in der Küche, Gastwirtschaft, Hauswirtschaft und im Technischen Dienst tätig sind. «Ein gutes Miteinander innerhalb der Bereiche und in der Zusammenarbeit mit den Teams der Pflege ist dabei unabdingbar. Nur so kann die hohe Dienstleistungsorientierung und Flexibilität wirksam gelebt werden.»



Catherine Hunziker ist Leiterin Hotellerie



Hotelleriekader und Pflegekader mit Geschäftsleitung

365 Tage und 24 Stunden am Tag da sein

In ihrer Hotellerie-Zeit durfte Catherine Hunziker immer wieder Stammgäste beherbergen. In einer Pflege- und Betreuungsinstitution haben die Bewohnenden einen noch höheren Stellenwert. «Menschen leben in der Nägeligasse, weil sie auf Betreuung und Pflege angewiesen sind. Als Hotellerie-Team wollen wir den Bewohnenden ein möglichst angenehmes Umfeld schaffen und die Pflegetitarbeitenden unterstützen. So legen wir beispielsweise grossen Wert auf sorgfältigen Umgang mit der persönlichen Wäsche und kennen die Lieblingsstücke der Bewohnenden.»

Umbau mitplanen

Catherine Hunziker organisiert, koordiniert und führt ihr Team, damit alles möglichst rund läuft. Wird jemand krank, kann sie auf Bereitschaft im Team zählen, einander auszu helfen. Überhaupt schätze sie den guten Humor, die Hilfsbereitschaft untereinander und dass kein «Gärtlidnenken» herrsche. «Ich durfte ein Top-Team übernehmen, welches die Alltagsaufgaben vollständig im Griff hat.» schwärmt die Leiterin Hotellerie. So kann sie sich auch verschiedenen Projekten widmen und ihre Erfahrungen in der Planung des Umbaus einbringen. «Die Ansprüche verändern sich laufend und die Erwartungen steigen ebenfalls, weshalb wir beim Um- und Ersatzbau auch Prozesse optimieren wollen, immer mit dem Fokus: Der Mensch im Zentrum.»