

**Interview**

Andrea Hornung, die neue CEO von Domicil, stellt sich im Interview unseren Fragen. Lesen Sie das gesamte Gespräch auf Seite 2

Porträt Domicil IT-Team

Das IT-Team lebt Kundenorientierung 365 Tage im Jahr für 900 Mitarbeitende. Lesen Sie ihre Geschichte auf Seite 2

Weiterentwicklung ...

... der Kundenorientierung bei Domicil. Erfahren Sie, was eine Kundentorte ist und wie Kundenverblüffung gelingt – auf Seite 3

Gastland Italien

Francesco Monaco sorgt im Domicil Schwabgut für das leibliche Wohl von 23 Personen. Sein Porträt und sein Rezept finden Sie auf Seite 4

 Editorial

«Ganz im Zeichen der Kunden»

Liebe Leserinnen und Leser

Das neue «imTeam» steht ganz im Zeichen der Kundenorientierung und der dazu entwickelten Vision. An unserem letzten Kadertag haben Mitarbeitende dazu viele interessante und praxisnahe Ideen entwickelt, wie wir unsere Kundinnen und Kunden überraschen, verblüffen und zu unseren Fans machen. Regula Meister, Ebru Segmen, Remo Stüber und Peter Schätzle zeigen Ihnen in dieser Ausgabe, wie das gelingt.

Auch für das Informatik-Team von Domicil ist Kundenorientierung mehr als nur ein Lippenbekenntnis. Ich kümmere mich, heisst ihr Credo, und das während 52 Wochen 7 mal 24 Stunden. Erfahren Sie mehr über das IT-Team und ihre Herausforderungen in einer sich stetig verändernden technischen Welt.

Eine Herausforderung liegt auch vor unserer neuen CEO, Andrea Hornung. Wir heissen sie mit einem interessanten Interview herzlich willkommen. Sie verrät Ihnen, wie ihr persönliches Domicil aussieht und was ihr Markenzeichen ist.

Und in eigener Sache: Wir feiern ein Jubiläum – dies ist bereits die zehnte Ausgabe des «imTeam». Beim Wettbewerb zum Thema Kundenorientierung verlosen wir deshalb einen besonderen Jubiläumspreis. Machen Sie mit, es lohnt sich.

Ich wünsche Ihnen ein erfolgreiches Jahr und viel Vergnügen beim Lesen!



Esther Flückiger
Direktorin Marketing + Kommunikation

Diese Gesichter stehen hinter den Geschichten dieser Ausgabe:



Interview mit Andrea Hornung

Porträt Domicil IT-Team

Weiterentwicklung der Kundenorientierung

Gastland-Rezept: Bucatini mit Artischocken

Vergünstigungen

Gewinnspiel

2

2

3

4

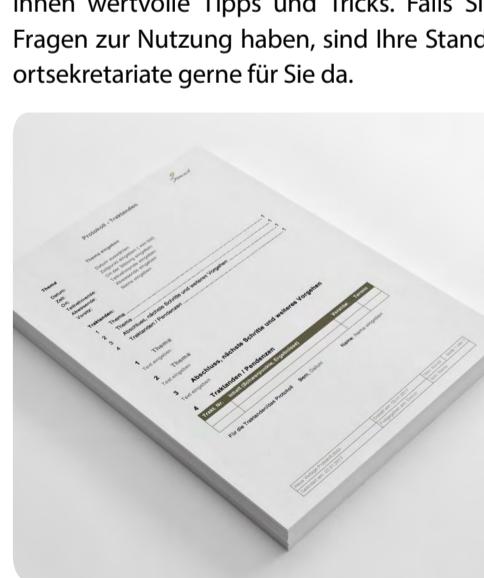
4

4

 News

Neue Domicil Office-Vorlagen

In Ihrem Office-Programm Word, Excel und Powerpoint finden Sie neu alle offiziellen und personalisierbaren Domicil-Vorlagen für Briefe, Einladungen, Protokolle, Eventflyer und vieles mehr. Gehen Sie auf Erkundungstour und machen Sie sich mit den neuen Helfern vertraut. Die Anleitung im Intranet gibt Ihnen wertvolle Tipps und Tricks. Falls Sie Fragen zur Nutzung haben, sind Ihre Standortsekretariate gerne für Sie da.



Neuer Geschäftsleiter im Domicil Schwabgut



Die Direktion hat Herrn Michael Lüthi zum neuen Geschäftsleiter des Domicil Schwabgut gewählt. Herr Lüthi war die letzten fünf Jahre CEO bei POSCOM Ferien Holding AG. Davor war er Geschäftsführer der BLS Schifffahrt Berner Oberland. Er ist 52 Jahre alt, verheiratet und lebt in Thun. Er ist ausserdem Kommissionsmitglied Alters- und Pflegeheim der Burgergemeinde Thun. Herr Lüthi ist am 1. Januar 2017 im Domicil Schwabgut gestartet. Wir wünschen viel Freude in der neuen Aufgabe.

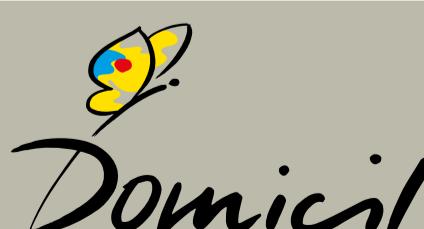
Neu- und Umbauten Domicil Weiermatt und Domicil Spitalackerpark

Es wird abgerissen, ausgegraben, gehämmert und gebohrt! Die beiden Standorte Domicil Weiermatt in Münchenbuchsee und Domicil Spitalackerpark im Breitenrainquartier werden neu oder umgebaut. Die Kundinnen und Kunden des Domicil Spitalackerpark wohnen während der Bauzeit im Domicil Galactina Park in Belp. Anfang 2019 sollen die beiden Häuser eingeweiht werden.



Herausgeberin

Domicil
Engehaldenstrasse 20
Postfach
3001 Bern
Tel. 031 307 20 20
Fax 031 307 20 21
imteam@domicilbern.ch



Gesamtleitung: Esther Flückiger

Redaktionskommission:
Federica Castellano, Monika
Bachmann, Manuela Grünig,
Franziska Honegger, Anna Hurni,
Susanne Schlatter, Pascal Studer

Layout und Design

Fruitcake Werbung + Presse AG, Worb

Druckerei: Uebelhart AG, Rüttenen

Copyright

Die Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Eine Verwendung ohne Zustimmung der Herausgeberin ist unzulässig.

Distribution

«imTeam» erscheint 2-mal jährlich.

 Aus der Direktion / Interview mit der neuen CEO Andrea Hornung

«Ich habe grossen Respekt vor dieser Aufgabe»

Sie mag Menschen – und sieht das als wichtigste Voraussetzung, um ein Unternehmen zu führen. Andrea Hornung, die neue CEO von Domicil, im Gespräch.

Frau Hornung, was ist für Sie ein Domicil?
Ein Domicil ist für mich ein Zuhause. Das kann sowohl der Ort sein, wo ich wohne, wie auch ein Zuhause auf Zeit, beispielsweise ein Hotel. Wichtig ist, dass ich mich dort wohl, aufgehoben und geborgen fühle.

Wie sieht Ihr persönliches Domicil aus?

Ich habe zwei ... das eine ist in Bern, das andere in Glarus. Da mein Mann aus dem Kanton Glarus kommt, haben wir dort ein Haus. Ich verbringe ungefähr zwei Wochenenden im Monat dort. Die Wohnung in Bern befindet sich im Beaumont-Quartier in einem Mehrfamilienhaus aus der Jugendstil-Zeit. Ich wollte schon immer in so einem Haus leben, da mir der Stil und die gewachsene Atmosphäre sehr gefallen.

Im Januar haben Sie die operative Führung der Domicil Gruppe übernommen. Was macht Ihnen im Arbeitsalltag am meisten Freude?

Ich freue mich über all die neuen Kontakte, die sich durch diese Aufgabe ergeben. Die vielen Ressourcen und Kompetenzen, die in diesem Betrieb vorhanden sind, beeindrucken mich.

Auch die Werte und die Kultur, die Domicil lebt, entsprechen mir sehr. Es ist schön, ein Teil davon zu sein.

lich stärker als für jemanden, der nicht im Altersbereich tätig ist.



Alter, Pflege, Betreuung – bei Domicil dreht sich alles um diese Themen. Machen Sie sich manchmal Gedanken zu Ihrem eigenen Älterwerden?

Ja, ich denke oft darüber nach. Da mein Mann deutlich älter ist als ich, ist die Endlichkeit des Lebens immer wieder ein Thema. Natürlich bin ich heute noch voll im aktiven Leben. Aber die Frage, wie ich beispielsweise die Zeit nach der Pensionierung gestalten möchte, stellt sich für mich sicher-

Welche Vorstellungen haben Sie davon?

Ich möchte gerne aktiv bleiben. Das bedeutet, dass ich mich nicht ausschliesslich über die Arbeit definiere, damit ich nicht in ein Loch falle, wenn ich pensioniert werde. Beziehungen mit Freunden, Bekannten und Verwandten sind mir sehr wichtig, und ich unterhalte mich gerne mit Personen, die einen anderen Hintergrund haben als ich – sei es beruflich oder kulturell. Außerdem mag ich das Reisen.

Warum sind Beziehungen für Sie wichtig?

Ich glaube, sie sind die Quelle der Zufriedenheit und der Lebensqualität. Ohne Beziehungen könnte ich nicht leben.

Als CEO von Domicil führen Sie 1400 Mitarbeitende und 169 Lernende. Gibt es einen Führungsgrundsatz, der Ihnen besonders am Herzen liegt?

Ich habe grossen Respekt vor dieser Aufgabe. Mein Führungsgrundsatz lautet: «Man muss Menschen mögen.» Das heisst, sich mit ihnen auseinandersetzen, mit all den Facetten, die jeder Einzelne mitbringt. Mitarbeitende sind nicht einfach Angestellte, sondern Menschen, die dazu beitragen, dass Domicil gute Ergebnisse erzielt.

Was sind für Sie gute Ergebnisse?

Gute Ergebnisse können qualitativ und quantitativ gut sein. Das kann durchaus ein finanzieller Erfolg sein, aber auch ein guter Ruf oder ein Bekanntheitsgrad.

Haben Sie ein persönliches Markenzeichen?

Ich glaube, es ist mein Schritt. Meine Mitarbeitenden haben mich bisher immer am Schritt erkannt – noch bevor ich da war.

Was macht Ihren Schritt aus?

Kurze, schnelle Schritte.

Merci für das Gespräch.

 Teamporträt

Das IT-Team versteht sich als Kundendienst

Bei Domicil nutzen täglich mehr als 900 Mitarbeitende modernste Computertechnologie. Um den Betrieb sicherzustellen, braucht es Spezialisten mit technischem Know-how und einem Gespür für das Gegenüber.

arbeitenden aller Häuser zur Verfügung. «Unser Pikett- und Service-Dienst ist 7 mal 24 Stunden präsent», erklärt Marc Patzen, Leiter Informatik. Jeweils einmal pro Monat leistet ein Teammitglied eine Woche lang Support und Pikettdienst. Das widerspiegelt die Haltung, mit welcher das IT-

klärt Informatiker Ömer Cam: «Wir hören den Leuten zu und leiten sie Schritt für Schritt an.» Kann auf diesem Weg keine Lösung gefunden werden, fährt ein Mitarbeiter vor Ort. Dabei sind die Spezialisten ganz schön gefordert. Wirtschaftsinformatiker Andreas Burri meint: «Um komplexe Dinge einfach zu erklären, hilft es manchmal, eine Zeichnung zu machen.» Die regelmässige Präsenz vor Ort findet Teamleiter Marc Patzen absolut zentral. «Man hat dann ein Gesicht vor Augen.» Zudem würden meist auch andere Mitarbeiter Fragen stellen, denen man sich gleich widmen könne.

Jeder einzelne Computer-Arbeitsplatz von Domicil ist mit einem riesigen Netzwerk verbunden. Die Fäden laufen in einem Rechenzentrum zusammen, das in der Region Bern stationiert ist. Telematiker Lukas Kobler, der im IT-Team gerade Pikett-Dienst hat, prüft täglich, «ob alle Systemparameter im grünen Bereich sind». Ein Thema, das die Informatikwelt zunehmend beschäftigt, ist die Sicherheit. «Die Bedrohung durch Social Hacking nimmt ständig zu», erklärt Marc Patzen. Der Chef sieht es deshalb als seine Aufgabe, die Leute an den Standorten für das Thema zu sensibilisieren. Plant Domicil einen Neu- oder Umbau, dann gilt der Infrastruktur ein besonderes Augenmerk: «Die Technik muss den Anforderungen der Zeit angepasst sein», so Patzen. Umso mehr, weil auch die Bewohnerinnen und



Das Team der Abteilung IT: (v.l.)
Marc Patzen, Lukas Kobler, Andreas Burri, Ömer Cam

Am Computer den Startknopf drücken – und der Arbeitstag kann beginnen. Was aber, wenn der Bildschirm schwarz bleibt? Oder wenn eine neue Anwendung für Kopfzerbrechen sorgt? Man greift zum Telefonhörer und ruft das IT-Team an. Die versierten Informatikspezialisten, die sich im Untergeschoss des Domicil Service Center ein Büro teilen, stehen den Mit-

Team im Einsatz ist: «Die Mitarbeitenden sind unsere Kundinnen und Kunden», so Marc Patzen.

Häufig kann ein Problem bereits am Telefon behoben werden. Dazu brauche es nicht nur technisches Know-how und die Fähigkeit, analytisch zu denken, sondern auch ein Gespür für das Gegenüber, er-

Bewohner immer häufiger Geräte der modernen Kommunikation nutzen.

Im IT-Team stellt man fest, dass die Digitalisierung und Technologisierung bei vielen Mitarbeitenden Respekt und in der Handhabung der Geräte sogar eine gewisse Angst auslösen. Mit gezielten Weiterbildungen vor Ort möchte man diesem Phänomen entgegenwirken. Marc Patzen kann sich vorstellen, in absehbarer Zeit eine Schulung anzubieten, die den Nutzerrinnen und Nutzern eine Art «Erste-Hilfe-Massnahmen» im Umgang mit dem Computer vermitteln soll.

Marc Patzen (46)

Informatik-Projektleiter eidg. FA, Leiter IT

Lukas Kobler (26)

Telematiker FA

Andreas Burri (34)

Dipl. Wirtschaftsinformatiker HF

Ömer Cam (29)

Informatiker FA (ausgetreten am
31.12.2016)

 Weiterentwicklung der Kundenorientierung bei Domicil

Wie können wir unsere Kundinnen und Kunden verblüffen und sie zu unseren Fans machen?

Schon heute stehen die individuellen Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden im Zentrum unserer täglichen Arbeit. Das terzLabel für hohe Bewohnerinnen- und Bewohnerzufriedenheit hat uns dies einmal mehr bestätigt. Doch wir wissen, die Ansprüche unserer Kundinnen und Kunden an uns werden weiter steigen. Zudem wird die Zahl der Mitbewerber weiter zunehmen. Damit wir diesen Herausforderungen auch in Zu-

kunft erfolgreich begegnen können, wollen wir weiter an unserer Unverwechselbarkeit und Einzigartigkeit arbeiten. Und unsere Kundinnen und Kunden immer wieder neu verblüffen und sie zu unseren Fans machen.

Unsere neu entwickelte Kundenorientierungsvision soll uns dabei unterstützen und inspirieren:

1. Ich kümmere mich

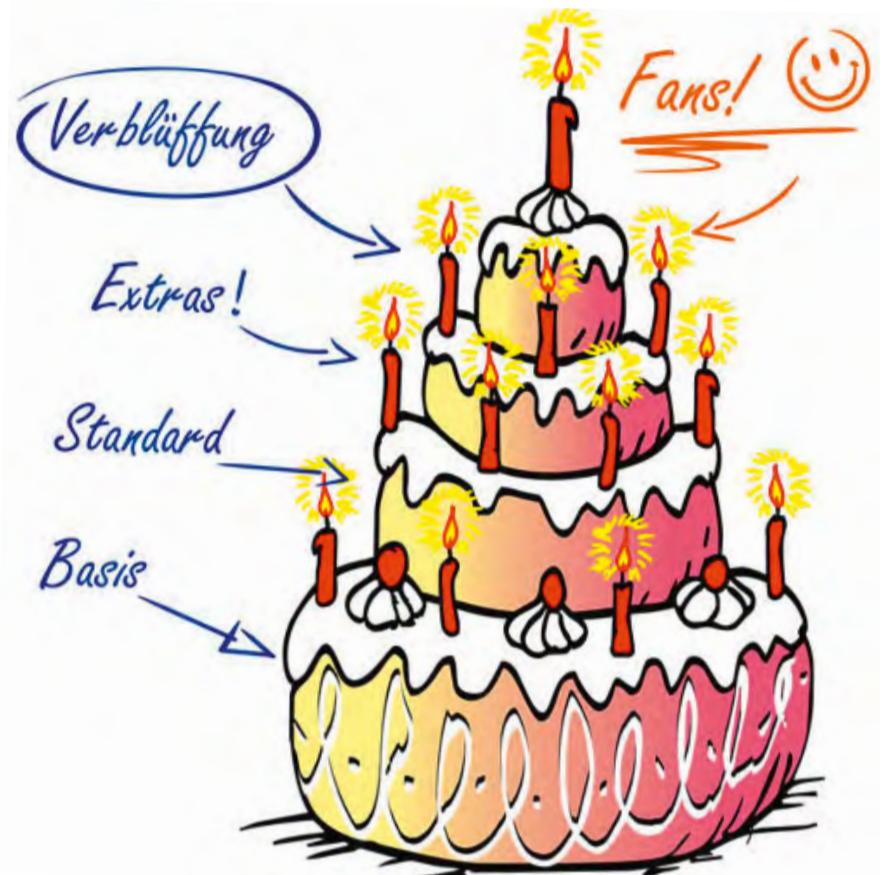
Sich zu kümmern bedeutet, sich umfassend zuständig zu fühlen und für die Beantwortung von Anliegen besorgt zu sein. Sind Sie z.B. nicht die richtige Ansprechperson für ein Anliegen, können Sie dafür sorgen, dass dieses an die zuständige Person weitergeleitet wird.

2. Ich mache täglich jemandem eine Freude

Mit einer kleinen, unerwarteten Aufmerksamkeit können wir unsere Kundinnen und Kunden im Alltag positiv verblüffen. Merken Sie sich z.B. persönliche Vorlieben, wie Lieblingsblumen oder Lieblingsmusik. Oder hinterlassen Sie ein Kärtchen nach der Zimmerreinigung. Eine kleine, persönliche Geste im passenden Moment wird unvergessen bleiben.

3. Ich überrasche gerne

Unerwartetes sorgt für Überraschung. Warum nicht einmal den roten Teppich für die Bewohnerinnen und Bewohner ausrollen?



Damit unsere Kundinnen und Kunden zu Fans werden, brauchen wir eine bewusste, im Alltag gelebte Haltung der Kundenorientierung. Ein «Gehen in den Schuhen»

des Gegenübers. Wie würden Sie selbst verblüfft werden wollen? Es gibt jeden Tag viele kleine Gelegenheiten, unsere Kunden positiv zu überraschen, packen wir es an!

4. Ich achte alte Menschen

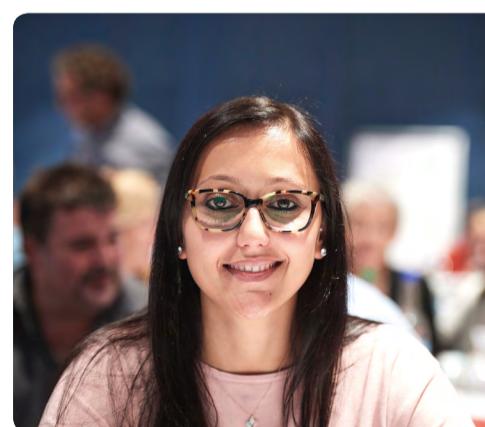
Dieser Grundsatz wurzelt in unserem Menschenbild und in unseren Werten. Unsere Kundinnen und Kunden zu achten, bedeutet, ihnen stets mit Aufmerksamkeit, Wertschätzung und Respekt zu begegnen.

Anlässlich des Kadertages vom 17. Oktober 2016 haben sich Mitarbeitende von Domicil intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt und Ideen erarbeitet. Wir haben sie gefragt, wie sie ihre Kunden verblüffen.



«Den Hochzeitstag eines Ehepaars haben wir mit einem romantischen Tête-à-Tête mit passender Tischdecoration und ihrem Lieblingsschaumwein versüßt – die Verblüffung war perfekt!»

Regula Meister
Geschäftsführerin Domicil
Lindengarten



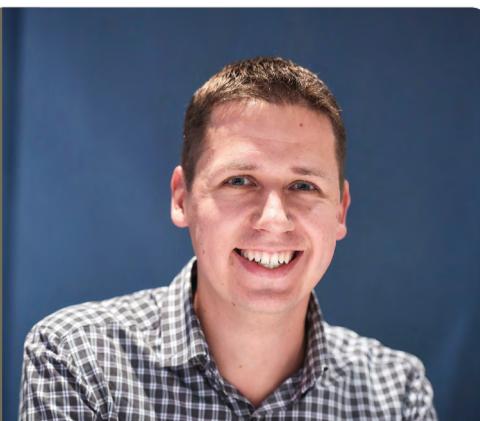
«Unser Hotellerieteam hat die Bewohnerinnen und Bewohner mit einer feinen Seife auf ihrem Zimmer überrascht. Diese Geste wurde sehr geschätzt.»

Ebru Segmen
Leiterin Administration
Domicil Selve Park



«Wir nehmen uns Zeit für die Gestaltung des Einzugs. Ein persönliches Kärtchen, eine Rose und ein liebevoll hergerichtetes Zimmer. Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck.»

Remo Stücker
Leiter Pflege, Domicil Kompetenz-zentrum Demenz Bethlehemacker



«Die ganz individuellen und speziellen Ernährungsgewohnheiten unserer Kundinnen und Kunden sind mir bekannt. Es überrascht und freut sie, wenn z.B. auch für Diabetiker oder Allergiker feine Köstlichkeiten auf dem Osterbuffet stehen.»

Peter Schätzle
Leiter Hotellerie, Domicil Ahornweg



Gesundheit – mein Ausgleich

American Football

Bryan Lopez, seit kurzem Lernender Fachmann Betriebsunterhalt im Domicil Schwabgut, trainiert seit drei Jahren bei den Berner Grizzlies American Football.

Auf dem Feld gibt es viele verschiedene Positionen. Die Aufgaben reichen vom kräftigen «Beschützer» bis zum wendigen «Läufer». Er gehört eher zu den kräftigen «Beschützern».

Das Team der Bern Grizzlies ist wie eine grosse Familie. Es besteht aus 40 Mitgliedern, wobei es für einen Match ca. 30 Spieler pro Team braucht.



Bryan Lopez hat ein grosses Ziel. Er würde gerne für die Schweizer Nationalmannschaft spielen. Doch das ist ein langer Weg, für den er hart arbeitet. Zweimal pro Woche trainiert er mit der Mannschaft auf dem Feld und macht zusätzlich noch Fitnesstraining. Da bleibt nicht mehr viel Zeit für anderes. Ist er mal zu Hause, entspannt er sich gerne auf dem Sofa.

Wir suchen Sie und Ihre Art des Ausgleichs oder Ihr spezielles Hobby! Haben Sie Lust mitzumachen, dann stellen Sie uns Ihren persönlichen Ausgleich vor, per Post an Domicil, Redaktion «inTeam», Engehaldenstrasse 20, Postfach, 3001 Bern, oder per Mail imteam@domicilbern.ch. Wir freuen uns!

Vergünstigungen

Um von den Vergünstigungen zu profitieren, genügt das Vorweisen des Mitarbeitenden-Ausweises. Sie erhalten diesen im Sekretariat Ihres Hauses. Detaillierte Infos zu allen Vergünstigungen finden Sie im Domicil Intranet, Personalkommission.



Vergünstigte Versicherungen
15% Rabatt auf verschiedene Generali Versicherungen.
Infos unter www.generali.ch/domicil

Apotheken
Drogerien
Home Care
Verblisterung



Dr. Gurtner AG

Apotheke Dr. Gurtner

Bis zu 20% Rabatt in folgenden vier Betrieben von Apotheken + Drogerien Dr. Gurtner AG: Bümpliz-Apotheke + Drogerie, Zytglogge Apotheke, Neuenegg Drogerie, Reform- & Teehaus by Dr. Gurtner, Infos und Adressen unter www.drgurtner.ch

MRS.SPORTY

Fit mit MRS.SPORTY

Profitieren Sie von einem 3-Tage-Gratis-Probetraining und 100% Rabatt auf das Startpaket (CHF 0.– statt regulären CHF 229.–). Weitere Informationen zum Angebot finden Sie im Intranet/Personalkommission/Vergünstigungen.

Gastland Italien

Francesco Monaco (56) aus Italien

Er liebt sein Heimatland. Das Herz von Francesco Monaco schlägt deshalb höher, wenn er den Bewohnerinnen und Bewohnern des Domicil Schwabgut eine Lasagne oder ein Tiramisu servieren kann. «Die Leute mögen die Cucina italiana», sagt der gebürtige Italiener mit Stolz. Seit eineinhalb Jahren ist die Küche im zehnten Stockwerk des Domicil Schwabgut sein Arbeitsplatz. Dort sorgt der Koch für das leibliche Wohl von 23 Personen, die eine Wohngruppe bilden. Francesco Monaco kennt sich mit dem Handwerk aus: Auf der Insel Ischia, wo er aufgewachsen ist, arbeitete er nach der obligatorischen Schulzeit in verschiedenen Bars und Restaurants.

Mit 21 Jahren reiste er erstmals in die Schweiz. «Neuenburg, Adelboden, Arosa», zählt er auf. All diese Stationen habe er zurückgelegt. Immer wieder zieht es den 56-Jährigen nach Ischia zurück, wo seine Familie und die beiden Söhne leben. Doch seine berufliche Heimat sei die Schweiz. «Hier bin ich grossgeworden», so Francesco Monaco. Im Domicil Schwabgut ist der patentierte Wirt angekommen. «Diese Arbeit gefällt mir», sagt er. Übrigens habe er kürzlich den Pflegehelferkurs des SRK absolviert – das sei nützlich: «Ich helfe im Service mit und kann bei Bedarf Unterstützung bieten.»



Gastland-Rezept



Bucatini mit Artischocken

Zutaten

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| ■ 400 g Bucatini (Teigwarenart) | ■ 1 mittelgroße Zwiebel |
| ■ 6 Artischockenherzen | ■ ½ Zitrone |
| ■ 2 Eier | ■ 80 g Butter |
| ■ Parmesan | ■ Salz, Pfeffer |

Zubereitung

Die Artischocken waschen, die äusseren Blätter entfernen und die Herzen entnehmen. Den Zitronensaft mit Wasser mischen. Die Artischockenherzen etwa eine Stunde darin einlegen und danach in Scheiben schneiden. Die Zwiebel in einer Pfanne in der Butter glasig dünsten. Die Artischocken beigeben, salzen und pfeffern und 5 Minuten ziehen lassen. Mit einem Glas heißem Wasser ablöschen, zugedeckt köcheln lassen, bis die Artischocken weich sind. Unterdessen in einer Suppenschüssel die Eier mit dem Parmesan und einer Prise Salz gut verrühren. Die Bucatini in Salzwasser kochen, abgießen und in die Suppenschüssel geben. Gut rühren, damit die Eimasse bindet. Artischocken beigeben und sofort servieren.

Wettbewerb

Finden Sie die 3 Fehler!

Finden Sie die Fehler in unserer Kundentorte und mailen Sie sie uns bis 31. März 2017 in einer E-Mail: imteam@domicilbern.ch

Unter den Einsendungen verlosen wir eine BERNcity-Geschenkcard im Wert von CHF 200.–. Gültig in zahlreichen Geschäften der Stadt Bern.



Viel Glück!

Teilnahmebedingungen: Mit der Teilnahme am Wettbewerb erklären Sie sich einverstanden, dass Ihre geteilten Informationen für die Kommunikation von Domicil verwendet werden können.