

«Wegschauen wird schwieriger»

Die Stiftung Brändi hat ein neues Werkzeug zum Umgang mit Grenzverletzungen eingeführt.

Gianni Walther

Die Stiftung Brändi hat im Mai den sogenannten Bündner Standard eingeführt. Dabei handelt es sich um ein Werkzeug zum Umgang mit Grenzverletzungen und entsprechender Prävention. «Das Instrument hilft uns, Fälle systematisch einzuordnen und angemessen darauf zu reagieren», sagt Sarah Keiser. Sie ist Leiterin der neu geschaffenen Präventions- und Meldestelle bei Brändi. So werde zum einen das Personal entlastet, zum anderen würden Betroffene besser geschützt.

Doch was sind denn Grenzverletzungen genau? Von Sticheleien und Fluchen über Beleidigungen, Diebstähle und Vandalismus bis hin zu Mobbing, körperlicher und sexualisierter Gewalt sind verschiedene Ausprägungen im Raster erfasst.

Vier Stufen für Kategorisierung der Fälle

Bei Brändi, der grössten Institution in der Schweiz für Menschen

mit Beeinträchtigungen mit Hauptsitz in Kriens, wird einerseits unterschieden, in welcher Konstellation ein Vorfall passiert und von wem die Grenzverletzung ausgeht. Geschieht diese unter zwei Klienten oder zwischen Klient beziehungsweise Klientin und Fachperson oder auch einer externen Person? Andererseits wird bei der Beurteilung der Vorfall in einer von vier Stufen kategorisiert: alltägliche Situationen, leichte, schwere und massive Grenzverletzungen. «Bei jeder Stufe sind die nächsten Schritte in einem Einstufungsraster definiert. Je höher die Stufe, desto weiter reichen die Reaktionen», erklärt Keiser.

Die Konsequenzen reichen auf den ersten drei Ebenen etwa von einem freiwilligen Eintrag in einem Journal (Stufe 1) bis zu einem Einbezug der Leitung des betroffenen Teil-Unternehmens der Stiftung (Stufe 3).

Wird ein Fall über eine interne Software gemeldet, nimmt die neue Stelle mit dem Melder oder der Melderin Kontakt auf. Im ersten Teil der Nachsor-



Sarah Keiser (links) ist Leiterin der neu geschaffenen Präventions- und Meldestelle der Stiftung Brändi.

Bild: zvg

ge stehe emotionale Entlastung im Fokus – und ob die meldende Person weitere Unterstützung braucht. Im zweiten Schritt wird geklärt, ob Präventivmassnahmen nötig werden. «Wenn es für alle stimmt, wird der Fall abgeschlossen», sagt Keiser.

Auf der höchsten Stufe (Mobbing, Drohungen, psychische

und physische Gewalt mit Verletzungsfolgen) steht «das Herstellen von Sicherheit und Schutz im Vordergrund», so Keiser. «Anschliessend wird der Sonderstab Grenzverletzung einberufen, welcher dann das weitere Vorgehen plant.» Dort können auch externe Stellen wie etwa die Opferberatung einbezogen werden.

Gleichzeitig werden bei Fällen der Stufe 4, die auch strafrechtlich relevant sein können, die Aufsichtsbehörden informiert, also die kantonale Dienststelle Soziales und Gesellschaft und die IV.

Was jedoch, wenn von einem Klient oder einer Klientin ein Fall gemeldet wird und beim Fachpersonal hat dies niemand mitbekommen? Was, wenn der Verdacht auf eine falsche Anschuldigung besteht? Dann beginnt eine Beobachtungsphase, um die Lage besser beurteilen zu können. Es brauche Klarheit und keinen Aktionismus, ehe man das Vorgehen definieren könne, so Keiser.

Ein jährlicher Rechenschaftsbericht soll schliesslich eine Übersicht über alle gemeldeten Fälle bieten. Gleichzeitig werden darin beschlossene präventive Massnahmen und Konsequenzen der Fälle verzeichnet. Dadurch werde erkennbar, in welchen Gebieten es Schulungs- und Sensibilisierungsbedarf gibt. Zudem werde ersichtlich, wo es überdurchschnittlich

oft zu Gewalt kommt – und ob und wie dies mit Strukturen und Abläufen in den Unternehmen zusammenhängt.

100 Meldungen seit Einführung im Mai

Für die Einführung des Bündner Standards wurden die rund 700 Fachpersonen in den 15 verschiedenen Unternehmen der Stiftung geschult. Den rund 1300 Klientinnen und Klienten wurde die neue Meldestelle ebenfalls vorgestellt, nächstes Jahr folgt eine Schulung.

Rund zwei Jahre lang haben die Verantwortlichen ein Konzept inklusive Verhaltenskodex erarbeitet. Seit der Einführung im Mai wurden rund 100 Meldungen gemacht. Die meisten Fälle betreffen verbale oder körperliche Konflikte unter Klientinnen und Klienten, teilweise auch gegenüber Fachpersonal. Keiser zieht ein positives Zwischenfazit: «Es zeigt, dass hingeschaut wird. Genau das ist das Ziel. Wegschauen wird schwieriger, Unterstützung ist niederschwellig und schnell erreichbar.»

Vom Zimmermädchen zur Preisgewinnerin

Die Housekeeperin Teresa Rodrigues vom Luzerner Hotel Flora wurde mit dem «Goldenen Staubwedel» ausgezeichnet.

Simone Georg

«Einmal sah man kaum mehr den Boden, so viel Dreck lag herum», erinnert sich Teresa Rodrigues vom Ameron Luzern Hotel Flora an den schlimmsten Zimmerzustand, den sie je angetroffen hat. Zum Glück seien solche Vorfälle in ihrem Arbeitsalltag als Housekeeping-Expertin aber die Ausnahme. Rodrigues gehört zu den Besten ihres Fachs und wurde deshalb kürzlich vom Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft (BVHH) der Hotel & Gastro Union mit dem «Goldenen Staubwedel» ausgezeichnet.

Die Trophäe wird an Housekeeping-Fachkräfte verliehen, die mit aussergewöhnlichem Engagement, hoher fachlicher Kompetenz und innovativen Führungsqualitäten überzeugen. Rodrigues erhielt den Goldenen Staubwedel dank ihres umfangreichen Portfolios, in dem sie Arbeitsprozesse, Schulungskonzepte sowie Massnahmen zur Förderung der Teamkultur dokumentierte.

Ein besonderes Augenmerk legt Rodrigues auf das Wohlbefinden ihres 23-köpfigen, multikulturellen Reinigungsteams: «Mir ist es wichtig, dass sich alle wohlfühlen und lernen, ihren Beruf mit Freude und Erfolg auszuüben.» Auch Jessica Ternes, General Managerin des Ameron Luzern Hotels Flora, betont: «Ihr Erfolg zeigt, wie wichtig Wertschätzung, Ausbildung und das Miteinander im Housekeeping sind.» Um dieses Miteinander zu stärken, organisiert Teresa Rodrigues regelmässige Teamevents, etwa



Teresa Rodrigues bei ihrer Arbeit in einem Hotelzimmer im Hotel Flora in Luzern.

Bild: Dominik Wunderli (Luzern, 17. 11. 2025)

Apéros, zu denen alle eine Spezialität aus ihrem Heimatland mitbringen.

«Wir putzen nicht – wir reinigen»

Die Housekeeping-Expertin weiss aus eigener Erfahrung, wie entscheidend Integration ist: Vor einigen Jahren kam sie selbst ohne Deutschkenntnis in die Schweiz und begann, als Zimmermädchen zu arbei-

ten. Hinzu kamen mit der Zeit Sprachkurse und eine abgeschlossene Lehre als Hotellerieangestellte EBA. «Ich sehe jede Gelegenheit, die sich mir bietet, als Chance und versuche sie zu nutzen», sagt Rodrigues. Jessica Ternes bestätigt: «Als ich ihr eine Teilnahme am Wettbewerb vorschlug, zögerte sie nur kurz. Mit Fleiss und Durchhaltevermögen hat sie sich in den letzten Jahren kon-

tinuierlich weiterentwickelt und ist so ein Vorbild für ihr ganzes Team.»

Neun Wochen lang arbeitete Rodrigues insgesamt an ihrem Wettbewerbsportfolio, das ihr schlussendlich den Gewinn des Goldenen Staubwedels sicherte. Jessica Ternes betont: «Reinigungsfachkräfte stehen selten im Mittelpunkt, ihre Arbeit wird oft unterschätzt. Die Auszeichnung von Teresa Rodrigues

rückt diese Berufsgruppe einmal in den Vordergrund.» Rodrigues bestätigt, dass die Arbeit der Reinigungsequipen oft unterschätzt wird: «Wir putzen nicht – wir reinigen. Und das gezielt mit Fokus auf Hygiene und echte Sauberkeit.»

Eine gute Reinigungskraft erkenne man laut der Housekeeping-Expertin nicht nur an einer sauberen Arbeitsweise, sondern auch am Auge fürs De-

tail: So werde etwa das Toilettenpapier so gefaltet, dass es sich leicht abreißen lässt. «Viele Gäste bemerken diese Kleinigkeiten gar nicht – und trotzdem tragen sie zu einem hochwertigen Gesamteindruck bei», erklärt Rodrigues.

Motivation durch kleine Gesten von Gästen

Besonders motivierend seien für das Housekeeping-Team kleine Trinkgelder oder lobende Worte von Gästen. «Dankesettel hänge ich immer an eine Pinnwand, damit sie alle Mitarbeitenden sehen können. Diese kleinen Botschaften motivieren das ganze Team jeden Tag aufs Neue und zeigen, dass unsere Arbeit geschätzt wird», sagt Rodrigues. Ihr Tipp: Trinkgeld sollte man am besten mit einem kleinen Hinweis versehen, damit auch klar ist, dass es für das Reinigungsteam bestimmt ist.

Rodrigues arbeitet seit Beginn ihrer Karriere bei der Kette Ameron Collection und hat alle Stufen vom Zimmermädchen bis zur ausgebildeten Führungskraft durchlaufen. Unter anderem konnte sie auch beim Pre-Opening des Ameron Zürich eine wichtige Rolle einnehmen. «Ich weiss genau, wovon ich spreche, wenn ich meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anleite – ich kenne ihre Bedürfnisse und Herausforderungen und versuche, sie bei Schwierigkeiten bestmöglich zu unterstützen», erklärt Rodrigues. Den Gewinn des Goldenen Staubwedels feierte sie gemeinsam mit ihrer Equipe: «Ohne ein gut funktionierendes Team wäre das alles gar nicht möglich.»