



Individuelle Ferien mit der Stiftung Claire & George Hotelpitex

Für Menschen, die im Alltag auf pflegerische Unterstützung angewiesen sind, wird das Ferienmachen oftmals undenkbar. Zu hoch sind die organisatorischen Hürden, die zusätzliche Belastung für die Angehörigen oder oft es fehlt an Mut, sich aus den gesicherten Strukturen des Alltags zu wagen. Der Ferienwunsch bleibt – und Ferien brauchen wir alle, auch vom Alltag. Die Stiftung Claire & George Hotelpitex hilft. **Andrea Kim, Marianne Naunheim, Susanne Gäumann**

Demenzkranke Menschen auf hoher See, begleitet und betreut von einem professionellen Team.
Foto: Martin Glauser

Frau Brugger (Name geändert) verreiste seit sechs Jahren nicht mehr gemeinsam mit ihrem Mann. Früher haben sie das gerne und oft getan. Seit Herr Brugger an Demenz erkrankte und ebenfalls täglich in der Grundpflege von der Spitex betreut wird, hat Frau Brugger lange nicht mehr an Ferien gedacht. Ohne ihren Mann in die Ferien zu fahren, kam für Frau Brugger nie infrage. «Seit Längerem hatte ich aber den Wunsch nach Entlastung, nach Erholung und einem Tapetenwechsel», sagt sie. Mit Claire & George Hotelpitex fand Frau Brugger einen Partner, der sich ihren Anliegen annahm.

Die Stiftung Claire & George wurde 2013 mit dem Ziel gegründet, individuelle Ferien für Menschen mit Unterstützungsbedarf und ihre An-

gehörigen möglich zu machen. Seither organisiert das dreiköpfige Team Ferien in Hotels in der Schweiz und kümmert sich um alles, was der Kunde benötigt: von der pflegerischen Unterstützung der Spitex über den Transport zum Ferienort, die Miete von Hilfsmitteln, die Organisation von Spazierbegleitungen bis hin zur persönlichen Hilfeleistung bei der Abrechnung mit der Spitex. Die Dienstleistung von C & G richtet sich an alle: Jung und Alt, Ehepaare, Freunde, Drei-Generationen-Familien und Alleinreisende, an alle, die aufgrund ihrer Gesundheit, des Alters oder Behinderungen auf Unterstützung angewiesen sind. Auch wenn keine Spitex benötigt wird, berät C & G die Kunden über geeignete Hotels und Ferienorte. Mit Individualreisen bietet die Stiftung eine attraktive Alternative zu den zahlreichen Angeboten an

Gruppenreisen, wie sie von Patientenorganisationen organisiert werden, zu Kurhäusern oder Ferienbetrieben. Manche Menschen haben das Bedürfnis, nicht in einem Umfeld Ferien zu machen, in dem man ebenfalls von Personen mit Pflegebedarf umgeben ist. «Einfach mal wie alle anderen wegfahren, in ein Hotel, wo auch andere Gäste Ferien geniessen», erklärt Frau Brugger. Selbstverständlich muss es der Umfang des Unterstützungsbedarfs erlauben: Die C&G-Feriengäste sind mobil und benötigen keine 24-Stunden-Rundumbetreuung. Insbesondere Menschen, die aus den unterschiedlichsten Gründen auf Hilfe in der Grundpflege angewiesen sind, freuen sich über die Dienstleistung von Claire & George Hotelpitex. Ein halbes Jahr nach der Gründung wurde die Stiftung als «herausragendes Projekt» für den Milestone, den bedeutendsten Preis der Tourismusbranche, nominiert.

FERIEN WIRKEN GESUNDHEITSFÖRDERND Die Claire & George Stiftung bringt die Schweizer Hotellerie und das Netz an lokalen Spitexorganisationen zusammen – sie funktioniert als effiziente Drehscheibe zwischen Hotel, Pflegedienstleistern und Kunden. Diese elementare Vernetzung kommt auch in der Zusammensetzung des Stiftungsrates zum Ausdruck. Der Spitex Verband Schweiz und hotelleriesuisse sind beide im Gremium vertreten. Auch der Name der Stiftung möchte diese nachhaltige und in dieser Form einzigartige Kombination von Tourismus und Pflege vermitteln: Claire steht für das einfühlsam pflegende Element, George für den Butler, den Hotelservice. In der Aufbauphase wurde Claire & George Hotelpitex von der Age Stiftung, vom Staatssekretariat

für Wirtschaft SECO sowie von mehreren Tourismusorganisationen unterstützt, ab 2017 wird die Stiftung kostendeckend arbeiten. Ein Kernelement der Dienstleistung ist der C&G-Hotelskatalog, in dem über 50 Partnerhotels aufgeführt sind – eine vielfältige Auswahl, von der Swiss Lodge bis zum 5-Sterne Hotel in schönen Schweizer Ferienregionen. Besonders beliebt sind Destinationen der Erholung am See wie im Berner Oberland, im Tessin oder in der Zentralschweiz. Auch das Wallis, die Ostschweiz und das Unterengadin sind im Katalog vertreten. Das Ehepaar Brugger wohnt in Winterthur: «Allzu weit wollten wir nicht fahren, da war die Empfehlung von Claire & George mit dem Ferienort Weggis am Vierwaldstättersee eine wunderbare Idee», meint Frau Brugger. Die Mitarbeiterinnen besuchen die Partnerhotels persönlich, um die C&G-Feriengäste ganz individuell beraten zu können. Muss das Hotel vollständig rollstuhlgängig sein oder darf es ein paar Stufen haben? Wie breit ist der Lifteingang? Gibt es einen Duschstuhl im Haus? Sind nahe Spazierwege flach genug? – Kleine Fragen wie diese sind für Kunden von grosser Bedeutung und werden von der Stiftung beantwortet. So unterschiedlich wie die Kunden und ihre Bedürfnisse sind, so breit präsentiert sich die Varietät der C&G-Partnerhotels. Nicht alle Feriengäste benötigen ein komplett barrierefreies Hotel, dafür ist beispielsweise ein Garten zum Spazieren wichtiger. Auch für jedes Budget möchte C & G Ferien möglich machen und kümmert sich bei Bedarf um finanzielle Unterstützung. Nicht selten sind die Kosten ein Grund, auf wohlthuende Ferientage zu verzichten. Die Beratungs- und Organisationsleistungen der Stiftung sind für Kunden kostenlos und



Claire & George Hotelpitex funktioniert als nachhaltige Drehscheibe zwischen Feriengast, Hotel und Pflegedienstleistern.
Foto: C & G



Andrea Kim, Beratung
Marianne Naunheim, Kommunikation
Susanne Gäumann, Geschäftsleitung (von links nach rechts)



CLAIRE & GEORGE
Hotelpitex



Gemeinsame Ferientage in der Schweiz dank und trotz der Spitex werden möglich.

Foto: C & G

sie kümmert sich ebenfalls darum, dass eventuelle Restkosten der Spitex von der jeweiligen Gemeinde übernommen werden.

ERHOLSAME TAGE FÜR ALLE Ein wichtiges Element der Grundidee von Claire & George Hotelspitex ist die Entlastung der Angehörigen. Im Falle des Ehepaars Brugger hätten Ferien ohne die Unterstützung der Spitex für Frau Brugger mehr Aufwand als Erholung bedeutet. Claire & George hat sich in ihrem Fall zusätzlich zur Spitex um eine Begleitung durch soziale Dienste am Ferienort gekümmert. Mehrmals kam eine Person ins Hotel und begleitete Herrn Brugger für zwei Stunden bei dem ihm so lieben Klavierspiel in der Lobby. «Das gab auch mir etwas Zeit für mich», sagt Frau Brugger. Dank der Dienstleistung werden oftmals gemeinsame Ferien nach langer Zeit wieder möglich. Zum Beispiel bei den Maiers (Name geändert): Sie fahren als Drei-Generationen-Familie ins Berner Oberland, so kann dank und trotz der Spitex die Grossmutter unbeschwerte Ferientage gemeinsam mit den Kindern und Enkelkindern geniessen. Besonders älteren Menschen, denen das Reisen in jüngeren Jahren viel bedeutete, können Ferien mit Claire & George als eine gewisse Kontinuität der selbstbestimmten Lebensgestaltung sehr zusagen. Aber auch Geschäfts- und Städtereisen werden für Arbeitstätige dank der benötigten Unterstützung viel einfacher.

BARRIEREFREIEN TOURISMUS FÖRDERN Die Stiftung hat nicht nur eine Stellung als Reisebüro inne, sondern funktioniert in Zukunft auch als eine einmalige Informationsplattform zur Barrierefreiheit in Hotels. Die barrierefreie Online-Hotelplattform wurde im April 2015 offiziell lanciert. Die Stiftung hat in Zusammenarbeit mit den grossen Behindertenorganisationen wie der Schweizer Paraplegiker-Vereinigung, Mobility International Schweiz und Procap eine Liste mit 25 Kriterien er-

stellt, die als Informationsquelle zur Barrierefreiheit eines Hotels für Betroffene hilfreich sind. Ziel des Projekts: Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Pflege- oder Assistenzbedarf sollen genauso einfach geeignete Hotels finden und auswählen können wie andere Gäste auch. Claire & George will damit dem aktuellen Defizit an Informationen im barrierefreien Tourismus Rechnung tragen. Auf der Website erhalten Besucher für die 50 Partnerhotels von C & G in Positivlisten Informationen zur Infrastruktur der öffentlichen Bereiche des Hotels, beispielsweise zur Zugänglichkeit der Eingänge, zur Grösse der Liftkabine oder zu behindertengerechten Parkplätzen. Besonders Details zu den Zimmern und zum Bad sind wichtig: Wie steht es um die Geräumigkeit des Zimmers oder die Türbreite zum Bad? Ist die Dusche ebenerdig? Gibt es Haltegriffe und wo genau befinden sich diese? Aktuell werden die Informationskriterien auf der Plattform von C & G getestet. Dazu wurde auch eine Begleitgruppe von Kunden organisiert, die der Stiftung laufend aus persönlicher Sicht Rückmeldung zur Plattform und zur Nützlichkeit des Inhalts gibt. Eine wichtige Referenzgruppe für wertvolle Inputs sind an dieser Stelle auch die mitreisenden Angehörigen. Die Plattform selbst ist barrierefrei aufgebaut, sodass auch ältere Menschen oder Personen mit Sehbehinderungen die Informationen lesen können und sich einfach zurechtfinden. Die Barrierefreiheit der Website wurde von der Stiftung «Access for all» getestet und beurteilt. Nach der Testphase sollen im Herbst 2015 die Kriterien in die Hoteldatenbank von hotelleriesuisse aufgenommen und allen Leistungsträgern des Tourismus zur Verfügung gestellt werden. Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen und die Ernst Göhner Stiftung unterstützen das Projekt.

EINE IDEE MIT ZUKUNFT Die Stiftung will zusammen mit den Tourismuspartnern Potenziale des barrierefreien Tourismus nutzen. Dabei wirken insbesondere die Senioren als treibende Kraft. Eine Studie im Auftrag der Europäischen Kommission («Ökonomische Bedeutung und Reisemuster im barrierefreien Tourismus in Europa 2014») zeigt, dass der barrierefreie Reisemarkt in der EU in den beiden Segmenten ältere sowie behinderte Gäste mit 786 Milliarden Euro schon heute eine enorme ökonomische Bedeutung hat und noch weitaus grössere Potenziale bietet. Bis 2020 könnten Wachstumspotenziale von bis zu 75 Prozent erreicht werden – gerade bei Gästen aus der Schweiz und aus anderen Nicht-EU-Ländern. Die Zahlen von Claire & George weisen auch in diese Richtung: Seit 2013 verdoppeln sich die vermittelten Logiernächte jährlich. Das Ehepaar Brugger genoss die gemeinsamen Ferien in Weggis: «Es hat alles tiptopp funktioniert. Einfach mal raus aus den vier Wänden, das hat uns sehr gut getan.» ■

Claire & George Hotel-spitex

- Pilotphase 2011 – 2012
- Stiftungsgründung 2013
- Gästeprofil: Menschen mit spezifischen Bedürfnissen
- 70 Prozent Gäste >65 Jahre, 30 Prozent Gäste <65 Jahre
- Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: eine Woche zu zweit mit Halbpension
- 50 Hotels in der ganzen Schweiz
- Wachstum: jährliche Verdoppelung der Logiernächte

Adresse

Claire & George Hotelspitex
Falkenplatz 9
3012 Bern
www.claireundgeorge.ch
kontakt@claireundgeorge.ch