

Die Generalgouvernante

Ordnung und Sauberkeit sind zentrales Gut, im Hotel wie im Altersheim. Esther Plüss beaufsichtigte einst die Zimmermädchen in Sternehotels. Heute leitet sie die Hotellerie eines Altersheims – und ist nicht pingelig, sondern akkurat.

«Ordnung schafft Atmosphäre», sagt Esther Plüss. Die Leiterin der Hotellerie im Alterszentrum Frenkenbündten in Liestal muss es wissen: Sie leitete einst das Housekeeping des «Le Plaza» und – nach einem beruflichen Abstecher nach New York – des «Radisson», zwei Basler Viersternehotels mit noch ruhmreicherer Vergangenheit als Gegenwart. Plüss' Titel damals: Generalgouvernante.

«Eine furchtbare Bezeichnung», sagt sie heute lachend – und eine zumal, die

irgendwie die rigorose Chefin impliziert, die nachmisst, ob das Duvet korrekt umgeschlagen ist und der Teppich in eine Richtung gesaugt wurde, der Dutt schliesslich, die Brille auf dem Nasenrücken, der monströse Schlüsselbund. Ein bisschen so, schiebt sie grinsend nach, sei das damals ja schon gewesen.

«Aber alles halb so schlimm», beschwichtigt Esther Plüss schliesslich und winkt ab. Doch Ordnung und Sauberkeit seien schon elementar. «Ein

Eine von ihnen ist Serena Schweizer (l.), die in den Bewohnerzimmern und Korridoren Ordnung und Sauberkeit schafft.

Textile Ordnung: Nadine Michel, Leiterin Wäscherei (r.), sorgt für die Kleidung ihrer Kolleginnen und Kollegen.



Esther Plüss leitete einst das Housekeeping eines Luxushotels; heute sorgt sie mit Akkuratess für Wohnlichkeit in einem Altersheim.

Haus wie das hier muss aufgeräumt sein, das haben unsere Gäste, die Bewohnerinnen und Bewohner, einfach verdient.» Und darin sieht sie ihre Aufgabe. Darum mahnt sie ihre Mitarbeiterinnen auch: «Stellt euch vor, ihr wärt die Gäste oder Bewohner; blickt durch ihre Augen.»

Wir gehen durch ihr Reich, die Korridore des Altersheims, die Aufenthaltsbereiche, das Restaurant, schliesslich auch die Zimmer. Hier zentriert sie die Blumenvase auf einer Kommode, dort rückt sie die Stühle an einen Tisch, schlägt die Decke in einem Ferienzimmer auf, sieht Wassertropfen auf dem Boden und wischt sie weg. «Wenn die Dinge in einem Raum geordnet sind, spielt es gar nicht so eine grosse Rolle, wenn ein Brotkrümel auf dem Tisch liegt; es geht nicht um Pingeligkeit, sondern darum, dass es wohnlich ist.» Akkuratess um der Gemütlichkeit willen.

Mit dem Messband geht sie ihren Mitarbeiterinnen dafür nicht hinterher. Aber einmal in der Woche geht sie durch alle sieben Stockwerke des Hauses, in der Hand eine Checkliste zur Qualitätskontrolle – nicht zum Gängel, sondern zur Unterstützung. Dann schaut sie auch im Untergeschoss bei Nadine Michel vorbei, die die Wäscherei leitet. Hier werden die Tenüs der Mitarbeiter nach Grössen sortiert – und jedes Kleidungsstück der Bewohner mit dem Namen versehen. Fehle eines, sagt Michel, könne es seiner Besitzerin allenfalls nie wieder zugeordnet werden.

Michel ist auch für die Auszubildenden in der Hotellerie zuständig, Restaurationsangestellte, Fachfrauen



Hauswirtschaft. Doch der hauswirtschaftliche Nachwuchs sei immer schwieriger zu finden, erzählt Esther Plüss. Mit Serena Schweizer allerdings hat sie Glück gehabt. Die 27-Jährige schaut seit anderthalb Jahren zum

Rechten in den Korridoren und Bewohnerzimmern, reinigt, wechselt die Handtücher, staubt ab und räumt auf. Sie ist eine jener zahllosen Raumpflegerinnen, Zimmermädchen oder wie man sie auch nennen will, die fast

schon im Verborgenen die Zimmer, Wohnungen, Häuser und damit sogar ein Stück weit die Leben anderer Menschen in Ordnung halten, fleissig wie Bienen, gründlich, freundlich – und meistens praktisch unsichtbar. *th* ●