

# Altersarbeit im Wandel

Ist Ihre Institution bereit  
für die Zukunft?

Ausgabe  
2021



## Die Altersarbeit ist anspruchsvoll, und der Wandel wird zunehmend schneller!

Die Dynamisierung und Ökonomisierung in der Altersarbeit haben stark zugenommen, was eine grosse Herausforderung auf einem umkämpften Fachkräfte- und immer mehr auch Käufermarkt bedeutet. Die Komplexität des Arbeitsalltags und die Anspruchshaltung der verschiedenen Interessengruppen sind für alle herausfordernder geworden. Immer kürzere Intervalle des Wandels bedeuten auch für die Altersinstitutionen, dass sie sich ständig flexibel anpassen müssen. Es stellen sich Fragen wie zum Beispiel

- ✓ Fördert unsere Unternehmenskultur den Wandel oder stemmt sie sich dagegen?
- ✓ Haben wir die richtige Organisation für die Umsetzung unserer Strategie?
- ✓ Sind wir und unser Team fit für die künftigen Herausforderungen?
- ✓ Nutzen wir die langfristigen Entwicklungen und Trends und agieren wir aktiv als Zukunftsgestalter?
- ✓ Wo und wie können wir uns verbessern und welche Massnahmen unterstützen uns dabei am wirkungsvollsten?



Strategie-Workshop der terzStiftung mit Vertretern von Altersinstitutionen und Spitex



Instruktion von terzExpertinnen und terzExperten für einen Auftrag in Akustiker-Filialen

## Gemeinsam mit einem starken Team

In unserem interdisziplinären Team, bestehend aus langjährigen Praktikern, Branchenkennern, Spezialisten, Wissenschaftlern und Visionären beraten, coachen, arbeiten und reflektieren wir gemeinsam für den Erfolg unserer Kunden. Je nachdem, was für unsere Auftraggeber das Richtige ist, helfen wir auch bei der Umsetzung.

**Ganz besonders stolz sind wir auf unsere mehr als 350 «terzExpertinnen und terzExperten» (lebenserfahrene, ältere Menschen), die sich freiwillig für Tests, Umfragen und Projektarbeit einsetzen, sowie auf unser Netzwerk. Zusammen sind wir ein ganz besonders starkes Team!**

## Partnerschaftlich und wertschätzend

Langjährige praktische Erfahrung in der Altersarbeit, Unternehmensentwicklung, Führung und Bildung prägen unser Verständnis für die Menschen in diesem sensiblen und besonderen Umfeld. Als Vertreterin und Netzwerkerin für die Anliegen der älteren Generationen kennen wir deren Bedürfnisse und verfügen über einen hohen Praxisbezug. Wir krempeln für Sie die Ärmel hoch und arbeiten Seite an Seite mit Ihnen und Ihrem Team. Ob Strategieworkshops oder Mitarbeit im Team für ein bestimmtes Projekt – wir kreieren ein Umfeld, in welchem Sie vertrauensvoll neue Strategien und Ideen für die Gestaltung und Veränderung Ihrer Organisation und Unternehmenskultur diskutieren, entwickeln und umsetzen können.

**Wir stellen kritische Fragen, hören genau hin, reflektieren und arbeiten gemeinsam mit Ihnen an umsetzbaren Lösungen und konkreten Taten.**

# UNSERE DIENSTLEISTUNGEN FÜR DEN ERFOLGREICHEN WANDEL

## «Unliebsame Überraschungen» → Wie vorbereiten?

Natürlich ist eine Krise, wie sie beispielsweise Covid-19 auslöst, ein Spezialfall. Aber seit jeher gab und gibt es Störungen, die zwar nicht immer vermeidbar, aber wenn sie auftreten doch gut zu meistern sind. Sie wissen, wie viele Institutionen im Pflegebereich oft unverschuldet in negative Schlagzeilen geraten sind. Darum ist Folgendes wichtig:

- ✓ Krisenprävention und Umgang mit Krisen
- ✓ Umgang mit Unsicherheit und Dilemmas
- ✓ konsequenter Aufbau eines guten Pflege-Image

## «Stillstand = Rückschritt» → Strategie- und Unternehmensentwicklung

Auch wenn «nichts Besonderes» passiert: Die Bedürfnisse künftiger Kunden sind ganz gewiss anders als diejenigen der gegenwärtigen. Auch «die Gesellschaft» und deren Ansprüche ändern sich laufend. Um auf dem aktuellen Wissensstand zu bleiben, sollten wir über Folgendes sprechen:

- ✓ Markt- und Umfeldanalysen
- ✓ Bevölkerungsbefragungen
- ✓ Strategie-Check durch terzExperten
- ✓ Konzipierung und Begleitung von Strategie-Workshops
- ✓ Erarbeiten von Vision und Leitbildern
- ✓ Betriebsanalysen





Ein Händedruck des Vertrauens



## «Nach der COVID-19-Krise» → Setzen Sie auf vertrauensbildende Massnahmen!

Die terzStiftung weiss um die eminente Bedeutung der Altersarbeit generell und ganz besonders in den stationären Einrichtungen in der Schweiz. Die Qualität der erbrachten Leistungen, die respekt- und liebevolle Begleitung der hochbetagten Menschen bis hin zu einem würdevollen Sterben werden in der Öffentlichkeit oft nicht angemessen gesehen und gewürdigt.

## Zufriedene Menschen erzeugen eine Sogwirkung

Eine externe, neutrale Zufriedenheitsbefragung aller Zielgruppen ist nicht nur ein wertvolles Instrument zur Qualitätssicherung. Sie schafft auch einen Anlass, um wertschätzend nach innen und aussen zu kommunizieren – gegenüber den Bewohnenden und Mitarbeitenden, aber auch gegenüber Entscheidungsträgern, Angehörigen und ganz wichtig, den Medien. Wir unterstützen Sie sehr gerne dabei, gute Befragungsergebnisse auch extern zu kommunizieren.

## Ihre Vorteile

- ✓ Durch den direkten Einbezug der Bewohnenden, ihrer Angehörigen und der Mitarbeitenden über die Zufriedenheitsbefragungen stärken Sie die Vertrauensbasis. Vertrauen ist das kostbarste Gut!
- ✓ Mit offener, ehrlicher und partizipatorischer Kommunikation der Befragungsergebnisse nach innen und ganz besonders nach aussen stellen Sie Transparenz und Glaubwürdigkeit ins Zentrum.
- ✓ Wir wirken immer, nur: wer sagt uns ehrlich, wie? Die Offenlegung der neutral erhobenen Befragungsergebnisse, wirkt glaubwürdig, ehrlich, führt zu noch stärkerem Vertrauen und zu einer weiteren Imagesteigerung.
- ✓ Geben Sie Ihren direkten Partnern, Ihren Zielgruppen die Gelegenheit, für Ihre Institution, Ihre Dienstleistungen und Ihre Betriebskultur zu sprechen - die positive Wirkung, nach innen wie nach aussen wird nicht ausbleiben.

## «Lebensqualität als Massstab» → Qualität ist das, was die Bedürfnisse der Bewohnenden und ihrer Angehörigen befriedigt

Auf Lebensqualität der Bewohnenden ist die Altersarbeit in den Altersinstitutionen ausgerichtet. Lebensqualität ist der Massstab – für die Mitglieder des Leitungsteams sowie für alle Mitarbeitenden – darauf kommt es letztlich an. Um am richtigen Ort die richtige Qualität bereitstellen zu können, empfehlen wir:

- ✓ Zufriedenheitsbefragungen
- ✓ Imagebefragungen
- ✓ Bevölkerungsbefragungen
- ✓ Ausführen von Qualitätsaudits
- ✓ Qualitätsoptimierung
- ✓ Begleiten und Aufbereiten von Qualitätsworkshops

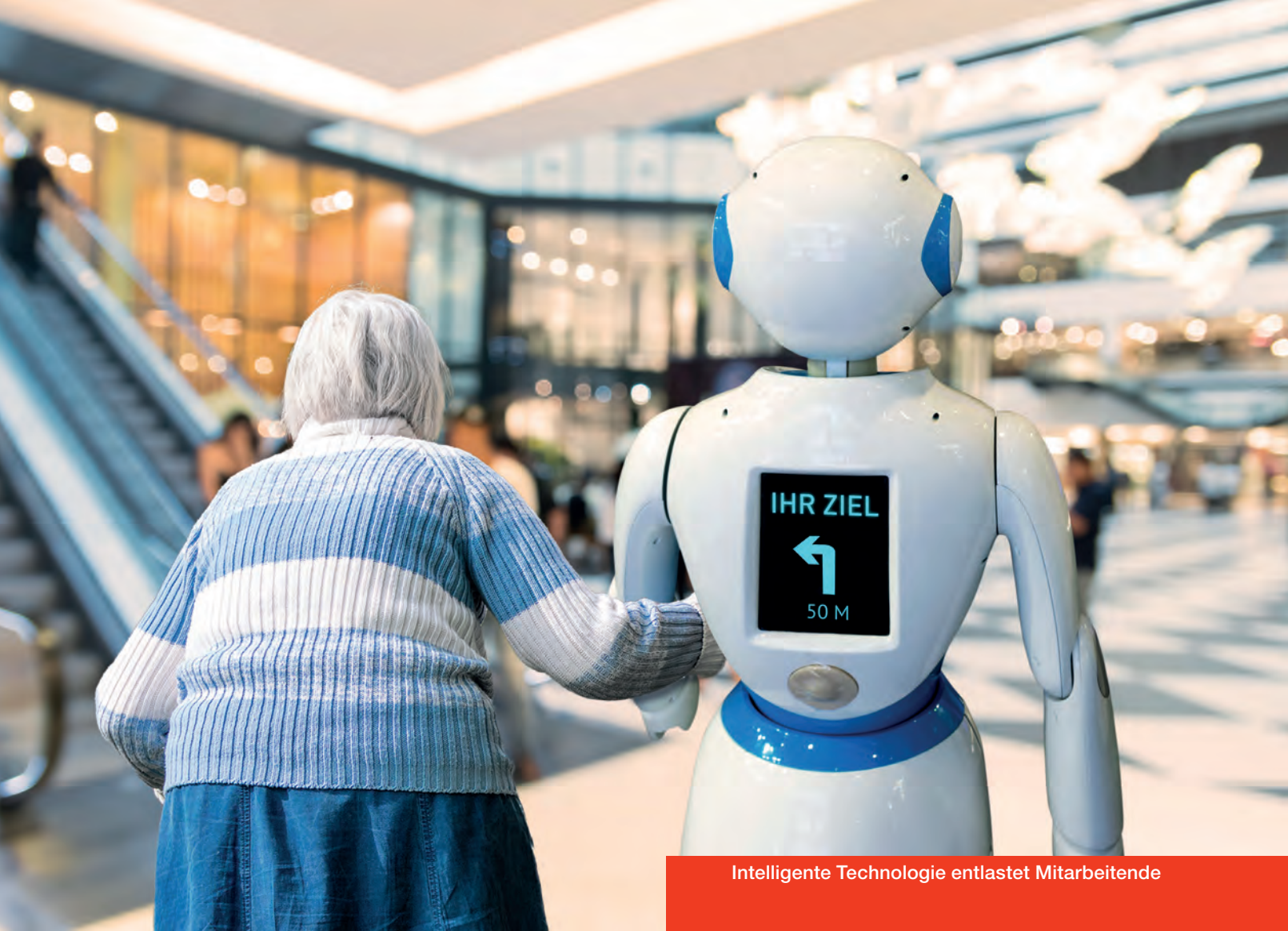
## «Man muss Menschen mögen» → Führungs- und Organisationsform der gegenseitigen Wertschätzung

Im Gesundheits-, Pflege- und Betreuungswesen geht es immer um den Menschen, sei es als Kunde, als Angehörige oder als Mitarbeitende. Wirtschaftliche Führung muss das berücksichtigen. Sie muss auch erkennen, wo Zielkonflikte und Widersprüche liegen und wie damit umzugehen ist. Dabei können wir Sie in folgenden Fragestellungen unterstützen:

- ✓ Wertorientierte Führung
- ✓ Transparente Kommunikation
- ✓ Entwicklung der Mitarbeitenden
- ✓ Coaching
- ✓ Projektmanagement
- ✓ Change Management
- ✓ Begleiten von Workshops
- ✓ Aufbau- und Ablauforganisation
- ✓ Effizienzanalysen
- ✓ Entwickeln von Standards
- ✓ Prozess- und Ressourcenoptimierung
- ✓ Einsatz von unterstützenden Technologien
- ✓ Krisenprävention und Umgang mit Krisen
- ✓ Betriebs- und / oder Teilkonzepte



Feierliche Übergabe eines Labels für hohe Zufriedenheit von Bewohnenden und Angehörigen



Intelligente Technologie entlastet Mitarbeitende

## «Zukunft gestalten» → Die Chancen der Digitalisierung & intelligenter Technik nutzen

Die terzStiftung unterstützt Sie dabei, Ihre Institution auf den digitalen und technologischen Wandel vorzubereiten. Mit fundierten Referenzen und Know-how aus mehr als 20 Active Assisted Living-Projekten sowie unserem starken Netzwerk aus Forschung und Entwicklung zeigen wir auf, wie der digitale Wandel und die Einführung intelligenter Technologien helfen, dem demografischen Wandel und die Herausforderungen einer alternden Gesellschaft zu meistern.

- ✓ Beratung und Begleitung bei der Auswahl von Assistenztechnologien
- ✓ Aufklärung und Sensibilisierung für die Bedeutung des digitalen Wandels in der Schweiz und in Ihrer Altersinstitution
- ✓ Förderung der Akzeptanz neuer Technologien bei Mitarbeitenden und Bewohnenden
- ✓ Beratung zu Produktinnovationen und Trends am Markt
- ✓ Zusammenbringen mit Anbietern innovativer Lösungen und Partnern aus Forschung und Entwicklung
- ✓ Neue Modelle der Aktivierung durch Einsatz erlebbarer AAL-Technologien
- ✓ Einbindung in Produkttests und Pilotierung
- ✓ Interne und externe Imagepflege: Positionierung als innovativer Betrieb durch mediale Begleitung und Storytelling

## «Einsamkeit in der Führung» → Unsere Antwort: Das offene Ohr

Aussagen wie: «Stress, gefordert und oft auch am Rande der Überforderung: einsam in entscheidenden Führungsfragen», «Einsamkeit an der Spitze ist wie ein schleichendes Gift» oder «Wenn die Chefin, der Chef keinen zum Reden hat» sind auch in der Welt der Altersinstitutionen oft gehört, besonders in Krisensituationen. Kompetente und neutrale Gesprächspartner auf Augenhöhe fehlen. Diesem Grundbedürfnis der Institutionsführungen begegnet die terzStiftung mit ihrem «offenen Ohr» für Institutionsleitungen und Kadermitglieder in den Altersinstitutionen:

- ✓ Hinhören, offener Austausch und Reflexion auf Augenhöhe
- ✓ Verstehen und Empathie gegenüber dem Gesprächspartner
- ✓ Vertrauensvoller Umgang mit den Gesprächsthemen
- ✓ Äusserste Diskretion gegenüber Dritten
- ✓ Gespräche innerhalb und ausserhalb Ihrer Institution möglich
- ✓ Auf Wunsch: Begleitung und gemeinsames Erarbeiten von Massnahmen (Mediation, Schulung u.a.)



Das offene Ohr: partnerschaftlich, offen und lösungsorientiert



Verständigung zwischen den Generationen fördern, digital und analog. Der GERT im Einsatz.



## «Alles ist Kommunikation» → Aber nicht jede ist gut

Fernsehen, soziale Medien, Fake News, Zeitungen, Blogs, Videochats, aber auch persönliche Gespräche, körperliche Nähe, Besuchsverbot, Einsamkeit, Empathie, Überzeugen, Trösten. Die Liste lässt sich unendlich verlängern und es kommt hinzu: Alles ist mit allem vernetzt. Um hier den Durchblick zu bewahren ist es sinnvoll, sich mit Folgendem zu beschäftigen:

- ✓ Abbau von spezifischen Vorurteilen gegenüber Altersinstitutionen
- ✓ Imagepflege und Kommunikation in schwierigen Lagen
- ✓ Kommunikation unter und zwischen Generationen
- ✓ Kommunikation und Einsamkeit
- ✓ Empathie / Verstehen, sich in andere hinein fühlen (z.B. mit dem Alterssimulationsanzug GERT)
- ✓ (Digital-) Marketing und PR
- ✓ Social Media Management
- ✓ Unterstützung der Bewohnenden bei der Nutzung der Neuen Medien und von digitalen Kommunikationskanälen
- ✓ Auf- und Ausbau von Communities, zeitgemäße Positionierung im Web
- ✓ Trendscouting, Marktforschung, Durchführen von Kampagnen und Veranstaltungen

## Die terzStiftung

Die terzStiftung wurde 2007 von Pionieren der Altersarbeit gegründet, die über 50 Jahre deren Entwicklungen und den Wandel massgeblich mitgestaltet und mitgeprägt haben. Die terzStiftung

- ✓ ist gemeinnützig, nicht gewinnorientiert und wird von 3000 Gönnern unterstützt
- ✓ steht für eine generationenverträgliche Zukunft und eine neue Alterskultur, die Ältere nicht ausgrenzt, sondern aktiv einbezieht
- ✓ ist Interessenvertreterin für Menschen 50plus und anerkanntes Sprachrohr für Ältere und Junge – die Alten von morgen
- ✓ hat Hunderte von Zufriedenheitsbefragungen in Alters- und Pflegeheimen sowie bei Spitex-Organisationen durchgeführt
- ✓ berät und begleitet Organisationen, die direkt in oder an der Schnittstelle zur Altersarbeit tätig sind
- ✓ teilt ihr Wissen und ihre Erfahrung auf ihrer Website, auf sozialen Medien und mit themenspezifischen Newslettern

## Teil eines Netzwerks

Wir arbeiten mit ausgesuchten Partnern in den Bereichen neue Technologien, IT, Digitalisierung, Robotik, Krisen- und Risikomanagement zusammen.

## Sind Sie an einem Gespräch interessiert?

Mit einem ersten Gespräch zeigen wir Ihnen gerne, wie die terzStiftung Ihre Institution oder Ihre Altersarbeit vor Ort durch den Wandel begleitet. Sie erreichen uns telefonisch oder per E-Mail. Die erfolgreiche Zukunft Ihrer Institution ist unsere gemeinsame Herausforderung.



Besuchen Sie uns auf  
[www.terzstiftung.ch/altersarbeit](http://www.terzstiftung.ch/altersarbeit)  
oder scannen Sie den QR-Code



terz   
Stiftung





*Zukunft gestalten  
für eine neue Alterskultur*

Seestrasse 112  
CH-8267 Berlingen

Tel: 052 723 37 00  
E-Mail: [beratung@terzstiftung.ch](mailto:beratung@terzstiftung.ch)

[www.terzstiftung.ch](http://www.terzstiftung.ch)

Netzwerkpartner:

*zur Rose*



**Klaroweb**

**iHomeLab**  
HOCHSCHULE  
LUZERN



**LIMMEX**