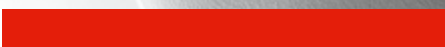


Mit CD: Diverse Musterdokumente
Rechtliche Grundlagen
Checklisten

GUTE FÜHRUNG IM HEIMALLTAG

Aufgaben und Verantwortung von Trägerschaft und Heimleitung



Das Leitungsorgan überprüft in regelmässigen Abständen die Deckung durch die verschiedenen bestehenden Versicherungspolice und prüft, ob allenfalls zusätzliche Versicherungen (z.B. eine Haftpflichtversicherung für die leitenden Personen der Institution) nötig sind. Zur Verantwortlichkeit bei der Delegation von Aufgaben siehe Abschnitte 16.1 und 16.2.

24. Kommunikation

24.1

Das Leitungsorgan legt die generelle Kommunikationspolitik für die Einrichtung fest und überträgt die Verantwortung für die Umsetzung unter Gewährung der dazu notwendigen Mittel an die Heimleitung.

Das Leitungsorgan ist als oberstes Organ letztlich auch für die gute Kommunikation der Einrichtung mit den verschiedenen Zielgruppen verantwortlich, und zwar nach innen (Bewohner, Angestellte) und nach aussen (Angehörige, Auftragnehmer, Behörden, verschiedene Interessengruppen, Fachverbände, Lieferanten usw.). Es muss deshalb die Leitlinien für die Kommunikation festlegen, sich über die eingesetzten Kommunikationsmittel informieren lassen und auch via Budget die nötigen Mittel bereitstellen, damit die gesetzten Ziele erreicht werden können.

24.2

Das Leitungsorgan beobachtet aufmerksam, ob Probleme vorhanden sind, die zu einer Krise führen könnten.

Eine Krise kommt selten aus heiterem Himmel. Eine gute Kenntnis der vorhandenen Risiken und der möglichen (internen und externen) Akteure einer Krise, eine Aufmerksamkeit für krisenverdächtige Entwicklungen im Betriebsklima und im Umfeld der Institution, sowie eine konstante, regelmässige und vorwärtsgerichtete Kommunikation nach innen und nach aussen ermöglichen in den meisten Fällen, konfliktträchtige Themen zu eruieren und Lösungen zu finden, bevor eigentliche Krisen entstehen.

Definition: Eine Krise ist ein wichtiges und ausserordentliches Ereignis, welches das Funktionieren der Institution und/oder das Vertrauen, auf das sie für ihre Aktivitäten unbedingt angewiesen ist, in Frage stellt.

Typische Beispiele für mögliche Krisen in Heimen:

- Brand oder schwere Schäden durch Naturereignisse;
- Demonstration oder Streik des Personals, Hineintragen von Problemen im Zusammenhang mit den Arbeitsbedingungen und der Personalführung in die Medien;
- Hineintragen von Problemen im Zusammenhang mit den Wohn- und Pflegebedingungen in die Medien (Misshandlungen, schlechte Ernährung, Mangel an Komfort);
- Finanzielle Probleme und Veruntreuungen usw.



Achtung: Zum Internen Kontrollsystem (IKS) (siehe Abschnitt 13 c)) gehört auch eine regelmässige Risikoanalyse mit Angaben über die durchgeführten Kontrollen.

Tipp: Einmal jährlich sollte man im Rahmen des IKS von der Heimleitung die Nachführung des Dokuments «Checkliste zur Identifikation und Behandlung von krisenverdächtigen Problemen» (siehe Anhang 11) verlangen und darüber an einer Sitzung des Leitungsorgans diskutieren. Dies sollte vor der Grundsatzdiskussion über die Kommunikationspolitik geschehen, damit über allfällig zu treffende Massnahmen und deren Auswirkungen auf das Budget entschieden werden kann.



24.3

Das Leitungsorgan bereitet sich für den Notfall auf die kommunikative Bewältigung einer Krisensituation vor. Es legt insbesondere die Verantwortlichkeiten und die zu befolgenden Abläufe für den Krisenfall fest und bestimmt die Zusammensetzung eines Krisenstabes.

Das Leitungsorgan ist im Krisenfall fast immer miteinbezogen, denn es ist für das Weiterbestehen der Institution und für die Erreichung ihrer gesteckten Ziele verantwortlich. Es muss sich deshalb auf eine solche Situation vorbereiten. Zählt es mehr als 5 Mitglieder, ist die Bestimmung eines kleineren Krisenstabes, welcher rasch reagieren kann, ratsam.

Tipp: Am besten vorausschauend, spätestens aber wenn sich bereits das Risiko einer Krise abzeichnet, sollte man sich mit einem Kommunikationsberater auf die Kommunikation vorbereiten.

