

KOMMUNIKATIONSKONZEPT

DES

ALTERS- UND PFLEGEHEIMS
"WOHNEN AM ROTBACH",
BÜHLER AR

Vom Gemeinderat genehmigt am 24. Oktober 2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Was ist Kommunikation?	1
1.2	Ziele der Kommunikation	1
2	Grundsätze.....	2
2.1	Allgemein	2
2.2	Zusammenarbeit	2
2.2.1	Bewohnende - Heimleitung.....	2
2.2.2	Angehörige von Bewohnenden – Heimleitung	3
2.2.3	Bewohnende - Heimkommission.....	3
2.2.4	Heimleitung – Heimkommission	3
2.2.5	Heimsekretariat – Heimkommission.....	4
2.2.6	Vertretung der Mitarbeitenden (Heimkommissionsmitglied) – Heimkommission	4
2.2.7	Mitarbeitende – Heimkommission.....	4
2.2.8	Gemeinderat – Heimkommission	5
2.2.9	Departement Gesundheit – Heimleitung	5
2.2.10	Gemeindekanzlei – Heimleitung.....	5
2.2.11	Curaviva Appenzellerland – Heimleitung.....	5
2.2.12	Spitäler / Sozialdienste – Heimleitung.....	6
3	Die Strategien für Information und Kommunikation.....	7
3.1	Mittel	7
3.1.1	Information über Brief und Flyer	7
3.1.2	Information über die Massenmedien.....	7
3.1.3	Informationsveranstaltungen	7
3.1.4	Information der Mitarbeitenden	7
3.2	Interne Kommunikation	8
3.2.1	Per E-Mail und / oder Papierform	8
3.2.2	Internet.....	8
3.2.3	Personalanlässe	8
3.2.4	Sitzungen Mitarbeitende.....	9
3.3.	Externe Kommunikation	9
3.3.1	www.wohnenamrotbach.ch.....	9
3.3.2	Medienmitteilungen.....	9
3.3.4	Medienkonferenzen.....	10
3.3.5.	Auskünfte des Heims	10
3.3.6	Persönliche Stellungnahmen	10
3.3.7	Interviews.....	10
3.3.8	Corporate Identity.....	11
4	Inkrafttreten	11

1 Einleitung

Zwischenmenschliche Kommunikation, die Art sich zu verständigen und miteinander umzugehen, ist ein sehr komplexes Thema. Jeder Mensch hat eine andere Sichtweise der Dinge des Lebens, und jeder Mensch bewertet diese Dinge ganz unterschiedlich. Diese unterschiedliche Wahrnehmung ist häufig ein Grund für Spannungen, Missverständnisse und Frust.

1.1 Was ist Kommunikation?

Man kann nicht nicht kommunizieren.¹

Kommunikation bedeutet, mit verschiedenen Menschen Kontakt aufzunehmen, Informationen auszutauschen, zuzuhören, sich gegenseitig zu verständigen und Zusammenhänge zu klären. Zu klären ist, **wer, was, warum, wann** und **wie** kommuniziert. Das vorliegende Kommunikationskonzept dient als Leitfaden für die interne und externe Kommunikation des Alters- und Pflegeheims "Wohnen am Rotbach" in Bühler.

1.2 Ziele der Kommunikation

Mit der Kommunikation sollen bei den Bewohnenden und deren Angehörigen, Mitarbeitenden, Mitgliedern der Heimkommission, Behörden und der Bevölkerung von Bühler

- durch Transparenz das Verständnis und das Vertrauen im Alters- und Pflegeheim gefördert, Entscheidungen und Prozesse nachvollziehbar gemacht,
- der Dialog gefördert,
- das Interesse an öffentlichen Veranstaltungen,
- das Ansehen des Alters- und Pflegeheims gefördert und seine Leistungen im öffentlichen Bewusstsein bekannt gemacht (Imageförderung),
- Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst verhindert und
- die Mitarbeitenden des Heims einbezogen und motiviert werden.

¹ Paul Watzlawick, Psychologe

2 Grundsätze

2.1 Allgemein

Information und Kommunikation richten sich nach folgenden Grundsätzen:

Das Alters- und Pflegeheim "Wohnen am Rotbach" informiert offen, sachgerecht, verständlich und zeitgerecht, und zwar intern wie extern. Glaubwürdig informiert, wer überprüfbar informiert. Zur Glaubwürdigkeit der Information gehört auch die Information über negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen.

- Verantwortlich für die Information und Kommunikation ist grundsätzlich die Heimkommission. Bei allen Entscheidungen und Entwicklungen ist der Informationsaspekt zu beachten.
- Information und Kommunikation erfolgen sowohl zentral als auch dezentral für:
 - die strategischen und personalpolitischen Anliegen durch die Heimkommission;
 - operative Anliegen durch die Heimleitung.
- Die Heimkommission orientiert sich am öffentlichen Interesse und stellt sich den Anliegen, die an sie aus der Öffentlichkeit und dem Heim herangetragen werden.
- Die Medien werden gleich behandelt. Soweit möglich werden ihre besonderen Bedürfnisse erfüllt.
- Das Alters- und Pflegeheim "Wohnen am Rotbach" betreibt eine Webseite www.wohnenamrotbach.ch. Alle heimrelevanten Informationen werden dort publiziert.
- Die Gemeinde Bühler sorgt für ein einheitliches Erscheinungsbild des Heims nach Aussen.

2.2 Zusammenarbeit

2.2.1 Bewohnende - Heimleitung / Leitung Pflege

Die Zusammenarbeit erfolgt

- an Bewohnersitzungen und bei Ein/Austritten von Bewohnenden,
- Geburtstagen von Bewohnenden.

Die Bewohnenden können jederzeit einen Gesprächstermin mit der Heimleitung oder Leitung Pflege vereinbaren.

2.2.2 Angehörige von Bewohnenden – Heimleitung / Leitung Pflege

Die Zusammenarbeit erfolgt

- Bei individuell angesetzten Besprechungen.

Die Angehörigen von Bewohnenden können jederzeit einen Gesprächstermin mit der Heim- und / oder Bereichsleitung vereinbaren.

2.2.3 Bewohnende - Heimkommission

Die Zusammenarbeit erfolgt

- im Rahmen der regelmässig stattfindenden öffentlichen Veranstaltungen (1. August-Feier, Weihnachtessen usw.),
- Beschwerdeweg, wenn er bei den anderen Instanzen erfolglos war, wenn die anderen Instanzen nicht zu einer Klärung -führen konnten
- Bei Besuchen im Heim (z.B. Geburtstagsbesuche o.ä.), bei konkreten Anliegen wird darauf geachtet, dass der allfällige Beschwerdeweg oder die Zuständigkeiten eingehalten wird.

2.2.4 Heimleitung – Heimkommission

Die Zusammenarbeit erfolgt

- an den Sitzungen der Heimkommission, an welchen die Heimleitung mit beratender Stimme sowie mit Antragsrecht anwesend ist; die Heimleitung erstattet regelmässig Bericht; der Heimleitung können Aufträge erteilt werden,
- Bei Bedarf vor den Heimkommissionssitzungen stattfindenden Vorbereitungs-sitzung; anwesend sind das Heimpräsidium und die Heimleitung, sowie weitere Personen nach Bedarf (z.B. das Heimsekretariat)
- auftragsbezogen mit einzelnen Mitgliedern / Ressortverantwortlichen.

Das Weiterleiten von Beschlüssen, Ergebnissen und anderen Informationen aus der Heimkommission erfolgt durch die Heimleitung.

2.2.5 Heimsekretariat – Heimkommission

Die Zusammenarbeit erfolgt

- an den Sitzungen der Heimkommission zur Protokollführung. Erstellung und Versand der Einladungen dazu mindestens eine Woche im Voraus,
- bei Bedarf an der ca. zwei Wochen vor den Heimkommissionssitzungen stattfindenden Vorbereitungssitzung.

2.2.6 Vertretung der Mitarbeitenden (Heimkommissionsmitglied) – Heimkommission

Die Zusammenarbeit erfolgt

- an den Sitzungen der Heimkommission, an welchen die Vertretung der Mitarbeitenden mit Stimmrecht sowie mit Antragsrecht anwesend ist; die Vertretung der Mitarbeitenden erstattet regelmässig Bericht,
- auftragsbezogen mit einzelnen Mitgliedern.

2.2.7 Mitarbeitende – Heimkommission

Die Zusammenarbeit erfolgt in der Regel indirekt über die

- Heimleitung,
- Vertretung der Mitarbeitenden.

Eine direkte Zusammenarbeit erfolgt

- in der Regel auftragsbezogen mit einzelnen Mitgliedern / Ressortverantwortlichen,
- über den Beschwerdeweg, wenn sie bei den anderen Instanzen erfolglos waren.

Anträge zuhanden der Heimkommission sind schriftlich oder mündlich bis spätestens zwei Wochen vor der Heimkommissionssitzung an die Heimleitung zu richten.

Anregungen und Vorschläge zuhanden der Heimkommission können via Heimleitung auch mündlich eingebracht werden.

2.2.8 Gemeinderat – Heimkommission

Die Zusammenarbeit erfolgt

- im Rahmen der Heimkommissionssitzungen, wo der Gemeinderat durch das Heimpräsidium vertreten ist,
- durch Anträge der Heimkommission, die im Gemeinderat durch das Präsidium der Heimkommission vertreten wird,
- im periodischen Austausch zwischen Heimkommissionspräsidium und Gemeindepräsidium (bei Bedarf Einbezug der Heimleitung),
- im periodischen, themenbezogenen Austausch zwischen Heimkommission und Gemeinderat.

2.2.9 Departement Gesundheit – Heimleitung

Die Zusammenarbeit erfolgt

- auftragsbezogen mit dem Amt für soziale Einrichtungen,
- indirekt über kantonale Gesetze, Verordnungen, Weisungen und Reglemente,
- direkt über die Heimleitung und bei Bedarf durch das Heimpräsidium

2.2.10 Gemeindekanzlei – Heimleitung / Sekretariat / Leitung Pflege

Die Zusammenarbeit erfolgt auftragsbezogen mit

- dem Gemeindegassier (Finanzen),
- dem Gemeindegreiber (administrative Belange),
- dem Bestattungsamt (Todesfälle),
- der Einwohnerkontrolle (Ein- und Austritte).

2.2.11 Curaviva Appenzellerland – Heimleitung

Die Zusammenarbeit erfolgt

- an regelmässigen Treffen,
- individuell mit den einzelnen Heimleitungen.

2.2.12 Spitäler / Sozialdienste – Heimleitung / Leitung Pflege

Die Zusammenarbeit erfolgt

- situationsbedingt.

3 Die Strategien für Information und Kommunikation

3.1 Mittel

Information und Kommunikation basieren auf:

3.1.1 Information über Brief und Flyer

Über Briefe und Flyer werden die Bewohnenden des Heims und deren Angehörige sowie die Mitarbeitenden direkt erreicht.

3.1.2 Information über die Massenmedien

Über Zeitungsartikel und Medieninformationen an Zeitungen (Anzeigeblatt, Appenzellerzeitung usw.) und elektronische Medien (TV und Radio sowie appenzell24.ch usw.) wird die breite Öffentlichkeit erreicht. Jede Medienmitteilung wird im News-Teil des Internets publiziert. Information wird zur Bringschuld. Die Heimkommission / Heimleitung pflegt den Dialog und orientiert sich am öffentlichen Interesse. Die Medien und das Umfeld werden beobachtet, um entsprechend reagieren zu können.

3.1.3 Informationsveranstaltungen

Information und Kommunikation erfolgen direkt. Die Veranstaltungen müssen rechtzeitig über Infobriefe, das Internet und Presse bekannt gegeben werden. Damit können unterschiedliche Zielgruppen bedürfnisgerecht erreicht werden. Die Information wird zur Holschuld.

3.1.4 Information der Mitarbeitenden

Die Heimkommission / Heimleitung und Bereichsleitungen pflegen den persönlichen Kontakt zu den Mitarbeitenden und informiert regelmässig zum Einbezug in das Handeln und zur Stärkung der Identifikation und Motivation (Teamsitzun-

gen / Bereichssitzungen / Kadersitzungen / Mitarbeitendengespräche, siehe auch Punkt 3.2.4).

3.2 Interne Kommunikation

3.2.1 Per E-Mail und / oder Papierform

Die Informationen der Heimleitung erfolgen per E-Mail und / oder in Papierform.

Die offiziellen Informationen der Heimkommission erfolgen direkt über die Heimleitung entweder persönlich oder mittels Anschlagbrett. Weisungen werden schriftlich abgegeben.

Ideen, Vorschläge, Kritiken zuhanden der Heimleitung resp. der Heimkommission können jederzeit per E-Mail oder via Heimsekretariat eingereicht werden. Diese werden von der Heimkommission resp. der Heimleitung rasch beantwortet.

Unterlagen (Formulare, rechtliche Grundlagen) für die Mitarbeitenden wie personalbezogene Fragen, Weiterbildungsangebote aber auch Dienstleistungsangebote können über die Heimleitung bezogen werden.

3.2.2 Internet

Das Alters- und Pflegeheim "Wohnen am Rotbach" verfügt über eine Internet Webseite (www.wohnenamrotbach.ch). Hier werden alle offiziellen heimrelevanten Informationen (Termine, Veranstaltungen) publiziert.

Der Kanton AR verfügt über ein Internet www.ar.ch, wo unter „Departement Gesundheit und Soziales“ alle relevanten Gesetze, Verordnungen usw. angesehen und herunter geladen werden können.

3.2.3 Personalanlässe

Personalanlässe finden regelmässig statt (Weihnachtsessen, Personalausflug usw.).

3.2.4 Sitzungen Mitarbeitende

Teamsitzungen finden mindestens dreimal im Jahr statt,

Bereichssitzungen finden in der Regel siebenmal im Jahr statt,

Kadersitzungen finden in der Regel elfmal im Jahr statt,

Mitarbeitendengespräche finden mindestens einmal im Jahr statt, bei Bedarf mehr.

3.3. Externe Kommunikation

3.3.1 www.wohnenamrotbach.ch

Dank der Verfügbarkeit, der Ortsungebundenheit, der Schnelligkeit und der breiten Nutzung bietet das Internet eine ideale Plattform für Information und Kommunikation. Die Webseite ist deshalb aktiv zu nutzen und mediumgerecht zu bewirtschaften. Dies betrifft die regelmässige Publikation von Informationen, die kontinuierliche Anpassung und Aktualisierung der einzelnen Verzeichnisse und Unterverzeichnisse.

Die technische Betreuung übernimmt die Gemeindekanzlei. Für den Inhalt ist die Heimleitung verantwortlich.

Die Heimleitung ist grundsätzlich frei in der Gestaltung ihres Internetauftrittes. Bei amtlichen Verlautbarungen, Formularen usw. muss allerdings der offizielle, amtliche Charakter optisch zum Ausdruck kommen (Verwendung des Gemeindelogos, "Wohnen am Rotbach").

3.3.2 Medienmitteilungen

Über Beschlüsse der Heimkommission informiert der Gemeinderat.

Über Veranstaltungen des Heims informiert die Heimleitung regelmässig mit Medienmitteilungen. Diese werden über die Gemeindekanzlei publiziert. Alle Medienmitteilungen werden im News-Teil des Internets (www.wohnenamrotbach.ch) veröffentlicht. Medienmitteilungen werden in der Regel über E-Mail verbreitet.

3.3.4 Medienkonferenzen

Medienkonferenzen des Heims sind mit der Gemeindekanzlei zu koordinieren.

Sofern der persönliche Kontakt mit den Medienvertretern oder deren Anwesenheit an einem bestimmten Ort (z.B. Besichtigung) für die Information zwingend ist, kann die Heimkommission Medienkonferenzen durchführen. Die Organisation obliegt der Gemeindekanzlei.

Unter den erwähnten Voraussetzungen kann auch die Heimleitung bzw. Heimkommission Medienkonferenzen durchführen. Medienkonferenzen sind in der Regel zwischen 10.00 - 11.00 Uhr anzusetzen. Die max. Dauer darf 45 Minuten nicht überschreiten. Am Freitag sollten wenn möglich keine Medienkonferenzen durchgeführt werden.

Anstelle von eigentlichen Medienkonferenzen können aus gegebenem Anlass auch Fototermine organisiert werden.

3.3.5 Auskünfte des Heims

Anlaufstelle für Fragen von Medienschaffenden sowie für Stellungnahmen zu Äusserungen in den Medien ist grundsätzlich die Heimleitung resp. das Heimpräsidium, bei aussergewöhnlichen Situationen das Gemeindepräsidium, die Polizei resp. der kantonale Führungsstab.

Mitarbeitende des Heims sind berechtigt, im Rahmen ihrer Kompetenzen Auskünfte aus ihrem Zuständigkeitsbereich gegenüber Dritten zu erteilen. Die Auskunft ist auf den fachlich-technischen Aspekt zu beschränken.

Politische Statements nach aussen (Gewichtungen, Wertungen) sind dem Gemeindepräsidium bzw. Gemeinderat oder dem Heimpräsidium zu überlassen (je nach Thema und Bedeutung).

3.3.6 Persönliche Stellungnahmen

Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Kommissionsmitglieder erfolgen nur in besonderen Fällen. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und nicht als diejenige der Kommission.

3.3.7 Interviews

Bei Interviews muss klar hervorgehen, ob es sich um eine persönliche Meinung oder um diejenige der Kommission handelt. Interviews und wörtliche Zitate gegenüber Printmedien sind vom Interviewten gegenzulesen. Bei elektronischen Medien hat der Interviewte das Recht eine Ausstrahlung zu verbieten oder den Anspruch, dieses nochmals aufnehmen zu lassen.

3.3.8 Corporate Identity

Das Alters- und Pflegeheim „Wohnen am Rotbach“ sorgt zusammen mit der Gemeinde für ein einheitliches Erscheinungsbild gegen Aussen.

4 Inkrafttreten

Das Kommunikationskonzept des Alters- und Pflegeheims „Wohnen am Rotbach“ Bühler tritt mit der Genehmigung durch den Gemeinderat in Kraft.