CARElink

Jahresbericht
2020

Das ist Carelink

Wie nimmt Ihr Unternehmen nach einem Unglück die Verantwortung gegenüber Betroffenen wahr?

Carelink unterstützt Sie und Ihr Unternehmen. Carelink kann schweizweit auf 340 ausgebildete Caregivers und Notfallpsychologinnen und -psychologen zurückgreifen, um nach ausserordentlichen Ereignissen direkt und indirekt betroffene Personen zu betreuen.

Mit Carelink vergrössern bereits 160 Schweizer Unternehmen ihre Teams und ihre Kompetenzen, wenn es um die praktische, emotionale und notfallpsychologische Betreuung betroffener Personen und um die Krisenkommunikation geht. Carelink ist in die Notfallstrukturen seiner Kunden integriert, kennt deren Abläufe und agiert in deren Namen. So lassen sich zusätzlich zu den menschlichen auch betriebswirtschaftliche und kommunikative Aspekte berücksichtigen.

Damit sich die Kunden, deren Krisenstäbe und deren Kommunikationsverantwortliche optimal auf den Ernstfall vorbereiten können, bietet Carelink Trainings und Übungen an, ebenso die Aus- und Weiterbildung von Vorgesetzten und Fachpersonen.

Seit der Gründung im Jahr 2001 hat Carelink ein landesweit einzigartiges Knowhow aufgebaut. Die Stiftung ist nicht profitorientiert und arbeitet absolut unabhängig.

Stiftung Carelink
Sägereistrasse 20 • CH-8152 Glattbrugg
T + 41 44 876 50 50 • www.carelink.ch

20 Jahre CARElink

Das ist Carelink

Carelink ist die schweizweit führende Einsatz- und Betreuungsorganisation. Sie unterstützt Unternehmen und Organisationen nach ausserordentlichen Ereignissen und leistet psychosoziale Nothilfe. Carelink ist international vernetzt.

Vorbereitung

Carelink berät und befähigt seine Kunden, damit sie mit klaren Strukturen und Kompetenzen ausserordentliche Ereignisse bewältigen können.

Verantwortung

Carelink leistet während und nach einem ausserordentlichen Ereignis organisatorische, praktische und psychosoziale Unterstützung, damit Unternehmen ihre Verantwortung gegenüber betroffenen Personen wahrnehmen können.

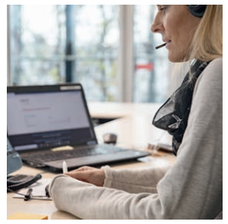
Verständigung

Carelink bereitet Unterlagen vor, trainiert Kommunikationsverantwortliche und unterstützt sie im Ernstfall, damit sie in der Krise intern und extern adäquat informieren und Verständnis schaffen können.

Vernetzung

Carelink vermittelt seinen Kunden über strategische Partner Zugang zu Care-Leistungen in anderen Ländern.

Impressum
Herausgeberin Stiftung Carelink
Redaktion Ursula Trunz, trunz themen + texte
Fotos Patrick Rohr, Valiant, Clemens Hausmann, Andre Veith
Gestaltung furrerhugi. ag
Druck Haller + Jenzer AG, Burgdorf
Auflage 1000 Exemplare



Drei C, die in der Pandemie unzertrennlich wurden

Carelink hat in der Coronakrise für den Kanton Bern ein Callcenter hochgefahren und betrieben. Ein Auftrag ungeahnten Ausmasses.

6

Da hört jemand zu – egal wie spät es ist

Die Mitarbeitenden der Valiant Bank AG haben eine Nummer zur Hand: Fühlen sie sich belastet, können sie anrufen.

12

Care kann sich noch weiterentwickeln

Carelink wird zwanzig. Und jetzt? Der Notfallpsychologe Clemens Hausmann hat für Care ein paar Vorschläge.

14

Die Zuversicht in unwägbaren Zeiten 10

20 Jahre Carelink: Die Gründer denken laut nach 16

Aus- und Weiterbildung: Wissen allein genügt nicht 18

2020 in Zahlen 20

Roland Frey: «Die in den Jahren zuvor getätigten Investitionen wurden schlagartig Schlüssel zum Erfolg.»

Eine Erfolgsgeschichte wird zwanzig

Das Jahr 2020 hatte niemand so kommen sehen. Doch zum 20. Jubiläum steht Carelink in ausgezeichneter Verfassung da.

Roland Frey

Erstens kommt es anders, und zweitens als man denkt! Diese Wilhelm Busch zugeschriebene Redensart passte perfekt zu den Vorbereitungen und Plänen für das Geschäftsjahr 2020. Wie überall auf der Welt wurde es auch bei Carelink von den Ereignissen rund um das neuartige Coronavirus überrollt und geprägt – einerseits in den betrieblichen Abläufen, andererseits an der Kunden- und Einsatzfront.

Unerwartet und plötzlich standen im Frühling unsere Mitarbeitenden und viele Mitglieder des Freiwilligenteams mittendrin. Das Callcenter wurde zur intensiv genutzten Corona-Hotline, und die psychologische Soforthilfe für Menschen in Not war gefragter denn je. Beachten Sie dazu die Beiträge in diesem Jahresbericht. Nebst der Unterstützung rund um Covid-19 waren Dutzende Male auch die «klassischen» Hilfeleistungen für betroffene Menschen gefragt. Die in den Jahren zuvor getätigten Investitionen in Systeme, Callcenter und Digitalisierung wurden nun schlagartig Schlüssel zum Erfolg in einem anspruchsvollen Umfeld mit wenig physischen Kontakten. Unser innovativer Weg geht weiter: Zusammen mit universitären Partnern haben wir ein Erfolg versprechendes Projekt aufgesetzt. Wir werden darüber berichten, sobald es konkreter wird.

Trotz Sondereinsatzjahr konnten wiederum neue Kundenbeziehungen etabliert werden. Dies nicht zuletzt dank unserem Leistungspaket Carekom, über dessen Lancierung wir vor einem Jahr berichten konnten. Die blendende Verfassung der Stiftung Carelink kommt auch in Zahlen zum Ausdruck: 160 Kunden in 20 Branchen, 3 Millionen Franken Stiftungsertrag, 340 qualifizierte Mitglieder im Freiwilligenteam, mehr als 270 Einsätze im vergangenen Jahr und ein beruhigendes finanzielles Reservepolster. Die detaillierten Finanzzahlen finden Sie auf unserer Website.

«Und plötzlich standen Mitarbeitende und Freiwillige mittendrin.»

2001 ist das offizielle Gründungsjahr von Carelink. Vorerst gab sich Carelink das Rechtskleid eines Vereins, zwei Jahre später bereits wurde daraus eine eidgenössisch beaufsichtigte Stiftung. Nach einer wirtschaftlich, organisatorisch und personell herausfordernden Startphase entstand über die Jahre mit Engagement, Können und viel Arbeit ein gefestigtes KMU. Sichtbarer Ausdruck dieser Entwicklung war 2015 der Umzug von Kloten nach Glattbrugg in ein lichtdurchflutetes, modernes Bürohaus. Es bietet den heute zehn Mitarbeitenden eine ideale Aktionsbasis, wo Einsätze koordiniert, Unternehmen beraten, Übungen organisiert oder Aus- und Weiterbildungen konzipiert werden.

Worte des Dankes gehen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche sich unter der motivierenden Führung von Walter Kälin engagiert und zuverlässig für die Weiterentwicklung von Carelink, für unsere Vertragspartner und für die Menschen dahinter einsetzen. Ebenso danke ich den Mitgliedern des Freiwilligenteams und dem Stiftungsratskollegium. Sie alle haben mit ihrer Unterstützung professionell zu einem funktionierenden Ganzen beigetragen.

Carelink ist heute die in der Schweiz führende privatwirtschaftliche Organisation für die Betreuung Betroffener. Dies verbindet uns – es ist unsere gemeinsame Mission!

Drei C: zutiefst menschlich

Corona, Callcenter, Carelink:
Die drei C fügen sich zu einer zutiefst menschlichen Geschichte, die auch dank Technik für Aufsehen sorgt. Carelink hat für den Kanton Bern die Corona-Hotline eingerichtet und betreut. Ein Auftrag ungeahnten Ausmasses. Und mit ungeahnter Wirkung.

Es musste schnell gehen. Und verlässlich funktionieren. Von Beginn weg. Und es ging schnell, und es funktionierte. Einwandfrei. Danilo Segreto zweifelte keinen Moment daran. Als Leiter des Einsatzmanagements hatte er 2017 die Installation des Callcenters gleich neben den Carelink-Büros in Glattbrugg überwacht. Carelink mache sich damit noch fitter für den Ernstfall, als es die Organisation ohnehin schon sei, sagte er damals.

Nein, eine Vorahnung habe er seinerzeit nicht gehabt, sagt er heute. «Doch wir bereiten uns stets auf alle Eventualitäten vor. Das gehört zu unserem Beruf, und das sind wir unseren Kunden schuldig. Was wir dann ab Mitte März erlebten, überstieg allerdings selbst unsere Vorstellungskraft.»

Nicht dass ihn und das Carelink-Team die Pandemie aus der Bahn geworfen oder gelähmt hätte – im Gegenteil: Die Hotline für die Bevölkerung des Kantons Bern nahm im März binnen eines Tages ihren Betrieb auf, und die ersten Mitglieder des Freiwilligenteams, welche die Anrufe entgegennehmen würden, kamen praktisch umgehend nach Glattbrugg. Sie kehrten alles zu ihrem persönlichen Schutz vor, um sich auf dem Weg zu ihrer temporären Schichtarbeit nicht anzustecken, und das Callcenter mit seinen rund 100 Quadratmetern bot genügend Platz, um gegenseitig grossen Abstand zu halten.

Im Frühling, in der ersten Welle, waren täglich, auch am Wochenende, bis zu sieben Telefonlinien in Betrieb. Für die zweite Welle, die im Herbst einsetzte, konzentrierte sich der Betrieb mit drei bis vier Linien auf die Werktage. Der 26. Oktober 2020 brach mit nahezu 1200 entgegengenommenen Anrufen alle vorherigen Rekorde.

In seinem Rückblick auf das Jahr 2020, das auch sonst ausserordentlich war, geht Geschäftsleiter Walter Kälin ebenfalls auf die Hotline ein. Auf der folgenden Doppelseite schildern Caregiver Sabine Hoffmann und Notfallpsychologin Patrizia Rizzo, wie sie ihre Hotline-Einsätze erlebt haben.

Zuhören, immer wieder zuhören

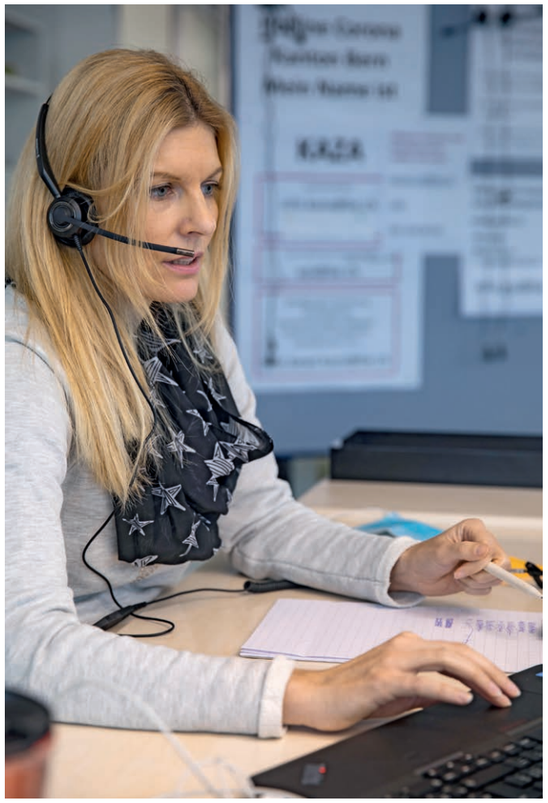
« Diese rote Lampe! Irgendwann in der zweiten Welle ging sie einfach nicht mehr aus. Die rote Lampe zeigte an, dass Anrufende in der Warteschlange waren. Nicht zwei oder drei, sondern zehn bis zwanzig. Ich nahm mir trotzdem die Zeit für den Menschen, den ich gerade am Draht hatte.

Es waren intensive Tage im Callcenter. Wenn ich von meiner Schicht nach Hause kam, wollte ich nur noch eines: vorerst mit niemandem telefonieren. Andererseits empfand ich meinen Einsatz im Callcenter als super Abwechslung: Ich kam während des Lockdowns im Frühling raus aus meinen vier Wänden. Als Psychologiestudentin, die sonst allein zu Hause die virtuellen Vorlesungen verfolgte, genoss ich den sozialen Austausch. Zudem, ganz wichtig: Ich machte etwas Sinnvolles.

Dass sich der Einsatz in die Länge ziehen würde, war mir zu Beginn im Frühling nicht bewusst. Und dass mit der zweiten Welle im Herbst nochmals mehrere Einsatzwochen folgen würden, daran dachte überhaupt niemand. Doch zu verfolgen, wie im Frühjahr der Katalog mit Fragen und Antworten immer dicker wurde, das war spannend. Zuerst hatten wir ihn auf Papier, in der jeweils neusten Version und mit übersichtlichem Inhaltsverzeichnis. Dann bekamen wir i-Pads. Die Stichwortsuche und das Antworten wurden damit noch einfacher und schneller. Der Callcenter-Raum bei Carelink in Glattbrugg mutete an, wie wenn ein Krisenstab arbeiten würde: Auf Pinwänden waren die letzten Informationen und Neuerungen notiert, zudem die Telefonnummern, an die wir Personen mit spezifischen Anliegen verweisen konnten. Die Informationen zwischen dem Gesundheitsdepartement des Kantons Bern und uns flossen in der Regel zeitnah und dynamisch.

Ich lernte aber auch, mit Unsicherheiten umzugehen. Ob arbeitsrechtliche oder medizinische Fragen: Ich konnte sie nicht immer alle beantworten – und musste auch nicht. Häufte sich eine Frage, wurde sie samt Antwort in den Katalog aufgenommen. Weitaus bedeutender war, die Menschen und ihre Anliegen ernst zu nehmen. Dazu war es wichtig, die Bedürfnisse herauszuhören. Oftmals war es nicht die Frage an sich, die beantwortet werden wollte, sondern es steckte weitaus mehr dahinter. Verlässliche Auskünfte zu erteilen und weiter unterstützend zuzuhören, das lief dann parallel. Jeder Anruf war deshalb herausfordernd. Und auf jeden habe ich mich gefreut. »

Sabine Hoffmann
angehende klinische Psychologin und Caregiver



Sabine Hoffmann: Jeder Anruf herausfordernd und jeder eine Freude.

Wie wenn ein Krisenstab arbeiten würde: Callcenter-Raum bei Carelink in Glattbrugg.

Die Profi-Familie

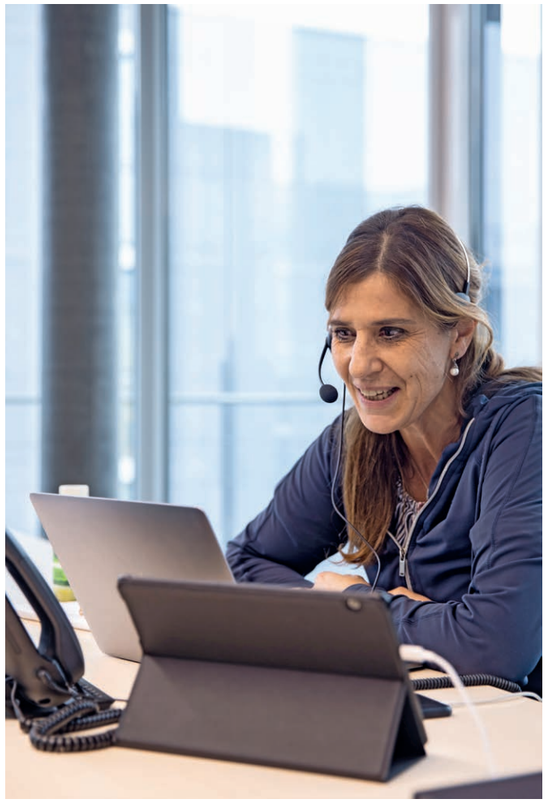
« Hut ab, kann ich nur sagen. Da kamen extrem viele Aspekte zusammen. Und alles musste schnell gehen. Doch Carelink hat die Hotline sehr professionell aufgebaut und betrieben.

Ich habe schon früher in einem Callcenter gearbeitet. Dort beriet ich, im Namen verschiedener Unternehmen, Arbeitnehmende und deren Angehörige. Deshalb habe ich gewusst, wie es in einem Callcenter zu- und hergeht. Für den Kanton Bern zu arbeiten, empfand ich dann aber doch als ehrenvolle Verpflichtung. Allerdings war, vor allem zu Beginn, die Datenlage nicht immer klar, das verstärkte den Druck noch. Auch mit der Haltung der Anrufenden umzugehen, die auf jedes Detail sofort eine genaue Antwort erwarteten, und auch mit ihren Frustrationen, das war nicht trivial. Carelink hat uns in dieser dreifachen Anspannung sehr gut begleitet.

Jeden Tag war ein Teamleiter oder eine Teamleiterin für die Hotline verantwortlich. Er oder sie führte das Morgen-Briefing durch, an dem wichtige Themen des Vortags aufgenommen wurden, und er oder sie besprach mit jeder Dienst tuenden Person an deren Schicht-Ende den Einsatz. Der Teamleiter oder die Teamleiterin hatte also ziemlich viel um die Ohren. Doch deren professionelle Umsicht und, bei aller Menschlichkeit, deren Tempo – das ist es, was Carelink ausmacht und, neben anderem, auszeichnet.

Die einen Anrufenden brauchten vielleicht etwas Geduld. Doch letztlich kamen alle durch. Dafür haben wir auch viel Dankbarkeit erhalten. Viele waren einfach froh, endlich jemanden am Draht zu haben, ein Gegenüber, das zuhörte. Zusammen haben wir im Callcenter alle Stürme überstanden. Wir haben uns gegenseitig gestützt, uns besser kennengelernt, uns aufgehoben gefühlt und uns auch zusammen über schöne Erlebnisse gefreut, die es trotz allem gab. Da ist so etwas wie ein Familiengefühl entstanden. In dieser Familie hat es auch nie an selbst gebackenem Kuchen oder an anderen mitgebrachten Süssigkeiten gefehlt. Das alles hat uns stark gemacht, vom eigenen Lockdown abgelenkt – und den Anrufenden geholfen. »

Patrizia Rizzo
Gründerin und Geschäftsführerin der
People Care & Growth GmbH,
Betriebs- und Notfallpsychologin



Patrizia Rizzo: Professionelle Umsicht und Tempo, bei aller Menschlichkeit.

Die Zuversicht in unwägbaren Zeiten

Niemand hat je ein solches Jahr erlebt. Und Carelink, sonst von aussen wirkend, stand plötzlich mittendrin und war selber betroffen. Doch Carelink wäre nicht Carelink, wenn Walter Kälin und sein Team das Schwierige nicht gepackt hätten. Sein berufliches Tagebuch ist auch ein persönliches.

Walter Kälin weiss, woher Carelink die positive Grundhaltung bezieht.

Wirklich ruhig ist es bei uns nie. Auch zu Jahresbeginn nicht. Im Januar 2020 schauten wir wohl nach Wuhan – und dachten insgeheim, das sei doch alles weit weg. Dann wurde es März, und das Coronavirus war mit voller Wucht da.

Mit Unvorhergesehenem umgehen, das können wir. Aber wir waren es bis dahin nicht gewohnt, selber betroffen zu sein. Die Pandemie stellte uns vor eine neue Herausforderung: Wir wurden, mehr als sonst, um Hilfe gebeten – und mussten uns überdies selber vor dem Virus schützen. Soweit möglich, begaben wir uns ins Homeoffice. Da wir bereits im Einsatzmanagement hochgradig digitalisiert sind, fanden wir uns sehr schnell mit den virtuellen Kommunikationsmitteln zurecht. Diese unterstützten uns auch im Kontakt mit Kunden und deren Mitarbeitenden.

Der Griff zum Buch, das täglich dicker wurde

Von null auf gleich: Der Kanton Bern beauftragte uns zu Beginn des Lockdowns im Frühling mit dem Aufbau und dem Betrieb einer Hotline. Innerhalb von 24 Stunden waren wir technisch und personell parat. Unsere auf Callcenters spezialisierten Caregivers wechselten sich im Telefondienst ab. Der Katalog der Fragen und Antworten, den wir mit dem Gesundheitsdepartement des Kantons Bern aufgesetzt hatten, wurde von Tag zu Tag umfangreicher und komplexer. Schliesslich wuchs das Buch auf über 100 Seiten an. Die Drähte in unserem Callcenter in Glattbrugg liefen heiss, und die Gespräche dauerten länger und länger. Die Anrufenden brauchten oft auch emotionalen Zuspruch. Unter ihnen waren nicht wenige, die um ihre Existenz bangten. In dieser Situation zeigte sich, wie gut unsere auf Callcenters spezialisierten Caregivers ausgebildet sind: Zum einen konnten sie quasi mit einer Stimme die sachlichen Fragen der Anrufenden beantworten, und zum andern fingen sie mit grosser Empathie Unsicherheiten auf.

Der Rekord kam an einem Tag im Oktober

In der ersten Pandemie-Welle im Frühling beantworteten wir im Auftrag des Kantons Bern während 36 Tagen rund 9500 Anrufe. Die zweite Corona-Welle schwappte dann im Herbst noch mächtiger über uns herein. Doch wir waren auf all die rationalen Fragen von vornherein gefasst, als wir die Hotline für den Kanton Bern für weitere vier Monate wieder hochfuhren. Am 26. Oktober 2020 dann der Rekord: Unsere Caregivers beantworteten allein an jenem Tag 1196 Anrufe. Sie arbeiteten in Schichten und gaben bei Schichtwechsel stets sehr diszipliniert ihre Informationen weiter. Total waren es in dieser zweiten Welle mehr als 20'000 Anrufe – viele geprägt von noch grösserer Unsicherheit als im Frühjahr und auch von zutiefst existenziellen Sorgen.

Wie haben die für die Hotline engagierten Caregivers ihre anspruchsvolle Arbeit erlebt? Die Reportage dazu auf Seite 6.

Psychologische Soforthilfe für Kunden

Es muss nicht immer die grosse Katastrophe sein, die einem den Boden unter den Füssen wegzieht. Insgeheime Sorgen, Trauer, Zukunftsängste, Beziehungsprobleme und Konflikte können genauso zu einer persönlichen Krise führen – zu Corona-Zeiten erst recht. Deshalb haben wir unseren Kunden angeboten, für die Mitarbeitenden die Möglichkeit der telefonischen psychologischen Soforthilfe einzurichten. Mehr als 15 Unternehmen benützen seither dieses Angebot. Mitarbeitende können rund um die Uhr anrufen und über ihre Probleme und Bedürfnisse reden. – Lesen Sie mehr dazu auf Seite 12.

Das Jahr 2020 brachte uns – über den Betrieb der Hotline und die telefonische Soforthilfe hinaus – so viel Arbeit wie selten zuvor: Wir verzeichneten 273 Einsätze.

Woher nur all die Zuversicht nehmen?

Erst sagten wir die Kundenfachtagung ab, dann auch die Freiwilligentagung. Doch einfach nichts, das war uns dann doch zu wenig. Wir wollten in diesen schwierigen Zeiten niemanden hängen lassen. Also wurden wir erfinderisch und bedienten unsere Kunden und Freiwilligen mit den ersten Webcasts in der Geschichte von Carelink. Das neue Format stiess bei den Empfängerinnen und Empfängern auf äusserst positives Echo – wir werden es weiterführen.

«Wir wollten niemanden hängen lassen. Also wurden wir erfinderisch.»

Die Kundinnen und Kunden belieferten wir regelmässig mit Merkblättern und Factsheets, die sie dankbar entgegennahmen. Sie konnten daraus direkt Handlungsweisen für den beruflichen Alltag und den Umgang mit der Pandemie ableiten.

Doch woher nahmen und nehmen wir im Carelink-Team nur all die Zuversicht, die wir in der Betreuung, in der Kommunikation und uns selber gegenüber immer wieder durchschimmern lassen, selbst wenn die Umstände kaum noch schwieriger und anspruchsvoller sein können?

Ich weiss unterdessen noch besser als vor einem Jahr, woher die positive Grundhaltung kommt. Sie hat nichts mit Augenwischerei oder Zweckoptimismus zu tun. Sie ist ehrlich: Im Herbst 2020 wurde ich positiv auf das Coronavirus getestet. Ich erinnerte mich – und tue das auch heute immer wieder – an eine Äusserung von Ulrike Ehlert, Professorin für Klinische Psychologie und Psychotherapie an der Universität Zürich: In unserem Jahresbericht 2019 forderte sie dazu auf, sich zur Stärkung der Widerstandskraft auf Positives zu konzentrieren. Oft seien es die kleinen Dinge im Leben, die einem richtig Freude machen könnten, sagte sie vor einem Jahr.

Damit hat mich Ulrike Ehlert definitiv für die «kleinen Dinge» sensibilisiert, und diese kleinen Freuden – ich muss sie nur sehen – haben mich auch durch meine Corona-Erkrankung getragen. Die kleinen Gesten meines Teams haben mir ebenfalls sehr geholfen: an einem Tag eine Karte, an einem anderen ein Anruf.

Das Augenmerk auf Schönes, Herzerwärmendes zu richten, statt sich von Negativem bedrücken und einnehmen zu lassen, das möchte ich allen empfehlen. Zudem ist für mich der Austausch, den ich in meinem privaten Umfeld und beruflich mit meinem Team pflege, immer wieder entlastend und stimmt mich optimistisch. Die Zuversicht, die daraus wächst, geben mein Team und ich nun gerne weiter.

Und jetzt ganz mutig nach vorn schauen!

Wir sind mit grossem Tatendrang ins Jahr 2021 gestiegen. Noch im vergangenen Jahr haben wir begonnen, für die Weiterbildung unserer Freiwilligen Online-Angebote zu kreieren. Auch die telefonische und die Online-Beratung und Betreuung für unsere Kunden und deren Mitarbeitende werden wir weiter ausbauen.

Zudem geben wir unserer Forschung und Entwicklung Schub: Wir werden, forschend und entwickelnd eben, in die Notfallpsychologie investieren und für unser Projekt die Chancen der Digitalisierung nutzen. Mehr dazu werde ich zu gegebenem Zeitpunkt preisgeben.

Ja, wir schauen mutig nach vorn, und dafür gibt es eine starke Basis: Ich danke den Kundinnen und Kunden für das stete Vertrauen, den Freiwilligen für die unverbrüchlich solide Verbindung, dem Stiftungsrat für die hochprofessionelle Unterstützung und all unseren Partnern für die wohlwollende Kooperation. Wir von Carelink werden weiterhin und in traditioneller Verlässlichkeit da sein.

Egal wann – da hört jemand zu

Am Bundesplatz in Bern hat die Valiant Bank AG ihren Hauptsitz.

Die Valiant Bank AG nimmt ihre Fürsorgepflicht als Unternehmen sehr bewusst wahr – gerade auch zu Corona-Zeiten: Die Mitarbeitenden können telefonisch Hilfe holen, wenn sie sich belastet fühlen. Jemand wird ihnen empathisch und verständnisvoll zuhören. Allein schon diese Gewissheit hilft.

Gregor Messerli: «Das Arbeiten zu Hause bekommt nicht allen.»

Im Januar 2021 gab es einen Tag in Schwarz-Weiss. Der Bundesrat hatte tags zuvor den zweiten Lockdown angekündigt. Schwarz sahen jene, die durch das Coronavirus in Not geraten waren und fortan noch stärker leiden würden. Weiss, immerhin, aber teils ebenfalls farblos war der Tag für jene, die damals im Schnee fast versanken.

Gregor Messerli arbeitete an jenem schwarz-weissen Tag im Homeoffice. Als Leiter Human Resources und Mitglied des Krisenstabs der Valiant Bank AG bereitete er mit seinen Kolleginnen und Kollegen von der internen «Taskforce Corona» gerade die Massnahmen vor, um der vom Bundesrat angeordneten Homeoffice-Pflicht nachzukommen. Er tat es im Wissen, das er schon im ersten Lockdown im Frühjahr 2020 gesammelt hatte: «Das Arbeiten zu Hause bekommt nicht allen. Dem einen oder der anderen kann schon einmal die Decke auf den Kopf fallen.»

«Wir haben zwar das Führen auf Distanz 2020 als Weiterbildung konzipiert», fährt Gregor Messerli fort. Mitarbeitende mit Führungsfunktion haben dabei gelernt, allfällige Signale von Mitarbeitenden wahrzunehmen und richtig damit umzugehen. Doch die Valiant Bank AG und er legen die Fürsorge, zu der ein Unternehmen verpflichtet ist, noch etwas weiter aus.

Tag und Nacht ist jemand da

Die Valiant-Mitarbeitenden – das sind rund 1000 Personen – haben eine Telefonnummer zur Hand, die sie, sollte es ihnen nicht gut gehen, zu jeder Tages- und Nachtzeit wählen können. Sie können sicher sein, dass jemand antwortet und ihnen zuhört.

Die Telefonnummer ist sowohl im Intranet als auch prominent auf der Corona-Website publiziert, welche die Bank für ihre Mitarbeitenden aufgeschaltet hat. Eine spezifisch geschulte Person nimmt den Anruf entgegen. Je nach Thema bietet sie im Anschluss einen Notfallpsychologen oder eine Notfallpsychologin auf, und je nach Dringlichkeit kann sie sogar einen Rückruf innerhalb von zwei Stunden garantieren. Die beigezogene, notfallpsychologisch versierte Fachperson und die Hilfe anfordernde Person können sich dann über Telefon, Skype oder ein anderes Video-Tool kurzschliessen. Das professionell geführte Gespräch kann unmittelbar entlastend wirken.

Die telefonische psychologische Soforthilfe hat Carelink im Auftrag der Valiant Bank AG eingerichtet. Allerdings, und das betont auch Gregor Messerli, fliessen keinerlei Informationen über die Anrufenden an die Bank zurück. Er weiss überdies nicht, wie viele Mitarbeitende bislang von diesem Dienst Gebrauch gemacht haben. «Ich denke, der Austausch an sich und dass jemand zuhört, das ist wichtig.» Ebenso wichtig ist die «Selbstbedienung», wie es Gregor Messerli nennt: Wer sich, aus welchem Grund auch immer, verunsichert oder belastet fühlt, kann zum Telefon greifen. Auch Vorgesetzte, die sich etwa im Führen auf Distanz mit Fragen konfrontiert sehen, können anrufen.

Fürsorge gehört zur Kultur

Die Kosten, die für die Valiant Bank AG als Auftraggeberin entstehen, bezeichnet Gregor Messerli als zweitrangig. Vielmehr betont er die Sorge füreinander als tragenden Teil der Unternehmenskultur – «und das nicht erst seit Corona: Wir gehen ausgesprochen kollegial miteinander um. Eine Ellbogen-Mentalität, wie sie in anderen Unternehmen gang und gäbe sein mag, kennen wir nicht. Wir haben flache Hierarchien, die Geschäftsleitung ist nahe bei den Mitarbeitenden, und man kennt sich.»

Obwohl das Zusammengehörigkeitsgefühl durch das Homeoffice etwas leiden dürfte: Die ungeschriebene, aber aktive und auf allen Stufen gelebte Unternehmenskultur der Valiant Bank AG zeigt gerade in schwierigen Zeiten ihre Stärke. «Die Mitarbeitenden attestieren uns, dass wir mit der Coronapandemie sehr gut umgehen», sagte Gregor Messerli an jenem schwarz-weissen Januartag. «Das Gesamtpaket stimmt, und dazu gehört die telefonische psychologische Soforthilfe. Entscheidend ist, dass es dieses Angebot gibt.»

Care wirkt – und kann sich noch steigern

Auffallende Parallele: Das Fachgebiet der Notfallpsychologie und Carelink sind etwa gleich jung an Jahren – und reich an Know-how. Aber es gibt Luft nach oben. Wohin soll sich die Notfallpsychologie entwickeln? Vorschläge des österreichischen Notfallpsychologen Clemens Hausmann.

Die Geschichte der Notfallpsychologie ist kurz. Die ersten Bücher zu explizit diesem Thema erschienen Anfang des 21. Jahrhunderts, also vor rund zwanzig Jahren. Zugleich ist die Unterstützung von Menschen, die Furchtbares erlebt haben, so alt wie die Menschheit selbst. Schon im Gilgamesch-Epos, bei Homer und im Alten Testament lassen sich Spuren davon finden. Ein tieferes Verständnis für das, was wir heute psychische Traumatisierung nennen, entstand jedoch erst im 19. Jahrhundert.

Ende des 20. und Anfang des 21. Jahrhunderts stiessen bei einer Serie verheerender Unglücksfälle und Terroranschläge die vorhandenen psychologisch-psychiatrischen Einrichtungen und die psychosoziale Regelversorgung an ihre Grenzen. Das Zugsunglück von Eschede 1998, die Lawinenkatastrophe von Galtür 1999 und der Brand der Tunnelbahn von Kaprun 2000, bei dem 155 Menschen starben, zeigten die Notwendigkeit und die positive Wirkung eines gezielten, systematischen und professionellen notfallpsychologischen Einsatzes. Wie gross der diesbezügliche Bedarf ist, veranschaulichten zuletzt u. a. der Absturz des Germanwings-Airbus 2015 sowie die Terroranschläge in Paris 2015, in Berlin 2016 und in Wien 2020.

Breite Implementierung der Notfallpsychologie

Der gegenwärtige Stand der Notfallpsychologie im deutschsprachigen Raum ist gekennzeichnet durch eine breite Implementierung notfallpsychologischer Massnahmen in Organisationen und Betreuungsprogrammen. Mobile Krisenintervention, Care-Teams und psychosoziale Notfallversorgung werden unmittelbar in Akutfällen aktiv. Darüber hinaus werden notfallpsychologische Massnahmen in vielen Institutionen und Organisationen bereitgehalten und angewandt, die mit Notfällen konfrontiert sind, z. B. in Kliniken und Gesundheitseinrichtungen, psychosozialen Diensten und Einsatzorganisationen, im Militär, in Schulen, Verkehrsbetrieben und Nicht-Regierungs-Organisationen.

Die häufigsten Notfälle sind indes nicht grosse, sondern private Katastrophen, die einzelne Menschen und ihre Familien oder ihre Bekannten betreffen: Unfälle, Suizide, Überfälle. Hier ist es wichtig, dass es eine rasche und niederschwellige psychosoziale Versorgung der Betroffenen gibt, z. B. dass die Polizei bei der Überbringung einer Todesnachricht von Caregivers begleitet wird. Die Betroffenheit wirkt sich auch am Arbeitsplatz aus, insbesondere wenn ein Notfall in der Arbeit passiert ist oder ein Kollege oder eine Kollegin verstorben ist, etwa durch einen Unfall oder einen Suizid. Die damit verbundenen Fragen und Aufgaben können sehr heikel und auch belastend sein: Wird z. B. ein «Gedenkort» im Betrieb eingerichtet? Was geschieht mit den persönlichen Dingen der verstorbenen Person? Falls kein betriebsinternes Unterstützungssystem zur Verfügung steht, sollten externe Fachleute hinzugezogen werden, z. B. zum Coaching von Führungskräften im Umgang mit den Mitarbeitenden.

Ausbildung der Fachkräfte verbessern

An den Universitäten sind Notfallpsychologie und Psychotraumatologie vielerorts expliziter Lehrinhalt des Psychologiestudiums. Wenn man die praktischen Anforderungen an Psychologinnen und Psychologen, aber auch an Ärztinnen und Ärzte, Pflegepersonen etc. betrachtet, ist das allerdings nicht genug. Denn unabhängig davon, ob ein Arzt oder eine Pflegerin sich für zuständig und kompetent genug hält, wird einfach erwartet, dass sie in kritischen Situationen die richtigen Worte finden. In noch höherem Mass gilt das natürlich für Psychologinnen und Psychologen und für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten. Wünschenswert wäre, dass die Grundlagen der Gesprächsführung in Krisen- und Notfallsituationen bereits in der Grundausbildung vermittelt und geübt werden. In Österreich ist das zumindest in der Pflegeausbildung bereits der Fall. Auch im Psychologiestudium sollte eine vertiefte und systematische notfallpsychologische Schulung stattfinden, zumal die dabei vermittelten Fähigkeiten in jedem psychologischen Fachgebiet zum Einsatz kommen können. Gleiches wäre auch für das Medizinstudium wünschenswert.

Unterschiede und Blick über Grenzen

Die Unterschiede zwischen Notfallpsychologie, Psychotherapie und Psychiatrie sind für viele Menschen und gerade auch für Menschen, die Entscheide treffen, noch immer nicht ganz klar. Dabei ist es sehr einfach: Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen unterstützen in den ersten Tagen und Wochen die Betroffenen bei der Bewältigung des Ereignisses. Sie arbeiten präventiv, d. h. sie aktivieren die individuellen Bewältigungskräfte und die Resilienz der Betroffenen, damit aus den anfänglichen Reaktionen keine Symptome werden, die sich zu einer psychischen Störung verfestigen können. Psychiaterinnen und Psychotherapeuten hingegen behandeln nach Monaten oder Jahren posttraumatische Störungen, die sich aufgrund des Notfalls gebildet haben.

Der fachliche Austausch zwischen Notfallpsychologie, Psychotherapie, Psychiatrie und psychotraumatologischer Forschung hat in den letzten Jahren erkennbar zugenommen. Der Blick über die Grenzen des eigenen Fachbereichs hinaus hilft bei der Präzisierung von Behandlungsmethoden und Interventionsformen.

Erwiesene Wirkung der Notfallpsychologie

Die Wirksamkeit notfallpsychologischer Interventionen in den ersten Tagen und Wochen nach einem Notfall ist klar belegt. Wichtig ist dabei, dass die Massnahmen auf einem wissenschaftlichen Fundament und von gut ausgebildeten Fachleuten durchgeführt bzw. überwacht werden.

Die Evaluation des internen Unterstützungssystems für Klinikmitarbeitende, kurz: Kima, im Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum durch die Universität Salzburg hat u. a. eine Verbesserung der Befindlichkeit ergeben, das Gefühl, wieder arbeitsfähig zu werden, sowie eine Verstärkung des Selbstwertgefühls und der Kontrolle über die Situation. Führungspersonen erkennen den Effekt u. a. an einer raschen Rückkehr der Betroffenen an den Arbeitsplatz, an geringeren Absenzen oder weniger Kündigungen und auch an einem besseren Arbeitsklima.

Eine rasche und wirksame psychosoziale Unterstützung, betriebsintern oder durch externe Fachleute, fördert den Eindruck, «dass uns die da oben nicht im Regen stehen lassen, dass sie sich um uns kümmern», und führt damit letztlich zu einer verstärkten Bindung an den Arbeitgeber. Ausbleibende Unterstützung hat hingegen verheerende Folgen auf Engagement und Betriebsklima; sie zählt auch zu den grössten Risikofaktoren, was nachfolgende posttraumatische Störungen betrifft.

Für Führungskräfte ist es entscheidend, nach Notfällen und in Krisensituationen die richtigen Schritte einzuleiten und gravierende Fehler zu vermeiden. Notfallpsychologische Beratung bzw. Coaching hilft dabei, wie die aktuelle Pandemie sehr deutlich zeigt: Immer wieder treten plötzliche, bedrohliche oder sehr belastende Situationen auf, die Einzelpersonen, Teams und ganze Betriebe betreffen. Vielerorts sind Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen in die akute Unterstützung von Betroffenen eingebunden. In Krisenstäben und Planungsgruppen können sie ihr Know-how einbringen. Sie unterstützen dabei die Führungspersonen, ihre Leitungsfunktion gut und den jeweiligen Bedürfnissen entsprechend auszufüllen. Im Bundesland Salzburg können Führungskräfte von Kliniken und Pflegeheimen aktuell auch webbasierte psychologische Coachings in Anspruch nehmen.

Immer wichtig: Klarheit und Empathie

Die menschliche Grundhaltung von Caregivers und von Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen ist neben aller Schulung entscheidend für eine erfolgreiche und wirksame Arbeit. Dazu zählen Klarheit, Empathie und Rücksichtnahme auf die individuellen Bedürfnisse und Bewältigungsstrategien der Betroffenen. Wichtig ist immer, sich auf die Stärken der Betroffenen zu konzentrieren und diese so gut wie möglich zu aktivieren.

Clemens Hausmann

Prof. Dr. Clemens Hausmann arbeitet als klinischer Psychologe am Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum im österreichischen Bundesland Salzburg; er lehrt auch an der Universität Salzburg und an Fachhochschulen für Gesundheitsberufe. Seine Hauptthemen sind die Notfallpsychologie sowie der Umgang mit psychischen Krisen und Traumata. Dabei verbindet er praktische psychologische Arbeit, wissenschaftliche Publikationen und Trainings für Psychologinnen, Ärzte und Pflegepersonen.

In den 1990er-Jahren weckte die Flüchtlingskrise der Jugoslawien-Kriege Clemens Hausmanns Interesse an der Notfallpsychologie. Als zertifizierter Notfallpsychologe leitete er im Land Salzburg den Psychologen-Pool für psychosoziale Katastrophenhilfe. Der Pool erlebte seine Bewährungsprobe im November 2000 beim Brand der Tunnelbahn in Kaprun. Um auch nach Einzelereignissen eine Akutversorgung der Betroffenen zu gewährleisten, baute er zusammen mit anderen den Notfallpsychologischen Dienst Österreich auf. Für Klinikmitarbeitende entwickelte er 2012 das psychosoziale Unterstützungssystem Kima, das inzwischen von mehreren Krankenhäusern und Klinikverbänden eingeführt worden ist. Sein aktueller Arbeitsschwerpunkt ist die Resilienzförderung bei Gesundheitspersonal in der Covid-19-Pandemie.

Kompetenzen weiterentwickeln. In aller Konsequenz.

Trotz aller Tragik jener Nacht: Die Erinnerungen verblassen. Carelink indes bleibt. Die Betreuung der Angehörigen nach dem Absturz von Swissair 111 vor Halifax 1998 war beispiellos. Sie hat 2001, also vor zwanzig Jahren, zur Gründung von Carelink geführt.

Die beiden Gründer Franz Bucher und Richard Frei haben gewusst, worauf der Erfolg von Carelink basieren würde: auf Aus- und Weiterbildung und auf einem hoch professionellen Team. Ihre Umsicht im Aufbau der bis heute einzigartigen Organisation hallt nach.

Franz Bucher und Richard Frei haben sich vor ein paar Jahren altershalber aus dem Tagesgeschäft zurückgezogen, Franz Bucher ist in den Stiftungsrat übergetreten. Nach der Aufbauphase hat die Konsolidierung begonnen. «Doch Konsolidieren heisst für Carelink nicht Ausruhen», sagt der jetzige Geschäftsleiter Walter Kälin. Care, die Betreuung Betroffener, gewinnt dank Forschung und Technologie stets neue Facetten und Dimensionen. Konsolidieren bedeutet daher für Carelink, Kompetenzen weiterzuentwickeln. In aller Konsequenz, wie sie auch Franz Bucher und Richard Frei beschreiben.

20 Jahre CARElink

Alles bleibt anders

« Erst durch Verschiedenheit entsteht ein Bild. Das wissen wir nicht erst seit zwanzig Jahren. Aber Carelink hat die Verschiedenheiten wie auch das Bild als Ganzes in den vergangenen zwanzig Jahren immer wieder neu formuliert: Jeder Einsatz ist anders. Die Unternehmen, die uns um Unterstützung bitten, die betroffenen Menschen, die wir betreuen: Sie unterscheiden sich stark – wie etwa das Wetter, die Jahres- und die Tageszeit der Einsätze. Auf alle Besonderheiten gehen wir ganz bewusst und spezifisch ein. Daraus wachsen Know-how, Erfahrung und – als Bild – eine spezielle Art der Routine. Unsere Routine behauptet nicht, im Voraus zu wissen, wie ein Einsatz abläuft. Unsere Routine lässt uns in wissender Gelassenheit die passende Unterstützung und Betreuung wählen, immer wieder neu, immer wieder anders.

Durch Verschiedenheit zum ganzen Bild: Das zieht sich durch die gesamte zwanzigjährige Carelink-Geschichte. Wir haben von Beginn weg und grundsätzlich auf Empathie, Psychologie und Praxis gesetzt. Doch an den Richtlinien haben wir kontinuierlich gefeilt, sie aus der praktischen Erfahrung heraus justiert und neue Care-Ansätze entwickelt. Damit haben wir über den Transportsektor hinaus schweizweit neue Kunden gewonnen.

Ältere Menschen haben, auch in der Betreuung, andere Bedürfnisse als jüngere Generationen. Zudem eröffnet die Digitalisierung neue Möglichkeiten: Care kann noch gezielter und schneller auf Betroffene abgestimmt werden. Die Verschiedenheit setzt sich unablässig fort und formt das Bild immer wieder neu. Es wird nie fertig sein. Ich wünsche Carelink die Gelassenheit und den Mut, Neues einfliessen zu lassen und weiterzuentwickeln. Damit alles immer anders, Carelink für die Kunden aber stets hochkompetent und verlässlich bleibt. »

Franz Bucher
Mitgründer, ehemaliger Geschäftsleiter und heutiger Stiftungsrat

Alles selber erarbeitet

« Wir haben Carelink auf der grünen Wiese gegründet, auf dem Gurten. Alles, was wir damals hatten, waren unser persönliches Know-how und ein Handbuch für Grossereignisse. Aber Grosses passierte nicht. Dafür gab es Kleinereignisse. Wie wir die entsprechenden Einsätze und die entsprechende Ausbildung gestalten und das Finanzielle regeln würden, das haben wir in der Folge alles selber erarbeitet.

Eines wussten wir immer: Wir wollten ein hoch professionelles Team. Wenn es ums Team und um die Aus- und Weiterbildung geht, würden wir nie sparen. Aus dieser Absicht wurde Handeln, und aus dem Handeln entwickelte sich einer unserer wichtigsten Erfolgsfaktoren. Überdies machten wir uns zum lernenden Unternehmen: Nach jedem Einsatz sprachen wir intensiv darüber. Was lief gut, was hätten wir besser machen können? Diese Einsatznachgespräche, durchgeführt von Barbara Fehlbaum, unserer Fachfrau der ersten Stunde für Notfallpsychologie, brachten uns enorm weiter. Seither gehören sie bei Carelink einfach dazu.

2004, also noch in den Anfängen, wurden wir von einer Grossbank zum Einsatz gerufen. Für mich war es ein Schlüsselerlebnis: Danach wusste ich, dass unsere Strategie stimmte und dass wir unsere Freiwilligen richtig ausbildeten. In die gleiche Zeit fiel ein Einsatz in einer Jugendeinrichtung: Wir boten dafür einen Teamleiter, eine Notfallpsychologin und zwei Caregivers auf. Die vier funktionierten als Team, obwohl sie sich vorher nicht gekannt hatten. Auch jener Einsatz zeigte uns, dass wir richtig vorgingen.

Was wir damals in den ersten vier bis fünf Carelink-Jahren aufgebaut haben, existiert heute noch. Die Strategie, die wir uns damals gegeben haben, stimmt in den Grundzügen immer noch. Mich freut es sehr, dass die zweite Carelink-Generation die Organisation auf diesem Fundament weiterentwickelt und auch weiter professionalisiert. »

Richard Frei
Mitgründer, ehemaliger Leiter Einsatzmanagement

Die beiden Carelink-Gründer Franz Bucher (links) und Richard Frei.

Wissen allein ist nicht genug

Ausgelernt haben sie nie. Gerade darum gehen die 340 Freiwilligen von Carelink hoch professionell vor. Regula Lanz verantwortet deren Aus- und Weiterbildung. Zum 20-Jahr-Jubiläum von Carelink zeigt sie auf, wie Aus- und Weiterbildung selber sich stetig weiterentwickeln. Wissen ist nicht alles.

«Wer aufgehört hat, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.» Dieses Zitat von Professor Philip Rosenthal ist für uns seit zwanzig Jahren wegleitend. Sowohl bei der Betreuung von Betroffenen nach einem ausserordentlichen Ereignis als auch bei der Vorbereitung von Unternehmen auf eine allfällige Krisensituation bzw. bei deren Unterstützung im Ernstfall ist es für uns wichtig, auf der Grundlage des aktuellen Stands des Wissens und der Erfahrungen intervenieren und unterstützen zu können. Dazu benötigen wir hoch motivierte und gut ausgebildete Mitarbeitende.

In der Aus- und Weiterbildung geht es nicht nur um Wissensvermittlung, sondern auch um das Sicherstellen eines hoch qualifizierten und sensiblen Umgangs mit Menschen in Ausnahmesituationen. In unseren Einsätzen wie auch in unseren Aus- und Weiterbildungen ist es uns daher ein Anliegen, eine Haltung zu vermitteln, welche die Betroffenen und deren Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellt.

Wissen, üben, anwenden

Carelink ist eine vom Nationalen Netzwerk für Psychologische Nothilfe (NNPN) zertifizierte Einsatz- und Ausbildungsorganisation. Unsere Ausbildungen haben einen hohen qualitativen Standard und sind inhaltlich auf dem aktuellen Stand der Forschung im Bereich Notfallpsychologie und psychosoziale Nothilfe. Um den Praxisbezug sicherzustellen, arbeiten wir mit einem Pool von Kursleiterinnen und Kursleitern mit spezifischem Fachwissen zu den jeweiligen Themen zusammen. Die Weiterbildungen sind modular aufgebaut und entsprechen methodisch-didaktisch den Anforderungen moderner Erwachsenenbildung. Wichtig ist uns ein erfahrungs- und erlebnisorientierter Unterricht, der es ermöglicht, auszuprobieren und immer wieder zu üben. Da halten wir uns an das Zitat von Johann Wolfgang von Goethe: «Es ist nicht genug, zu wissen, man muss auch anwenden. Es ist nicht genug, zu wollen, man muss auch tun.»

Zuerst die Grundausbildung

Angefangen hat die Ausbildung bei Carelink mit der Konzeption und Durchführung einer Grundausbildung für Caregivers. Im Laufe der Zeit wurde diese ausgebaut, und zusätzliche Themen wurden in das Weiterbildungsangebot aufgenommen. Unser Freiwilligenteam wurde professionalisiert: Zusätzlich und parallel zu unseren freiwilligen Caregivers rekrutierte Carelink ausgebildete Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen, die in den Einsätzen auch komplexe Betreuungssituationen professionell meistern können. Heute besteht das rund 340-köpfige Freiwilligenteam zu etwa einem Viertel aus Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen und zu drei Vierteln aus Freiwilligen mit den unterschiedlichsten Berufswegen.

Alle Interessentinnen und Interessenten für das Freiwilligenteam durchlaufen ein Assessment-Verfahren. Bei Eignung werden sie zur Grundausbildung aufgenommen. Diese erstreckt sich über insgesamt vier Tage: Drei Tage absolvieren Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen und zukünftige Caregivers gemeinsam. Sie setzen sich mit den Grundlagen der psychosozialen Betreuung und mit Care im Grossereignis auseinander. Am vierten Tag vertiefen die zukünftigen Caregivers psychologische Aspekte, während die Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen ihr organisatorisches, strukturelles und inhaltliches Wissen für den Einsatz vertiefen.

Weiterbildung im Wandel

Die Weiterbildungsschwerpunkte für die unterschiedlichen Aufgabenbereiche der Freiwilligen werden regelmässig anhand der Erfahrungen aus Einsätzen, Kursen und Entwicklungen im Bereich der psychologischen oder psychosozialen Nothilfe überprüft und angepasst. Um als Betreuungsperson selber gesund zu bleiben, ist in jedem Kurs auch «Psychohygiene und Selbstschutz» ein Thema.

Aktuelle gesellschaftliche Themen und Gegebenheiten werden ebenfalls berücksichtigt und fliessen wo nötig und sinnvoll in die Gestaltung des Angebots mit ein. So hat beispielsweise die Coronapandemie mit ihren Herausforderungen dazu geführt, dass der Kurs «Resilienz-Training» entwickelt worden ist und gewisse Schulungsangebote nun auch im Onlineformat durchgeführt werden.

Das derzeitige Weiterbildungsangebot für Caregivers sowie für Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen umfasst folgende Themen, die in eintägigen Kursen behandelt werden:

- Akutbetreuung von Erwachsenen
- Akutbetreuung von Kindern und Jugendlichen
- Weltreligionen in der Akutbetreuung
- Care im Kleinereignis
- Care-Einsatz an Schulen
- Umgang mit Scham und Schuld
- Umgang mit Tod und Trauer
- Resilienz-Training

Wer sich weiter spezialisieren will, kann eine Backoffice-Ausbildung oder eine Callcenter-Ausbildung absolvieren oder sich nach entsprechendem Assessment zum Teamleader weiterbilden. Ausserdem gibt es jährlich eine Weiterbildung für Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen.

Für alle Freiwilligen wird alle 18 Monate alternierend eine Tagung zu einem aktuellen Thema organisiert und eine gross angelegte Einsatzübung durchgeführt. Zusätzlich ergibt sich für Freiwillige sporadisch die Möglichkeit, an Übungen mitzuwirken, die Carelink für Kunden organisiert und durchführt.

Regula Lanz: «Aktuelle gesellschaftliche Themen fliessen in die Aus- und Weiterbildung ein.»

Das Weiterbildungsangebot wird rege genutzt, und es ist eine überaus dankbare Aufgabe, die Kurse durchzuführen. Die Freiwilligen sind hoch motiviert und zeigen eine grosse Bereitschaft zum Lernen, Üben und Ausprobieren. Ihr Humor, ihre Neugier und ihre Begeisterung für die Themen der Krisenintervention sind ein wertvoller «Dünger» für die persönliche Entwicklung. Alle Freiwilligen nehmen mindestens einmal pro Jahr an einem Weiterbildungsanlass teil.

Kurse für Kunden

Wir halten nicht nur die Kompetenzen des Freiwilligenteams auf einem hohen qualitativen Niveau, sondern bieten auch unseren Kunden massgeschneiderte Aus- und Weiterbildungen an. Hier ist es uns wichtig, auf die konkreten Bedürfnisse und Gegebenheiten der Kunden bzw. der teilnehmenden Zielgruppe einzugehen. Die Anfragen sind sehr unterschiedlich, und das Angebot reicht von kürzeren Schulungen bis zu mehrtägigen Grundausbildungen. Für kürzere Schulungen eignen sich Themen wie «Menschliche Reaktionen nach ausserordentlichen Ereignissen», «Stress, Trauma und Traumafolgen», «Umgang mit Tod und Trauer im Unternehmen» oder «Resilienz-Training». Die mehrtägigen Grundausbildungen dienen dem Aufbau eines betriebsinternen Careteams.

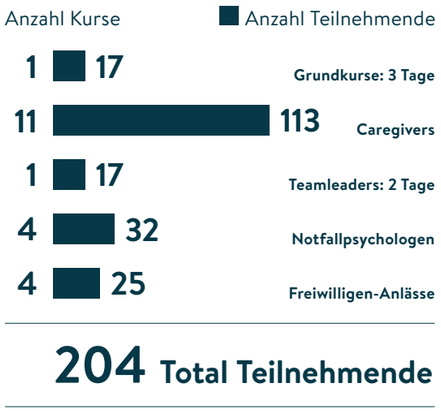
Diese Ausbildungen sind für uns immer wieder eine schöne Herausforderung, und es macht Freude, Menschen aus unterschiedlichen Branchen kennenzulernen und sich auf die jeweilige Unternehmenskultur einzustellen. Wenn die Inhalte stimmen und die Teilnehmenden bereit sind, zu lernen und Neues zu entdecken, ist ein solcher Anlass eine Bereicherung für alle Beteiligten.

Unter der Marke «Care & Peer Practice» führen wir ausserdem Kurse im Auftrag des Koordinierten Sanitätsdienstes (KSD) durch. Neben Grundausbildungen sind das Weiterbildungen und massgeschneiderte Kurse für Angehörige von kantonalen Careteams, von Armee, Bund, bundesnahen Stellen und Blaulichtorganisationen.

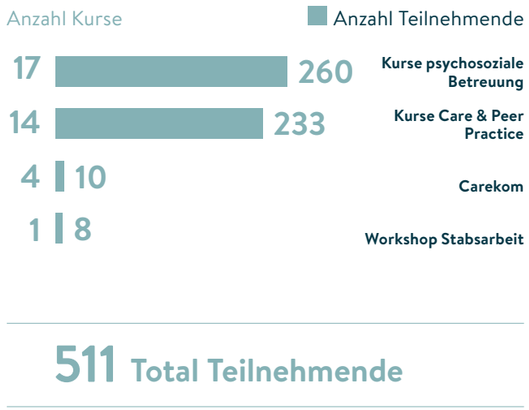
Carelink in Zahlen

KUNDEN NACH BRANCHEN

INTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



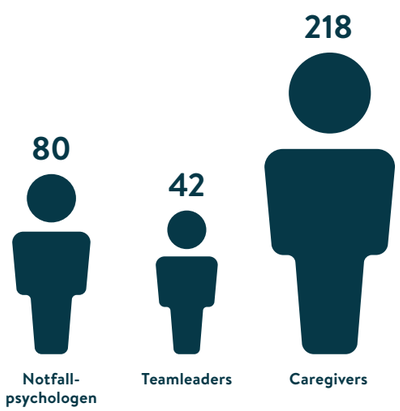
EXTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



Insgesamt 28 Kurse/Anlässe/Veranstaltungen mussten 2020 coronabedingt abgesagt werden. Deshalb hat sich die Anzahl der Personen, die an einem Kurs teilgenommen haben, im Vergleich zum Vorjahr praktisch halbiert.

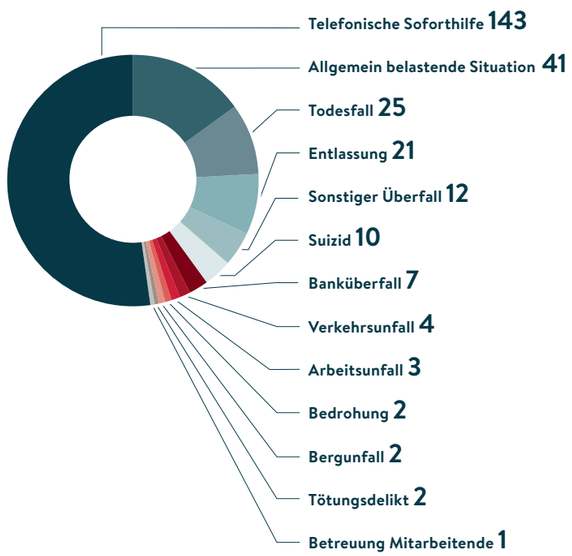
FREIWILLIGENTEAM

340

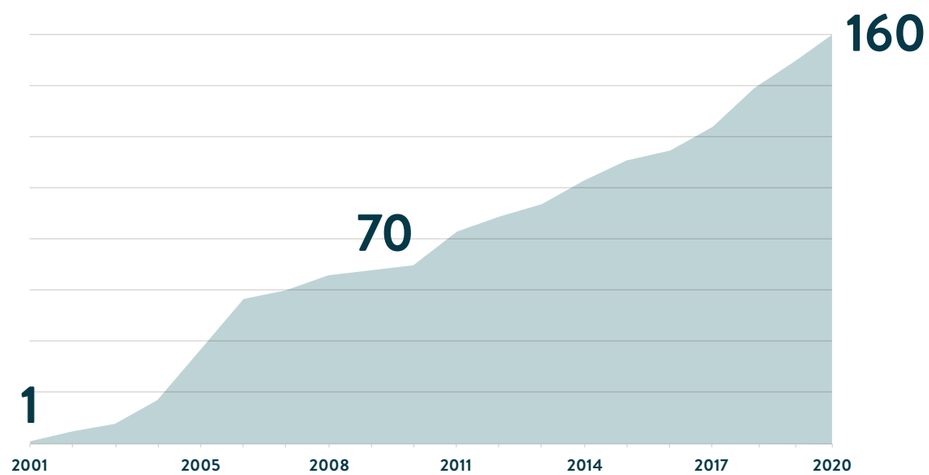


EINSÄTZE

273



ENTWICKLUNG ANZAHL KUNDEN



BILANZ PER 31. DEZEMBER 2020

	2020	2019
	CHF	CHF
Flüssige Mittel	323 627	529 337
Forderungen	312 428	277 155
Aktive Rechnungsabgrenzung	17 465	14 188
Total Umlaufvermögen	**653 521**	**820 680**
Finanzanlagen	2 724 597	2 269 962
Mobile Sachanlagen	2	2
Total Anlagevermögen	**2 724 599**	**2 269 964**
Total Aktiven	**3 378 120**	**3 090 644**
Kurzfristiges Fremdkapital	576 483	536 692
Fonds für Härtefälle/Kostendeckung	185 301	173 781
Organisationskapital	2 616 335	2 380 171
Total Passiven	**3 378 120**	**3 090 644**

ERFOLGSRECHNUNG

	2020	2019
	CHF	CHF
Total Stiftungsertrag	**3 061 339**	**2 602 022**
Direkter Stiftungsaufwand	-351 704	-230 704
Personalaufwand	-1 830 589	-1 631 125
Übriger Stiftungsaufwand	-627 565	-574 043
Ordentliches Stiftungsergebnis vor Abschreibungen und Finanzerfolg	**251 481**	**166 150**
Abschreibungen	0	-13 892
Finanzergebnis	-316	74 811
Periodenfremder Ertrag	0	8 565
Jahresgewinn vor Zuweisung	**251 165**	**235 634**
Zuweisung Fonds Härtefälle/Kostendeckung	-15 000	-15 000
Jahresgewinn	**236 165**	**220 634**

Die detaillierte Jahresrechnung 2020 (inklusive Bericht der Revisionsstelle) finden Sie auf unserer Website. Der nebenstehende QR-Code bringt Sie direkt hin.

Von links: Franz Bucher, Roger Bula, Ida Tanner, Roland Frey, Reto Häuselmann.

STIFTUNGSRAT

- **Roland Frey,** Präsident
  Inhaber Frey Investment & Management Advisory
- **Franz Bucher**
  Ehemaliger Geschäftsleiter Stiftung Carelink
- **Roger Bula**
  Leiter Automaten, Services und Cross Channel Management Vertrieb, SBB AG
- **Reto Häuselmann**
  Gesamtprojektleiter VAR (Video Assistant Referee) der Swiss Football League
- **Ida Tanner**
  Leiterin Group Human Resources, AMAG Automobil- und Motoren AG

GESCHÄFTSSTELLE ab 2021

- **Walter Kälin**
  Geschäftsleiter
- **Danilo Segreto**
  Leiter Einsatzmanagement & ICT, Stellvertretender Geschäftsleiter
- **Arno Frei**
  Leiter Finanz- & Rechnungswesen
- **Stephan Fuchs**
  Einsatzleiter
- **Fabienne Genoud**
  Koordinatorin Aus- & Weiterbildung
- **Janine Köhli**
  Notfallpsychologin
- **Pascal Krauthammer**
  Leiter Krisenkommunikation Carekom
- **Regula Lanz**
  Leiterin Aus- & Weiterbildung
- **Dominique Rüfenacht**
  Leiterin Kundenbeziehungen & Kommunikation
- **Petra Strickner**
  Leiterin Freiwilligenteam & Notfallpsychologie