A high-contrast, black and white close-up portrait of a man's face. He is looking off-camera to the left with a thoughtful expression. His hand is visible at the bottom right, resting near his chin, wearing a ring on his ring finger. The lighting is dramatic, highlighting the texture of his skin and the contours of his face.

**CARElink**

Jahresbericht  
2019

# 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, Gregor Meier, TCS, Kinderzirkus Robinson, Bernmobil

**Gestaltung** furrerhugi. ag

**Druck** Haller + Jenzer AG, Burgdorf

**Auflage** 1000 Exemplare

# Carelink ist gefragt und erweitert das Kompetenzprofil

Die Kundenbasis wächst stetig, und neu wird nun auch Krisenkommunikation angeboten.

Roland Frey

Die Stiftung Carelink hat sich auch im 18. Jahr ihrer Existenz weiterentwickelt. Es wurden neue Kunden gewonnen, entlang der Kernkompetenzen ergänzende Angebote entwickelt, die Finanzen erneut gestärkt und die Abläufe der Organisation trainiert. Letzteres sozusagen im Grossformat mit der Übung «Prime». Geschäftsleiter Walter Kälin thematisiert im Interview den Nutzen und die in die Einsatzstrukturen fliessenden Erkenntnisse daraus.

Wie bisher in jedem Geschäftsjahr ist unsere Kundenbasis auch 2019 angewachsen – auf nunmehr 150 Firmen, die «Care» in ihre umsichtige und verantwortungsvolle Unternehmensvorsorge integrieren. Als Reaktion auf die Kundenbedürfnisse wurde die neue Dienstleistung «Carekom» erarbeitet und eine Angebotslücke geschlossen. In sechs Modulen kann künftig die Krisenkommunikation geschult werden. Die Module reichen vom Krisencheck über das Krisenhandbuch bis hin zum Social-Media-Simulator. Mehr dazu erfahren Sie ebenfalls in diesem Jahresbericht.

Im Zentrum jedoch steht immer unsere «raison d'être» – der Einsatz für Menschen, die von belastenden Ereignissen unterschiedlichster Art betroffen sind. Im Berichtsjahr 2019 leistete Carelink 111-mal praktische und psychologische Betreuung von Betroffenen vor Ort. Dazu kommen noch rund 200 Einsätze für telefonische psychologische Soforthilfe.

In diesem Zusammenhang ist das Thema «Resilienz» von zunehmender Bedeutung. Es dreht sich um die Fähigkeit eines Menschen, mit widrigen Umständen und Situationen umzugehen, um Widerstandskraft und Elastizität gegenüber jeder Form von Druck. In Ausbildungsgefässen und an der Kundenfachtagung wird Resilienz im Jahr 2020 vertieft thematisiert.

Nebst diesen positiven und zukunftsgestaltenden Themen mussten wir leider vernehmen, dass der ehemalige Stiftungsrat Peter Lehmann kurz nach seinem 70. Geburtstag Ende April verstorben ist. Peter war für Carelink «Mann der ersten Stunde».

Als Vertreter der ersten Kundin SBB hat er den damaligen Verein in seiner Startphase wohlwollend und wirksam unterstützt. Wir sind ihm sehr zu Dank verpflichtet und werden sein Andenken in Ehren halten.

Zum Schluss ein Wort des Dankes an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mit spürbar grossem Engagement und mit Begeisterung setzen sie sich Tag für Tag für die Weiterentwicklung von Carelink, für die Vertragspartner und die Menschen dahinter ein – sei dies in der Ausbildung, beim Training von Notfallstrukturen oder im Einsatz für die Kunden. Dabei können sie auf die ebenso motivierten Mitglieder des Freiwilligenteams zählen. Ein Dank geht auch an die Kollegin und die Kollegen im Stiftungsrat, welche die Organisation mit ihrem externen Wissen und ihrer Erfahrung unterstützen.





## Es geschah an einem normalen Novembertag

An jenem Morgen war plötzlich nichts mehr wie sonst: Carelink trainierte den Ernstfall eines Grossereignisses.

**6**

---



## Walter Kälin: «Wir sind bereit – auch für Grosses»

Wie sich Carelink fit hält und auf Kunden spezifisch einget: Der Geschäftsleiter betont das Üben, die Kontakte und die Digitalisierung.

**13**

---



## «Da ist stets jemand da für uns»

Wie profitieren Kunden von Carelink? Welches ist ihr ganz direkter, alltäglicher Nutzen? Drei Kunden sprechen offen über ihren Vertrauenspartner.

**16**

---

**2019 in Zahlen** **22**

---

**Finanzen** **25**

---

**Fachtagung 2020** **30**

Das erwartet Sie am 22. Oktober

**Tagungsthema Resilienz: ein paar kurze Antworten vorab**

---

# Neues Carelink-Angebot: Krisenkommunikation

Führen in der Krise, das ist Command. Betroffene betreuen, das ist Care. Das dritte C – Communication – ist genauso wichtig. Carelink bietet jetzt alle drei C aus einer Hand.

Pascal Krauthammer



Ein Unfall auf einem Klassenausflug, ein Missbrauch im Sportlager oder ein Suizid im Arbeitsumfeld: Die Nachricht verbreitet sich in Windeseile. Betroffene und Angehörige verlangen nach verlässlichen Informationen. Medienschaffende suchen den Kontakt zu Verantwortlichen wie Betroffenen. Über die sozialen Kanäle verbreiten sich Bilder, Gerüchte und Falschmeldungen. Jedes Unternehmen tut deshalb gut daran, sich kommunikativ auf schwierige Situationen vorzubereiten.

## Wer falsch kommuniziert, verschärft die Krise

«Viele sind heute zwar darin geschult, eine Krise logistisch zu bewältigen», sagt Pascal Krauthammer, langjähriger

Journalist und Krisenkommunikationsspezialist. «Die Risiken, die von einer mangelhaften Kommunikation ausgehen, werden aber zu oft unterschätzt.» Dass die Reputation eines Unternehmens Schaden nehmen kann, ist nur die Spitze des Eisbergs. Eine mangel- oder fehlerhafte Kommunikation verschlimmert auch die Situation von Betroffenen und Angehörigen, Mitarbeitenden und Partnern.

Vor diesem Hintergrund hat Carelink zusammen mit Pascal Krauthammer den Bereich «Carekom» entwickelt: Verschiedene Module – von der Risikoanalyse über Kommunikations-Checklisten bis zum Medientraining – helfen, die Krisenkommunikation von Unternehmen, Stiftungen und Vereinen nachhaltig zu verbessern.

## Carekom zeigt, wo ein erhöhtes Risiko besteht

Die Vorsorge beginnt mit dem Eruiieren möglicher Szenarien. In einer Kindertagesstätte etwa gibt es ein erhöhtes Risiko für Verletzungen, in einer Bank kann es zu Überfällen und auf einer Baustelle wahrscheinlicher als anders-

wo zu Unfällen kommen. Aufgrund einer praxisbezogenen Analyse lassen sich für jedes Unternehmen spezifische Kommunikationselemente für den Notfall entwickeln. Sie werden Teil eines professionellen Krisenkommunikationskonzepts, das hilft, kommunikativ richtig zu agieren.

## Vor der Krise üben, damit es im Ernstfall klappt

Wie werden Mitarbeitende informiert? Wie die Medien bedient? Carekom bietet für Carelink-Kunden die ganze Palette der Krisenkommunikation an. Wer grösstmögliche Sicherheit sucht, wählt den 24/7-Pikettdienst mit Carekom-Fachspezialisten. Sie leisten auch vor Ort Verstärkung. Verschiedene Ausbildungsmodulare zeigen, wie Krisen kommunikativ bewältigt werden können. Dazu dient auch der speziell für Carekom-Kunden programmierte «Social-Media-Simulator», mit dem Kommunikationsteams ihre Krisentauglichkeit auf den digitalen Kanälen realitätsnah trainieren können. Übungen und Medientrainings machen es wahrscheinlich, in der Krise die richtigen Worte zur richtigen Zeit zu finden.



# Es geschah an einem Novembermorgen



Was bleibt von jenem Tag im November 2019, als von einer Sekunde auf die andere nichts mehr so war wie zuvor? Die Erinnerung der Teamleaders an stundenlange höchste Konzentration? Der Gedanke der Caregivers an ihre persönliche Herausforderung? Klar, es war lediglich eine Übung. Aber eine mit grossem Lerneffekt: Carelink trainierte den Ernstfall eines Grossereignisses.



Martin Platzer (kleines Bild oben) und der zwölfjährige Cedric: Die beiden Figuranten kommen in der Reportage auf der nächsten Seite zu Wort.

Der Ferientraum platzte am Pistenende. Die Maschine hätte die 120 Passagiere von Zürich nach Hurghada am Roten Meer fliegen sollen. Beim Start fing sie Feuer und kam gerade noch am Pistenende zum Stehen. Passagiere und Besatzung verliessen das Flugzeug über die Notrutschen. Mehrere Personen wurden verletzt und in umliegende Spitäler gebracht.

### **Die Ausgangslage: klar und ungewiss zugleich**

Viel mehr liess sich vorerst an jenem Morgen im November 2019 nicht sagen. Die Ausgangslage der Übung war für die rund 60 Freiwilligen sachlich klar – und menschlich ungewiss. Wie würden die Angehörigen der Passagiere reagieren, welche Hilfe würden sie benötigen? Wie würde sich die vorerst dürftige Nachrichtenlage weiterentwickeln?

und ich habe noch immer keine Nachricht von ihr.» Von Rauch und Chaos in der Kabine war in einer unbestätigten Meldung die Rede. Martin Platzer blieb äusserlich dennoch ruhig – im Gegensatz zu anderen Angehörigen, die gemäss den ihnen zugeteilten Rollen gehalten bis aggressiv reagierten. Hier ruhig die richtigen Worte zu finden und Aggressivität auszuhalten, verlangte den Caregivers das Äusserste ab. Einfühlungsvermögen und eine dicke Haut zugleich waren gefragt. Auch die Notfallpsychologen und Notfallpsychologinnen unterstützten im Hintergrund.

### **Der Tonwechsel: alles andere als trivial**

Derweil kam in regelmässigen Abständen der neunköpfige Führungsstab zum Rapport zusammen: Wie ist die Lage? Welche Konsequenzen sind zu ziehen, wie die Betroffenen zu informieren? Kurzer Austausch unter den Teamlea-

Auf jeden Fall gab sie ihm die Nummer des Callcenters, das Carelink innert zwanzig Minuten hochgefahren hatte und an das er sich später bei Bedarf hätte wenden können.

### **Der Zwölfjährige: verwirrt in der Not**

Der zwölfjährige Cedric seinerseits war ausser sich: Sein Grosspapi war weg – nicht in Zürich und nicht in Hurghada. Zudem: Von den Notrutschen hatte Cedric gehört – und brachte dann in seinem Kopf gar vieles durcheinander. Jedenfalls hielt er seine Betreuerin und die herbeigerufene Notfallpsychologin, auf den Umgang mit Kindern spezialisiert, ganz schön auf Trab. «Wir lassen ihn nicht mehr aus den Augen», beschlossen die beiden. Cedric schätzte diese individuelle Betreuung sehr.

**«Die Beteiligten konnten wieder einmal üben, viel Gelerntes positiv anwenden, Fehler machen und daraus lernen. Das ist der Sinn und Zweck solcher Übungen.»**

Cornel Furrer, Chief Operating Officer, Swiss Infosec

Es waren dann falsche Nachrichten und mangelnde Fakten, die zur grossen Herausforderung wurden. «Wir hatten das Übungsdrehbuch sehr nah an der Realität ausgerichtet», so Carelink-Geschäftsleiter Walter Kälin. «In Zeiten von Social Media ist immer mit Fake News zu rechnen, und oft heizen Medien negative Stimmungen an. Dem steht entgegen, dass gesicherte Einzelheiten zu einem Unglück oder einer Katastrophe selten gleich zur Hand sind.»

### **Die Caregivers: aufs Äusserste gefordert**

Martin Platzer war einer von 35 Figuranten und Figuranten. Er suchte seine – ebenfalls fingierte – Ehefrau Gundula. «Um 8.30 Uhr hätte sie abfliegen sollen. Jetzt ist es 12.30 Uhr,

ders, knapp formulierte Aufträge des Einsatzleiters. Der direktive Ton war ein anderer als gegenüber den Betroffenen, der erforderliche Tonwechsel nicht trivial.

Er fühle sich in all seiner bangen Unsicherheit gut betreut, erklärte Martin Platzer am Mittag. Zusammen mit Caregiver Carole Lauper, die ihn behutsam betreute, habe er die Tochter informiert. Er sprach mit Carole Lauper auch über Bilder, die in ihm hochkamen: Als Rettungssanitäter war er einst zu einem Flugzeugunglück mit Dutzenden von Toten gerufen worden. «Wären diese Bilder stärker geworden, hätte ich einen Notfallpsychologen oder eine Notfallpsychologin beigezogen», erklärte Carole Lauper nach Übungsende.

**Weitere Stimmen zur Übung  
des Grosseinsatzes auf der  
folgenden Doppelseite.**



**«Bei Grossereignissen mit vielen Beteiligten braucht es genügend Teamleaders, die die Caregivers sowie die Notfallpsychologinnen und -psychologen im Einsatz führen und beraten. Ich bin immer wieder überrascht, wie es Carelink gelingt, so komplexe und lehrreiche Übungen durchzuführen.»**

**Verena Abderhalden, Teamleader (im roten Gilet)**





«Ein gut eingespieltes Team, in dem jedes Mitglied die Abläufe, Aufgaben und Kompetenzen kennt, ist in der Krise wichtig. Deshalb bringen solche Übungen sehr viel. Sie zeigen sowohl altbekannte als auch jeweils neue Herausforderungen auf, die in der Nachbearbeitung direkt angegangen werden.»

Charis Papadellis, Caregiver, Callcenter-Spezialist (stehend)



«Als Carelink-Neuling war ich sehr gespannt auf die erste Grossübung, meine Erwartungen lagen nach dem Einführungskurs hoch. Im Rückblick kann ich sagen: Auch hohe Erwartungen lassen sich übertreffen! Carelink verfügt über einen riesigen Schatz! Welch Potenzial, was für Ressourcen! Bitte wieder üben, weiter üben, möglichst bald.»

Carole Lauper, Caregiver



**Assistenza**

TRIOPAN®

CareLink

# «Wir sind bereit – auch für einen Grosseinsatz»

Walter Kälin benennt im Interview sehr genau, was ihn 2019 behelligt und begeistert hat. «Üben, üben», sagt er, denn ohne Üben wird nichts. «Die Kunden», sagt er auch, denn die Kontakte bereichern und motivieren. Und schliesslich zweifelt er keine Sekunde, dass Digitalisierung den Menschen hilft.

## **Herr Kälin, der Höhepunkt von 2019 stand für Sie offenbar schon zu Jahresbeginn fest.**

**Walter Kälin** Ja, wir haben mit mehr als 100 Beteiligten den Einsatz nach einem Grossereignis geübt. Das war für die Freiwilligen und für uns ein extrem wichtiger Tag. Er war für uns alle so wichtig, dass wir dazu gleich eine mehrseitige Reportage in diesem Jahresbericht publizieren.

Auch mit der kantonalen Krisenorganisation Basel-Stadt haben wir 2019 in umfangreichem Stil trainiert. Seit die Stadt 2008 Teil-Austragungsort der Fussball-Europameisterschaft war, führt sie alle zwei Jahre eine Grossübung durch, in der Carelink den gesamten Care-Bereich übernimmt. Was wir unseren Kunden empfehlen, nämlich stetig zu üben und zu trainieren, um auf den Krisenfall vorbereitet zu sein, das tun wir auch selber.

## **Üben ist das eine, Optimieren das andere. Welches sind die Erkenntnisse, die Sie aus der gross angelegten Carelink-Übung ableiten?**

**Walter Kälin** Der Kommunikationsfluss vom Einsatzleiter und vom Führungsstab über die Teamleiter zu den Caregivers, die die Betroffenen informieren müssen, war auch diesmal ein Knackpunkt. Daran arbeiten wir immer wieder, und wir sind da auch im Austausch mit anderen grossen Care-Organisationen wie zum Beispiel mit unserem Partner SBB-Care. Die Figuranten, die in der Übung die Betroffenen gemimt

haben, und die Beobachter haben uns indes sehr gute Noten erteilt: Care, also die Betreuung – unsere Kernkompetenz –, die haben wir im Griff. Die beherrschen wir – ohne zu übertreiben – auch im grossen Stil. Und ohne den Teufel an die Wand zu malen: Der Tag wird kommen, an dem nach einem Grossereignis genau diese Kompetenzen gefragt sein werden. Die Übung hat gezeigt, dass wir für einen Grosseinsatz bereit sind.

## **Die Grossübung hat auch umfangreiche Vorbereitung erfordert. Die seriöse Nachbearbeitung zog nochmals beträchtlichen Aufwand nach sich. Erkenntnisse daraus fliessen nun sowohl in die Aus- und Weiterbildung als auch ins Einsatzmanagement ein. Dazu kam 2019, wie jedes Jahr, sehr viel Alltagsarbeit. Wie war das alles zu bewältigen?**

**Walter Kälin** Nur mit einem gut eingespielten Team, in dem sich die individuell unterschiedlichen Fähigkeiten gegenseitig bestens ergänzen. Zusammen mit unseren Teamleadern und Caregivers sowie mit unseren Notfallpsychologinnen und -psychologen haben wir 2019 insgesamt 111 Einsätze gemeistert. Das heisst also, dass fast an jedem dritten Tag jemand von Carelink irgendwo in der Schweiz Menschen betreut hat, die gerade Schwieriges erlebt hatten. Dazu kommen noch rund 200 Einsätze in telefonischer psychologischer Sofort-

hilfe. Und das bedeutet – neben dem rein Arithmetischen – für uns eine ziemlich hohe Beanspruchung: Wir kommen morgens ins Büro, haben uns im Kopf einen Arbeitsplan zu rechtgelegt, dann löst ein Kunde Alarm aus, und der ganze Tag verläuft völlig anders, weil wir etwa eine Notfallpsychologie aufbieten oder ein Einsatzteam zusammenstellen müssen. Zudem begleiten wir die jeweils im Einsatz stehenden Kolleginnen und Kollegen von Glattbrugg aus sehr eng und gehen selber in den Einsatz.

Doch das ist unsere Arbeit, und wir tun sie gerne. Wir sind Tag und Nacht bereit. Wir freuen uns auch, dass unsere Kundenbasis im vergangenen Jahr abermals breiter geworden ist: Zurzeit zählen wir über 150 Kunden.

### ***Sie lassen es sich trotz hoher Belastung nicht nehmen, auch immer wieder das persönliche Gespräch mit den Carelink-Kunden zu suchen.***

**Walter Kälin** Ich empfinde diese direkten Kontakte als sehr bereichernd. Gerade im vergangenen Jahr ist mir aufgefallen, wie dankbar unsere Kunden sind und wie sehr sie unser Angebot schätzen. Von unseren Kunden fließt viel zurück, und das motiviert uns in der täglichen Arbeit.

Der persönliche Kontakt hilft auch immer wieder, unsere Angebote direkt auf die Bedürfnisse der Kunden abzustimmen. Ein Beispiel aus dem vergangenen Jahr: Wir haben mit dem Schweizerischen Roten Kreuz eine Vereinbarung getroffen, die spezifisch den Auslandsdelegierten hilft. Wenn sie in Katastrophen- oder Krisengebieten belastenden Situationen ausgesetzt sind, können sie Tag und Nacht eine speziell eingerichtete Nummer in der Schweiz anrufen. Eine Fachperson von Carelink ist für sie da. Zudem führen wir psychologische Debriefings für Personen durch, die nach einem Einsatz in die Heimat zurückkehren.

### ***Bei aller Menschlichkeit, die Ihre Tätigkeit prägt, betonen Sie gerne, wie wichtig die Digitalisierung für Carelink sei. Wie kommt das?***

**Walter Kälin** Im ersten Quartal 2019 haben wir die Alarmierungs- und Krisenmanagementlösung Fact24 eingeführt. Damit haben wir die Alarmierung und die Kommunikation während eines Einsatzes auf eine höhere Stufe gehoben. Wir können Einsatzteams seither noch gezielter zusammenstellen. Ist etwa ein Notfallpsychologe gefragt, der französisch spricht, auf den Umgang mit Kindern spezialisiert ist und im Raum Zürich wirkt, finden wir über Fact24 bzw. in der Datenbank, die wir hinterlegt haben, exakt die gewünschte Person. Und diese kann dann, dank ihrer spezifischen Fähigkeiten, auch sehr gezielt wirken.

Sehr gute Erfahrungen machen wir auch mit dem «Business Messenger» von Fact24: Die Mitglieder eines Einsatzteams

bilden eine geschlossene Chat-Gruppe, in der sie Informationen und Dokumente miteinander teilen können. Dieser ungehinderte und zugleich vertrauliche Informationsfluss hilft beim Betreuen, weil alle unmittelbar die gleichen Informationen zur Hand haben.

Die Digitalisierung unserer Tätigkeit geht weiter, da habe ich keinen Zweifel. Wir werden sie aktiv mitgestalten.

### ***«Bleiben wir bei der Kommunikation. Carekom» heisst das neue Angebot von Carelink, das den Kunden seit Anfang 2020 zur Verfügung steht.***

**Walter Kälin** Die Entwicklung von Carekom war für mich ein weiterer Höhepunkt des Jahres 2019. Anfang Dezember 2019 kündigten wir das neue Angebot in unserem Newsletter Carenews an. Kaum war es publiziert, meldeten sich interessierte Carelink-Kunden. Wie es heute aussieht, werden mehrere Kunden Carekom für sich nutzen. Das heisst mit anderen Worten, dass sie sich mit einem oder mehreren Carekom-Modulen auch kommunikativ für den Fall der Fälle rüsten. Und es heisst auch, dass sie inskünftig alles Wissen und Können für den Krisenfall aus einer Hand bekommen: Command, Care und Communication.

Die totale Sicherheit gibt es bekanntlich nicht, aber mit Carekom können sich unsere Kunden noch umfassender absichern als bisher. Mein neuer Carelink-Kollege Pascal Krauthammer stellt Carekom in diesem Jahresbericht gleich selber vor.

### ***Welche Höhepunkte haben Sie für 2020 vorgesehen?***

**Walter Kälin** Mein Fokus wird sicher auf Carekom liegen – und ebenso auf der Fachtagung für unsere Kunden, die wir für den 22. Oktober vorbereiten. Die Referentinnen stehen bereits fest, das Thema wird Resilienz sein. Einen «Vorgeschmack» darauf gibt Prof. Dr. Ulrike Ehlert von der Universität Zürich in diesem Jahresbericht. Wenig später, am 28. November, werden sich unsere Teamleaders und Caregivers sowie die für uns tätigen Notfallpsychologinnen und -psychologen zur Freiwilligentagung treffen, um fachlich Neues zu erfahren und den Austausch zu pflegen.

Unsere Freiwilligen sind es, die betroffenen Menschen immer wieder beistehen. Das ist, bei allen Höhepunkten, über die ich gesprochen habe, immer noch das Wichtigste und Wertvollste für mich. Darum liegt mir auch daran, die Dankbarkeit, die ich von unseren Kunden erfahre und spüre, voll und ganz an sie weiterzugeben.

«Die Figuranten und die Beobachter haben uns nach der Übung des Grosseinsatzes sehr gute Noten erteilt: Care beherrschen wir – ohne zu übertreiben – auch im grossen Stil.»



# Der TCS hält ein grosses Versprechen. Carelink hält es mit.



Der Touring-Club der Schweiz ist stets an der Seite seiner Mitglieder und seiner Kundinnen und Kunden. Ein hoher Anspruch – das weiss Philippe Klaus, der die Personen-Assistance leitet. Er weiss aber auch, dass er sich auf Carelink verlassen kann.

Da stösst dir etwas im Ausland zu. Dein Stress und deine Verwirrung sind gross. Und da kommt, weil die Situation ausserordentlich gravierend ist, Hilfe aus der Schweiz. Da kommt jemand, der deine Sprache spricht und dich auffangen wird. «Ein sehr emotionaler Moment», sagt Philippe Klaus. Er kennt ihn aus persönlicher Erfahrung.

### Realität stellt Krisenmanagement auf die Probe

Auch das sagt Philippe Klaus: «Unser Krisenmanagement wird laufend von der Realität auf die Probe gestellt.» Philippe Klaus leitet für den TCS, den Touring-Club der Schweiz, die Personen-Assistance. Widerfährt einem TCS-Mitglied oder einem Kunden oder einer Kundin mit ETI-Schutzbrief auf der Ferienreise etwas Schwerwiegendes, antwortet in der TCS-Zentrale in Genf immer eine Person, die helfen kann oder Hilfe organisiert. «Wir sind stets an deiner Seite. Das ist unser Versprechen.»

### Schwerer Verkehrsunfall in Südeuropa

Dieses Versprechen galt auch nach einem schweren Verkehrsunfall in Südeuropa. Als Case Manager Andrea Brugnoli beim TCS das Dossier übernahm, deutete noch nichts darauf hin, dass er am Folgetag als «TCS Care Giver» an Ort und Stelle reisen würde. Doch die Schwerverletzten schwebten zwischen Leben und Tod, und die Nachricht warf die Angehörigen dermassen aus der Bahn, dass sich die einen gleich aufmachten und hinfuhren. Andrea Brugnoli fuhr nach interner Absprache ebenfalls hin. Und er bot auch Carelink auf. Carelink seinerseits entsandte eine psychologisch geschulte Ärztin und ein organisatorisch sehr versiertes Teammitglied, die beide sowohl die Sprache des Unglückslandes als auch die Sprache der Angehörigen beherrschen.

Der Einsatz lohnte sich aus psychologischer und aus medizinischer Sicht: Die Angehörigen waren in ihrer einstweiligen Ungewissheit, ob die Verletzten überleben würden, nicht allein, und sie sahen ein, dass eine Repatriierung erst nach einigen Tagen möglich sein würde. Andrea Brugnoli erinnert sich: «Als wir uns von den Unglücksoffern und deren Angehörigen verabschiedeten, drück-

ten allein schon ihre Blicke eine unendliche Dankbarkeit aus. Das wiegt mehr als alles Gold dieser Welt.»

Philippe Klaus kann die überwältigende Erleichterung der Betroffenen nachvollziehen. Er weiss gleichzeitig um die Tragweite des TCS-Anspruchs, stets an der Seite seiner Mitglieder bzw. seiner Kundinnen und Kunden zu sein, egal wo sie sich aufhalten. «Deshalb haben wir ein externes Unternehmen mit dem Sammeln krisenrelevanter Informationen beauftragt.» Baut sich irgendwo ein Wirbelsturm auf? Droht ein Erdbeben, oder will ein Vulkan ausbrechen? «Wir setzen uns frühzeitig mit potenziellen Katastrophen auseinander und konzentrieren uns auf jene, die für uns relevant werden könnten. Terroranschläge haben uns veranlasst, dieses Krisenmonitoring gar noch weiter zu verfeinern.» Über die TCS-App «Travel Safety» können Mitglieder sowie weitere Kundinnen und Kunden dann mit Push-Nachrichten versorgt werden, wenn sie in Gefahr zu geraten drohen. «Wir finden», so Philippe Klaus, «Vorbeugen und Vorausschauen sei immer noch besser als Heilen.»

### «Glaubwürdiger kann man nicht sein»

Hier kommt Carelink wieder ins Spiel: Carelink ist nicht nur der Partner, wenn notfallpsychologische Hilfe nötig ist, sondern bildet die Case Manager vom TCS auch jedes Jahr weiter. Zudem macht der TCS mit Carelink, der Schweizerischen Rettungsflugwacht (Rega) und weiteren Organisationen im Crisis Information Management System (CIMS) mit. Die digitale Plattform ist vor rund drei Jahren gegründet worden, und die Partner entwickeln sie seither stetig weiter. Bei grossen Naturkatastrophen wie etwa einem Tsunami bündeln und harmonisieren sie über die Plattform ihre Hilfeleistungen. Philippe Klaus: «Gemeinsam sind wir effektiver und effizienter.» Er schätzt dabei besonders das auf den Menschen ausgerichtete Know-how von Carelink: «Glaubwürdiger und engagierter kann man gar nicht sein.»



Philippe Klaus: «Gemeinsam sind wir effektiver und effizienter.»



Kinderzirkus Robinson in Zürich: Kinder lernen, einzuschätzen, was sie können.

# «Da ist stets jemand da für uns»

## Kinderzirkus Robinson: Hier trainieren 2000 Kinder

Beim amüsierten Zuschauen kann die Frage schon mal auftauchen: Wem gehört jetzt welcher Arm? Wem welches Bein? Im Kinderzirkus Robinson in Zürich wird geprobt. Elegante Salti werden geschlagen, und auf einem einzigen Kunstrad balancieren gleich mehrere Kinder.

Gesamtleiter Jo Jonas und sein Team aus Festangestellten, Freiberuflern und Freiwilligen betreuen und trainieren jedes Jahr um die 2000 Kinder. Ein grosser, quirliger und vor allem bunter Haufen, so scheint es von aussen. Bei allem Spielerischen: Der Kinderzirkus Robinson, 1960 gegründet, fördert die körperliche und soziale Kompetenz von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und stärkt ihr Selbstvertrauen. Jo Jonas: «Sie lernen, einzuschätzen, was sie können, und Verantwortung zu übernehmen – sowohl für sich selber als auch für die Gruppe, mit der sie eine Nummer einstudieren.» Der Kinderzirkus als Achtsamkeitsschule, die fürs Leben prägt.

Der Kinderzirkus Robinson ist auch ein Ort wohldurchdachter und erprobter Prozesse: Für den Notfall liegt ein Konzept vor, das in Zusammenarbeit mit Carelink entstanden ist. Jo Jonas bezeichnet es als «statische Massnahme». Der Ordner ist in Griffnähe, und alle wissen, wo er liegt. Dazu kommt die «dynamische Massnahme»: In den Briefings vor Auftritten und Anlässen kommen stets auch die im Konzept festgehaltenen Schritte bei einem Notfall zur Sprache. «Und einmal im Jahr nehmen wir die Notfallmappe hervor und überprüfen deren Inhalt: Stimmen alle Not-

falladressen noch? Passen die Prozesse weiterhin?» Zweimal im Jahr treffen sich auch die Mitglieder des Runden Tisches der Deutschschweizer Kinderzirkusse: «Da tauschen wir uns offen aus und sprechen genauso offen über schwierige Situationen und darüber, wie wir sie bewältigt haben. Wir lernen voneinander.»

auf dem Robinson-Gelände. «Wir waren extrem gefordert, aber das Sicherheitskonzept und die Tatsache, dass wir es uns immer wieder vor Augen führen, befähigten uns, besonnen und rasch zu handeln.» Jo Jonas bot auch Carelink auf, um die Kinder zu betreuen, die den Unfall mitangesehen hatten. «Ein sehr gut verlaufender Genesungsprozess des verunfallten Kindes war der glückliche

Lohn für diesen grossen Einsatz», heisst es dazu im Jahresbericht 2018 des Kinderzirkus Robinson.

## «Der Unfall hat uns bestätigt, wie wichtig ein Sicherheitskonzept ist.»

### Eine Krise ist eine Krise – weil es sie vorher nie gab

Vorbereitung und bewusstes Lernen sind das eine. Doch: «Ein Krisenfall ist ein Krisenfall, weil es ihn vorher noch nie gab.» Vor etwas mehr als zwei Jahren verunfallte ein Kind schwer – zwar ausserhalb des Trainingsbetriebs, jedoch

«Der Unfall hat uns bestätigt, wie wichtig ein Sicherheitskonzept ist. Wir wissen auch, dass wir uns dank Carelink auf unsere Kernaufgaben konzentrieren können. Carelink ist nicht nur unser Ansprechpartner, Carelink ist unser Vertrauenspartner. Wir wissen, da ist stets jemand da für uns.»



Jo Jonas: «Dank Carelink können wir uns auf unsere Kernaufgaben konzentrieren.»

# Mit dem Schlimmsten rechnen, auf das Beste hoffen



Bernmobil hat für den Krisenfall alles vorgekehrt und trainiert die Abläufe regelmässig. Aus Reto Würglers Sicht bestimmt letztlich aber die geistige Fitness, wie gut sich ein Zwischenfall bewältigen lässt. Und diese geistige Fitness ist eine ganz spezifische.



Reto Würgler.

«Im Kopf oben», sagt Reto Würgler mit grossem Nachdruck. «Im Kopf entscheidet sich, wie eine Krise bewältigt wird.» Und souverän – oben eben – sollte der Kopf stets bleiben. Reto Würgler meint damit «einen scharfen, wachen Verstand, der hochstabil und konzentriert arbeitet und zugleich ein grosses Mass an Empathie zulässt». Reto Würgler leitet für Bernmobil, die städtischen Verkehrsbetriebe Bern, die Stabsabteilung Sicherheit, Qualität und Umwelt.

### Zur geistigen Fitness kommt die Erfahrung

Klar: Strukturen, im Voraus definierte Prozesse und Handbücher braucht es für den Not- und Krisenfall auch, und das Funktionieren dieser Strukturen und Abläufe muss immer wieder geübt und trainiert werden. Bernmobil macht das alles seit Jahren. Doch aus Reto Würglers Sicht bestimmen letztlich die geistige Fitness sowie die Erfahrung und die Lerneffekte aus früheren Vorkommnissen, wie gut sich ein Zwischenfall meistern lässt.

Die geistige Fitness, die Reto Würgler anspricht, ist eine ganz spezifische: «Du musst mit dem Schlimmsten rechnen und auf das Beste hoffen. Das heisst mit anderen Worten, du musst, lange bevor etwas passiert, Fantasie für Lösungsmöglichkeiten entwickeln. Du musst dir eine schwierige Situation vorstellen und dir einen Weg zurechtlegen, wie du aus dieser Situation wieder herausfindest.» Für sich persönlich Handlungsstrategien zu entwickeln und die eigenen mentalen Fähigkeiten zu stärken, das sei wichtig, sehr wichtig, fährt er weiter. «Im Ernstfall ist keine Zeit mehr für Fantasie. Dann zeigt sich die Resilienz,

indem diese Handlungsmuster und die mentale Stärke abgerufen und aufrechterhalten werden können. Danach braucht es Erfolgszuversicht.»

### Distanz wahren, empathisch bleiben

Reto Würgler weiss auch, dass er als Einsatzleiter in der Lage sein muss, mehr Fragen auszuhalten, als Antworten bereitzuhalten. «Ich muss die nötige Distanz wahren und gleichzeitig in der Empathie bleiben.» Ein wichtiger Faktor für die Empathie sei die Authentizität – auch sich selber gegenüber.

In der Regel läuft der öffentliche Verkehr in Bern reibungslos – von eher leichten Zwischenfällen abgesehen. Vielleicht zwei-, dreimal im Jahr wird der Krisenstab einberufen – damit er Raum schafft für den Alltagsbetrieb, der weitergehen muss. Doch da war vor einiger Zeit diese dunkle Strähne: drei tödliche Unfälle innerhalb von zwölf Monaten. Stets ging es um die Betreuung von Augenzeugen, Angehörigen und involvierter Mitarbeitenden. Reto Würgler rief Carelink. Bis zum Eintreffen des jeweiligen Careteams hatte der Krisenstabsleiter bereits abgeklärt, wer von den Betroffenen notfallpsychologische Hilfe brauchen würde.

«Schon sehr entlastend, in solchen Situationen auf Carelink bauen zu dürfen», bekennt Reto Würgler. «Die Fachleute von Carelink machen das besser, als es ein internes Careteam könnte. Sie kommen von aussen, sind frei von Verbindungen und Verstrickungen, also neutral. Diese therapeutische Abstinenz ist für mich essenziell.» Zudem könne er dank Carelink sicher sein, dass die Betroffenen das richtige Mass an Betreuung erhalten – nicht zu viel und nicht zu wenig. «Ist wie bei einem Medikament: Es kann nur voll wirken, wenn es richtig dosiert wird.»

Bei aller Professionalität: Jeder Einsatz bringt Situationen mit sich, die im Nachhinein besehen noch besser hätten gehandhabt werden können. «Solche Punkte müssen im Debriefing zur Sprache kommen – Stichwort Lerneffekt und Erfahrung. Doch danach muss das allenfalls Negative abgelegt werden. Es bringt nichts, sich weiter zu hinterfragen, denn ändern lässt sich nichts mehr. Es wird dann Zeit, sich auf das Gute zu konzentrieren.» Und dieses Gute beginnt eben «im Kopf oben».

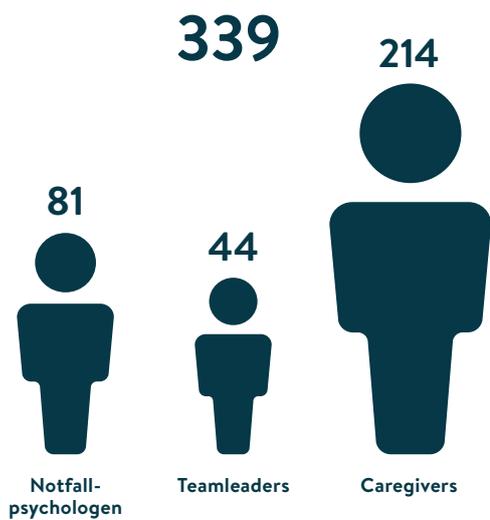


# Carelink in Zahlen

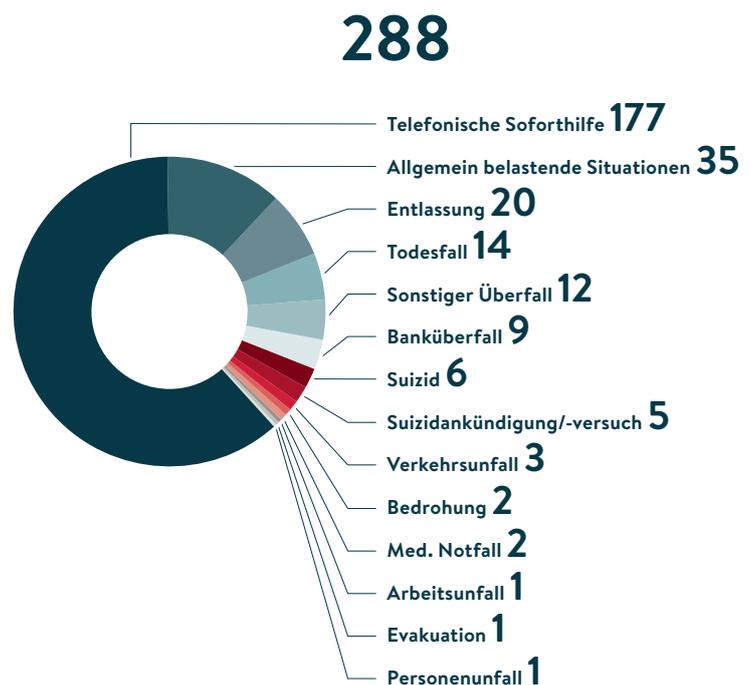
## KUNDEN NACH BRANCHEN



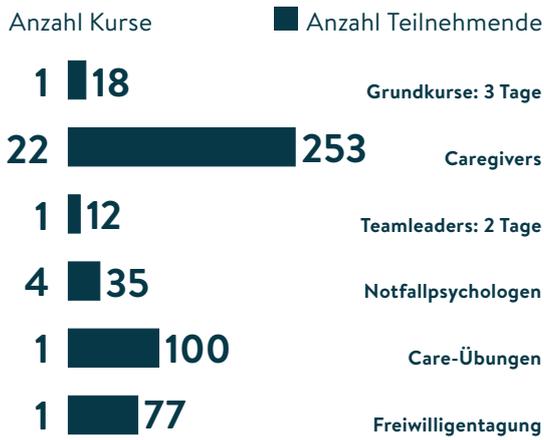
## FREIWILLIGENTEAM



## EINSÄTZE

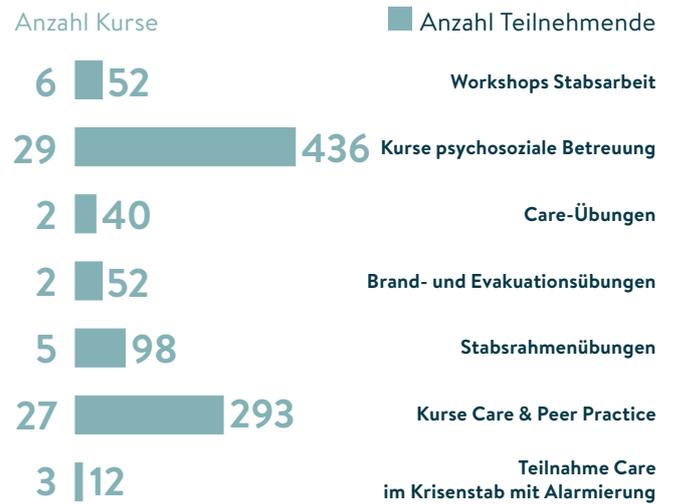


### INTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



**495** Total Teilnehmende

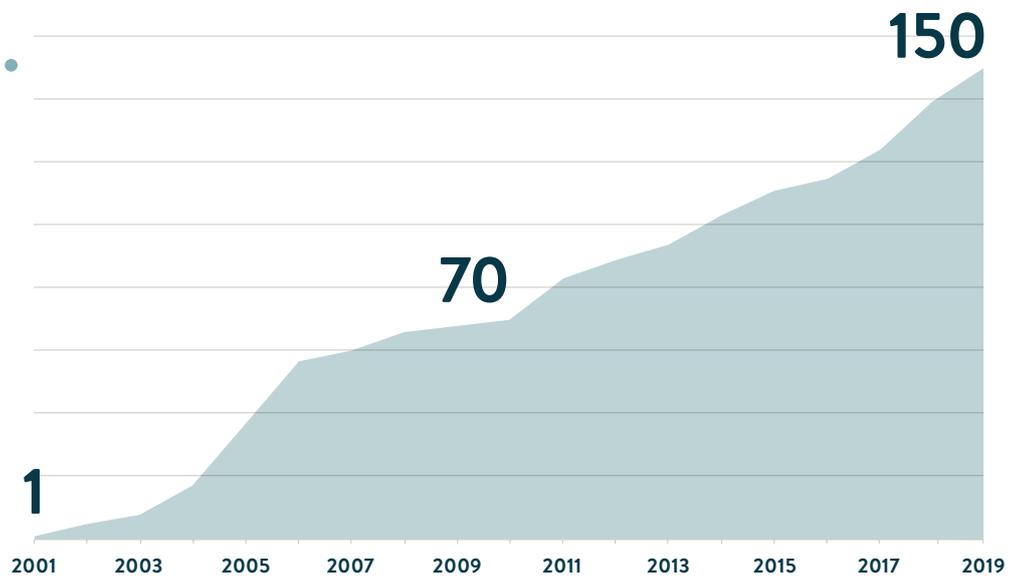
### EXTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



**983** Total Teilnehmende

Der Kundenstamm ist 2019 weiter gewachsen.

#### ENTWICKLUNG ANZAHL KUNDEN





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 2020

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

## BILANZ PER 31. DEZEMBER 2019

Aktiven	2019	2018
	CHF	CHF
<b>Umlaufvermögen</b>		
Flüssige Mittel	529 337	840 270
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	215 785	137 115
Übrige kurzfristige Forderungen	61 370	37 445
Nicht fakturierte Dienstleistungen	0	4 585
Aktive Rechnungsabgrenzung	14 188	16 915
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>820 680</b>	<b>1 036 330</b>
<b>Anlagevermögen</b>		
Finanzanlagen	2 269 962	1 797 991
Mobile Sachanlagen	2	13 893
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>2 269 964</b>	<b>1 811 884</b>
<b>Total Aktiven</b>	<b>3 090 644</b>	<b>2 848 214</b>
<b>Passiven</b>		
<b>Fremdkapital</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	110 482	190 201
Passive Rechnungsabgrenzung	215 210	165 902
Kurzfristige Rückstellungen	211 000	163 000
<b>Total Fremdkapital kurzfristig</b>	<b>536 692</b>	<b>519 103</b>
<b>Fondskapital</b>		
Fonds für Härtefälle/Kostendeckung	173 781	169 575
<b>Organisationskapital</b>		
Stiftungskapital	190 838	190 838
Erarbeitetes freies Kapital	1 968 699	1 896 496
Jahresgewinn	220 634	72 202
<b>Total Organisationskapital</b>	<b>2 380 171</b>	<b>2 159 536</b>
<b>Total Passiven</b>	<b>3 090 644</b>	<b>2 848 214</b>

## ERFOLGSRECHNUNG

	2019	2018
	CHF	CHF
<b>Stiftungsertrag</b>		
Total Ertrag aus Beiträgen, Ausbildungen, Übungen, Einsätzen und Projekten	2 606 607	2 587 783
Bestandesänderung nicht fakt. Dienstleistungen	-4 585	-3 361
<b>Total Stiftungsertrag</b>	<b>2 602 022</b>	<b>2 584 422</b>
<b>Stiftungsaufwand</b>		
Direkter Stiftungsaufwand	-230 704	-307 042
<b>Bruttoergebnis nach direktem Stiftungsaufwand</b>	<b>2 371 318</b>	<b>2 277 380</b>
Personalaufwand	-1 631 125	-1 399 494
<b>Bruttoergebnis nach Personalaufwand</b>	<b>740 193</b>	<b>877 886</b>
Übriger Stiftungsaufwand	-574 043	-596 613
<b>Ordentliches Stiftungsergebnis vor Abschreibungen und Finanzerfolg</b>	<b>166 150</b>	<b>281 273</b>
Abschreibungen	-13 892	-77 543
Total Finanzaufwand	-52 175	-120 929
Total Finanzertrag	126 986	4 400
Periodenfremder Ertrag	8 565	0
<b>Jahresgewinn vor Zuweisung</b>	<b>235 634</b>	<b>87 202</b>
Zuweisung Fonds Härtefälle/Kostendeckung	-15 000	-15 000
<b>Jahresgewinn</b>	<b>220 634</b>	<b>72 202</b>

## ANHANG DER JAHRESRECHNUNG PER 31.12.2019

### 1. Angaben über die in der Jahresrechnung angewandten Grundsätze

Die vorliegende Jahresrechnung wurde gemäss den Vorschriften des Schweizer Gesetzes, insbesondere der Artikel über die kaufmännische Buchführung und Rechnungslegung des Obligationenrechts (Art. 957 bis 962 OR), erstellt.

Die Rechnungslegung erfordert vom Stiftungsrat Schätzungen und Beurteilungen, welche die Höhe der ausgewiesenen Vermögenswerte und Verbindlichkeiten sowie Eventualverbindlichkeiten im Zeitpunkt der Bilanzierung, aber auch Aufwendungen und Erträge der Berichtsperiode beeinflussen könnten. Der Stiftungsrat entscheidet dabei jeweils im eigenen Ermessen über die Ausnutzung der bestehenden gesetzlichen Bewertungs- und Bilanzierungsspielräume. Zum Wohle der Stiftung können dabei im Rahmen des Vorsichtsprinzips Abschreibungen, Wertberichtigungen und Rückstellungen über das betriebswirtschaftlich benötigte Ausmass hinaus gebildet werden.

#### Detaillierte Bewertungsgrundsätze

##### Forderungen

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie die übrigen kurzfristigen Forderungen werden zu Nominalwerten ausgewiesen. Auf dem Bestand für die Lieferungen und Leistungen wird per 31.12.2019 erstmals eine pauschale Wertberichtigung von 10% vorgenommen.

##### Nicht fakturierte Dienstleistungen

Die nicht fakturierten Dienstleistungen werden zum externen Stundensatz abzüglich eines Abschlags von 20% bewertet.

##### Anlagevermögen

Grundsätzlich werden die mobilen Sachanlagen linear über 5 Jahre abgeschrieben. Im Berichtsjahr erfolgte die Restabschreibung des Büromobiliars.

### 2. Angaben, Aufschlüsselung und Erläuterungen zu Positionen der Bilanz und Erfolgsrechnung

	31.12.2019	31.12.2018
	CHF	CHF
<b>2.1 Bilanz</b>		
<b>Finanzanlagen</b>		
Wertschriften	2 111 181	1 638 240
Bankguthaben (Fondskapital)	158 781	159 751
	<b>2 269 962</b>	<b>1 797 991</b>
<b>2.2 Erfolgsrechnung</b>		
<b>Finanzaufwand</b>		
Zinsen, Spesen, Gebühren	-3 323	-16 104
Kursverluste	-852	-69 502
Bildung kurzfristige Rückstellung	-48 000	-35 323
	<b>-52 175</b>	<b>-120 929</b>
<b>Finanzertrag</b>		
Zins- und Wertschriftenertrag	252	4 400
Kursgewinn	126 734	0
	<b>126 986</b>	<b>4 400</b>

### 3. Stetigkeit

Die Erfolgsrechnung wurde im Berichtsjahr teilweise neu gegliedert. Das Vorjahr wurde nicht angepasst. Der Personalaufwand 2019 beinhaltet neu die Aus- und Weiterbildungskosten des Freiwilligenteams.

### 4. Erläuterungen zu ausserordentlichen, einmaligen oder periodenfremden Positionen der Erfolgsrechnung

Beim periodenfremden Ertrag handelt es sich insbesondere um eine Kostenbeteiligung Dritter am Aufwand aus früheren Jahren.

### 5. Bewertung von Aktiven zu Kurs-/Marktwerten

	31.12.2019	31.12.2018
	CHF	CHF
<b>Finanzanlagen</b>		
Wertschriften	2 111 181	1 638 240

### 6. Gesamtbetrag der aufgelösten Wiederbeschaffungsreserven und stillen Reserven

Wesentliche Nettoauflösung stiller Reserven	0	0
---	---	---

### 7. Sonstige Angaben

Nicht bilanzierte Leasingverbindlichkeiten mit Restlaufzeit bis 30.09.2023	7 220	3 665
Fester Mietvertrag mit Restlaufzeit bis 30.09.2020	118 337	276 116
mit Laufzeit vom 01.10.2020–30.09.2025	820 028	0

### 8. Anzahl Mitarbeitende Festangestellte

Die Anzahl Vollzeitstellen liegt im Jahresdurchschnitt nicht über	10	10
---	----	----

### Freiwilligenteam

Bei Einsätzen bietet die Stiftung Carelink zusätzlich freiwillige Fachleute auf, die im Stundenlohn entschädigt werden. Im Ernstfall kann die Stiftung Carelink bis zu 350 Fachleute aufbieten.

### 9. Wesentliche Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag und bis zur Verabschiedung der Jahresrechnung durch den Stiftungsrat am 08.04.2020 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, welche die Aussagefähigkeit der Jahresrechnung 2019 beeinträchtigen könnten bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

Glattbrugg, 08.04.2020

Stiftungsratspräsident  
Roland Frey

Geschäftsführer  
Walter Kälin

## BERICHT DER REVISIONSSTELLE

B Ä T T I G  T R E U H A N D A G

### Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision an den Stiftungsrat der

#### Stiftung CareLink Glattbrugg

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang; Jahresbericht Seiten 25 bis 28) der Stiftung CareLink für das am 31. Dezember 2019 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Stiftungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht Gesetz und Stiftungsurkunde entspricht.

Luzern, 8. April 2020 AW/IK

#### Bättig Treuhand AG



André Wermelinger  
Zugelassener Revisionsexperte



Irene Kälin  
Zugelassene Revisionsexpertin  
Leitende Revisorin

# Stress und Trauma – wie bewältigen?

Termin bereits reserviert? Am Nachmittag des 22. Oktober findet in Zürich die Carelink-Fachtagung 2020 statt. Prof. Dr. Ulrike Ehlert, Professorin am Psychologischen Institut der Universität Zürich, wird über Resilienz sprechen: Wer Stress und Trauma positiv bewältigt, kann darüber hinauswachsen.



Ulrike Ehlert.

## **Frau Ehlert, Resilienz ist in aller Munde, doch was ist Resilienz eigentlich?**

Ulrike Ehlert Resilienz bedeutet nichts anderes als physische oder psychische Widerstandsfähigkeit. Der Begriff allein hat keinen psychologischen Hintergrund.

## **Das überrascht mich als Laien! Wie weiss ich, ob ich resilient bin oder nicht?**

Ulrike Ehlert Ihre Widerstandsfähigkeit zeigt sich erst, wenn Sie in eine sehr belastende oder traumatische Situation geraten, wenn etwas in Ihrem Leben extrem schief läuft. Und hier kommt nun die Psychologie ins Spiel: Schaffen Sie es, positiv damit umzugehen und gesund zu bleiben, beweisen Sie, dass Sie resilient sind.

## **Ist Resilienz messbar?**

Ulrike Ehlert Ja! Nach einem Flugzeugabsturz zum Beispiel sind sämtliche Angehörigen der Todesopfer der gleichen Belastung ausgesetzt: Sie haben einen geliebten Menschen verloren, sie leiden und trauern. Doch an einem gewissen Punkt setzt die Bewältigung ein. Daraus kann – quasi als Gegenstück zur posttraumatischen Belastungsstörung – posttraumatisches Wachstum entstehen: Die betroffenen Personen entdecken für sich Möglichkeiten, mit dieser Erfahrung positiv umzugehen. Gerade vor dem Hintergrund des schmerzlich Erlebten entwickeln sie sich weiter und gründen beispielsweise eine Selbsthilfegruppe.

Resilienz lässt sich mit Fragebögen eruiieren und auswerten. Im Netz finden Sie zu diesen sogenannten Resilienzskalen ungezählte Beiträge. Je nach Kulturkreis unterscheiden sich Normwerte und Skalen.

## **Kann ich Widerstandsfähigkeit vorsorglich trainieren?**

Ulrike Ehlert Zum Wochenstart, in der S-Bahn auf dem Weg zur Arbeit in Zürich, las ich ein E-Mail, über das ich mich ziemlich ärgerte. Dann war das Geschäft noch geschlossen, in dem ich mir kurz etwas besorgen wollte. An der Espresso-Bar schliesslich, wo ich mir gerne und oft einen Kaffee fürs Büro hole, erklärte mir der Barista, der Kaffee sei heute für mich gratis, denn meine Stempelkarte sei voll. Das war für mich der Aufsteller, und ich konnte die ärgerlichen Alltagsereignisse von vorher schon viel gelassener sehen!

Mit übler Laune und Missmut können Sie sich – und anderen – den ganzen Tag verderben. Doch besser, Sie trainieren stattdessen Ihre Widerstandsfähigkeit, indem Sie sich auf Positives konzentrieren. Oft sind es die kleinen Dinge im Leben, die einem richtig Freude machen können. Sie müssen sie nur sehen!

**«Ihre Resilienz zeigt sich erst, wenn Sie in eine sehr belastende Situation geraten.»**

## **Fachtagung 2020: Das erwartet Sie.**

Machen Sie sich auf einen spannenden Nachmittag mit tiefgehendem Aha-Effekt gefasst: Am 22. Oktober werden Sie zuerst dem Schweizer Fotografenpaar Monika Fischer und Mathias Braschler begegnen. Die beiden haben Menschen fotografiert und interviewt, die einen Terroranschlag überlebt haben. Die berührenden Biografien zeigen, wie unterschiedlich Menschen einen Schicksalsschlag bewältigen.

Danach wird Dr. Johanna Gerngroß über psychologisches Krisenmanagement in Organisationen referieren. Sie wirkt als Universitätslektorin an der Sigmund-Freud-Privatuniversität Wien und an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck.

Prof. Dr. Ulrike Ehlert wird mit ihren präzisen und packenden Ausführungen den dritten inhaltlichen Höhepunkt liefern.

Aus der Carelink-Fachtagung 2020 können Sie Schlüsse für Care und für Ihren persönlichen Umgang mit Betroffenen ziehen.

# 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 350 ausgebildete Caregivers und Notfallpsychologinnen und -psychologen zurückgreifen, um nach ausserordentlichen Ereignissen direkt und indirekt betroffene Personen zu betreuen.

Mit Carelink vergrössern bereits rund 150 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 Know-how 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](http://www.carelink.ch)