

Jahresbericht 2017

**Mischa Oesch:
eine von
335 Freiwilligen**

CareLink – für den Fall der Fälle

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

CareLink unterstützt Sie und Ihr Unternehmen. CareLink kann schweizweit auf 335 ausgebildete Caregivers und Notfallpsychologinnen und -psychologen zurückgreifen, um nach Ereignissen jeder Grössenordnung direkt und indirekt betroffene Personen zu betreuen.

Mit CareLink vergrössern bereits 124 Schweizer Unternehmen ihre Teams und ihre Kompetenzen, wenn es um die praktische, emotionale und notfallpsychologische Betreuung betroffener Personen 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 Aspekte berücksichtigen.

Damit sich die Kunden und deren Krisenstäbe 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 unabhängig.

CareLink kann schweizweit auf 335 Caregivers und Notfallpsychologinnen und -psychologen zurückgreifen, um Betroffene zu betreuen.



Inhalt

Wir bestätigen und erneuern das strategische Fundament	4–5
Bericht des Stiftungsratspräsidenten	
Die Zukunft beginnt jetzt – und wir sind vorbereitet	6–7
Bericht des Geschäftsleiters	
Mischa Oesch, Martin Jerjen und Corinne Kaiser	8–10
Drei Freiwillige: Was sie denken, wie sie vorgehen	
Damit Care wirkt	11
Jedes Mitglied eines Einsatzteams hat spezifische Kompetenzen	
Die Stiftung CareLink in Zahlen	12–13
Noch mehr Kunden und gefragte Aus- und Weiterbildung	
Kunden	14–15
Stiftungsrat, Partner und Team der Geschäftsstelle	16–17
Finanzen	18–22

Wir bestätigen und erneuern das strategische Fundament

Bericht des Stiftungsratspräsidenten

CareLink hat sich im 16. Jahr seines Bestehens personell gewandelt und seine strategische Basis aktualisiert. Der Stiftungsratspräsident blickt zurück und nach vorn.

Die Stiftung CareLink ist sich im Geschäftsjahr 2017 treu geblieben. Wir haben auf Kompetenzzuwachs, Kundenerhalt und Kundengewinnung sowie auf die Stärkung der finanziellen Stabilität gesetzt. Es war auch das erste volle Geschäftsjahr für den neuen Geschäfts-

leiter Walter Kälin. Mit seinem Engagement, seiner hohen Professionalität und seiner zugänglichen Art hat er rasch das Vertrauen von Mitarbeitenden, Kunden und Stiftungsrat gewonnen.



Während das Vorjahr stark geprägt war vom 15-Jahr-Jubiläum, vom Wechsel in der operativen Führung und von einer beeindruckend intensiven Katastrophenübung, konzentrierten wir uns im Berichtsjahr nun wieder auf die Entwicklung und Optimierung des Tagesgeschäfts. Wie in jedem Geschäftsjahr ist es CareLink auch im 16. Jahr gelungen, die Kundenbasis zu erweitern. Grafisch dargestellt finden Sie die eindruckliche Entwicklung auf den Seiten 12 und 13. CareLink ist heute in Wirtschaft, Bildung und Verwaltung gut verankert, und mit jeder neuen Kundenbeziehung stärken wir das Kompetenz- und Erfahrungsprofil unserer Organisation.

Das Team verändert sich

2017 hatten wir auch personelle Veränderungen aufzufangen. Barbara Fehlbaum, die bisherige Leiterin Freiwilligenteam & Notfallpsychologie, wendet sich neuen Aufgaben und Interessensgebieten zu. Sie hat den Aufbau unserer Organisation von Beginn weg begleitet und mitgestaltet – ein CareLink-Urgestein im besten Sinne. Und auch Carine Lins, die langjährige Leiterin Marketing & Kundenbeziehungen, bricht zu neuen Ufern auf. Beiden Kolleginnen sind wir sehr zu Dank verpflichtet und wünschen ihnen für ihre persönliche und berufliche Zukunft alles Gute. Ein «Flair für Care» bringen auch ihre Nachfolgerinnen Petra Strickner und Dominique Rüfenacht mit. Sie haben zu Beginn des Jahres 2018 die Aufgaben übernommen.

Die Strategie ist definiert

Der auf Jahresbeginn 2017 mit dem vormaligen Geschäftsleiter Franz Bucher komplettierte und nunmehr vollzählige Stiftungsrat hat sich zu fünf Sitzungstagen getroffen. Die «Strategie 2022» war dabei das gewichtigste Thema. Mit Arbeiten auf allen Funktionsstufen der Organisation und dem Einbezug der Kundeninteressen haben wir die Zukunftstauglichkeit von CareLink gestärkt. Wir haben die Welt nicht neu erfunden – aber ausgehend von den Stärken und Schwächen die strategischen Stossrichtungen und die ihnen zugeordneten Ziele als verbindliche Vorgabe für die nächsten fünf Jahre formuliert.

Unser Selbstverständnis fassen wir heute wie folgt zusammen:

«CareLink ist die führende schweizerische Einsatz- und Betreuungsorganisation für psychosoziale Nothilfe bei ausserordentlichen Ereignissen in Unternehmen und Institutionen. CareLink ist international vernetzt.»

Die Freiwilligen machen uns stark

Schwerpunkt des vorliegenden Jahresberichts bilden unser Freiwilligenteam und die Menschen dahinter. Ohne diese über die ganze Schweiz verteilten und gezielt ausgebildeten Einsatzkräfte wäre es nicht möglich, eine professionell derart hochstehende Einsatz- und Betreuungsorganisation zu betreiben. Eine Organisation, die sich auch im zurückliegenden Jahr ein bis zwei Mal pro Woche im praktischen Einsatz engagiert und bewährt hat. Die Einsätze dauerten mal kurz, mal lang – aber sie galten immer Menschen in Not.

Abschliessend will ich danken: unseren im täglichen Einsatz stehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Glattbrugg, den Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen sowie – last not least – den Mitgliedern des Freiwilligenteams für ihre Hingabe und Einsatzbereitschaft. Auch den hoch motivierten Mitgliedern des Stiftungsrats gehört mein Dank. Alle sind wir gemeinsam bestrebt, optimale Leistungen für Menschen, Unternehmen und Institutionen zu erbringen.

Als erste Adresse für Care in der Schweiz werden wir unermüdlich an unseren hohen Zielen und weiter an unserer hohen Professionalität arbeiten.

Roland Frey

Die Zukunft beginnt jetzt – und wir sind vorbereitet

Bericht des Geschäftsleiters

Eine Organisation zu leiten, deren Kundenstamm Jahr für Jahr wächst, empfinde ich als grosses Glück! Ich verdanke es meinem Team in Glattbrugg, unserem Freiwilligenteam und ebenso unseren bisherigen und unseren neuen Kunden. Wer für CareLink arbeitet, zeichnet sich durch Professionalität aus, und wer mit CareLink arbeitet, bezeugt damit die Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden und dem weiteren Umfeld. Seit Ende 2017 betreuen wir 124 Kunden – und 2018 werden bestimmt wieder einige weitere dazukommen. Wir haben uns jedenfalls darauf eingerichtet.

Konstant hohe Kompetenzen

Unser Team in Glattbrugg hat sich gewandelt – die Kompetenzen sind geblieben: Barbara Fehlbaum und Carine Lins haben unsere Organisation über wichtige Jahre des Auf- und Ausbaus begleitet und mitgeprägt. Nun haben sich beide anderen Aufgaben zugewendet. Unser Dank und unsere guten Wünsche begleiten sie.

Ihre Arbeiten führen Petra Strickner und Dominique Rüfenacht weiter, die wir bereits mit Freude begrüsst und in unser Team aufgenommen haben. Petra Strickner betreut die Mitglieder unseres Freiwilligenteams und weiss auch Rat in allen Fragen der Notfallpsychologie. Dominique Rüfenacht ist die Ansprechpartnerin unserer Kunden und verantwortet auch unsere Kommunikation.

Für Krisenstäbe der Kunden: neuer Workshop

Ein Busunglück? Eine Bombendrohung? Ein Arbeitsunfall in der Produktion? Wenn etwas passiert, muss das Krisenmanagement funktionieren. Wir stellen es auf die Probe, indem wir zusammen mit den betreffenden Kunden realitätsnahe Übungen organisieren und durchführen. Schwachstellen, die so sichtbar werden, können anschliessend diskutiert und ausgebessert werden.

Neu bieten wir auch massgeschneiderte Workshops an, um Mitglieder von Notfall- oder Krisenstäben mit Notfallsituationen und situativen Handlungsweisen vertraut zu machen. Der Workshop dreht sich hauptsächlich um die systematische Einsatzführung.

Neues internes Ausbildungsprogramm

2017 haben wir zusätzlich zu unserem bewährten internen Aus- und Weiterbildungsangebot ein neues Programm lanciert: Erfahrene CareLink-Teamleaders, die sich bereits mehrfach weitergebildet haben, besuchen jetzt

den neu geschaffenen Care-Workshop «Fire & Ice». Sie frischen nicht nur ihre Kenntnisse auf, sondern gewinnen auch im praktischen, realitätsnahen Einsatz noch mehr Sicherheit, um ein Grossereignis zu bewältigen. Im Fokus stehen dabei sowohl die Stabsarbeit als auch die systematische und konzeptionelle Einsatzführung.

«Care & Peer Practice» jetzt bei CareLink

Neu betreuen wir die Care-&Peer-Ausbildungen, die das Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS) über viele Jahre durchgeführt hat. Das BABS hat diese Ausbildung im Bereich der psychologischen Nothilfe auf Grund der Sparmassnahmen des Bundes einstellen müssen. Unterstützt von unserer Stiftung und vom Verein notfallpsychologie.ch, kann der Koordinierte Sanitätsdienst (KSD) nun diese Aus- und Weiterbildung langfristig sicherstellen. Zu diesem Zweck haben wir eine vertragliche Vereinbarung mit dem Bund getroffen.

Das zusätzliche Ausbildungsangebot richtet sich an kantonale Careteams, Bundesstellen und nationale Einsatzkräfte mit Ausrichtung auf Grossereignisse. Wir arbeiten daran, die Aufmerksamkeit für dieses Angebot zu erhöhen: Die Erkenntnis muss gefördert werden, dass Care-Angebote notwendig sind und dass eine Ausbildung auf nationaler Ebene unabdingbar ist.

Für den Notfall bereit: neues Call Center

Besondere Notsituationen können den Einsatz eines Call Centers erfordern. Zu jedem Zeitpunkt können wir deshalb eine Hotline mit bis zu 30 Anschlüssen hochfahren, um Betroffene auch telefonisch zu betreuen und zu informieren. Die Telefonzentrale, bisher geografisch ausgelagert, befindet sich neu in Glattbrugg gleich neben unseren Büros.

Unser Call Center ist nicht nur hardwaremässig auf dem neuesten Stand. Auch die Abläufe sind optimiert, damit die spezifisch ausgebildeten Personen, welche die Anrufe beantworten, stets die aktuellsten Informationen zur Hand haben. Dazu ziehen wir auch das interkantonale Informations- und Einsatzsystem (IES) des Koordinierten Sanitätsdienstes als Hilfsmittel bei.

Wir haben unsere Einsatzbereitschaft damit weiter optimiert, und wir nutzen darüber hinaus betriebswirtschaftliche Vorteile: Den neuen Raum werden wir auch für interne und externe Schulungen nutzen.

Mit erwiesenen Fähigkeiten zur Gesamtleistung

2017 wird als Jahr mit etlichen personellen und inhaltlichen Veränderungen in die CareLink-Geschichte eingehen. Ausgehend auch von der Strategie, die unser Stiftungsratspräsident in seinem Bericht auf Seite 4 präsentiert, blicke ich sehr optimistisch in die Zukunft. Unsere Arbeit ist von Unvorhergesehenem geprägt. Deshalb bin ich froh, auf mein starkes Team in Glattbrugg zählen zu dürfen. Was wir gemeinsam schaffen, darüber staunen wir manchmal selber.

Erwiesene Fähigkeiten und individuelle Erfahrung führen zu hohen Gesamtleistungen. Das beweist auch unser Freiwilligenteam. Unseren Caregivers und Teamleaders, unseren Notfallpsychologinnen und -psychologen gebührt deshalb mein grosser Dank. Ebenso danke ich unseren Kunden: Sie konfrontieren uns mit herausfordernden Situationen, und wir nehmen diese Herausforderungen an – gerade weil sie uns vertrauen.

Walter Kälin

«Unsere Arbeit ist von Unvorhergesehenem geprägt.
Deshalb bin ich froh, auf mein starkes Team zählen zu dürfen.»



Notfallpsychologin Mischa Oesch, Teamleader Martin Jerjen und Caregiver Corinne Kaiser: Drei Freiwillige aus dem 335-köpfigen Team berichten, wie sie bei Einsätzen vorgehen und was in ihnen vorgeht.

Ich bin keine «Super Woman» mit Zauberstab

«Werde ich zu einem Einsatz gerufen, verfallende ich nicht in Aktionismus, sondern organisiere mich in Ruhe. Diese Ruhe ist auf keinen Fall mit Tiefenentspannung zu verwechseln. In dieser Ruhe bin ich präsent. Ich habe einen klaren Kopf, um mich auf die Betreuung zu konzentrieren. Meist verfüge ich zum Zeitpunkt des Aufgebots nur über spärliche Informationen, aber das macht nichts. Denn es geht ja nicht darum, dass ich bereits einen Interventionsplan vorbereite, sondern dass ich mich voll und ganz auf die betroffene Person, ihr Erlebtes und ihre Bedürfnisse einstellen kann.

Mag sein, dass diese Ruhe eine Frage der Erfahrung ist. Seit ich mich 2005 zur Notfallpsychologin fortgebildet habe, mache ich im Freiwilligenteam von CareLink mit und bilde mich auch regelmässig weiter. 45 Einsätze habe ich in diesen 13 Jahren absolviert. Kürzlich wurde ich nach einem Banküberfall, nach einem tödlichen Arbeitsunfall und nach einer Vergewaltigung beigezogen. Die Ereignisse haben sich gerade etwas gehäuft, und meine notfall-

Mischa Oesch:
«In der Ruhe
bin ich präsent.»

psychologische Betreuung hat sich teils über mehrere Wochen erstreckt.

Ich sehe mich in keiner Weise als «Super Woman», die alles wegzaubert oder eine universelle Heilanleitung von 1–10 geben kann. In aller Bescheidenheit: Ich bin lediglich ein Rad inmitten anderer Räder, die alle ineinander greifen. Als solches Rad kenne ich meinen Einflussbereich, meine Rolle, meinen Auftrag, meine Verantwortung und meine Grenzen: Der Mensch, den ich betreue, soll mit der Zeit selber mit dem Erlebten umgehen lernen.

Die Geschichten, denen ich auch in meiner Berufstätigkeit begegne, machen mich oft betroffen. Seit 15 Jahren arbeite ich in der Kinderschutzgruppe der Kinderkliniken des Inselspitals Bern. Wir sind eine Abklärungsstelle bei Verdacht auf Kindsmisshandlungen. Manchmal nehme ich das, was mir an Situationen und Schilderungen tagsüber im Spital begegnet ist, gedanklich mit aufs Velo. Bis ich zu Hause bin, muss ich rund zwanzig Minuten radeln. Diese Zeit habe ich für mich, und ich kann vieles bedenken. Zu Hause dann gehört meine Aufmerksamkeit voll und ganz meiner Familie.

Da Schicksalsschläge und desolate Familienverhältnisse zu meinem beruflichen Alltag gehören, lasse ich mich durch Medienberichte nicht so schnell emotionalisieren. Doch abgestumpft bin ich deswegen nicht, sonst müsste ich aufhören. Aber eine professionelle Abgrenzung gelingt mir meist gut. Im Umgang mit meinen eigenen beiden Kindern färben meine Berufserfahrungen manchmal etwas ab: Im Grunde meines Herzens möchte ich sie stets behüten und beschützen – obwohl ich weiss, dass das weder geht noch für ihre gesunde Entwicklung gut wäre.

Meine Arbeit in der Kinderschutzgruppe und für CareLink empfinde ich als sinnhaft. Darum erteile ich auch selber Kurse. Ich gebe zum Beispiel mein Wissen auf dem Gebiet der Notfallpsychologie oder der Kinderbefragung weiter. Die Themen, mit denen ich mich beruflich beschäftige, sind manchmal happig. Der Austausch im Team und eine Portion Humor sind da unerlässlich. Deshalb ist das CareLink-Team für mich in Einsätzen eine wertvolle Stütze. »

Mischa Oesch
Fachpsychologin für Psychotherapie FSP und zertifiziert in
Notfallpsychologie FSP



Ein Auftrag des Lebens

« Das ist mir ja mächtig eingefahren: Vor einem Jahr machte ich eine zweitägige CareLink-interne Übung mit, in der sich Teamleaders in Führungs- und Stabsarbeit trainierten. Natürlich halten sich Menschen, die unter dem Eindruck eines einschneidenden Ereignisses stehen, nicht an Drehbücher und organisatorische Vorgaben. Doch der Rahmen, in dem sie individuell betreut werden, muss gegeben sein. Die Schnittstelle zwischen Betreuung und Krisenstab muss funktionieren. Genau das haben wir geübt, und mir fiel es wie Schuppen von den Augen, wie jeder seinen Beitrag leisten kann und wie mich die Aufgaben als Teamleader trotz aller Aus- und Weiterbildung auch ins Schwitzen bringen können.

Ich helfe grundsätzlich gern. Das ist einfach so, und es ist wie ein Auftrag, den mir das Leben gegeben hat. Wenn das die Menschen um mich herum merken, kommen sie auf mich zu. Ich habe eine Lehre als Maschinenmechaniker gemacht. Später stieg ich in eine Führungsposition in der industriellen Fertigung auf: Mein Team und ich, wir arbeiteten hart, in vier Schichten rund um die Uhr. Aber wir schauten zueinander und trugen uns menschlich Sorge. Und ich lernte, meine eigenen Ressourcen richtig einzusetzen und mich abzugrenzen.

Unterdessen habe ich Betriebswirtschaft studiert und arbeite als so genannter Lean Expert. Wer jetzt meint, im Lean Management gehe es nur um schlankere Prozesse und höhere Produktivität, täuscht sich. Es braucht den Menschen, um Veränderungen herbeizuführen. Und es braucht Achtsamkeit. Wie wirkt diese oder jene Veränderung auf den Menschen ein? Wie nimmt er sie auf? Welche Rolle spielt er darin? Bei solchen Fragen geht mir das Herz auf.

Darum habe ich kürzlich eine weitere Ausbildung abgeschlossen: Ich bin, neben meinem Beruf, MBSR-Lehrer geworden. MBSR steht für ‚Mindfulness-Based Stress Reduction‘. Wer achtsam mit sich selbst umgeht, kann besser fokussieren und wird gelassener.

Wenn ich für CareLink im Einsatz stehe, nutze ich alles, was ich gelernt habe. Für mich ist ein Einsatz nicht Arbeit, sondern Aufgabe – womit ich wieder beim Befehl oder Auftrag des Lebens bin. Ihn auszuführen, gibt mir tiefe Zufriedenheit. Ich unterstütze Menschen auch gerne darin, Entscheidungen zu fällen. Ich gebe diese nicht vor, sie müssen sie selber treffen. Ohne Entscheidungen gibt es keine Veränderung. Sowohl im Einsatz als auch in meinem beruflichen Alltag begegne ich vielfach Menschen, welche sich mit Entscheidungen sehr schwer tun. Intuition, Erfahrung, aber ebenso der Anspruch, bewusst in jedem Moment zu sein, helfen auch mir selber, präzise Entscheidungen zu fällen.



Auf den Einsatz folgt – rein rational – die Reflexion: Was war gut? Was kann ich nächstes Mal besser machen? Ich muss in meinem Kopf sortieren und aufräumen. Danach mache ich einen klaren Schnitt, um mich selber vom Erlebten zu lösen. Entweder treibe ich Sport und bewege mich, oder ich suche Ruhe in der Meditation. Taucht irgendein Gedanke von einem Einsatz doch wieder auf, so betrachte ich ihn völlig wertfrei und lasse ihn dann ziehen. Wie eine Wolke am Himmel. Während ich sie sehe, wandert sie weiter, und bald wird sie aus meinem Blickfeld verschwinden. »

Martin Jerjen
Lean Expert,
Teamleader bei CareLink

Martin Jerjen:
«Ein Einsatz ist
nicht Arbeit,
sondern Aufgabe.»

Mit mehr als zwei Augen sehen



Corinne Kaiser:
«Mein Leben hat
eine weitere
Dimension erhalten.»

« Welch ein Kontrast! In der Bank, für die ich arbeite, ist alles strukturiert, alles definiert und geregelt. Die Psychologie hingegen eignet sich nicht für vorgefertigte Prozesse. Wenn es um den Menschen und seine Emotionen geht, ist jede Situation anders.

Ich interessiere mich sehr für Psychologie und habe mich entsprechend weitergebildet. Als einer meiner Lehrer fand, ich würde perfekt in ein Careteam passen, öffnete er mir damit die Tür zu CareLink. Anzuwenden, was ich gelernt habe, ist schön, und der Kontrast zu meinem Beruf tut gut.

Auch bei CareLink bilde ich mich laufend weiter. Die Kurse für die Freiwilligen haben einen hohen Praxisbezug. Ich empfinde sie als sehr nützlich und bereichernd. So

weiss ich jetzt zum Beispiel, wie ich den Zugang zu Kindern und Jugendlichen finde, die von einem einschneidenden Ereignis betroffen sind. Oder ich kenne die Grundzüge der Weltreligionen, sodass ich Menschen aus einem tieferen Verständnis heraus betreuen kann.

Ich nehme einen Einsatz nur an, wenn ich mich voll darauf konzentrieren kann. Das heisst, ich muss mich selber wohlfühlen und Energiereserven in mir spüren, die ich bei Bedarf freisetzen könnte. Und ich muss sicher sein, aus meiner eigenen Situation heraus ein Ohr für Menschen zu haben, die das Schicksal soeben hart angefasst hat. Diese dreifache Selbstfürsorge steht für mich immer am Anfang.

Im Gespräch mit Betroffenen höre ich zu, aber ich mache mir zum Selbstschutz kein Bild von dem, was sie mir sagen – ausser, es sei nötig, damit ich ihnen helfen kann. Ich begleite sie, damit sie danach ihren Weg wieder allein gehen können. In aller Schwere, die solche Situationen mit sich bringen, offenbaren sie auch Momente, die auf dieses Danach hinweisen. Als ich von einem Einsatz in einem Kinderheim zurückkehrte, wo ein Mensch tragisch ums Leben gekommen war, spielten ein paar Kinder wieder Fussball vor dem Haus. Und dieses Bild, das habe ich dann für mich mitgenommen!

Mein Leben hat durch meine Einsätze für CareLink eine weitere Dimension erhalten. Hierarchien etwa, wie sie im Berufsleben unumgänglich sind, nehme ich nicht mehr so wichtig. Viel wichtiger sind mir zum Beispiel Gespräche, in denen ich etwas geben kann und die mir etwas geben. Da ist eine Distanz, die mich das ganze Bild sehen lässt – und die mich gerade deswegen näher hinschauen lässt. Ja, man könnte fast sagen, ich sehe mit mehr als zwei Augen, und das ist spannend.

Aus jedem Einsatz gewinne ich Erfahrung. Auch aus den anschliessenden Team-Debriefings und aus dem Austausch mit anderen Freiwilligen ziehe ich für mich viele Schlüsse. Um die Qualität meiner Betreuungsarbeit zu überprüfen, nehme ich auch gerne an Übungen teil. Ich erinnere mich an eine gross angelegte Übung, in der ein Amoklauf an einer Schule simuliert und der anschliessende Einsatz der Blaulicht-Organisationen geübt wurde. Ich machte als Figurantin mit, die als Betroffene betreut wurde. Wie hätte ich mich verhalten, wenn ich die Betreuerin gewesen wäre? Da war es dann wieder, dieses Sehen mit mehr als zwei Augen. »

Corinne Kaiser
Product Manager in einer Schweizer Bank,
Caregiver bei CareLink

Damit Care wirkt

Caregiver, Notfallpsychologin, Teamleader: Das Ereignis bestimmt Zusammensetzung und Grösse des Einsatzteams. Und jedes Teammitglied hat seine spezifischen Kompetenzen und Aufgaben.

Caregivers können zuhören. Sie helfen damit einer betroffenen Person, das soeben Erlebte in der Erinnerung zu ordnen. Das entlastet. Caregivers hören auch zu, um unmittelbare Bedürfnisse zu erfahren und zu erfüllen. Sie erkennen die psychische Verfassung der betroffenen Person und wissen, wann sie eine in Notfallpsychologie geschulte Fachperson beiziehen müssen.

Jeder Mensch reagiert anders auf ein einschneidendes Ereignis, und jede Reaktion ist normal. Dieses Wissen geben Caregivers weiter, und das beruhigt die betroffene Person. Sie kümmern sich zudem um administrative und organisatorische Belange. Und schliesslich sind Caregivers auch da, um der betroffenen Person zu helfen, die folgenden Tage zu planen und zu strukturieren, darüber hinaus Bewältigungsstrategien zu entwickeln und eigene Ressourcen zu aktivieren. So wirken Caregivers letztlich auch festigend und aufbauend.

Caregivers durchlaufen bei CareLink eine umfassende Grundausbildung. Sie bilden sich regelmässig weiter und werden auch regelmässig geübt.

Notfallpsychologinnen und -psychologen haben ein Psychologiestudium, eine Ausbildung in Notfallpsychologie und die CareLink-Grundkurse absolviert. Je nach Grösse und Tragweite eines Ereignisses bietet CareLink eine oder mehrere in Notfallpsychologie geschulte Fachpersonen auf. Sie wird bzw. werden je nach Bedarf von einem oder mehreren Caregivers unterstützt. Arbeiten, etwa nach einem grösseren Ereignis, mehrere Notfallpsychologinnen und -psychologen und mehrere Caregivers zusammen, so führt ein Teamleader das Team.

Teamleaders koordinieren den Einsatz der einzelnen Mitglieder eines Betreuungsteams. Sie fungieren als Schnittstelle zur Einsatzleitung und zu einem allfälligen Krisenstab, damit wichtige Informationen ausgetauscht und notwendige Aktionen eingeleitet werden. Teamleaders verfügen in der Regel über mehrjährige Erfahrung als Caregivers oder als Fachpersonen Notfallpsychologie bei CareLink. Mit grossem Wissen und praktischer Erfahrung ausgerüstet, können sich Personen, die für Führungsaufgaben fähig und bereit sind, zu Teamleaders weiterbilden lassen.

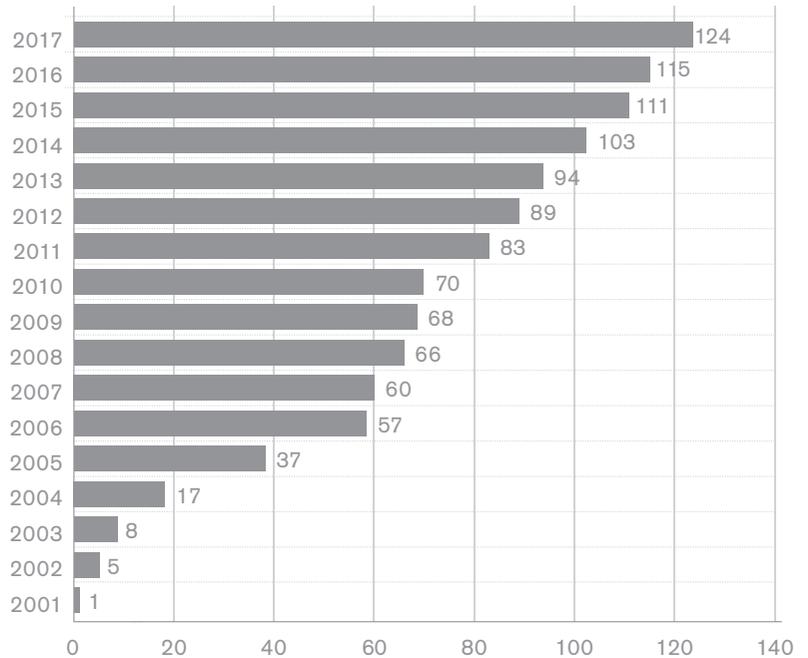


Noch mehr Kunden bauen auf CareLink

Das Wachstum setzt sich fort

Kontinuität bedeutet für CareLink, sich stetig weiterzuentwickeln. 2017 ist der Kundenkreis abermals gewachsen – neun Kunden konnten dazugewonnen werden. Die Wachstumskurve des Kundenstamms ist seit der Gründung von CareLink vor 16 Jahren noch nie eingeknickt. Die stetige Zunahme beruht einerseits auf der Verantwortung, die die Unternehmen gegenüber ihren Mitarbeitenden und ihren weiteren Stakeholdern wahrnehmen, andererseits bezeugt sie die hohe Professionalität von CareLink.

Total 124 Kunden



Im Durchschnitt vergeht keine Woche ohne Einsatz

Das Jahr 2017 hat mit 74 Einsätzen exakt einen Einsatz mehr mit sich gebracht als 2016. Gehäuft haben sie sich im Januar, September und Oktober: Allein im Januar leistete CareLink zehn Einsätze, in den beiden Herbstmonaten je neun. Dafür gingen im April lediglich zwei Notrufe ein. Das CareLink-Team in Glattbrugg und die Freiwilligen wissen mit solchen Schwankungen umzugehen. Und sie wissen auch, dass Überfälle und belastende Ereignisse die häufigsten Gründe für einen Einsatz sind.

Total 74 Einsätze

■ Suizide	3
■ Bedrohungen	4
■ Unfälle	10
■ Aussergewöhnliche Todesfälle	13
■ Entlassungen	10
■ Sonstige belastende Situationen	16
■ Überfälle	18



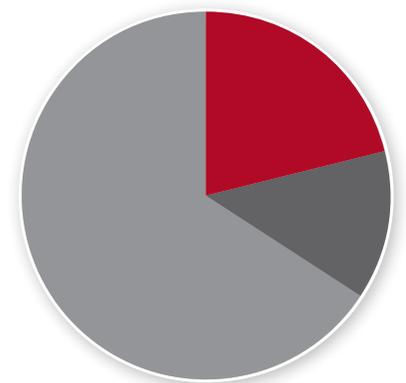
Was wäre CareLink ohne die Freiwilligen!

Das Freiwilligenteam hat sich im Verlauf von 2017 leicht verkleinert – es zählte zum Jahresende 335 Mitglieder. Jedes fünfte Mitglied des Freiwilligenteams ist zertifizierte Notfallpsychologin bzw. zertifizierter Notfallpsychologe. Annähernd jedes achte Mitglied hat auch die Ausbildung zum Teamleader absolviert und kann somit Einsatzteams leiten.

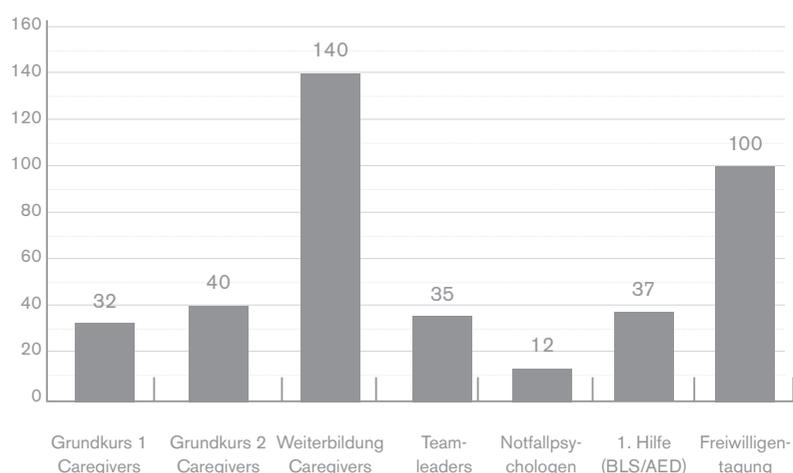
CareLink hat auch die richtigen Fachkräfte, um nach einem grösseren Ereignis Anrufe in einem Call Center zu beantworten oder administrative Arbeiten im Hintergrund auszuführen: Fast jedes fünfte Mitglied des Freiwilligenteams ist für das Call Center ausgebildet, nahezu jedes zehnte fürs Backoffice.

Total 335 Freiwillige

■ Notfallpsychologen	71
■ Teamleaders	44
■ Caregivers	220



Total 396 Teilnehmende

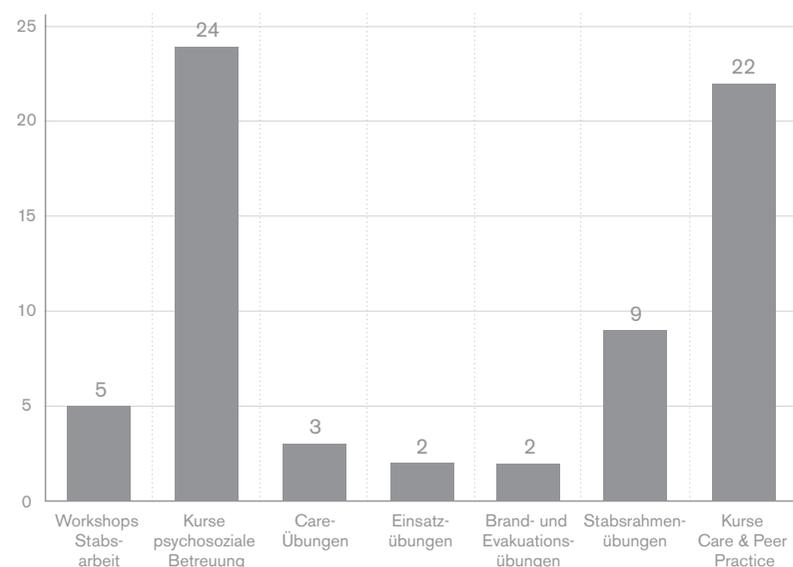


Interne Aus- und Weiterbildung: Freiwillige profitieren gerne

Egal, wie viele Einsätze sie absolvieren: Die Freiwilligen nehmen ihre Aufgaben ernst. Sie beweisen es, indem sie das Aus- und Weiterbildungsangebot von CareLink nutzen. In den Kursen können sie auch für sich persönlich dazulernen.

2017 umfasste das Angebot 29 Kurse, das ist ein Viertel mehr als 2016. Zudem lud CareLink zu einer Freiwilligentagung. Diese befasste sich im Schwerpunkt mit der Frage, wie Personen mit Gewaltpotenzial frühzeitig erkannt und damit Gewalttaten verhindert werden können. Die Freiwilligen nutzten die Tagung auch, um sich untereinander auszutauschen. Wer sich in einem Einsatzteam bereits kennt, arbeitet noch besser zusammen.

Total 67 Übungen, Workshops und Kurse mit 1007 Teilnehmenden



Externe Aus- und Weiterbildung: Auch die Kunden halten sich gerne fit

Übungen geben Sicherheit – und die Chance, sich weiter zu verbessern. Das sehen auch etliche CareLink-Kunden so. 2017 hat CareLink für sie 16 Übungen durchgeführt.

Systematische Einsatzführung will erlernt und das Know-how immer wieder aufgefrischt sein. CareLink hat dazu 2017 einen neuen Workshop konzipiert und diesen fünfmal für Kunden erteilt.

Die Grundkurse und Weiterbildungen in psychosozialer Betreuung erfreuen sich weiterhin grosser Beliebtheit. 2017 hat CareLink 24 Kurse durchgeführt. Unternehmen lassen in diesen Kursen eigene Mitarbeitende ausbilden, damit sie im Falle eines Unglücks Betroffene bis zum Eintreffen von CareLink selber betreuen oder den Einsatz von CareLink vorbereiten können.

Neu führt CareLink im Auftrag des Koordinierten Sanitätsdienstes (KSD) die Care-&Peer-Ausbildungen durch. Das Angebot richtet sich etwa an kantonale Careteams. 272 Personen haben in 22 Kursen davon Gebrauch gemacht.

Kunden

Per 31. Dezember 2017

Branche (nach Noga*)	Unternehmen und Institutionen
Verarbeitendes Gewerbe (C)	Audemars Piguet Bäckerei Fleischli (Tankstelle) CABB Carbagas Cilag & Cilag International Holcim (Schweiz) Losinger-Marazzi Novartis Sigvaris Sika Schweiz Sonova
Energieversorgung (D)	Alpiq BKW Energie Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ) Energie 360° KKW Gösgen-Däniken KKW Leibstadt Swissgrid
Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung (E)	Limeco
Handel (G)	Bayer (Schweiz) Bucherer DiVino Lidl Schweiz Volg Konsumwaren
Verkehr (H)	BernMobil BLS Die Schweizerische Post EvoBus Planzer Transport RailCare RALpin Regionale Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen (RVBW) Schweizerische Bundesbahnen SBB Settelen Sihtal Zürich Uetliberg Bahn SZU VBG Verkehrsbetriebe Glattal Verkehrsbetriebe Biel Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland (VZO)
Schifffahrt (H50)	CGN Schifffahrtsgesellschaft des Vierwaldstättersees Zürichsee Schifffahrtsgesellschaft (ZSG) Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen
Luftfahrt (H51)	Amac Corporate Jet Cat Aviation Euroairport Germania Helvetic Airways Jet Aviation Lions Air Skymedia MSC Aviation Pilatus Aircraft Premium Jet Super Constellation Flyers Association

Branche (nach Noga*)	Unternehmen und Institutionen
Gastgewerbe/Beherbergung (I)	Hapimag Schweizer Reisekasse (Reka)
Information und Kommunikation (J)	Netcloud OPACC Software SRF Schweizer Radio und Fernsehen Swisscom UPC
Finanzdienstleistungen (K 64/66)	Bank Cler Bank Julius Bär Bank Linth LLB Bank SLM Bank Vontobel Basellandschaftliche Kantonalbank Berner Kantonalbank Credit Suisse Edmond de Rothschild (Suisse) Finma LGT Bank Nidwaldner Kantonalbank Raiffeisen Schweiz Schweizerische Nationalbank SIX Management St.Galler Kantonalbank Thurgauer Kantonalbank UBS Urner Kantonalbank Zürcher Kantonalbank
Versicherungsdienstleistungen (K65/66)	AXA CSS Kranken-Versicherung Generali Versicherungen Helsana Versicherungen Partner Reinsurance Europe SE Zürich Branch Schweizerische Mobiliar Scor Services Switzerland Swiss Reinsurance Company Ltd. Zürich Versicherungs-Gesellschaft
Öffentliche Verwaltung (O)	Feuerwehr & Zivilschutz der Stadt Bern (Hotline) Gemeinde Küsnacht Kanton Basel-Stadt Kanton Bern (Hotline) Kanton Glarus Kanton Nidwalden (Hotline) Kanton Schwyz (Hotline) Kanton St.Gallen (Hotline) Parlamentsdienste / Services du Parlement
Erziehung und Unterricht (P)	Freie Evangelische Schule Zürich Kantonsschule Hohe Promenade, Zürich Rudolf Steiner Schulen (4 Schulen) Schulverwaltung Dietlikon Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW
Gesundheits- und Sozialwesen (Q)	Arwo Stiftung Die Rodtegg Stiftung GAW Gesellschaft für Arbeit und Wohnen Inselspital Bern (Hotline) Pro Juventute Schweizerische Rettungsflugwacht (Rega) Schweizer Paraplegiker-Vereinigung SPV
Sonstige Dienstleistungen (S)	Circolino Pipistrello Helvetas Kinderzirkus Robinson Movis Schweizer Alpenclub SAC, Sektion Uto Stiftung IdéeSport Theaterzirkus Wunderplunder WWF Schweiz

***Herausgeber**
Nomenklatur Noga:
 Bundesamt für Statistik,
 BfS, Sektion Betriebs-
 und Unternehmens-
 register, Dienst Wirt-
 schaftsnomenklaturen,
 www.bfs.admin.ch



Stehend von links:
Reto Häuselmann,
Franz Bucher,
Roger Bula,
sitzend: Ida Tanner,
Roland Frey.

Stiftungsrat

- Roland Frey, Präsident
Inhaber Frey Investment & Management Advisory
- Franz Bucher
Ehemaliger Geschäftsleiter Stiftung CareLink
- Roger Bula
Leiter selbstbedienter Vertrieb und Services, Schweizerische Bundesbahnen SBB
- Reto Häuselmann
Geschäftsleiter Mobi24 Call-Service-Center AG
- Ida Tanner
Leiterin Group Human Resources, AMAG Automobil- und Motoren AG

Netzwerkpartner

- Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)
- FSP Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen
- Koordinierter Sanitätsdienst (KSD)
- Medicall AG
- Verein notfallpsychologie.ch
- SBAP Schweizerischer Berufsverband für angewandte Psychologie
- Schweizerische Rettungsflugwacht (Rega)
- Switzerland Travel Center AG

Geschäftsstelle

ab 2018

- Walter Kälin
Geschäftsleiter
- Danilo Segreto
Leiter Einsatzmanagement & ICT, stellvertretender Geschäftsleiter
- Arno Frei
Leiter Finanz- & Rechnungswesen
- Fabienne Genoud
Kordinatorin Aus- & Weiterbildung
- Regula Lanz
Leiterin Aus- & Weiterbildung
- Dominique Rüfenacht
Leiterin Kundenbeziehungen & Kommunikation
- Marco Schmäh
Einsatzleiter & Leiter Qualitätsmanagement
- Petra Strickner
Leiterin Freiwilligenteam & Notfallpsychologie

Hintere Reihe
von links:
Danilo Segreto,
Petra Strickner,
Regula Lanz,
Arno Frei,
Dominique Rüfenacht.
Vordere Reihe:
Fabienne Genoud,
Walter Kälin,
Marco Schmäh.



Finanzen

Bilanz per 31. Dezember 2017

Aktiven	2017		2016	
	CHF	%	CHF	%
Umlaufvermögen				
Flüssige Mittel	922'318	34	792'362	34
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	179'326	7	62'396	2
Übrige kurzfristige Forderungen	39'661	2	25'011	1
Nicht fakturierte Dienstleistungen	7'946	0	5'349	0
Aktive Rechnungsabgrenzung	28'551	1	13'118	1
Total Umlaufvermögen	1'177'802	44	898'236	38
Anlagevermögen				
Finanzanlagen 2.1	1'434'327	53	1'259'677	53
Mobile Sachanlagen	91'436	3	133'738	6
Immaterielle Werte	0	0	66'800	3
Total Anlagevermögen	1'525'763	56	1'460'215	62
Total Aktiven	2'703'565	100	2'358'451	100
Passiven				
Fremdkapital				
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	116'558	4	73'421	3
Passive Rechnungsabgrenzung	209'697	8	149'264	6
Kurzfristige Rückstellungen	127'782	5	0	0
Total Fremdkapital kurzfristig	454'037	17	222'685	9
Fondskapital				
Fonds für Härtefälle/Kostendeckung	162'194	6	146'936	6
Organisationskapital				
Stiftungskapital	190'838	7	190'838	8
Erarbeitetes freies Kapital	1'797'993	67	1'794'475	77
Jahresgewinn	98'503	3	3'517	0
Total Organisationskapital	2'087'334	77	1'988'830	85
Total Passiven	2'703'565	100	2'358'451	100

Erfolgsrechnung

	2017		2016	
	CHF	%	CHF	%
Stiftungsertrag				
Total Ertrag aus Beiträgen, Ausbildungen, Übungen, Einsätzen und Projekten	2'523'531		2'308'090	
Bestandesänderung nicht fakt. Dienstleistungen	2'597		-6'325	
Total Stiftungsertrag	2'526'128	100	2'301'765	100
Stiftungsaufwand				
Total Stiftungsaufwand	366'209	14	185'901	8
Bruttoergebnis nach Stiftungsaufwand	2'159'919	86	2'115'864	92
Personalaufwand				
Total Personalaufwand	1'431'350	57	1'547'654	67
Bruttoergebnis nach Personalaufwand	728'569	29	568'209	25
Betriebsaufwand				
Total übriger betrieblicher Aufwand	434'912	17	453'326	20
Betriebsergebnis 1 (vor Finanzerfolg und Abschreibungen)	293'657	12	114'883	5
Abschreibungen	-109'102	-4	-109'102	-5
Betriebsergebnis 2 (vor Finanzerfolg)	184'555	8	5'781	0
Total Finanzaufwand	2.2 -145'235	-6	-32'730	-1
Total Finanzertrag	74'183	3	30'466	1
Jahresgewinn vor Zuweisung/ Verwendung Fonds	113'503	5	3'517	0
Zuweisung Fonds Härtefälle/Kostendeckung	-15'000	-1	0	0
Verwendung Fonds Härtefälle/Kostendeckung	0	0	0	0
Jahresgewinn	98'503	4	3'517	0

Finanzen

Anhang der Jahresrechnung per 31. Dezember 2017

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.

Nicht fakturierte Dienstleistungen

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

Anlagevermögen

Die mobilen Sachanlagen werden linear über 5 Jahre abgeschrieben.

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

2.1 Bilanz

	2017	2016
Finanzanlagen		
Wertschriften	1'287'134	1'112'741
Bankguthaben (Fondskapital)	147'193	146'936
	1'434'327	1'259'677

2.2 Erfolgsrechnung

Finanzaufwand		
Zinsen, Spesen, Gebühren	17'453	10'707
Kursverluste	0	22'023
Bildung kurzfristige Rückstellung	127'782	0
	145'235	32'730

3. Erläuterungen zu ausserordentlichen, einmaligen oder periodenfremden Positionen der Erfolgsrechnung

Es lagen in der Berichts- und Vorperiode keine wesentlichen ausserordentlichen, einmaligen oder periodenfremden Ereignisse vor.

4. Bewertung von Aktiven zu Kurs-/Marktwerten

Finanzanlagen	2017	2016
Wertschriften	1'287'134	1'112'741

5. Gesamtbetrag der aufgelösten Wiederbeschaffungs- und stillen Reserven

Wesentliche Nettoauflösung stiller Reserven	0	50'000
---	---	--------

6. Sonstige Angaben

Nicht bilanzierte Leasingverbindlichkeiten mit Restlaufzeit 30.09.2019	8'550	13'436
Fester Mietvertrag mit Restlaufzeit bis 30.09.2020	433'896	439'931

7. Anzahl Mitarbeiter

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

8. Wesentliche Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag und bis zur Verabschiedung der Jahresrechnung durch den Stiftungsrat am 06.04.2018 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, welche die Aussagefähigkeit der Jahresrechnung 2017 beeinträchtigen könnten bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

Glattbrugg, 06.04.2018

Stiftungsratspräsident
Roland Frey

Geschäftsführer
Walter Kälin

Finanzen

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 18 bis 21) der Stiftung CareLink für das am 31. Dezember 2017 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, 6. April 2018 AW/ik

Bättig Treuhand AG


André Wermelinger
Zugelassener Revisionsexperte



Irene Kälin
Zugelassene Revisionsexpertin
Leitende Revisorin

CARELINK

CARELINK

Impressum

Herausgeberin:

Redaktion:

Fotos:

Gestaltung:

Druck:

Auflage:

Stiftung CareLink

Ursula Trunz, trunz themen + texte

Fabian Biasio

bürobureau gmbh (Seiten 7 und 16)

Werner Geiger (Seite 4)

luna:mediadesign GmbH, Zürich

Gutenberg AG, Schaan

1'200 Exemplare

Das ist CareLink

CareLink ist die führende schweizerische Einsatz- und Betreuungsorganisation für psychosoziale Nothilfe bei ausserordentlichen Ereignissen in Unternehmen und Institutionen.

- CareLink leistet vor, während und nach einem ausserordentlichen Ereignis organisatorische, praktische und psychosoziale Unterstützung.
- CareLink berät und befähigt seine Kunden, damit sie mit klaren Strukturen und Kompetenzen ausserordentliche Ereignisse bewältigen können.
- CareLink vermittelt seinen Kunden Zugang zu CareLeistungen in anderen Ländern über strategische Partner.

CARELINK

CareLink | Sägereistrasse 20 | CH-8152 Glattbrugg

T +41 44 876 50 50 | F +41 44 876 50 69
info@carelink.ch | www.carelink.ch