

# UNTERWEGS

 **DIAKONIE  
BETHANIE**  
sozial & innovativ

## Neue Betriebe und Engagements

PRÄSIDENT

### «Grösse und Beständigkeit schaffen Vertrauen»

Als soziale Institution bieten wir eine ganze Reihe von Dienstleistungen an, welche von verschiedenen Personen und Personengruppen in Anspruch genommen werden. In jenen Bereichen, in denen wir uns engagieren, sind wir bestrebt, möglichst umfassende, auf die Bedürfnisse der Klienten ausgerichtete Dienstleistungen anzubieten. Dabei stossen wir immer wieder auf kleinere und grössere Mängel, welche unserer Überzeugung nach behoben werden sollten. Um dies zu erreichen, bleibt uns meistens nichts anderes übrig, als selber entsprechende Angebote aufzubauen (z.B. öffentliche Restaurants für Senioren, stationäre Betreuung bei Essstörungen). Durch das Betreiben solcher Nischenangebote erarbeiten unsere Mitarbeitenden im Laufe der Zeit ein umfangreiches und fundiertes Knowhow. Um möglichst vielen den Zugang zu diesem Wissen zu ermöglichen, sind wir bestrebt, einzelne Betriebe personell auszubauen und an verschiedenen Standorten in der Schweiz anzubieten. Nicht zuletzt möchten wir mit einer solchen Strategie in der Öffentlichkeit präsent sein. Nur wer eine gewisse Grösse hat, wird wahrgenommen. Dies gilt auch für sozial tätige Institutionen. Grösse und

Beständigkeit schaffen Vertrauen. Hinzu kommt, dass wir auf ein über hundert-jähriges Bestehen zurückschauen können. Jahrzehntelang gehörte das Führen einer Klinik zu unseren Kernaufgaben. Die Entwicklungen im Spitalwesen verunmöglichten uns schliesslich das Führen eines Spitals für Grundversicherung. Der dadurch erforderliche Wechsel zum Betreiben einer Privatklinik entsprach aber nicht unserem sozialen Verständnis. Deshalb suchten wir einen neuen Betreiber für unsere Privatklinik am Zürichberg. Mit dem Verkauf der Klinik an eine Privatklinikgruppe schafften wir die Voraussetzungen, uns wieder vermehrt sozialen Aufgaben zuzuwenden. Das Planen und Umsetzen solcher Ziele löste in unserer Institution eine Aufbruchstimmung aus. Vieles musste losgelassen oder verändert werden. Neues wurde und wird angepackt und umgesetzt. Der Wechsel zu neuen Kernaufgaben ist ein Prozess, welcher Jahre dauern wird. Wir rechnen damit, dass wir uns auch in Zukunft laufend mit neuen Situationen auseinandersetzen und uns oft für unkonventionelle Lösungen entscheiden müssen.

Jürg Bitzer, Präsident

EDITORIAL



«Wer nichts verändern will, wird auch das verlieren, was er bewahren möchte», soll Gustav Heinemann einmal gesagt haben. Nun, dieser Gefahr unterliegt die Diakonie nicht wirklich, sind doch innerhalb Jahresfrist mit dem Restaurant Bethanien Spreitenbach, der Stiftung Impact Bethanien, Power2be Bethanien und der KiTa Bethanien Kalkbreite vier neue Betriebe, bzw. Engagements neu aufgenommen worden. Die meisten, die bei der Entwicklung von neuen Projekten mitarbeiten können, finden dies spannend. Alle kennen aber auch die Kehrseite: Trotz aller akribischer Planung lässt sich nicht alles «just in time» organisieren oder klappt auf Anhieb. Das bedeutet dann improvisieren und den Einsatz von Mehrstunden.

Naturngemäss lösen Veränderungen bei Menschen mitunter Ängste aus. Diese gilt es ernst zu nehmen und mit Verständnis und der geeigneten Kommunikation zu begegnen. Ein anspruchsvolles Unterfangen. Wir bleiben dran...

Herzliche Grüsse

Fredy Jorns  
Direktor

# Wo Seelen gesunden können: Power2be Bethanien

Das zweitjüngste Kind der Diakonie Bethanien ist nun neun Monate alt, wächst und gedeiht. Momentan wohnen im Power2be Bethanien vier Bewohne-

mit dem Architekten getroffen. Es wurde darauf geachtet, dass Rückzugsraum geschaffen und das Haus grösstenteils spiegelfrei renoviert wurde. Die Küche

deutlich, dass die geplanten pädagogischen und therapeutischen Gruppen mit nur zwei Bewohnerinnen schwer durchführbar waren, so dass wir das Programm vorerst auf die Situation angepasst haben und die Zeit für intensive Einzelarbeit genutzt haben. Da zu diesem Zeitpunkt noch kein komplettes Team verfügbar war, hatte die niedrige Belegungszahl auch Vorteile. Wir hatten Zeit, Strukturen auszuprobieren, zu überarbeiten und wieder neu anzupassen. Nach und nach gab es mehr Eintritte, das Team wuchs parallel, so dass wir nun insgesamt an dem Punkt sind, wo auf acht Bewohnerinnen erweitert werden könnte.

Damit dies besser gelingt, stellen wir uns vermehrt anderen Institutionen vor. Nun erhalten wir regelmässig Anfragen von diesen, so dass davon auszugehen ist, dass die Bewohnerinnenzahl weiter steigen und neue, spannende Aufgaben auf uns zukommen werden. Herzlichen Dank allen, welche Power2be Bethanien sowohl in der Aufbau-phase als auch in den letzten Monaten unterstützt haben!

**Eva Naroska, Leitung Wohnen  
Power2be Bethanien**



rinnen mit verschiedensten Essstörungen. Ein vierköpfiges interdisziplinäres Mitarbeiterinnenteam und neu eine Sozialarbeiterinnenstelle stehen den Frauen zur Verfügung, um sie in ihrem Prozess zu begleiten und zu unterstützen. Im September 2013 bin ich in den Aufbau von Power2be Bethanien eingestiegen. Zu diesem Zeitpunkt gab es ein Konzept und ein Haus in Kaltenbach, welches gerade von einem Hotel in ein Therapeutisches Wohnen für Frauen mit Essstörungen umgebaut wurde. Bis zur Eröffnung im Januar gab es einiges zu tun: Ein Mitarbeiterinnenteam und ein Hauswart mussten gefunden und eingestellt werden. Das ehemalige «Schäferhüsli» musste neu – der zukünftigen Klientel entsprechend – eingerichtet werden. Die Entscheidung, welche Sofas und Gardinen angeschafft werden, wurde zusammen

und die Büros wurden eingerichtet, erste Spiele und Kreativmaterialien wurden zusammengestellt und dank zahlreicher Spenden konnte ein Bücherregal gefüllt werden. Die Zimmer mussten mit Bettwäsche und Handtüchern versehen werden. Es wurden erste Dokumente und Verträge erstellt, das Konzept konkretisiert, Hygiene-Standards erfasst, Brandschutzbestimmungen eingeholt sowie das Haus entsprechend ausgestattet. Nach diesen Vorbereitungen trat im Januar 2014 die erste Bewohnerin ein, nach zwei Wochen die zweite, so dass wir das Konzept von Power2be Bethanien nun endlich auch in der Praxis testen konnten. Schnell wurde



## Zu Besuch im Kinderparadies

Die Räume der neuen KiTa Bethanien Kalkbreite befinden sich im zweiten Stock des Neubaus Genossenschaft Kalkbreite im Zürcher Kreis 3. Direkt vor der Tür halten zwei Tramlinien, hinter dem Haus liegt der Bahnhof Wiedikon, somit ist die KiTa optimal ans ÖV-Netz angebunden. Im gleichen Hauseingang gibt es ausserdem das Geburtshaus Delphys sowie eine Arztpraxis. Rund um das Haus, auf Strassenlevel, beherbergt das Gebäude viele verschiedene, spannende Läden, Cafés, Restaurants und es gibt sogar ein Kino.

### Ein Kind der KiTa Kalkbreite erzählt:

«Lukas, zieh dir jetzt bitte deine Schuhe an, wir müssen los!», ruft Mama. «Ich bin doch schon längst fertig», antworte ich. Im Schuheanziehen bin ich nämlich schon ziemlich schnell. Mama schaut mich erstaunt an und hilft mir in den Kinderwagen. Heute ist Donnerstag, das heisst ich darf wieder in die nigelneue KiTa! Mama fährt mit mir über den Innenhof, auf dem es einen riesigen Spielplatz hat, gleich vor der KiTa. Oh, mein Freund Jonas ist auch schon da! Ich sehe ihn durch die grossen Fenster. Ich kann aber noch nicht gleich zu ihm, denn zuerst gehe ich mit Mama in die Garderobe. Dort haben alle Kinder ihr Säckli und ihre Finken. Auch einen Kinderwagen-Parkplatz hat es da. Ganz schnell wechsele ich die Schuhe, denn

ich möchte so schnell wie möglich nach oben, mit Jonas spielen. Mama nimmt mich an der Hand und gemeinsam fahren wir mit dem Lift in den zweiten Stock. Schon beim Hineingehen höre ich durch die geschlossenen Gruppentüren meine Freunde beim Spielen. Es gibt in der KiTa nämlich vier Gruppen, zwei für grosse Kinder wie mich und zwei für Kleinkinder. Heute darf ich zuerst zu den Babys, bis mein Gruppenleiter kommt. Ich war auch für die ersten Monate hier, bis ich viel älter war als die anderen Kinder und zu den Grossen wechseln durfte. Tandem-System nennt man das, sagt Mami. Aber eigentlich ist ein Tandem doch ein Velo? Naja, verstehe einer die Erwachsenen.

«Lukas! », ruft Jonas, als ich den Raum betrete. Er kommt sofort auf mich zu gerannt und zeigt mir ein Holzauto, das er gerade entdeckt hat. «Sagst du noch Tschüss zu Mami?», sagt Heidi, die Gruppenleiterin. Sie ist ein bisschen wie das KiTa-Grosi. «Tschüss Mami!», sage ich, gebe ihr einen Kuss und renne Jonas hinterher. Sie winkt mir zu und schliesst die Tür. Anfangs war ich traurig, wenn meine Mama ging, aber als ich alle etwas besser kannte, hat sich das schnell gelegt. Jetzt freue ich mich jedes Mal, wenn ich in die KiTa darf! «Lukas! Jonas!», ruft es von der Tür her. «Wir gehen jetzt hinüber auf unsere Gruppe.» Juhee, unser Gruppenleiter ist da! Ich finde es super, dass wir Frauen

und sogar Männer als Bezugspersonen haben. Zurück auf unserer Gruppe verbringen wir den Morgen mit Spielen, Singen, Malen oder anderen Aktivitäten. Es gibt immer etwas Neues zu erforschen und zu lernen. Um 11 Uhr ist es Zeit für den Zmittag, ich merke wie mein Bauch grummelt. Ich bin schon gespannt, was es heute Feines gibt! Unser KiTa-Essen aus der hauseigenen Grosshaushaltsküche ist immer sehr gesund und total lecker. Ich darf alles probieren, was auf dem Tisch ist. Wenn's mir nicht schmeckt, kann ich es stehen lassen.

Nach dem Zmittag geht's für alle zum Zähneputzen und aufs WC, welches ich sogar ganz alleine benutzen darf. Danach ab ins Schlafzimmer, wo wir uns hinlegen. Ich brauche meinen Mittagsschlaf! Nach dem Essen werde ich immer ganz schnell müde. Wir müssen aber nicht schlafen, wenn wir nicht müde sind. Ich wache wieder auf, weil ich das Getrampel von Kindern höre. Als alle wach sind, gehen wir nach draussen auf den grossen Spielplatz vor der KiTa, wo wir uns so richtig austoben können. Hier spielen immer viele Kinder, da im Gebäude selbst manche Familien wohnen. Am besten gefällt mir der kleine Teich mit der Wasserpumpe, die wir selber betätigen können. Die Zeit rennt vorbei, und plötzlich ist es Zeit für den Zvieri, der heute aus vielen feinen Früchten besteht. Nach dem Zvieri kommt schon meine Mama. Ich möchte eigentlich noch nicht gehen, aber ich bin trotzdem froh, sie zu sehen. Nachdem sie sich mit dem Gruppenleiter ausgetauscht hat, der ihr von meinem Tag erzählt, holen wir den Kinderwagen und machen uns auf den Weg. Mir fallen auch schon die Augen zu und ich träume von meinem schönen KiTa-Tag.»

**Tanya Cardinaux, Leitung KiTa Bethanien Kalkbreite**





## Die Diakonie wagt sich in die Gastronomie

Die Diakonie Bethanien führt seit dem November 2013 mit dem Restaurant in Spreitenbach nicht nur einen neuen Betrieb, sondern eröffnet mit der Gastronomie auch einen neuen Bereich. Mit dem Neubau in Altstetten wird bald ein weiteres Restaurant folgen.

Mit der vorhandenen Erfahrung in der Verpflegung von älteren Menschen hat ein engagiertes Projektteam innert weniger Monate ein gänzlich neues Gastrokonzept für die Übernahme des bestehenden Restaurants, in der Überbauung Steiacherhof der Personalvorsorgestiftung Bethanien, erarbeitet. Ein attraktives saisonales Angebot zu fairen Preisen, liebevoll zubereitet und serviert von einem engagierten Team in einer gemütlichen Atmosphäre – so soll das Restaurant Bethanien in Spreitenbach zu einem eigentlichen Treffpunkt für die Mieter der Siedlung und weiterer Gäste werden. Vieles musste bedacht und beantragt werden: Für die Be-

triebsbewilligung musste eigens für den Kanton Aargau ein Wirtepatent durch Ablegen einer Prüfung erworben werden. Damit potenzielle Gäste das Restaurant finden können, mussten zusätzliche Strassenschilder beantragt und das Restaurant dem Logo entsprechend beschriftet werden, sowie eine Internetadresse mit passenden Stichworten initiiert und die Homepage der Diakonie Bethanien um den Bereich der Gastronomie ergänzt werden. Auch wenn das Restaurant geographisch weit entfernt vom Hauptsitz der Diakonie liegt, gilt es, diesen Betrieb dennoch organisatorisch in den Gesamtbetrieb zu integrieren: Sicherstellen der PC-Verbindung zu unserem Server, gewährleisten der Übermittlung der Tageseinnahmen an unsere



Buchhaltung, abdecken personeller Engpässe durch das Küchenteam Zürich, abstimmen der betrieblichen Abläufe mit den Qualitätsmanagement-Prozessen der Diakonie, klären von Synergien in der Zusammenarbeit mit Lieferanten soweit möglich, um nur einige Beispiele zu nennen. Wohlwissend, dass der Aufbau eines neuen Betriebes und die Positionierung

im Markt Zeit braucht, wird nun aufgrund der ersten Erfahrungen das ursprüngliche Konzept überprüft, um unser Profil für das anzustrebende Kundensegment zu schärfen. Dieser fortlaufende Prozess bedingt nach wie vor grosses Engagement und starke Motivation aller, um Neues auszuprobieren und sich auch mal durch geringe Resonanz und leere Tische nicht entmutigen zu lassen.

**Barbara Domeisen,**  
Leitung Hotellerie



# Und wie nehmen Sie uns wahr?

«Man kann nicht nicht kommunizieren.» Sicherlich haben Sie diesen Satz von Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick auch schon gehört oder gelesen. Aber was genau bedeutet er? Kommunikation ist Verhalten und kein Mensch kann sich nicht verhalten. Verhaltensäusserungen können auf ganz verschiedene Arten erfolgen: Durch Mimik, Gestik und verbale Kommunikation, aber auch durch nonverbale Kommunikation wie Blick, Tonfall und Körpersprache. Auch wenn man nichts sagt, drückt man damit etwas aus. Die Aussage «keine Antwort ist auch eine Antwort», spricht genau dieses Phänomen an. Die Aussage Watzlawicks bezieht sich auf Menschen, ist aber genauso für Unternehmen gültig. Sei es der Zustand des Firmengebäudes, ein Interview mit dem CEO in der Tagespresse oder die Antwort des Empfangspersonals auf eine Frage: Menschen beobachten all diese Verhaltensäusserungen, interpretieren sie und bilden sich ihre Meinung. Dieser Meinungsbildungsprozess lässt sich nicht verhindern, ist aber ein Stück weit steuerbar. An diesem Punkt setzt die Unternehmenskommunikation ein, in dem sie gezielt informiert und Werbung betreibt. Die Instrumente, die hierfür zur Verfügung stehen, reichen von klassischer Medienarbeit, also z. B. dem Versenden von Medienmitteilungen, über betriebsinterne Kommunikation, Marketing zur Absatzförderung bis hin zu Event-Organisation, Krisen-Kommunikation und Sponsoring.

## Und die Kommunikation bei uns?

In der Diakonie Bethanien wurde 2009 eine 40%-Stelle im Marketing geschaffen. Dieses Pensum reduzierte sich aber wieder, bis die Stelle 2013 mit einem erhöhten Pensum von 60% ausgeschrieben wurde. Am 10. September

2013 trat ich die Stelle Marketing und Eventmanagement an. Während einige Marketinginstrumente schon etabliert waren, sollten andere neu dazukommen. Prioritär waren im Herbst 2013 die Vorbereitungen für den Neuauftritt: Wie gestalten wir die Couverts, Briefe und Visitenkarten? Wie soll die Dokumentenmappe aussehen? Welche Bilder wollen wir verwenden? Fragen über Fragen. Gleichzeitig wurde die Eröffnung des Restaurants Bethanien Spreitenbach vorbereitet. Im Januar öffnete Power2be Bethanien in Kaltenbach seine Türen, was den Versand von Medienmitteilungen mit sich brachte, viele Telefonate mit Journalisten, eine Medienkonferenz und einen Tag der



**Ein Unternehmen wird von den verschiedensten Seiten beobachtet.**

offenen Tür. Seit Anfang Juni 2014 tritt die Diakonie Bethanien mit neuem Logo und Layout auf. Die Briefschaften sind definiert, die neue Homepage aufgeschaltet und die Schilder erneuert. Medien und Zulieferer wurden informiert und die Anpassung der Flyer ist grösstenteils abgeschlossen. Zwischenzeitlich wurde der Grundstein für den Neubau gelegt, ebenfalls mit medialer Begleitung, und der Jahresbericht 2013 erschien.

## Geredet wird immer

All diese Ereignisse zeugen davon, dass sich die Diakonie Bethanien in einem grossen Veränderungsprozess befindet. Wir erinnern uns: Die Menschen beobachten und bewerten sowieso, unabhängig davon, ob sie von uns Informationen erhalten oder nicht. Zukünftig soll durch die Vertiefung bestehender und der Erarbeitung weiterer Marketinginstrumente daran gearbeitet werden, dass alle unsere Betriebe in der Öffentlichkeit präsent sind. Tag der offenen Tür, öffentliche Vorträge, Flyer, Versand von Medienmitteilungen, Internetauftritt, Visitenkarten, Jahresbericht, Beschilderung, Artikel und Inserate in Zeitungen und Zeitschriften, Erstellen von Broschüren und noch vieles mehr: Das alles sind Marketinginstrumente, die die Wahrnehmung der uns beobachtenden Menschen beeinflussen. Bewusst und unbewusst. In einer zunehmend schneller werdenden Welt mit einer Unmenge an Informationen ist es für die meisten Menschen eine grosse Herausforderung, zu den für sie wichtigen Informationen zu gelangen. Ich sehe meinen Auftrag darin, durch Marketingaktivitäten dazu beizutragen, dass die Diakonie Bethanien in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. Menschen, die unsere Dienstleistungen benötigen, sollen erfahren, dass es unser Angebot gibt. Nur so haben sie die Möglichkeit, zu der Hilfe zu gelangen, die sie brauchen. Zählen wir diese Menschen dann zu unseren Kundinnen und Kunden, kommt das wichtigste Marketinginstrument und damit die Kernkompetenz der Diakonie Bethanien zum Tragen: Die liebevolle Betreuung von Menschen. Und auch hier gilt: Man kann nicht nicht kommunizieren.

**Nadja Kröner,**  
Marketing und Eventmanagement

## Finanzielle Probleme sollen keine Hürde sein



Mit der Gründung der Stiftung «Impact» ist ein Grundstein gelegt worden, um unseren Dienst an Menschen weiter ausbauen zu können. Es ist das Ziel der Diakonie, nicht nur «Orte» zu schaffen, an denen Menschen in ihrer individuellen Situation Hilfe finden können. Wir möchten auch den nächsten Schritt gehen und sie an die Hand nehmen, wenn sie den Weg dorthin alleine nicht bewältigen können. In der heutigen Zeit reicht es oft nicht mehr, Menschen nur darauf hinzuweisen, dass es Hilfe für sie gibt. Ganz konkret das Beispiel «Power2be Bethanien» in Kaltenbach. Dort durften wir im Januar die Türen für die ersten Frauen, die unter Essstörungen leiden, öffnen. Ein Thema, das der Gesellschaft mittlerweile mehr und mehr vertraut ist, dennoch nicht ganz verstanden wird. Mit Power2be Bethanien wird eine ganz wichtige Lücke gefüllt: Es werden Frauen aufgenommen, die für eine Klinik zu «gesund» sind, oder als «gesund» aus einer Klinik entlassen werden und dann alleine sind. Doch der eigentliche Kampf beginnt genau hier. In der Einsamkeit, in den Momenten, in denen die Betroffene denkt: «Es interessiert keinen.» Und an diesem Punkt haben wir uns entschieden, einzugreifen und

zu handeln. Das sind allerdings auch genau die Fälle, bei denen es finanziell meist sehr schwierig aussieht. Viele der Frauen haben mehrere teure Klinikaufenthalte hinter sich. Die Familien sind nicht nur seelisch am Anschlag,

oft haben sie auch auf sämtliche finanziellen Rücklagen zurückgreifen müssen, um ihrem Kind zu helfen. Nicht jede Frau bekommt Unterstützung vom Staat, der Krankenkasse oder Familie. Für betroffene Frauen ist der Schritt, sich freiwillig bei einer Institution zu melden, schon schwer genug. Die finanzielle Hürde macht es dann noch unerreichbarer, an einen Ausweg aus ihrer Krankheit zu glauben. Und genau das ist der Punkt, für den wir uns mit «Impact» einsetzen möchten und weswegen die Stiftung ins Leben gerufen wurde. Wir glauben, dass keinem Menschen, der sich wirklich Hilfe und Veränderung in seinem Leben wünscht, aufgrund von nicht vorhandenen Finanzen diese Chance verweigert

werden sollte. Im Oktober 2013 kam der Stiftungsrat, bestehend aus Dominique Bitzer (Präsident des Stiftungsrates), Kirstin Jäggi, Déborah Rosenkranz und Fredy Jorns, Geschäftsführer, das erste Mal zusammen und gründete die Stiftung im November 2013.

Das Ziel der Stiftung ist es, langfristige Möglichkeiten zu finden, über verschiedene Partner, Institutionen und Projekte, Gelder für die Stiftung zu generieren. Gleichzeitig sind es aber auch Spenden und kleinere Beträge von Einzelnen, die wertvoll sind. Zum Schluss ist es wichtig, hilfsbedürftigen Menschen die Möglichkeit zu bieten, die Leistungen in Anspruch zu nehmen, ohne sie aufgrund ihrer persönlichen Situation auszugrenzen.

Aktuell ist «Power2be Bethanien» das einzige Projekt, welches durch die Stiftung getragen wird. Langfristig wird beabsichtigt, auch Menschen, die andere Dienstleistungen der Diakonie Bethanien in Anspruch nehmen wollen, hiermit zu unterstützen.

**Déborah Rosenkranz, Stiftungsrätin**  
Stiftung Impact Bethanien

### AGENDA

**Mittwoch, 4. März 2015**

**Mittwoch, 11. März 2015\***

18.00 Uhr, Publikumsevent zum Thema «Wir werden älter. Vielen Dank. Aber wozu?», in der Diakonie

Bethanien, Zürich und  
\*im Weyergut Bethanien, Wabern

**Samstag, 7. März 2015**

Forum

**Mittwoch, 22. April 2015**

14.30 Uhr, Infoveranstaltung zum Thema «Mobilität im Alter», im Weyergut Bethanien, Wabern

**Samstag/Sonntag, 9./10. Mai 2015**

Generalversammlung und  
Jahresfest

### IMPRESSUM

Herausgeber: Diakonie Bethanien, Restelbergstrasse 7, 8044 Zürich, Telefon 043 268 76 02, [www.bethanien.ch](http://www.bethanien.ch)  
PC Diakonie Bethanien: 80-7110-8, erscheint 4-mal jährlich, Redaktion: Redaktionsteam Diakonie Bethanien