

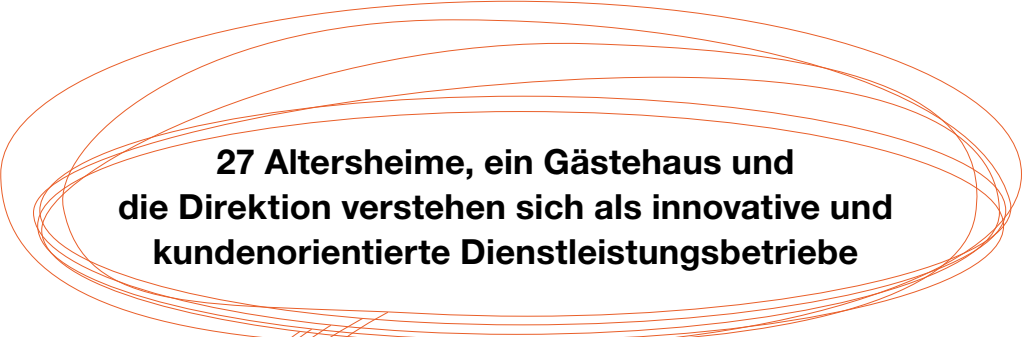


**Stadt Zürich**  
Altersheime

---

# Leitsätze

zur Ausrichtung der Altersheime der Stadt Zürich



## **27 Altersheime, ein Gästehaus und die Direktion verstehen sich als innovative und kundenorientierte Dienstleistungsbetriebe**

1

- Ältere Menschen, die das Altersheim als Wohn- und Lebensform wählen, werden als Kunden angesprochen.
- Die konzeptuelle Ausrichtung der einzelnen Heime stützt sich gleichermassen konsequent auf Bedürfnisse der älteren Menschen sowie auf neue wissenschaftliche Erkenntnisse und bewährte Erfahrungen. Im Vordergrund stehen Individualisierung und Flexibilität.
- Der ältere Mensch wird im Rahmen seiner Möglichkeiten und Bedürfnisse in die Entwicklung der Altersheime einbezogen.
- Als Folge unterschiedlicher Voraussetzungen wie Grösse, Lage, Infrastruktur, institutionelle Ausrichtung entwickeln die Einrichtungen ein eigenes Profil.
- Der gelebte Führungsstil und die betrieblichen Prozesse verdeutlichen auf allen Stufen, dass Bestehendes immer wieder hinterfragt, überprüft und verbessert wird.
- Alle Mitarbeitenden werden in die Entwicklung betrieblicher Prozesse miteinbezogen und nehmen rege daran teil.



## **Die Altersheime der Stadt Zürich verstehen sich im Quartier als Orte der Begegnung, der Offenheit und des kulturellen Austausches**

Die einzelnen Heime bieten soziokulturelle Aktivitäten für ihre Bewohnerinnen und Bewohner an, fördern die Teilnahme der interessierten Quartierbevölkerung und -gruppen an diesen Angeboten und unterstützen Auseinandersetzungen mit wichtigen Themen.

Der Austausch zwischen der Bevölkerung der einzelnen Stadtquartiere und den Altersheimen wird gefördert, mit dem Ziel, soziale Netze zu entwickeln und gemeinsame kulturelle wie soziale Ressourcen zu nutzen.

Die Heimbewohnerinnen und -bewohner erhalten die Möglichkeit, von vielfältigen quaternahen Angeboten zu profitieren.

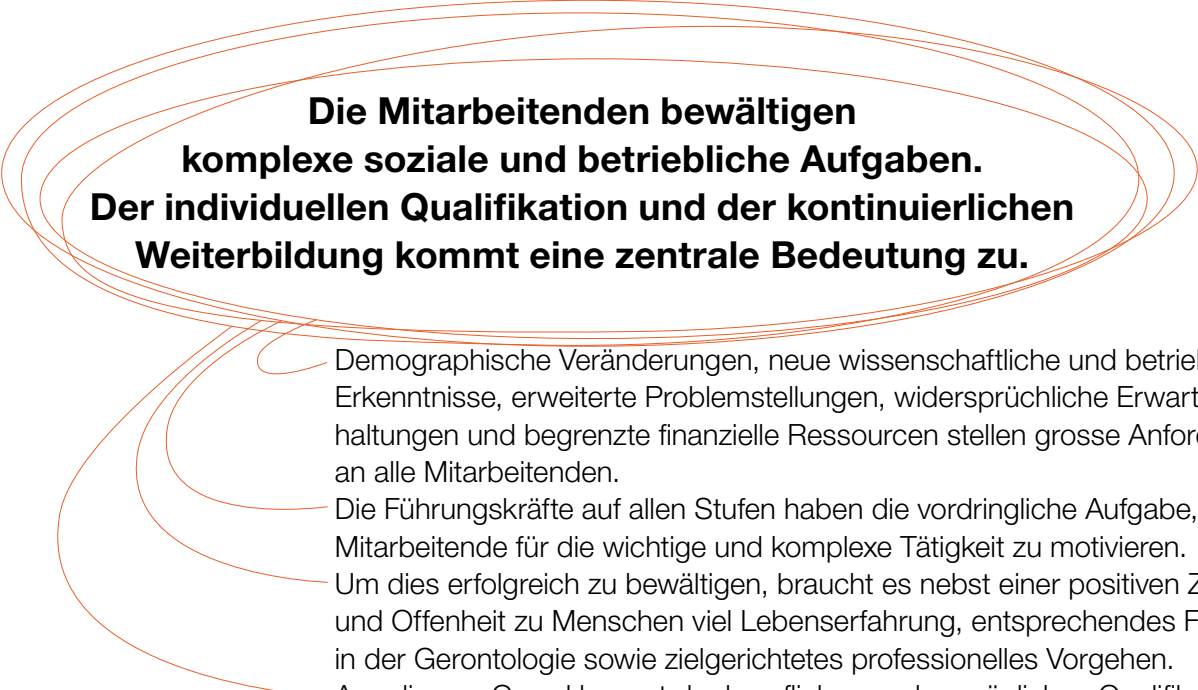
## **Das Leben und Wohnen in den Altersheimen sowie die aktive Öffentlichkeitsarbeit stossen auf Interesse und Zustimmung**

- Durch eine intensive und transparente Öffentlichkeitsarbeit werden der Alltag sowie die Wohn- und Lebensform des Altersheims bekannt gemacht.
- Neue Bilder und Vorstellungen über das Alter werden vermittelt, um Vorurteile verschiedenster Art abzubauen.
- Leben und Wohnen im Altersheim wird als eine attraktive Wohnform auf der Angebotspalette wahrgenommen.
- Eine regelmässige Öffentlichkeits- und Informationsarbeit hilft älteren Menschen, sich für eine spezifische Wohnform zu entscheiden.



## **Die städtischen Altersheime werden qualitativ überzeugend, wirtschaftlich und professionell geführt**

Die Altersheime der Stadt Zürich stehen als Folge der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen vor grossen Herausforderungen. Trotz diesen erschwerten Rahmenbedingungen werden qualitativ überzeugende Dienstleistungen in den Bereichen Alltagsgestaltung, Aktivierung, Hotellerie und Gastronomie, Betreuung und Pflege angeboten. Im Mittelpunkt stehen die Zufriedenheit und die Geborgenheit der Bewohnerinnen und Bewohner sowie das Erfüllen der hohen, zeitgemässen fachlichen Ansprüche. Bei dieser Herausforderung bilden Qualität und Wirtschaftlichkeit eine untrennbare Einheit.



**Die Mitarbeitenden bewältigen  
komplexe soziale und betriebliche Aufgaben.  
Der individuellen Qualifikation und der kontinuierlichen  
Weiterbildung kommt eine zentrale Bedeutung zu.**

5

Demographische Veränderungen, neue wissenschaftliche und betriebliche Erkenntnisse, erweiterte Problemstellungen, widersprüchliche Erwartungshaltungen und begrenzte finanzielle Ressourcen stellen grosse Anforderungen an alle Mitarbeitenden.

Die Führungskräfte auf allen Stufen haben die vordringliche Aufgabe, Mitarbeitende für die wichtige und komplexe Tätigkeit zu motivieren.

Um dies erfolgreich zu bewältigen, braucht es nebst einer positiven Zuwendung und Offenheit zu Menschen viel Lebenserfahrung, entsprechendes Fachwissen in der Gerontologie sowie zielgerichtetes professionelles Vorgehen.

Aus diesem Grund kommt der beruflichen und persönlichen Qualifikation sowie der Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeitenden eine hohe Priorität zu.

## Altersheime der Stadt Zürich – die Geschäftsleitung

### **Liliane Ryser**

lic. phil. I, Psychologin FSP

Abteilungsleiterin Heime

*«Öffnung unserer Heime hin zum Quartier, Kooperation mit den Angehörigen, ethische Grundsätze, Weiterentwicklung der Wohnform Altersheim – überall arbeiten wir nach gemeinsam erarbeiteten Grundsätzen. Und wir setzen sie Schritt für Schritt um.»*

### **Ueli Schwarzmann**

Master of Science in Social Work MSSW,

Master of Public Administration MPA

Direktor

*«Ältere Menschen haben verschiedene Bedürfnisse. Wer für sich die Wohnform Altersheim wählt, kann in unseren Institutionen unabhängig und doch geborgen seine Altersjahre gestalten.»*



### **Olaf Toggenburger**

dipl. Pflegefachmann HF,

dipl. Heimleiter ZFP/EURODIR

Abteilungsleiter Heime

*«Selbstständig leben im Altersheim; mit grösstmöglicher Autonomie und allen zeitgemässen Dienstleistungen zur freien Wahl – das verstehen und realisieren wir unter Kundenorientiertheit im Bereich Wohnen und Leben im Alter!»*

### **Barbara Hohmann Beck**

Dr. oec. troph.

Vizedirektorin

Abteilungsleiterin Zentrale Dienste

*«Qualität, kundenorientiertes und unternehmerisches Denken und Handeln stehen bei uns im Mittelpunkt. Wir wollen optimale Rahmenbedingungen schaffen und bieten den Institutionen Dienstleistungen an, die ihnen eine effiziente Arbeitsabwicklung ermöglichen.»*

**Stadt Zürich**  
**Altersheime**

Direktion

Walchestrasse 31

Postfach, 8021 Zürich

Telefon 044 412 47 44

Fax 044 412 47 77

[ahz@zuerich.ch](mailto:ahz@zuerich.ch)

[www.stadt-zuerich.ch/altersheime](http://www.stadt-zuerich.ch/altersheime)

Gesundheits- und Umweltdepartement