

## Leitlinie Öffentlichkeitsarbeit



### Einleitung

Im Leitbild des AltersZentrums St. Martin steht:

- Wir informieren und kommunizieren auf allen Ebenen offen und transparent.
- Ein offenes AltersZentrum und gezielte Öffentlichkeitsarbeit sind uns wichtig.

Mit dieser Leitlinie sollen die Grundhaltung, die Definition, die Ziele, die Zuständigkeiten und die Instrumente zum Thema Öffentlichkeitsarbeit im AltersZentrum St. Martin aufgezeigt werden.

### Grundhaltung

Die Führung des AltersZentrums St. Martin ist sich bewusst, dass eine offene und transparente Öffentlichkeitsarbeit für den Erfolg eines Unternehmens von grundlegender Bedeutung ist. Professionelle interne und externe Kommunikation ist auch für eine Altersinstitution Voraussetzung für den langfristigen Erfolg.

Mit gezielter Öffentlichkeitsarbeit wird das AltersZentrum St. Martin als moderne, zukunftsgerichtete Institution wahrgenommen. Um die Verbindung zur Bevölkerung zu fördern, sind die Informationen möglichst offen, sachlich, zeitgerecht und umfassend, wobei die Grundsätze der Diskretion und Schweigepflicht beachtet werden.

***Alles, was ich tue und was ich nicht tue, ist Öffentlichkeitsarbeit.***

*Sieglinde Schneider-Fuchs*

### **Definition**

Öffentlichkeitsarbeit, auch Public Relations genannt, ist ein weit gefasster Begriff für das Management der öffentlichen Kommunikation von Organisationen gegenüber ihrer externen und internen Anspruchsgruppen. Sie umfasst sämtliche Aktivitäten, die die Kommunikation mit der breiten Bevölkerung zum Ziel haben, um das Verhältnis zu den verschiedenen Gruppen der Öffentlichkeit konstruktiv zu beeinflussen. Besondere Aufmerksamkeit wird dabei den Bezugsgruppen der Organisation zuteil. Dies sind:

- Bewohnerinnen, Bewohner und übrige Kunden
- Angehörige
- Mitarbeitende
- Ärzte und Therapeuten
- Spitäler und Kliniken
- Spitex
- Seelsorgende und Beratungsstellen
- Lieferanten
- Politik
- Stiftungen
- Bevölkerung

### **Ziele**

*Positiver Bekanntheitsgrad der Marke „AltersZentrums St. Martin“*

Das AltersZentrum St. Martin wird als regionales Kompetenzzentrum für das Alter und als wichtiger Ansprechpartner für Altersfragen in der Region Sursee wahrgenommen. Das AltersZentrum St. Martin bietet passende Lösungen für die individuellen Bedürfnisse von älteren Menschen in Sursee an. Die vielfältigen Angebote sind den relevanten Anspruchsgruppen bekannt und werden in ihrer Differenziertheit wahrgenommen.

*Motivation von aktiven und künftigen Mitarbeitenden*

Die verschiedenen abwechslungsreichen und interessanten Arbeits- und Ausbildungsplätze sind bekannt und gelten als attraktiv. Dies trägt zu einer guten Personalsituation im AltersZentrum St. Martin bei. Das Personal identifiziert sich dank guter Kommunikation mit dem Betrieb; das Verantwortungsbewusstsein, die Motivation und die Zufriedenheit kann damit gesteigert werden.

*Aufbau, Verbesserung oder Änderung des Images*

Die Angebote des AltersZentrums St. Martin und deren Erfolge sind bekannt und ihr Wert ist in der Öffentlichkeit unbestritten. Zufriedene Bewohnerinnen und Bewohner sowie zufriedene Mitarbeitende tragen zu einem guten Image bei.

*Ansprechen der Zielgruppen*

Hemmschwellen beim Entscheid für den Umzug in eine Altersinstitution sind soweit möglich abgebaut. Die künftigen Kunden wissen, dass das AltersZentrum St. Martin eine hohe Lebensqualität mit einem guten Preis-/Leistungsverhältnis bietet.

### *Gegenseitiges Vertrauen schaffen*

Eine frühzeitige, aktive und umfassende Information ist vertrauensbildend und verhindert Spekulationen, Indiskretionen oder Falschmeldungen. Die Leitung des AltersZentrums wird als glaubwürdig und kompetent wahrgenommen.

### *Meistern von schwierigen Situationen*

Dank guter interner und externer Kommunikation können schwierige Situationen oder Krisen ohne grossen Imageverlust gemeistert werden.



### **Instrumente für die Öffentlichkeitsarbeit**

Berichte und besondere Ereignisse werden regelmässig in folgenden Medien/Zeitschriften veröffentlicht:

- Zeitungen, Radio, Fernsehen usw.
- eigene und fremde Websites
- interne und externe Informationsbroschüren
- Jahresberichte/Hauszeitungen AltersZentrum St. Martin
- Inserate und Plakate

Die folgenden Punkte tragen weiter zu einem guten Image des AltersZentrums bei:

- moderner, einheitlicher Auftritt nach aussen (Logo usw.)
- Infobildschirm im Eingangsbereich, Anschlagbretter
- gastfreundliches Café St. Martin
- zentrale Lage, gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr
- zeitgemässe Infrastruktur
- gepflegte Parkanlage mit Kinderspielplatz, animierender Tierpark, Klostergarten-Oase
- stimmungsvolle Kapelle
- jährlich wiederkehrende Unterhaltungsanlässe und regelmässige Informationsanlässe für das Personal; Lohninfos usw.
- ansprechende Anlässe im Haus und extern (z. B. Sommeranlässe für jedermann, Anlässe für Angehörige, Tag der offenen Tür, Bewohneranlässe mit Vereinen usw.)
- Führungen/Informationsveranstaltungen im Alters Zentrum für interessierte Gruppen
- Vermietung von Räumen und Umgebung an Externe
- gezielte Projekte zwischen den Generationen

### **Zuständigkeiten**

Für die Öffentlichkeitsarbeit im AltersZentrum St. Martin, insbesondere für die Informationen nach aussen, ist grundsätzlich der Leiter/die Leiterin AltersZentrum zuständig. Politische Medienmitteilungen erfolgen nach vorgängiger Absprache mit der Sozialvorsteherin/dem Sozialvorsteher. Mitarbeitende sind wenn möglich vor der Veröffentlichung in den Medien über sie betreffende Themen zu informieren. Mitarbeitende sind nur in Absprache mit dem Leiter/der Leiterin AltersZentrum berechtigt, gegenüber Medien Auskünfte über das AltersZentrum zu erteilen. Als Privatperson ist es Mitarbeitenden erlaubt, ihre Meinung kundzutun, sofern aus der jeweiligen Stellungnahme klar hervorgeht, dass es sich um die private Meinung handelt.

Mitarbeitende des AltersZentrum St. Martin tragen mit ihrer positiven Haltung und ihrer Kompetenz bei der Arbeit dazu bei, dass sich die Kunden im St. Martin wohl und gut aufgehoben fühlen und optimal betreut werden. Die aktuellen und künftigen Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige wissen, dass ihnen im St. Martin eine wertschätzende Haltung entgegengebracht wird.



***„Tue Gutes und rede darüber“***