

**Zeitschrift:** Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich  
**Herausgeber:** Pro Senectute Kanton Zürich  
**Band:** 6 (1998)  
**Heft:** 2

**Rubrik:** Dienstleistung

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 25.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Der Kunde steht im Mittelpunkt

*Die 1997 beschlossene Neustrukturierung mit entsprechend eingeleiteten Zielsetzungen bei Pro Senectute Kanton Zürich beginnt erste Früchte zu tragen. Dies nicht nur für die gesamte Institution, sondern auch im Bereich Dienste Region West, der seinen Schwerpunkt in der Stadt Zürich hat. Die bisher gemachten Erfahrungen und die erfolgversprechenden Aussichten bestärken uns, den eingeschlagenen Weg in diesem Jahr zielstrebig weiterzugeben.*

\* Hansjürg Robner-Lingg,  
Aarau

Die neuen Zielsetzungen sowie die angepasste Struktur haben nicht nur andere Denkweisen mit sich gebracht, sondern auch bisher betriebsfremde Begriffe in unsere Institution hineingebracht. Einer davon ist Marketing. Damit meinen wir alle Bemühungen, den «Kunden» unserer Dienstleistungen zu ganzheitlich erfassen und ihm im ganzen Kanton Zürich grösstmögliche Service- und Dienstleistungen zu bieten.

## Vom Nebeneinander zum Miteinander

Im Mittelpunkt steht für uns nach wie vor der ältere, hilfsbedürftige Mensch. Ihm bieten wir seit über 40 Jahren unsere Partnerschaft an, damit er seine Selbständigkeit so lange wie möglich erhalten kann. Immer öfters klopfen aber auch Gemeinden und Spitex-Trägerschaften bei Pro Senectute an, um einzelne Leistungen oder gesamte Dienstleistungspakete mit uns und oder gänzlich durch uns erbringen zu können.

Dienste Region West steht für den Bereich, der sich aus den Spitzex-Dienstleistungen und der Sozialberatung in der Stadt Zürich sowie den Zweigstellen Affoltern am Albis, Thalwil und Schlieren zusammensetzt. Eine der wichtigen Aufgaben in diesem Jahr besteht darin, die

mancherorts angelaufene engere Zusammenarbeit mit politischen Gemeinden und Spitzex-Partnerorganisationen weiter auszubauen. Dies bedingt ein gegenseitiges Lernen voneinander sowie die Anerkennung der jeweiligen Fachkompetenz und Professionalität: Das bisherige Nebeneinander soll sich zu einem Miteinander entwickeln.

## Haushilfe Stadt Zürich

Das 1996 neu formulerte Spitzex-Leitbild für die Stadt Zürich, an dem auch Pro Senectute Kanton Zürich mitgewirkt hat, konnte im letzten Jahr in einigen Punkten umgesetzt werden. Dazu zählen die definitive Einführung des Abenddienstes, das Anwenden gleicher Tarife für die hauswirtschaftlichen Leistungen und die Erstellung eines Leistungsrahmens. Weiter gehört die Vorbereitung der Pilotphase für die Einführung von Leistungsvereinbarungen mit Spitzex-Trägerschaften dazu und, damit verbunden, die Einführung eines neuen Finanzierungsmodells in einigen Pilotquartieren.

Mit den Spitzex-Trägerschaften in den Quartieren konnte Pro Senectute Kanton Zürich im vergangenen Jahr Vereinbarungen über eine engere Zusammenarbeit abschliessen, die sich im



Foto: Beatrice Künzi, Zürich

gemeinsamen Tragen von Gewinnen und Verlusten manifestieren.

In diesem Jahr läuft der Vertrag zur subsidiären Führung der Spitem-Dienste mit der Stadt Zürich aus. Somit stehen wieder Vertragsverhandlungen an, welche durch die Neuausrichtung der Spitem-Arbeit in Zürich (Leistungsverträge für alle ab dem Jahre 2000) und durch die veränderte politische Führung des Gesundheits- und Umweltdepartements geprägt sein werden. Diese Ausrichtung stellt auch für Pro Senectute Kanton Zürich eine Herausforderung dar, der wir uns mit Engagement und Kreativität stellen wollen.

### Geschäftsführungsmandate

Die beiden ersten Mandate für die Geschäftsführung der Spitem-Zentren Altstetten und Höngg durch Pro Senectute Kanton Zürich haben ein erfolgreiches Jahr hinter sich. Abgeschlossen auf zwei Jahre, werden sie 1998 trotz personeller Umstellungen vertragsgemäss weitergeführt. Im laufenden Jahr besteht voraus-

sichtlich auch die Möglichkeit, mit weiteren Partnerorganisationen Geschäftsführungsmandate abzuschliessen.

### Schulung und Ausbildung

Die Interessengemeinschaft Stufenausbildung Kanton Zürich (IGSA), gebildet durch das Rote Kreuz Kanton Zürich, den Spitem-Verband Kanton Zürich und Pro Senectute Kanton Zürich, lancierte nach umfassender Vorbereitungszeit den ersten Pilotkurs Stufe I. In diesem Jahr wird, nach der Durchführung des zweiten Pilotkurses, die Stufe I zum obligatorischen Grundkurs für die Haushelferinnen und -helfer. Damit ist die Professionalisierung der Spitem-Mitarbeiterinnen und -mitarbeiter auf der Ebene Haushilfe umgesetzt. Die innerbetrieblichen, themenzentrierten Kurse waren vor allem auf die Nachschulung auf das Niveau der Stufe I der IGSA-Ausbildung ausgerichtet. Ein weiteres Ziel von Pro Senectute Kanton Zürich besteht darin, dass im Laufe des nächsten Jahres alle Haushelferinnen und -helfer den Ausbildungsstand der Stufe I erreichen.

Der ältere hilfsbedürftige Mensch steht für Pro Senectute Kanton Zürich im Mittelpunkt.



Hier den Anschluss mit Innovation sowie kundinnen- und kundenorientierten Angeboten nicht zu verpassen, wird eine grosse Herausforderung an unsere Kreativität und Professionalität im Jahre 1998 stellen.

## Qualitätssicherung/ Qualitätsmanagement

Eine im letzten Jahr durchgeführte Stärken-/Schwächen-Analyse unserer Spitex-Dienstleistungen hat ergeben, dass unsere Kundinnen und Kunden, die Spitex-Partner sowie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl die Qualität der Dienstleistungen als auch die Leistungserbringung sehr positiv bewerten. Dieses Resultat ist ein Ansporn, unsere Leistungen weiterhin zu verbessern – nicht zuletzt auch als Voraussetzung für die strategische Ausrichtung von Pro Senectute Kanton Zürich, die eine Ausweitung aller Dienstleistungsangebote im Kanton vorsieht.

## Sozialberatung Dienste Region West

Die Beratungsdienste der Zweigstellen Zürich-Forchstrasse, Zürich-Bäckerstrasse, Affoltern am Albis, Horgen und Schlieren bilden neu die Abteilung Sozialberatung Dienste Region West. Die Sozialberatungstätigkeit spiegelt einen Teil der demografischen Entwicklung wieder: Während in Zürich die Fallzahlen leicht zurückgingen, sind sie in der Region kontinuierlich angestiegen. Im Mittelpunkt stehen vor allem Fragen bezüglich Finanzen und Sozialversicherungen. Gerade in diesen Bereichen nehmen immer mehr hoch betagte Personen mit ihren spezifischen Problemen in der komplexer und unübersichtlicher werdenden Gesellschaft unsere Beratungsdienste in Anspruch. Eigene Erfahrungen und eine Untersuchung in der Stadt Zürich haben ergeben, dass die Ressourcen der Sozialberatung in Zürich erschöpft sind. Neue Wege in der Beratung, aber auch neue Angebote müssen daher schon in naher Zukunft gefunden werden. Ein vielversprechender Anfang ist mit dem 1997 erfolgreich eingeführten Treuhanddienst bereits gemacht worden. – Das Jahr 1997 war durch viele Veränderungen stark geprägt. Der gesellschaftliche wie wirtschaftliche Wandel berührt auch den Sozial- und Gesundheitsbereich. Die Zukunft ist daher nicht einfach die Weiterschreibung des Vergangenen. Den sich daraus ergebenden Anforderungen wollen und müssen wir uns stellen.

\*Hansjürg Rohner-Lingg ist seit 1989 bei Pro Senectute Kanton Zürich tätig. Seit 1997 ist er Bereichsleiter Dienste Region West.

Eine immer grösser werdende Stammkundschaft nimmt den Reinigungsdienst regelmässig in Anspruch.

## Reinigungsdienst Stadt Zürich

Zufriedene Stammkundinnen und -kunden sind eine wichtige Stütze des Reinigungsdienstes in der Stadt Zürich. Die langjährigen Erfahrungen konnten nutzbringend für die Projektierung und Umsetzung des Reinigungsdienstes im Kanton Zürich verwendet werden. In diesem Jahr muss aber trotz des guten Standes die Werbung für den Reinigungsdienst aktiviert werden. Nur mit neuen, zufriedenen Kundinnen und Kunden kann sich diese wertvolle Dienstleistung langfristig entwickeln.

## Reinigungsdienst Kanton Zürich

Von Zürich aus werden seit Januar dieses Jahres die Bezirke Affoltern, Bülach, Dielsdorf, Dietikon, Horgen, Meilen und Uster bedient. Dazu wurden die personellen, administrativen und organisatorischen Voraussetzungen mit Stiftungsmitteln im Herbst 1997 geschaffen. Neu werden mit dieser Dienstleistung ab März 1998 – allerdings noch beschränkt auf das Projekt «Umzugshilfe» (Bezirk Dietikon) – auch Umzugswohnungen zur Abnahme durch die Vermieter vorbereitet.

## Mahlzeitendienst Stadt Zürich

Mehr und mehr Anbieter von Fertigmahlzeiten tummeln sich heute auf dem Markt. So besteht derzeit eine grössere Konkurrenz als in früheren Jahren, was zu einem recht starken Rückgang beim Mahlzeitenverkauf geführt hat.