«Kontaktpersonen für Spitex-KlientInnen»

Ein Pilotprojekt der Spitex Stadt Luzern und der Genossenschaft Zeitgut Luzern

Erfahrungsbericht

Juli 2020 bis Dezember 2022

NOTFALLALARMZEITGUTSPITEX

INHALT

1. Das Projekt in Kürze 3

2. Kontext und Ausgangslage 3 – 4

3. Idee und Konzept 4

4. Planungsschritte 5 – 7

4.1. Prozessentwicklung
4.2. Interne und externe Information und Kommunikation
4.3. Anpassung Datenbank

5. Realisierung und Finanzierung 8

6. Beschreibung des fertigen Projekts – Erfahrungen und Einschätzungen 8 – 18

6.1. Interpretation der Projektleitung von Zeitgut Luzern
6.2. Interview mit Cornelia Glanzmann
6.3. Interview mit Nicole Zeller
6.4. Telefonische Nachfragen bei Zeitgut-Mitgliedern, die einen Einsatz als Kontaktperson abgelehnt haben
6.5. Telefonische Nachfragen bei Zeitgut-Mitgliedern, die einen Einsatz als Kontaktperson angenommen haben
6.6. Wenn das Setting passt – Besuch bei einem Klienten, seiner Kontaktperson und der Spitex-Mitarbeiterin
6.7. Anfragen von weiteren Organisationen

7. Pilotbetrieb 19 – 20

8. Fazit / Ausblick 20

9. Anhang 20 – 21

1. Das Projekt in Kürze

Das Pilotprojekt «Kontaktpersonen für Spitex-KlientInnen» wurde im Sommer 2020 gestartet mit dem Ziel, die Mitarbeitenden der Spitex Stadt Luzern zu entlasten. Die Genossenschaft Zeitgut Luzern sollte für Klientinnen und Klienten, die ein Notrufsystem benötigen und keine Kontaktpersonen benennen können, zwei Kontaktpersonen aus der Genossenschaft vermitteln.
Das Pilotprojekt wurde unter erschwerten Bedingungen aufgebaut. Die strengen Coronamassnahmen verunmöglichten eine direkte Kommunikation. Die Beteiligten arbeiteten im Home Office mit Zoom-Sitzungen und Versammlungen wie Team-Informationsanlässe waren verboten. Aus Angst vor einer Ansteckung wollten auch viele Spitex-KlientInnen und Zeitgut-Freiwillige keine ihnen fremde Menschen treffen.
Trotzdem gelang es im ersten Halbjahr, zwei KlientInnen je zwei Kontaktpersonen zu vermitteln.

Nach zweieinhalb Jahren sind beide Partnerorganisationen zur Einsicht gelangt, dass sich das so angelegte Setting nur für wenige Personen eignet. Arbeitsaufwand und Ertrag stehen über die gesamte Projektdauer in einem sehr ungünstigen Verhältnis. Sozial kaum vernetzte Klientinnen und Klienten wollen häufig nicht, dass die Nachbarschaft bemerkt, dass sie von der Spitex gepflegt werden. Brauchen sie dann ein Notrufsystem, akzeptieren sie als Kontaktperson niemanden aus der Nachbarschaft. Auch wenn ihnen versichert wird, dass Zeitgutmitglieder eine Schweigepflicht unterschreiben, beeinflusst das ihre Entscheidung kaum. Sie bevorzugen Kontaktpersonen aus einer professionellen Organisation wie der Securitas.

Das Angebot, Kontaktpersonen zu suchen, wird weiterhin aufrecht erhalten. Allerdings nur für Klientinnen und Klienten, die bereits Zeitgut-Mitglieder sind oder die sich erfahrungsgemäss für dieses Setting eigenen. Primär wollen sich beide Organisationen jedoch auf die Zusammenarbeit mit dem bewährten Konzept der Tandem-Bildung [1] konzentrieren.

2. Kontext und Ausgangslage

Ende 2019 kam Barbara Hedinger, Mitglied der Geschäftsleitung bei der Spitex Stadt Luzern, mit einer Projektidee auf die Genossenschaft Zeitgut Luzern zu. Die beiden Organisationen arbeiten seit Jahren sehr konstruktiv und ergänzend zusammen.

[1] *Tandem-Bildung: für eine Spitex-Klientin oder einen Spitex-Klienten, die/der sich einsam fühlt, sucht Zeitgut je nach Bedürfnis ein Genossenschaftsmitglied, das bereit ist, gemeinsam Zeit zu verbringen. Die beiden Personen werden durch die Fachperson von Zeitgut vermittelt und nach Bedarf begleitet.*

Wenn Spitex-KlientInnen – vor allem alleinstehende – nicht nur Pflege benötigen sondern auch Gesellschaft und Kontakt vermissen, empfehlen die Mitarbeitenden ihnen eine Mitgliedschaft bei Zeitgut Luzern. Kommt diese zustande, vermittelt Zeitgut ihnen eine Tandem-Partnerschaft, die regelmässige Besuch und Begleitung bei Aktivitäten gewährleistet.

Die neue Projektidee der Spitex betrifft das Notrufsystem. Klientinnen und Klienten, die von der Spitex betreut werden, haben oftmals keine Verwandten oder Bekannten in ihrer Nähe. Wenn sie dann ein Notrufsystem benötigen, geben sie als Erstkontakte Personen an, die in grosser Distanz zu ihnen wohnen. Konkret heisst das: Die Spitex, die als dritter Kontakt aufgeführt ist, wird jedes Mal bei einem Alarm aufgeboten. Die Mitarbeitenden der Spitex können jedoch selten in der erforderlichen kurzen Zeit bei ihren KlientInnen eintreffen. Um diese Situation zu verbessern, planen die Spitex Stadt Luzern und die Genossenschaft Zeitgut Luzern ein gemeinsames Pilotprojekt «Kontaktpersonen für Spitex KlientInnen».

Die Genossenschaft Zeitgut Luzern organisiert und fördert seit 10 Jahren die Nachbarschaftshilfe mit Zeitgutschriften. **zeitgut-luzern.ch**	Mit umfassender Pflege und Betreuung ermöglicht die Spitex Stadt Luzern ihrer Klientel, in den eigenen vier Wänden zu bleiben. Dabei richtet sie ihre Einsätze individuell am Bedarf aus. **spitex-luzern.ch**

3. Idee und Konzept

Die Genossenschaft Zeitgut Luzern sucht auf Anfrage von Mitarbeitenden der Spitex Stadt Luzern Kontaktpersonen für ihre Klientel. Dies wenn ihre Klientel entweder von Anfang an keine Kontaktpersonen benennen kann oder wenn sich im Laufe der Zeit herausstellt, dass die benannten Kontaktpersonen kaum erreichbar sind oder weit entfernt wohnen. In diesen Fällen können die Mitarbeitenden der Spitex ihre Klientel oder deren Angehörige informieren, dass durch eine Mitgliedschaft bei der Genossenschaft Zeitgut Luzern [2] geeignete Kontaktpersonen vermittelt werden.

[2] *Für eine Zeitgut-Mitgliedschaft kauft jede Person einen Anteilschein im Wert von 100 Franken. Zusätzlich wird ein Jahresbeitrag von 50 Franken in Rechnung gestellt. Für Mitglieder in angespannten finanziellen Verhältnissen übernimmt ein Fonds den Jahresbeitrag.*

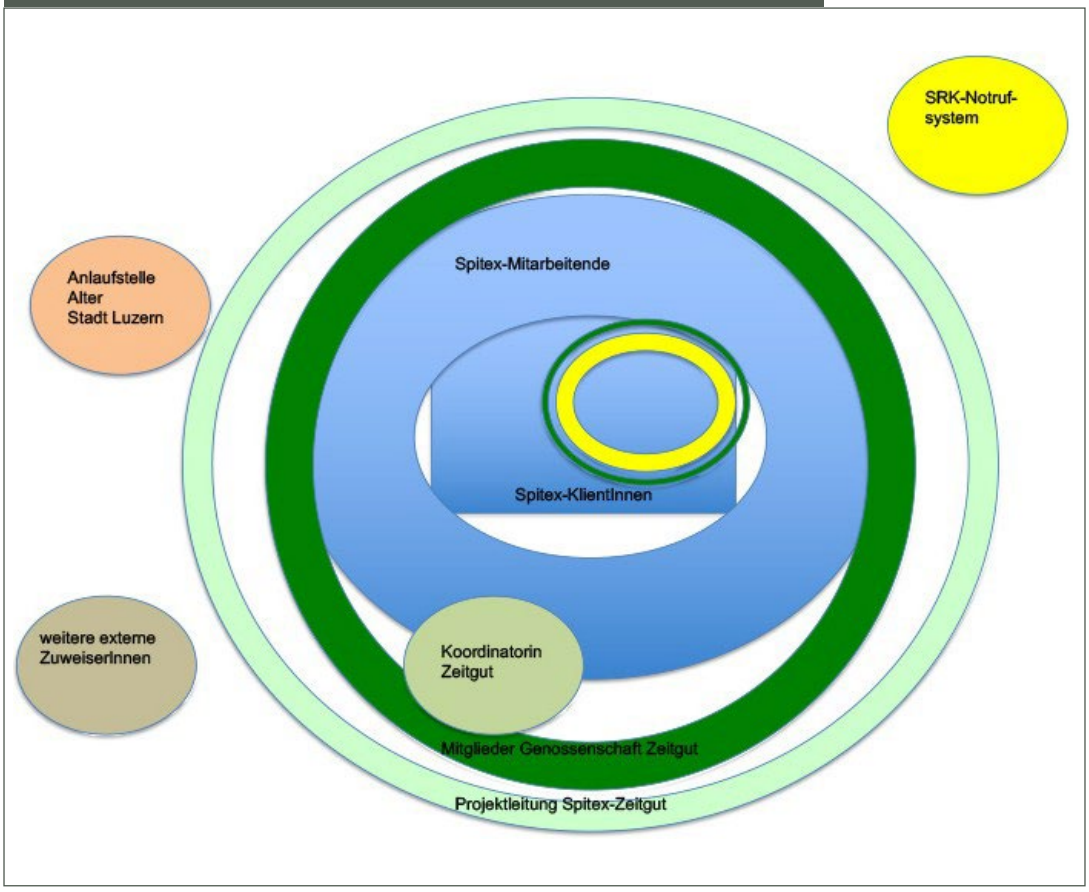
4. Planungsschritte

4.1. Prozessentwicklung

Die Prozesse erarbeiteten die beiden Projektleitenden von Spitex und Zeitgut mit je einer Mitarbeiterin aus dem operativen Bereich (alle Sitzungen fanden Corona bedingt virtuell per Zoom statt) im Sommer 2020. Die Arbeit war sehr zeitintensiv, da alle Beteiligten noch nicht an Home Office und virtuelle Besprechungen gewohnt waren und in der Schulferienzeit auch selten alle vier Frauen arbeiteten.

Schliesslich wurden folgendes Organigramm und folgender Ablauf entwickelt:

Pilotprojekt «Kontaktpersonen für Spitex-KlientInnen»



Der folgende Prozess wurde in beiden Organisationen kommuniziert und an die Mitarbeitenden und die Führung verschickt.

1. Ausgangslage
Ein Klient / eine Klientin der Spitex wünscht ein Notrufsystem und hat keine Kontaktpersonen, die in der Nähe wohnen.

2. Aufgabe Spitex-Fachperson
Die Spitex-Fachperson nimmt Kontakt mit der Koordinatorin von Zeitgut auf und klärt ab, ob in der Nähe der Klientin / des Klienten auch Genossenschafts-mitglieder wohnen.
Wenn nein: Zeitgut versucht, durch Information und Werbung (Flyer in die Briefkästen verteilen) Kontaktpersonen zu finden. Wenn das nicht gelingt, eignet sich die Klientin / der Klient nicht für das Pilotprojekt.
Wenn ja: Die Spitex-Fachperson erläutert dem Klienten / der Klientin die Möglichkeit, Genossenschaftsmitglied zu werden und so Kontaktpersonen kennen zu lernen.

3. Klientin / Klient
Die Klientin / der Klient will nicht Genossenschaftsmitglied werden:
eignet sich nicht für das Pilotprojekt.
Die Klientin / der Klient meldet sich an (über www.zeitgut-luzern.ch
oder schriftlich)

4. Koordinatorin von Zeitgut
Sobald die Koordinatorin von Zeitgut die Anmeldung hat, vereinbart sie mit dem Klienten / der Klientin ein Aufnahmegespräch.
Anschliessend sucht sie mögliche Kontaktpersonen in der Nähe.
Sie findet keine geeigneten Personen: der Klient / die Klientin eignet sich nicht für das Pilotprojekt. Der Klient / die Klientin tritt wieder aus und erhält das Geld für den Anteilschein zurück erstattet.
Sie findet geeignete Personen: der Klient / die Klientin wird ins Pilotprojekt aufgenommen.
Nach Absprache stellt die Koordinatorin die Kontaktpersonen dem Klienten / der Klientin vor und schult sie in der Bedienung des Notrufsystems.

5. Kooperation Spitex – Zeitgut
Im Normalfall bleiben die Spitex-Fachperson und die Koordinatorin von Zeitgut in Kontakt. Treten für sie kaum lösbare Probleme auf, informieren sie die Projektleiterinnen Barbara Hedinger und Regula Schärli.

4.2. Interne und externe Information und Kommunikation

Für Zeitgut gestaltete sich die interne Kommunikation sehr einfach.
Die Genossenschaft musste die neu eingestellte Koordinatorin im August informieren und einführen. Anschliessend wurden die Mitglieder der Genossenschaft per Mail über das neue Angebot informiert und gebeten, sich bei Interesse als Kontaktperson bei der Koordination zu melden.
Weit komplexer war die interne Kommunikation für die Spitex Stadt Luzern. Die vielen Mitarbeitenden konnten nur per E-Mail und an Zoom-Sitzungen informiert werden. Wegen der hohen Arbeitsbelastungen blieben viele Mail-Nachrichten ungelesen und die Informationen aus den Sitzungen wurden nur teilweise aufgenommen.
Im günstigsten Fall informierten sich die Spitex Mitarbeitenden bei Zeitgut, bevor sie bei ihrer Klientel bezüglich Notrufsystem aktiv wurden. Meist aber erteilten sie Zeitgut den Suchauftrag für Kontaktpersonen, bevor die Voraussetzungen dafür gegeben waren. So entstand für beide Organisationen viel Aufwand ohne Resultat.

Extern stellte sich für Zeitgut die Frage, wie neue freiwillige Kontaktpersonen motiviert werden können. Im August wurden die Kampagne entwickelt, die Texte geschrieben und die Flyer und Plakate gestaltet. Im September wurden sie gedruckt geliefert und können seither bei Bedarf verteilt werden.
(Anhang 1: Flyer für potentielle Kontaktpersonen)
Im Herbst kam auch der Wunsch von den Spitex-Mitarbeitenden, einen Flyer für Angehörige abgeben zu können. Dieser Flyer stand ab Ende Jahr zur Verfügung. (Anhang 2: Flyer für Angehörige von Spitex-KlientInnen)

4.3. Anpassung Datenbank

Die Datenbank Zedis, mit der Zeitgut arbeitet, musste dem neuen Projekt angepasst werden. Die meisten Kontaktpersonen wollten nur für diesen Einsatz angefragt werden, und durften nicht mehr für andere Aufträge angezeigt werden. Zudem ist im Projekt Kontaktpersonen keine sonst übliche Tandembildung vorgesehen. Hier braucht jede/r Spitex-KlientIn zwei Personen. Zudem soll Zedis spezielle Einsatzvereinbarungen für jedes Trio (KlientIn und zwei Kontaktpersonen) herstellen können.

5. Realisierung und Finanzierung

Bereits im August 20 funktionierten 2 Kontaktpersonen-Trios. Das heisst, für 2 Spitex-Klientinnen wurden je zwei Kontaktpersonen gefunden und eingeführt. 5 weitere Trios liessen sich relativ unkompliziert einrichten, weil die Voraussetzungen in der Nachbarschaft und im Familiensystem gut erfüllt wurden. Allerdings bestanden diese nur wenige Wochen, weil die KlientInnen nach kurzer Zeit entweder in ein Heim umziehen mussten oder nach einem Sturz / einer schweren Krankheit verstarben.

Dank der Projekt-Finanzierung durch die Age-Stiftung waren Zusatzstunden für die Koordination von Zeitgut, für die Projektentwicklung, die Anpassung der Datenbank, sowie die Gestaltung und der Druck von Flyern möglich.

6. Beschreibung des fertigen Projektes – Erfahrungen und Einschätzungen

Daten und Interpretationen der beteiligten Akteure

Anfragen										
Spitex	5	4	3	2	2	3	2	1		
Anmeldung	A		C	D		E		F		
KlientIn	B									
Suche FW	A		C	D		E		F		
	B									
	4	3						1		
Trio Bildung	A		C	D				F		
	B									
Auflösung	B (Heim)			D (Tod)		C (Tod)				
						E (betr. Woh)				
Anfragen			Spitex Kriens		Stadt Luzern					
Organisationen					Zeitgut OW					
Zeitachse	**3.Q.2020**	**4.Q.2020**	**1.Q.2021**	**2.Q.2021**	**3.Q.2021**	**4.Q.2021**	**1.Q.2022**	**2.Q.2022**	**3.Q.2022**	**4.Q.2022**

6.1. Interpretation der Projektleitung von Zeitgut Luzern

In den ersten Monaten des Pilotprojektes erhielt Zeitgut sehr viele Anfragen von Spitex-Mitarbeitenden. Meistens ging es darum, Abläufe abzufragen oder abzuklären, ob eine bestimmte Person für das Setting mit Zeitgut geeignet sei. In der Grafik sind nur diejenigen Anfragen abgebildet, die konkret für eine bestimmte Person zu Aktivitäten führten [3].

[3] *Aktivitäten wie Klientin besuchen, potentielle Kontaktpersonen anrufen oder anschreiben, Kontakte mit Angehörigen, usw.*

Die Grafik zeigt die wenigen Fälle einer erfolgreichen Vermittlung von Kontaktpersonen. Was sie nicht abbildet, sind die vielen Arbeitsstunden für Fälle, in denen durch Unvorhergesehenes keine Vermittlung möglich war. Beispielsweise durch Verschlechterungen des Gesundheitszustandes bei Klientinnen und Klienten, durch Ablehnung von Zeitgut-Freiwilligen durch Angehörige mitten im Prozess, oder durch Klientinnen und Klienten die sich erst nach der Installation des Notrufsystems weigerten, den Knopf zu tragen.

Wie sich im Laufe des Projektes gezeigt hat, ist die Zielgruppe für ein Setting mit freiwilligen Kontaktpersonen, die sich nicht schon vorher kennen, zu klein, um den Arbeitsaufwand der Fachpersonen aus beiden Organisationen zu rechtfertigen.

6.2. Interview mit Cornelia Glanzmann

Koordinatorin der Genossenschaft
Zeitgut Luzern
Pflegefachfrau (HF)
Spezialgebiet Demenz
Kursleiterin (SVEB)
Oktober 2022
zeitgut-luzern.ch

Rsb [4] : Frau Glanzmann, Sie sind als Koordinatorin für die Suche und die Vermittlung von Kontaktpersonen für die Spitex-Klientel zuständig. Wie haben Sie diese Aufgabe in den letzten zweieinhalb Jahren erlebt?

C.G. [5] : «Allgemein kann ich sagen, dass die Suche nach Kontaktpersonen wesentlich aufwändiger ist, als die Suche nach den üblichen TandempartnerInnen. Viele Mitglieder sagen ab und wollen diese Aufgabe nicht übernehmen. Zudem gibt es Personen, die einen Notfallknopf brauchen, die so abgelegen wohnen, dass wir kaum Mitglieder in der Nähe haben. Dann müssen wir in der Umgebung Flyer in die Briefkästen stecken. Das gibt viel Arbeit, hat aber bis heute noch nie zu der Anmeldung einer Kontaktperson geführt.»

Rsb: Aus welchen Gründen sagen Ihnen die Mitglieder für einen Einsatz als Kontaktperson ab?

[4] *Rsb: Regula Schärli Beck, Projektleitung Genossenschaft Zeitgut, Interviewerin*
[5] *Cornelia Glanzmann, Koordinatorin Genossenschaft Zeitgut Luzern, interviewte Fachperson*

C.G.: «Die Mitglieder führen verschiedene Gründe an – sie fürchten eine zu hohe Belastung neben ihren beruflichen und familiären Tätigkeiten, die Verantwortung ist ihnen zu gross, sie trauen sich die Aufgabe nicht zu, sie fühlen sich verpflichtet wie in einem Pikettdienst. Zudem fehlen ihnen attraktive Aspekte der Tandem-Einsätze: Sie haben zum Beispiel keine Zeitautonomie. Statt gemeinsam einen Termin für ein Treffen zu suchen und zu vereinbaren, drückt der Eine den Alarm und der Andere muss alles stehen und liegen lassen und zu ihm eilen. Bei diesen Einsätzen wird auch keine Beziehung aufgebaut – es handelt sich um eine reine Dienstleistung.»

Rsb: Beim Betrachten der Daten-Grafik fällt auf, dass fast alle Vereinbarungen nach kurzer Zeit wieder aufgelöst werden. Haben Sie eine Erklärung für diesen Umstand?

C.G.: «Meiner Meinung nach bestellen die Klientinnen und Klienten oder ihre Angehörigen den Notfallknopf sehr spät. Meist erst nach einem oder mehre ren Stürzen. Dann müssen sie in ein Heim eintreten oder sie sterben gar. Das ist auch ein frustrierender Aspekt bei der Suche nach Kontaktpersonen. Kaum sind zwei gefunden und vermittelt, wird der Einsatz obsolet.»

Rsb: Was würden Sie am bestehenden Konzept verändern, damit es mit weniger Aufwand für mehr Menschen von Nutzen ist?

C.G.: «Ich persönlich würde einen Einsatz als Kontaktperson nur übernehmen, wenn ich die Person bereits kennen würde. Daher wäre es vielleicht besser, wenn Personen, die bereits Genossenschaftsmitglieder und in ein Tandem vermittelt sind, direkt bei der Koordination für Kontaktpersonen anfragen. Ich denke, es wäre einfacher, diese zu finden. Bei Anfragen durch die Spitex kennen die KlientInnen noch niemanden innerhalb von Zeitgut. Und für fremde Personen die Rolle als Kontaktperson zu übernehmen, ist zu belastend und zu unattraktiv für die meisten Mitglieder.
Eine andere Möglichkeit könnten regelmässige Treffen der Beteiligten darstellen. Die Person mit dem Notfallknopf und die zwei Kontaktpersonen könnten sich zum Beispiel einmal monatlich zu Kaffee und Kuchen treffen und so eine Beziehung aufbauen.»

Rsb: Frau Glanzmann, herzlichen Dank für das Gespräch und viel Erfolg bei der Anpassung und Weiterführung des Projektes.

6.3. Interview mit Nicole Zeller

Mitglied der Geschäftsleitung
Spitex Stadt Luzern Projektleiterin
November 2022
spitex-luzern.ch

Rsb: Frau Zeller, Sie haben die Projektleitung seitens Spitex Stadt Luzern von Ihrer Vorgängerin Anfangs 2022 übernommen. Hat das Projekt Ihrer Meinung nach das Ziel, Ihre Mitarbeitenden an der Front durch freiwillige Kontaktpersonen zu entlasten, erfüllt?

NZ [6]: «JEIN – wenn ich mir die Daten-Grafik anschaue, stimmen Aufwand und Ertrag nicht überein. Das liegt sicher einerseits an der Covid-Situation, andererseits an der Umstrukturierung der Spitex Stadt Luzern. Die Mitarbeitenden sind mit anderen Themen stark ausgelastet. Um das Projekt allen bewusst zu machen, wäre noch viel Kommunikation und Information nötig. Das Angebot der Kontaktpersonen von Zeitgut überzeugt mich für die vulnerabelsten Klientinnen und Klienten. Für diejenigen, die sozial nicht gut eingebettet sind und unter Einsamkeit leiden. Aber für die gibt es auch andere Settings, zum Beispiel mit der Securitas.»

Rsb: Zu Beginn des Projektes gab es einige Missverständnisse in der Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden von Spitex und Zeitgut. Die Abläufe waren noch neu und nicht allen verständlich. So suchte Zeitgut zum Beispiel Kontaktpersonen für KlientInnen, die sich dann gar nie anmeldeten. Oder Spitexmitarbeitende meldeten Klientinnen an, die so krank waren, dass für sie keine Kontaktpersonen gefunden werden konnten. Hat sich die Zusammenarbeit seit Ihrer Projektleitung konstruktiv eingependelt? Oder welche Rückmeldungen erhalten Sie dazu von Ihrer Basis?

N.Z.: «Ich habe keine negativen Rückmeldungen von unseren Mitarbeitenden zur Zusammenarbeit mit der Genossenschaft Zeitgut gehört.»

[6] *Nicole Zeller, Projektleiterin Spitex Stadt Luzern, interviewte Fachperson*

Rsb: Wenn Sie die Daten-Grafik betrachten fällt auf, dass in den zweieinhalb Jahres relativ wenige Trios (eine Person mit Notfallknopf und zwei Zeitgut-Kontaktpersonen) gebildet werden konnten. Was sind Ihrer Meinung nach die Gründe dafür?

N.Z.: «Da gibt es wohl ganz verschiedene Gründe. Wie eingangs erwähnt ist die Möglichkeit, über Zeitgut Kontaktpersonen zu suchen, nicht allen Mitarbeitenden bekannt. Dann geht es auch oft schneller, wenn andere Settings organisiert werden. Bei Zeitgut braucht es erst eine Mitgliedschaft und dann verstreicht noch Zeit, bis die Koordinatorin passende Kontaktpersonen gefunden und der Klientin / dem Klienten vorgestellt hat. Das kann sich über Tage oder auch Wochen hinziehen. Bei einer Profi-Organisation wie der Securitas kann man diese Dienstleistung als Norm-Angebot einfach bestellen. Das geht schnell und unkompliziert.

Auch die Klientinnen und Klienten oder ihre Angehörigen wünschen sich oft eine professionelle Organisation als Kontaktperson. Mit dem Notrufsystem kommt es zwangsläufig auch zu schambehafteten Situationen. Jemand liegt halb oder ganz nackt im Badezimmer und dann kommt auf den Alarm eine Nachbarin oder ein Nachbar. Das ist möglich, wenn bereits ein Vertrauensverhältnis besteht. Fehlt dies aber, ist es vielen lieber, eine Vertretung einer Organisation wird herbei gerufen. Das ist anonymer und kann besser angenommen werden».

Rsb: Wie erklären Sie sich die relative kurze Dauer von der Bildung bis zur Auflösung der meisten Trios?

N.Z.: «Oft wird das Notrufsystem erst bestellt, wenn die Klientin oder der Klient gestützt ist und nicht mehr alleine aufstehen konnte. Dies gilt insbesondere für Menschen, die keine vertrauten Personen in der Nähe haben, die sie um Hilfe bitten können. Die Unsicherheit, ob ein Leben in der eigenen Wohnung noch möglich ist, steigt mit der Erkenntnis, ein Notrufsystem zu benötigen. Dadurch sinkt die Hürde für den nächsten Schritt wahrscheinlich. Es fällt den Menschen leichter, sich für ein Wohnen mit Dienstleistungen oder für ein Alters- und Pflegeheim anzumelden.»

Rsb: Seit sechs Monaten treffen keine Anfragen von Spitexmitarbeitenden mehr ein. Besteht die Nachfrage nicht mehr? Oder gibt es andere Gründe?

N.Z.: «Ich denke es liegt daran, dass so viele Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit das Setting mit Zeitgut klappt. Die Person muss in einem dicht besiedelten Gebiet wohnen, damit genügend Zeitgut-Mitglieder als Kontaktpersonen angefragt werden können. Dann muss sie bereit sein, Genossenschaftsmitglied zu werden. Auch die Bereitschaft, sich von noch unbekannten Personen in heiklen Situationen helfen zu lassen, ist nötig. Und dann muss es auch möglich sein, ein paar Tage oder Wochen auf die Installation des Notrufsystems zu warten – die Dringlichkeit darf also nicht zu hoch sein. All das zusammen führt dazu, dass nur selten eine Klientin oder ein Klient als für dieses Projekt geeignet erachtet wird.»

Rsb: Werden Sie Konzeptanpassungen anstreben, um das Angebot für die Spitex Stadt Luzern attraktiver zu gestalten? Oder erachten Sie das Projekt in dieser Form als beendet weil nicht zielführend?

N.Z.: «Für Einzelfälle ist das Konzept so in Ordnung. Auch mit Anpassungen wird es nicht für eine grosse Anzahl von Personen geeignet sein.
Für alle Partner, sowohl für Klientinnen und Klienten als auch für die freiwilligen Kontaktpersonen von Zeitgut, ist die Situation mit Notrufsystem wenig steuerbar und meist vulnerabel. Ich denke, die normale Tandembildung mit Zeitgut ist für alle Beteiligten nachhaltiger. Dieses Setting hat sich bewährt weil es entspannter ist, gemeinsam geplant und gestaltet werden kann und wirklich gegen Einsamkeit hilft. Die gute Zusammenarbeit zwischen unseren Organisationen sollten wir für die Vermittlung von wachsenden Beziehungen und bereichernden Erlebnissen nutzen. Für die Unterstützung in Notfallsituationen sehe ich die Zusammenarbeit nur in Ausnahmefällen als gute Lösung. Ich bin zur Erkenntnis gelangt, dass es Sinn macht, dass die Spitex Stadt Luzern bei Klienten mit fehlendem Netz vermehrt die Einsätze bei Notrufen übernimmt.»

Rsb: Herzlichen Dank für das offene Gespräch, Frau Zeller. Ich freue mich darüber, dass sich die Erfahrungen und Einschätzungen zum Projekt in beiden Organisationen decken.

6.4. Telefonische Nachfragen bei Zeitgut-Mitgliedern, die einen Einsatz als Kontaktperson abgelehnt haben (Oktober 2022)

Rsb: Sie wurden in den letzten Monaten von Cornelia Glanzmann angefragt, ob für Sie ein Einsatz als Kontaktperson in Frage käme. Können Sie mir für den Erfahrungsbericht erläutern, warum Sie die Anfrage abgelehnt haben?

Mitglied 1, weiblich, 64 Jahre: «Ich war jahrelang in einem Mehrfamilienhaus erste Kontaktperson für eine hochbetagte Nachbarin. Häufig wurde ich in der Nacht gerufen, wenn sie sich im Schlaf auf den Notfallknopf gelegt und die Gegensprechanlage nicht gehört hat. Aber meinen letzten Einsatz werde ich nicht mehr vergessen. Sie lag neben dem Bett auf dem Boden mit mehreren Knochenbrüchen. Ich alarmierte den Krankenwagen. Sie zog dann nach ihrem Unfall in ein Altersheim. So etwas möchte ich nicht mehr erleben.»

Mitglied 2, weiblich 71 Jahre: «Weisst du, es gibt viele Anfragen von Cornelia, die ich begeistert annehme. Zum Beispiel jemandem helfen, eine neue kleine Wohnung einzurichten oder Suppe zu kochen. Das sind planbare Aufgaben, die ich zeitlich einschätzen kann und bei denen mir der Kontakt mit den Menschen Spass macht. Als Kontaktperson weiss ich aber nie, wann ein Alarm kommt, wann und wie häufig ich gerufen werde. So ist für mich die Abhängigkeit viel zu gross. Vielleicht würde ich zusagen, wenn mich eine enge Freundin für sich anfragen würde. Aber wohl eher auch nicht.»

Mitglied 3, weiblich, 39 Jahre: «Ich habe abgelehnt, weil ich mir das einfach nicht zutraue. Weil mir die Verantwortung zu gross ist, und weil ich nicht daran glaube, dass ich mich bei einem echten Notfall vernünftig und beruhigend verhalten könnte.»

6.5. Telefonische Nachfragen bei Zeitgut-Mitgliedern, die einen Einsatz als Kontaktperson angenommen haben (Oktober 22)

Rsb: Sie wurden in den letzten Monaten von Cornelia Glanzmann angefragt, ob für Sie ein Einsatz als Kontaktperson in Frage käme. Sie haben zugesagt. Können Sie mir für den Erfahrungsbericht sagen, warum Sie diese Aufgabe übernommen haben?

Mitglied A, weiblich, 66 Jahre alt: «Zuerst war ich unsicher, ob ich durch dieses Engagement nicht allzu sehr eingeschränkt würde. Ich wollte auch weiterhin spontan etwas mit meinen Grosskindern unternehmen oder mich für eine ausgedehnte Wanderung mit Freunden verabreden. Cornelia hat mich aber beruhigt. Wenn ich nicht erreichbar war, wurde die zweite Kontaktperson angerufen, und falls diese auch verhindert war, war ja die Spitex immer an dritter Stelle. Und schliesslich hat ja der Einsatz auch nicht lange gedauert. Nach ein paar Wochen musste die Person mit dem Notrufsystem in ein Heim eintreten.»

Mitglied B, männlich, 68 Jahre alt: «Da die Person, für die ich als Kontaktperson angefragt wurde, direkt im Haus neben unserem wohnt, war das für mich möglich. Ich wusste auch von Kollegen und Kolleginnen, dass meist nur selten Alarme ausgelöst werden. Ich sagte also zu, es kam dann aber nie zu einem Einsatz. Ich glaube mich zu erinnern, dass die Person schliesslich das System doch nicht wollte.»

6.6. Wenn das Setting passt - Gespräch mit einem Klienten und seiner Kontaktperson

Rsb: Guten Tag zusammen. Herzlichen Dank, dass ich Sie besuchen und fotografieren darf. Wie haben Sie sich kennen gelernt?

Frau D [7]: «Das war während des ersten Lockdowns 2019. Ich habe mich damals bei Vicino gemeldet und angeboten, für jemanden das Einkaufen zu übernehmen. Über die Quartierhilfe wurde ich dann zu F [8] vermittelt. Seither kaufe ich jede Woche einmal für ihn ein und ich bin auch seit April seine 1. Kontaktperson für den Notfallknopf.»

Rsb: Wie ist es dazu gekommen, dass Sie Kontaktperson wurden?

Frau D: «Ich habe 2019 den geschenkten Anteilschein von Zeitgut gerne angenommen. Seither bin ich Mitglied bei Zeitgut. Diesen Frühling hat mich Cornelia (Koordinatorin von Zeitgut) angerufen und mich gefragt, ob ich mir einen Einsatz als Kontaktperson vorstellen könnte. Ich habe geantwortet, ja, aber nur für eine ganz bestimmte Person, die ich schon lange kenne. Und das war dann zufällig auch der F.»

F [8]: «Zum Glück – ich hätte niemanden Fremdes als Kontaktperson gewollt. So ist es aber ideal gelaufen.»

[7] *Frau D: 1. Kontaktperson des Klienten E, 30 Jahre alt, Zeitgutgenossenschafterin seit 2019*

[8] *F: Spitex-Klient mit Notfallknopf, 63 Jahre alt, Zeitgutgenossenschafter seit April 22*

Rsb: Wie sind Sie zu Zeitgut gestossen, Herr F.?

F: «Anfangs Jahr hat meine damalige erste Kontaktperson mir mitgeteilt, dass sie nur noch auf der Position zwei sein wolle. Ich müsse mir jemanden der näher wohnt für die erste Position suchen. Die Spitex hat mich darauf aufmerksam gemacht, dass Zeitgut für mich jemanden suchen würde, wenn ich Mitglied werde. Das haben wir dann so gemacht. Und jetzt ist D neben dem Einkaufen auch für den Alarmknopf zuständig. Sie wohnt gleich im Haus neben unserem. Nur eine Minute Weg oder so. Auch wenn sie noch nie wegen eines Alarmes kommen musste, ich bin sehr froh darum.»

Herr F und Frau D besprechen die heutige Einkaufsliste

6.7. Anfragen von weiteren Organisationen

Im Frühling 2021 wurden mehrere Gespräche mit der Spitex Kriens geführt. Diese zeigte Interesse, einige ihrer Klientinnen und Klienten in das Projekt aufzunehmen. Die Pläne wurden aber nie umgesetzt.

Im Herbst 2021 kamen Zeitgut Obwalden und die Stadt Luzern, Anlaufstelle Alter, auf Zeitgut zu. Im Folgenden die Interviews mit der Vertretung beider Organisationen.

Interview mit Matteo Rossier

Koordination und Beratung
Genossenschaft
Zeitgut Obwalden
Oktober 2022
zeitgut-obwalden.ch

Rsb: Guten Tag Herr Rossier. Sie interessieren sich seit Ende 2021 auch für das Pilotprojet «Kontaktpersonen für Spitex-KlientInnen» der Genossenschaft Zeitgut Luzern. Wir haben Ihnen damals unsere Unterlagen wie Flyer, Konzept, Gesuch, usw. überlassen. Wo steht ihr Projekt aktuell?

M.R.[9]: «Wir haben unser Projekt im Januar 2022 gestartet. Unsere Partner organisationen sind nicht wie bei Ihnen die Spitex, sondern Anbieter von Notrufsystemen wie das Schweizerische Rote Kreuz Kantonalverband Unterwalden (SRK) und andere. Stand heute haben wir für 6 Personen Kontaktpersonen vermittelt (z.T. stellen sich mehrere Genossenschafterinnen pro Person als Kontaktperson zur Verfügung)».

Rsb: Bei Zeitgut Luzern ist die Suche nach Kontaktpersonen sehr aufwändig. Wie sieht das bei Zeitgut Obwalden aus?

M.R.: «Auch bei uns nimmt die Suche nach Kontaktpersonen viel Zeit in Anspruch. Einfacher gestaltet sich die Vermittlung, wenn die Personen mit Notfallknopf Zeitgutmitglieder sind, bevor sie das System brauchen. So können wir bereits bekannte Personen zueinander vermitteln».

[9] *Mattheo Rossier, Koordination und Beratung, Genossenschaft Zeitgut Obwalden*

Rsb: Werden Sie die Kontaktpersonenvermittlung nach Ablauf der Projektdauer in Ihr Angebot aufnehmen?

M.R.: «Das ist so geplant, ja. Bereits jetzt muss bei der Variante Schweizerisches Rotes Kreuz der Notruf an eine Notrufzentrale gehen, falls keine Person im Einsatz ist. Hierbei möchten wir genauer erfassen, wie dies bei anderen Notrufsystemen der Fall ist. Dies auch, damit die Hauptverantwortung bei einem Notruf nicht von einer Kontaktperson getragen werden muss.»

Rsb: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Rossier. Wir wünschen Ihnen für Ihr Projekt viel Erfolg.

Gespräch mit Evelyne Schrag

Anlaufstelle Alter der Stadt Luzern
Leiterin
stadtluzern.ch/dienstleistungeninformation/5340

Rsb: Guten Tag Frau Schrag. Im Herbst 2021 fand ein Treffen zwischen Ihnen als Leiterin der Anlaufstelle Alter der Stadt Luzern, Ihrem Team und mir als damalige Geschäftsführerin der Genossenschaft Zeitgut Luzern statt. Wir haben vereinbart, dass auch die Anlaufstelle Alter Klientinnen und Klienten bei Zeitgut melden kann, wenn diese ein Notrufsystem benötigen und keine Kontaktpersonen in ihrer Nähe haben.

Gerne würde ich im Erfahrungsbericht für die Age-Stiftung begründen, warum nie eine Anmeldung von Ihnen bei Zeitgut eingetroffen ist. War bei Ihrer Klientel kein Bedarf auszumachen? Oder gibt es andere Gründe?

Evelyn Schrag: «Es gibt hie und da Personen, die keine Kontaktpersonen kennen. Allerdings nicht die grosse Menge, eher vereinzelt. Wir haben das Angebot von Zeitgut auch schlicht und einfach nicht im Fokus gehabt. Werden dies aber ab sofort bei Bedarf in Erwägung ziehen. Zudem hat die Stadt Luzern mit der Feuerwehr eine Vereinbarung abgeschlossen. Wenn Kontaktpersonen fehlen, übernimmt diese die Aufgabe für 20 Franken pro Monat. Diese Lösung ist kostengünstig, unkompliziert und lässt sich sehr schnell umsetzen.»

Rsb: Vielen Dank für die Auskunft, Frau Schrag.

7. Pilotbetrieb

Das Pilotprojekt «Kontaktpersonen für Spitex-KlientInnen» blieb bis im Frühling 2022 in der Pilotphase. Im Sommer 2021 wechselte die Projektleitung der Spitex Stadt Luzern die Stelle. Zu diesem Zeitpunkt führten wir intensive Gespräche mit der Firma Smart Live Care. Ziel war die Zusammenarbeit mit einer neuen Anbieterin von Notrufsystemen. Durch den Stellenwechsel wurden die Verhandlungen abgebrochen. Die neue Projektleitung der Spitex Luzern übernahm ihre Aufgaben im Herbst 21. Bis sie eingearbeitet war und Zeit hatte, sich um das Projekt zu kümmern, wurde es Januar 2022. Aus diesem Grund waren sieben Monate keine Weiterentwicklungen und Informationen an Spitex-Teams möglich. Auch bei Zeitgut Luzern gab es Ende 2021 einen Wechsel. Die Koordinatorin beendete ihre Anstellung. Hier konnte ihre Nachfolgerin ohne zeitliche Lücke eingearbeitet werden.

8. Fazit / Ausblick

Das Pilotprojekt hat gezeigt, dass das Problem der fehlenden Kontaktpersonen für die Spitexklientel mit Notrufsystem nur sehr punktuell über die freiwillige Nachbarschaftshilfe gelöst werden kann. Für die Spitex-Mitarbeitenden ist es einfacher, eine professionelle Organisation wie die Securitas zu empfehlen. Für die Unterstützung durch Nachbarschaftshilfe müssen sie die Klientel und allfällige Angehörige erst überzeugen, Zeitgut-Mitglied zu werden. Anschliessend müssen sie veranlassen, dass Kontaktpersonen gesucht werden. Das kann länger dauern oder auch nicht gelingen. Auf jeden Fall ist die Organisation mit Freiwilligen komplizierter als mit professionellen Kontaktpersonen.

Sozial kaum vernetzte Klientinnen und Klienten setzen die Nachbarschaft oft nicht mit Unterstützung in Zusammenhang sondern mit Klatsch und Tratsch. Sie möchten möglichst wenig mit ihrer Nachbarschaft zu tun haben. Daher sind die wenigsten bereit, Nachbarinnen und Nachbarn als Kontaktpersonen zu akzeptieren. Sie möchten auf keinen Fall riskieren, dass die Nachbarschaft von für sie schambehafteten Situationen wie zum Beispiel von einem Sturz erfährt.

Für viele der Zeitgut-Mitglieder ist die Aufgabe als Kontaktperson nicht attraktiv. Sie fühlen sich zu sehr angebunden oder überfordert. Dieses Engagement will auch nicht recht zur Philosophie der Genossenschaft passen: Unterstützte und unterstützende Mitglieder sind beide Gebende. Sie schenken einander Zeit, Aufmerksamkeit und Respekt. Sie verbringen diese Zeit selbstbestimmt und auf Augenhöhe miteinander.

Einer kaum bekannten Person auf Knopfdruck zu Hilfe zu eilen erfüllt diese Ansprüche nicht.

Die Geschäftsleitung von Zeitgut hat daher entschieden, das Angebot Kontaktpersonen zu suchen, nur noch für Mitglieder aufrecht zu erhalten, die bereits in einem Tandem aktiv sind. Ausnahmen sind möglich, wenn das Setting mit Zeitgut-Kontaktpersonen erfahrungsgemäss zielführend ist.

9. Anhang

Anhang 1

Flyer für potentielle Kontaktpersonen

«Meine Kinder leben in einer anderen Stadt. Viele die ich gekannt habe, sind schon gestorben. Seit kurzem bin ich gesundheitlich angeschlagen. Deshalb komme ich nur selten aus der Wohnung, der Kontakt zu meinen Nachbarn ist fast ganz abgebrochen. Die Spitex Luzern besucht mich regelmässig und für den Notfall habe ich einen Alarmknopf. Wenn ich Hilfe brauche, drücke ich den Knopf, dann meldet sich die Zentrale vom Schweizerischen Roten Kreuz.

Die Zentrale müsste 2 Personen aus meiner Umgebung kennen, die nacheinander angerufen werden können. Wer zuerst erreicht wird, besucht mich und unterstützt mich in geeigneter Form. Wenn es professionelle Hilfe braucht, wird die Spitex angerufen.»

**Möchten Sie Zeit verschenken?
Wenn wir im Notfall mit Ihnen rechnen dürfen, dann melden Sie sich bitte, wir freuen uns.**

Telefon: 076 369 57 77
E-Mail: kontaktpersonen@zeitgut.org

Genossenschaft Zeitgut Luzern
Rosenbergstrasse 3
6003 Luzern
IBAN CH76 0900 0000 6007 7875 4

Quartierhilfe zählt
Zeitgut
Luzern

Anhang 2
Flyer für Angehörige von Spitex-KlientInnen

NOTFALLALARMZEITGUTSPITEX

Informationen für Angehörige von Spitex-KlientInnen mit Notrufsystem

Das Problem
Ihre betreute Bezugsperson braucht einen Notfallknopf, doch weder Sie selber noch Angehörige oder Nachbarn und Bekannte kommen als Ansprechpersonen in Frage.

Eine Lösung
Für diesen Fall haben Spitex Luzern und die Genossenschaft Zeitgut Luzern gemeinsam ein Angebot entwickelt: Zeitgut sucht in der Nachbarschaft Freiwillige, die sich als Kontaktpersonen zur Verfügung stehen. Die Spitex garantiert den Notfalleinsatz.

So geht's
Sobald Sie das Notrufsystem bestellt haben, melden Sie sich bei Ihrer Spitex-Kontaktperson. Diese informiert Zeitgut, welche die freiwilligen Kontaktpersonen sucht. Sind diese gefunden, werden sie mit Ihrer Bezugsperson bekannt gemacht.

Die Kosten
Nach der Installation kostet das Notrufsystem ca. 50 Franken pro Monat. Um die Leistungen der Freiwilligen beanspruchen zu können, braucht es eine Mitgliedschaft bei Zeitgut Luzern. Diese umfasst einen Anteilschein (100 Franken einmalig) und einen Jahresbeitrag von 50 Franken. In prekären finanziellen Situationen übernimmt ein Fonds den Jahresbeitrag.

Impressum
Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie unter www.age-stiftung.ch. Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung.

Trägerschaft
Genossenschaft Zeitgut Luzern (zeitgut-luzern.ch) und Spitex Stadt Luzern (spitex-luzern.ch)

Projekttitel und Dossier-ID
Freiwillige als Kontaktpersonen für Spitex-Klienten, Luzern
Projekt-ID 759 / Bewilligungsjahr: 2020

Autorin: Regula Schärli Beck
Layout: 003 Konzepte, Susanne Unseld
Logo: Jonas Raeber
Fotos: Spitex Stadt Luzern und Genossenschaft Zeitgut Luzern

Dezember 2022

Kontaktadressen mit Personenangabe

Genossenschaft Zeitgut Luzern
Cornelia Glanzmann
Taubenhausstrasse 14
6005 Luzern
077 405 42 42
c.glanzmann@zeitgut-luzern.ch

Spitex Stadt Luzern
Nicole Zeller
Brünigstrasse 20
6005 Luzern
041 429 30 70
Nicole.Zeller@spitex-luzern.ch