



## Siedlungs- und Wohnassistenz: Anlaufstelle für Ältere mitten im Quartier

Ein Projekt der Gemeinde Horgen

Dank der Hilfe und Beratung durch die Siedlungs- und Wohnassistenz sollen ältere Menschen trotz Einschränkungen in der eigenen Wohnung bleiben können. Mit diesem neuartigen Konzept stützt die Gemeinde Horgen am Zürichsee das selbstständige Wohnen im Alter.

Die Siedlungs- und Wohnassistenz hat ihren Standort in den gemeindeeigenen Alterssiedlungen und steht gleichzeitig der älteren Bevölkerung aus den Quartieren zur Verfügung. Sie organisiert Unterstützungsnetzwerke für den Alltag, stiftet mit Anlässen Beziehungen und berät bei Fragen rund ums Älterwerden. Bei Bedarf hilft sie Seniorinnen und Senioren konkret weiter und geht auch von sich aus auf die Menschen zu.

In erster Linie wird Support durch das Umfeld – Nachbarn, Freiwillige – nutzbar gemacht, im Sinne einer «sorgenden Gemeinschaft». Wenn nötig, vermittelt die Assistenz bestehende professionelle Unterstützung, etwa durch die Spitex. So gelingt es, die ältere Bevölkerung in ihrer Wohnsituation zu stabilisieren, den prästationären Bereich zu stärken und – wie man in Horgen erwartet – Pflegekosten zu senken.

# Ausgangslage

## Altersverträgliche Lebensräume

Die Gemeinde Horgen hat früh angefangen, sich auf die demografische Entwicklung vorzubereiten. Die Siedlungs- und Wohnassistenz ist Teil einer durchdachten Altersstrategie, mit der das selbstständige Wohnen durch Beratung und Hilfe unterstützt wird.

Horgen bekommt zu spüren, dass die Gesellschaft altert. Bis 2030 dürfte der Anteil der über 80-Jährigen in der Gemeinde am Zürichsee um rund 70 Prozent wachsen, jener der über 90-Jährigen gar um 140 Prozent. Die Gemeinde bereitet sich seit einigen Jahren auf diese Entwicklung vor und kann auf eine längere alterswohnpolitische Tradition aufbauen. Bereits 1966 entstand die Alterssiedlung Tannenbach, 1986 folgte die Siedlung Baumgärtlihof, zu der auch ein Begegnungszentrum für Senioren gehört. 2006 setzte Horgen eine Strategiekommision Alter mit der externen Beraterin Anke Brändle-Ströh ein. 2008 wurde das damals 15-jährige Altersleitbild unter Beteiligung der älteren Bevölkerung überarbeitet.

### Das Leitbild orientiert sich an altersverträglichen Lebensräumen:

«**Wohlfühl-Räume**»: Die ältere Bevölkerung lebt gesundheitsbewusst und kennt und nutzt die verschiedenen Angebote zur Gesundheitsförderung.

«**Gestaltungs-Räume**»: Die Ressourcen der älteren Menschen fließen nicht nur in die Freiwilligenarbeit ein, sie werden auch in Bildung, Kultur und Wirtschaft genutzt.

«**Sozial-Räume**»: Das Quartier als Wohnumfeld ist der wichtigste soziale Raum für ältere Menschen. Es wird bewusst entwickelt und gepflegt.

«**Wohn-Räume**»: Älteren Menschen soll auch bei krankheits- und altersbedingten Einschränkungen ein selbstständiges Leben ermöglicht werden.

Das Altersleitbild wird seither Schritt für Schritt umgesetzt. Es basiert auf drei Säulen:

**Bezahlbarer Wohnraum:** In der Seegemeinde Horgen sind die Wohnungspreise eher hoch. Um

Senioren kostengünstiges Wohnen zu ermöglichen, stellt die Gemeinde in den Alterssiedlungen Baumgärtlihof und Tannenbach insgesamt 74 Wohnungen zur Verfügung. Ab Sommer 2017 können in der neugebauten Siedlung Strickler 44 Wohnungen bezogen werden, von denen ein Drittel an Jüngere vermietet werden sollen. Generationengemischtes Wohnen ist auch für die geplante grosse Siedlung Zentrum-Tödi vorgesehen, wo in den nächsten Jahren rund 200 Wohnungen entstehen sollen. Beide neuen Siedlungen werden von der Baugenossenschaft Zurlinden auf Gemeindeland realisiert (Abgabe im Baurecht).

### Das Projekt in Kürze

Stand Mai 2017

**Initiatorin/Trägerin**  
Gemeinde Horgen

#### Start

- 2010 als zweijähriges Pilotprojekt
- Seit 2014 Regelstruktur

#### Team

- Drei Siedlungs- und Wohnassistentinnen (240 Stellenprozente)

#### Ziele

- Ältere Menschen in ihrer Wohnautonomie unterstützen
- Nachbarschaftliche Netzwerke aufbauen, erhalten, stärken
- Fähigkeiten der Seniorinnen und Senioren fördern
- Zusammenarbeit von Fachstellen koordinieren und fördern
- Ambulanten Bereich stärken, Kostenanstieg dämpfen

#### Zielgruppe

- Mieterinnen und Mieter der Alters- und Wohnsiedlungen
- Ältere Quartierbevölkerung in der ganzen Gemeinde

### Siedlungs- und Wohnassistenz:

Diese setzt beim nahen Wohnumfeld an. Sie unterstützt betagte Menschen dabei, so lange wie möglich in der eigenen Wohnung bleiben zu können – sei es in einer der Alterswohnungen in den Siedlungen oder in einer Wohnung in den Horgner Quartieren. 2010 startete die Gemeinde ein zwei Jahre dauerndes Pilotprojekt im Baumgärtlihof und dem umliegenden Quartier. Dieses bewährte sich, und 2013 beschlossen die Stimmberechtigten an der Gemeindeversammlung, ab 2014 die Siedlungs- und Wohnassistenz definitiv einzuführen.

- Angehörige und andere unterstützende Personen
- Liegenschaftsverwaltungen, Fachstellen

#### Angebot

- Ansprechperson in der Siedlung
- Einzelfallberatung, auch aufsuchend
- Vermittlung von Unterstützung durch Angehörige, Nachbarn, Fachstellen
- Gemeinwesen- und Quartierarbeit zur Förderung sozialer Beziehungen und Vernetzung

#### Kosten/Finanzierung

- Kosten Pilotprojekt: CHF 258'000
- Jährliche Kosten Regelstruktur: CHF 370'000
- Finanzierung durch Gemeinde und Nebenkostenzuschlag in Alterssiedlungen

#### Beiträge der Age-Stiftung

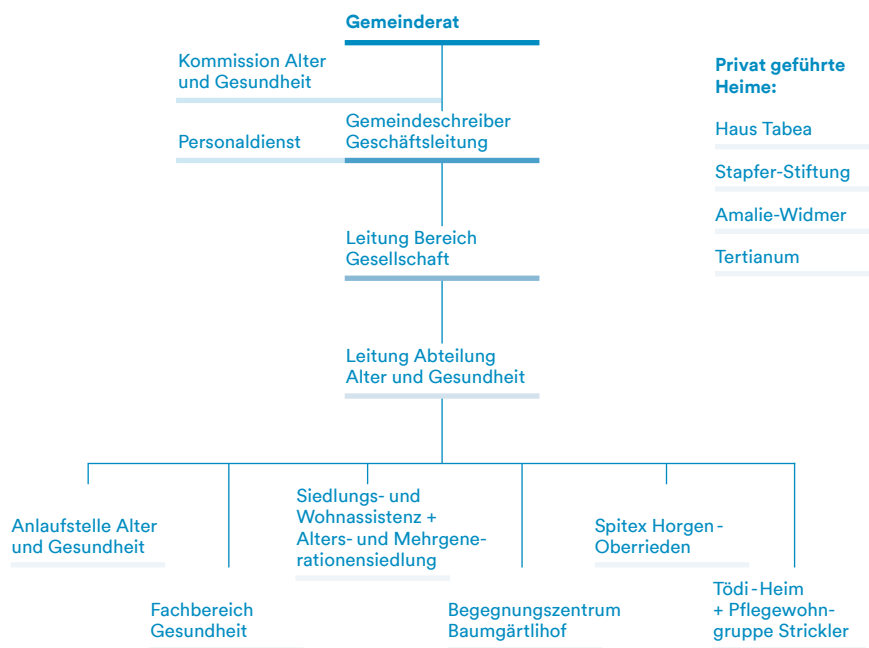
CHF 15'000 (Evaluation Pilotprojekt)  
CHF 35'000 (Förderung im Rahmen des Programms Socius, siehe Seite 12)

### Anlaufstelle Alter und Gesundheit:

Per 2014 reorganisierte Horgen die Verwaltung und nahm die Anlaufstelle Alter und Gesundheit in Betrieb. Diese steht der Bevölkerung kostenlos für Hilfe und Beratung zu allen Lebensfragen im Alter zur Verfügung. Sie gehört zur Abteilung Alter und Gesundheit, deren Leitung ebenso wie die Anlaufstelle selbst im Senioren Begegnungszentrum Baumgärtlihof untergebracht ist. Im Gemeinderat werden Altersfragen durch die Kommission Alter und Gesundheit vertreten. Zu ihr gehören die drei für Gesellschaft, Finanzen und Werke zuständigen Gemeinderatsmitglieder, der Abteilungsleiter Alter und Gesundheit und die Bereichsleiterin Gesellschaft.

### Organigramm der Abteilung Alter und Gesundheit

Personal der Abteilung: ca. 150 Mitarbeitende (inkl. 12 Lernende)



↓ Mit Rollator übers Kopfsteinpflaster:  
Die Siedlungs- und Wohnassistentin lässt sich Hindernisse in der Gemeinde zeigen.



### Steckbrief Horgen

Die Gemeinde liegt am linken Zürichsee-Ufer und zählt rund 20'500 Einwohnerinnen und Einwohner. Mit 30,9 Prozent ist der Ausländeranteil überdurchschnittlich hoch. 4'000 Personen sind über 65 Jahre alt. Der Anteil der 65- bis 79-Jährigen beträgt 13 Prozent, jener der über 80-Jährigen 6 Prozent. Für die medizinische Grundversorgung der Region ist das See-Spital zuständig. Horgen verfügt über insgesamt 431 Pflegebetten in fünf stationären und halbstationären Alters- und Pflegeeinrichtungen, darunter das von der Gemeinde betriebene Altersheim Tödi. Im Herbst 2017 wird in der neuen Wohnsiedlung Strickler-Areal eine Pflegewohngruppe eröffnet.

## Konzept

### Betreutes Wohnen für ganze Quartiere

Die Siedlungs- und Wohnassistenten verschafft älteren Menschen den Support, den sie brauchen, um trotz zunehmender oder vorübergehender Einschränkungen weiterhin in den eigenen vier Wänden wohnen zu können. Sie macht auch Hausbesuche im Quartier.



Ältere Menschen so zu unterstützen, dass sie selbstständig in der Wohnung bleiben können: das ist das Hauptziel der Siedlungs- und Wohnassistenten. Sie steht den Bewohnerinnen und Bewohnern der gemeindeeigenen Alterssiedlungen, wie auch der übrigen älteren Bevölkerung ab 65 Jahren zur Verfügung. Wenn nötig hilft die Siedlungs- und Wohnassistentin direkt, ansonsten ist sie beratend tätig und organisiert und koordiniert den passenden Support. Dabei greift sie in einem ersten Schritt auf Freiwillige zurück: Angehörige, Nachbarn, die organisierte Nachbarschaftshilfe. Die Unterstützung durch das nähere Umfeld wird gefördert und gezielt nutzbar gemacht. Bei Bedarf vermittelt die Siedlungs- und Wohnassistentin professionelle Hilfe – beispielsweise von der Spitex oder einer Tagesstätte – oder vielleicht auch einen moderierten Austausch in der Gruppe für pflegende Angehörige.

← Alltagsbegegnungen im Quartier schaffen Vertrauen.  
↓ Aktivitäten wie die Tavolata fördern tragfähige Beziehungen.



Mit der Siedlungs- und Wohnassistentin wendet Horgen den Grundsatz «ambulant vor stationär» an, oder vielmehr: «ambulant und stationär», wo nötig und sinnvoll. Der prästationäre Bereich soll gestärkt, die Pflegeeinrichtungen sollen entlastet werden. Die Gemeinde verfolgt damit auch finanzpolitische Ziele. Die Überlegung: Wenn der Einsatz der Siedlungs- und Wohnassistentin die Anzahl der zu Hause verbrachten Lebensjahre oder -monate erhöht, verringern sich die Kosten für Pflege und Infrastruktur. Im Kanton Zürich sind die Gemeinden vollumfänglich für die Finanzierung der Pflegerestkosten verantwortlich. Diese schlagen in Horgen mit fast fünf Millionen Franken jährlich zu Buche. Entlastung verspricht sich die Gemeinde auch bei den hohen Investitions- und Betriebskosten von Pflegeheimen. Die Investitionskosten pro Bett betragen 333'000 Franken.

#### Neuland betreten

Mit der Siedlungs- und Wohnassistentin hat Horgen schweizweit Neuland betreten. Innovativ ist, dass sich das Tätigkeitsgebiet nicht auf die Alterssiedlung beschränkt, sondern auf die ältere Quartierbevölkerung ausgedehnt wird. Dabei geht die Assistentin auch aufsuchend vor, nimmt also von sich aus mit älteren Menschen Kontakt auf. Aktuell sind drei Siedlungs- und Wohnassistentinnen mit je einem 80-Prozent-Pensum im Einsatz. Die Stelleninhaberinnen sind Quereinsteigerinnen im Altersbereich und bringen mannigfaltige Berufs- und Lebenserfahrung mit. Vom Konzept her verfügt ein Teammitglied über eine höhere Ausbildung, daneben kommt es laut dem Horgner Altersbeauftragten Karl Conte vor allem auch auf Persönlichkeitsaspekte an. Die Siedlungs- und Wohnassistentin erfordert lebenserfahrene, initiative, kontaktfreudige, kommunikative Personen mit dem nötigen Fingerspitzengefühl. Flexible

Allrounderinnen und Allrounder, auch organisatorisch begabt, bereit, sich auf Neues einzulassen und eine Vernetzungsfunktion wahrzunehmen.

Die Siedlungs- und Wohnassistentinnen sind organisatorisch Teil des interdisziplinären Teams der Anlaufstelle Alter und Gesundheit, zu dem weiter ein Fachmann für Sozialberatung und eine Fachfrau für Gesundheitsförderung gehören. Anfragen werden triagiert und intern oder extern weitergeleitet, je nachdem, welche Unterstützung gefragt ist.

**Die Aufgaben der Siedlungs- und Wohnassistenten:**

**Persönliche Hilfe:** Ansprech- und Vertrauensperson in der Alterssiedlung und im Quartier für Informationen und Anliegen sowie Beratung bei persönlichen, gesundheitlichen, administrativen und finanziellen Fragen. Triage von Ratsuchenden an spezialisierte Fachstellen, Abklärung mit Pflegeorganisationen, Spitex, Ärzten, Angehörigen. Unterstützung durch Angehörige und Nachbarn vermitteln, Wohlauf-Kontrolle und Notfallorganisation regeln.

**Wohnungsvermietung:** Auswahl der Mieterinnen und Mieter in der Siedlung.

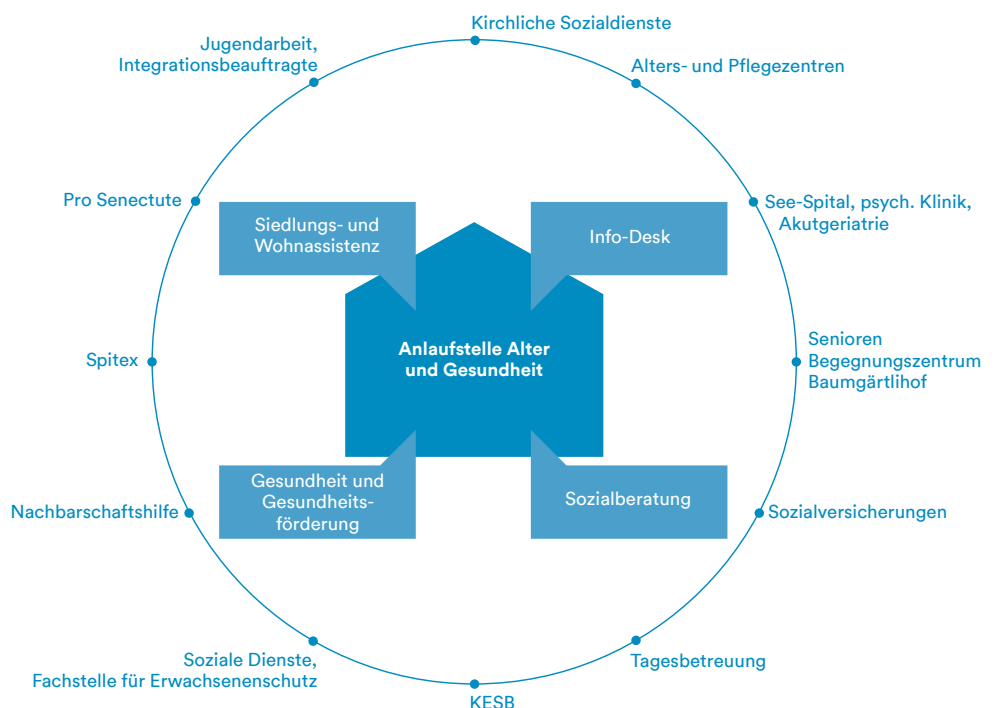
**Sozialraumbezogene Aktivitäten:** Beziehungen im Quartier unterstützen und begleiten, mit älteren Bewohnerinnen und Bewohnern Kontakt aufnehmen, über bestehende Dienstleistungen informieren.

**Moderation des Zusammenlebens:** Soziale Beziehungen in den Siedlungen und in den Quartieren fördern, durch Anregung und Organisation geselliger Anlässe sowie soziokultureller Angebote, wenn möglich unter Mitwirkung der Älteren. Moderation bei Nachbarschaftskonflikten in der Siedlung und im Quartier.



↑ Rat und Tat: Ältere Menschen und Angehörige finden in der Anlaufstelle Unterstützung.

**Anlaufstelle Alter und Gesundheit: Teilbereiche und Feld der Zusammenarbeit**



## Praxis

### In der Siedlung und im Quartier präsent

**Die Siedlungs- und Wohnassistentinnen beraten ältere Einwohnerinnen und Einwohner bei Fragen rund ums Älterwerden, organisieren Unterstützungsnetzwerke für den Alltag und stiften mit Anlässen Beziehungen.**

Sie sind Beraterinnen, Sachverständige, Brückenbauerinnen, Krisenmanagerinnen, Liegenschaftsverwalterinnen. Aber auch Trösterinnen, Handlangerinnen, Animatorinnen, Streitschlichterinnen. Diplomatinen, Zuhörerinnen, Informationsträgerinnen und Reisebegleiterinnen. Sie haben die Fäden in der Hand und sind Trendscouts am Puls der alternen Gesellschaft: die Horgner Siedlungs- und Wohnassistentinnen Elke Wurster, Rebekka Casillo und Regula Suter. Die drei Frauen füllen mit ihren Werdegängen, Kompetenzen und ihrem Engagement eine Funktion aus, die es so bisher nicht gab.

«Wir haben das grosse Glück, unsere Stärken als Generalistinnen einsetzen zu können», sagt Elke Wurster (52). Die Flughöhe der Aufgaben ändere ständig und reiche von der kleinen Hilfestellung im Alltag bis zur Neugestaltung von Prozessen in Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen.

Als «pragmatisch, lebensnah und menschenfreundlich» beschreibt Rebekka Casillo (48) das Assistenzteam. Diese Eigenschaften seien wichtig, denn: «Die Leute, die mit uns zu tun haben, sollen merken, dass sie willkommen sind. Dass wir sie ernst nehmen und versuchen, eine gute Lösung für ihr Problem oder ihre Anfrage zu finden.»

#### Ein Strauss von Erfahrungen

Elke Wurster ist seit 2014 Siedlungs- und Wohnassistentin in der Alterssiedlung Baumgärtlihof. Zuvor arbeitete die studierte Ethnologin an der ETH im Bereich Wohnen und Alter. Sie durchlief eine Weiterbildung in Gemeinwesenarbeit und bringt Erfahrung aus dem Kulturmanagement mit.

Rebekka Casillo, Siedlungs- und Wohnassistentin in der Alterssiedlung Tannenbach, war bereits im Pilotprojekt dabei. Sie ist von Haus

aus Ernährungsberaterin und Gesundheitstherapeutin und wohnt selbst in Horgen. Als ihre Kinder grösser waren, half sie mit, die freiwillige Nachbarschaftshilfe in der Gemeinde aufzubauen, mit der die Siedlungs- und Wohnassistenten heute eng zusammenarbeitet. Casillo absolvierte den SRK-Pflegehilfekurs und eine Weiterbildung in sozialer Gerontologie.

Die Dritte im Bunde, Regula Suter (47), nahm ihre Arbeit im Herbst 2016 auf. Sie ist als Siedlungs- und Wohnassistentin für das Mehrgenerationen-Wohnen Strickler-Areal tätig. Suter lernte Floristin und war Quereinsteigerin im kaufmännischen Bereich. Sie bringt Erfahrung in Freiwilligenarbeit mit, unter anderem als Gründerin einer Selbsthilfegruppe für Frauen mit postnataler Depression. Zudem absolvierte sie gerontologische und psychologische Weiterbildungen.

#### Mittendrin, mit offenen Türen

Bis zur Hälfte ihres Pensums wenden die Siedlungs- und Wohnassistentinnen für ihre Alterssiedlungen auf. Die restliche Zeit verteilt sich auf Beratung, Quartierarbeit, Arbeit in der ganzen Gemeinde sowie Planung, Vernetzung, Kommunikation und Grundlagenarbeit. Dieses Verhältnis ist nicht fix, es kann sich je nach aktueller Bedürfnislage verändern. Zentral ist die Präsenz vor Ort. Die Büros der Siedlungs- und Wohnassistentinnen befinden sich inmitten der Wohnsiedlungen und haben offene Türen. Das ist nicht symbolisch gemeint, sondern wörtlich. «Mieterinnen und Mieter, Quartierbewohnerinnen und -bewohner kommen spontan bei uns vorbei», sagt Rebekka Casillo. Die Büros sind so platziert, dass die Mieter sie auf dem Weg zum Briefkasten oder zum Café im Begegnungszentrum passieren.

Siedlungs- und Wohnassistentin auf Hausbesuch im Einfamilienhausquartier. ↓



### Typische Beispiele aus den Tätigkeitsbereichen:

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz kennt** die Mieterschaft ihrer Alterssiedlung gut, weil sie diese im Mietverfahren selbst ausgewählt hat. Sie weiss, dass bei vier Personen erste Anzeichen einer Demenz zu erkennen sind und wechselt mit ihnen bewusst mehrmals pro Woche ein paar Worte. Bei Bedarf nimmt sie Rücksprache mit den Angehörigen, um Unterstützung in die Wege zu leiten, etwa in administrativen Belangen.

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz bekommt mit**, dass einem Mieter in der Alterssiedlung im Winter der Strom abgestellt werden soll. Er hat versäumt, die Rechnungen zu bezahlen. Sie sensibilisiert die Verwaltung für die Situation der älteren Menschen in der Gemeinde und schaut, welchen Beistand der Mieter braucht.

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz bietet Unterstützung an**, als sie von den Geldsorgen einer älteren Mietpartei erfährt. In Zusammenarbeit mit einem Freiwilligen von der Nachbarschaftshilfe verwaltet sie nun für die Mieter ein wöchentliches Haushaltsbudget, bis die Schulden abbezahlt sind.

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz erfährt** vom Sozialdienst des Spitals, dass ein betagter Mann im sechsten Stock ohne Lift wohne. Sie ruft ihn an, fragt, ob sie vorbeikommen dürfe. Beim Hausbesuch stellt sie fest: Der Mieter lebt durch die eingeschränkte Mobilität sehr isoliert. Sie gelangt an die private Liegenschaftsverwaltung. Nach einigem Hin und Her kann der Mann in das Haus mit Lift nebenan umziehen. Die Hausverwaltung kennt nun die Siedlungs- und Wohnassistenz und meldet sich seither, wenn es um ältere Mieter geht.



↑ Das Team: Elke Wurster (links), Regula Suter (Mitte), Rebekka Casillo (rechts).

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz wird involviert**, als zwanzig Mietparteien wegen einer Haussanierung in Horgen ihre Wohnungen verlieren, mehrheitlich Ältere. Sie haben zum Teil 30 bis 40 Jahre in den Wohnungen gelebt. Die Assistenz lädt sie ein, stellt sich vor, bietet Unterstützung an. Bei einigen genügt ein Beratungsgespräch, bei anderen schaltet sie sich tatkräftig in die Wohnungssuche ein und verhandelt mit Vermietern. Nach einer Mietfristerstreckung von einem Jahr ist für alle eine Lösung gefunden.

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz organisiert** mit einer Gruppe von Freiwilligen öffentliche Tanznachmittage und Kinovorstellungen im Saal des Senioren Begegnungszentrums Baumgärtlihof, zu denen jeweils 50 bis 70 Personen kommen. Anlässe im kleineren Rahmen sind Kaffeerunden, Mittagstische, Grillabende, Tagesausflüge. Mit der Leiterin der Pro-Senectute-Ortsgruppe moderiert sie

Erzählcafés. Auch eine Walking-Gruppe hat sie gegründet, die jetzt von einem Freiwilligen-Ehepaar der Nachbarschaftshilfe begleitet wird. Von ihr initiierte Sonntagstreffs werden inzwischen von den Älteren selbst organisiert. Die Anlässe bieten der Siedlungs- und Wohnassistenz Gelegenheit, mit der älteren Bevölkerung ins Gespräch zu kommen. Auch Nachbarn erfahren an Veranstaltungen und beim Kaffeeklatsch, wer gerade etwas Hilfe gebrauchen könnte.

**Die Siedlungs- und Wohnassistenz klärt** die Notruforganisation ab. So soll sichergestellt werden, dass auch ausserhalb ihrer Präsenzzeiten Unterstützung gewährleistet ist. Die Gemeinde stellt den Mietern der Alterssiedlungen Notrufgeräte zur Verfügung. Wer sich dem Notrufdienst des Schweizerischen Roten Kreuzes anschliesst, kann bei Bedarf Freiwillige aus Horgen als Kontaktpersonen eintragen. Rund 15 Personen stellen



sich dafür zur Verfügung. Diese Notruforganisation wurde inzwischen auch auf die Quartiere ausgeweitet.

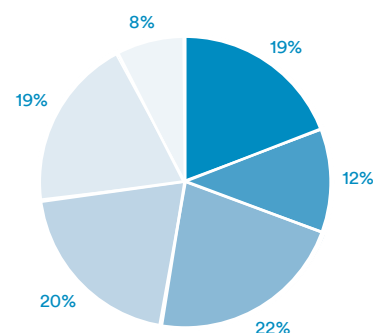
**Die Siedlungs- und Wohnassistenten** berät sich regelmässig mit der Spitex-Leitung und der Leitung des gemeindeeigenen Altersheims. Dreimal pro Jahr trifft sie sich mit den Beiständen der Gemeinde, der Pro Senectute, der Spitex und der Nachbarschaftshilfe. Zweimal jährlich lädt sie zum Fachstellentreffen Alter und Quartier, an dem unter anderem die Spitex, die Sozialdienste der Kirchen und das Soziale Netz Bezirk Horgen teilnehmen.

← Die Tavolata vorbereiten: Das Begegnungsangebot ist beliebt.

↓ Der Nachbarin den Stock richten: Kleine Handreichungen machen selbstständiges Wohnen möglich.

### Anlaufstelle Alter und Gesundheit: Altersverteilung Kunden (1. Trimester 2017)

Anzahl Kunden Januar bis April 2017: 114 (100%)



- 69 und jünger
- 70 bis 74
- 75 bis 79
- 80 bis 84
- 85 bis 89
- 90+

Quelle: Gemeinde Horgen, Anlaufstelle Alter und Gesundheit



### Nachbarschaftshilfe: wichtige Partnerin

Die vor einigen Jahren aufgebaute Nachbarschaftshilfe Horgen ist eine wesentliche Partnerin der Siedlungs- und Wohnassistenten. Ihr Pool umfasst derzeit 80 Freiwillige. Für jede dritte Hilfeleistung, die die Gemeinde vermittelt, greift sie auf die Nachbarschaftshilfe zurück, besonders wenn es um zeitlich aufwendige oder längerfristige Aufgaben geht. Das Spektrum reicht vom Besuchsdienst über Haus- und Gartenarbeiten, Begleitung zum Arzt, Fahrdienste, Hilfe bei der Einrichtung von Geräten und Freizeitaktivitäten bis zu administrativem Support.



## Wirkungen

### Stabilisieren, «bevor es brennt»

**Die Siedlungs- und Wohnassistent vermittelt älteren Menschen Sicherheit und kann durch die Organisation von Unterstützung Eskalationen verhindern. Obwohl sie zuweilen an Grenzen stösst, trägt sie dazu bei, dass die alterspolitischen Ziele erreicht werden können.**

Die Siedlungs- und Wohnassistent erreicht ihre Ziele, wie eine Evaluation des Pilotprojekts 2012 durch Interface ergeben hat. Ein Grossteil der Seniorinnen und Senioren in der untersuchten Alterssiedlung und im Pilotquartier verfüge über ein soziales Netz und sei in die Gemeinschaft integriert. Die Siedlungs- und Wohnassistent könne bestehende Unterstützungsangebote zu den Leuten bringen. Die Zusammenarbeit der Fachstellen funktioniere reibungslos, dank der Koordination durch die Siedlungs- und Wohnassistent würden Synergien genutzt. Der prästationäre Bereich habe gestärkt werden können. Es gebe Hinweise, dass die Verweildauer der Betagten zu Hause dank des Projekts erhöht werde. Für die Gemeinde seien neutrale oder gar positive finanzielle Effekte zu erwarten.

Die Evaluation enthielt auch Empfehlungen, die die Gemeinde umsetzt, seitdem das Pilotprojekt in eine Regelstruktur überführt worden ist. So wurde die Präsenz verbessert. Dank dem elektronischen Notruf ist heute auch abends und am Wochenende jemand für die älteren Menschen erreichbar. Vermehrt versucht Horgen zudem, die Vernetzung über die Generationen hinweg zu organisieren. Beiträge dazu leisten das Mehrgenerationenwohnen im Strickler-Areal und das «Quartiermobil», ein temporärer, mobiler Quartiertreff für Jung und Alt.

#### Sinken die Pflegekosten?

Noch fehlen Zahlen zur Verweildauer der Betagten in den Wohnungen und zu den finanziellen Auswirkungen für die Gemeinde. Der Altersbeauftragte der Gemeinde, Karl Conte, betont, dass es sehr schwierig ist, den Spareffekt bei den Pflegekosten eins zu eins nachzuweisen. Die Kosten steigen, weil es mehr ältere Menschen gibt – doch das bedeute nicht, dass die Siedlungs- und Wohnassis-

tentz ihr Ziel verfehlt: «Der Effekt besteht dann womöglich darin, dass der Kostenanstieg gebremst werden konnte.» Die Zusammenhänge seien komplex, und das Ziel, Heimeintritte zu verhindern, gelte nicht absolut. Je nach Situation eines betagten Menschen sei stationäre Pflege und Betreuung die beste Lösung.

Erfahrungen aus den letzten Jahren und Rückmeldungen aus der Bevölkerung bestärken die Verantwortlichen im Nutzen des Konzepts. Die Bevölkerung kennt und schätzt das Angebot und nutzt es zunehmend. An Bedeutung gewinnt das Thema Wohnungsvermittlung, «besonders für Ältere mit kleinem Budget», wie Siedlungs- und Wohnassistentin Elke Wurster feststellt. Die Zusammenarbeit mit Liegenschaftsverwaltungen soll nun noch verstärkt werden. Eine weitere Wirkung: Durch die direkten Kontakte mit der älteren Bevölkerung erhält die Siedlungs- und Wohnas-

sistent Hinweise, wie die ältere Bevölkerung ihr Quartier wahrnimmt. So kommt auch Bauliches zur Sprache, und sie kann Angaben zu Stolperfallen und fehlenden Sitzgelegenheiten in die Verwaltung einspeisen.

#### Präventive Grundhaltung

Die nachhaltigste Wirkung erzielt die Siedlungs- und Wohnassistent durch eine präventive Grundhaltung über die gesamte Versorgungskette hinweg. Auf dem Weg älterer Menschen von der Selbstständigkeit zu zunehmendem Unterstützungsbedarf hilft sie, die Situation jeweils wieder zu stabilisieren. Aktiv wird sie vor allem an Übergängen. Die Sehkraft eines betagten Menschen lässt deutlich nach, die Treppe wird zum Hindernis, der Haushalt verwahrlost, die Partnerin, der Partner wird pflegebedürftig: Welchen punktuellen Support braucht die Person jetzt im Alltag, um wieder zurechtzukommen?

↓ Ein beliebter Treffpunkt der Horgner Seniorinnen und Senioren. Die Assistent besucht das Fahrenbeizli, wo sie Kontakte knüpft und das Neuste aus den Quartieren erfährt. Sichtbarkeit schafft Vertrauen.



Die Gewissheit, zu Alltagsfragen Ansprechpersonen zu haben, verstärkt das Sicherheitsgefühl der Älteren und ihrer Angehörigen. «Wir verhindern Eskalationen und bringen Ruhe hinein», sagt Siedlungs- und Wohnassistentin Rebekka Casillo. So könne auch länger vorausgeplant werden. Fragen zu Heimeintritt, Entlastung durch Tagesbetreuung oder anderer Unterstützung liessen sich entspannter diskutieren, «und nicht erst, wenn es brennt».

**Zugänglichkeit ist entscheidend**  
Je früher die Siedlungs- und Wohnassistenten auf den Plan tritt, desto besser – doch da liegt auch eine Herausforderung. Hilfe anzunehmen, fällt vielen Älteren aus verschiedenen Gründen schwer. Da trifft die Macher-Energie der Siedlungs- und Wohnassistentinnen manchmal auf Zurückhaltung. So wird beispielsweise der Notruf in der Alterssiedlung erst von wenigen genutzt. Generell eher schwer zu erreichen sind die Migrationsbevölkerung und fragile,

zurückgezogen lebende Ältere. Die Siedlungs- und Wohnassistenten möchten deshalb vermehrt die Hausärztinnen und Hausärzte für ihre Arbeit sensibilisieren. An Grenzen gerät sie auch bei erbittert geführten Nachbarschaftskonflikten.

Derzeit bereitet die Gemeinde eine weitere wissenschaftliche Untersuchung zur Evaluation vor, in Zusammenarbeit mit dem Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich.

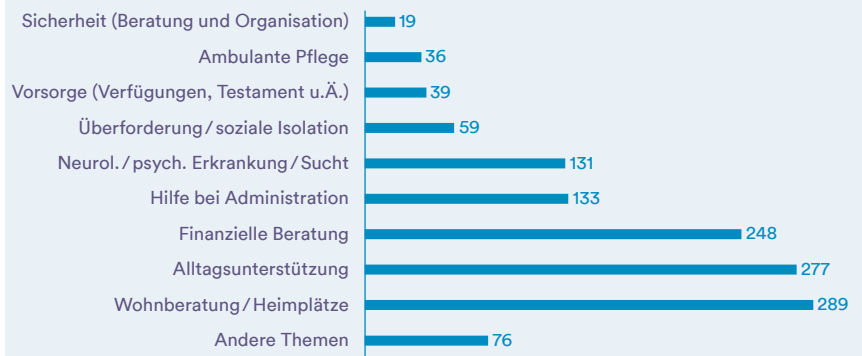
**Anlaufstelle Alter und Gesundheit**

**Anzahl Kontakte nach Themenbereich, 2016** (Zählung ohne Kurz- und Spontananfragen)

**Anzahl Kunden: 225**

**Anzahl Einzelkontakte: 955**

**Anzahl Themen: 1'307** (mehrere Themen pro Kontakt möglich)



Quelle: Gemeinde Horgen, Anlaufstelle Alter und Gesundheit

Das gibt Sicherheit: Siedlungs- und Wohnassistentin erklärt Notrufsysteme. ↓



## Empfehlungen

### «Wir kultivieren die Nahtstellen»

**Vernetzung der Akteure, genügend Freiwillige, niederschwelliger Zugang und politische Abstützung – das sind laut dem Horgner Altersbeauftragten Karl Conte Erfolgsfaktoren der Siedlungs- und Wohnassistenz. Die Gemeinde setzt künftig noch stärker auf das Konzept.**

#### **Herr Conte, wie bringt man etwas Neues wie die Siedlungs- und Wohnassistenz zum Fliegen?**

Die Gemeinde Horgen hat frühzeitig die fachliche Unterstützung einer externen Beraterin beigezogen, um sich auf die demografische Entwicklung vorzubereiten. Hier herrschte nie die Haltung vor, man schaue dann erst 2030, wenn die Spitze der Alterung erreicht sein dürfte. Durch die gemeinderätliche Kommission Alter und Gesundheit sind wir monatlich im Gespräch, und die Exekutive bleibt kontinuierlich an den Altersfragen dran. Ein weiterer Erfolgsfaktor ist die sehr gut funktionierende Nachbarschaftshilfe. Es gibt mehr Freiwillige, als Hilfs-einsätze geleistet werden können. Dieses Engagement der Bevölkerung ist enorm wertvoll. Andernorts hat ja man Mühe, genügend Helfer zu finden.

#### **Warum gelingt es in Horgen?**

Die Gemeinde unterstützt die Nachbarschaftshilfe mit einem finanziellen Beitrag und durch das Coaching der Abteilung Alter und Gesundheit. Eine jährliche Weiterbildung und ein Fest für alle Freiwilligen drücken unsere Wertschätzung aus. Dazu kommt: Horgen hat zwar über 20'000 Einwohnerinnen und Einwohner, trotzdem sprechen die Gemeinderäte noch vom «Dorf». Als

Klie spricht von «sorgenden Gemeinschaften». Genau das versuchen wir mit der Siedlungs- und Wohnassistenz zu fördern.

#### **Was sorgt sonst noch dafür, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz funktioniert?**

Sie arbeitet als Fachstelle nicht alleine vor sich hin, sondern ist mit Partnerorganisationen vernetzt – von der Spitex über die Pro Senectute, die KESB bis zu Heimen und Einrichtungen für die Tagesbetreuung. Wir grenzen die Arbeitsgebiete nicht gegenseitig ab, sondern kultivieren die Nahtstellen. Zudem sorgen wir durch den Standort der Anlaufstelle Alter und Gesundheit für einen niederschwelligen Zugang. Wenn ältere Menschen Hilfe brauchen, ist das oft mit Schamgefühlen verbunden. Im altbekannten Begegnungszentrum Baumgärtlihof kann man einen Kaffee trinken oder an einem Anlass teilnehmen. Geht man anschliessend noch bei der Anlaufstelle im hinteren Teil vorbei, fällt das niemandem auf.

#### **Sie haben auch schon Anpassungen vorgenommen, zum Beispiel bei der Finanzierung.**

Ja, seit 2016 erheben wir bei Neuvermietungen in den Alterssiedlungen einen Nebenkostenzuschlag von 50 Franken. Wir werden die Siedlungs-

#### **«Wenn ältere Menschen Hilfe brauchen, ist das oft mit Schamgefühlen verbunden.»**

Stadtzürcher habe ich mich zu Beginn ein wenig darüber gewundert. Inzwischen weiss ich, dass damit auch ein ideeller Anspruch verbunden ist. Mit dem Begriff des Dorfs soll bewusst gepflegt werden, was hier eben noch spürbar ist: dass man sich gegenseitig stützt. Der deutsche Altersforscher Thomas

und Wohnassistenz auch in den beiden neuen Überbauungen Strickler-Areal und Zentrum-Tödi einführen, inklusive Nebenkostenzuschlag. Dieser ist legitim und wird akzeptiert, weil die Bewohnerinnen und Bewohner der Siedlungen besonders profitieren. Sind alle Siedlungen realisiert, finanziert der Zuschlag



Karl Conte ist Leiter der Abteilung Alter und Gesundheit in der Horgner Gemeindeverwaltung. Als Altersbeauftragter der Gemeinde ist er seit 2009 tätig.

knapp die Hälfte der Assistenz. Die übrigen Kosten trägt die Gemeinde als ihren Beitrag an Quartierentwicklung und «sorgende Gemeinschaft».

#### **Gibt es weitere Lehren aus der Praxis?**

Die Siedlungs- und Wohnassistentinnen leisten zuweilen einen Spagat zwischen Einzelfallberatung und Quartierarbeit. Hier sind Überlegungen im Gang, künftig verschiedene fachliche Schwerpunkte zu setzen. Auch erwägen wir, unser Netzwerk durch eine psychiatrische Supervision zu erweitern. Menschen mit chronischen psychischen Problemen, die sich an die Siedlungs- und Wohnassistenz wenden, können sehr beanspruchend sein. Aber gerade sie möchten wir dann nicht einfach an eine andere Stelle verweisen. Wegen ihrer speziellen Situation sind sie oft sehr auf sich allein gestellt.

#### **Die Siedlungs- und Wohnassistenz ist auch aufsuchend im Quartier tätig. Empfindet die ältere Bevölkerung das nicht als Einmischung?**

Aufsuchende Hilfe ist immer ein Grenzgang. Wir versuchen, sorgfältig

und achtsam vorzugehen und Grenzüberschreitungen zu vermeiden. Vom Grundgedanken her sehe ich keinen Widerspruch. Unser Ziel ist es, die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung zu fördern. Wir organisieren den älteren Menschen Unterstützung, damit sie so lange wie möglich eigenständig leben können. Dies nehmen wir als Wunsch vieler älterer Menschen wahr.

**Kritische Stimmen könnten fragen, ob es wirklich Aufgabe des Staates ist, das Zusammenleben zu moderieren und den Leuten beim Wohnen zu helfen.**

Horgen hat eine bürgerliche Mehrheit im Gemeinderat. Wie erwähnt, begleitet die Politik unsere Arbeit aufmerksam, und das ist gut so. Sie ist überzeugt, dass sich die Siedlungs- und Wohnassistentz als Investition ins Gemeinwesen lohnt. Auch die Bevölkerung hat klar Ja dazu gesagt, die Siedlungs- und Wohnassistentz in eine ständige Aufgabe der Gemeinde zu überführen. Gemeinden können nicht mehr selbstverständlich erwarten, dass Angehörige betagte Eltern unterstützen. Töchter und Söhne sind beruflich eingespannt oder wohnen weit weg. Da kann es entlastend wirken, wenn das Zusammenleben in einer Siedlung unterstützt wird und Hilfeleistungen organisiert werden. Und wenn bestenfalls die stationären Pflegekosten sinken, weil die Menschen länger zu Hause wohnen können, profitieren erst noch alle Steuerzahler.

–

Mit Karl Conte sprach Susanne Wenger

### Altersarbeit umfassend gedacht

Die Siedlungs- und Wohnassistentz ist ein Teilprojekt des Projekts «Altersarbeit umfassend gedacht – Horgen und Region Zimmerberg». Dieses nimmt von 2015 bis 2018 am Programm Socius teil.

Programm Socius der Age-Stiftung:  
[programm-socius.ch](http://programm-socius.ch)

### Kontakte und Materialien

Alter und Gesundheit online:  
[horgen.ch/alter](http://horgen.ch/alter)

Leiter Abteilung Alter und Gesundheit:  
Karl Conte: [karl.conte@horgen.ch](mailto:karl.conte@horgen.ch)  
044 725 95 55

Siedlungs- und Wohnassistentz:

Rebekka Casillo  
[rebekka.casillo@horgen.ch](mailto:rebekka.casillo@horgen.ch)  
044 725 24 82

Elke Wurster  
[elke.wurster@horgen.ch](mailto:elke.wurster@horgen.ch)  
044 725 33 44

Regula Suter  
[regula.suter@horgen.ch](mailto:regula.suter@horgen.ch)  
044 725 33 44

Anlaufstelle Alter und Gesundheit:  
044 725 33 44  
[altergesundheits@horgen.ch](mailto:altergesundheits@horgen.ch)

Nachbarschaftshilfe:  
[nachbarschaftshilfe-horgen.ch](http://nachbarschaftshilfe-horgen.ch)

Schlussbericht und Evaluation  
Pilotprojekt:  
[age-stiftung.ch/assistentz-horgen](http://age-stiftung.ch/assistentz-horgen)

### Impressum

Age-Impuls Juli 2017

**Siedlungs- und Wohnassistentz:  
Anlaufstelle für Ältere mitten im Quartier**

Ein Projekt der Gemeinde Horgen

Text: Susanne Wenger  
Redaktion: Andreas Sidler  
Gestaltung: Büro4, Zürich  
Bilder: Ursula Meisser

### Age-Impuls

Die Reihe Age-Impuls informiert über bemerkenswerte Projekte im Bereich Wohnen im Alter. Age-Impuls erscheint in unregelmässigen Abständen und kann unter [age-stiftung.ch/publikationen](http://age-stiftung.ch/publikationen) kostenlos bestellt oder als PDF im Download bezogen werden.

Age-Stiftung  
Kirchgasse 42  
8001 Zürich  
+41 44 455 70 60  
[info@age-stiftung.ch](mailto:info@age-stiftung.ch)  
[age-stiftung.ch](http://age-stiftung.ch)

### Age-Stiftung

Die Age-Stiftung legt ihren Fokus auf Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.

Dieses Projekt wurde mit einem Förderbeitrag der Age-Stiftung unterstützt und nimmt als Teilprojekt des Projekts «Altersarbeit umfassend gedacht – Horgen und Region Zimmerberg» am Programm Socius teil.