

Sachdokumentation:

Signatur: DS 2432

Permalink: www.sachdokumentation.ch/bestand/ds/2432



Nutzungsbestimmungen

Dieses elektronische Dokument wird vom Schweizerischen Sozialarchiv zur Verfügung gestellt. Es kann in der angebotenen Form für den Eigengebrauch reproduziert und genutzt werden (private Verwendung, inkl. Lehre und Forschung). Für das Einhalten der urheberrechtlichen Bestimmungen ist der/die Nutzer/in verantwortlich. Jede Verwendung muss mit einem Quellennachweis versehen sein.

Zitierweise für graue Literatur

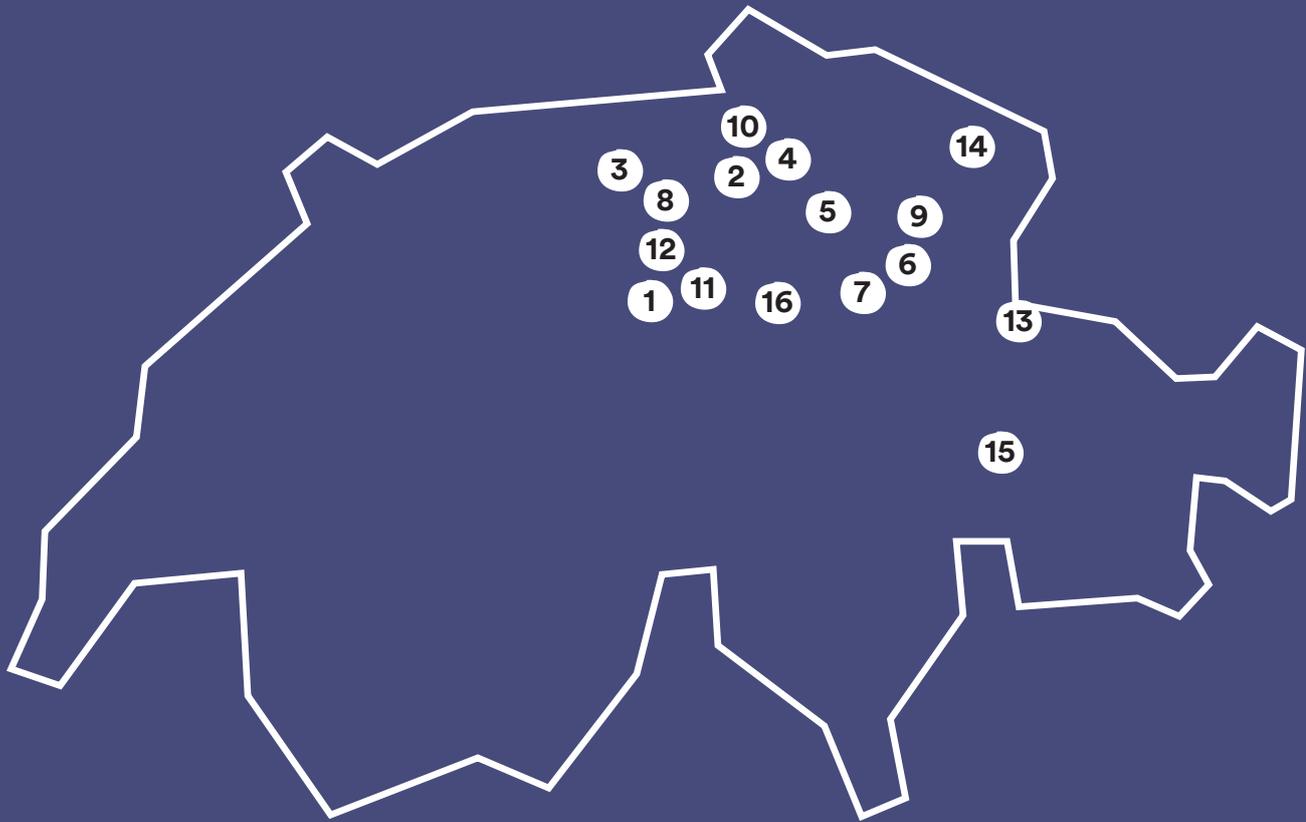
Elektronische Broschüren und Flugschriften (DS) aus den Dossiers der Sachdokumentation des Sozialarchivs werden gemäss den üblichen Zitierrichtlinien für wissenschaftliche Literatur wenn möglich einzeln zitiert. Es ist jedoch sinnvoll, die verwendeten thematischen Dossiers ebenfalls zu zitieren. Anzugeben sind demnach die Signatur des einzelnen Dokuments sowie das zugehörige Dossier.

Age-Dossier

Kontaktperson
vor Ort

«Wohnen
plus» oder
«betreutes
Wohnen
light»?

2020



Wohnangebote mit Kontaktperson vor Ort: Beispiele aus den Förderprojekten der Age-Stiftung.

Die Projektinformationen befinden sich auf der hinteren Umschlagklappe. Die Projektnummern dienen in diesem Heft auch als Verweise auf die jeweiligen Projektbeispiele.

Möchten Sie mehr Informationen zu einem Projekt oder direkt mit einem Verantwortlichen sprechen? Der jeweilige Link führt Sie zur Website des Förderprojekts mit Kontaktinformationen, Dokumentation und weiteren Materialien.

9

Alterswohnungen Untersteig
Ort: Nesslau, 2008
Grösse: 12 Wohnungen
 (+ 1 Dienstwohnung)
Wohnbauträger & Betrieb: GAWU
Pensum Kontaktperson: 20%
Präsenzzeit: Wohnen vor Ort
Grundleistung: Hauswartspaar als
 Kontaktpersonen, Handreichungen,
 Aktivitäten
 → age-stiftung.ch/untersteig

10

Wohnenplus «Im Baumgarten»
Ort und Erstbezug: Bachenbülach, 2016
Grösse: 33 Wohnungen (+ PWG)
Wohnbauträger: Baukonsortium
 «Wohnenplus Im Baumgarten»
Betrieb.: Stiftung Alterszentrum Region
 Bülach (SARB)**
Pensum Kontaktperson: 80%
Präsenzzeit: Mo, Di, Mi, Fr 8–12/
 14–16 Uhr
Grundleistung: Kontaktperson, Hand-
 reichungen, Aktivitäten, Notruf inkl.
 Einsatz, Gym, Jahresreinigung
 → age-stiftung.ch/baumgarten

11

«Wohnen im Alter» Dorf Huus
Ort und Erstbezug: Root, 2018
Grösse: 16 Wohnungen (+PWG)
Wohnbauträger: Pensionskasse
 Stiftung Abendrot
Betrieb.: Stiftung Alterssiedlung
 Root (SAR)**
Pensum Kontaktperson: 90%*
Präsenzzeit: Täglich durch Pflege-
 wohngruppe gewährleistet
Grundleistung: Kontaktperson,
 Handreichungen, Aktivitäten ,
 wöchentliche Grundreinigung,
 Jahresreinigung, Wohlaufkontrolle
 → age-stiftung.ch/root

12

Sonnenpark Hochdorf
Ort und Erstbezug: 2015
Grösse: 30 Wohnungen
Wohnbauträger: Baugenossenschaft
 BELLEVUE
Betrieb: RESIDIO AG Hochdorf**
Pensum Kontaktperson: 60%*
Präsenzzeit: 3 × 2 Stunden/Woche
Grundleistung: Notruf inkl. Einsatz,
 Kontaktperson, Handreichungen
 → age-stiftung.ch/sonnenpark

13

WohnenPLUS Fläsch
Ort und Erstbezug: Fläsch, 2016
Grösse: 6 Wohnungen (+1 ein Studio)
Wohnbauträger: Landwirtschaftliche Ge-
 nossenschaft Fläsch
Betrieb: Genossenschaft
 WohnenPlus Fläsch
Pensum Kontaktperson: Insg. 250%*
Präsenzzeit: Di–Sa: 8:30–17 Uhr,
 So–Mo: 1,5 Stunden
Grundleistung: Kontaktperson,
 Aktivitäten, Notruf inkl. Einsatz.,
 Handreichungen
 → age-stiftung.ch/flaesch

14

Linsebüelguet
Ort und Erstbezug: 2007
Grösse: 30 Wohnungen
Wohnbauträger & Betrieb: Alters- und
 Wohngenossenschaft Logiscasa
Pensum Kontaktperson: Aufwand wird
 monatlich pauschal abgegolten.
Präsenzzeit: Wohnt vor Ort*
Grundleistung: Bewohner als
 Kontaktperson, Handreichungen,
 Aktivitäten, Kontaktschnittstelle zu
 Verwaltung und Hauswartung
 → age-stiftung.ch/linsebuelgut

15

Generationenhaus Masein
Ort: Masein, 2018
Grösse: 6 Wohnungen
 (+ Hauswartwohnung)
Wohnbauträger & Betrieb:
 Genossenschaft Generationenhaus
Pensum Kontaktperson: 7%*
Präsenzzeit: Wohnen vor Ort
Grundleistung: Hauswartspaar als
 Kontaktpersonen, Handreichungen,
 Wohlaufkontrolle, Aktivitäten
 → age-stiftung.ch/masein

16

Husmatt Steinen
Ort: Steinen, 2015
Grösse: 38 Mietwohnungen und 11 Eigen-
 tumwohnungen
Wohnbauträger & Betrieb: Katharina
 und Karl von Rickenbach-Stiftung
Pensum Kontaktperson: 20–30%
Präsenzzeit: Mo–Fr: 9–12 Uhr
Grundleistung: Verwaltung und
 Kontakt-Team vor Ort, Vermittlung Nach-
 barschaftshilfe, Aktivitäten
 → age-stiftung.ch/husmatt-steinen

* inkl. anderweitige Aufgaben und
 Pflichten (siehe S. 17 ff.)

** Betreiber führt andernorts
 stationäre Pflegeinstitution

1

Neuhushof Littau

Ort und Erstbezug: Littau, 2016
Grösse: 28 Wohnungen
Wohnbauträger: Wohnbaugenossenschaft Littau (WGL)
Betrieb.: WGL (Verwaltung) & Spitex Stadt Luzern (Kontaktperson / Notruf)
Pensum Kontaktperson: 20%
Präsenzzeit: Mo, Mi, Fr, 14–17 Uhr
Grundleistung: Kontaktperson, Aktivitäten, Notruf inkl. Einsatz
 → age-stiftung.ch/neuhushof

2

Alterssiedlung Hadlaub

Ort und Erstbezug: Zürich, 1980 (saniert 2016)
Grösse: 34 Wohnungen
Wohnbauträger & Betrieb: Stiftung Hadlaub
Pensum Kontaktperson: 50%*
Präsenzzeit: 3- bis 5-mal/Woche
Grundleistung (informell): Verwaltung vor Ort, Aktivitäten, Handreichungen
 → age-stiftung.ch/hadlaub

3

Zopfmatte

Ort: Suhr, 2016
Grösse: 30 Mietwohnungen, 26 Eigentumswohnungen
Wohnbauträger & Betrieb: Genossenschaft Lebensuhr
Pensum Kontaktperson: 45% + 3 × 7–10%
Präsenzzeit: Mo, Mi, Fr: 9–11 / Di 14–16 Uhr
Grundleistung: Kontaktteam aus Kontaktperson und 3 Bewohnern, Aktivitäten, Handreichungen
 → age-stiftung.ch/zopfmatte-suhr

4

Zentrum Bären

Ort, Erstbezug: Nürensdorf, 2011
Grösse: 29 Wohnungen (+PWG)
Wohnbauträger: Genossenschaft Zentrum Bären
Betrieb: Genossenschaft Zentrum Bären (Kontaktpers.) & KZU (Notruf, PWG, Spitex)
Pensum Kontaktperson: 35% + 3 × ~22%
Präsenzzeit: Mo–Fr: 9.30–12, 15–17 Uhr, Sa: 9.30–12 Uhr
Grundleistung: Kontaktperson, Handreichungen, Aktivitäten, Notruf zu PWG, jährl. Fensterreinigung, Gym/Wellness
 → age-stiftung.ch/nuerensdorf

5

Wohnen im Bruggacher

Ort und Erstbezug: Rüti, 2017
Grösse: 30 Wohnungen (+PWG)
Wohnbauträger: Privatpersonen
Betrieb: Stiftung Unterstützungsfonds der Stiftung für Ganzheitliche Betreuung
Pensum Kontaktperson: 115% (45 + 35 + 35)
Präsenzzeit: Mo–Fr 9–17 Uhr
Grundleistung: Kontaktperson, Aktivitäten, 24h-Notruf inkl. Einsatz, Sicherheitssensor
 → age-stiftung.ch/bruggacher

6

Alterswohnungen Rosengärtli

Ort und Erstbezug: Amden, 2017
Grösse: 28 Wohnungen
Wohnbauträger & Betrieb: GAW Linth
Pensum Kontaktperson: 25%*
Präsenzzeit: Arbeiten und Wohnen vor Ort
Grundleistung: Hauswartspaar als Kontaktpersonen, Aktivitäten, Handreichungen
 → age-stiftung.ch/amden

7

Alterswohnungen Zigerribi 4

Ort: Oberurnen
Grösse: 18 Wohnungen
Wohnbauträger und Betrieb: GAW Linth
Pensum Kontaktperson: 25%* (pro Siedlung)
Präsenzzeit: Werktags Arbeiten vor Ort
Grundleistung: Hauswartin als Kontaktperson, Aktivitäten, Handreichungen
 → gaw-linth.ch

8

Alterswohnungen Lindenfeld

Ort: Fahrwangen, 2018
Grösse: 15 Wohnungen
Wohnbauträger: Wohnbau-Genossenschaft Oberes Seetal, WGOS
Betrieb: WGOS und Spitex Oberes Seetal
Pensum Kontaktperson: ca. 8%
Präsenzzeit: 1–2 × pro Monat
Grundleistung: Kontaktperson, Aktivitäten, Kaffee kostenlos
 → age-stiftung.ch/wgos

Age-Dossier

4
Einleitung

Angebot

6
Zwischen Gemeinschaftsförderung
und individueller Hilfe

8
Ist das «betreutes Wohnen»?

10
Zielgruppe und Einzugs motive

Organisation

14
Betriebswirtschaftlich sinnvoll?

15
Interview ETH Wohnforum:
«Auch in Bestandsliegenschaften
sinnvoll»

17
Präsenzzeit vor Ort –
Finanzierung und Organisation

Personen & Kompetenzen

22
Kompetenzen und
Persönlichkeitsprofile

24
Die Hauswartin als Integrationsfigur

28
Die Verwalterin kennt die Lebens-
situationen der Hausbewohner

31
Vermieterin, Concierge und
«Schwiegertochter»

34
Beraterin mit Expertenwissen

Infrastruktur

38
Der Ort bestimmt den Zugang



43
Gemeinschaftliche Räume

Umsetzung & Wirkung

46
Rahmenbedingungen des
Engagements

48
Unterstützung dank Begegnung
bewährt sich in der Praxis



51
Bildstrecke: Nachbarschaftshilfe
ist Vertrauenssache

55
Selbstständig wohnen dank
Achtsamkeit im Teamwork

Perspektiven

62
Interview Kompetenzzentrum für
Soziale Räume: «Sie gehören zum
neuen Berufsfeld Community»

64
Verwandte Modelle mit
Quartierausrichtung

66
Fazit

Umschlag

Danksagung
Literaturangaben
Impressum

Projektbeispiele:
Standorte im Überblick

Angebot

Organisation

Personen & Kompetenzen

Infrastruktur

Umsetzung & Wirkung

Perspektiven



Andreas Sidler, Age-Stiftung
Bild: Giorgio von Arb

ALTERSSIEDLUNG IM FOKUS

Mit einer Ansprechperson vor Ort können Wohnbauträger und Siedlungsbetreiber das selbstständige Wohnen bis ins hohe Alter unterstützen. Die Idee der hilfreichen Generalistin, die sich um Haus und Bewohnerschaft kümmert, wird von allen verstanden – jedoch unterschiedlich interpretiert. Ein Blick in die Praxis zeigt eine Vielfalt von Konzepten und Umsetzungen.

Dass selbstständiges Wohnen bis ins hohe Alter möglich ist, ist sowohl der Wunsch der einzelnen Bürger wie auch der Wunsch von Gesellschaft und Politik. Die Rahmenbedingungen, um diesen Wunsch wahr werden zu lassen, scheinen immer besser zu werden: Es entstehen mehr hindernisfreie Wohnungen, Angebote der zugehenden Pflege und Haushaltshilfe werden ausgebaut, und technisch gestützte Sicherheits- und Notrufsysteme werden smart und mobil.

Andere Träger, andere Angebote

Die Angebotsvielfalt ist beachtlich, auf die ältere Menschen heute zurückgreifen können, um weiterhin im Privathaushalt leben zu können. Oft sind es Pflegeinstitutionen, die neben dem stationären Pflegeangebot auch betreute Wohnungen vermieten. Dort bieten sie ambulante pflegerische oder hauswirtschaftliche Hilfe an und koordinieren weitere Unterstützung für die Bewohnerinnen und Bewohner. Dafür kann auf die Heiminfrastruktur sowie auf personelle Ressourcen und professionelle Kompetenzen des Heimbetriebs zurückgegriffen werden. Diese Form des betreuten Wohnens haben wir im Age-Dossier 2016 als «betreute Wohnungen mit Heimvorteil» bezeichnet und vertieft untersucht.

Wohnbauträger und Siedlungsbetreiber ohne unmittelbare Nähe zu Pflegeinstitutionen können keine solchen Synergien nutzen, um ihre ältere Bewohnerschaft im Wohnalltag zu begleiten. Sie haben des-

halb andere Ansätze gesucht und entwickelt, die das «ageing in place» fördern.

Nachbarschaft und Ansprechperson

In ihrem Fokus stehen die Etablierung von unterstützenden Nachbarschaftsnetzwerken sowie der Aufbau persönlicher Anlaufstellen vor Ort. Die beiden Massnahmen werden oft miteinander verknüpft. Unterschiede zeigen sich in der Ausgestaltung und Organisation der Angebote. Solchen Alterswohnmodellen, die der Bewohnerschaft eine *Kontaktperson vor Ort* zur Verfügung stellen, widmet sich das vorliegende Age-Dossier.

Fokus auf Projektbeispiele

Das Heft zeigt anhand von ausgewählten Projektbeispielen die Bandbreite der Gestaltungsmöglichkeiten auf, die sich Planern und Trägerschaften grosser wie kleiner Alterswohnprojekte bieten, wenn sie ein Wohnangebot mit *Kontaktperson vor Ort* entwickeln wollen. Vor allem aber soll der Blick in die Praxis die Vorstellungen über die Arbeitsweise und das Potenzial von Kontaktpersonen in Alterssiedlungen konkretisieren. Als Basis dafür dienten Projektberichte sowie Gespräche mit den Projektverantwortlichen, mit den Kontaktpersonen selbst sowie mit weiteren Fachexperten. Sie alle gaben grosszügig Auskunft über ihre Projekterfahrungen bzw. Forschungsergebnisse.

Abgrenzung und Vergleich

Obwohl *Kontaktpersonen vor Ort* auch in Generationensiedlungen eingesetzt werden, liegt hier unser Fokus auf Wohnangeboten, die sich explizit an ältere Menschen richten. Dabei stehen Projekte im Vordergrund, in denen die Träger- bzw. Vermieterorganisation kein Heim ist und deren Gebäude nicht Teil eines Heimkomplexes sind. Das Heft beschreibt und vergleicht die ausgewählten Projektbeispiele. Sie werden aber weder gegeneinander aufgewogen noch bewertet.

–

Forschungsergebnisse zum Thema

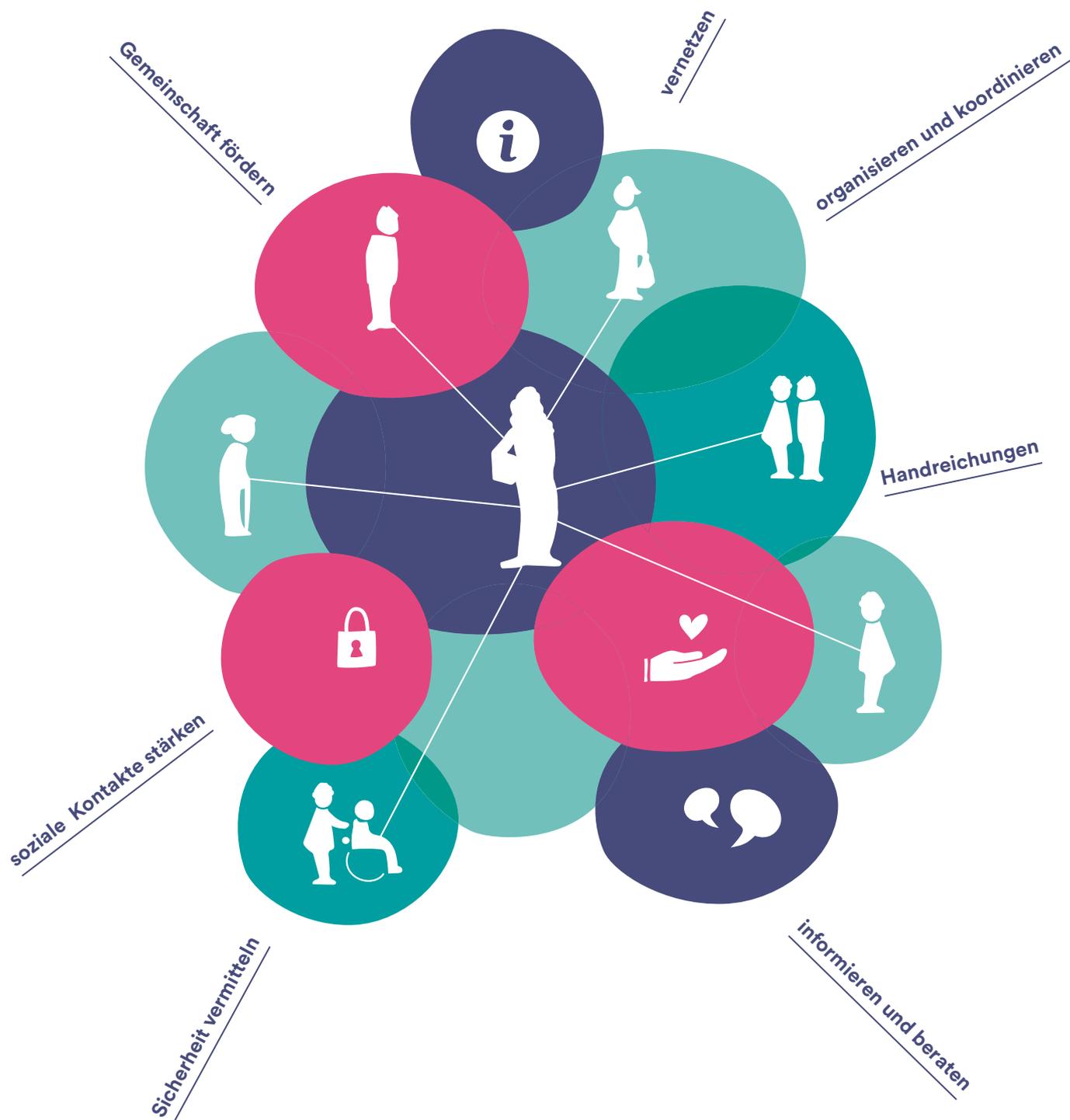
Eine wertvolle Grundlage für dieses Heft bilden die Resultate von zwei aktuellen Forschungsprojekten:

Im Projekt «Zuhause alt werden – Herausforderungen und Potenziale an der Schnittstelle von Wohnungsbewirtschaftung und Bewohnerschaft» beschäftigte sich das ETH Wohnforum mit den Rollen, Optionen und Dienstleistungsangeboten, welche die Immobilienbewirtschaftung im Umgang mit ihrer älteren Mieterschaft entwickeln kann. Das Modell der *Kontaktperson vor Ort* gehörte ebenfalls zu den in der Studie eruierten Massnahmen. Mehr dazu auf Seite 15.

Das Projekt «Berufsfeld Community – Lernen durch Explorieren und Vernetzen» (Titel der Abschlusspublikation: «Nachbarschaften als Beruf: Stellen konzipieren, einführen und entwickeln») am Institut für Soziale Arbeit und Räume der FHS St.Gallen (IFSAR-FHS) befasst sich mit nachbarschaftsorientierter Arbeit in der Deutschschweiz. Dazu wird bspw. auch das Engagement der in diesem Heft thematisierten Anlaufstellen in Alterswohnsiedlungen gezählt. Es gehören aber auch andere Stellenprofile dazu, bei denen es im weitesten Sinne um die Gestaltung des Zusammenlebens sowie die Alltagsunterstützung verschiedener Bewohnergruppen in Siedlungen, Quartieren oder Gemeinden geht. Im Projekt wurden die Arbeitskontexte von Fachpersonen, die solche Stellen innehaben, untersucht, Herausforderungen dieser Arbeitsstelle identifiziert und daraus Hinweise für die erfolgreiche Konzeption, Einführung und Entwicklung solcher Stellenkonzepte abgeleitet.

Mehr dazu auf Seite 62.

Was macht eine Kontaktperson vor Ort



Zwischen Gemein- schaftsförderung und individueller Hilfe

Die Bandbreite der Angebote, die durch *Kontaktpersonen vor Ort* abgedeckt werden, reicht von gemeinschaftsfördernden Aufgaben bis hin zu individuellen Unterstützungsleistungen. Trotz unterschiedlicher Schwerpunkte teilen alle ein ressourcenorientiertes Altersbild und das Ziel der Hilfe zur Selbsthilfe.

PRÄSENZ VOR ORT

Der gemeinsame Kern der hier besprochenen Wohnmodelle ist die Anwesenheit einer *Kontaktperson vor Ort*. Dauer (→ S. 17 f.), Ort (→ S. 38 f.), und Charakter des Kontaktangebots können unterschiedlich gestaltet werden. Sei es ein sozialkompetenter Hauswart mit Dienstwohnung, eine Pflegefachfrau mit Siedlungsbüro oder eine Receptionistin mit administrativen Aufgaben – ihre zentralen Aufgaben lassen sich grundsätzlich in zwei Bereichen verorten, die sich nicht scharf voneinander abgrenzen lassen: In der Stärkung des Nachbarschaftsnetzwerks einerseits und in der individuellen Unterstützung im Wohnalltag andererseits. In welchem Bereich die Prioritäten gesetzt werden, hängt nicht zuletzt von der Bewohnerstruktur und dem Profil der *Kontaktperson vor Ort* ab (→ S. 22 ff.).

UNTERSTÜTZUNG DER GEMEINSCHAFT

Akzentuierter als die Anbieter von betreuten Wohnungen mit Heimbezug setzen Wohnbauträger mit *einer Kontaktperson vor Ort* auf die Nachbarschaftshilfe, um ein möglichst langes Verbleiben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen.

Netzwerkförderung und Nachbarschaftshilfe

Gegenseitige und unkomplizierte Unterstützung unter den Bewohnerinnen und Bewohnern soll dazu beitragen, die selbstständige Haushaltsführung zu stützen und gleichzeitig Vereinsamung und Isolation zu verhindern. Die Ansprechperson vor Ort hat die Aufgabe, die nachbarschaftlichen Netzwerke aktiv zu knüpfen und die Hausgemeinschaft moderierend zu festi-

gen. Gemeinsame Aktivitäten in gemeinschaftlich genutzten Räumlichkeiten sind dabei das bevorzugte Mittel.

Beteiligung und Aneignung gemeinschaftlicher Zonen

Eine kontaktfördernde Bauweise und Infrastruktur bilden für die Bewohnerschaft von Haus oder Siedlung eine wichtige Grundlage für nachbarschaftliche Vernetzung. Die *Kontaktperson vor Ort* ist deshalb meist für die Bespielung, die Koordination und den Unterhalt dieser Räume zuständig. Durch die Einbindung der Bewohnerinnen und Bewohner in diese Aufgaben fördert sie die Aneignung der gemeinschaftlichen Zonen durch die Bewohnerschaft (→ S 48 f.).

Selbstorganisation als Ziel

Viele Projekte verfolgen mittelfristig das Ziel eines selbstorganisierten Nachbarschaftsnetzwerks, womit ein partieller Rückzug der Kontaktperson aus diesem Betätigungsfeld verbunden ist. Dass die Bewohnenden motiviert werden, ihre eigenen Ressourcen einzubringen, ist eine wichtige Grundlage für die Selbstorganisation.

INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG

Sicherheit

Das Sicherheitsbedürfnis gehört im Alter mit zu den Hauptgründen für den Umzug in eine neue Wohnung. Sicherheit bedeutet dabei mehr als ein Notrufknopf mit 24-h-Bereitschaft. Zur Sicherheit im Wohnalltag gehört eine Ansprechperson, an die man sich wenden kann oder die von sich aus bemerkt, wenn man sich unwohl fühlt, - sei es aus physischen oder ande-

ren Gründen. Ebenso braucht es die Gewissheit, dass sich jemand um die Wohnung und um die Kommunikation mit den Nachbarn kümmert, falls Unvorhergesehenes wie eine Hospitalisierung eintrifft. Solche und ähnliche Sicherheitsbedürfnisse kann eine *Kontaktperson vor Ort* abdecken und diese gehören in der Regel zu deren Kernaufgaben (→ S. 55 f.).

Beratung, Vermittlung, Organisation

Die *Kontaktperson vor Ort* bietet in erster Linie Unterstützung bei der Organisation des Wohnalltags, wofür sie vor allem die Nachbarschaftshilfe fördert und aktiviert, gegebenenfalls aber auch die Vernetzung mit externen Dienstleistern und Fachstellen. Auf konzeptueller Ebene können diesbezüglich die Aufgaben der *Kontaktperson vor Ort* neben Information, Beratung und Vermittlung auch Organisation und Koordination von Hilfeleistungen umfassen. In den vorliegenden Beispielen betreiben die Kontaktpersonen jedoch nur in Ausnahmefällen und für kurze Zeit ein solches «Case Management» (→ S. 58 f.).

Handreichungen

Zum niederschweligen Kontaktangebot gehören meist auch sogenannte «Handreichungen». Darunter werden punktuelle Hilfeleistungen verstanden, die auch in der Wohnung erbracht werden können. Dabei kann es sich um Technik, Administration oder Haushaltsdinge handeln. Regelmässige oder mehr als kurzfristige Unterstützung gehört nicht dazu. Art und Umfang solcher Handreichungen sowie deren Entgelt werden nicht überall vertraglich und reglementarisch geregelt, sondern offen gelassen (→ S. 57).

Soziale Anlaufstelle

Eine der wichtigsten Aufgaben aller *Kontaktpersonen vor Ort* ist die Funktion als soziale Anlaufstelle. Anders als bei einer Beratung geht es hier nicht darum, Probleme zu lösen und Situationen konkret zu meistern. Es wird stattdessen eine informelle Kontaktmöglichkeit angeboten, bei der man spontan Sorgen und Freude platzieren kann, die einen beschäftigen. Dieses «Gspröchle» bedeutet, wahrgenommen zu werden. Die Funktion als soziale Anlaufstelle erfordert eine nicht zu knapp bemessene Präsenzzeit vor Ort, da sie die niederschwellige Möglichkeit spontaner Begegnungen voraussetzt (→ S. 59).

Kommunikationsschnittstelle zu Nachbarn und Verwaltung

Da sich durch die Anwesenheit vor Ort in der Regel ein Vertrauensverhältnis zur Kontaktperson entwickelt, stellt sie eine wichtige Kommunikationsschnittstelle zwischen Bewohnerinnen bzw. Bewohnern und der Verwaltung bzw. Trägerschaft dar. Aber auch zwischen den Nachbarn nimmt sie eine moderierende Schnittstellenfunktion ein (→ S. 49).

Betreuung und Pflege?

In der Regel gehören regelmässige Betreuung und Pflege in der Wohnung explizit nicht zum Aufgabenbereich der Kontaktperson. Jedoch kann sie je nach Kompetenzprofil nach einem Spitalaufenthalt zur Überbrückungspflege bzw. -betreuung beitragen oder bei gesundheitlichen Fragestellungen eine Triagefunktion übernehmen (→ S. 34 ff.).

UNTERSCHIEDLICHE SCHWERPUNKTE

Viele der Projekte, die für dieses Heft untersucht wurden, weisen konzeptionell ein ähnliches Aufgabenspektrum auf, das sowohl auf die Unterstützung der Gemeinschaft als auch auf die der einzelnen Bewohnenden abzielt. Dabei greifen die Aufgaben oft ineinander und die Grenzen sind fließend. Offen definierte Profile lassen vieles zu, im Alltag lassen sich aber meist Schwerpunkte in der Tätigkeit der Kontaktpersonen feststellen, die sich von Projekt zu Projekt unterscheiden.

–

Ist das «betreutes Wohnen»?

Ob ein Wohnmodell, das eine *Kontaktperson vor Ort* zur Verfügung stellt, zum betreuten Wohnen gezählt wird, ist eine Frage der Perspektive. Die Antwort wird dann relevant, wenn es um Finanzierungsmöglichkeiten für diese Dienstleistung geht.

Die Wohnmodelle mit *Kontaktperson vor Ort* sind Wohnformen für weitgehend selbstständige Personen. Ausser den Dienstleistungen der Kontaktperson sind kaum weitere Services im Grundpreis (Pauschale oder Miete) eingeschlossen. Wer zusätzliche oder regelmässige Unterstützung benötigt, organisiert das separat. Dabei herrscht grundsätzlich Wahlfreiheit, auch wenn die Betreiberorganisation selbst entsprechende Dienstleistungen anbietet. In den Projektbeispielen ist die Nachfrage nach zusätzlichen Dienstleistungen generell niedrig. Die Bewohnerinnen und Bewohner führen ihre Haushalte sehr autonom. Brauchen sie Hilfe, dann ziehen sie Angehörige und – bezeichnend für diese Projekte – auch Nachbarn bei. Dennoch: Die Möglichkeit, bei Bedarf leicht auf professionelle Hilfe zugreifen zu können, vermittelt den Bewohnenden ein Gefühl der Sicherheit.

Ein schwieriger Begriff

Die Frage, ob es sich bei einem Wohnangebot mit einer *Kontaktperson vor Ort* um betreutes Wohnen handelt, stellt sich oft schon bei der Benennung des Projekts. Viele assoziieren «betreutes Wohnen» mit einem Angebot für Personen mit erhöhtem und anhaltendem Pflege- und Betreuungsbedarf. Nennt sich das Wohnangebot «betreutes Wohnen», kann sich das in zweierlei Hinsicht als problematisch erweisen. Einerseits wird das Wohnen in einer «betreuten Wohnung» von vielen älteren Menschen als stigmatisierend

empfunden, denn wer betreut wird, kann anscheinend nicht mehr für sich selbst sorgen. Ein Wohnmodell, das zwar eine *Kontaktperson vor Ort* anbietet, sich jedoch ausdrücklich an den Ressourcen und der Selbstverantwortung der Hausgemeinschaft orientiert, könnte dadurch seine Zielgruppe verfehlen. Im Gegenzug könnte der Begriff «betreutes Wohnen» eventuell zu hohe Erwartungen an die Betreuungsintensität durch die *Kontaktperson vor Ort* wecken (siehe dazu Age-Dossier 2016, S. 5 ff.). Es ist bezeichnend, dass die meisten Kontaktpersonen in den Projektbeispielen den Begriff «Betreuerin» für ihre Rolle im Haus ungeeignet finden.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

«Betreuerin» ist missverständlich. Beraterin oder Motivatorin umschreibt mein Wirken besser.

Uneinheitliche Ansprüche

In den letzten Jahren gab es immer wieder Versuche, den Begriff «betreutes Wohnen» zu definieren. Einig ist man sich, dass das Angebot altersgerechter oder hindernisfreier Wohnungen allein nicht genügt. Beim betreuten Wohnen ist die Wohnung stets mit einem Dienstleistungsangebot verknüpft. Bei den meisten anderen definitorischen Aspekten sind die Meinungen jedoch vielfältig und teilweise widersprüchlich. Ebenso uneinheit-

lich sind diesbezüglich die gesetzlichen Grundlagen der Kantone (vgl. Age-Dossier 2016, 11 f.). In einigen Kantonen werden speziell Heime als Trägerschaft für betreute Wohnungen benannt, anderswo werden spezielle Bedingungen an das Angebot des betreuten Wohnens geknüpft (bspw. Wohnungsgrösse oder Ausgestaltung des Grundangebots). Solche Anforderungen werden zunehmend wichtig, wenn es darum geht, dass Bewohnerinnen und Bewohner für die Mehrkosten der betreuten Wohnung Ergänzungsleistungen beziehen können. Im Kanton Graubünden bspw. ist das dann möglich, wenn die Anbieterorganisation über eine entsprechende Anerkennung des Kantons verfügt. Dafür müssen die Wohnungen hindernisfrei gebaut sein, und es muss eine Grundbetreuung mit einer täglich anwesenden Betreuungsperson sowie mit einem Bereitschaftsdienst vorhanden sein.

Vier Kategorien

In einer neueren Studie zur Definition von betreutem Wohnen, durchgeführt durch Dr. Lorenz Imhof im Auftrag von CURAVIVA Schweiz, senesuisse, Pro Senectute Schweiz und Spitex Schweiz, wird betreutes Wohnen in vier Kategorien (A bis D) ausdifferenziert. Sie unterscheiden sich bei den Unterstützungsleistungen basierend auf drei Kriterien: Erstens bezüglich der Kontaktmöglichkeiten mit Fachpersonen und deren zeitlicher Präsenz. Dieses Kriterium wird als das wichtigste Kriterium

um für Bewohnende bezeichnet (Imhof 2019, S. 19). Zweitens bezüglich der fachlichen Qualifikation der Leistungserbringer und drittens bezüglich Planung, Dokumentation und Evaluation der Leistungen.

Im Kern betreutes Wohnen

Gemäss dieser Typologie entsprechen einige Beispiele für Wohnangebote mit *Kontaktperson vor Ort* dem betreuten Wohnen der Kategorie D. Von den vier Kategorien hat sie das «kleinste» Leistungsangebot: Sie unterstützt Bewohnende in Aktivitäten des täglichen Lebens, wozu laut Studie «mindestens die Unterstützung bei Haushaltsarbeiten (Reinigung, Wäsche), beim Kochen/Einkaufen oder Hilfe in Form eines Mahlzeitendienstes/Restaurants gehört», allenfalls auch «Unterstützung bei administrativen Aufgaben (Umgang mit Behörden, Versicherungen), Unterstützung in finanziellen Fragen (Zahlungen tätigen, Steuerklärungen ausfüllen) und in Fragen der Lebensgestaltung (soziale Angebote, Begleitung, Transport)». In der Kategorie des D werden Leistungen als Kundenauftrag erledigt, was für die hier besprochenen Wohnangebote typisch ist. Oft steht die *Kontaktperson vor Ort* als «persönlicher Kontakt (während mind. 3 Stunden pro Woche)» für die Auftragserteilung zur Verfügung, während mit der Durchführung der Unterstützungsleistungen Dritte beauftragt werden. Die Beispiele in diesem Heft tragen im Kern dem Erfordernis

Rechnung, dass betreutes Wohnen der Kategorie D «ein Angebot sozialer Kontaktmöglichkeiten im Haus und in der Umgebung (z.B. Begegnungsorte, Seniorentreffen etc.) plant», und in vielen Fällen steht «für die Sicherheit ein Notfalltelefon oder ein Notfallknopf mit einer 24-h-Erreichbarkeit zur Verfügung» (Imhof 2019). Die Kategorie C stellt bereits höhere Anforderungen an die pflegfachliche Qualifikation, Dokumentation und Präsenz. Anbieter betreuten Wohnens in den Kategorien B und A müssen die meisten Dienstleistungen eigenständig erbringen können, wofür meist eine enge, bzw. sehr enge Heimanbindung nötig ist. Das Definitionsmodell soll an dieser Stelle nicht näher diskutiert werden. Es weist jedoch darauf hin, dass mit einer *Kontaktperson vor Ort*, welche in den im vorangehenden Kapitel beschriebenen Aufgabenfeldern aktiv ist, grundsätzlich das Kernelement des betreuten Wohnens gegeben ist.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Es hat auch mit der Psychohygiene der Mieter zu tun. Sie mieten eine Wohnung, sie gehen nicht ins Altersheim.

Unabhängig von Definition und Abstufung: In den Projektbeispielen ist das Selbstverständnis sowohl der Verantwortlichen als auch der Bewohnerinnen und Bewohner das des selbstständigen

und eigenverantwortlichen Haushalts. Viele lehnen deshalb den Begriff «betreutes Wohnen» für ihre Wohnsituation ab.

Margrit Massmann, Kontaktperson (8)

Eine Frau meinte resolut: Ich bin doch keine «Bewohnerin», ich bin Mieterin!

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Es sind Mieter. Man muss sie nicht bevormunden.

Anpassungsfähigkeit als Vorteil

Die Frage, ob es sinnvoll ist, sich bei der Entwicklung solcher Wohnangebote an (zukünftigen) Erfordernissen für behördlich anerkanntes betreutes Wohnen zu orientieren, ist berechtigt. Es ist ein Merkmal und auch ein Vorteil der Wohnmodelle mit *Kontaktperson vor Ort*, dass der Katalog der pauschal verrechneten Grundleistungen schmal und meist günstig ist. Die Kontaktpersonen geniessen hohe Gestaltungsfreiheit (→ S 46) und passen das Angebot idealerweise der sich wandelnden Nachfrage an. Wird spezielle Fachkompetenz benötigt, wird diese mittels Vernetzung mit lokalen Dienstleistern zugänglich gemacht. Sind die Wohnungen selbst günstig, entsteht so ein bedarfsgerechtes Angebot, das sich Personen mit wenig Einkommen auch ohne zusätzliche Ergänzungsleistungen leisten können.

–

Zielgruppe und Einzugs motive

Damit Alltagsunterstützung und Gemeinschaftsmo-
deration greifen können, muss sich das Wohnangebot
mit *Kontaktperson vor Ort* an eine Zielgruppe wenden,
die ein Bedürfnis danach hat – und auch bereit ist,
dafür zu bezahlen. Gleichzeitig bauen solche Wohn-
modelle auf die eigenen Ressourcen der Bewohner-
schaft. Ein Widerspruch?

Die Mehrheit der in diesem Heft begut-
achteten Wohnprojekte verfolgt dieselbe
ideelle Zielsetzung: Die alternden Men-
schen sollen möglichst lange ihre Selbst-
ständigkeit bewahren und nicht vereins-
amen. Um dies zu erreichen, bauen die
Projekte auf die gemeinsamen Kompe-
tenzen und Fähigkeiten der älteren Men-
schen. Mit Unterstützung der *Kontaktperson
vor Ort* soll für sie ein Wohnumfeld
geschaffen werden, das ihnen die best-
möglichen Bedingungen zur Entfaltung
der eigenen und gemeinsamen Ressour-
cen bietet. Dabei stützen sie sich auf zwei
konzeptionelle Säulen: Unabhängigkeit
dank Gemeinschaft sowie Unabhängig-
keit dank Sicherheit.

Betriebskonzept (16)

**Der Mensch, auch wenn er
älter wird, ist wandlungs- und
entwicklungsfähig.**

GEMEINSCHAFT ALS EINZUGSMOTIV?

Da die Nachbarschaftshilfe in den meis-
ten der Projektbeispielen als Basis für
Selbstständigkeit im Alter gilt, ist in den
Konzepten oft von der «Hausgemein-
schaft» die Rede. Damit ist nicht eine
selbstverwaltete Hausgemeinschaft im
Rahmen des gemeinschaftlichen Woh-
nens gemeint, sondern ein dichtes Netz-
werk nachbarschaftlicher Beziehungen.
Bewohnerbefragungen zeigen, dass das

Konzept mit seinem Gemeinschaftsfokus
für einige Mieterinnen und Mieter rück-
blickend durchaus eine Rolle für den Ein-
zugsentscheid spielte. Ausschlaggebend
waren dennoch meist Lage und Ausbau
der Wohnungen (Dokumentation 3, S.
36). Das deckt sich mit den Vorlieben und
Prioritäten, die ältere Personen allgemein
bei der Wohnungswahl setzen. Doch sind
die Mieterinnen und Mieter bereit, die
Kontaktperson vor Ort zu finanzieren
(bspw. über einen obligatorischen Pau-
schalbetrag, → Abb. S. 60), und auch
nach dem Einzug stellen sie die Kosten
dafür kaum in Frage. Das zeugt zumindest
davon, dass sie das Konzept für sinnvoll
halten.

Astrid Jäggi-Schmid, Kontaktperson (3)

**Einige hielten ein Kontakt-
team für überflüssig und
sagten deswegen ab. Andere
sind genau deswegen einge-
zogen.**

Albin Marty, Stiftungsratspräsident (16)

**Unser Konzept hat viele
überzeugt. Für andere waren
beim Einzug lediglich die
Lage und der Ausbaustandard
ausschlaggebend.**

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

**Die Leute ziehen nicht be-
wusst in eine Hausgemein-
schaft ein. Sie realisieren das
erst mit der Zeit und möchten
die Gemeinschaft dann nicht
mehr missen.**

Nachbarschaft ohne Überforderung

Auch wenn allgemein ein Bedürfnis nach
guten Nachbarschaftsbeziehungen be-
steht (→ S. 11), kann eine konzeptuell
hohe Erwartung bezüglich gegenseitiger
Unterstützung und gemeinschaftlicher
Aktivitäten den Einzugsentscheid auch
hemmen. Jüngere befürchten, dass die
Unabhängigkeit und die Freiheit ihres frü-
hen Rentenalters durch regelmässige
nachbarschaftliche Verpflichtungen be-
einträchtigt werden könnten. Ältere sor-
gen sich, dass aus dem Gemeinschafts-
konzept regelmässige Verpflichtungen
erwachsen könnten, die ihre Kräfte über-
steigen. Gegenüber diesen Bedenken zei-
gen sich die Vorteile einer *Kontaktperson
vor Ort*, welche bei Bedarf Verantwortung
übernimmt, unterstützend einspringt, Lö-
sungen organisiert und die Nachbarschaft
moderiert. Damit spricht das Wohnmo-
dell mit *Kontaktperson vor Ort* jene Per-
sonen an, die eine Nachbarschaft schät-
zen, in der man sich umeinander küm-
mert, sich im Haus engagiert und auch sozial in
engerem Kontakt zueinander steht, je-

Zukünftige private Wohnmöglichkeiten - Beurteilung durch zuhause lebende Befragte 65+ (Schweiz, 2018)

Frage: «Welche Wohnmöglichkeiten könnten Sie sich in Zukunft für sich vorstellen. Ich meine, was käme für Sie da alles in Betracht (einmal abgesehen von den Kosten)? Wie könnten Sie wohnen?»

Projektnummer	CH
In einem Haus, in dem die Nachbarn eine gute Nachbarschaft pflegen	67%
In einem Haus mit verschiedenen Generationen	54%
In einer Wohnung, in der man eine Ansprechperson hat, wenn man Hilfe braucht (Alterswohnung)	31%
In einer kleineren Wohnung	25%
In einem Haus, in dem die Bewohner für das Haus verantwortlich sind (Hausgemeinschaft)	24%
In einer ruhigeren Wohnung	19%
In einem Haus, in dem nur ältere Menschen leben	12%
In einer Wohnung, in der noch andere Leute leben (Wohngemeinschaft)	10%
In einer grösseren Wohnung	10%
Als UntermieterIn bei jemandem in der Wohnung	5%

Quelle: Age Report IV
Download unter age-report.ch

doch ohne in langfristige oder überfordernde Verpflichtungen oder Verantwortungen gedrängt zu werden. Die *Kontaktperson vor Ort* fördert das erste und verhindert das zweite.

Betreuungskonzept WGOS (8)

Du hast keine dauerhafte Verpflichtung, gib die Aufgabe an die Begleitperson zurück.

SICHERHEIT ALS EINZUGSMOTIV?

Im Alter spielt Sicherheit im Wohnalltag eine wichtige Rolle. Dieser Aspekt wird oft mit Notruftechnologien abgedeckt. Auch bei Wohnmodellen mit einer *Kontaktperson vor Ort* gibt es Gebäude, in denen Notruf- und Sensortechnologien eingebaut sind, die unter anderem durch Kontaktpersonen bedient und gewartet werden (bspw. 5, 12, 15). Alternativ dazu bieten andere Beratung und Support bei der Beschaffung und Installation gebäudeunabhängiger Notrufsysteme (bspw. «Rotkreuzuhr»). Bei den meisten ist der Notruf jedoch nicht Teil der Grunddienstleistung. Einige Projekte verfügen über einen eingemieteten Spitex-Stützpunkt oder eine integrierte Pflegewohngruppe (→ Abb. S. 56). Auch sie können Sicherheit vermitteln – aber auch falsche Erwartungen ans Personal wecken (→ S. 55 f.).

Eine andere Art der Sicherheit

Was die *Kontaktperson vor Ort* selbst bieten, ist jedoch nicht in erster Linie die Sicherheit im Notfall. Vielmehr sichern sie die selbstständige Haushaltsführung ab. Ihre Rolle entspricht der eines Freundes, der in der Nähe wohnt, der nachfragt, wenn man länger nichts von sich hören lässt, bei dem man «schnell» einen Rat einholen kann, wenn man verunsichert ist, oder der «kurz vorbeikommt», damit man nicht selbst auf die Trittleiter steigen muss (→ 56 f.).

Selbstständigkeit absichern

Mit den meist optionalen Notrufsystemen und einer *Kontaktperson vor Ort*, die (nur) zur punktuellen Unterstützung vorgesehen ist, spricht dieses Wohnmodell noch sehr autonom haushaltende Senioren an. Diese Zielgruppe verfügt über ein entsprechendes Selbstbild. Es ist deshalb nicht selten, dass sich – mehr noch als die potenziellen Mieterinnen und Mieter – selbst deren Angehörige vom Konzept mit der absichernden *Kontaktperson vor Ort* angesprochen fühlen. Eine achtsame Person vor Ort vermittelt den (oft am Entscheid beteiligten) Angehörigen eine hohe Sicherheit und entlastet sie in ihrer spezifischen Unterstützungsfunktion.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Die Anwesenheit einer Kontaktperson vor Ort ist für die

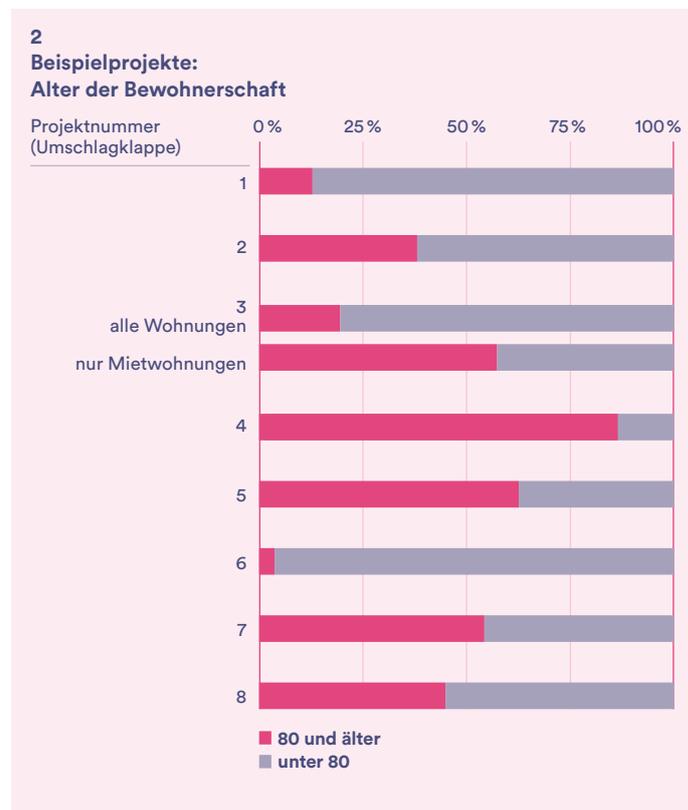
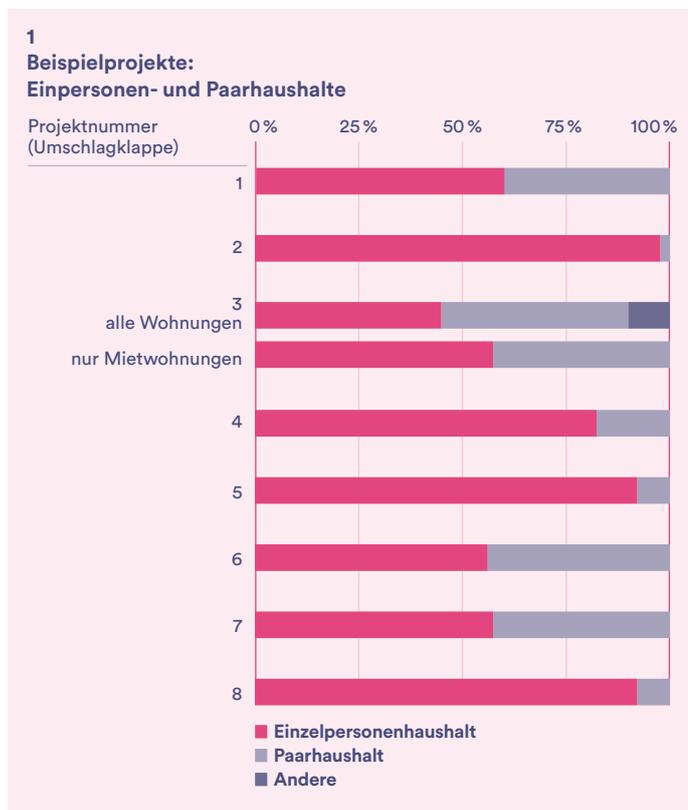
Angehörigen fast wichtiger als für den neuen Mieter, der noch viel Vertrauen in seine Selbstständigkeit hat.

Kein Widerspruch

Zur Zielgruppe von Wohnmodellen mit einer *Kontaktperson vor Ort* gehören ältere Menschen, die den Wert eines achtsamen und hilfsbereiten sozialen Wohnumfelds durchaus zu schätzen wissen und auch bereit sind, ihren Teil dazu beizusteuern. Gleichzeitig sind für sie Autonomie und Unabhängigkeit ein hohes Gut, das es unbedingt zu bewahren gilt. Die Projekte zeigen, dass zu dieser Zielgruppe durchaus auch Personen gehören, die mit körperlichen Einschränkungen oder chronischen Krankheiten selbstständig leben wollen und können. Autonomie und Unterstützung sind kein Widerspruch, wenn die selbstständige Haushaltsführung flankierend bzw. assistierend unterstützt wird.

Frühe Kontaktaufnahme

Anfängliche Skepsis, die nach dem Einzug sehr schnell abgelegt wird, ist in der Zielgruppe des Wohnmodells mit *Kontaktperson vor Ort* nicht selten. Hilfreich ist es deshalb, dass die Kontaktperson im Vermietungsprozess – auch bei der Erstvermietung – aktiv präsent ist. So kann die persönliche Passung geprüft werden (→ Abb. S. 47). Bei Neuvermietungen



wird zudem den zukünftigen Nachbarn in der Siedlung grosse Überzeugungskraft beigemessen – sie bieten potenziellen Mieterinnen und Mietern eine Projektionsfläche und repräsentieren das so wichtige nahe Wohnumfeld.

Ursula Hänni, Kontaktperson Person (5)

Die Interessenten sehen, wie die Mieter und wir miteinander umgehen, und können entscheiden, ob sie das für sich auch wollen oder nicht.

In verschiedenen Projektbeispielen war es hilfreich, dass die Kontaktperson schon ein Jahr vor Bezug angestellt oder anderweitig in den Erstvermietungsprozess involviert wurde. Dies ermöglichte es ihr, die Erstbezügler beim oft tief greifenden und anstrengenden Umzugsprozess zu begleiten. Die organisatorische und emotionale Unterstützung durch die Kontaktperson schuf schon vor dem Einzug die grundlegende Vertrauensbasis.

Einzugskriterien

Auch von Vermieterseite werden Bedingungen für den Einzug gestellt. Überall gehört ein gewisses Mass an Selbstständigkeit und Mobilität zu den Vorausset-

zungen. An Personen mit einer demenziellen Erkrankung oder einem hohen Pflegebedarf wird nicht neu vermietet. Hat jemand eine körperliche Einschränkung oder einen Beistand, ist das dagegen kein Hinderungsgrund. Auch ein sehr hohes Alter stellt in den Projektbeispielen keine Schranke für eine Neuvermietung dar, weshalb die Altersspanne der Bewohnerschaft oft zwei Generationen umfasst.

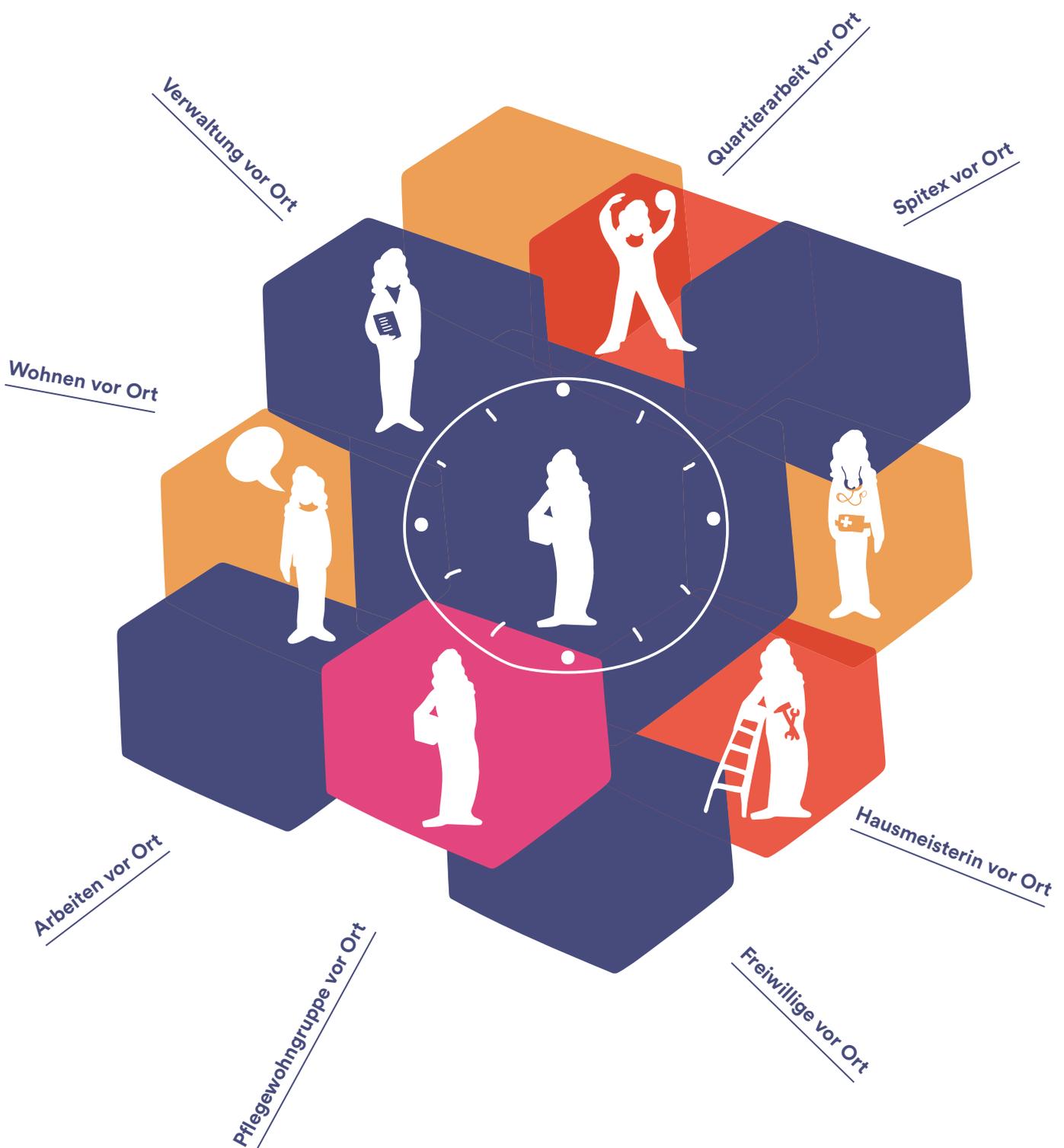
Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Im Mai ist eine Frau eingezogen, die gerade hundert geworden ist.

Ein Wohnmodell für Alleinstehende?

Zusätzliche Sicherheit und soziale Kontakte sind Aspekte, die auf den ersten Blick vor allem Alleinstehende ansprechen. In den Projektbeispielen nutzen Paarhaushalte vor allem die Notrufsysteme weniger (1, 12) und kleinere Wohnungen konnten wesentlich leichter vermietet werden als grosse (3). Doch denken Ehepaare, welche im Alter die Wohnung wechseln, an ihre Zukunft. Die Pflege des Ehepartners oder Verwitwung sind herausfordernde Szenarien, die in Wohnmodellen mit einer *Kontaktperson vor Ort* und einem guten Nachbarschaftsnetzwerk abgedeckt werden können.

Wie organisieren? Wie finanzieren?



Betriebswirtschaftlich sinnvoll?

Das Wohnmodell mit einer *Kontaktperson vor Ort* hat aus der sozialen und volkswirtschaftlichen Perspektive offensichtliche Vorteile. Die Selbstständigkeit in der Haushaltsführung kann länger bewahrt und Isolation verhindert werden. Für die öffentliche Hand bedeutet das geringere Kosten, da Heimeintritte so seltener oder zumindest später erfolgen. Doch sind solche Wohnangebote auch betriebswirtschaftlich sinnvoll?

Die hier vorgestellten Wohnmodelle werden in erster Linie durch Genossenschaften und Stiftungen angeboten. Sie haben sich entweder selbst das Ziel gesetzt, Wohnungen fürs Alter anzubieten oder erfüllen entsprechende Auflagen der Gemeinde bzw. eines Geld- oder Landgebers. Die meisten Projektbeispiele verfügen über keine Defizitgarantie der öffentlichen Hand und ihr Angebot muss betriebswirtschaftlichen Anforderungen entsprechen. Dennoch wurde die *Kontaktperson vor Ort* nirgends aus betriebswirtschaftlichen Überlegungen heraus eingesetzt. Geprüft wurde jedoch in allen Fällen die wirtschaftliche Tragbarkeit des Angebots, das in allen Projektbeispielen auch nach längerer Betriebsdauer weitergeführt wird.

«Profil HauswartIn», GAW Linth 2018 (6, 7)

«Im Vordergrund steht die Optimierung des Nutzens für die Bewohner, nicht nur der Kosten.»

Persönliche Faktoren

Das liegt auch an der Wertschätzung für das Engagement und die sozialen Fähigkeiten der *Kontaktpersonen vor Ort*. Im Neuvermietungsprozess und im direkten Kontakt mit potenziellen Mieterinnen und Mietern wirken sich solche persönlichen Faktoren vorteilhaft aus; ebenso die sichtbar angenehme Wohnsituation, welche

nachbarschaftliche Zugewandtheit und selbstbestimmte Privatsphäre verspricht.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Sie erleben uns schon in unserer Rolle, bevor sie einziehen. Dass sie uns nett finden, trägt zum Einzugsentscheid bei.

Weniger Wechsel, weniger Leerstände

Die *Kontaktperson vor Ort* bietet speziell im Bereich Wohnen im Alter weitere betriebswirtschaftliche Vorteile. Wohnangebote für die späte dritte und für die vierte Lebensphase tragen vor allem ausserhalb urbaner Gebiete das Risiko von längeren Leerständen. Das liegt nicht zuletzt daran, dass ältere Menschen – ausserhalb der Städte meistens Wohneigentümer – viel Zeit für den Entscheid zum Umzug sowie für dessen Vorbereitung und Organisation benötigen. Das Problem verschärft sich, wenn die Wohnungen altersbedingt nur kurz bewohnt werden. Eine *Kontaktperson vor Ort* verhindert unnötig viel Fluktuation, indem sie in den bezogenen Wohnungen eine längere Wohndauer fördert.

Franz Landolt, Präsident GAW (6, 7)

Im Schnitt bleiben die Leute etwa 12 Jahre. Dann sind einige noch ein Jahr im Heim.

Durch die gute Beziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie zu deren Angehörigen ist die Kontaktperson früh über Veränderungen einer Wohnsituation informiert. Sie kann ihr Netzwerk im Feld der Altersarbeit aktivieren, wodurch potenzielle Mieterinnen und Mieter einfacher und mit genug Vorlaufzeit zu der frei werdenden Wohnung finden. Auch dies vermag längere Leerstände zu verhindern.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Alle in der Gegend, die mit alten Menschen arbeiten, wissen, was wir hier machen. Wir sind im Dorf gut vernetzt.

Projektgrösse entscheidend?

Die zentrale Eigenschaft einer *Kontaktperson vor Ort* ist, dass sie für die Bewohnerschaft sichtbar und niederschwellig ansprechbar ist. Es ist klar, dass es günstiger ist, die Kosten für ihre Anwesenheitszeit auf möglichst viele Parteien zu verteilen. In der Praxis zeigt sich, dass auch kleinere Wohnprojekte das Modell umsetzen können, wenn die Kontaktperson klug mit zusätzlichen Aufgaben in die Betriebsorganisation eingebettet ist (→ S. 17 ff.).

–

«Auch in Bestandsliegenschaften sinnvoll»

Eveline Althaus und Angela Birrer haben in ihrer Studie «Zuhause alt werden» verschiedene Handlungsfelder auf Massnahmen geprüft, mit denen Verwaltungen und Eigentümer die Wohnautonomie ihrer älteren Mieterinnen und Mieter unterstützen können.

Das Interview wurde schriftlich geführt. Fragen: A. Sidler



Angela Birrer und Eveline Althaus, Forscherinnen am ETH Case Forum – ETH CASE
Foto: Nitin Bathla

Ihre Studie zeigt Möglichkeiten auf, wie Wohnungsanbieter «zuhause alt werden» unterstützen können. Dazu gehören auch Kontaktpersonen. Was nützt das den Verwaltungen und Eigentümern?

Es entlastet Verwaltungen zeitlich und fachlich, wenn eine *Kontaktperson vor Ort* für die Bewohner da ist, bei sozialen Fragen oder Problemen unterstützt und bei Konflikten vermittelt. Ein gutes Wohnumfeld und lebendige Nachbarschaftsbeziehungen tragen zur Mieterbindung bei und verringern Leerstände und Fluktuationen. Gerade «schwerer» vermietbare Liegenschaften erfahren so eine Aufwertung, was sich für die Eigentümer rechnet. Ausserdem ist Prävention immer effizienter als Schadensbegrenzung. Wenn Probleme wie z.B. Verwahrlosung frühzeitig bemerkt und angegangen werden, entstehen auch weniger Mängel in Wohnungen. Und letztlich kann sich ein Immobilienunternehmen mit einem solchen zukunftsorientierten Engagement profilieren und sein Image verbessern.

Bei den Beispielen in diesem Heft war die Kontaktperson schon beim Erstbezug der Wohnungen präsent. Sie haben untersucht, ob sich eine *Kontaktperson vor Ort* in bereits bezogenen Liegenschaften einführen lässt.

Genau, weil die Mehrheit der älteren Personen in der Schweiz in Bestandsliegenschaften wohnen und eben nicht in neu-

en Alterswohnprojekten. Deshalb wäre eine Einführung bei bestehenden Mietverhältnissen sinnvoll. Die Finanzierung ist dort jedoch schwierig, weil das Mietrecht nur wenig Spielraum lässt, um Mietkosten oder bereits vorhandene Verträge anzupassen. Wenn Mietende die Leistungen mitfinanzieren sollen (zum Beispiel mit einem Beitrag von 5 bis 10 CHF pro Haushalt und Monat), muss dies vertraglich geregelt sein und kann angefochten werden.

Im besten und einfachsten Fall übernehmen Wohnbauträger, die vom Nutzen des Angebots überzeugt sind, die Kosten oder stellen eine Person direkt an. Wichtig ist dann, dass die Kontaktperson der Schweigepflicht unterstellt ist – und die Bewohner ihr auch persönliche Probleme anvertrauen können.

Kontaktpersonen übernehmen jedoch Aufgaben, die weit über die klassische Mieterbetreuung hinausgehen. Deshalb ist es gewinnbringend für alle, wenn Wohnbauträger mit Altersorganisationen, Gemeinden und Freiwilligenvereinen zusammenspannen. Kosten können dann aufgeteilt oder reduziert werden. Fallbeispiele aus der Studie zeigen, dass darin viel Potenzial liegt. Eine Altersorganisation kann die *Kontaktperson vor Ort* stellen, eine Gemeinde kann ein entsprechendes Angebot, das der Quartierbevölkerung offensteht mitfinanzieren oder Freiwillige können Unterstützung für die Mieterschaft anbieten.

«DAS MIETRECHT LÄSST WENIG SPIELRAUM ZUR ANPASSUNG VORHANDENER VERTRÄGE»

Im Rahmen der Studie haben Sie mit Partnern aus der Wohnungswirtschaft zusammengearbeitet. Zwei davon haben das Wohnangebot mit *Kontaktperson vor Ort* in Betracht gezogen. Aus welchen Beweggründen?

Bei einem Partner haben Interviews gezeigt, dass ältere Personen eine Ansprechperson vor Ort vermissen und jemand fehlt, der bei Spannungen und Konflikten in der Nachbarschaft unterstützt. Der andere Partner hat jetzt schon einen hohen Anteil älterer Mieterinnen und Mieter und hat deshalb beschlossen, sich für die Herausforderungen des demographischen Wandels zu rüsten. Ein Anliegen beider ist es, eine Pionierrolle in ihrer Branche zu übernehmen, ihre Kompetenz im Bereich Alter auszubauen und bedürfnisgerechte Lösungen zu entwickeln. Damit wollen sie soziale Verantwortung übernehmen und sich im rauer werdenden Mietwohnungsmarkt einen Marktvorteil verschaffen.

Und mit welchem Ergebnis?

Ein Partner, der als Eigentümer seine Liegenschaften selbst verwaltet, wird eine *Kontaktperson vor Ort* in seinem Team anstellen. Das andere Partnerunternehmen will entsprechende Finanzierungsmodelle prüfen und strategische Überzeugungsarbeit für ein solches Angebot innerhalb der Branche leisten, damit eine *Kontaktperson vor Ort* in Zukunft in ganz gewöhnlichen Mietliegenschaften zum Tragen kommen kann.

–

Lesetipp Zuhause alt werden – Chancen, Herausforderungen und Handlungsmöglichkeiten für Wohnungsanbieter



In dieser praxisrelevanten und bemerkenswert übersichtlich gestalteten Publikation diskutieren die beiden Autorinnen Möglichkeiten, mit denen die Immobilienbewirtschaftung einer zunehmend älteren Mieterschaft und ihren Bedürfnissen begegnen kann. Systematisch leiten sie die verschiedenen Handlungsoptionen her und unterziehen sie auf Basis von Fallbeispielen einem «Praxis-Check». Dabei werden die Voraussetzungen, Chancen und Risiken realitätsbezogen, transparent und strukturiert aufgezeigt.

Download unter
age-stiftung.ch/wohnforum2020
Review: A. Sidler, Age-Stiftung

Präsenzzeit vor Ort – Finanzierung und Organisation

Wohnmodelle mit einer *Kontaktperson vor Ort* können ihre Stärken vor allem dann entfalten, wenn die Kontaktperson möglichst oft und lange in der Siedlung anwesend ist. Ausgedehnte Präsenzzeiten sind teuer, können aber nur teilweise mit konkreten Leistungen für die Bewohnerschaft ausgelastet werden. In der Projektpraxis hat man dafür unterschiedliche Lösungen gefunden.

In den Beispielen in diesem Heft sind die *Kontaktpersonen vor Ort* zwischen 8% und 80% angestellt. Arbeitszeit ist teuer und muss von der Mieterschaft abgegolten werden, wenn nicht die öffentliche Hand oder der Wohnbauträger die Kosten bzw. Teile davon übernimmt.

Fixe Kosten

In allen Beispielen ist der Kostenbeitrag für die *Kontaktperson vor Ort* für die Mieterschaft nicht optional, er wird aber unterschiedlich erhoben (→ Abb. S. 60). Wird er als monatliche Servicepauschale gezahlt, sind die Kosten transparent. Der Aufwand der *Kontaktperson vor Ort* wird jedoch in den meisten Beispielen über die Miete abgegolten. Das hat den Nachteil, dass die Kosten für die *Kontaktperson vor Ort* dem Mietrecht unterstehen. Sollte der Aufwand steigen, kann das nur schwer an die Mieterschaft weitergegeben werden. Hat die *Kontaktperson vor Ort* noch andere Pflichten wie bspw. Hauswartsaufgaben (siehe unten), kann ihre Präsenzzeit teilweise über die Nebenkosten abgegolten werden. Gesetzliche Normen legen jedoch klar fest, welche Hauswarttätigkeiten in den Nebenkosten verrechnet werden. Soziale Aufgaben und individuelle Handreichungen gehören nicht dazu.

Möglichst viel Präsenzzeit

Eine häufige bzw. ausgedehnte Anwesenheitszeit der *Kontaktperson vor Ort* ist essenziell für das Modell, insbesondere

wenn die Kontaktperson Concierge-Aufgaben übernimmt, die meist spontan und gerne zeitnah angefordert werden.

Margrit Weber, Präs. Genossenschaft (13)

Die Bewohnerinnen und Bewohner schätzen es, dass tagsüber Ansprechpersonen da sind. Kleinere Alltagsprobleme lassen sich so unbürokratisch und sofort lösen.

Auch das Gefühl der Sicherheit durch Achtsamkeit (→ Abb. S. 56) sowie die dafür nötige Vertrauensbasis entstehen nur dann, wenn man sich oft und auch unkompliziert begegnen kann. In den Projektbeispielen wird diesem Erfordernis auf unterschiedliche Art Rechnung getragen.

Anzahl Wohnungen

Für die Anstellung einer *Kontaktperson vor Ort* ist die Zahl der Wohnungen ein wichtiger Faktor. Zum einen wird es für den Einzelnen günstiger, wenn die Personalkosten auf mehr Parteien verteilt werden können. Zum anderen ist die Auslastung einer *Kontaktperson vor Ort* in einer grossen Siedlung höher. Bessere Finanzierungsmöglichkeiten und höhere Auslastung ermöglichen wiederum eine häufige und lange Anwesenheitszeit.

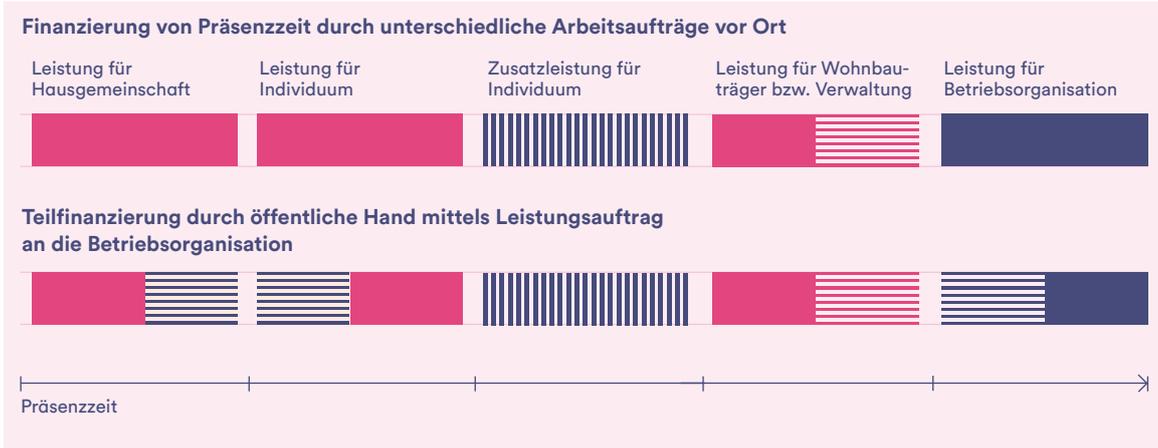
Für die Bewohnerschaft einer kleinen Siedlung dagegen kann dies teuer werden. Einige Möglichkeiten, um auch für sie angemessene Präsenzzeiten zu erreichen, werden im Folgenden beschrieben.

Wohnen vor Ort

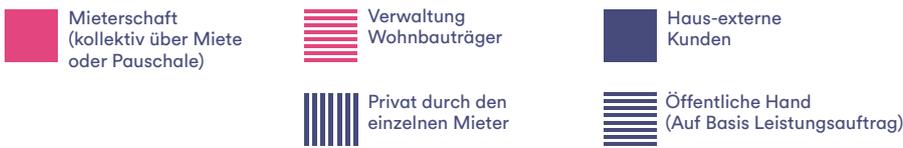
Kontaktpersonen, die vor Ort wohnen, sind in kurzer Zeit erreichbar und zur Stelle. Damit sie sichtbar und spontan anzutreffen sind, können sie mit ausgewählten Hauswartsaufgaben (oft im Stundenlohn) betraut (3) oder sogar mit einem Teilzeitpensum als Hauswart eingestellt werden (6). Eine Kontaktperson, die vor Ort wohnt, ist aber auch immer in der Rolle der Nachbarin bzw. des Nachbarn. Das schränkt ihre Möglichkeiten ein, bei Konflikten als neutrale Drittperson zu vermitteln. Ausserdem müssen Kontaktpersonen, die im Teilzeitpensum mit der allgemeinen Abwartsfunktion im Haus betraut sind, einen Weg der Abgrenzung finden, der mit der Funktion als Ansprechperson vereinbart werden kann.

Arbeiten vor Ort

Der Hauswart ist ein präsender, bekannter und gut informierter Generalist, der auch spontan ansprechbar ist – selbst wenn er nicht in der Siedlung wohnt. Die Hauswartung wird heute oft an spezialisierte Firmen vergeben, welche die Aufgaben des Hauswart durch arbeitsteilig organisierte Teams erledigen lassen. Dabei wird übersehen, dass man damit ein wichtiges und verbindendes Element aus der



Präsenzzeit wird finanziert durch:



Hausgemeinschaft eliminiert. Der Hauswart mit seiner ausgedehnten Präsenzzeit stellt insbesondere für ältere Bewohner eine achtsame Instanz im nahen Wohnumfeld dar, die Sicherheit vermittelt. Damit geht oft ein Vertrauensverhältnis einher, das die Hemmungen schmälert, im Wohnalltag punktuell um Hilfe zu bitten oder um Rat zu fragen. Diese Erkenntnis hat dazu geführt, dass man in bestimmten Liegenschaften weiterhin bzw. wieder einen Hauswart vor Ort eingesetzt hat.

Ist der Hauswart als *Kontaktperson vor Ort* mit sozialen Aufgaben betraut, bedeutet das eine Weiterentwicklung seines Berufsprofils und eine explizite Anerkennung der sozialen Funktion, die seit jeher zu seiner Rolle in der Siedlung gehört. Die Hauswartrolle ist mit ihren unterschiedlich zeitsensiblen Pflichten zudem flexibel genug, um Schwankungen in der Nachfrage seiner sozialen Aufgaben auszugleichen. Installiert man einen Abwart als Kontaktperson, müssen aber auch entsprechende Ressourcen seinem Arbeitspensum zugerechnet werden.

Auch mit administrativen Verwaltungsarbeiten vor Ort kann genug Präsenzzeit erreicht werden, um einen niederschwiligen Zugang zur *Kontaktperson vor Ort* zu gewährleisten. Dazu braucht es ein Siedlungsbüro oder eine Reception mit einem funktionstüchtigen und vernetzten Arbeitsplatz. Die Kontaktperson muss neben ihrer ausgeprägten Sozialkompetenz

und Dienstleistungsmentalität auch über das Fachwissen für ihre Verwaltungsaufgaben verfügen.

Wer vor Ort mit Abwärts- oder Verwaltungsarbeiten betraut ist, muss in Kauf nehmen, dabei immer wieder unterbrochen zu werden, weshalb die Arbeit länger dauert. Dafür sind entsprechend zusätzliche Ressourcen einzuberechnen.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Andere lassen sich vom Handy ablenken, ich lasse mich von Senioren ablenken.

Sowohl Verwaltungsarbeiten als auch Abwartstätigkeiten bieten Einblick in die Lebensumstände der Bewohnerinnen und Bewohner. So können soziale oder finanzielle Probleme, aber auch eine beginnende Demenz sowie physische und psychische Erkrankungen früh erkannt werden. Solche Situationen können diskret aufgefangen werden, bevor sie prekär werden.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Wiederholt falsche Einzahlungen sind ein Anzeichen, dass etwas nicht stimmt. Wir schicken keine Mahnung, sondern suchen das Gespräch und besprechen Lösungen.

Ist die passende Infrastruktur vorhanden, kann die *Kontaktperson vor Ort* auch Arbeiten im Auftrag Dritter ausführen. Arbeiten, die nicht mit dem Wohnprojekt in Verbindung stehen, müssen jedoch flexibel planbar und mit der Aufgabe als Anlaufstelle für die Bewohnerschaft vereinbar sein. Sie sollte jederzeit unterbrochen werden können.

Pflegeorganisationen vor Ort

Eine gute Präsenz lässt sich auch dann erreichen, wenn man einen Spitex-Stützpunkt oder eine Pflegewohngruppe in die Siedlung integriert und die Pflegeorganisation die *Kontaktperson vor Ort* stellt (1, 3, 11). Dies wird vom Wohnbauträger als Mandat pauschal vergütet. Die Pflegeorganisation kann die Funktion der *Kontaktperson vor Ort* als Teil einer bestehenden Anstellung definieren oder gemeinsam mit dem Wohnbauträger die Stelle neu besetzen.

Das Pflegepersonal ist den Bewohnenden bald bekannt und vermittelt das sichere Gefühl, dass im (dringenden) Notfall immer jemand in der Nähe ist, der helfen kann. Zudem sind Pflegeorganisationen im Feld der Altersarbeit gut vernetzt.

Daneben ist die Pflegeorganisation oft ins hauseigene Notrufkonzept eingebunden (→ Abb. S. 56) oder bietet individuelle Zusatzleistungen an, die sie direkt und separat verrechnet. Ambulante Pflegedienstleister erbringen vor Ort zudem oft auch

Präsenzzeit durch Kontakt-Team mit unterschiedlichen Arbeitsaufträgen vor Ort.

Die Personen im Kontakt-Team, dem auch Bewohnerinnen bzw. Bewohner angehören können, erfüllen unterschiedliche Aufgaben im und ums Haus. Ihre Arbeit können sie für Gespräche und Handreichungen spontan unterbrechen. So teilen sie die Präsenzzeit vor Ort untereinander auf.



krankenversicherte Pflegeleistungen, die aber klar nicht zum Auftrag der *Kontaktperson vor Ort* gehören (1, 3, 4). Eine solche Konstellation kann zu unübersichtlichen Situationen führen. Deshalb sind die Räumlichkeiten der *Kontaktperson vor Ort* mit Vorteil klar von den Räumen der Pflegeorganisation abgegrenzt. Zudem vermeidet man in den Projektbeispielen, dass die Kontaktperson bei den Mieterinnen und Mietern reguläre Pflegedienstleistungen übernimmt (1, 3).

Eine vollständige Trennung zwischen den beiden Tätigkeitsfeldern (Kontaktperson und Pflegedienstbetrieb) lässt sich jedoch selten umsetzen, und die Bewohnenden kommen mit ihrem Anliegen auch in den Spitex-Stützpunkt oder in die Pflegewohngruppe – selbst dann, wenn die designierte *Kontaktperson vor Ort* nicht anwesend ist. Das kann für Irritationen sorgen, ist aber Teil des Konzepts und wird am besten pragmatisch gehandhabt, zum Beispiel mit einer unkomplizierten Dokumentationsliste. So kann unbürokratisch sichergestellt werden, dass die vom Wohnbauträger entrichtete Mandatspauschale als Kostendach ausreicht, um die kumulierten Kleinst-Dienstleistungen (Pflaster, Hilfe bei Unwohlsein, Kurzberatung etc.) für die Bewohnerschaft abzugelten (→ S. 36 «grosse Offenheit»). Andernfalls muss man das Gespräch suchen.

Hilfreich in der Planungsphase ist, wenn die Pflegeorganisation den Wohnbauträ-

ger über die Organisation und die Finanzierungsmechanismen in ihrem Tätigkeitsfeld informiert. Auf dieser Grundlage kann man die gegenseitigen Erwartungen (und die der zukünftigen Bewohner) klären.

In der Praxis funktionieren solche Kooperationsmodelle zwischen Wohnbauträgern und Pflegeorganisationen sehr gut. Die Bewohnerschaft in den Projektbeispielen kann die Möglichkeiten und Grenzen in der Beanspruchung des Pflegepersonals normalerweise richtig einordnen.

Alters- und Gemeinwesenarbeit vor Ort
Naheliegender ist auch die Kooperation mit Organisationen aus der Alters- und Gemeinwesenarbeit. Das Spezielle an dieser Konstellation ist, dass die Aufgaben der *Kontaktperson vor Ort* zum Teil unter die Kernaufgaben solcher Organisation fallen. Damit ergeben sich unter Umständen neue Finanzierungs- und Organisationsmöglichkeiten (→ Abb. S. 18), insbesondere wenn solche Organisationen einen Leistungsauftrag der Gemeinde erfüllen. Diese Modelle stehen jedoch nicht im Fokus dieses Hefts (→ S. 64 f.).

Gewerbe (und Organisationen) vor Ort
Um häufige und ausgedehnte Präsenzzeiten vor Ort zu erreichen, sind auch Kooperationen mit gewerblichen Betrieben möglich. Verschiedene Projekte zeigen, dass sich ein Bistro im Gebäude zu einem guten Treffpunkt entwickeln kann (6, 7,

14, 16) und sich das Personal wegen seiner berufsbedingten Arbeitshaltung als Ansprechpartner für die Bewohnerschaft eignet (13). Hier, wie auch bei anderen Berufszweigen mit viel direktem Kundenkontakt, liegt der Nachteil in der beschränkten Abkömmlichkeit. Dazu, welche Berufszweige sich gut mit der Aufgabe einer *Kontaktperson vor Ort* kombinieren lassen, müssen weitere Erfahrungen gesammelt werden.

Teamplayer

Die Präsenzzeit einer *Kontaktperson vor Ort* lässt sich deutlich steigern, wenn dafür ein Team eingesetzt wird. Dabei können sich die Rollen und Aufgaben der Teammitglieder durchaus unterscheiden. Kontaktteams haben verschiedene Vorteile. Ihre Mitglieder können sich gegenseitig vertreten, sie können sich gegenseitig unterstützen und beraten und sie können sich fachlich und charakterlich ergänzen. Den Bewohnerinnen und Bewohnern bieten solche Teams dadurch unterschiedliche Zugänge, so dass man die Wahl hat, an wen man sich wendet. Insbesondere Hauswarte gehören häufig zu einem solchen Kontaktteam, aber auch Bewohnerinnen und Bewohner können eingebunden werden.

–

Freiwillige vor Ort

Mit Blick auf die Kosten liegt der Gedanke nahe, Freiwillige als *Kontaktperson vor Ort* oder zu deren Unterstützung einzusetzen. Die Erfahrungen aus den Projektbeispielen zeigen, dass der Einbezug von Freiwilligen neue Anforderungen mit sich bringt.

Werden Freiwillige als *Kontaktpersonen vor Ort* eingesetzt, besteht die Herausforderung darin, erstens möglichst häufige und ausgedehnte Anwesenheitszeiten abzudecken, zweitens personelle Kontinuität zu gewährleisten und drittens die Zeit vor Ort mit einer sinnvollen Beschäftigung zu füllen, auch wenn keine geplanten Gemeinschaftsaktivitäten stattfinden.

Starke Verpflichtung, viel Koordination
Freiwillige, die als *Kontaktpersonen vor Ort* eingesetzt werden, müssen sich längerfristig verpflichten, kostenlos oder gegen ein symbolisches Entgelt häufig und regelmässig viel Zeit zu investieren. Zudem brauchen sie neben einer hohen Sozialkompetenz auch die fachlichen Fähigkeiten, um die ihnen anvertrauten Aufgaben, bspw. die Arbeit in einem Bistro (siehe Box) zu erledigen. Ressourcen braucht auch die Freiwilligenkoordination, die von Projektverantwortlichen als sehr aufwendig beurteilt wird.

Margrit Weber, Präs. Genossenschaft (13)

Am schwierigsten ist die Koordination der Freiwilligen, weil man nicht die gleiche Verbindlichkeit erwarten kann wie bei Angestellten. Hier liegen auch die Grenzen des Konzepts.

Freiwillige im Team

In einigen Projektbeispielen arbeitet die *Kontaktperson vor Ort* mit externen Freiwilligen im Team zusammen. Diese übernehmen einzelne Aufgaben oder betreuen regelmässig bestimmte Angebote im Haus (bspw. Fitnessraum, Cafeteria etc.). Diese Art der Zusammenarbeit kann sehr fruchtbar sein und zu einer Vielzahl von Angeboten und Aktivitäten führen, die von Bewohnerinnen und Bewohnern gerne und gemeinsam genutzt werden. Auch hierbei wird die Einsatzkoordination als ressourcenintensiv beschrieben. Abhilfe schaffen kann die Zusammenarbeit und der regelmässige Kontakt der Kontaktperson mit lokalen Freiwilligenorganisationen. Erfahrungen aus verschiedenen Projekten weisen darauf hin, dass Einzelangebote von Freiwilligen vor allem dann Nachfrage finden, wenn sie durch die *Kontaktperson vor Ort* gezielt an einzelne Bewohnende vermittelt werden.

Yvonne Mayr, Kontaktperson bis 2018 (10)

Die Einsatzplanung für externe Freiwillige ist zeitintensiv, da wir auf ihre Wünsche Rücksicht nehmen möchten.

Renate Dieth, freiwillige Helferin (10)

Wir sind kein Ersatz für das Personal, werden aber als Bereicherung angesehen.

Freiwillige als Kontaktpersonen in Fläsch (13)

Die Genossenschaft WohnenPLUS Fläsch setzte für ihre sechs Kleinwohnungen, die im November 2016 bezogen wurden, Freiwillige als *Kontaktpersonen vor Ort* ein. Während 5 Tagen in der Woche waren zwei Personen im Einsatz, welche im Parterre des Hauses ein Bistro betrieben und für 10 bis 15 Erwachsene und Kinder aus der Gemeinde kochten. Sie waren die *Kontaktpersonen vor Ort* für die sechs Bewohnerinnen und Bewohner im Haus. Für ihre Einsätze wurden die Freiwilligen für eine Tagesschicht von rund 8 Stunden mit symbolischen CHF 75 entschädigt. Die Koordination der vielfältigen Aufgaben im Haus oblag zwei leitenden freiwillig Mitarbeitenden und war aufwendig. In der Praxis erwies sich das Betriebsmodell als anspruchsvoll aber umsetzbar. Dennoch konnte es ab 2018 aus personalrechtlichen Gründen nicht mehr mit Freiwilligen weitergeführt werden. Die Bistromitarbeitenden mussten regulär angestellt und besoldet werden. Für die Bewohnerinnen und Bewohner sind sie aber immer noch die *Kontaktpersonen vor Ort*.

Projektbericht unter:
age-stiftung.ch/flaesch

Beispiele mit Freiwilligenbeteiligung:

Cafeteria-Betrieb: 10, 15

Mittagstisch: 4

Betreuung Fitnessraum: 10

Wer macht das und wie?



Kompetenzen und Persönlichkeitsprofile

Ein klares Profil für die *Kontaktperson vor Ort* ergibt sich auf der Ebene der Charaktereigenschaften. Über die notwendigen fachlichen Kompetenzen bestimmt nicht zuletzt die organisatorische Einbettung der Stelle in den Siedlungsbetrieb. Zudem zeigt sich, dass die berufliche Prägung der Kontaktperson auch die Art der Bewohneranliegen und -anfragen beeinflussen kann.

In allen Projektbeispielen sind Sozialkompetenz, Organisations-talent und praktische Veranlagung prioritäre Eigenschaften für die Aufgabe als *Kontaktperson vor Ort*. Zu diesen gehören oft Frauen mit Familie im Alter über 40 oder Personen in der späten beruflichen Phase. Das ist kein Zufall, da die Projektverantwortlichen Lebenserfahrung voraussetzen. Zudem ist naheliegend, dass für die betagten Mieterinnen und Mieter der Zugang zu einer Person im Alter der eigenen Kinder niederschwelliger ist als zu einem viel jüngeren Gegenüber.

Berufliche Prägung

Der berufliche Hintergrund der *Kontaktpersonen vor Ort* ist in den hier untersuchten Beispielen höchst unterschiedlich. Von den Projektverantwortlichen wurden dem Beruf und der Ausbildung bei der Stellenbesetzung unterschiedliche Bedeutung beigemessen.

In Projekten, in denen die *Kontaktpersonen vor Ort* neben den sozialen Funktionen auch andere Aufgaben (Verwaltung, Buchhaltung, Hauswartung, Gastronomie etc., (→ S. 17) erfüllen müssen, waren die dafür nötigen fachlichen Kompetenzen unabdingbar.

Ursula Hänni, Kontaktperson und Teamleitung (5)

Für diese Arbeit suchten wir Leute mit kaufmännischer Ausbildung, die Erfahrung und gesunden Menschenverstand im Umgang mit Leuten haben.

Margrit Weber, Genossenschaftspräsidentin (13)

Leute aus dem Gastgewerbe zu finden, die auch als Ansprechperson für die Bewohner da sein wollen, war schwer. Wir haben nun einen Koch mit sozialpädagogischer Ausbildung.

Andernorts wurde, obwohl Pflege nicht zu den Aufgaben der Kontaktperson gehört, eine Ausbildung und praktische Erfahrung in diesem Bereich als vorteilhaft für den Umgang mit der Bewohnerschaft und ihren Anliegen bewertet.

René Wabo Weber, Genossenschaftspräsident (3)

Wir suchten jemand mit Erfahrung im Bereich der Pflege und nicht in der Organisationsentwicklung.

Der berufliche Hintergrund prägt die Rolle einer *Kontaktperson vor Ort*. Ihre berufliche Identität beeinflusst die Art und Weise, wie sie die Lebenssituation der einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner einschätzt und welche Handlungsoptionen sie in Betracht zieht.

Astrid Jäggi-Schmid, Kontaktperson (3)

Meine Pflegeerfahrung hilft mir, gewisse Probleme früh zu erkennen und zu entscheiden, wie ich darauf reagieren soll.

Kontaktpersonen vor Ort:

Alter, beruflicher Hintergrund und Planungsbeteiligung in den Projektbeispielen

Projekt-Nr.	Anzahl Kontaktpersonen	65+	50+	40+	Ausbildung Berufe Gewerbe	An Planung beteiligt ¹	Im Vorstand
1	1	-	X	-	Pflegefachfrau HF	Ja	Bauträgerschaft
2	1	-	X	-	Weiterbildung Immobilienbewirtschaftung u.a., soziales Engagement Kirchgemeinde (Pfarrfrau)	Ja	Nein
3	4 ²	X	X	X	Pflegefachfrau	Ja	Nein
4	4 (Team)	-	X	X	Kaufmännische Ausbildung, 1 Pers. aus Pflegefach.	Nein	Nein
5	3 (Team)	-	X	-	Lehrerin, Fundraising, Immobilienbewirtschaftung, Verkauf	Ja	Nein
6	2 (Ehepaar)	X	-	-	Gastronomie / Bäckerei	Nein	Nein
7	1	-	X	-	Verkauf Detailhandel	Nein	Nein
8	1	X	-	-	Sozialarbeiterin HFS, pensioniert	Nein	Betriebsorg.

¹ Bezieht sich auf Planungsarbeit vor Betriebsaufnahme und bei Kontaktteams auf die Leitungsperson

² Eine Leitungsperson (extern wohnend) und drei Teammitglieder aus der Bewohnerschaft mit Abwartsaufgaben

Berufliche Verhaltensmuster können im Umgang mit Kunden in der neuen Rolle als *Kontaktperson vor Ort* selten vollständig abgelegt werden. Im Gegenzug bestimmt die fachliche Kompetenz der Kontaktperson das Spektrum der Anliegen, mit denen die Bewohnerinnen und Bewohner an sie gelangen.

Franz Landolt, Genossenschaftspräsident (6, 7)

Ideal sind Leute aus dem Gastgewerbe oder dem Verkauf. Sie haben die richtige Kundenorientierung.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Die Spitex hat die Aufgabe, zum Tragen der Notrufarmbänder zu mahnen, und ich mache das auch.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Mit Formularen kommen sie oft zu mir. Ich bin ja «die aus dem Büro» und kompetent für sowas.

Umsetzungsstarke Entwickler

Auffällig oft wird die Stelle als *Kontaktperson vor Ort* mit einer Person besetzt, die man in der Wohnbauträger- oder Betreiberorganisation bereits kennt und die an der Projektplanung beteiligt war (vgl. Abb. oben). Sie hat vertieftes Wissen über das Konzept und kennt die grundlegende Intension dahinter. Das ist ein grosser Vorteil, denn konzeptuell ist das Handlungsfeld der *Kontaktperson vor Ort* meist sehr offen definiert, und ihre konkrete Rolle kann erst im Betrieb, d.h. in der direkten Auseinandersetzung mit der Bewohnerschaft und ihren Bedürfnissen, entwickelt werden. Diesen ergebnisoffenen Prozess vertraut man Persönlichkeiten an, die sich bereits im Vorfeld als umsetzungsstarke Teamplayer engagiert und Respekt verschafft haben.

Flexibilität und persönliches Engagement

Die *Kontaktpersonen vor Ort* zeichnen sich durch hohe Flexibilität aus und handeln grundsätzlich situationsbezogen. Sie tun, was unter den gegebenen Umständen getan werden muss. Ihr Engagement ist stets auch ein persönliches, das in der Vertrau-

ensbeziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern gründet. Das ist in den Projektbeispielen spürbar. Bei einigen Projekten bieten die Kontaktpersonen sogar ihre eigenen Familien zur Unterstützung auf. Andere pflegen den persönlichen Kontakt weiter, wenn eine Bewohnerin oder ein Bewohner auszieht und in ein Heim eintritt. Dieses hohe persönliche Engagement für die Bewohnerinnen und Bewohner wird teilweise von den Projektverantwortlichen vorausgesetzt, da sie selbst viel ziviles Engagement für die Sache zeigen, teilweise ist die Arbeitshaltung der *Kontaktperson vor Ort* auch kulturell geprägt. Ein grosses persönliches Engagement, auch wenn es selten ausgenutzt wird, setzt die Fähigkeit zur Abgrenzung voraus, bei Bedarf auch unterstützt durch den Vorstand.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Ich hänge eben sehr an den Leuten. Das ist meine Natur, das gehört zu mir.

Netzwerker mit Vorteil

In ihrer Beratungs- und Koordinationsfunktion verstehen sich die *Kontaktpersonen vor Ort* als Triage-Stelle. In der Regel sind sie mit den zentralen lokalen Akteuren in Kontakt (Pro Senectute, Spitex, Pflegeheim und Altersstelle der Gemeinde). Einige greifen zudem auf die eigenen professionellen und persönlichen Netzwerke zurück. Wenn Kontaktpersonen bewusst Netzwerke knüpfen und pflegen, ist das sowohl für die Bewohnerschaft wie auch für die Vermietung vorteilhaft (→ S. 14, 49).

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ich finde es wichtig, Leute aus der Gemeinde und aus den Organisationen persönlich zu kennen. Bei einem Problem weiss ich, wen ich unkompliziert und direkt ansprechen kann.

Fähigkeiten und Persönlichkeiten kombinieren

Personen mit unterschiedlichen Rollen, Kompetenzen und Persönlichkeiten als Kontaktteam vor Ort einzusetzen, bringt Vorteile (→ S. 18 «Teamplayer»). Dazu gehört, dass die (gefühlte persönliche) Verantwortung auf mehrere Schultern verteilt wird. In den entsprechenden Projektbeispielen wird der gegenseitige Austausch über die Situation im Haus sehr geschätzt.

Die Hauswartin als Integrationsfigur

Wird ein Hauswart als *Kontaktperson vor Ort* eingesetzt, hat das klare Vorteile. Insbesondere, weil seine Aufgaben mit einer langen Präsenzzeit in der Siedlung einhergehen und seine Anwesenheit auf eine hohe Akzeptanz bei der Bewohnerschaft trifft.

Die Genossenschaft Alterswohnungen Linth (GAW Linth) bietet seit 1995 Wohnungen fürs Alter an und hat die Rolle des Hauswarts in ihren Liegenschaften konsequent weiterentwickelt. Sie definiert die soziale Funktion, die früher selten explizit anerkannt wurde, als zentrale Aufgabe. Diese Festschreibung hat einen immanenten Einfluss auf das Kompetenzprofil der Hauswartinnen und Hauswarte, auf ihre Arbeitsweise sowie die Rahmenbedingungen ihrer Anstellung: Sozialkompetenz wird zur Schlüsselkompetenz. Der Kontakt mit den Bewohnenden wird nicht als «Schwatzen, das von der Arbeit abhält» abgetan, sondern ist ein Auftrag, dem konkrete Zeitressourcen zugewillt werden. Dazu kommen zusätzliche Tätigkeitsfelder, insbesondere die Gemeinschaftsförderung. Die Kosten für die Stelle als Hauswart und Kontaktperson werden über die Mieten finanziert.

Ida und Hans Spörri, Kontaktpersonen (6)

Gerade Leute, die alleine leben, «gsprächeln» gerne. deshalb rechnen wir für die Arbeiten heute mehr Zeit ein als früher. Jäten? Dafür brauchen wir ewig!

Ressourcen für den Auftrag

Die Hauswartinnen – in der Regel sind es Frauen – sind ein zentrales Element für die Umsetzung der Strategie und des Leit-

bildes der GAW Linth. Dort werden die GAW-Siedlungen als «grosse Familie» bezeichnet, «in welcher wir aufeinander achten, Kontakte pflegen und bei gegenseitigem Respekt in Würde altern». Entsprechend gehört es zum Hauptauftrag der Abwartin, die Gemeinschaft, deren Eigeninitiative sowie die gegenseitige Nachbarschaftshilfe zu stärken. Dazu braucht es «die Fähigkeit, zu fördern, zu animieren, zu koordinieren und zu begleiten» (Quelle: Profil HauswartIn, GAW Linth 2018). Als zweckgebundenes Budget kann die Hauswartin eigenständig jährlich CHF 500 für Moderation und Dekoration einsetzen. Neben mindestens zwei Genossenschaftsanlässen im Jahr sollen sie regelmässige Zusammenkünfte oder gemeinsame Essen organisieren.

Ida und Hans Spörri, Kontaktpersonen (6)

Wir organisieren jeden ersten Donnerstag im Monat ein Treffen. Es nehmen meist etwa 20 Personen in wechselnder Besetzung teil. Im Sommer sitzen wir draussen, wenn es kühl wird im Café.

Viel Spielraum für Unterstützung

Auch den Einzelpersonen gegenüber steht die Hauswartin in der Pflicht. Sie ist die erste Ansprechperson für jegliche An-

liegen innerhalb der GAW. Ein wichtiger Punkt dabei ist, dass der bzw. die einzelne Bewohnende Wertschätzung erfährt. «Anteilnahme bei Todesfällen, aber auch Wertschätzung bei besonderen Anlässen, wie runden Geburtstagen, soll Beachtung geschenkt werden.» Bezüglich der individuellen Unterstützung bleibt die GAW Linth offen und lässt viel Spielraum. So kann «bei Bedarf nach Unfall oder altersbedingten Gebrechen die Dienstleistung bis in die Wohnung der Mieterschaft stattfinden. Regelmässige Pflege ist aber nicht gemeint». Konkrete individuelle Serviceleistungen für die Bewohnerschaft werden im Pflichtenheft nicht aufgelistet. Die GAW unterscheidet zudem bewusst nicht zwischen Grundleistungen und Zusatzleistungen. «Die HauswartIn wird für ihre Arbeit grundsätzlich entschädigt. Darin inbegriffen bleibt eine gute Erreichbarkeit, der soziale Umgang mit den HausbewohnerInnen wie das weitgehende Eingehen auf Anliegen der Mieterschaft nach Gesundheitszustand» (Quelle: Profil HauswartIn, GAW Linth 2018).

«Profil HauswartIn», GAW Linth 2018 (6, 7)

Angestrebt sind niederschwellige Angebote, gute Gespräche, ohne dadurch hohe Kosten und zusätzliches Personal zu beschäftigen.



Standorte mit Hauswartsmodell (3, 6, 7, 9, 14, 15)
 Kurzbeschreibungen der Projekte mit Hauswartsmodell finden Sie auf der Klappe im Umschlag

Die Rolle des Hauswarts in den Projektbeispielen

	1	2	3 ³	4	5	6	7	8
Hauswart wohnt vor Ort	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein
Hauswart als (erste) Kontaktperson	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein
Hauswart im Kontaktteam	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	-	-	Nein ²
Hauswart kann direkt für Handreichung aufgeboden werden	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein
Hauswart erbringt Zusatzdienstleistungen	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	- ¹	- ¹	Nein

¹ Die GAW Linth unterscheidet grundsätzlich nicht zwischen Grund- und Zusatzdienstleistungen.

² Hauswart gehört zur Betriebskommission und beteiligt sich an den monatlichen Bewohnertreffen.

³ Hauswartsaufgaben sind an eine Bewohnerin und zwei Bewohner delegiert worden. Weitere Hauswartspflichten werden durch externe Firmen übernommen.

Wie viel Zeit und Arbeit die Abwartinnen dafür einsetzen, bleibt ihnen überlassen. «Bei Sonderdienstleistungen (z.B. Einkauf bei Krankheit usw.) darf die HauswartIn eine freiwillige, angemessene Entschädigung entgegennehmen» (Quelle: Profil HauswartIn, GAW Linth 2018). Andere Wohnbauträger regeln die Vergütung inkludierter und zusätzlicher Abwartsleistungen detaillierter. Das kann beim Erstbezug helfen, falsche Erwartungen zu vermeiden oder rasch zu klären (siehe unten). Dagegen geniessen die GAW-Abwartinnen grosse Selbstständigkeit und Gestaltungsfreiheit bei der Organisation und Ausübung ihrer Arbeit. Sie sind aber auch selbst dafür verantwortlich, die Grenzen für ihr Engagement zu setzen.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Fragen die Jungen, ob die Mutter mich auf die Notruf-liste setzen darf, ist das für mich o.k. Mir war immer klar: machst du die Alterswohnungen, musst du auch mal nachts ausrücken.

Umso wichtiger sind regelmässige und häufige Kontakte zur Verwaltung bzw. zum Vorstand sowie deren Unterstützung bei allfällig auftauchenden Problemen mit Bewohnern.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Der Genossenschaftspräsident und ich sprechen wöchentlich miteinander.

Aufgaben und Kompetenzen

Obwohl Sozialkompetenz und Organisations-talent zu den essenziellen Eigenschaften eines Abwarts als *Kontaktperson vor Ort* gehören, bilden seine regulären Unterhaltsarbeiten die Basis für seine sozialen Funktionen. Im Hauswartsmodell muss die *Kontaktperson vor Ort* über die technischen und hauswirtschaftlichen Fähigkeiten verfügen, um diese Kernaufgaben zu erfüllen. Auch wenn soziale Funktionen im Fokus der Anstellung sind, stellen ältere Mieterinnen und Mieter erfahrungsgemäss eher hohe Ansprüche an Sauberkeit und Instandhaltung, da Haus und Umschwung in ihrem Alltag ein zentrales Betätigungs- und Beschäftigungsfeld darstellen. Im Gegenzug ist zu beobachten, dass die Bewohnerschaft durchaus bereit ist, ihre Anspruchshaltung den Fähigkeiten des Hauswarts anzupassen, je mehr Wertschätzung sie seinen sozialen Kompetenzen und charakterlichen Stärken entgegenbringt.

Franz Landolt, Präsident GAW (6, 7)

Ordnung halten ist die eine Aufgabe. Die wichtigere ist die der Integrationsfigur.

Stellenbesetzung ist Chefsache

Das Hauswartsmodell der GAW funktioniert. Die Zufriedenheit mit den Abwartinnen wird regelmässig mittels Befragungen der Mieterschaft gemessen, und die Benotungen fallen in der Regel gut aus. Dazu braucht es die richtigen Personen für diese speziellen Arbeitsstellen. Sie zu finden, ist bei der GAW Linth Chefsache. Der Genossenschaftspräsident rekrutiert seine Hauswartinnen aus dem Gastgewerbe und dem Verkauf. Im Vorfeld führt er vertiefte persönliche Gespräche mit den Kandidaten. Lernt er jemanden kennen, die das passende Charakterprofil hat, wirbt er die potenzielle GAW-Hauswartin auch aktiv an.

Franz Landolt, Präsident GAW (6, 7)

Die Hauswarte suche ich sorgfältig aus: Es sind Dienstleister, die von ihren Kunden geschätzt werden.

Wohnen vor Ort

Die meisten Abwartinnen der GAW Linth wohnen in einer Siedlung, die sie betreuen, jedoch nicht in einer Dienstwohnung. Die Miete wird nicht mit der Aufwandsentschädigung verrechnet. So ist es möglich, dass Abwartinnen, die das Pensionsalter erreichen, ihre Pflichten abgeben können, ohne dass sich an ihrer Wohnsituation etwas ändert.

Hauswart und Nachbar – Unterschiedliche Konzepte

Alterswohnungen Untersteig, Nesslau (9)

In der Hauswartswohnung des umgebauten ehemaligen Bürgerheims von Nesslau wohnen Erika und Hans-Ueli Rutz mit ihren Kindern. Sie stehen der Mieterschaft der 12 Alterswohnungen als Kontaktpersonen zur Verfügung. Die Familie begleitet die Bewohnerinnen und Bewohner sehr eng, lädt sie zu sich an den Familienmittagstisch und unterstützt sie im Alltag. Der Aufwand für diese Leistungen wird der Familie Rutz pauschal von der Miete abgezogen.

Generationenhaus Masein (15)

Die Genossenschaft Generationenhaus Masein hat den Hauswart vor Ort bereits beim Raumprogramm berücksichtigt und eine grosse Familienwohnung eingeplant. Deren Vermietung wurde an gewisse Bedingungen geknüpft: Neben «normalen Hauswarttätigkeiten soll diese Familie bereit sein, Serviceleistungen (wie z.B. Kehrrichtensorgung, kleinere Reparaturen, körperlich schwere oder technische Arbeiten, Notfallpikett) zu erfüllen und als Ansprechperson für die ältere Generation im Haus zur Verfügung zu stehen. Es braucht eine Familie, die bereit ist, mit den älteren Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern wertschätzend, hilfsbereit und unterstützend zusammenzuleben». Zusatzleistungen, die durch das Hauswartehepaar übernommen werden, «können pauschal (regelmässige Arbeiten) oder nach Stundenansatz entgolten werden (ca. 10 CHF/h)» (Quelle: Generationenhaus Masein, Erfahrungsbericht, Anhang, Reglement Serviceleistungen).

Siedlung Zopfmatte, Suhr (3)

In der Siedlung Zopfmatte werden bestimmte Abwärtsaufgaben (technische Aufgaben sowie der Unterhalt des Gemeinschaftsraums) an Bewohnende delegiert und auch vergütet. Die drei Personen gehören gleichzeitig dem «Kontaktteam» an, das durch die (extern wohnende) *Kontaktperson vor Ort* geleitet wird. Die Unterhaltsaufgaben dienen auch als «Träger» für die soziale Komponente als Ansprechperson. Sie erhöhen die Sichtbarkeit im Wohnalltag der Siedlung und bieten Anknüpfungspunkte für die Kontaktaufnahme durch die Bewohnenden. Entschädigt werden die Frau und die beiden Männer im Stundenlohn jeweils im Rahmen eines 7- bis 10 %-Pensums. Die Kosten werden durch die obligatorische Pauschale gedeckt, welche sowohl die Mieter wie die Wohneigentümer in der Genossenschaftssiedlung Zopfmatte entrichten.

Siedlung Linsebüelguet (AWG Logiscasa), St. Gallen (14)

Beim Einweihungsfest der Genossenschaftssiedlung Linsebüelguet (2007) hatten einige Bewohnerinnen und Bewohner die Idee, sich zum monatlichen Stamm im benachbarten Restaurant Linsebüel zu treffen. Ein Bewohner nahm die Organisation an die Hand, und bereits am ersten Stamm waren viele Nachbarn anwesend. Am Monatsrhythmus ist festgehalten worden. Mit dem Organisator der Treffen schloss die Alters- und Wohngenossenschaft Logiscasa einen Dienstleistungsvertrag ab. Dadurch wurde er die offizielle Kontaktperson für die Mieterschaft und Bindeglied zur Verwaltung sowie zur beauftragten Hauswartfirma. Er organisiert Anlässe, motiviert zurückhaltende Personen zur Teilnahme, kümmert sich um neue Mieterinnen und Mieter und macht sie im Haus bekannt.

Eine klare Grenze zwischen Hausmeisteraufgaben und Nachbarschaftshilfe sowie zwischen Arbeitszeit und Freizeit zu finden, scheint anspruchsvoll, nicht zuletzt weil die Abwärtsfunktion mit einer Schlüsselrolle in der Hausgemeinschaft verbunden ist. Die Hauswarte der GAW Linth handhaben das unterschiedlich, und auch das Bedürfnis nach formal klaren Grenzen ist individuell verschieden ausgeprägt. Die Doppelrolle als Abwart und Nachbar mag mit ein Grund dafür sein, dass die Hauswartinnen der GAW Linth angehalten sind, sich nicht mit allfälligen Streitigkeiten zwischen einzelnen Mietern zu befassen, sondern diesbezüglich den Arbeitgeber zu orientieren.

Teil des Teams

Auffällig ist, dass in vielen Projektbeispielen der Abwart bzw. die Abwartin – unabhängig davon, ob offiziell in der Rolle als

Kontaktperson vor Ort eingesetzt oder nicht – für die Bewohnerschaft eine zentrale Ansprechperson darstellt. Viele dieser Abwarte legen ein eindrückliches persönliches Engagement an den Tag, das nicht selten auch die eigene Familie umfasst. Mit der Siedlung und ihren Bewohnenden fühlen sie sich eng verbunden, und im Quartier bzw. in der Gemeinde sind sie meist gut vernetzt. Es handelt sich um pragmatisch-tatkräftige Persönlichkeiten, die massgeblich zur selbstständigen Haushaltsführung der älteren Menschen im Haus beitragen. Erfolgreich sind deshalb auch Modelle, in denen der Hauswart mit der *Kontaktperson vor Ort* ein Team mit enger Zusammenarbeit bildet (→ Abb. S. 25). In solchen Modellen müssen dem Hauswart ebenfalls die dafür notwendigen Ressourcen zugestanden werden.

Erika Vögeli,
GAW-Hauswartin und Kontaktperson (7)



Ida und Hans Spörri,
GAW-Hauswarte und Kontaktpersonen (6)



Die Verwalterin kennt die Lebenssituationen der Hausbewohner

Weil Iwona Frei die Verwaltung der Alterssiedlung Hadlaub im Haus selbst erledigt, ist sie für die Bewohnerschaft als Kontaktperson oft und direkt vor Ort ansprechbar. Als Verwalterin ist sie auf Veränderungen in der Wohnsituation einzelner Bewohner sensibilisiert und kann früh stabilisierende Unterstützung anregen.

In den Alterswohnungen der Stiftung Hadlaub im Zürcher Stadtquartier Oberstrass wohnen 39 Personen im Alter zwischen 60 und 90 Jahren. Iwona Frei ist von der Stiftung als Geschäftsführerin angestellt. Ihre Aufgaben betreffen «eigentlich alles», sagt sie: Vermietungen, die Buchhaltung, die Begleitung der Bewohnerschaft und vieles mehr. Für die administrative Verwaltungsarbeit sowie für die zahlreichen Anfragen älterer Menschen, die im schwierigen Umfeld der Stadt Zürich eine altersgerechte und bezahlbare Wohnung suchen, wendet sie etwas mehr als die Hälfte ihres 50%-Pensums auf.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Ich kümmere mich im Alltag darum, dass der Betrieb gut funktioniert.

Der zweite Aspekt ihrer Anstellung hat sich über die Jahre als Kernaufgabe herauskristallisiert: Im Team mit der langjährigen Abwartin (50%-Pensum) begleitet sie die Bewohnerschaft im Wohnalltag. Die häufige Anwesenheit im Haus ist dafür eine wichtige Voraussetzung. Die 1973 durch die Kirchgemeinde Oberstrass gegründete Stiftung Hadlaub bietet explizit kein betreutes Wohnen an. Sie sieht es aber als ihre Aufgabe, die alten Bewohnerinnen und Bewohner im Erhalt ihrer selbstständigen Lebensführung zu unterstützen und Vereinsamung vorzubeugen.

Gemeinschaft trotz Unterschieden

Das gute nachbarschaftliche Verhältnis wird durch die Geschäftsführerin und den Stiftungsrat der Stiftung gefördert. Zu diesem Zweck organisiert der Stiftungsrat im grossen und modern ausgestatteten Gemeinschaftsraum unter Mitarbeit von Iwona Frei im zweimonatlichen Rhythmus gemeinschaftliche Anlässe. Dazu gehören Vorträge und Themenachmittage, aber auch die gemeinsame Weihnachtsfeier mit anschliessendem Essen. Diese Veranstaltungen sind gut und in unterschiedlicher Zusammensetzung besucht, und die Mieterinnen und Mieter beteiligen sich mit Themenvorschlägen. Einige Bewohnerinnen und Bewohner treffen sich regelmässig auch selbstständig im Gemeinschaftsraum zum Kaffee oder initiieren dort Chorproben, Filmabende oder gemeinsames Yoga. Man kennt sich also gut und die Nachbarschaftshilfe funktioniert, auch wenn sozioökonomisch betrachtet die Bewohnerschaft der 34 teilweise subventionierten Alterswohnungen an der Hadlaubstrasse wahrscheinlich heterogener zusammengesetzt ist als in den anderen Projektbeispielen.

Einfühlsam Themen ansprechen

Iwona Frei und die Abwartin Lucyna Kedzierski sind häufig in der Siedlung anzutreffen, wenn man spontan in der Wohnung eine helfende Hand braucht oder bei einem administrativen Problem einen guten Rat benötigt. Wenn im Alter die

physischen und kognitiven Fähigkeiten spürbar nachlassen, können zusätzliche regelmässige Hilfeleistungen im Haushalt die Wohnqualität verbessern und technische Hilfsmittel die Sicherheit im Alltag erhöhen. Solche Dienstleistungen bietet die Stiftung Hadlaub nicht an. Sie müssen individuell organisiert werden. Die entlastende Unterstützung anzufordern, ist jedoch für viele ältere Menschen schwierig – nicht unbedingt aus organisatorischen Gründen, sondern weil es das Eingeständnis abnehmender Autonomie darstellt.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Es braucht immer Finger-spitzengefühl, wenn ich Unterstützungsmassnahmen vorschlage. Die Leute haben Angst davor, ihre Autonomie zu verlieren.

Als Verwalterin, die auch ab und zu für eine Handreichung in die Wohnung kommt, hat Iwona Frei Einblick in die Alltagssituation der Mieterinnen und Mieter. Als vertraute Kontaktperson kann sie einfühlsam schwierige Themen ansprechen und zur Annahme von Hilfe durch die Spitex, zum Tragen eines Notrufarmbandes oder zu einer Finanzberatung durch die Pro Senectute ermutigen. Meistens organisieren die Leute mit Hilfe ihrer Angehörigen die Dienstleistungen dann selbst-





**Standorte mit
Vewaltung vor Ort
(2, 5, 13, 16)**

Kurzbeschriebe der Projekte
mit Verwaltung vor Ort
finden Sie auf der Klappe im
Umschlag.

ständig. Falls nötig, stellt Iwona Frei den Erstkontakt mit den entsprechenden Stellen her, und bei komplexen Situationen steht sie auch überforderten oder verunsicherten Angehörigen als Ansprechperson mit Rat zur Seite. Wird ein baldiger Heimeintritt absehbar, dann hilft der gut mit dem Heim im Quartier vernetzte Vorstand bei der Organisation, und Iwona Frei und Lucyna Kedzierski helfen bei den Umzugvorbereitungen.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Der Sohn war allein und mit der Krankheit seiner Mutter überfordert. Ich habe ihm gesagt, mit wem er Kontakt aufnehmen muss. Dann haben wir besprochen, was seine Mutter jetzt braucht und was das bedeutet.

Solche und ähnliche weitgehenden Unterstützungsleistungen sind in der Stiftung Hadlaub weder konzeptionell vorgesehen noch häufig notwendig. Sie werden auf Grund der individuellen Situ-

ation einzelner Bewohnerinnen und Bewohner erbracht und sind stark der inneren persönlichen Haltung der *Kontaktpersonen vor Ort* sowie dem Selbstverständnis der kirchlich geprägten Trägerschaft geschuldet.

Daniel Frei, Stiftungsrat (2)

Wir müssen das nicht machen, sondern sehen es als Teil der Nächstenliebe.

Offene Bürotür

Generell liegt der Stiftung die Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner sehr am Herzen. Deshalb verfügt Iwona Frei auch über alle Kontaktdaten der nächsten Angehörigen ihrer Mieterschaft. Als *Kontaktperson vor Ort* kann Iwona Frei durch ihre Achtsamkeit vermeiden, dass instabile Wohnsituationen prekär werden. Dafür muss sie jedoch aktiv eine vertrauensvolle Beziehung zu den Leuten im Haus aufbauen. Als Verwalterin muss sie den Mieterinnen und Mietern die Sicherheit vermitteln, dass sie durch ihre häufige Anwesenheit Anteil am Alltag im Haus nehmen und keine unerwünschte Kontrolle ausüben will.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Bei zurückhaltenden Personen versuche ich «spontane»

Gelegenheiten zu schaffen für ein unbefangenes Gespräch.

Für längere Besprechungen gibt es jeweils mittwochs von 10 bis 12 eine spezielle Sprechstunde. Doch ist die Bürotür während der Anwesenheitszeit grundsätzlich immer offen und lädt zum Reinschauen ein. Iwona Frei nimmt sich stets die Zeit, um zuzuhören. So wächst das Vertrauen zur Verwalterin in kurzer Zeit. Das vermittelt den Mieterinnen und Mietern der Alterswohnungen nicht nur Sicherheit im Alltag, sondern es stärkt auch das Vertrauen in die eigene Wohnsituation.

–

Vermieterin, Concierge und «Schwiegertochter»

Der Gemeinschaftsraum der Alterswohnungen im Bruggacher ist ein belebter Ort, wo sich die Mieterinnen und Mieter oft treffen. Gleich nebenan liegt das Receptionsbüro. Dort arbeiten Ursula Hänni und ihre Kolleginnen als *Kontaktpersonen vor Ort*. So erfahren sie viel über die Lebenssituation der Bewohnerinnen und Bewohner.

Drei Frauen bilden das Receptions-Team für die 30 Alterswohnungen in der Siedlung im Bruggacher mit insgesamt 115 Stellenprozenten (45, 35, 35%). Zu ihnen gehört Ursula Hänni, die das Team und die Siedlung leitet und auch für die Wohnungsvergabe verantwortlich ist. Die drei *Kontaktpersonen vor Ort* sind bei der Stiftung für Ganzheitliche Betreuung angestellt, die für Vermietung, Verwaltung und Betrieb der Wohnungen zuständig ist. Ihr Kerngeschäft sind eigentlich Wohnheime, Wohngruppen und Betriebe mit betreuten Arbeitsplätzen für Menschen mit Beeinträchtigungen. Diese Betriebe – so eine Grundidee des Projektes – können ihre Dienstleistungen in den Alterswohnungen anbieten, während die Bewohnerschaft dank Koordinationsleistungen der Reception diese unkompliziert anfordern können.

Die Bruggacher-Bewohnerinnen und Bewohner – im Durchschnitt ca. 80-jährig – führen ihre Haushalte selbstständig, und die gegenseitige Nachbarschaftshilfe ist höchst tragfähig. Die Vermittlung von Dienstleistungen gehört deshalb nicht zu den Hauptbeschäftigungen an der Reception. Ursula Hänni, die an der Konzeptentwicklung massgeblich beteiligt war, führt die Reception als Anlaufstelle für Anliegen aller Art. Dazu gehören typische Concierge-Aufgaben (Wohnung hüten, Post sammeln etc.), gemacht wird aber eigentlich alles, was sich innert zehn Mi-

nuten erledigen lässt. Daneben betreuen die drei Frauen wochentags das hausinterne Sicherheitssystem. (Nachts und am Wochenende übernimmt die in der Siedlung integrierte Pflegewohngruppe.) Handreichungen werden inzwischen meist durch Nachbarn übernommen. Doch wenn es beispielsweise um Administratives oder Elektronisches geht, greift man gerne auf Frau Hänni und ihr Team zurück.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Von meinem Wesen her bin ich ein Dienstleistungstyp.

Wenn ich etwas helfen kann, dann sagt es.

Dass sich die nachbarschaftlichen Beziehungen so schnell zum tragfähigen sozialen Netz entwickelt haben, ist kein Zufall. Das «Team Hänni» fördert Begegnungen und Kommunikation zwischen den Nachbarn gezielt durch gemeinschaftliche Anlässe. Das hat die gegenseitige Zueinandertragtheit gestärkt. Unterdessen werden die meisten Aktivitäten durch die Bewohnerinnen und Bewohner selbstständig organisiert. Auch das Freizeit-, Kultur- und Informationsangebot in der Gemeinde Rütli nutzen sie oft gemeinsam. Ihre Informationen darüber beziehen sie von Ursula Hänni, die sich aktiv mit den lokalen Playern im Feld der Altersarbeit vernetzt hat und mit denen sie sich regelmässig trifft.

Daneben finden immer wieder interne Anlässe statt, an denen alle Bewohnerinnen und Bewohner teilnehmen können. Zu den fixen Terminen in der Siedlung gehört wochentags der gemeinsame Mittagstisch, an dem jeweils 6 bis 15 Mieterinnen und Mieter in wechselnder Besetzung teilnehmen. Gut besucht wird auch das zweimal pro Woche organisierte Café. Gemeinsame Erfahrungen bei der Organisation des Alltags sind oft das Thema an solchen Treffen. Deshalb sitzt auch Ursula Hänni gelegentlich dazu. So erfährt sie vieles über die Wohn- und Lebenssituation der Bewohnerinnen und Bewohner. Bei schwierigen Diskussionen übernimmt sie bewusst die Moderation, denn die Leute sollen sich wohl fühlen und gerne wieder kommen.

Eine wichtige Funktion im Arbeitsalltag der Receptionistinnen ist es, dass sie sich spontan Zeit nehmen, zuhören, bestärken, beruhigen oder trösten; all das, was Ursula Hänni pointiert als Teil ihrer «Schwiegertochter-Rolle» bezeichnet.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ich mache all das, was eine Schwiegertochter auch kann.

Die Grundlage dafür sind die langen und häufigen Öffnungszeiten der Reception. Sie sind möglich, weil sich dort ein vollausgestatteter Büroarbeitsplatz befindet,

Ursula Hänni,
Leitung Reception Bruggacher (5)



Reception Bruggacher – mitten im Geschehen



Standorte mit Reception (4, 5, 10)

Kurzbeschriebe der Projekte
mit Reception
finden Sie auf der Klappe
im Umschlag.

Gekürzter Text aus der Projektdokumentation (5)
Von Ruedi Weidmann

Die Reception ist ein kleines Büro neben dem Eingang von Haus Nr. 8. Das Fenster zum Hauseingang spielt eine wichtige Rolle, ebenso die Tür zur Eingangshalle, die meist offensteht, solange die Reception besetzt ist. Neben der Reception führt ein kurzer Flur in den hellen kleinen Gemeinschaftsraum. In der Reception steht neben dem Bürotisch und dem Monitor des Sicherheitssystems auch ein kleiner Tisch mit Stühlen. Wer hier Platz nimmt, um den Alltag an der Reception zu verfolgen, befindet sich bald mitten in einem lebendigen Geschehen: Mieter/innen und Gäste schauen herein, manche grüssen nur, andere haben eine kurze Frage oder Rückmeldung, bei einigen wird daraus ein Gespräch, sie setzen sich ans Tischchen, das dafür gedacht ist. Der Hausarzt kommt auf Visite, er winkt durchs Fensterchen, der Briefträger bringt die Post, dann kommt der Kurier der Stiftung mit den Blumen für den Mittagstisch. Oft klingelt das Telefon: Mieter/innen melden sich mit Fragen und Anliegen. Auch die Receptionistin telefoniert oft, holt Erkundigungen ein, organisiert Reparaturen oder Lieferungen. Ein Mieter holt die Post. Er geht sie gleich in der Reception durch – falls er Fragen dazu hätte. Eine Mieterin schaut herein und antwortet auf die Frage, wie es ihr gehe, sie sei seit Tagen bedrückt wegen einer hohen Rechnung. Hänni anbietet sich, die Sache anzuschauen. Als die Frau die Rechnung vorbeibringt, zeigt sich rasch, dass sie sie an die Krankenkasse weiterleiten kann. Die Erleichterung ist gross. «Das nächste Mal kommst du früher und machst dir nicht so lange Sorgen», gibt ihr Hänni mit auf den Weg. Die Mieter/innen und die Receptionistinnen sagen «Du» zueinander. Das hat die Schwelle für den Austausch gesenkt, es ist leichter, ein Gespräch anzufangen, sowohl untereinander als auch mit den Receptionistinnen.

Ein Mieter ruft die Reception aus dem Spital an: Die Behandlung seiner Frau sei gut verlaufen, sie bleibe noch einige Tage dort, man könne sie besuchen – ob man dies am Mittagstisch allen mitteilen könne. Doch es wird nicht Mittag, bis es bekannt wird, denn viele kommen an die Reception, um sich zu erkundigen, wie es gelaufen sei. Dann trifft eine schlechte Nachricht ein. Eine Mieterin, die vor einigen Wochen gestürzt ist, kann nicht in den Bruggacher zurückkommen. Sie sieht so schlecht, dass sie nicht mehr allein wohnen kann. Kurz darauf steht ihre Nachbarin mit Tränen in den Augen in der Reception. «Wir waren drauf und dran, Freundinnen zu werden, und jetzt ist sie schon wieder weg! Es ist gemein. Ich bin ganz down.» Man sieht es ihr an, die Nachricht wirkt niederschmetternd. «Sitz doch ab», sagt Hänni. Sie hört ihr zu, bringt ihr ein Glas Wasser, damit sie eine Kopfwehtablette schlucken kann, und drückt ihr die Hand. Die Frau bleibt ein Weilchen sitzen und atmet schwer, während Hänni anderes erledigt. Bevor sie geht, ermuntert Hänni sie, am Nachmittag ins Café zu kommen und von ihrer Nachbarin zu erzählen. Kurz darauf meldet ein Mieter, dass er sich operieren lassen müsse. «Darf ich es den anderen sagen?», fragt Hänni. Der Mann überlegt und sagt dann: «Ja, sag es allen, das ist besser.»

Die Receptionistinnen nehmen die Sorgen der Mieter/innen ernst, reden sie nicht weg. Ohne Druck ermuntern sie sie, Schmerz, Ängste und Fragen, aber auch Freuden und Ideen mit den anderen zu teilen. Sie stellen die Frage nach der angemessenen Kommunikation explizit: Wer soll was wann erfahren? Wer soll es sagen? An einem Tag an der Reception und im Gemeinschaftsraum erlebt man grosse Anteilnahme und viel Mitgefühl.

wo die Receptionistinnen wochentags von 8:00 bis 17:00 neben ihren Aufgaben als Kontaktpersonen zusätzlich die Buchhaltung oder das Fundraising der Stiftung erledigen.

Das vielfältige Aufgabenspektrum als *Kontaktperson vor Ort* mit spezifischen Zusatzaufgaben erfordert das Profil einer Allrounderin. Ursula Hänni verfügt zweifellos darüber: Sie ist Sekundarlehrerin und NonProfitManagerin mit einer Zusatzausbildung als Liegenschaftenbewirtschaftlerin. Sie arbeitete im Amt für Zusatzleistungen der Stadt Zürich und war zehn Jahre lang Altersverantwortliche in der Sozialbehörde ihrer Wohngemeinde. Für die drei Frauen von der Reception ist aber vor allem eine Fähigkeit zentral: Zu wissen, wann Unterstützung gefragt ist und wann man die Leute machen lassen soll. Denn die Bewohnerinnen und Bewohner des Bruggachers betrachten die *Kontaktpersonen vor Ort* nämlich nicht als ihre Betreuerinnen, sondern als Teil ihrer autonomen Haushaltsführung.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ihre Kinder würden das Problem lösen. Aber man will es selber probieren und kommt deshalb kurz bei uns vorbei.

Beraterin mit Expertenwissen

Irène Kühne ist *Kontaktperson vor Ort* für die Mieterschaft der altersgerechten Wohnungen in der Siedlung Neuhushof Littau. Gleichzeitig arbeitet sie hauptberuflich im Spitex-Stützpunkt, der im Gebäude integriert ist. Die beiden Rollen versucht Irène Kühne klar zu trennen. Bei den Begegnungen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern erweisen sich ihr medizinisches Fachwissen und der direkte Draht zur Spitex dennoch immer wieder als wesentlich.

Die Kooperation mit der Spitex Stadt Luzern war der Grundstein für das Betreuungsangebot, das die Wohnbaugenossenschaft WGL für die im April 2016 bezogenen altersgerechten Wohnungen aufgebaut hat. Wesentlich an der Entwicklung beteiligt war und ist Irène Kühne. Sie arbeitet seit vielen Jahren für die Spitex und wurde 2012 während der Planungsphase des Wohnbauprojekts in den Vorstand der WGL gewählt. Durch ihren Beruf hat Irène Kühne vertieften Einblick in die Wohnsituationen alter Menschen. Sie weiss, welche Unterstützung die Spitex leisten und welche durch ein tragfähiges Wohnumfeld abgedeckt werden kann. Es war deshalb auch naheliegend, Irène Kühne als *Kontaktperson vor Ort* mit einem 20%-Pensum einzusetzen.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Es wäre ideal, wenn du das übernehmen könntest, meinten die Kollegen im Vorstand.

Die Rollen sind getrennt

Für die 28 Alterswohnungen in der Siedlung Neuhushof gilt: *Die Kontaktperson vor Ort* macht keine Pflege. Irène Kühne ist deshalb praktisch nie als Spitex-Pflegerin im Haus unterwegs. Deshalb ist sie im Gegensatz zu ihren Arbeitskolleginnen im Spitex-Stützpunkt mit fast allen Bewohnerinnen und Bewohnern per Du – ein

bewusster Entscheid, der mit der Spitexleitung abgesprochen ist. Die beiden Rollen trennt Irène Kühne auch räumlich. Der integrierte Spitex-Stützpunkt, wo sie zu 60% als Pflegemitarbeiterin angestellt ist, befindet sich auf einer anderen Etage als der Gemeinschaftsraum, wo sie als *Kontaktperson vor Ort* dreimal die Woche von 14:00 bis 17:00 anzutreffen ist.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Ich arbeite bei der Spitex und ich arbeite als Kontaktperson. Das sind zwei verschiedene Hüte.

Hilfreiche Kameraden

Die Präsenzzeiten der Kontaktperson vor Ort haben sich für die Bewohnerschaft zum regelmässigen und informellen «Get-together» gemauert. Darum ist es gut, dass sich hier ein Büroraum befindet, wo man die Türe schliessen kann, um etwas unter vier Augen zu besprechen, denn manchmal wird es laut im Gemeinschaftsraum. Neben diesen spontanen Zusammenkünften organisiert Irène Kühne ca. alle sechs Wochen auch offiziellere Anlässe und informiert darüber am Schwarzen Brett im Eingangsbereich und per Flyer, die sie in die Briefkästen steckt. Zu solchen Gelegenheiten sind meist alle Bewohnerinnen und Bewohner anzutreffen, ausser sie sind in den Ferien oder krank.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Wir hätten nie geglaubt, dass sich die Gemeinschaft durch den Gemeinschaftsraum dermassen gut entwickeln wird.

Aus diesen Begegnungen heraus haben sich gute Nachbarschaftsbeziehungen und eine hilfsbereite Kameradschaft entwickelt. Wer öfters fehlt, wird von Irène Kühne persönlich, aber ohne Druck, eingeladen.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Wenn sie nicht kommen, hat das meist gar nicht mit Rückzug zu tun. Oft haben sie den Termin einfach vergessen.

Zeitfenster kein Nachteil

Dass die Zeitfenster ihrer Anwesenheit im Gemeinschaftsraum beschränkt sind, empfindet sie nicht als Nachteil, sondern als ein Zeichen für die Selbstständigkeit der Bewohner. Sie ist überzeugt, dass mehr Präsenz zu nahe am Heimbetrieb wäre.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Es wäre nicht gut, wenn ich häufiger auftauche. Die Leute wollen ja selbstständig hier leben.





Standorte mit Kontaktpersonen aus dem Pflegefach (1, 3, 11)
 Kurzbeschriebe der Projekte mit Kontaktperson aus dem Pflegefach finden Sie auf der Klappe im Umschlag.

Wenn sie als *Kontaktperson vor Ort* nicht verfügbar ist, kann man sich auf die Nachbarschaft verlassen. Für kleinere Handreichungen (Bilder aufhängen, Filter reinigen etc.) ist dreimal wöchentlich der Hauswart vor Ort. Er wohnt nahe und übernimmt gegen Bezahlung auch aufwendigere Aufträge wie Fensterreinigungen. Wenn es dringend scheint, dürfen die Bewohner beim Spitex-Stützpunkt im Haus vorbeikommen, und im Notfall steht die Spitex stets an dritter Stelle in der Anruferliste des Notfall-Armbandes.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Wer hier wohnt, findet rund um die Uhr Hilfe, auch wenn ich nicht da bin.

Grosse Offenheit und Verflechtung

Tatsächlich ist Offenheit des Stützpunkts gegenüber den Hausbewohnern und ihren Anliegen bemerkenswert. Der Grund liegt darin, dass die Spitex Stadt Luzern die Entwicklung des Wohnmodells und ihre Rolle darin seit Planungsbeginn mitgesteuert hat. Daraus ist ein massgeschneidertes Mandat entstanden: Die WGL zahlt der Spitex Littau einen regelmässigen Pauschalbetrag, der sich aus den Wohnungsmieten und zum Teil aus dem Budget für soziales Engagement der WGL finanziert. Dieser Betrag deckt nicht

nur die 20 Stellenprozent von Irène Kühne als Kontaktperson, sondern auch ein gewisses Quantum an Kurzkonsultationen und Notrufen der Mieterschaft. Dadurch bildet der Spitex-Stützpunkt vor Ort für die Hausbewohner einen deutlichen Mehrwert. Mit einfachen flankierenden Massnahmen sichert sich der Spitex-Stützpunkt ab: Die Mitarbeiterinnen führen eine einfache Statistik über die Zahl der spontanen Bewohneranfragen. Wenn sich die Notrufe einer Person in kurzen Abständen häufen, führt die Spitex eine reguläre (und regulär verrechnete) Spitex-Abklärung durch. Im Unterschied zu anderen Projekten ist der Stützpunkt also nicht nur räumlich, sondern auch betrieblich integriert.

Durchlässige Unterstützung

Diese Verflechtung zwischen dem Wohnangebot mit Kontaktperson und dem ambulanten Pflegeangebot vor Ort sorgt für eine hohe Durchlässigkeit bei der Unterstützung der Mieterschaft. Bei gesundheitlichen Fragestellungen ist Irène Kühne für die Bewohner in der Regel die erste Ansprechperson. Als ausgebildete Pflegefachfrau schätzt sie die Situation nach Dringlichkeit ein und nimmt dann die Triage vor – Notfall, Arzt, Spitex oder Selbsthilfe. Auch wenn Irène Kühne im Haus nicht selbst pflegt und viel in die Gemeinschaftsförderung investiert, wird sie als *Kontaktperson vor Ort* schwerpunktmäs-

sig in ihrer Rolle als Pflegeexpertin wahrgenommen. Als solche geniesst sie grosses Vertrauen.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Ich unterstütze die Bewohner als Beratende und verweise dann weiter an die Spitex.

Bei komplexeren Fragestellungen im sozialen und finanziellen Bereich vermittelt sie die betreffende Person an eine kompetente Fachstelle. Irène Kühne übernimmt dann die erste Kontaktaufnahme und fragt später beim Bewohner nach, ob das Problem gelöst werden konnte.

Wo findet man die Kontaktperson und wo die Gemeinschaft?



Der Ort bestimmt den Zugang

Jede Begegnung wird durch den Ort geprägt, an dem sie stattfindet. So auch die Begegnungen mit der *Kontaktperson vor Ort*. Überlegungen, wie man die zentralen Kontaktstellen zwischen Bewohnerschaft und Kontaktperson gestalten will, müssen deshalb bereits in der Konzept- und Planungsphase stattfinden.

Es gibt verschiedene Situationen, in denen die Begegnung mit einer *Kontaktperson vor Ort* stattfinden kann. Die einen fördern spontane Kontakte oder ein Gefühl der Sicherheit, andere eignen sich mehr für diskrete Gespräche. Die beschriebenen Lösungen sind alle in der Praxis umgesetzt worden, viele davon in Kombinationen.

Receptionstheke (4, 10)

Die Receptionstheke wird als Dienstleistungspunkt und Informationsort wahrgenommen. Die Theke ist eine Abgrenzung. Gleichzeitig ist sie offen und vermittelt den Eindruck, dass man wahrgenommen wird. Weil sie sich für gewöhnlich im Eingangsbereich befindet, ist kaum möglich, das Gebäude zu betreten oder zu verlassen ohne eine Kontaktaufnahme mit der Person hinter der Theke, und sei es nur ein kurzer Gruss. Dies kann ein Gefühl der Sicherheit vermitteln, jedoch auch ein Gefühl der Kontrolle. Gewisse Gebäude verfügen deshalb auch über einen weiteren Eingang, der nicht an der Reception vorbeiführt.

Age Impuls 2014 (4)

Dreh- und Angelpunkt ist das Foyer: Hier treffen sich die Bewohnenden wie auf einem Dorfplatz. Mittendrin ist die Reception.

Caroline Ernst, Kontaktperson (4)

Die Türe zum Foyer steht nie still. Arbeiten, für die man Konzentration braucht, macht man besser nicht an der Receptionstheke.

Siedlungsbüro (1, 2, 3, 5, 10, 11, 16)

Das Siedlungsbüro als Kontaktstelle hat den Vorteil, dass diskrete Gespräche hinter geschlossenen Türen möglich sind. Dies ist bspw. unabdingbar für Kontaktpersonen, die beratende Tätigkeiten zu ihren Kernaufgaben zählen. Zudem erlaubt das Büro ungestörte Arbeitsphasen für Kontaktpersonen, die auch administrative Aufgaben erfüllen. Gerade weil das Büro einen Arbeits- und Verwaltungsort darstellt, ist die Türschwelle auch eine Hemmschwelle. Ein Büro betritt man zu einem bestimmten Zweck und meldet sich vorher mit einem Klopfen an, hat vielleicht Angst zu stören. Damit ein Büro als Kontaktort trotzdem funktioniert, muss er einzusehen sein. Offene Türen, ein Fenster zum Zugangsweg im Freien oder zum Hauseingang mit den Briefkästen, vielleicht ein Fenster in den Korridor, damit man sieht, ob jemand im Büro ist, solche Elemente senken die Kontaktschwelle und müssen teils bereits bei der Planung einfließen. Was in der Praxis auf wenig Akzeptanz stößt, ist ein Schalter mit schwenkbaren Fensterflügelchen.



Caroline Ernst betreut die Receptionstheke im Foyer des Zentrums Bären (4)



Eine Bewohnerin trifft die Kontaktperson Ursula Hänni vor dem Siedlungsbüro (5).

Astrid Jäggi-Schmid, Kontaktperson (3)

Wegen den Briefkästen neben dem Kontaktbüro, gibt es einen Grund, hierher zu kommen. Aber ich kann den Eingang zum Haus von hier aus nicht direkt einsehen. So fühlt sich niemand kontrolliert, wie es bei einer Conciergerie der Fall wäre.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ich hätte das Büro etwas offener gestaltet, mit mehr Glas.

Wer im Siedlungsbüro arbeitet, muss kommunizieren, ob man das Büro betreten darf oder nicht. Einige *Kontaktpersonen vor Ort* bieten eindeutig definierte Sprechstunden an. Anderen ist dies zu formell, und ihre Bürotür ist entweder weit offen, einen Spalt offen oder ganz geschlossen. Sie vertrauen darauf, dass die Bewohnenden die Dringlichkeit ihrer Anliegen gegenüber diesen subtilen Signalen abwägen – was teilweise auch gelingt, wie eine Kontaktperson augenzwinkernd berichtet.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Eine Kontaktperson muss für die Bewohnerinnen und Bewohner sichtbar sein. Ein Büro im Eingangsbereich mit erkennbarer Präsenz des Personals ist dafür eine wichtige Voraussetzung.

In der Siedlung unterwegs (6, 7)

Ist der Hauswart als *Kontaktperson vor Ort* eingesetzt, dann ist er oft in der Siedlung unterwegs. Seine Anwesenheit ist von den Bewohnern gut wahrzunehmen, auch wenn die Präsenzzeiten unregelmässig sind. Hilfreich ist, wenn der Hauswart bei seiner Ankunft vor Ort ein klares Signal setzt.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Wenn ich da bin, lasse ich die Tür zum Technikraum offen stehen. Dann dauert es nie lange, bis ich angesprochen werde.

Die Wohnung der Kontaktperson (6, 3)

Wohnt die Kontaktperson selbst in der Siedlung, wie es auch im Hauswartsmodell teilweise der Fall ist, dann findet der



Eine Bewohnerin trifft die Hauswartin und Kontaktperson Erika Vögeli (7) in der Waschküche.

Austausch mit den anderen Bewohnenden meist spontan bei der Begegnung in der Siedlung statt. Für konkrete Anliegen wird oft telefonisch Kontakt aufgenommen. An der eigenen Türschwelle beginnt die private Nachbarschaftshilfe – so das persönliche Empfinden einiger, wenn auch nicht aller vor Ort wohnenden Kontaktpersonen.

Gemeinschaftsraum (8)

Der Gemeinschaftsraum ist ein naheliegender Kontaktort, insbesondere wenn die Gemeinschaftsbildung den Schwerpunkt in der Arbeit der *Kontaktperson vor Ort* darstellt. Die Anwesenheit anderer Bewohnerinnen und Bewohner im Gemeinschaftsraum kann jedoch ein Hindernis darstellen, um mit einem individuellen Anliegen an die Kontaktperson zu gelangen. Die Kombination, in der ein Gemeinschaftsraum an ein Siedlungsbüro oder eine Reception angrenzt, ist deshalb öfter anzutreffen (1, 3, 5). (Zur Planung und Gestaltung von Gemeinschaftsräumen siehe S. 43 f.)

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Die Kombination von Reception und Gemeinschaftsraum erweist sich als ideal.

Pflegewohngruppe? (5, 10, 11)

Befindet sich im Haus eine dezentrale Pflegewohngruppe (PWG), welche *die Kontaktperson vor Ort* für die Bewohnerschaft stellt, kann die Pflegewohnung selbst zum Kontaktort werden. Dies hat klare Vorteile mit Blick auf die Integration der Bewohner der PWG in die Hausgemeinschaft. Auch haben spontane Besuche im Alltag einer PWG Platz, da sich diese am Normalitätsprinzip orientiert. Auf der anderen Seite kann es eine Hemmschwelle sein, wenn jede Begegnung mit der Kontaktperson mit einem Besuch der Wohngruppe und ihrer Bewohnerschaft verbunden ist. Je nach Lage der Pflegewohnung kann man sich durchaus spontan über den Weg laufen.



Bewohnerin begegnet dem Ehepaar Spörri, das in der Siedlung Rosengärtli (6) wohnt und arbeitet.



Zugang zum Spitex-Stützpunkt in der Siedlung Neuhushof (1)

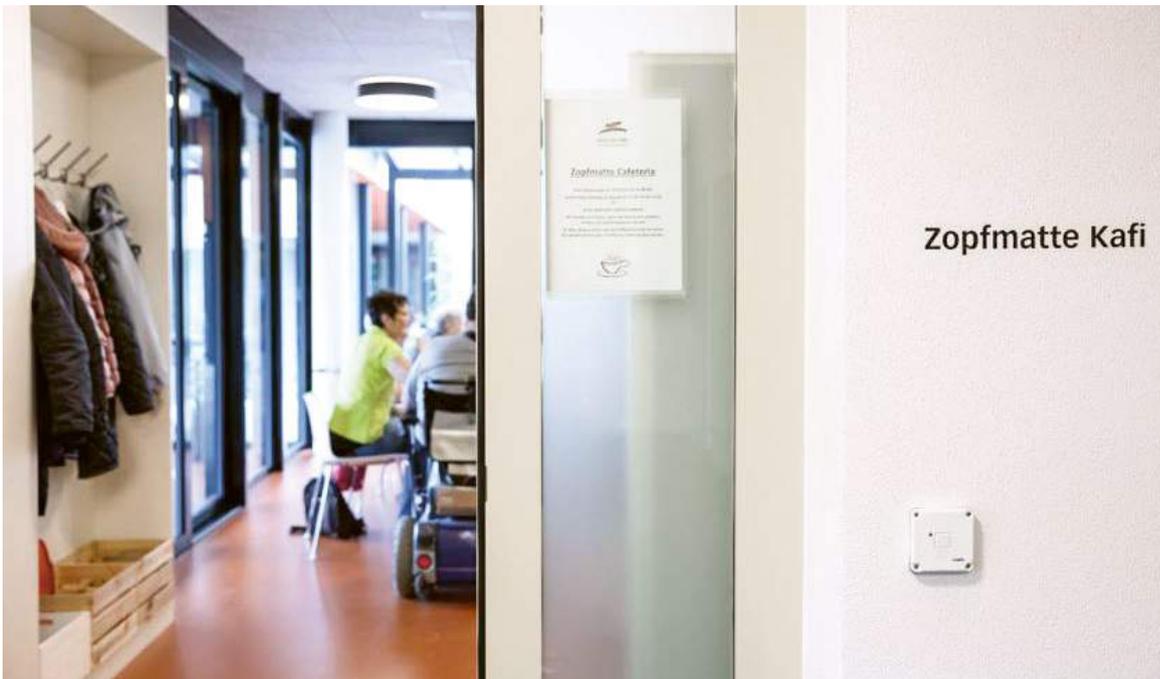
Bei häufigen spontanen Besuchen muss man sich jedoch vergegenwärtigen, dass auch die Mitglieder einer Wohngruppe Anspruch auf Privatsphäre haben. Es ist ihre Wohnung. Das Problem kann entschärft werden, wenn man ein Büro der PWG aus der Wohnung auslagert, beispielsweise in den Eingangsbereich des Gebäudes (Bsp.: 11).

Monica Lindegger, Kontaktperson (11)

Vier Personen aus den Mietwohnungen kommen regelmässig zum Mittagessen in die Pflegewohnung. Weitere kommen hin und wieder.

Spitex-Stützpunkte? (1, 3, 8, 14)

Es gibt Siedlungen mit integrierten Spitex-Stützpunkten, in denen die Spitex-Organisation die *Kontaktperson vor Ort* stellen. Jedoch wird in der Regel davon abgesehen, die primäre Kontaktstelle für die Bewohnenden im Stützpunkt einzurichten. Denn dieser wird meist mit einem öffentlichen Leistungsauftrag betrieben. Eine Abgrenzung zwischen Spitex-Dienstleistung und Dienstleistung im Rahmen des Kontaktpersonenmandats kann schwierig sein, und häufige Besuche von Bewohnenden mit spontanen Anliegen können die organisatorisch anspruchsvollen Abläufe des Stützpunkts stören. Eine räumliche Trennung verhindert solche Komplikationen und signalisiert zudem deutlich, in welcher Rolle die *Kontaktperson vor Ort* auftritt (→ S. 18 f., 34 f.).



Der Gemeinschaftsraum der Siedlung Zopfmatte (3) befindet sich gegenüber vom Siedlungsbüro.

Gewerberäumlichkeiten

Anlaufstellen werden selten in gewerblich genutzten Räumen der Siedlung eingerichtet. Abwegig ist dies jedoch nicht. Ob sich solche Räume als Kontaktstelle eignen, hängt von der Art des Gewerbes ab. Beispielsweise sind öffentlich stark frequentierte Plätze, wie Cafés und Läden zwar beliebte Treffpunkte für die Gemeinschaft. Für individuelle Anliegen an die *Kontaktperson vor Ort* eignen sie sich aber nur bedingt. Es sind stark exponierte und oft laute Orte, und die Verfügbarkeit der Kontaktperson variiert stark (→ S. 19). Werden dagegen die Passung der Arbeits- und Rahmenbedingungen zur Funktion der Anlaufstelle gut geprüft, können interessante Lösungen entstehen.

–

Gemeinschaftliche Räume

Für *Kontaktpersonen vor Ort* ist der Gemeinschaftsraum ein Schaffensraum. Hier werden nachbarschaftliche Beziehungen geschmiedet und die Hausgemeinschaft zusammengeschweisst. Damit das gelingt, ist der Gemeinschaftsraum wie jede Werkstatt entsprechend einzurichten. Und damit muss man bereits in der Konzeptphase beginnen.

Die Projektbeispiele zeigen, dass eine verlässliche Nachbarschaft für die Autonomie beim Wohnen im Alter ebenso förderlich ist wie eine hilfreiche *Kontaktperson vor Ort*. Ihr Nährboden sind gemeinschaftliche Räume, wo man sich trifft, wo man miteinander spricht und wo man sich immer besser kennenlernt, je öfters man sich begegnet. Solche Räume sind somit essenziell für die Zielsetzung des Wohnkonzepts, doch sie sind auch nicht ohne Kostenfolge. Es lohnt sich also, sich vertieft mit dem Thema zu befassen, und dies bereits in der Konzeptphase.

Nicht alle gemeinschaftlich genutzten Räume sind gemeinschaftsfördernde Räume. Fitnessräume, Werkstätten, Wellnesszonen gemeinschaftlich zu nutzen, ist sicher sinnvoll. Sie eignen sich aber nicht als gemeinschaftsbildende Räume. Solche zeichnen sich dadurch aus, dass man in ihnen als Gruppe interagieren kann. Die Voraussetzungen dafür sind simpel:

Sich zusammenfinden

Damit sich eine Gruppe bildet, müssen die Leute zusammenfinden; nicht nur geplant, sondern auch spontan. Man begegnet sich aber selten auf dem Dach oder im Keller (und wenn doch, dann nicht ohne zu erschrecken), sondern vor allem beim Hauseingang oder auf anderen allgemeinen Durchgangswegen. Dort gehört auch der Gemeinschaftsraum hin – idealerweise mit einem wettergeschützten Zugang.

Einen Grund haben

Gruppen finden selten ohne Grund zusammen. Spontan bilden sie sich dort, wo etwas passiert. Läuft etwas im Gemeinschaftsraum, sollte das von aussen erkennbar sein, bspw. durch ein Türglas oder Fenster zum Zugangsweg. Geplant trifft man sich dann, wenn es als Gruppe etwas zu tun gibt. Essen, Trinken, Spielen: Das sind seit Jahrhunderten die top drei der Gemeinschaftsaktivitäten. Dafür muss jeder Gemeinschaftsraum tau-

gen (Geschirr, Kaffeemaschine, bequeme Stühle). Er kann aber durchaus auch für andere Aktivitäten ausgerüstet werden. In einigen Projektbeispielen wurden von den Bewohnerinnen und Bewohnern umsetzbare Vorschläge eingebracht und umgesetzt (bspw. Beamer für Fussball und Filme). Anderes muss aber schon beim Bau geplant werden, beispielsweise eine Gastroküche, wo man gemeinsam kochen kann.

Margrit Massmann, Kontaktperson (8)

Zumindest am Anfang würde kaum jemand ohne Anlass den Gemeinschaftsraum aufsuchen.

Bleiben wollen

Eine Gruppenaktivität kann nur dann stattfinden, wenn die Leute nach ihrer Ankunft nicht gleich wieder gehen. Der Aufenthalt im Raum muss deshalb angenehm sein und sollte nicht anstrengend. Das Ambiente ist dabei nicht der wichtigste Faktor. Anstrengend für ältere Menschen sind unbequeme Sitzgelegenheiten, schlechte Beleuchtung und – was oft vergessen geht – mühsame Akustik. Im Alter werden Hörschwächen häufiger und in der Folge erhöht sich die Lautstärke der Gespräche, was die Situation zusätzlich verschärft. Verstehen sich die Leute akustisch nicht, verliert das Zusammentreffen seinen Sinn und die Teilnehmer verabschieden sich.

Ein zentraler Ort

Es lohnt sich, über ergänzende Begegnungsräume in der Siedlung nachzudenken. Insbesondere der Aussenraum bietet dafür interessante Möglichkeiten (Terrasse, Petanque-Bahn, Garten und Hochbeete etc.). Damit solche Begegnungsräume tatsächlich ihre Funktion erfüllen, müssen sie bewirtschaftet und moderiert werden – in der ersten Betriebszeit einer Siedlung sogar intensiv. Eine aktive Gemeinschaftsförderung wird jedoch er-

leichtert, wenn es einen bestimmten zentralen Ort gibt, wo man sich trifft, und der sich idealerweise in unmittelbarer Nähe zum Arbeitsplatz der Kontaktperson befindet. In den Projektbeispielen erwies sich diese Raumkombination als taugliche Gemeinschaftsschmiede.

Offen fürs Quartier

Ein für Externe offener Gemeinschaftsraum wird gemeinhin als hilfreich bewertet, wenn es darum geht, älteren Menschen den Kontakt zur Gemeinde bzw. zum Quartier zu ermöglichen. In einigen Projektbeispielen wurden aber auch Gründe genannt, die gegen eine solche Öffnung sprechen: Erstens entzögen häufige Fremdnutzungen der Bewohnerschaft die Kontrolle über ihren Gemeinschaftsraum und behindere die Aneignung und die spontane Nutzung durch die Mieterinnen und Mieter. Zweitens mindere ein umfangreiches Veranstaltungsprogramm in der Siedlung die Motivation der Bewohnerinnen und Bewohner, gemeinsam andere Orte in der Umgebung aufzusuchen.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Wir wollen nicht zu viel im Gemeinschaftsraum anbieten. Die Leute sollen auch in der Gemeinde unterwegs sein, wo es viele Veranstaltungen gibt.



Gemeinschaftliche Aktivitäten auch im Aussenraum (16)

Age-Dossier

Gemeinschaftsräume für alle Generationen

2015

Planungshilfe für Gemeinschaftsräume

Gemeinschaftsräume sind vielschichtig in der Planung und anspruchsvoll im Betrieb. Planungshilfen, Hinweise und Anregungen bietet das Age-Dossier 2015 – Gemeinschaftsräume für alle Generationen. Download unter age-stiftung.ch/gemeinschaftsraeume

Wie es funktioniert und was es bringt



Rahmenbedingungen des Engagements

Die Rahmenbedingungen für die Arbeit der Kontaktperson können sich stark unterscheiden. Mandate und Kooperationen spielen dabei eine grosse Rolle. Das Betätigungsfeld der Kontaktperson wird selten durch einen Leistungskatalog, oft jedoch durch die aktuelle Situationslage definiert.

Wohnbauträger können eine Stelle für eine *Kontaktperson vor Ort* schaffen und selbst mit einer Person in Teilzeitanstellung oder im Stundenlohn besetzen. Es hat aber auch Vorteile, ein entsprechendes Mandat an eine Organisation aus dem Bereich der Pflege, Altersarbeit oder der Gemeinwesenarbeit zu vergeben (→ S. 18 f.). Wird die Kontaktperson durch eine Pflege- oder Betreuungsorganisation gestellt, erhält die Bewohnerschaft meist einen niederschweligen Zugang zu zusätzlichen Dienstleistungen und profitiert von den fachlichen Kompetenzen der eingesetzten Kontaktperson. Zudem können Synergien im Bereich Kommunikation, Sicherheit, Stellvertretung sowie Administration, IT und Logistik genutzt werden. Die Zusammenarbeit mit Organisationen aus der Gemeinwesenarbeit verspricht Vorteile im Bereich Beratung, Koordination und Finanzierung (→ Abb. S. 18, S. 64 f.).

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Je nach Situation gehen die Bewohner selbst beim Spitex-Stützpunkt vorbei und ich erfahre dann davon.

Hansjürg Rohner, Vorstand Genossenschaft (3)

Die Lohnadministration und Abrechnung läuft über die Spitex. Das ist für alle das einfachste.

Bei der Vermietung und Planung beteiligt

Der Mandatsorganisation und insbesondere der *Kontaktperson vor Ort* wird oft viel Einfluss im Vermietungsprozess eingeräumt und teilweise auch die Verwaltung der Wohnungen überlassen (→ Abb. S. 47). Die Kooperation zwischen Wohnbauträger und Mandatsorganisation ist nicht selten auch mit einer personellen Verflechtung auf der Führungsebene verbunden

und besteht bereits seit der Planungsphase (→ Abb. S. 23).. Die Entscheidungswege für organisatorische Fragestellungen sind deshalb oft kurz und unkompliziert.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Wenn es normale Probleme sind, löse ich das. Ist es etwas Spezielles, kann ich meine Kollegen im Vorstand beiziehen.

Pflichtenheft

Wie detailliert sollen die Aufgaben der *Kontaktperson vor Ort* im Pflichtenheft definiert werden? In den besuchten Beispielen stehen dort (mit wenigen Ausnahmen, bspw. 3) vor allem die Pflichten für die Zweitaufgabe, welche die Präsenzzeit der *Kontaktperson vor Ort* gewährleistet (Hauswartung, Buchhaltung u.Ä.). Welche Aufgaben die Rolle als *Kontaktperson vor Ort* umfasst, ist eher allgemein und kurz umschrieben. Die Haltung, welche die Kontaktperson gegenüber den Bewohnenden einnehmen soll, steht im Vordergrund.

Für die meisten Kontaktpersonen ist das kein Problem. Sie seien sich im Klaren, was getan werden kann und soll bzw. was nicht. Und was man mache, ergäbe sich stets aus der Situation. Hinsichtlich einer hypothetischen Überbeanspruchung nimmt man die gleiche Haltung ein: Man schaue dann in der konkreten Situation, was die beste Lösung sei. Im Gegenzug scheinen auch die Bewohnerinnen und Bewohner den Handlungsrahmen der *Kontaktperson vor Ort* allgemein richtig einzuschätzen.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ich habe bisher immer gewusst, was meine Aufgabe ist. Das ergibt sich aus der Situation heraus automatisch.

Die Rolle der Kontaktperson bei der Vermietung

Projektnummer	1	2	3	4	5	6	7	8
Ist bei Wohnungsbesichtigung dabei:	Nein	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein
Führt vorgängig Gespräche, beurteilt Passung (sozial / gesundheitlich):	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja ¹
Entscheidet allein bei Wohnungsvergabe:	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Entscheidet bei Wohnungsvergabe mit:	Nein	Ja	Ja	Nein	Ja (massgebend)	Nein	Nein	Ja ¹
Gibt Empfehlung für Wohnungsvergabe:	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja ¹
Begleitet den Umzug bei Bedarf:	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein
Ist die zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen Verwaltung und Mieterschaft:	Ja	Ja	Teils	Ja	Ja	Ja	Ja	Teils

¹ Situativ und im Rahmen der Betriebskommission

Grenzen des Engagements?

In einigen Projektbeispielen wurden vertraglich Limiten für Dienstleistungen bzw. Notfalleinsätze gesetzt (1, 3). Falsche Erwartungen und Überbeanspruchung sind aber überall kaum ein Thema. Das kann mehrere Gründe haben:

Erstens ist die Dienstleistungsmentalität der *Kontaktpersonen vor Ort* in allen Projektbeispielen bemerkenswert. Für sie hat vieles in ihrem Auftrag Platz, solange es situativ erforderlich und punktuell ist. Gleichzeitig kennen sie ihre persönlichen Grenzen, und diese bilden für sie den Rahmen ihrer Leistungen für die Bewohnerschaft.

Zweitens betonen die meisten Projektverantwortlichen bei der Vermietung ausdrücklich, dass es sich nicht um betreute Wohnungen handelt und von ihrer Seite auch keine Pflege geleistet wird. Da man selbstständige Mieterinnen und Mieter sucht, wird die Rolle der *Kontaktperson vor Ort* nicht überbetont, wodurch falsche Erwartungen vermieden werden.

Drittens haben sich die meisten Mieterinnen und Mieter bewusst für eine möglichst selbstständige Haushaltsführung entschieden, die sie auch so weit wie möglich beibehalten möchten. Zudem wird die aktuelle Mietergeneration in solchen Wohnprojekten von den Projektverantwortlichen allgemein als eher zurückhaltend empfunden, was Forderungen betrifft.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Wir müssten die Grenzen genauer klären, wenn wir viele fordernde Leute hätten. In dieser Generation sind die aber selten.

Viertens werden die *Kontaktpersonen vor Ort* vielerorts durch die Nachbarschaftshilfe entlastet, die mit der Herausbildung der Hausgemeinschaft immer tragfähiger wird.

In den Fällen, wo es tatsächlich zu einer Überforderung der *Kontaktpersonen vor Ort* kam, zeigte sich, dass der Vorstand viel zur Entspannung der Situation beitragen kann. Im zwei Fällen informierte der Vorstand die Bewohnerschaft aktiv erneut und explizit über die Grenzen der Grundleistungen, welche die *Kontaktperson vor Ort* erbringt. Andernorts wurden Anfragen ausserhalb der vorgesehenen Dienstzeiten an einen externen Dienstleister delegiert (kostenpflichtig).

Nähe und Distanz

Die *Kontaktpersonen vor Ort* bauen bewusst und aktiv eine vertraute Beziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern auf. Das macht es für sie besonders anspruchsvoll, das richtige Mass von Nähe und Distanz zu finden.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Gibt man sich zu sehr rein, ist man selbst schuld. Man muss Nein sagen können, auch wenn es schwierig ist.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ich muss auch nicht immer sofort mitreden. Wenn sie sich selbst organisieren, will ich mich nicht aufdrängen. Man muss sich auch etwas herausnehmen.

Die dafür nötige soziale Intelligenz gehört mehr als alles andere zum Profil einer *Kontaktperson vor Ort*. Hilfreich ist zudem die Arbeit im Team oder die gute Einbettung in die Organisation des Wohnbauträgers oder des Betreibers. Im regelmässigen Austausch mit Kolleginnen oder dem Vorstand kann man gemeinsam den Umgang mit neuen Situationen diskutieren und auch die eigene Rolle darin spiegeln lassen.

–

Unterstützung dank Begegnung bewährt sich in der Praxis

Zu den Kernaufgaben der *Kontaktpersonen vor Ort* zählt die Förderung von Nachbarschaftskontakten und Nachbarschaftshilfe. In den Projektbeispielen sind sie bemerkenswert erfolgreich.

Um Gelegenheiten zu schaffen für Begegnungen, aus denen sich Nachbarschaftsbeziehungen entwickeln, organisieren die Kontaktpersonen regelmässig gemeinsame Aktivitäten. Das können zum Beispiel Themenabende sein, die sechsmal im Jahr durchgeführt werden, aber auch Mittagstische, die mehrmals in der Woche stattfinden und für einige Bewohnerinnen und Bewohner zur fixen Tagesstruktur gehören. Alle Kontaktpersonen in den Projektbeispielen sind bemüht, auch zurückgezogene sowie neuzugezogene Mieter zur Teilnahme zu motivieren. Eine Auswahl an unterschiedlichen Formaten und Inhalten kann dies erleichtern. Für Anlässe und Aktivitäten steht den meisten Kontaktpersonen ein jährliches Budget zur Verfügung.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Man muss den Neuen etwas den Weg ebnen und die Angst nehmen.

BETEILIGUNG

Was in Generationenprojekten öfters beklagt wird, scheint auch hier zu gelten: Die Aktiven sowie die engagierten Omas und Opas sind tagsüber nicht da, während die fragileren älteren Personen warten, bis etwas organisiert wird und dann abends früh in die Federn wollen. Dennoch berichten die Kontaktpersonen in den Projektbeispielen, dass bei grösseren von ihnen organisierten Anlässen die Mehrheit und nicht selten alle Bewohnerinnen und Bewohner dabei seien. Kleinere Anlässe würden in wechselnden Besetzungen und je nach Bewohner mehr oder weniger regelmässig besucht. Solche, die sich nie blicken liessen, blieben die Ausnahme. Das sei jedoch zu akzeptieren.

Veränderte Bedürfnisse einer alternden Bewohnerschaft?

Der Anteil hochaltriger Bewohnerinnen und Bewohner (80+) in den Projektbeispielen ist hoch (→ Abb. S. 12). Die dienstälteren Kontaktpersonen aus den Projektbeispielen sind sich einig, dass sich die Bedürfnisse mit zunehmender Fragilität verlagern. Individuelle Zuwendung durch die Kontaktperson wird wichtiger. Gemeinschaftliche Anlässe werden weniger häufig besucht.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Fragilere Personen sind seltener im Gemeinschaftsraum, wegen des Lärms. Dafür schauen sie öfters im Büro vorbei, um Grüezi zu sagen.

Die fragileren Personen bevorzugen Treffen, die früher am Tag stattfinden und nicht zu lange dauern. Ein regelmässiger Mittagstisch kann für sie ein passender Anlass sein, um andere zu treffen. Einige Projekte sehen davon ab, weil gemeinsames Mittagessen zu nahe am Heimbetrieb scheint. Ein Vergleich legt dagegen nahe, dass ein Mittagstisch gut funktioniert, wenn er nicht die entlastende Funktion, sondern die soziale Komponente in den Vordergrund rückt. Bei einem Essen können alle teilnehmen.

Margrit Massmann, Kontaktperson (8)

Richtig viele sind ans Treffen gekommen. Da habe ich gemerkt: Essen funktioniert.

Generell scheinen gemeinschaftliche Anlässe wichtig, die fragile und rüstige Personen gleichermassen ansprechen und die

idealerweise verschiedene Gelegenheiten zum Einstieg und zum Rückzug anbieten.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Sie kommen jeden Tag zum Mittagessen. Am Kaffee nachmittags nehmen sie nicht teil, weil sie dann müde sind.

Selbstorganisierte Aktivitäten

Wie gut sich die Selbstorganisation der Bewohnerschaft entwickelt, beurteilen die Kontaktpersonen in Projekten unterschiedlich. Wenn immer möglich beteiligen sie die Bewohnerinnen und Bewohner an der Gestaltung von Anlässen. Bei selbstorganisierten Aktivitäten bieten sie Hand, wenn es nötig ist.

Microjobs

In einigen Projektbeispielen können die Bewohnerinnen und Bewohner fixe Aufgaben im Unterhalt der Siedlung übernehmen, die von der *Kontaktperson vor Ort* vermittelt werden. Die Aufgaben sind vielfältig und reichen von technischen Wartungsarbeiten (3) über die Betreuung des Gemeinschaftsraums (3, 8) bis zur Mitarbeit im benachbarten Bauernhof (9). Daneben werden auch gemeinschaftliche Unterhaltsarbeiten organisiert, wie das Schneiden der Naturwiese in der Siedlung (3). Im Gegensatz zu selbstverwalteten gemeinschaftlichen Wohnmodellen ist es hier jedoch jederzeit möglich, die Verantwortung wieder an die *Kontaktperson vor Ort* abzugeben.

Durch die Kontaktperson organisierte oder moderierte Aktivitäten (in der Grundleistung enthalten) 1 Feld = 1 Woche im Jahr

Projekt-Nr.	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												

¹ Bewohnerin hat die Betreuung eines wöchentlichen Treffens wieder an die Kontaktperson abgegeben.

wirken sie bewusst entgegen (ausser sie ist gewollt).

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Es gibt Leute, die sind wenig feinfühlig, andere sind eigen oder scheu. Man muss schauen, wie man das eben kann und dass niemand geplagt wird. Das ist auch im Alter so.

Ihre Moderations- und Mediationsfunktion bleibt für die *Kontaktperson vor Ort* auch später relevant, sei es, um Konflikte zu lösen oder eine gute Kommunikationskultur im Haus zu etablieren. Doch auch die Bewohnerschaft selbst trägt zur Integration bei. Die Kontaktpersonen beobachten, dass sich Neuzugezogene oft mit Hilfe ihrer alteingesessenen Nachbarn in kürzester Zeit in der Gemeinde vernetzen.

KATALYSATOR FÜR NACHBARSCHAFTSHILFE

Die Förderung der Gemeinschaft durch eine Kontaktperson hat sich in einigen Siedlungen als wirkungsvoller Katalysator für die Entwicklung tragfähiger Nachbarschaftsbeziehungen erwiesen.

Unterstützung dank Begegnung

Das Konzept «Nachbarschaftshilfe durch Begegnung» funktioniert gut, und die Leistungsfähigkeit des Nachbarschaftsnetzwerks ist in einigen Projekten bemerkenswert. Durch aktive Förderung von Begegnungen sind rasch Kameradschaften und sogar Freundschaften entstanden. Sie bieten dank der unmittelbaren Nähe alltäglich praktische und seelische Unterstützung.

Margrit Massmann, Kontaktperson (8)

Ich staune, was in kurzer Zeit

an Gemeinschaftsgefühl entstanden ist.

Astrid Jäggi-Schmid, Kontaktperson (3)

Wirklich gelungen ist, dass sich die Leute durch die Aktivitäten gut kennen und vertrauen.

Nachbarschaftshilfe wird oft geleistet und in Anspruch genommen. Sie ist in der Regel selbstorganisiert und findet direkt und ohne Umweg über die Kontaktperson statt. In den Alterssiedlungen ist das zentrale Tool dafür die interne Telefonliste (mit freiwilligem Eintrag).

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Für sie ist Telefonieren unaufringlicher, als beim Nachbarn an der Tür zu klingeln.

Anker für die Gemeinschaft

Entwickelt sich eine gute Dynamik, in der sich die Hausgemeinschaft selbst organisiert, kann die Kontaktperson ihr Engagement reduzieren. Doch ist das Alter selbst dynamisch und bewirkt Veränderungen in Lebenssituationen und Bewohnerkonstellationen. Deshalb bleibt die Kontaktperson ein fixer Anker und Bewohnende können die Verantwortung für die Gemeinschaft und Nachbarn an sie abgeben.

Caroline Ernst, Kontaktperson (4)

Viele sind mit über 80 eingezogen, sind jetzt über 90 und wohnen zurückgezogen. Die Hausgemeinschaft ist nicht mehr so aktiv wie früher und braucht uns häufiger – auch zum Motivieren.

Äplermagronen mit Kunstkritik

In diesem ersten Jahr habe ich bei monatlichen Treffen Verschiedenes ausprobiert. Im Juni schlug ich ein Essen im Gemeinschaftsraum vor. «Das ist gut! Ich mache Äplermagronen für alle», meinte eine der anwesenden Damen, eine andere: «Ich komme zum Rüsten fürs Apfelmus.» Also machten wir das, und zum ersten Mal sind richtig viele gekommen. Ich habe gemerkt: Essen funktioniert.

Während des Essens entspannt sich eine lebhaft Diskussion über das einzige Kunstgemälde im Gemeinschaftsraum und es gab auch negative Kritik. Ich schlug deshalb vor, man könnte ja an die übrigen Wände etwas anderes hängen, damit unsere Kunstkritiker nicht immer an dieses «düstere Bild» hinaufschauen müssten, allenfalls etwas Selbergemaltes. Bei dieser Idee merkte eine Frau am Tisch auf. Sie stammt aus der Romandie, hat lange in Chile gelebt. Sie ist ein origineller und initiativer Typ – und sie malt. Die Frau fing an zu strahlen und meinte: «Oh, das will ich: Mit allen malen – das wäre für mich das Grösste!» Wir haben das dann zu zweit besprochen. Ich stellte aus meinem Budget die finanziellen Mittel fürs Material zur Verfügung, sie kümmerte sich um den Rest. Im Juli hat sie draussen Tische und Farben bereit gemacht und Leinwände für jeden ausgelegt. Und – sie sind alle gekommen! Ich konnte es fast nicht glauben! Es war ein «Käferfest» und es sind originelle Werke entstanden. Im September feiern wir ein Jahr WGOS. Dann hängen wir die Bilder hier auf.

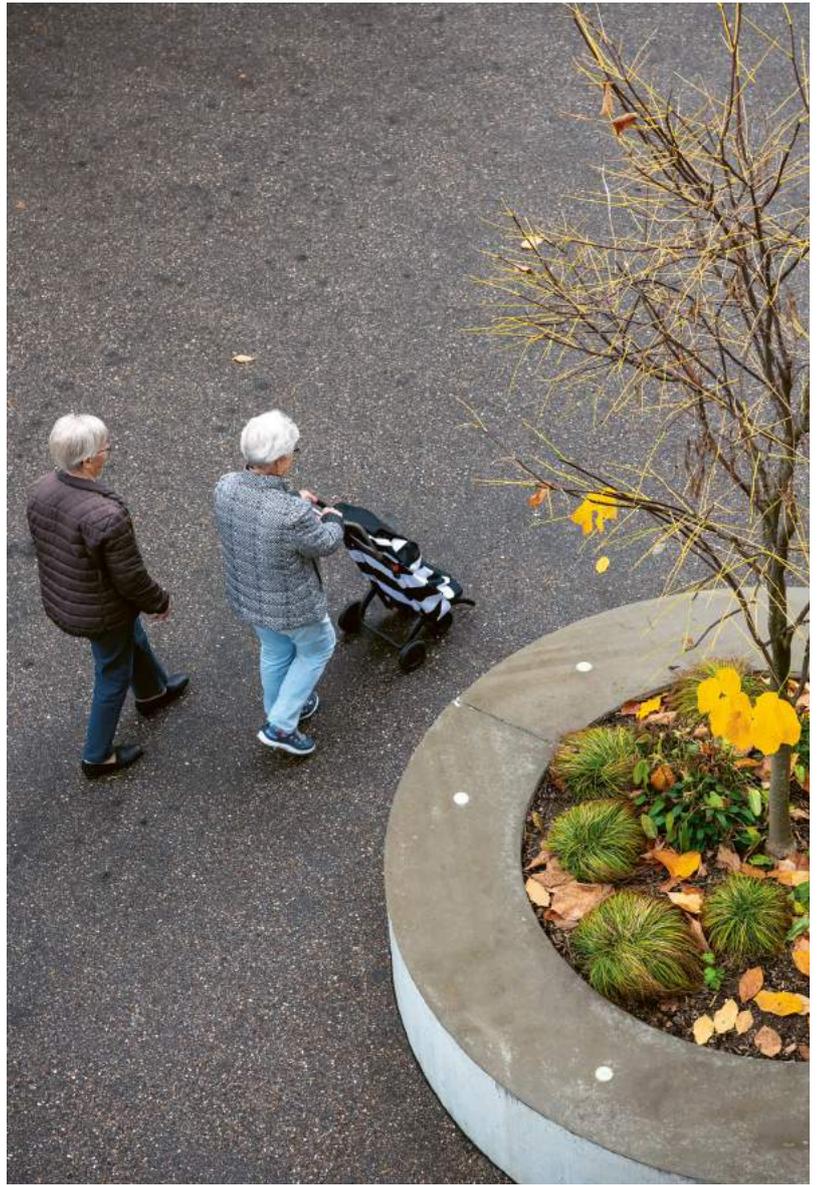
Aus einem Interview mit

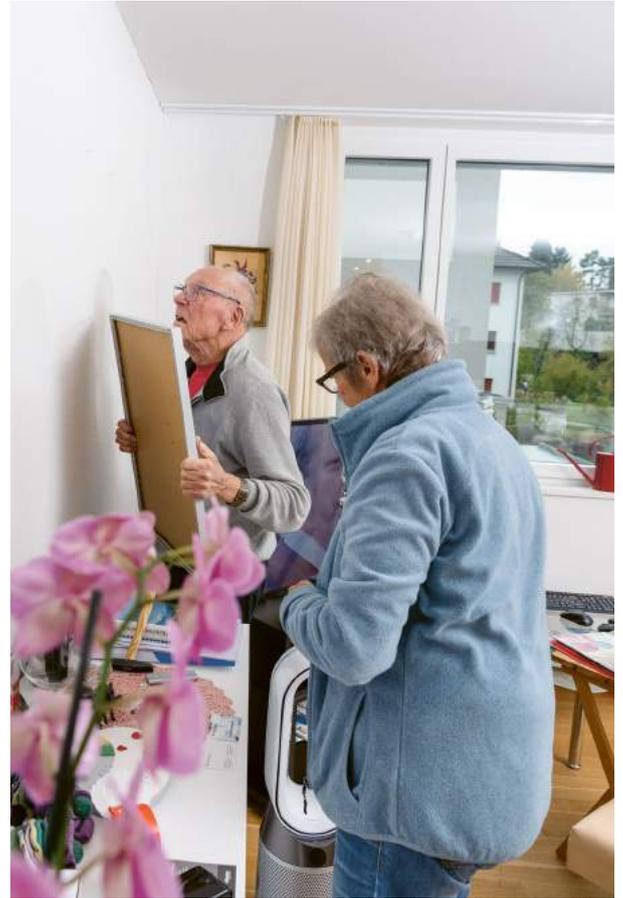
Margrit Massmann, Kontaktperson WGOS, Fahrwangen (8)

Nachbarschaftshilfe ist Vertrauenssache

Einblicke in ihren eingespielten Nachbarschaftsalltag gewährte uns die Bewohnerschaft der Siedlung Bruggacher in Rüti. Herzlichen Dank.

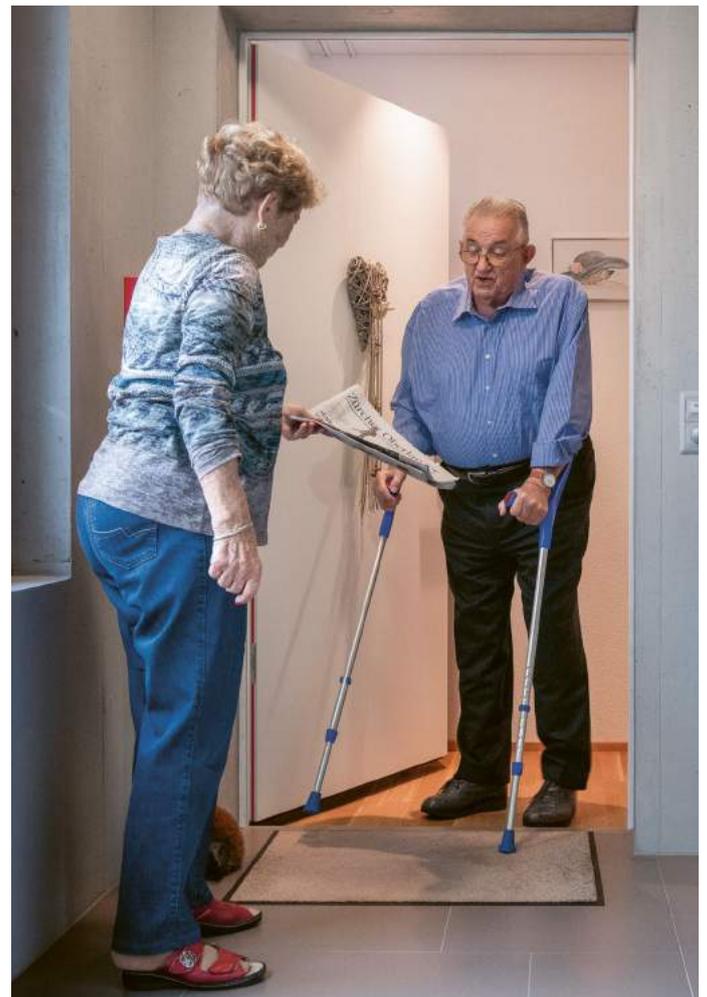








Ob gegenseitige Unterstützung (bspw. beim Betten beziehen), regelmäßige Handreichungen (bspw. Zeitung bringen) oder punktuelle Hilfeleistungen (bspw. im Haushalt oder für Fahrdienste), das Nachbarschaftsnetzwerk ist leistungsfähig, wenn man sich kennt und vertraut.



Selbstständig wohnen dank Achtsamkeit im Teamwork

In den Projektbeispielen unterstützen die *Kontaktpersonen vor Ort* die einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner aus einer ausgeprägten Haltung der Zugewandtheit und Achtsamkeit heraus. Teils prägt ihr beruflicher Hintergrund die Anliegen, mit denen die Leute zu ihnen kommen, teils bestimmt die Situation über die Art der Hilfeleistung, die dann oft im Team erbracht wird.

Zur individuellen Unterstützung gehören vier Handlungsfelder: «Sicherheit», «Handreichungen», «Information, Beratung und Koordination» sowie der «soziale Kontakt». Die Projektbeispiele zeigen, dass diese wenig voneinander abgegrenzten Aufgaben unbürokratisch abgewickelt werden. So wird der Grossteil der individuellen Unterstützungsleistungen finanziell vom Kollektiv getragen und oft als Teamleistung durch Kontaktperson, Hauswart und Nachbarn erbracht.

MEDIZINISCHE SICHERHEIT

Zu einer guten Wohnqualität gehört ein Gefühl der Sicherheit. Insbesondere das Bedürfnis nach medizinischer Sicherheit kann im Alter durch chronische Krankheiten und körperliche Einschränkungen zunehmen. Eine häufige Antwort darauf sind technische Sicherheitslösungen.

Sicherheit durch Notrufsysteme

Auch einige Projektbeispiele verfügen über ein eigenes Notrufsystem und kooperieren mit Pflegeorganisationen im Haus oder in der Nähe, die den Notruf ganztags oder nachts betreuen (1, 5, 12). Die *Kontaktpersonen vor Ort* sind unterschiedlich in den Notruf eingebunden. In anderen Projekten beraten *Kontaktpersonen vor Ort* bei Bedarf die Bewohnenden in der Wahl und Installation individueller Notruflösungen (bspw. Handsender des Roten Kreuzes). Je nach Rollenverständ-

nis und beruflicher Prägung betrachten sie es mehr oder weniger als ihre Aufgabe, das Tragen eines Notrufsenders anzumahnen. Es gibt Kontaktpersonen, die ihre Telefonnummer für die Notrufkontaktliste einzelner Bewohnerinnen und Bewohner zur Verfügung stellen. Das ist sinnvoll, wenn keine Angehörigen in der Nähe leben, setzt aber die Bereitschaft voraus, auch nachts erreichbar zu sein. Vorausgesetzt wird dieser Pikettdienst durch Kontaktpersonen nirgends.

Sicherheit durch Anwesenheit

Die Projektbeispiele zeigen den Vorteil einer *Kontaktperson vor Ort* gegenüber Notrufsystemen: Viele gesundheitliche Krisen sind nämlich keine Notfälle. Fühlt sich jemand unwohl oder hat sich verletzt, ist die Kontaktperson häufig die erste Anlaufstelle. Man ist froh um eine vertraute Person vor Ort, die beruhigt oder darin bestärkt, zum Arzt zu gehen. Von Kontaktpersonen ohne medizinische Fachkenntnisse erwarten die Bewohner auch keine Diagnose.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Die meisten wissen bereits, was sie in ihrer Situation brauchen, und bitten uns um Unterstützung dabei. Sonst machen wir die Triage mit gesundem Menschenverstand.

Es reicht die Gewissheit, dass jemand über das eigene Befinden informiert ist und später nochmals vorbeischaut. Ist die Kontaktperson vom Pflegefach, wird Expertenwissen von den Bewohnenden dagegen häufig in Anspruch genommen und geschätzt. Die fachliche Kompetenz prägt dann auch ihre Rolle als *Kontaktperson vor Ort*.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Sie nehmen mich auch als Pflegefachperson wahr und informieren mich über ihre gesundheitliche Situation. Für sie bedeutet das Sicherheit.

Sicherheit durch Pflegeorganisationen im Haus

Auch eine Pflegeorganisation im Haus vermittelt Sicherheit, unabhängig, ob ihr die *Kontaktperson vor Ort* angehört oder nicht.

Margrit Massmann, Kontaktperson (8)

Die Bewohner kamen in den Stützpunkt, weil sie dachten: «Die sind ja da.»

Die Erfahrungen aus den Projekten zeigen, dass es sinnvoll ist, die Bewohnerinnen und Bewohner über ihre Zugangsmöglichkeiten zum Spitex-Stützpunkt oder zur Pflegewohngruppe aufzuklären.

Medizinische Sicherheit in den Projektbeispielen

	1	2	3	4	5	6	7	8
Eigenes Notrufsystem im Haus:	Nein	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Ist die Kontaktperson dort eingebunden?	-	Nein	-	Nein	Ja	-	-	-
Wird ein individuelles Notrufsystem beratend unterstützt?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kann die Kontaktpers. in individuelle Notrufsysteme eingebunden werden?	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja ³	Ja ¹	Ja ¹	Nein
Spitex im Haus:	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
Spitex in Notruf eingebunden	Ja ²	-	Nein	- ⁵	-	-	-	Ja ⁴
Pflegewohngruppe im Haus:	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
PWG in Notruf eingebunden	-	-	-	Ja	Ja	-	-	-
Arztpraxis im Haus:	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Arzt direkt in Notruf eingebunden	-	-	-	Nein	-	-	-	-

¹ Nicht zwingend für Kontaktperson.

² An dritter Kontaktstelle

³ Auch als erste Kontaktstelle

⁴ Während Betriebszeiten (8–12 Uhr) und telefonisch bis 20:00 Uhr.

⁵ Inhouse-Spitex durch PWG. PWG betreut Notruf.

Viele haben keine Erfahrungen mit Pflegeorganisationen und kennen deren Anmeldeverfahren und Leistungsspektrum nicht. Deshalb können mit Blick auf die medizinische Sicherheit falsche Erwartungen entstehen. Wie die Projekte in Litau (1) und Rüti (5) zeigen, ist es möglich, Pflegeorganisationen ins Sicherheitssystem des Hauses einzubinden, ohne bürokratische oder organisatorische Überbeanspruchungen zu provozieren. Gehört die *Kontaktperson vor Ort* (operativ) einer Pflegeorganisation an, kann sie für die Bewohnerschaft eine nützliche medizinische Triage-Funktion wahrnehmen (1).

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Wenn ich da bin, soll zuerst ich schauen kommen. Ich gehe dann in ihre Wohnung und organisiere mit der Spitex die nächsten Massnahmen.

SICHERHEIT DURCH ACHTSAMKEIT

In den Projektbeispielen leisten *Kontaktpersonen vor Ort* einen grossen Beitrag zur präventiven Sicherheit durch Achtsamkeit. Diese wird dem einzelnen Bewohner bzw. der einzelnen Bewohnerin einerseits durch die Kontaktpersonen, andererseits von den Nachbarn entgegengebracht. Die gegenseitige Achtsam-

keit wächst mit der nachbarschaftlichen Verbundenheit, die in den Projektbeispielen ausgeprägt ist.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Der Kern der Präsenz vor Ort ist Achtsamkeit. Diese Verantwortung teilen wir unterdessen mit den Bewohnern.

Margrit Massmann, Kontaktperson (8)

Zwei Nachbarinnen haben ihm ihre Mobilnummer gegeben. Er darf sie zu jeder Tag- und Nachtzeit alarmieren, falls es ihm schlecht geht.

Ein Teil des Systems

Die *Kontaktpersonen vor Ort* in den Projektbeispielen verstehen sich explizit als Teil eines sozialen Sicherheitssystems. Sie nehmen sich dort zurück, wo es sie nicht braucht, weil selbstständig Nachbarn und Angehörige mobilisiert wurden.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Ich weiss von ihrer Nachbarin, die da war, dass heute die Schwiegertochter kommt und es mich nicht braucht.

Wo Lücken im System auftauchen, wer-

den die Kontaktpersonen aktiv, drängen sich aber nicht auf.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Der Ausguckposten gehört schon zu unserer Rolle.

Diese Zurückhaltung scheint angebracht und typisch für dieses Wohnmodell. Unabhängig voneinander berichten *Kontaktpersonen vor Ort*, dass viele Bewohnerinnen und Bewohner ihren Einschränkungen furchtlos gegenüberstehen und ihrer Selbstständigkeit und Unabhängigkeit Priorität gegenüber Sicherheitsvorkehrungen einräumen.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Sie machen sich nicht so viel Sorgen, dass ihnen etwas passieren könnte.

Sie sind froh über das Sicherheitsnetz, weil seine blossе Existenz es ermöglicht, lange selbstständig zu wohnen. Auch, weil die Angehörigen beruhigt sind. Dennoch sollte das Netz nur zum Einsatz kommen, wenn man fällt. Im Alltag verhalten sich diese alten Menschen wie Sportler. Sicherheitsvorkehrungen werden akzeptiert, aber nur, wenn sie nicht einschränken, einengen oder zur Belastung werden. Dies gilt für technik- und personenbasierte Sicherheitsmassnahmen gleichermassen. In die Wohnungen mit einer *Kontaktperson*

vor Ort ziehen die meisten Leute in erster Linie ein, weil es ihnen dort erlaubt ist, selbstständig zu leben, und nicht weil sie dort vollständig abgesichert sind.

HANDREICHUNGEN

Handreichungen bzw. Concierge-Aufgaben gehören meist zum Angebot der *Kontaktperson vor Ort*. Für diesen Aufgabenbereich arbeiten sie oft mit engagierten Hauswarten im Team zusammen. Was zu den Handreichungen gehört, ist in den Projektbeispielen selten klar oder abschliessend definiert.

Caroline Ernst, Kontaktperson (4)

Wie weit man selbst helfen kann und was man weitergeben muss, entscheidet jeder von uns für sich.

Die Kontaktpersonen sind jedoch der Ansicht, dass die Mieterinnen und Mieter in der Regel begreifen, wofür ihre Hilfe angefordert werden kann und wofür nicht.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Bisher wurden wir nur für Hilfestellungen angefragt, die gut machbar waren.

Es handelt sich dabei in allen Projekten um punktuelle, d.h. nicht regelmässige Unterstützungsleistungen, die zeitlich be-

grenzt sind und nur über ein kurze Zeitperiode geleistet werden.

Auch wenn Handreichungen individuell unterschiedlich in Anspruch genommen werden, ist eine separate Verrechnung eher die Ausnahme, was von den solidarischen Wohnergemeinschaften akzeptiert wird. Der bürokratische Aufwand wäre zudem oft grösser als die Hilfeleistung selbst.

Entwicklung der Nachfrage

Überall berichten die *Kontaktpersonen vor Ort*, dass sie vor allem kurz nach Wohnungsbezug häufig für Handreichungen unterwegs seien – vor allem weil die Leute mit der neuen Haushaltstechnik zu kämpfen haben. Das kumuliert sich in der Phase des Erstbezugs einer Überbauung und führt zu einer starken Auslastung der Kontaktperson. Gleichzeitig kann so bereits kurz nach Einzug die Rolle der Kontaktperson im Haus etabliert werden.

Nach der Bezugsphase nimmt die Nachfrage nach Handreichungen deutlich ab. Die Anzahl der Anfragen wird nirgends als Problem betrachtet, denn in vielen Projektbeispielen hat sich rasch ein tragfähiges Nachbarschaftsnetzwerk entwickelt. Für Hilfestellungen werden dort in erster Linie Nachbarn hinzugezogen, und die Kontaktperson tritt zunehmend in den Hintergrund. Trotzdem ist sie da, wenn man sie braucht.

Astrid Jäggi-Schmid, Kontaktperson (3)

Die Leute, die hier wohnen, helfen einander. Sie regeln das unter sich und ich trete wieder in den Hintergrund.

Erreichbarkeit

Dies führt zur Frage der Erreichbarkeit. Die Kontaktpersonen verfügen einerseits über eine ausgeprägte Kundenorientierung. Andererseits haben sie eine persönliche Beziehung zu den Bewohnenden. Deshalb sind sie oft bereit, in dringenden Situationen auch ausserhalb der regulären Zeiten erreichbar zu sein.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Aus Sicherheitsgründen lasse ich nachts mein Telefon an.

Vorausgesetzt wird das in keinem der Projekte, denn dies kann zu deutlichem Mehraufwand führen. In einem Projekt nahmen solche «dringlichen Anfragen» an Wochenenden und nachts überhand. Es wurde deshalb ein externer Sicherheits- und Concierge-Dienst für diese Zeiten engagiert. Da dessen Einsätze bei Selbstverschulden (bspw. Schlüsselverlust) verrechnet werden, nahmen Anfragen zu Unzeiten deutlich ab. Andernorts gestatten es sich die Kontaktpersonen, die Dringlichkeit der Anfragen selbst einzuschätzen und ihre Reaktionszeit ent-

sprechend anzupassen. Synergien bezüglich Erreichbarkeit gibt es dort, wo Kontaktpersonen, Nachbarn und Hauswarte als Team arbeiten.

Daniel Frei, Stiftungsrat (2)

Bei den Anrufen am Wochenende handelte es sich meist um Kleinigkeiten.

Zusatzleistungen

Unterschiedlich sind die Regelungen in den Projektbeispielen, wenn Bewohnerinnen bzw. Bewohner die Kontaktperson zu aufwendigeren oder länger dauernden Aufgaben hinzuziehen. Es gibt Projekte, in denen gewisse Zusatzleistungen und deren Entlohnung im Mieterreglement klar formuliert sind. In anderen Projekten steht es der Kontaktperson frei, einen Zusatzauftrag anzunehmen oder nicht. Ein freiwillig angebotenes Entgelt für die Leistung darf sie annehmen. Oft erbringen die *Kontaktpersonen vor Ort* die Zusatzleistungen pragmatisch und einfach deshalb, weil es in der gegebenen Situation angezeigt ist. In ihren Augen hat es in ihrem Grundauftrag für sehr vieles Platz, Erbsenzählen gehört nirgends dazu.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Sie rief mich aus dem Spital an und fragte, ob ich sie abhole. Ich konnte sie ja nicht einfach dort sitzen lassen. Also fuhr ich hin.

Ursula Hänni, Kontaktperson (5)

Bevor sie gestorben ist, haben wir ihr jeden Tag das Essen raufgebracht – einfach für diese kurze Zeit.

Regelmässige Dienstleistungen

Für regelmässige Zusatzdienstleistungen steht die Kontaktperson in der Regel nicht zur Verfügung. Sie kann sie aber vermitteln. In den Beispielprojekten wird das vor allem dann gemacht, wenn die Betreiberorganisation oder eine im Haus integrierte Pflegeorganisation entsprechende Dienstleistungen anbietet. Die Nachfrage beschränkt sich in erster Linie auf Mahlzeitendienste und Wohnungsreinigung.

INFORMATION UND BERATUNG

Im Bereich der Information wird in den Projekten unterschiedlich gearbeitet. Die meisten Kontaktpersonen informieren über ein Schwarzes Brett beim Hauseingang und per Flyer im Briefkasten über interne Aktivitäten. Andere sind zudem in regelmässigem Kontakt mit der Gemeinde, Kirchgemeinde sowie den lokalen Altersorganisationen und informieren die Bewohner gezielt über deren Aktivitäten und Angebote.

Spontane Beratung

Beratung findet in den Projektbeispielen in der Regel spontan und informell statt: Eine Bewohnerin kommt vorbei, um kurz um eine Einschätzung oder um Rat zu fragen, und die Kontaktperson macht Vor-

schläge und gibt gegebenenfalls Hinweise auf andere Stellen. Umgekehrt kommt es auch vor, dass die Kontaktperson aktiv mit Vorschlägen an einen Bewohner bzw. eine Bewohnerin herantritt, weil sie Einblick in deren Alltag hat und dort Unterstützungsbedarf ortet. Gerade durch dieses frühe, einfühlsame und diskrete Thematisieren können Problemlagen aufgefangen werden, bevor sie sich verschärfen.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Ich konnte gleich reagieren: «Wenn es Ihnen zu viel wird, wäre es nicht gut, wenn alle zwei Wochen jemand zum Helfen käme?»

Vertiefte und spezifische Beratung

Für vertiefte Beratungsgespräche verweisen die Kontaktpersonen die Bewohnerinnen und Bewohner an die Pro Senectute, an Altersbeauftragte der Gemeinde, die Spitex und andere etablierte Anbieter im Feld der Altersarbeit. Bei Bedarf stellen sie auch den Erstkontakt her. Besonders bei finanziellen Angelegenheiten ist man höchst zurückhaltend und empfiehlt spezialisierte Beratungsangebote.

Irène Kühne, Kontaktperson (1)

Wir schauen nicht in die Finanzen rein. Wo ich helfe, ist die Hilfloosenentschädigung. Aber bei Ergänzungsleistungen ist mir das zu privat.

Spezifische Beratung findet dort statt, wo die *Kontaktperson vor Ort* über berufliche Kompetenz verfügt. Deutlich wird das in der Siedlung Neuhushof (1), wo eine diplomierte Spitex-Mitarbeiterin als Kontaktperson eingesetzt ist. Sie wird häufig in erster Instanz in pflegerischen Fragen konsultiert, woraus sich eine medizinische Triage-Funktion entwickelt hat. Beratung und Koordination haben in ihrem Aufgabenprofil dadurch einen deutlich grösseren Stellenwert als bei Kontaktpersonen anderer Projekte. Weil sie als professionelle Pflegefachperson wahrgenommen wird, grenzt man in Littau bewusst die Rolle der Kontaktperson von der Rolle der Spitex-Mitarbeiterin ab (→ S. 34 f.).

Die Bedeutung von Beratung und Koordination wächst auch dann, wenn die Altersbeauftragten der Gemeinde oder eine Altersorganisation die *Kontaktperson vor Ort* stellen. Dies geschieht oft im Rahmen eines ausgeweiteten Leistungsauftrags (→ S. 64 f.).

ORGANISIEREN UND KOORDINIEREN

Dass die *Kontaktpersonen vor Ort* Unterstützungsdienstleistungen für die Bewohnerinnen und Bewohner organisieren, ist bei den untersuchten Projektbeispielen vor allem dort der Fall, wo man personell mit einem entsprechenden Dienstleister (Heim, Spitex, u.Ä.) enger verbunden ist und Dienstleistungen fürs Haus konzeptionell vorgesehen sind. In einigen Projekten wird der Erstkontakt zu Fachstellen

und -organisationen hergestellt. Dann lässt man die Verantwortung wieder beim Bewohner bzw. der Bewohnerin, um später nachzufragen, ob alles geklappt hat. Allgemein zeigt sich, dass das persönliche Netzwerk der Kontaktperson (und oft auch das des Vorstandes) sowie ihr beruflicher Hintergrund die Vernetzung der Bewohnerinnen und Bewohner mit Fachstellen und -organisationen prägen.

Die Kontaktperson als koordinierende Instanz vor Ort ist für die Bewohnerinnen und Bewohner in unvorhergesehenen schwierigen Situationen besonders wichtig, bspw. während oder nach einem Spitalaufenthalt. Dann braucht es jemanden, der in der Wohnung zum Rechten schaut, die Nachbarn informiert und die erste Unterstützung nach dem Spitalaustritt organisiert. Sind die Angehörigen überfordert oder nicht in der Nähe, dann springt die *Kontaktperson vor Ort* ein. Doch auch hier zeigt die Erfahrung, dass die älteren Menschen – zumindest diejenigen aus den Projektbeispielen – bemerkenswert gut in der Nachbarschaft vernetzt sind und sich selbstständig organisieren.

Erika Vögeli, Kontaktperson (7)

Ist jemand krank, gehe ich vorbei und frage: «Brauchst du was?». Dann ist meistens schon alles organisiert.

Dass die Kontaktpersonen die Bewohnerinnen und Bewohner bei der Koordination unterschiedlicher Dienstleistungen dauerhaft begleiten, ist nirgends vorgesehen. Man sieht in erster Linie die Angehörigen

oder den Beistand in der Pflicht. Im Gegenzug stehen in schwierigen Situationen einige Kontaktpersonen auch den Angehörigen als Ansprechperson zur Verfügung. Teilweise übernehmen sie für einen klar begrenzten Zeitraum stellvertretend die Koordinationsfunktion von Angehörigen, die in den Urlaub fahren. Sie unterstützen den betreffenden Bewohner dabei, seine Termine wahrzunehmen, und verfügen über die wichtigsten Telefonnummern, falls unvorhergesehene Situationen eintreten.

Astrid Jäggi-Schmid, Kontaktperson (3)

Fahren Angehörige in die Ferien, fragen sie uns manchmal, ob wir bei den Eltern nach dem Rechten schauen.

Die meisten *Kontaktpersonen vor Ort* sind um einen «guten Draht» mit dem engeren Umfeld der Bewohner bemüht und verfügen über die Kontaktdaten zu den nächsten Bezugspersonen der Mieterinnen und Mieter. Einzelne erzählen sie von Situationen, in denen Bewohner und Angehörige überfordert waren und man koordinativ in die Bresche gesprungen ist – situationsbedingt auch hier (→ S. 30).

SOZIALE ANLAUFSTELLE

Die für dieses Heft interviewten *Kontaktpersonen vor Ort* nehmen die einzelnen Aufgabenbereiche ganzheitlich wahr, und das Bindemittel dazwischen ist das echte Interesse, das sie den Bewohnerinnen und Bewohnern entgegenbringen. Die

Kontaktpersonen und -teams in den Projektbeispielen: Präsenzzeiten, Aufgaben und Verrechnung

Projektnummer	Pensum Kontaktperson (% insgesamt)	Anwesenheitszeit	Arbeit vor Ort	Bewohner im Kontaktteam (vergütet)	Anzahl Wohnungen	Miete min. (CHF)	Miete max. (CHF)	Pauschale
1	1 Person 20%	3x/Woche 9 h/Woche	Arbeit für Betriebsorganisation	Nein	28	CHF 1500 + 150 Nk (2½-Zi)	CHF 2400 + 200 Nk (4½-Zi)	Nein
2	1 Person 50%	3 bis 5x/Woche 21 h/pro Woche	Verwaltung	Nein	34	CHF 982 + 145 NK (1,5-Zi)	CHF 2158 + 198 NK (3-Zi)	Nein
3	1 Person 45%	4x/Woche 19 h/Woche	(Verwaltung) ⁵	Ja ⁴	56 ³	CHF 1235 + 100 Nk (2½-Zi)	CHF 2270 + 200 Nk (4½-Zi)	CHF 120 pro Monat und Haushalt
4	4 Personen 100%	6x/Woche 25 h/Woche	Betreuung Fitnessraum, Cafeteria	Nein	29	CHF 634 + 200 Nk (2½-Zi)	CHF 2541 + 350 Nk (4½-Zi)	CHF 250
5	3 Personen 115%	5x/Woche 40 h/Woche	Verwaltung, Arbeit für Betriebsorganisation	Nein	30	1600 + 119 Nk (2½-Zi)	CHF 2789 + 170 Nk (3½-Zi)	Nein
6	2 Personen 25%	wohnt vor Ort	Hauswart	Keine weiteren	26	980 + 160 Nk (2½-Zi)	CHF 2039 + 200 Nk (4½-Zi)	Nein
7	1 Person 25% ¹	4 bis 5x/Woche 9 h/Woche	Hauswart	Nein	18	792 + 160 Nk (2½-Zi)	CHF 1229 + 180 Nk (3½-Zi)	Nein
8	1 Person ca. 8%	1-2x/Monat 10 h/Monat	Arbeit für Betriebsorganisation ² , Betriebskommission Siedlung	Nein	15	CHF 890 + 100 Nk (1-Zi)	CHF 1720 + 200 Nk (3,5-Zi)	CHF 35 pro Monat und Person

¹ für diese Siedlung (Anstellung GAW 100%)

² Inkl. Vorstandsarbeiten für Spitex-Betriebsorganisation ohne Bezug zum Haus.

³ Wohnungen insgesamt. Davon 30 Mietwohnungen. Alle 56 Wohnungen zahlen obligatorisch die Pauschale.

⁴ 2 Bewohner und 1 Bewohnerin im Kontaktteam: im Stundenlohn angestellt entsprechend 7 -10 Stellenprozente pro Person inkl. Hauswartaufgaben.

⁵ Unterstützung der Verwaltung bei Bedarf

Funktion als soziale Anlaufstelle unterscheidet sich klar vom Beratungsgespräch. Es geht darum zuzuhören, und die Bewohnerinnen und Bewohner erwarten nicht, dass die Kontaktperson ihre Probleme löst. Besteht aus deren Sicht trotzdem Handlungsbedarf, lassen sie viel Fingerspitzengefühl walten, um Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen (→ S. 28).

Yvonne Mayr, Kontaktperson bis 2018 (10)
Manchmal geht es auch einfach darum, für die Sorgen und Nöte einer Mieterin oder eines Mieters ein offenes Ohr zu haben.

Oft geht es auch nur um die Begegnung und die Gelegenheit für ein kurzes Gespräch. Solche informellen Gespräche sind Ausdruck und Nährboden der Achtsamkeit, die man den Bewohnerinnen und Bewohnern entgegenbringt. Das braucht aber auch Zeit und – weil sie absolut niederschwellig und spontan entstehen sollen – Flexibilität im Arbeitsalltag der Kontaktpersonen vor Ort.

Caroline Ernst, Kontaktperson (4)

Von unseren sehr alten Bewohnern ist es das Hauptbedürfnis, dass sie vorbeikommen können, um zu plaudern.

Für spontane Gespräche kann es keine Sprechstunden geben (im Gegensatz zu Beratungsgesprächen), und damit sie stattfinden, braucht es genügend grosse Zeitfenster der Anwesenheit vor Ort und eine entsprechende Sichtbarkeit im und ums Haus. *Kontaktpersonen vor Ort*, die mit einer Zweitätigkeit beauftragt sind, haben Arbeitsabläufe und -planungen entsprechend eingerichtet. Der Arbeitgeber gibt ihnen in einigen Projekten explizit diese Freiheit zur Selbstorganisation.

Einige *Kontaktpersonen vor Ort* berichten, dass sie bewusst Gelegenheiten nutzen oder sogar schaffen, um informelle Gespräche mit Bewohnerinnen oder Bewohnern zu führen, die eher zurückgezogen leben (siehe z.B. S. 30). Sie arbeiten an ei-

nem feinen Band des Vertrauens, um auch solchen Personen Achtsamkeit entgegenzubringen und da zu sein, wenn es nötig wird.

Iwona Frei, Kontaktperson (2)

Ich nutzte ihr Kompliment als Gelegenheit. Wir sprachen zuerst über Mode, dann begann sie von sich zu erzählen.

WIE VIEL AUFWAND IST DAS?

In allen Projektbeispielen scheint der kumulierte Aufwand für individuelle Anfragen überschaubar, und die meisten Kontaktpersonen schätzen die Organisation von gemeinschaftlichen Aktivitäten im Vergleich als die aufwendigere Aufgabe ein. Doch gerade das scheint sich mit Blick auf individuelle Unterstützungsaufgaben wieder auszugleichen. Ein gutes Nachbarschaftsnetzwerk entlastet die *Kontaktpersonen vor Ort* dort auf allen Ebenen, sei es bezüglich Sicherheit, Handreichungen oder sozialer Kontakte.

Perspektiven



Sie gehören zum neuen Berufsfeld Community

Es gibt immer mehr Arbeitsstellen, welche – wie die in diesem Heft vorgestellten Kontaktpersonen – die Aufgabe haben, Nachbarschaft zu fördern und zu stärken. Christian Reutlinger und Nicola Hilti von der FHS St.Gallen haben gemeinsam mit ihren Kolleginnen dieses neue Berufsfeld unter die Lupe genommen und eine Checkliste für die Praxis erstellt.

Das Interview führte Andreas Sidler



Nicola Hilti,
Institut IFSAR-FHS



Christian Reutlinger,
Institutsleiter IFSAR-FHS

Was ist nachbarschaftsorientiertes Arbeiten und inwiefern gehören die Aufgaben als Kontaktperson in einer Alterssiedlung dazu?

Christian Reutlinger: Mit diesem Begriff umreissen wir ein Berufsfeld, das derzeit neu entsteht. In diesem geht es darum, das Zusammenleben professionell zu gestalten, Nachbarschaften zu begleiten und zu fördern. Immer mehr Trägerschaften schaffen solche nachbarschaftsorientierten Stellen. Je nach Trägerschaft beziehen sie sich auf die Gemeinde, das Quartier oder die Siedlung, manchmal haben sie einen expliziten Fokus auf die älteren Menschen.

Nicola Hilti: Die Personen auf solchen Stellen – im Projekt nennen

wir sie Fachpersonen – sind vielfältig tätig: Sie organisieren Mitwirkungsprozesse, beraten, machen Konfliktprävention, leisten intern und extern Beziehungsarbeit oder übernehmen auch Administratives. Solche Aufgaben erfüllen auch Kontaktpersonen in Alterssiedlungen. Wir zählen sie deshalb zum von uns untersuchten Berufsfeld. In unserem Projekt haben einige Fachpersonen mitgewirkt, die fürs «Soziale» in Alterssiedlungen zuständig sind.

Unterscheiden sich diese Personen von den anderen Fachpersonen im Projekt?

Nicola Hilti: Zunächst haben Fachpersonen in Siedlungen für ältere Menschen

eine überschaubarere Zielgruppe als diejenigen in altersgemischten Siedlungen. Dafür werden sie durch die Altersthemen mit vielfältigen Anforderungen konfrontiert, die oft mit Gesundheit und Pflege zu tun haben. Die Fachpersonen müssen nicht nur viel über das Alter und Altern wissen, sondern auch darüber, wie sie mit anderen gut zusammenarbeiten können, zum Beispiel mit der Spitex.

Christian Reutlinger: Solche Themen tauchen aber immer öfter auch in altersgemischten Siedlungen auf – dafür sorgt die demografische Alterung. Wer nachbarschaftsorientierte Arbeit macht, muss sich deshalb zunehmend mit diesen Themen auseinandersetzen, auch wenn dies vielleicht gar nicht vorgesehen war. In diesem Berufsfeld

trifft man deshalb manchmal auf eher ungewöhnliche Berufsprofile, wie die Kombination aus Geografie-Studium und Gerontologie-Weiterbildung.

Wie unterscheiden sich die Aufgaben?

Christian Reutlinger: Wo nur ältere Menschen leben, scheint es für die Fachpersonen erstmal einfacher, gemeinsame Bezugspunkte zu schaffen, sofern die Leute ähnliche Wertorientierungen, Lebensführungen und Tagesstrukturen haben – was aber nicht immer der Fall ist. Häufig gibt es ausser dem Alter gar nicht so viele Gemeinsamkeiten zwischen den Menschen. Man kann nicht von gleichen Bedürfnissen ausgehen, nur weil die Zielgruppe einer Altersgruppe angehört.

Berufsfeld Community – Projekt und Publikation

Im Projekt «Berufsfeld Community» haben Forschende der FHS St.Gallen gemeinsam mit Fachpersonen aus der Praxis das breite community- bzw. nachbarschaftsorientierte Berufsfeld begrifflich und konzeptionell abgesteckt. Im Diskurs mit Stelleninhabenden und -inhabern sowie mit Trägerschaften, die solche Stellen geschaffen haben, kristallisierte das Projektteam heraus, welche Herausforderungen sich in diesem neuen Berufsfeld zeigen und was aus diesen gelernt werden kann.

Die erfahrungsbasierte Abschlusspublikation «Nachbarschaften als Beruf: Stellen konzipieren, einführen und entwickeln» (inklusive Checkliste) ist ein Resultat des Projekts. Sie ist eine wertvolle Planungs- und Umsetzungsgrundlage für Trägerschaften, die an solchen Stellen interessiert sind. Sie dient ebenso Fachpersonen im «Berufsfeld Community» selbst, die ihr Wirkungsfeld definieren und ihr Aufgabenprofil entwickeln wollen.
Download unter:
age-stiftung.ch/berufsfeld

Nicola Hilti: Dennoch sind die Aufgaben in einer Alterssiedlung konstanter als anderswo. Die Fachpersonen machen meist wiederkehrende Angebote. Es geht weniger darum, immer neue Aktivitäten anzustossen, sondern eher um etwas Konstantes: regelmässig da sein, regelmässig zuhören, regelmässig etwas anbieten. So ist es auch ein wenig einfacher, die Ziele und Aufgaben der Stelle überhaupt zu definieren.

Sind jüngere Personen weniger bereit, die Arbeit einer Fachperson finanziell mitzutragen? Anders gefragt: Steigt die Akzeptanz einer Fachperson mit steigendem Alter?

Christian Reutlinger: Wichtiger als das Alter für die Akzeptanz eines finanziellen Beitrags scheint uns die Wertorientierung einer Person, zum Beispiel ihre Bereitschaft, sich für die Gemeinschaft, die Nachbarschaft zu engagieren. Entscheidend ist auch, ob diese Person in einer Siedlung wohnt, in der nachbarschaftliche Solidarität ein wichtiger Wert ist, beispielsweise in einer Genossenschaft. Dort steht das Wir-Gefühl oft vor der Frage, wer wofür genau zahlen muss. Und man weiss aus Erfahrung: Das Wir-Gefühl ist kein Selbstläufer, sondern gedeiht besser mit professioneller Begleitung und Förderung.

Nicola Hilti: Wir kennen auch gewinnorientierte Trägerschaften, die nachbarschaftsorientierte Stellen schaffen möchten. Die Crux dabei ist für sie die Finanzierung. Ihre Mieterinnen und Mieter

sind offenbar häufig sehr preissensibel und akzeptieren allenfalls geringe Zusatzkosten. Auf Investorensseite ist das Streben nach maximalem Profit ein Hindernis für solche Angebote.

In unseren Beispielen waren Kontaktpersonen oft in die Entwicklung des Betriebsmodells involviert. Ist das eine Voraussetzung für das Gelingen in der Umsetzung?

Nicola Hilti: Vor allem hat sich herausgestellt, dass es wichtig ist, dass die Stellen selbst samt Zielen, Aufgaben und Angeboten nicht «pfannenfertig» vordefiniert werden, sondern dass die Trägerschaften diese gemeinsam mit den Stelleninhabenden und -inhabern entwickeln – und das vor allem auch nach der Betriebsaufnahme, zumal solche Stellen auch nie «fertig» sind.

Christian Reutlinger: Dennoch müssen Trägerschaften klar formulieren, warum und wozu sie die Stelle schaffen. Das sind die Leitplanken, die der Fachperson Transparenz und Orientierung geben.

Eine Kontaktperson kann vor Ort eine hohe Präsenzzeit erreichen, wenn sie mit zusätzlichen Aufgaben betraut ist, zum Beispiel mit Verwaltungsarbeiten. Gab es im Projekt «Berufsfeld Community» auch kritische Stimmen dazu?

Christian Reutlinger: Die Arbeitskontexte, die wir untersucht haben, sind tendenziell eher zu «überladen» mit einer Vielfalt an Aufgaben. Daher ist die Her-

ausforderung eher, dass die Fachpersonen ihren Kernaufgaben genug Zeit widmen können. Aber auch das kann eine Erfahrung in der gemeinsamen Entwicklung der Stelle sein: herauszufinden, was genau die Aufgaben der Stelle sein sollen. Hier für Klarheit und Abgrenzung zu sorgen, ist auch wichtig in Bezug auf die Legitimation und Anerkennung der Stelle innerhalb und ausserhalb der Organisation.

Nicola Hilti: Letztlich ist unserer Meinung nach zentral, dass sich die Trägerschaften, die solche Stellen schaffen oder weiterentwickeln wollen, mit den wichtigen Fragen bewusst auseinandersetzen. Hierfür haben wir eine Checkliste zu den fünf aus unserer Sicht wichtigsten Themenfeldern nachbarschaftsorientierter Stellen erarbeitet.
(Checkliste: siehe Kasten mit Link oben)

Verwandte Modelle mit Quartierausrichtung

Kontaktpersonen, die einerseits Nachbarschaftsbeziehungen stärken und andererseits punktuell Unterstützung für ältere Menschen leisten und organisieren, können ihren Fokus auch auf das Quartier oder die ganze Gemeinde ausdehnen. Dafür gibt es bereits gut etablierte Beispiele.

QUARTIER- UND SIEDLUNGS-ASSISTENZ HORGEN

Der älteren Bevölkerung der Gemeinde Horgen steht seit 2010 eine Siedlungs- und Wohnassistenz 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 das Umfeld – Nachbarn, Freiwillige – aktiviert. Wenn nötig, vermittelt die Assistenz professionelle Unterstützung, etwa durch die Spitex.

Die drei Siedlungs- und Wohnassistentinnen (240 Stellenprozent) haben ihre Büros in verschiedenen gemeindeeigenen Alterssiedlungen und übernehmen dort mit einer fixen Präsenzzeit die Funktion der *Kontaktpersonen vor Ort*. Ihr Einsatzgebiet ist aber die ganze Gemeinde, wo sie aufsuchende Unterstützungs-, Beratungs- und Vernetzungsarbeit leisten. Entsprechend werden die Stellen zu einem grossen Teil durch die Gemeinde finanziert, doch beteiligen sich auch die Siedlungsbewohnerinnen und -bewohner über die Mieten an Kosten.

Die Stelleninhaberinnen sind Quereinsteigerinnen im Altersbereich mit unterschiedlichen Berufserfahrungen. Vom Konzept her verfügt ein Teammitglied über eine höhere Ausbildung, daneben kommt es laut dem ehemaligen Horgemer Altersbeauftragten Karl Conte vor allem

auch auf Persönlichkeitsaspekte an. Die Siedlungs- und Wohnassistenz erfordert lebenserfahrene, initiative, kontaktfreudige, kommunikative Allrounderinnen und Allrounder. Die Siedlungs- und Wohnassistentinnen sind organisatorisch Teil des interdisziplinären Teams der Anlaufstelle Alter und Gesundheit.

Das Aufgabenprofil der Siedlungs- und Wohnassistentinnen der Gemeinde Horgen umfasst alle Funktionen einer *Kontaktperson vor Ort*, wie sie in den Projektbeispielen beschrieben wurden. Deutliche Unterschiede ergeben sich jedoch (1) durch ihre Ausrichtung auf die Quartiere, (2) durch einen stärkeren Beratungsfokus in sozialen, gesundheitlichen, administrativen und finanziellen Fragen sowie (3) durch die umfassendere Vernetzung mit den Fachstellen und -organisationen in der Gemeinde und den daraus resultierenden Triage-Möglichkeiten.

→ age-stiftung.ch/assistenz-horgen

VICINO LUZERN

Das Ziel von Vicino Luzern ist es, dass die Quartierbevölkerung selbstbestimmt und sicher in ihrem vertrauten Umfeld alt werden kann. Das Pilotprojekt wurde 2013 durch die Allgemeine Baugenossenschaft Luzern abl und die städtische Spitex im Luzerner Neustadt-Quartier initiiert. 2016 wurde daraus ein Verein, in welchem sich namhafte Organisationen aus dem Alters- und Gesundheitsbereich engagieren. Vicino Luzern unterstützt ältere Menschen dabei, Alltagsprobleme und schwierige

Lebenssituationen zu meistern. Wer ein Anliegen hat, kann an den Standorten von Vicino vorbeikommen. Dort werden unkomplizierte Lösungen gesucht, indem die Mitarbeitenden den Kontakt zu Menschen oder Organisationen aus dem Quartier herstellen. Wenn professionelle Hilfe nötig ist, stellt Vicino Luzern den Kontakt zu den jeweiligen Organisationen her. Dabei bleiben die Vicino-Mitarbeitenden stets in der Vermittlerrolle und geben die Verantwortung zum rechten Zeitpunkt an die richtige Organisation wie bspw. an die Spitex weiter. Jedoch organisiert Vicino Luzern so viel wie möglich auf der Stufe der informellen Hilfe. Ist zum Beispiel beim Fernseher etwas verstellt und der Senior am Verzweifeln, dann geht ein Nachbar oder eine Nachbarin vorbei und hilft. Dafür braucht es ein engmaschiges Netz unter den Nachbarinnen und Nachbarn aus dem Quartier. Eine Grundlage dafür bildet nicht zuletzt der durch Vicino-Mitarbeitende moderierte Quartiertreffpunkt (in der Pilotphase handelte es sich um einen Holzpavillon im Quartierpark Bleichergärtli), wo man neue Kontakte knüpfen kann.

Erfahren die Mitarbeiter von Vicino durch Nachbarn, Organisationen oder Vermieter, dass ein älterer Mensch aus dem Quartier mittelfristig auf eine schwierige Situation zusteuert, besuchen sie die betreffende Person. Die Kontaktperson geht dabei ergebnisoffen auf die Leute zu und hört ihnen zu. Die Vicino-Mitarbeiter bauen einen Kontakt zu älteren Quartierbewohnern auf, der auf Vertrauen basiert.



**Standorte verwandter Modelle
mit Quartierausrichtung:
Morges, Luzern,
Monte Carasso, Cadenazzo**

So erreichen sie, dass auch vulnerable Personen, die zurückgezogen leben, über ihre Situation sprechen. Braucht jemand sofort Hilfe, zum Beispiel nach einem Spitalaufenthalt, bauen die Vicino-Kontaktpersonen aus ihrem Netzwerk ein stützendes System aus informeller und formeller Hilfe. Ähnlich gehen sie bei langfristigen Problemen vor, zum Beispiel bei einer Demenzerkrankung.

Vicino Luzern hat seit 2020 einen Leistungsauftrag durch die Stadt Luzern und arbeitet mit Immobilieneigentümern und Verwaltungen über eine Leistungsvereinbarung zusammen. Zwei Kontaktpersonen arbeiten am Standort Neustadt und je eine in Littau und Würzenbach zu je 80 Stellenprozenten pro Standort.
→ vicino-luzern.ch

CUSTODE SOCIALE IM TESSIN

Im Kanton Tessin entwickelte sich in den letzten Jahren das Modell des Custode Sociale. Er ist oft in der Siedlung präsent, wo er zu alten Mieterinnen und Mietern ein Vertrauensverhältnis aufgebaut hat. Er ist ihre Ansprechperson und unterstützt sie im Alltag – mit Handreichungen, Rat und Zuwendung. Zudem organisiert und moderiert der Custode Sociale gemeinsame Aktivitäten. Seine Rolle und seine Aufgaben decken sich also mit jenen der in diesem Heft beschriebenen *Kontaktpersonen vor Ort*. Unterschiede zu den Projektbeispielen in der Deutschschweiz zeigen sich in der Struktur und Finanzierung.

Auch die Tessiner Projekte unterscheiden sich, wie folgende Beispiele zeigen.

Appartamenti con custode sociale

In der Siedlung Morenal (Monte Carasso) wurde im Rahmen eines Pilotprojekts (2014 bis 2018) ein Custode Sociale eingesetzt (siehe Studie «Zuhause alt werden» S. 16). Die Pro Senectute Ticino e Moesano hat dieses Angebot seither erweitert und bietet mittlerweile in vier Wohnsiedlungen «appartamenti con custode sociale» an (Bellinzona Monte Carasso, Gordola und Morbio Inferiore). Die Lohnkosten der vier Vollzeit tätigen «Custode Sociale» bezahlt der Kanton über den Leistungsauftrag an die Pro Senectute. Die «Custodi» haben alle eine Ausbildung im sozialen Bereich (bspw. Operatore socio-assistenziale). Die Zusammenarbeits-Vereinbarungen der Pro Senectute mit den Siedlungseigentümern sehen vor, dass die «Custode Sociale» Büros in den Siedlungen haben, dass die Pro Senectute bei der Mieterauswahl berücksichtigt wird und dass die Wohnungen oder Häuser bei Bedarf baulich angepasst werden (bzgl. Hilfsmittel, Bäder, Gemeinschaftsinfrastruktur etc.). → ti.prosenectute.ch

Custode Sociale für die Gemeinde

Die gemeinnützige Spitex-Organisation ABAD hat seit 2017 eine Custode Sociale auf kommunaler Ebene in der Gemeinde Cadenazzo im Einsatz. Die Custode Sociale ist Pflegeassistentin und mit einem 80%-Pensum bei der ABAD angestellt, zudem verfügt sie über eine Ausbildung in soziokultureller Animation.

Am Morgen besucht und unterstützt sie ältere Gemeindeglieder zu Hause. In der Regel handelt es sich um Spitex-Kunden. An zwei Nachmittagen pro Woche organisiert die Custode Sociale für die Seniorinnen und Senioren von Cadenazzo Aktivitäten (gemeinsame Mittagessen, Musik oder Vorträge), wofür ihr ein Gemeinschaftsraum in einer Siedlung mit privater Trägerschaft zur Verfügung steht. Dort hat die Custode Sociale auch ihr Büro, wo sie wöchentlich während eines halben Tages oder nach Vereinbarung Information und Beratung im Bereich Gesundheit und Soziales anbietet. Dafür arbeitet sie eng mit der Sozialarbeiterin der Gemeinde zusammen. Im Notfall ist die Custode Sociale von Cadenazzo telefonisch erreichbar. Diese Möglichkeit ist nicht nur für die Betagten, sondern auch für die Familienangehörigen sehr wichtig.

Die Leistungen, welche die Custode Sociale in den Wohnungen erbringt, fallen zum Teil unter den Tarif für Grundpflege und können durch die individuellen Krankenkassen finanziert werden. Die restlichen Kosten bspw. für gemeinschaftliche Anlässe übernimmt die ABAD. Die Teilnehmer leisten für die gemeinsamen Mahlzeiten einen moderaten Beitrag (ca. CHF 8). Eine zukünftige Teilfinanzierung des Angebots über die öffentliche Hand (Kanton und Gemeinde) wird angestrebt.
→ cadenazzo.ch/custode-sociale

Fazit

Eine *Kontaktperson vor Ort* kann in kleinen und grossen Wohnprojekten viel zur Lebensqualität alter Bewohnerinnen und Bewohner beitragen. In den Projektbeispielen erfüllt sie zu diesem Zweck unterschiedliche Aufgaben. Eine davon ist von besonderer Relevanz.

Für dieses Heft wurden viele Interviews geführt: mit *Kontaktpersonen vor Ort* und mit Wohnbauträgern. Auch wenn sich ihre Rahmenbedingungen unterscheiden, verfolgten alle dasselbe Ziel: Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen in ihrer autonomen Lebensführung gestärkt werden. Dafür wurde ihnen eine Ansprechperson zur Seite gestellt, die nicht nur punktuelle Unterstützung bietet, sondern auch für gute Nachbarschaftspflege sorgt.

Genau darin liegt die Relevanz und die Stärke dieses Wohnmodells: Es schafft für ältere Menschen eine stabile Grundlage, auf der sie auch in einem neuen Wohnumfeld ihre Selbstständigkeit im Alltag aufrechterhalten können. Bei den Einzugsgründen, welche in den Projektbeispielen genannt wurden, handelt es sich meist um sogenannte Push-Faktoren. Die Leute zogen ein, weil am alten Ort der Unterhalt von Haus und Garten zu streng wurde. Und genau in dieser Situation, wenn die Kräfte abnehmen und der Bewegungsradius schrumpft, brechen durch den Umzug jene nachbarschaftlichen Beziehungen weg, deren Vertrauensbasis teils über Jahrzehnte gewachsen ist und die jetzt an Bedeutung gewonnen hätten. Mit zeitlicher Verzögerung kann ein solcher Verlust auch Personen treffen, die im frühen aktiven Rentenalter umziehen. Sie sind mobil, weshalb sie ihre freundschaftlichen und familiären Kontakte wie gewohnt weiterpflegen, dabei ihrem neuen Wohnumfeld aber oft zu wenig Aufmerksamkeit schenken. Die *Kontaktperson vor Ort* begünstigt und beschleunigt die Entwicklung eines neuen persönlichen Netzwerks im unmittelbaren Wohnumfeld.

Kommt die Zeit, in der man konkrete Hilfe oder menschliche Zuwendung in seiner Nähe benötigt, dann besteht dieses tragende Netzwerk aus vertrauten Personen bereits. Ist der Kontaktperson die Gemeinschaftsbildung geglückt, dann ist sie selbst darin nur ein Element unter anderen, welche dem einzelnen Bewohner bzw. der Bewohnerin das Gefühl der Sicherheit durch Achtsamkeit vermitteln.

Die Projektbeispiele zeigen, dass die Rechnung aufgeht. Man wohnt weder im Heim noch in einer WG, sondern autonom und «normal». Gleichzeitig fühlen sich die Bewohnerinnen und Bewohner sicher und haben die gegenseitige Nachbarschaftshilfe als Teil ihrer selbstbestimmten Lebensführung in ihren Alltag integriert.

Damit das gelingt, braucht es in erster Linie die richtige Person, welche die herausfordernde Rolle als *Kontaktperson vor Ort* ausfüllen kann. In den Projektbeispielen hat man die passenden Leute gefunden, und was diese erreicht haben, ist beeindruckend.

–

Danksagung

Für die grosse Unterstützung bei der Arbeit an diesem Heft danke ich meinen Gesprächspartnern: Eveline Althaus, Angela Birrer, Nicola Hilti, Irène Kühne, Hansruedi Furrer, Iwona Frei, Daniel Frei, Monica Lindegger, Astrid Jäggi, Hansjürg Rohner, Ursula Hänni, Caroline Ernst, Margrit Weber, Margrit Massmann, Franz Landolt, Erika Vögeli, Ida und Hans Spörri, Roberto Mora, Christian Reutlinger, Jacques-Michel Conrad.

Impressum

Age-Dossier · 2020

Kontaktperson vor Ort

«Wohnen plus» oder «betreutes Wohnen light»?

Redaktion: Andreas Sidler, Age-Stiftung

Texte: Andreas Sidler;

Seite 33: Ruedi Weidmann

Bilder: Ursula Meisser;

Seite 42: Alma Johanns

Gestaltung: Büro4, Zürich

Druck: Neidhart + Schön Print AG, Zürich

Age-Dossier

Das Age-Dossier erscheint jährlich ein- bis zweimal und kann bei der Age-Stiftung kostenlos unter [age-stiftung.ch/publikationen](https://www.age-stiftung.ch/publikationen) bestellt oder als PDF im Download bezogen werden.

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.

