

## **Konzept Besuchsdienst *Of Bsuech Buttisholz***

### **1. Einleitung**

Das Konzept Besuchsdienst *Of Bsuech Buttisholz* nimmt die ersten Erfahrungen des Besuchsdienstes Buttisholz auf und klärt die zukünftige konzeptionelle Ausrichtung dieses Dienstes. Zur Qualitätssicherung und der Weiterentwicklung wird dieses Konzept alle 3 Jahre von der Alterskommission und der Fachperson Soziokulturellen Animation überprüft.

### **2. Ausgangslage**

Eine Befragung im Jahr 2015 der Hochschule Luzern hat ergeben, dass in der Gemeinde Buttisholz der Bedarf für einen Besuchsdienst ausgewiesen ist. Die Befragung ergab, dass durch die dezentral gelegenen Häuser ein Besuchsdienst für die älteren Menschen ein grosser Mehrwert darstellen würde und dieser unter anderem die Lebensqualität im Dorf Buttisholz steigern kann.

Im Altersleitbild der Gemeinde Buttisholz von 2014 wird das Anliegen eines Besuchsdienstes wie folgt festgehalten:

- „Es besteht in Buttisholz ein Angebot für Freiwilligenarbeit, welches die Vermittlung, Ausbildung und Begleitung von Freiwilligen umfasst. Freiwilligenarbeit wird koordiniert. Freiwillig tätige Menschen erhalten Wertschätzung und Unterstützung.“  
(Lebensgestaltung; Wirkungsziele, Seite 6)
- „Konzept für Aktivierung, Qualifizierung, Anerkennung und Förderung von ehrenamtlichen Begleiterinnen und Begleitern, die alte Menschen und das soziale Umfeld Zuhause entlasten und beraten.“  
(Dienstleistungen und Pflege; Bereich Handlungsbedarf/mögliche Massnahmen festgehalten, Seite 11)

Dieses Anliegen wurde aufgrund der oben genannten Argumente von der Alterskommission und der Fachstelle Soziokulturelle Animation Buttisholz aufgenommen und so ein Besuchsdienst gegründet. Die Fachstelle der Gemeinde (Soziokulturelle Animation) übernimmt die Koordinations- und Rekrutierungsaufgaben des Besuchsdienstes. Die Freiwilligen haben Zugang zu einem Grundkurs für Freiwillige, Weiterbildungsmöglichkeiten, Austauschtreffen und Unterstützung.

### **3. Zielgruppen**

In diesem Kapitel werden die Zielgruppen des Besuchsdienstes aufgeführt und geklärt. Die Unterteilung der Zielgruppe in primäre, sekundäre und tertiäre Zielgruppen ermöglicht einen fokussierten Umgang mit den Zielgruppen.

#### Primäre Zielgruppe

Ältere Menschen, die regelmässig soziale Kontakte wünschen, diese aber nicht mehr selbständig aufbauen und pflegen können.

#### Sekundäre Zielgruppe

Freiwillige erwachsene Personen, welche gerne regelmässig in Kontakt mit älteren Menschen treten möchten und sie unterstützen wollen.

#### Tertiäre Zielgruppe

Die Gesamtbevölkerung wird im sozialen Zusammenleben gestärkt. Verschiedene Generationen kommen miteinander in Kontakt, wodurch das Verständnis füreinander wächst.

### **4. Ziele**

In diesem Kapitel werden die mittelfristigen Ziele aufgeführt, welche der Besuchsdienst über die nächsten Jahre verfolgt. Von diesen Zielen können Jahresziele oder eine Jahresplanung abgeleitet werden:

#### Vision

Menschen im Alter fühlen sich wohl, umsorgt und sind in der Gesellschaft integriert.

### Hauptziele

1. Ein Pool von Freiwilligen ist aufgebaut, das Angebot ist koordiniert und die Freiwilligen sind professionell unterstützt.
2. Menschen im Alter erfahren soziale Kontakte, fühlen sich wohl und die Alltagsgestaltung ist abwechslungsreich.
3. Das Soziale Umfeld und die Institutionen für Menschen im Alter sind entlastet und gestärkt.

## **5. Umsetzung**

In diesem Kapitel wird erläutert, wie die Ziele konkret umgesetzt werden. Zusätzlich geht das Kapitel auf wichtige Aspekte der Umsetzung ein, klärt die Strukturen und die Organisation.

### 1. Ein Pool von Freiwilligen ist aufgebaut, das Angebot ist koordiniert und die Freiwilligen sind professionell unterstützt

Um den Besuchsdienst optimal führen zu können, wird durch die Koordinationsperson ein Freiwilligenpool aufgebaut und dieser aktiv bewirtschaftet. Um stets genügend Freiwillige im Pool zu haben, ist die aktive Werbung (mündlich, schriftlich) sehr wichtig. Die Koordinationsperson und die Alterskommission machen auf das Angebot aufmerksam. Bei Bedarf wird aktiv Werbung gemacht. Dabei soll auch bei den medizinischen Institutionen auf dieses Angebot aufmerksam gemacht werden. Die Koordinationsperson vernetzt sich mit regionalen, ähnlichen Fachstellen und den Vereinen aus dem Dorf.

Damit die Koordinationsperson das Angebot koordinieren kann, müssen die zu Besuchenden und die freiwilligen Personen ein Formular ausfüllen. Darin sind Kontaktdaten, Wunschzeiten, Fähigkeiten und Bemerkungen festgehalten. Beim Kennenlerngespräch sind die zu Besuchende, die Freiwillige und die Koordinationsperson anwesend. Falls ein erster Besuch zustande kommt, wird das Formular der Schweigepflicht unterschrieben. Nachdem beide Personen mit dem Besuchsdienst einverstanden sind, wird die Einsatzvereinbarung von allen drei Parteien unterschrieben. Diese kann selbstverständlich jederzeit aufgelöst werden (weitere Informationen darüber unter dem Titel „Beenden von Einsätzen“).

Die Freiwilligen und die Koordinationsperson stehen konstant im Kontakt. Austauschtreffen von allen Freiwilligen finden regelmässig statt. Die Koordinationsperson ist in der Moderationsfunktion und die Präsidentin Alterskommission als Fachperson tätig. Der Grundkurs für Freiwillige wird allen Freiwilligen empfohlen und findet nach Bedarf einmal pro Jahr statt. Weiterbildungen werden bedarfsentsprechend für die Freiwilligen organisiert. Der Grundkurs, die Weiterbildungen und Austauschtreffen sind für die Freiwilligen kostenlos. Die Koordinationsperson und als Stellvertretung die Präsidentin Alterskommission, sind die Kontakt- und Fachstellen für die Freiwilligen, zu Besuchenden und ihre Angehörigen.

## 2. Menschen im Alter erfahren soziale Kontakte, fühlen sich wohl und die Alltagsgestaltung ist abwechslungsreich

Durch die zugewiesene freiwillige Besuchende kann die Person im Alter ihr soziales Umfeld erweitern. Sie erhält Aufmerksamkeit, Interesse und Fürsorge an dem Ort, wo sie sich wohl fühlt oder sie aus gesundheitlichen Gründen am Liebsten ist. Gedanken, Erlebnisse und Gefühle können geteilt werden. Gegenseitiger sozialer Kontakt kann motivieren, Freude bereiten, den Selbstwert und die Selbstwirksamkeit steigern.

## 3. Das Soziale Umfeld und die Institutionen für Menschen im Alter sind entlastet und gestärkt

Die Freiwilligen von *Of Bsuech Buttisholz* sind für Angehörige und Institutionen eine Unterstützung und Entlastung. Durch den institutionalisierten Besuchsdienst wird der Person im Alter ein regelmässiger Besuch ermöglicht. Die Freiwilligen besuchen die älteren Menschen nach vereinbarten Tagen, Zeiten und decken somit ein Zeitfenster der Betreuung, Aktivierung oder Unterhaltung ab. Die Menschen im Alter erfahren von den Freiwilligen Zuwendung, Aufmerksamkeit und eine Abwechslung in ihrem Alltag.

## **Organisation und Struktur**

Die strategische Mitverantwortung für die Alterspolitik in der Gemeinde Buttisholz trägt die Alterskommission. Somit ist die Alterskommission auch für den Besuchsdienst strategisch verantwortlich. Die Koordination, Vermittlung und die Kommunikation übernimmt die Koordinationsperson. Die Stellvertretung übernimmt die Präsidentin der Alterskommission.

Die Freiwilligen und die zu Besuchenden sind in Tandems organisiert. Sie besuchen die Mitmenschen regelmässig und unentgeltlich. Bei Fragen und zur Unterstützung steht ihnen die Koordinationsperson zur Verfügung.

### Dienstleistungen für ältere Menschen im Überblick

- Freude und Begleitung in der Freizeitgestaltung
- Angehörige und Institutionen entlasten
- Betreute Spaziergänge
- Förderung sozialer Kontakte
- Abwechslung in der Freizeitgestaltung
- Fahrdienste nur in Ausnahmefällen

### Grundhaltung in der Erbringung der Dienstleistungen

- Niederschwellig und unbürokratisch
- Bedarfsgerechte Umsetzung
- Vorhandenen Ressourcen der Freiwilligen werden nach Möglichkeit mit dem Bedarf der Menschen im Alter abgeglichen
- Tandems erleben die Besuche als Win-Win Erfahrung
- Dienstleistung ist eine Ergänzung zu den bestehenden Angeboten im privaten und öffentlichen Bereich
- Eigenständigkeit wird respektiert und die Selbstständigkeit wird gefördert
- Keine Übernahme von Dienstleistungen im Bereich Pflege und Haushalt
- Fahrdienste werden nur in Ausnahmefällen geleistet
- Für Freiwillige finden regelmässig Austauschtreffen und Weiterbildungen statt
- Angebot ist konfessionell und politisch neutral
- Dienstleistungen sind unentgeltlich

### Schweigepflicht

Der Besuchsdienst ist der Schweigepflicht unterstellt, welcher im Art. 321 belegt ist. Die Schweigepflicht ist im Strafgesetzbuch Art. 321 wie folgt umschrieben:

- alles, was die freiwilligen Mitarbeitenden in Ausübung ihres Auftrages wahrnehmen können;
- alles, was anvertraut wird, mit anderen Worten, alles was man nicht wüsste, wenn man nicht Teil des *Of Bsuech Buttisholz* Besuchsdienst wäre.

Die Freiwilligen und die Besuchten gehen sorgsam mit der Privatsphäre und unter Berücksichtigung der Schweigepflicht gegenüber Drittpersonen um. Die Wahrung der Schweigepflicht fördert das Vertrauen und schützt die Integrität der beteiligten Personen. Nach Beendigung eines Einsatzes bleibt die Schweigepflicht bestehen. Im Austauschgefäss „Austauschtreffen“ kann in herausfordernden Situationen die Schweigepflicht aufgehoben werden. In diesem Fall wird die Koordinationsperson die beteiligten Personen auf die Schweigepflicht aufmerksam machen. Diese tritt nach dem Austausch gegenüber Dritten wieder in Kraft.

#### Spesen und Geschenke

Entstehen aufgrund eines Ausfluges Spesen werden diese von den Freiwilligen und den älteren Menschen selbst übernommen. Damit die Unabhängigkeit und die gleichwertige Beziehung beidseitig gewahrt werden kann, werden Geschenke grundsätzlich nicht verteilt und angenommen. Kleine Aufmerksamkeiten, wie beispielsweise die Übernahme eines Kaffees, sind davon ausgenommen.

#### Versicherung der Freiwilligen

Grundsätzlich sind die Freiwilligen für die Versicherung (Autoversicherung, Privathaftpflicht, Rechtsschutz und so weiter) selbst verantwortlich, da kein eigentliches Anstellungsverhältnis besteht und die Dienstleistung unentgeltlich erfolgt. Für allfällige Schäden, die im direkten Zusammenhang mit der Ausführung eines Auftrages stehen, hat der Besuchsdienst (die Gemeinde) eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen. Nicht enthalten sind Schäden im Zusammenhang mit Autofahrten.

#### Wertschätzung der Freiwilligen

Einmal pro Jahr organisiert die Koordinationsperson ein Dankesessen. Als Zeichen der Anerkennung und des Dankes erhalten alle Freiwilligen von der Präsidentin der

Alterskommission eine Weihnachtskarte. Zum Geburtstag erhalten die Freiwilligen eine Geburtstagskarte von der Koordinationsperson.

### Beenden von Einsätzen

Die Einsatzvereinbarung kann jederzeit von beiden Seiten nach Absprache mit der Koordinationsperson aufgelöst werden. Im Idealfall findet ein Abschlussgespräch zwischen der Freiwilligen und der besuchten Person statt. Wichtig ist, dass die Koordinationsperson bei beabsichtigten Abbrüchen frühzeitig einbezogen wird, eventuell können oder müssen neue individuelle Lösungen gesucht werden. Es findet in jedem Fall ein Abschlussgespräch zwischen der Koordinationsperson und der Freiwilligen statt.

### Zusammenarbeit in der Region

Nach Bedarf und Möglichkeit steht der Besuchsdienst einer Kooperation oder einem koordinierenden Vorgehen mit weiteren Besuchsdiensten der Region offen gegenüber.

### Qualitätssicherung

Jährlich evaluiert die Alterskommission den Besuchsdienst *Of Bsuech Buttisholz* an einer Sitzung. Die Freiwilligen werden bei den Austauschtreffen nach Feedbacks gefragt. Die Rückmeldungen fließen in die Jahresplanung mit ein. Durch das aktive Einholen von Feedbacks können die Leistungen optimiert werden.

## **6. Budget**

Das Budget für die Altersarbeit wird jährlich im Gemeindebudget festgelegt. Darin werden 3'000 Franken für den Besuchsdienst zur Verfügung gestellt. Die Fachperson der Anlaufstelle Alter verwaltet das Gesamtbudget autonom.

## **7. Evaluation**

Dieses Konzept wird alle drei Jahre überprüft und aktualisiert. Dabei werden die im Konzept festgehaltenen Ziele überprüft und das weitere Konzept aktualisiert. Das nächste Mal im 2025.

*Stand Januar 2023, 6. Version, Alterskommission Buttisholz*