

Zeitschrift: Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA
Herausgeber: Verein für Schweizerisches Heimwesen
Band: 61 (1990)
Heft: 11

Artikel: Der Besucherdienst von Basel : ein Modell, das Schule machen kann : psychisch Behinderte helfen alten Menschen
Autor: Bongartz Weisskopf, Karin
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-810140>

Nutzungsbedingungen

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

Conditions d'utilisation

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

Terms of use

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

Download PDF: 27.01.2026

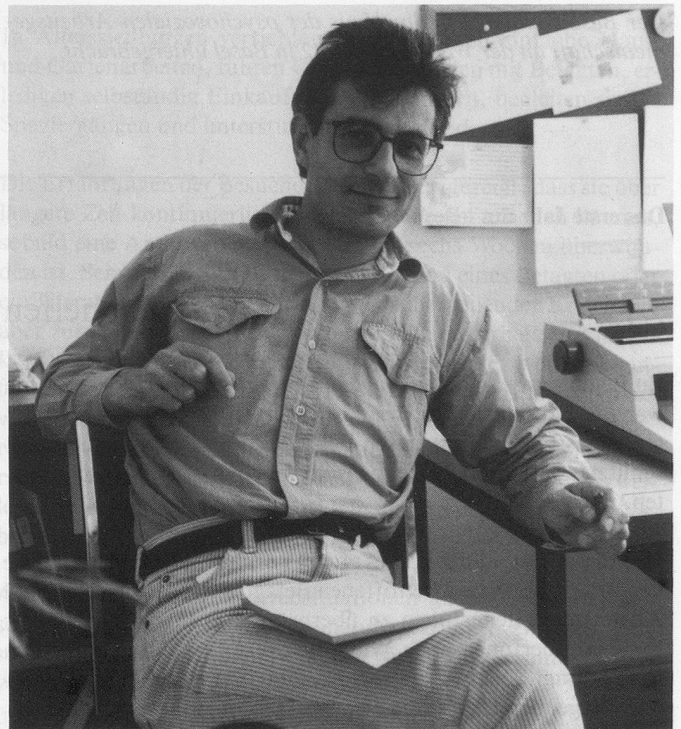
ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Psychisch Behinderte helfen alten Menschen

«Der Besucherdienst von Basel ist ein Ausbildungs- und Weiterbetreuungsprogramm für Frauen und Männer, die aufgrund psychischer Schwierigkeiten in ihren beruflichen Möglichkeiten beeinträchtigt sind. Ziel ist es, den (Wieder-)Einstieg in die Arbeitswelt zu ermöglichen oder drohende Erwerbsunfähigkeit zu vermeiden. In einem dreizehnwöchigen Kurs werden jeweils zwölf TeilnehmerInnen darauf vorbereitet, in Altersheimen und -siedlungen einfache Betreuungsdienste für alte Menschen zu übernehmen. Nach dem Kurs ist ein Arbeitseinsatz von zehn bis zwölf Stunden pro Woche vorgesehen. Der Kurs richtet sich an psychisch behinderte IV-RentnerInnen im Alter von 20 bis 55 Jahren, die kontaktfreudig und zuverlässig sind und die über ein gewisses Durchhaltevermögen verfügen. Der Kursbesuch ist unentgeltlich, der Arbeitseinsatz wird entlohnt.»

rr. Der Besucherdienst ist ein Pilotprojekt der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Basel zur gesellschaftlichen Wiedereingliederung psychisch Kranker. Der Aufgabenbereich dieses Besucherdienstes umfasst Dienstleistungen psychisch Leidender auf dem Gebiet der Hochbetagtenbetreuung, wie etwa Hilfe im Haushalt, Botengänge, Begleitung bei Spaziergängen, bei der Esseneingabe oder auch einfach beim Zuhören.

Entwickelt wurde die Idee zu diesem Rehabilitationsprogramm von Richard Laich, dem Leiter der Basler IV-Regionalstelle für die berufliche Eingliederung Behinderter. Nach dem Konzept der eidgenössischen Invalidenversicherung hat der Behinderte trotz seiner Invalidität die Pflicht, die ihm gegebenen Möglichkeiten der Erwerbstätigkeit auszuschöpfen. Vor allem aber psychisch Kranke sind auf dem heutigen Arbeitsmarkt immer schwerer zu vermitteln und haben real praktisch keine Chance auf einen bezahlten Arbeitsplatz. Arbeitskräfte, die den strengen Normen unserer Wirtschaft in bezug auf Konstanz in der Ausdauer und Präsenz sowie soziale Anpassungs- und Einordnungsfähigkeit



Teamleiter Josef Hollenstein: «Der psychisch Leidende erlebt an seinem Arbeitsort im Heim soweit wie möglich ein Klima von Akzeptanz und Vertrauen.»

nicht entsprechen, sind nicht gefragt. So hat sich in den vergangenen Jahren die Situation für Randgruppen auf dem Arbeitsmarkt zunehmend verschärft: die Zahl derer, die dem wachsenden psychischen Druck der «normalen» Arbeitswelt nicht mehr standhalten können, steigt stetig an.

Sinnvolle Arbeit bildet jedoch für die psychische Gesundheit jedes einzelnen eine wichtige Voraussetzung.

So entstand die Idee des Besucherdienstes mit der Schaffung von Arbeitsplätzen für psychisch Leidende im Dienstleistungssektor, durch den zwei gesellschaftliche Randgruppen – Betagte in Heimen und Siedlungen sowie psychisch Leidende – zusammengeführt werden und die Chance erhalten, sich gegenseitig zu stützen. Die Arbeit im Besucherdienst gibt den IV-RentnerInnen die Möglichkeit eines eigenen Lohnerwerbs, der ihnen «Luft» gibt im oft knapp bemessenen Budget und dadurch neue Seiten der Lebensgestaltung öffnet. Der Besucherdienst ist gedacht als eine Einrichtung der Arbeitsrehabilitation, eine neue Form geschützter Werkstätte, die stufenweise zu einem Teilerwerbsleben führen kann.



Ursula Nakamura-Stöcklin: «Im Besucherdienst können sich Mitglieder zweiter gettoisierter Gruppen (Betagte und IV-Rentner) austauschen.»

(Bilder E. Ritter)

Beim Besucherdienst können psychisch leidende Menschen bei Betagten als Betreuer arbeiten und dadurch sowohl den meist wenig mobilen Heimbewohnern eine Abwechslung bieten als auch ihrem eigenen Leben neuen Sinn verleihen. Die Begegnung von psychisch Leidenden und Betagten verlangt von den Partnern nach der Auseinandersetzung mit der jeweiligen Behinderung des andern und kann so zu einer neuen Sicht des Lebens führen. Beide werden zu Gebenden und Nehmenden. Gerade alte Menschen sehen sich oft in eine ähnliche Lage versetzt wie psychisch Kranke. Auch sie müssen einen Autonomieverlust hinnehmen und geraten durch ihre eingeschränkte Mobilität zunehmend in die Vereinsamung und Isolation. Deshalb sind sie dankbar für Besucher, die Zeit und ein offenes Ohr mitbringen. *Für die Heime, die den Besucherdienst für einzelne PensionärInnen beanspruchen, ergibt sich keine Mehrbelastung, sondern eine Ergänzung zur Steigerung der Lebensqualität.*

Der Besucherdienst ist im Haus der psychosozialen Arbeitsgemeinschaft an der Wettsteinallee 42 in Basel untergebracht.

Im Oktober begann der achte Ausbildungskurs für BesucherInnen. Zurzeit befinden sich 45 BesucherInnen im Einsatz, der im vergangenen Jahr von den Heimen und Siedlungen auch auf den Spitex-Bereich ausgeweitet wurde. *Das betreuende Team wäre froh um weitere Heime und Siedlungen in der Region Basel, die die Dienste der BesucherInnen beanspruchen möchten (Telefon 061 681 90 93, Dienstag bis Freitag zu Bürozeiten).*

Die Fachblatt-Redaktorin hat in Basel das Büro vom Besucherdienst aufgesucht und sich mit Josef Hollenstein, Sozialarbeiter und Teamleiter, und Ursula Nakamura-Stöcklin, Krankenschwester, unterhalten. Die folgenden Texte stammen aus den Besucherdienst-Jahresberichten und sollen einen Einblick in den Aufbau und die Entwicklung sowie in die Erfahrungen des Besucherdienstes vermitteln. Den Besucherdienst von Anfang an unterstützt haben die Bürgergemeinde, die Christoph-Merian-Stiftung und das Bundesamt für Sozialversicherungen.

Das erste Jahr des «Besucherdienstes»

Alten Menschen helfen können – ein Pilotprojekt

Zu Beginn unserer Arbeit lag ein Projektbeschrieb vor. Mit ihm war die Grundidee des Besucherdienstes festgelegt: Der Besucherdienstkurs soll psychisch Behinderte befähigen, in einer geschützten Situation im Teilpensum in der Alterspflege zu arbeiten.

Von dieser Grundidee galt es zuerst Lernziele abzuleiten und sie vor Ort, das heisst bei betroffenen Betagten und Altersheim- und AlterssiedlungsleiterInnen zu überprüfen. Zusätzlich haben wir KursbewerberInnen nach Wünschen und Erwartungen für den Kurs befragt. Die Lernziele wurden gesammelt und im wesentlichen folgenden Lernzielbereichen zugeordnet:

- Selbsterfahrung und verbesserter Umgang der KursteilnehmerInnen mit sich selbst (Ich-Stärkung, Selbstvertrauen)
- Verbesselter Umgang mit Betagten (Kontakt schaffen, Einfühlen, Abgrenzen)
- Erlernen von Fertigkeiten (Kochen, Krankenpflege, Rollstuhlfahren, Gesprächsführung usw.)

Anhand eines Rahmenplanes wurde ein detaillierter Kursplan erstellt mit den Fächern Kommunikation, Umgang mit Betagten, Hauswirtschaft, Krankenpflege und Rollstuhlfahren. Die erarbeiteten Lernzielbereiche wurden in den einzelnen Fächern berücksichtigt.

Volontariatseinsätze innerhalb des Kurses wurden geplant, abgeklärt und vorbereitet. Ebenso musste die Benutzung von Räumen (Gruppenraum und Küche) abgesprochen werden.

Verlauf Kurs I

Auf eine Ausschreibung vom Besucherdienst und einen Versand an Psychotherapeuten und Sozialinstitutionen meldeten sich für den ersten Kurs 15 Personen, von denen wir nach einem Bewerbungsgespräch zehn KursteilnehmerInnen auswählten. Der Kurs begann am 20. April 1987. Die Gruppe, ein Mann und neun Frauen, fand sich schnell. Nach einer Woche schied eine Frau auf eigenen Wunsch aus. Danach blieb die Gruppenzusammensetzung bis zum Ende des Kurses konstant.

Verlauf Kurs II

Der zweite Kurs begann am 20. Oktober 1987 mit 13 TeilnehmerInnen, die wir aus 25 BewerberInnen ausgesucht hatten. Im Gegensatz zum ersten Kurs hatten die TeilnehmerInnen dieses Kurses (8 Frauen und 5 Männer) mehr Distanz zueinander und wuchsen erst im Verlauf des Kurses zu einer Gruppe zusammen. Probleme wurden eher individuell gelöst. In den ersten 3 Wochen traten 4 Frauen aus dem Kursprogramm aus. Die anderen 9 Personen blieben bis Kursende zusammen.

Auswertung und Veränderungen

Hier sollen nur einige wesentliche Ergebnisse genannt werden. Alles Weitere ist im Auswertungsbericht nachzulesen, der beim Besucherdienst bestellt werden kann.

Allgemein stieg das Selbstvertrauen der KursteilnehmerInnen an.

Die praktische Umsetzung der Lernbereiche «Abgrenzung», «Nähe und Distanz» und «Schwierige Besuchersituationen» bereitete einem Teil der KursteilnehmerInnen Mühe. Nach unserer Auswertung lagen die Mängel an der Umsetzung von Unterrichtseinheiten weder an der Intelligenz der TeilnehmerInnen noch am pädagogischen Aufbau der Unterrichtseinheiten, sondern an den Widersprüchen der TeilnehmerInnen in sich selbst («Ich besuche zwar einen Kurs für Altenpflege, aber so ein Beruf ist nicht erlernbar»).

Deswegen beschlossen wir, solche Widersprüche mehr zu konfrontieren. Zusätzlich sollten Lerninhalte in den Supervisionen der KursteilnehmerInnen nach dem Kurs wiederholt werden.

Da die Gruppen in der Zusammensetzung der Teilnehmenden sehr unterschiedlich sind, müssen jeweilige Themenbereiche – zum Beispiel «Nähe und Distanz» – aktuell auf die jeweilige Gruppensituation zugeschnitten werden.

Für die organisatorische und inhaltliche Einführung der BesucherInnen am Arbeitsplatz war zu wenig Zeit vorhanden. Ebenso wurde der Übergang vom eng strukturierten Kurs zur folgenden Berufssituation als zu abrupt empfunden. Um den KursteilnehmerInnen eine bessere Einführung zu geben, besuchten wir mit ihnen ab dem zweiten Kurs Altersheime und -siedlungen vor dem ersten Arbeitseinsatz und machten die BesucherInnen mit dem Pflegepersonal bekannt. Um mehr Zeit zu haben für die ausführliche Einführung wie auch für eine Übergangsphase von der intensiven Kurs- und Berufssituation, verlängerten wir den Gesamtkurs um insgesamt fünf Wochen (von 8 auf 13), ab dem dritten Kurs. Auf eine vierwöchige Einführungsphase ohne Volontariat folgt eine fünfwöchige Phase mit anfangs einem, nachher zwei Volontariatstagen und danach eine Übergangsphase von vier Wochen mit sechs bis zehn Arbeitsstunden pro TeilnehmerIn, keinem Unterricht und ein- bis zweimal in der Woche Supervision.

Der Austritt von vier Personen innerhalb des zweiten Kurses führte uns dazu, genauer zu untersuchen, aufgrund welcher Voraussetzungen die einzelnen bessere Chancen haben, den Kurs zu beenden und nachher im Besucherdienst zu arbeiten. Folgende Faktoren ermöglichen nach unserer bisherigen Erfahrung eine eher konstante Teilnahme am Kurs:

- vorhandene Zeit- und Arbeitsstruktur zu Kursbeginn
- eine stabile Therapiebeziehung
- eher reifere Abwehrmechanismen (zum Beispiel werden in angstausslösenden Situationen eher Verdrängung und Rationalisierung statt Wahnideen gebraucht)

Die Anzahl der Austritte während des Kurses soll einerseits durch differenzierte Auswahl der KursteilnehmerInnen und andererseits durch Nachholen von Defiziten möglichst gering gehalten werden. So unterstützen wir KursteilnehmerInnen, die nicht in einer therapeutischen Beziehung stehen, bei der Suche eines Therapieplatzes. Schon im ersten Kurs bemerkten wir grosse Unterschiede in der therapeutischen Versorgung der KursteilnehmerInnen und richteten ein kleines therapeutisches Notfallnetz für Krisen ein.

Der Betrieb heute

Anfang 1988 waren 15 BesucherInnen der beiden ersten Kurse im Einsatz in den Altersheimen des Bürgerspitals und den Alterssiedlungen der Christoph-Merian-Stiftung. Die meisten BesucherInnen arbeiten 8 bis 10 Stunden auf 3 bis 5 Tage in der Woche verteilt.

Die AbsolventInnen des ersten Kurses haben zurzeit (Februar 1988) noch einmal im Monat Supervision, die des zweiten Kurses noch vierzehntäglich.

Im Altersheim besteht der Arbeitseinsatz oft in der Essenseingabe, in Gesprächen, Spaziergängen, auch im Rollstuhlfahren und in der Begleitung bei Arztbesuchen und bei Einkäufen. In letzter Zeit arbeiten auch einzelne BesucherInnen mit Gruppen von alten Menschen im Freizeitbereich.

In Alterssiedlungen verrichten BesucherInnen einfache Haus- und Gartenarbeiten, führen Gespräche, spielen mit Betagten, erledigen selbständig Einkäufe für die Betagten, begleiten sie bei Spaziergängen und unterstützen sie beim Baden.

Die Erfahrungen der BesucherInnen haben gezeigt, dass sie über längere Zeit kontinuierlich im Besucherdienst arbeiten können, sobald eine Anfangsphase von vier bis sechs Wochen überwunden ist. Schwierige Situationen, wie der Tod eines Betagten oder ein Therapeutenwechsel, führten zu vorübergehenden Krisen, die aber zum grossen Teil durch einen geringeren Arbeitseinsatz für kurze Zeit und intensivere Betreuung überwunden werden konnten. Selbstvertrauen und soziale Kompetenz der BesucherInnen werden zunehmend grösser, das heisst, sie können eher auf andere zugehen, sich durchsetzen und mit dem Heimpersonal kooperieren. Zwei BesucherInnen sind in einem Altersheim mittlerweile so integriert, dass sie ihre Hausschuhe dort deponiert haben...

Andererseits gibt es in Streßsituationen auch Verständigungsschwierigkeiten und/oder Auseinandersetzungen zwischen Personal und BesucherInnen, bei denen wir als Kursverantwortliche vermittelnd zur Seite stehen.

Die BesucherInnen haben 1987 insgesamt 1072 Arbeitsstunden geleistet.

Vor-Urteile und Ergebnisse im Vergleich

Wie jedes Pilotprojekt bekam auch der Besucherdienst vor Aufnahme seiner Tätigkeit zahlreiche Prophezeiungen, Wünsche und Vermutungen zu hören – von Projektmüttern und -vätern, von Altersheim- und AlterssiedlungsleiterInnen und besonders von Fachleuten anderer Sozialstellen. Auch wir, die MitarbeiterInnen des neuen Projekts, hatten unsere Hoffnungen und Vorbehalte, unsere Wünsche und Befürchtungen. Wir geben hier einige dieser Vor-Urteile in Thesenform wieder und konfrontieren sie mit den Ergebnissen, die wir nach Abschluss von zwei Kursen gefunden haben.

«Psychisch Leidende dürfen nicht mit alten Menschen arbeiten, weil sie diese durch Fehlhandlungen und Unzuverlässigkeiten gefährden.»

Diese These ist eindeutig widerlegt worden. Die BesucherInnen gingen sehr verantwortungsbewusst mit den alten Menschen um, gerade weil sie selber erfahren hatten, was Hilflosigkeit und Abhängigkeit bedeuten. Sie zeigten sich in den Arbeitseinsätzen zuverlässiger als im Kurs.

«Psychisch Behinderte können Bedürfnisse von Betagten nicht wahrnehmen.»

Diese These kann für die Mehrheit der KursteilnehmerInnen als widerlegt gelten. Psychisch Behinderte sind in ihren eigenen Bedürfnissen oft nicht wahrgenommen worden und begegnen Betagten aus der Erfahrung der eigenen Verletzlichkeit mit Solidarität und Wertschätzung. Im Besucherdienst betreuen die BesucherInnen die Betagten ganzheitlich nur für wenige Stunden

Ein himmlischer Job, schwärmt der Arbeitgeber.

Der Bewerber sieht schwarz – ohne Freizügigkeit.



Das weiss die SHP Pensionskasse seit Jahren. Deshalb ermöglicht sie Ihren

Angestellten die Stelle zu wechseln, ohne einen Rappen an Vorsorgegeld einzubüssen. Damit stehen Sie im Arbeitsmarkt ganz gut da. Wir finden eben, dass Leben und Sicherheit eine sehr persönliche Angelegenheit sind. Daher können Sie bei uns auch jedem Mitarbeiter einen individuellen Vorsorgeplan einrichten. Und, Sie brauchen die Beiträge nicht zu bevorschussen – Sie wählen aus unter fünf Zahlungsmodi. Sie sehen, es lohnt sich, einmal über Ihre jetzige Altersversicherung nachzudenken und unseren Peter Stürm anzurufen. Er gibt Ihnen gerne nähere Auskünfte. Zum Beispiel über die zusätzliche Gewinnausschüttung – die SHP ist nämlich auch eine Genossenschaft.

☐ Darüber möchte ich Genaueres wissen. Bitte, senden Sie mir kostenlos und unverbindlich Ihre Broschüre.

☐ Ich möchte einen Termin mit Peter Stürm vereinbaren.

Rufen Sie mich an unter Telefon: _____

Name/Vorname: _____

Firma: _____

Strasse/Nr.: _____

PLZ/Ort: _____

Bitte senden an: SHP Pensionskasse für Spital-, Heim- und Pflegepersonal, Gladbachstrasse 117, 8044 Zürich, Telefon 01/252 53 00

SH 2



Leben, wie es Ihnen passt.
Aber sicher.

pro Tag. Dadurch haben die BesucherInnen die Möglichkeit, den alten Menschen ihre volle Aufmerksamkeit zu schenken. Die Gefahr von Unachtsamkeit bei Routinehandlungen entfällt.

«Psychisch Behinderte können sich in der Arbeit mit anderen nicht abgrenzen.»

Tatsächlich hatte die Mehrheit der TeilnehmerInnen von Kurs I Mühe, sich gegenüber Wünschen von Betagten, Zusatzaufträgen und dem Leid von alten Menschen abzugrenzen und kam auf den für AnfängerInnen im Sozialbereich bekannten «Helfertrip». Im Kurs II dagegen grenzten sich einzelne Mitglieder unverhältnismässig stark ab. Deswegen ist das Thema «Nähe und Distanz» eins der Kernthemen in unserer Fachbegleitung. Für die KursteilnehmerInnen bedeutet das eine enorme Chance. Eine ihrer Hauptschwierigkeiten wird sichtbar im Arbeits- und im Kursalltag und kann in der Fachbegleitung durch uns, wie in der Therapie ausserhalb aufgegriffen werden.

«Eine sinnvolle Tätigkeit, die über das reine Beschäftigungskonzept hinaus geht, vergrössert die Ich-Stärke und erhöht das Selbstbewusstsein von psychisch Leidenden.»

Das Selbstbewusstsein der KursteilnehmerInnen ist nach ihrer Selbsteinschätzung (Auswertung des Kurses) und nach unserer Fremdeinschätzung erheblich gestiegen.

«Im Besucherdienst können Mitglieder zweier gettoisierter Gruppen (Betagte und IV-Rentner) sich austauschen.»

Im Zusammensein miteinander tauschen Betagte und IV-RentnerInnen Alltagserfahrungen aus. Sie bestätigen sich gegenseitig in ihrem Dasein. Daneben gibt es allerdings Leistungen, die nicht ausgetauscht werden können, wie zum Beispiel Bringdienste oder

Putzhilfen durch den/die BesucherIn! Demzufolge ist auch eine Entlohnung durchaus angebracht.

«Eine Entlohnung erweitert den Horizont der BesucherInnen, selbst wenn sie den Lebensunterhalt nicht zu decken vermag.»

Die These kann als angenommen gelten. Finanzielle Möglichkeiten steigern das Selbstwertgefühl und vergrössern die Kontaktmöglichkeiten. Ein längerer Aufenthalt im Café, ein Coiffeurbesuch, jemandem ein kleines Geschenk machen können, all das ermöglicht zusätzliche Kontakte und regt zu mehr Kreativität an.

«Psychisch Behinderte reagieren auf eine hierarchisch gegliederte Institution, wie zum Beispiel ein Altersheim, mit erhöhtem Angstpegel und Fluchtverhalten.»

Diese These kann für fast alle KursteilnehmerInnen nicht bestätigt werden. Zwar ist die Schwellenangst am ersten Arbeitstag enorm gross, dann aber finden sich die BesucherInnen in der Regel sehr gut zurecht.

«Erscheint ein neues Angebot wie der ‚Besucherdienst‘ auf dem Arbeitsmarkt, wird es von anderen Institutionen der Betagtenhilfe rivalisiert.»

Es gibt im Moment keine Gruppierung oder Institution in der Betagtenhilfe, die den Besucherdienst konkurrenziert. Das liegt sicher zum grossen Teil auch an regelmässigen Kontakten und Treffen mit Vertretern dieser Einrichtungen und Verbände und an gezielter Informationsarbeit. Im Gegenteil wurde uns öfters bestätigt, dass der Besucherdienst mit der Idee einer «ganzheitlichen Betreuung von Betagten» eine Lücke in der Alterspflege schliesse und niemandem Arbeit fortnehme.

Eine Woche als Besucherin

Aussenstehende haben oft Mühe, sich den Arbeitsalltag einer Besucherin oder eines Besuchers konkret vorzustellen. Allgemeine Aussagen wie «zehn Arbeitsstunden pro Woche, verteilt auf verschiedene Arbeitseinsätze in mehreren Alterseinrichtungen» vermitteln keinen wirklichen Eindruck. Aus realen Begebenheiten verschiedener Einsätze haben wir deshalb die folgende Collage zusammengestellt. Sie schildert, wie die Arbeitswoche einer Besucherin – wir nennen sie Frau Wagner – verlaufen kann. (Alle Namen und nähere Angaben sind verändert.)

Montag, 14 Uhr: Frau Wagner besucht Frau Müller in einer Alterssiedlung. Frau Müller ist einsam, die meisten ihrer Verwandten wohnen im Ausland. Im Moment ist sie einsamer denn je, hat doch niemand ihre mit Liebe eingepackten Geschenke abgeholt. Seit zwei Monaten wartet sie schon auf den Besuch. Verschicken mag sie sie nicht, denn der Inhalt ist zerbrechlich. Immer wieder, wenn sie die Päckchen anschaut, wird sie traurig. Frau Wagner schlägt ihr vor, die Päckchen mit einem Tuch zu verdecken, damit sie auch an etwas anderes denken kann.

Frau Müller ist froh, dass Frau Wagner da ist, jetzt kann sie endlich spazieren gehen. Allein traut sie sich nicht mehr, seit sie vor 4 Monaten gefallen ist. Ein Spitalaufenthalt war die Folge. Von Frau Wagner am Arm geführt, fühlt sie sich sicher. Nach dem Spaziergang will sie noch ins Warenhaus, einen Unterrock kaufen.

Nachher geht's in der Bäckerei vorbei, «Spitzbuben» holen. Zum Abschluss gibt es einen Kaffee, und Frau Müller erzählt von früher. Um 16 Uhr verabschiedet sich Frau Wagner, was ihr nicht ganz leicht fällt, stehen Frau Müller doch Tränen in den Augen.



Wozu Supervision?

Die Besucher und Besucherinnen werden nach Abschluss des Kurses mit ihrem Arbeitsalltag nicht allein gelassen. Eine wichtige Stütze ist die Gruppensupervision, wo auftretende Schwierigkeiten besprochen werden. Zum Beispiel:

- Die Besucherin hat Schwierigkeiten in der Beziehung zur betagten Person. Ursachen und Lösungsmöglichkeiten werden besprochen, Problemlösungsverhalten eventuell in Rollenspielen dargestellt.
- Der Besucher hat Mühe im Bereich der Fertigkeiten (zum Beispiel Rollstuhlfahren, spezielle Spiele für behinderte Betagte). Eine Teammitarbeiterin mit langjährigen Erfahrungen in der Altersarbeit kommt mit dem Besucher an den Ort und übt die Aufgabe (Praxisbegleitung).
- Die Besucherin hat Konflikte in ihrem sozialen Umfeld (zum Beispiel Überforderung in der Familie). In der Supervision wird die Situation strukturiert, so dass sie sich wieder allein oder mit therapeutischer Hilfe zurechtfindet.
- Besucher haben Konflikte untereinander. In der Supervision werden anhand der konkreten Probleme exemplarisch Konfliktlösungsmöglichkeiten geübt.

Dienstag, 13.30 Uhr: Heute besucht Frau Wagner Herrn Bucher auf der Notfallstation. Vor ein paar Tagen ist er in seiner Alterswohnung hingefallen und erst nach 30 Stunden gefunden worden. Im Rahmen des Besucherdienstes ist es möglich, dass Frau Wagner Herrn Bucher auch auf der Notfallstation besucht. Dank einer grosszügigen Regelung der Christoph-Merian-Stiftung und des Bürgerspitals läuft ihr Arbeitsvertrag und ihre Entlohnung normal weiter, maximal bis zu drei Monaten.

Als Frau Wagner kommt, berichtet ihr eine Schwester, Herr Bucher sei körperlich wieder wohlauf, benehme sich aber so passiv, dass sich das Personal Sorgen um ihn mache. Nicht einmal die Bettdecke schlage er selbst zurück. Sie merken, dass sie wenig Einfluss auf ihn nehmen können, weil er sie nicht kennt und misstrauisch wird. Ob sie, Frau Wagner, eine Verwandte sei? Frau Wagner erklärt ihre Rolle. Sie begrüsst Herrn Bucher und redet mit ihm. Nach einer Viertelstunde geht er mit ihr zur Toilette und nachher auf dem Gang spazieren. Frau Wagner und Herr Bucher proben noch einige Alltagshandlungen. Als Frau Wagner nach 2 Stunden geht, bittet sie die Schwester, doch nochmals zu kommen. Frau Wagner verspricht, am Donnerstag kurz hereinzuschauen.

Mittwoch, 10 Uhr: Erst seit zwei Wochen hat Frau Wagner einen Einsatz bei Frau Meier in einer Alterssiedlung. Als sie die Wohnung betritt, verschlägt es ihr fast den Atem. Die Wohnung ist schmutzig und es riecht nach Urin. Frau Wagner ist froh, als sie nach ein paar Minuten für Frau Meier einkaufen gehen kann. Sie findet Frau Meier sehr sympathisch, aber der Zustand der Wohnung und der Geruch machen ihr zu schaffen. Während des Einkaufens überlegt sie, ob sie Frau Meier darauf ansprechen darf. Als sie zurückkommen, packen sie gemeinsam die Lebensmittel in den Kühlschrank. Frau Wagner sieht, dass er auch mal gereinigt werden muss und nimmt sich das für das nächste Mal vor.

Frau Wagner wischt für Frau Meier die Schränke ab. Frau Meier traut sich nicht mehr, einen Stuhl zu besteigen. Nachher liest sie aus der Zeitung vor, weil Frau Meier nur noch mit Lupe lesen kann. Zaghaft fragt Frau Wagner, ob sie das Fenster öffnen dürfe. Frau Meier verneint, sie friere jetzt schon.

Etwas ratlos verlässt Frau Wagner um 12 Uhr die Wohnung. Auf die Dauer hat sie Mühe mit dem Geruch, andererseits möchte sie die Betagte nicht verletzen.

Donnerstag, 9.30 Uhr: Die ehemalige Kursgruppe trifft sich zur regelmässigen Supervision. Jede der 9 BesucherInnen berichtet über die Einsätze. Frau Wagner erzählt von ihrem «Geruchsproblem». An den Reaktionen der anderen merkt sie, dass sie damit nicht allein ist. Verschiedene Aspekte werden in der Gruppe angeschaut:

- Bin ich besonders schmutzempfindlich als BesucherIn? Was bedeutet Schmutz für mich?
- Wie ist meine Beziehung zur Betagten? Wieviel Vertrauen ist da? Wieviel Nähe? Über was reden wir?
- Warum ist die Wohnung in diesem Zustand? Hat die Betagte zuwenig Unterstützung? Sieht sie nicht genug, um den Schmutz wahrzunehmen? Traut sie sich nicht, Hilfe zu holen, wenn sie einnässt? Ist sie körperlich zu schwach, um aufzuräumen?
- Kann die Betagte zusätzlich die Hilfe einer anderen Institution (Pro-Senectute-Reinigungsdienst, Haushaltshilfe, Hauspflege) in Anspruch nehmen?

Mehrere Möglichkeiten werden angesprochen, entscheiden muss sich Frau Wagner allein. Sie beschliesst, jedesmal ein Zimmer

Was für Leistungen erbringen die BesucherInnen?

In den *Alterssiedlungen*: Begleitung beim Spaziergehen und bei Arztbesuchen, Einkaufen, Flickarbeiten, Hilfe bei der Hausarbeit, Gespräche mit Betagten, Leitung von Betagten spielgruppen.

In den *Altersheimen*: Rollstuhlfahren, Hol- und Bringdienste, Freizeitanimation, Essen eingeben, Gespräche mit Betagten.

Bei der Mehrzahl der Beziehungen von Betagten und BesucherInnen entwickelte sich ein tiefes Vertrauensverhältnis. Betagte vertrauen den BesucherInnen persönliche Geheimnisse und die Organisation ihrer Lebenssituation an. Eine betagte Frau zum Beispiel gab ihrem Besucher «ihre» Wäsche, nachdem verschiedene BetreuerInnen monatelang darum gekämpft hatten, die Wäsche in die Wäscherei geben zu «dürfen».

Andererseits erzählen BesucherInnen, wenn sie die Betagten besser kennen, von ihren Schwierigkeiten. Einzelne Betagte erwarten «ihre» BesucherInnen in Sonntagskleidern, BesucherInnen überraschen «ihre» Betagten mit kleinen selbstgebastelten Geschenken und sind zu Konzessionen (Kauf von Gummistiefeln zum Spaziergehen) bereit.

gründlich zu reinigen, systematisch eins nach dem anderen. Sie will auch Frau Meier auf das Einnässen und auf Alterswindeln ansprechen, aber erst in ein paar Wochen, wenn sie sie besser kennt. In der Zwischenzeit informiert sie sich selber über verschiedene Altershygieneartikel, um Frau Meier später besser unterstützen zu können. Noch immer hat sie Angst, ob sie dann die richtigen Worte finden wird, um Frau Meier auf den Uringeruch anzusprechen. Im Rollenspiel probiert sie mit ihren KollegInnen die Situation im geschützten Rahmen aus. Nachher sieht Frau Wagner dem bevorstehenden Gespräch zuversichtlicher entgegen.

Um 12 Uhr ist die Supervision beendet, Frau Wagner geht mit einer Kollegin aus der Supervisionsgruppe zusammen essen.

Donnerstag, 15 Uhr: Spielstunde mit einer Gruppe Betagter in einer Alterssiedlung. Mit einem Kollegen leitet Frau Wagner diese Gruppe von acht betagten Menschen in einer Alterssiedlung. Gestern noch hat Frau Wagner ein Buchstabenspiel vorbereitet. Sie hat eine Anzahl Pappbuchstaben ausgeschnitten, mit denen sie und ihr Kollege verschiedene Ratespiele mit den Betagten gemeinsam spielen können. Doch dann kommt es anders als geplant:

Beim Buchstaben «K» fällt einer Frau das Lied «Kommt ein Vogel geflogen» ein. Mehrere äussern den Wunsch, zusammen zu singen und die Spielstunde wird in eine Singstunde umfunktioniert.

Donnerstag, 17 Uhr: Frau Wagner schaut noch kurz bei Herrn Bucher vorbei. Als sie hereinkommt, erkennt er sie sofort und freut sich. Sein Tatendrang hat zugenommen. Er möchte sofort auf dem Gang laufen. Auch sonst macht er deutliche Fortschritte. Er isst wieder ohne Hilfe, geht selbständig zur Toilette und nässt nicht mehr ein. Eine Schwester sagt, dass Herr Bucher wahrscheinlich in einer Woche wieder in die Alterssiedlung zurück kann.

Freitag, 10.30 Uhr: Heute ist der Altersheimtag von Frau Wagner. Sie holt Frau Wegmann, eine betagte Frau, in ihrem Zimmer ab. Sie hilft ihr beim Ankleiden. Nachher liest sie ihr aus einem Buch vor. Schon bald ist es Zeit zum Mittagessen. Zusammen gehen sie in den Eßsaal des Altersheims. Frau Wagner gibt Frau Wegmann das Essen ein. Danach hilft sie Frau Wegmann in den Rollstuhl, und sie gehen im nahegelegenen kleinen Park spazieren. Müde kommt Frau Wagner mit ihrer Betagten ins Altersheim zurück. Dort erwartet sie schon Schwester Gaby. Sie bedankt sich bei Frau Wagner für den Arbeitseinsatz. Auf der Abteilung seien sie überlastet, weil zwei Schwestern krank sind. Könnte Frau Wagner nicht noch ausnahmsweise Herrn Ammann zum Arzt begleiten und morgen, also Samstag, zum Esseneingeben kommen? Obwohl Frau Wagner schon müde ist von ihrer Arbeitswoche, sagt sie zu. Sie fürchtet, nicht anerkannt zu sein beim Personal, wenn sie nicht mal «einspringt». Um 15 Uhr ist sie endlich daheim. Sie fühlt sich total erschöpft und hat schon Angst vor Samstag. Nach einigem Zögern telefoniert sie mit dem Besucherdienst. Im Gespräch erklärt sie, warum sie wider besseres Wissen um ihre Belastbarkeit zugesagt hat, am Samstag zu kommen.

Nach dem Gespräch ist Frau Wagner soweit ermutigt, dass sie den Einsatz am Samstag absagen kann. Sie freut sich auf ein normales Wochenende und darauf, dass sie am Montag wieder mit neuer Energie an die Arbeit kann.

Karin Bongartz Weisskopf

In der Reihe Schriften zur Anthropologie des Behinderten ist im VSA Band V erschienen unter dem Titel

Selber treu sein

Personalität als Aufgabe

Dieser interessante fünfte Band der Reihe enthält Texte von Imelda Abbt, Kaspar Hürlimann und Rudolf Zihlmann. Im Vorwort schreibt Martin Meier, Bern, der Präsident des VSA: «Es entsteht ein neues Bedürfnis nach Wert und Sinn. Wir sollten uns fragen lassen, wie weit der Top-Service unserer Heime Wesentliches hinterlässt. Was steckt hinter den Erziehungstechniken, therapeutischen Verfahren, hinter Ergotherapie, Physiotherapie und Sterbehilfe? Steht der «Klient» oder «Patient» trotz allen gutgemeinten Anstrengungen in den eigentlichen Fragen seines Lebens nicht allzu oft alleine da? Der VSA freut sich, dass in diesem Buch das innerste Anliegen seiner Arbeit aufgegriffen wird. Wir wollen dafür einstehen, dass in unseren Heimen das Menschsein und die Menschenwürde geachtet und vertieft wird. Sollen Heime zur Heimat werden, so ist in ihnen, wo so viel Macht, Ohnmacht, Anklage, Rechtfertigung, Leid und Freude, Zweifel und Hoffnung zusammenkommt, eine menschliche Nähe zu pflegen, die spürbar da ist».

Band V ist zum Preis von Fr. 13.50 beim Sekretariat VSA, Verlagsabteilung, zu bestellen, wo auch alle übrigen Bände dieser Schriftenreihe erhältlich sind. (Ohne Porto und Verpackung!)

Bestellung

Wir bestellen hiermit

..... Expl. Band I
«Geistigbehinderte-Eltern-Betreuer»
4 Texte von Dr. H. Siegenthaler Fr. 10.60

..... Expl. Band II
«Erziehung aus der Kraft des Glaubens?» – Texte von Imelda Abbt, Norbert A. Luyten, Peter Schmid u. a. Fr. 14.70

..... Expl. Band III
«Begrenztes Menschsein» – Texte von O. F. Bollnow, Hermann Siegenthaler, Urs Haeblerlin u. a. Fr. 18.60

..... Expl. Band IV
«Staunen und Danken» – Fünf Jahre Einsiedler-Forum des VSA Fr. 19.—

..... Expl. Band V
«Selber treu sein» – Texte von Imelda Abbt, Kaspar Hürlimann, Rudolf Zihlmann Fr. 13.50

Name und Vorname _____

Genaue Adresse _____

PLZ/Ort _____

Unterschrift, Datum _____

Bitte senden Sie diesen Talon an das Sekretariat VSA, Verlagsabteilung, Seegartenstrasse 2, 8008 Zürich.