

<b>Zeitschrift:</b>	Curaviva : Fachzeitschrift
<b>Herausgeber:</b>	Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
<b>Band:</b>	77 (2006)
<b>Heft:</b>	3
<b>Artikel:</b>	Die Mitarbeitenden des Besuchsdienstes Zürich werden sorgfältig ausgewählt und gecoacht : "Nicht jeder Mitarbeitende kann für alle Aufgaben eingesetzt werden"
<b>Autor:</b>	Rizzi, Elisabeth / Kronenberg, Elisabeth
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-803878">https://doi.org/10.5169/seals-803878</a>

### 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:** 06.02.2026

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

Die Mitarbeitenden des Besuchsdienstes Zürich werden sorgfältig ausgewählt und gecoacht

# «Nicht jeder Mitarbeitende kann für alle Aufgaben eingesetzt werden»

■ Elisabeth Rizzi

**«Es spielt keine Rolle, welche Ausbildung jemand hat und welcher Beruf vor der IV-Berentung ausgeübt wurde», sagt Elisabeth Kronenberg, die Geschäftsführerin des Besuchsdienstes Zürich. Gerade wegen der anspruchsvollen Aufgaben wird der Besuchsdienst jedoch besonders von berenteten Pflegern und Sozialpädagogen geschätzt.**

■ In Basel gibt es den Besuchsdienst bereits seit den Achtzigerjahren. Wie kam das Projekt nach Zürich?  
Elisabeth Kronenberg: Ich machte 1988 eine Zusatzausbildung für Sozialpsychiatrie und stieß dabei auf eine Broschüre vom Basler Projekt. Ich arbeitete damals noch als Ergotherapeutin in der Klinik Burghölzli und dachte immer, dass viele Patienten eigentlich noch gewisse Arbeiten erledigen könnten. Gemeinsam mit einer Kollegin habe ich daraufhin in Zürich ein vierjähriges Pilotprojekt durchgeführt. Wir machten Bedarfsabklärungen bei psychiatrischen Kliniken und der Spitek. Für Subventionierungen mussten wir Anträge an das BSV und den Kanton stellen. 1993 starteten wir schliesslich den Besuchsdienst in Zürich.

■ Wie viele Personen beschäftigt der Besuchsdienst?

Kronenberg: Es sind inzwischen 130 Mitarbeitende in Zürich. Die Zahl steigt jährlich. Allerdings haben wir in den vergangenen Jahren nur noch halb so viele Leute aufgenommen wie vorher,

also je etwas über 20. Das liegt daran, dass wir das Aufnahmeverfahren verschärft haben.

Ausserdem verlassen uns pro Jahr ungefähr 10 Prozent der Mitarbeitenden, weil sie wieder in die freie Wirtschaft zurückkehren können oder einer anderen Beschäftigung nachgehen. Nur in Einzelfällen müssen wir das Arbeitsverhältnis auch beenden.

■ Wie arbeitet der Besuchsdienst Zürich mit den Besuchsdiensten der übrigen Schweiz zusammen?

Kronenberg: Wir führen einmal jährlich eine gemeinsame Tagung durch. Alle zwei Monate haben wir eine gemeinsame Sitzung aller Geschäftsführer. Zürich ist der grösste Besuchsdienst in der Schweiz und arbeitet vor allem für Aufträge der Spitek. Die Basler übernehmen dafür mehr Betreuungsaufträge von Institutionen.

■ Wer sind Ihre Kunden?

Kronenberg: Die Spitek vermittelt uns Aufträge für Haushalts- und Grundpflege. Für diese Arbeiten haben wir inzwischen auch eine Konkordatsnum-

mer, die uns erlaubt, die Leistungen über die Krankenversicherung abzurechnen. In Heimen machen unsere Mitarbeitenden Ausflüge mit den Bewohnern. In Privathaushalten entlasten unsere Leute die Angehörigen von betreuungsbedürftigen Personen. Auch Kinderhüteaufträge werden übernommen.



**«Besonders die Betreuung von dementen Personen benötigt eine grosse Fähigkeit des Betreuenden, sich abzugrenzen.»**

Fotos: eri

sind, beziehen eine IV-Rente und haben eine psychische Krankheit durchgemacht. Zum Teil weisen uns IV-Stellen und psychiatrische Kliniken Kandidaten zu. Auch durch Institutionen wie Pro Mente Sana oder Freizeittreffen, Sozialarbeiter und Mundpropaganda kommen Leute zu uns.

■ Wer darf sich bei Ihnen bewerben?

Kronenberg: Grundsätzlich spielt es keine Rolle, welche Ausbildung jemand hat und welcher Beruf vor der IV-Berentung ausgeübt wurde. Bei uns arbeiten auch Personen aus handwerklichen Berufen: zum Beispiel

ein Elektriker oder eine Coiffeuse. Immer wieder melden sich Köche bei uns. Unsere Aufnahmekriterien stellen allerdings gewisse Ansprüche an die Zuverlässigkeit und Belastbarkeit.

**■ Wie läuft ein Aufnahmeverfahren ab?**

Kronenberg: Als Erstes müssen uns die Interessierten eine schriftliche Bewerbung mit Lebenslauf schicken. Danach führen wir ein einstündiges Interview mit klaren Fragen zum Gesundheitszustand und zu Suchtproblemen. Ausserdem geht ein Fragebogen an die Therapierenden. Schliesslich finden Assessments statt mit Einzel- und Gruppenarbeiten. Hier sehen wir, ob jemand offen ist und können auch die Belastbarkeit in realen Arbeitssituationen abschätzen. Erst wenn die Kandidierenden sich auch hier als kooperativ erwiesen haben, werden sie für unseren 13-wöchigen Einführungskurs zugelassen.

**■ Dieses Verfahren entspricht den Bewerbungsanforderungen der freien Wirtschaft ...**

Kronenberg: Wir waren gezwungen, solche Hürden einzuführen, da sich vermehrt Personen mit Borderline-Störungen meldeten. Oft können sich solche Patienten gut für ein Bewerbungsinterview zusammenreissen. Doch bei längeren Aufgaben treten die

Probleme zu Tage. Es war deshalb fast unmöglich, die Kurse durchzuführen, wenn mehrere Leute mit dieser Krankheitsform daran teilnahmen.



**«Alle Menschen, die bei uns beschäftigt sind, beziehen eine IV-Rente und haben eine psychische Krankheit durchgemacht.»**

**■ Fast die Hälfte der Mitarbeitenden stammt aus dem Gesundheitsbereich. Ist das Zufall oder Kalkül?**

Kronenberg: Das ist Zufall. Vielleicht bieten wir allerdings vielen ehemaligen Mitarbeitenden aus Pflege und Betreuung einen besonderen Anreiz, da sie bei uns die Möglichkeit haben, in ihrem angestammten Berufsfeld wieder tätig zu werden.

**■ Wie läuft der 13-wöchige Einführungskurs ab?**

Kronenberg: Es werden Themen behandelt wie Gesundheitslehre, der Umgang mit verschiedenen Behinderun-

gen, Kinesthetik und Mobilisation etc. Daneben bereiten wir die Leute darauf vor, wieder zu arbeiten. Auch sollen unsere Mitarbeitenden ein Bewusstsein entwickeln für Sorgfalt gegenüber den Kunden und das eigene Erleben reflektieren. Während der 13 Wochen machen die IV-Bezüger zwei Praktika, bei denen sie sich testen können.

**■ Führt der unterschiedliche Stand der Fachkenntnisse nicht zu Problemen in den Kursen?**

Kronenberg: Nein, denn die Erkenntnisse bei der Betreuungsarbeit ändern ja immer wieder. Deshalb können auch Fachpersonen in unseren Kursen Neues lernen. Handkehrum ist Geduldhaben mit weniger versierten Kursteilnehmern auch ein gutes Übungsfeld für die eigene Belastbarkeit. Allerdings haben alle Personen Erfahrungen gemacht, die sie weitergeben können, auch Elektriker oder der Gastwirt. Somit können auch sie etwas beitragen. Denn es geht ja im Kurs nicht nur um das Pflegerische, sondern auch um das Menschliche also: «Wie kann ich jemanden betreuen, der Hilfe braucht?»

**■ Wie viele Stunden pro Woche arbeiten die Leute für den Besuchsdienst?**

Kronenberg: Sie arbeiten, so viel sie wollen. Das Pensum kann sich zwischen drei und zwanzig Stunden bewegen.

**■ Wie werden die Mitarbeitenden begleitet?**

Kronenberg: Sobald sie mit der Besuchsaufgabe begonnen haben, führen wir jede Woche einen Rapport durch. Alle Rapporte werden vom Fachteam durchgeführt. Eine Psychologin und ich sind jeweils dabei. Nach sechs Monaten finden die Rapporte nur noch alle 14 Tage statt. Nach einem Jahr wird der Zeitraum auf einmal monatlich ausgedehnt. Die Mitarbeitenden haben jedoch immer die Möglichkeit, öfter einen Gesprächstermin zu bekommen. Regelmässig finden auch Betriebsfeste statt.

■ Gerade bei psychischen Krankheiten schwankt die Leistungsfähigkeit sehr stark. Wie können Sie bei Ihren Kunden Konstanz garantieren?

Kronenberg: Wir gehen schon sorgfältig vor bei der Einteilung der Aufträge. Nicht jeder Mitarbeitende kann für alle Aufgaben eingesetzt werden. Besonders die Betreuung von dementen Personen benötigt eine grosse Fähigkeit des Betreuenden, sich abzugrenzen. Wenn ein Mitarbeitender ausfällt, sorgen wir für eine Vertretung. Umgekehrt kann es problematisch sein, wenn die Betreuenden zu viel über ihre eigene Krankheit erzählen.

■ Aber während der Einsätze überwachen Sie die Leute ja nicht ...

Kronenberg: Das ist richtig. Deshalb kann es auch Probleme geben. Wir erfahren dann davon über Rückmeldungen von den Betreuten oder Angehörigen. Das kann beispielsweise

bedeuten, dass Pflanzen überwassert wurden, dass der Mitarbeitende ungepflegt auftritt oder sogar dass er nicht zum verabredeten Termin erschienen ist. In solchen Fällen führen wir umgehend ein Gespräch mit dem betreffenden Mitarbeitenden und suchen nach möglichen Lösungen.

■ Das kann auch die Kündigung bedeuten?

Kronenberg: Wir sprechen Klartext und verschonen die fehlbaren Mitarbeitenden nicht. Aber wir begleiten sie auch. Wir sagen ihnen beispielsweise in anständigem

Ton, sie sollen sich die Haare waschen. Aber in manchen Fällen teilen wir ihnen auch mit, dass sie für die

betreffende Arbeit nicht geeignet sind und fragen sie, was sie gerne sonst tun würden. Wir nehmen dann Kontakt auf mit möglichen Beschäftigungsorten, versuchen etwas zu vermitteln. Und selbstverständlich sind unsere Ehemaligen auch weiterhin zu all unseren Festen eingeladen.



**«Wir sprechen Klartext und verschonen die fehlbaren Mitarbeitenden nicht.»**

Elisabeth Kronenberg ist ausgebildete Ergotherapeutin. Sie ist Geschäftsführerin des Besuchsdienstes Zürich.

## In Ihrem Interesse – die optimale Wirtschaftlichkeit!



### Die neue MT-Serie



Die neuen Transportspülmaschinen von Winterhalter setzen neue Massstäbe bei Wirtschaftlichkeit, Hygiene, Bedienung und der Flexibilität. Intelligente Lösungen und ausgereifte Technik reduzieren laufende

Betriebs- und Personalkosten. Mit der einzigartigen Dreifach-Nachspülung, effizienter Laugenfiltration und ergonomischer Bedienbarkeit schöpfen Sie in Ihrer Küche alle Einsparpotenziale konsequent aus.

**winterhalter**

Winterhalter Gastronom AG · Hirschenstrasse 4 · CH-9464 Rüthi/SG  
Tel +41 (0)71 767 80 00 · Fax +41 (0)71 767 80 60 · www.winterhalter.ch · info@winterhalter.ch