

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 111 (2014)  
**Heft:** 1

**Artikel:** Freiwillige leisten Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags  
**Autor:** Rupp, Christian  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839610>

### **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:** 26.04.2026

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

# Freiwillige leisten Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags

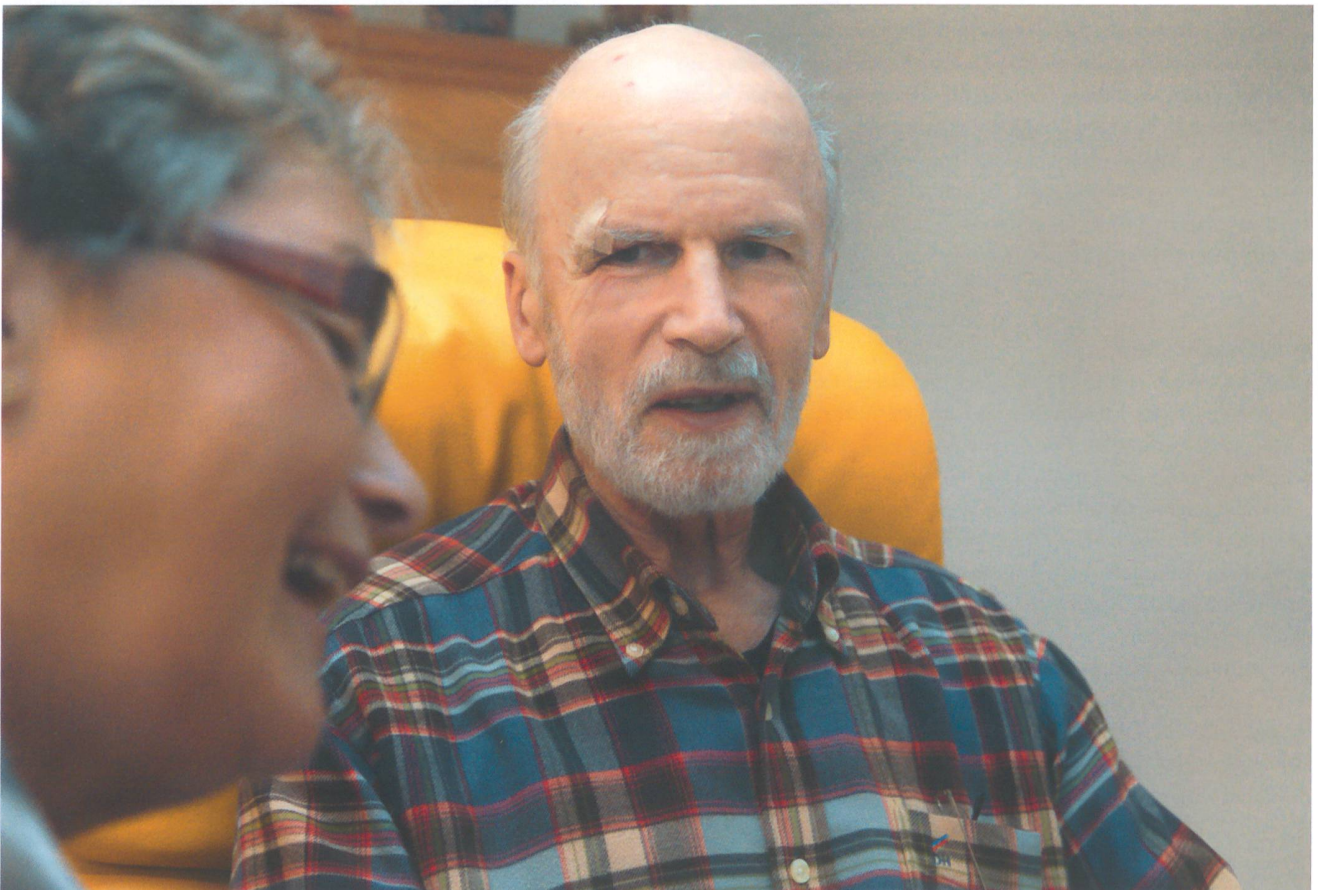
In Zürich hilft das «Projekt Salute» Menschen, die unter sozio-ökonomisch begründeten gesundheitlichen Problemen leiden und die von primären Hilfsinstanzen wie Sozialdiensten oder ambulanten psychiatrischen Angeboten nicht erreicht werden.

Soziale Faktoren wie Einsamkeit, materielle Not oder ein niedriger gesellschaftliche Status können krank machen und bei kranken Menschen die Genesung negativ beeinflussen. Doch nicht alle Menschen, die unter gesundheitlichen Problemen leiden, die mit sozialen Faktoren im Zusammenhang stehen, werden von den Unterstützungsangeboten spezialisierter Hilfsinstanzen, wie sie beispielsweise die Sozialhilfe oder ein ambulanter psychiatrischer Dienst darstellen, erreicht. Diverse Gründe können dafür die Ursache sein: Unwissen über die Hilfsangebote, Schamgefühle und oft eine Situation «irgendwo zwischen Medizin und Sozialarbeit», die verhindert, dass die betroffenen Personen Unterstützung erhalten. Um diese Menschen kümmert sich in der Stadt Zürich das Projekt Salute, das vom städtischen Gesundheitsdepartement finanziell unterstützt und vom Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich koordiniert wird.

Auslöser für das Projekt war eine Initiative, die ein Angebot zur Entlastung von Ärztinnen und Ärzten schaffen sollte, die mit gesundheitsbelastenden sozialen Problemen ihrer Patientinnen und Patienten konfrontiert sind. Mittlerweile können alle Akteure im Gesundheitswesen der Stadt ihre Patienten bei Salute anmelden. Dort werden diese von Freiwilligen bei der Bewältigung ihres Alltags unterstützt. Die Freiwilligen liest Salute sorgfältig aus: Sie müssen sich durch eine hohe Sozialkompetenz auszeichnen und ein mehrstufiges Rekrutierungsverfahren durchlaufen.

## Die Rolle der freiwilligen Helfer

Die freiwilligen Helferinnen und Helfer kommen aus verschiedenen Berufsgruppen. Gemein ist ihnen eine Affinität zum Gesundheits- oder Sozialwesen, die sich oft im beruflichen Hintergrund spiegelt. Einige sind berufstätig und arbeiten nebenher ein paar



Beim Hausbesuch kann die freiwillige Mitarbeiterin konkrete Hilfe zur Bewältigung des Alltags leisten.

Bild: Roland Blattner

Stunden pro Woche für Salute, andere sind pensioniert. Ilona Caratsch beispielsweise, die sich als freiwillige Mitarbeiterin engagiert, ist Familienfrau und hat als Psychologin und Erziehungsberaterin gearbeitet. Ihre Motivation für die Freiwilligenarbeit geht zurück auf eigene Erfahrungen: «Mein Vater kam 1956 aus Ungarn als Flüchtling in die Schweiz. Seine positiven Erfahrungen im Flüchtlingslager des Schweizerischen Roten Kreuzes haben mich veranlasst, mich in Form einer Freiwilligenarbeit zu revanchieren». Sie erlebe eine gewisse Befriedigung, wenn sie andere Menschen unterstützen kann.

Sigrid Peters, eine andere Freiwillige, die heute nicht mehr berufstätig ist, hat viele Jahre als Sachbearbeiterin bei verschiedenen Konzernen gearbeitet. Sie erlebt ihre Einsätze bei Salute als «endlich einmal eine spannende und abwechslungsreiche Tätigkeit.» Oft würden im Lauf eines Einsatzes noch gewichtigere Probleme auftauchen. Solche, die bei der Anmeldung nicht erwähnt wurden, erzählt sie. Im Unterschied zu anderen Beratungsdiensten machen die Freiwilligen von Salute Hausbesuche. So können sie sich bei einfachen Problemlagen auch einmal die Zeit nehmen, ganz konkret Hilfe zu leisten. Mit dem Angebot erreicht Salute Menschen, die durch andere Hilfsangebote nicht erfasst wurden: Zwei von drei Klientinnen oder Klienten hatten vor oder während der Betreuung durch Salute keinen Kontakt mit einem professionellen Sozialdienst.

### Verdeckte Armutsproblematik

Die häufigsten Gründe für die Zuweisungen an Salute sind Armut, finanzielle Probleme, Wohnungsprobleme respektive fehlende Nachbarschaftshilfe. Von den 110 Anfragen im Jahr 2013 wurden 75 Fälle bearbeitet. Bei 50 Fällen kamen freiwillige Helfer zum Einsatz, 25 Fälle konnte der Koordinator direkt bearbeiten. Die übrigen Anfragen wurden entweder durch den Koordinator triagiert oder mussten zurückgewiesen werden, da sie nicht den Kriterien des Angebots entsprachen. Die Fälle weisen auf eine eigentliche Lücke im Versorgungsnetz hin. Zudem steckt hinter den Zahlen auch eine verdeckte Armutsproblematik: Drei von fünf Personen, die Hilfsangebote von Salute in Anspruch nehmen,

## DAS ANGEBOT VON SALUTE

### Leistungen

- Telefonische Beratung und Hilfestellung bei der Suche nach geeigneten Angeboten für die zuweisenden Ärzte und Fachpersonen.
- Begleitung der Klienten und Klientinnen zu einer für sie geeigneten Fachstelle
- Hausbesuche zur konkreten Problemlösung vor Ort

### Häufig nachgefragte Hilfestellungen

- Unterstützung bei der Geltendmachung von Leistungen, der Bewältigung von administrativen Aufgaben und im Umgang mit Amtsstellen
- Vermittlung von Fachstellen und sozialen Kontakten
- Begleitung zu Terminen

[www.srk-zuerich.ch/salute](http://www.srk-zuerich.ch/salute)

haben ein Netto-Haushaltseinkommen von 3000 Franken oder weniger. Die Mehrheit der Unterstützten lebt allein und pflegt wenig bis keine sozialen Kontakte. Ein Drittel sagt von sich, keine Verwandten zu haben, mit denen sie sich verbunden fühlen, und viele haben keine nahestehenden Freunde. Die meisten sind nicht erwerbstätig und beziehen eine Rente, wie ein Evaluationsbericht zum Projekt gezeigt hat. Das Durchschnittsalter der unterstützten Personen beträgt 55 Jahre. Neben somatischen Leiden sind es häufig psychische Beschwerden und Abhängigkeitsproblematiken, die zur Notlage beitragen. ■

**Christian Rupp**

Bereichsleiter Überbrückung  
Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich

## Fallbeispiel: Fortschreitende Vereinsamung

Frau R., eine gelernte Verkäuferin, ist aufgrund einer Erkrankung der Atemwege seit ihrem 45. Lebensjahr auf ein Atemgerät angewiesen, das sie immer bei sich hat. Das Atemgerät schränkt ihre Mobilität stark ein, sodass sie kaum mehr unter die Leute geht. Ihren einzigen Sohn, der in der Westschweiz lebt, sieht die heute 55-Jährige selten, von ihrem Mann lebt sie geschieden. Frau R. gab an, dass sie nur zu einer Person neben ihrem Sohn regelmässigen Kontakt habe. Mit dieser Person könne sie manchmal auch Persönliches besprechen. Frau R. empfindet oft negative Gefühle wie tiefe Traurigkeit, Verzweiflung, Angst und hat Depressionen. Ihre Lebensqualität beurteilt sie insgesamt als schlecht. Sie kann zwar einigermassen für sich selbst sorgen, hat aber grosse Schwierigkeiten, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Schon einfache Aktivitäten, wie die Fahrt mit dem Bus zur nächsten Migros, sind wegen des Atemgeräts für Frau R. eine grosse Herausforderung.

Trotz allem versucht sie aber immer wieder auch das Positive zu sehen und sich ihrem Schicksal zu stellen.

Eine Spitex-Pflegerin hatte die fortschreitende Vereinsamung von Frau R. bemerkt und sie – mit ihrem Einverständnis – bei Salute angemeldet. Salute solle helfen abzuklären, wie die Frau ihr Defizit an sozialen Kontakten aufgefangen werden könnte. Nach einem telefonischen Gespräch trafen sich Frau R., eine freiwillige Mitarbeiterin sowie der Projekt-Koordinator von Salute bei ihr zuhause. Salute verhalf Frau R. zu regelmässigen Besuchen durch die Nachbarschaftshilfe. Diese organisiert unter Einbezug von Freiwilligen aus der Nachbarschaft konkrete Hilfestellungen für Einkäufe oder Besuche. Weiter hat die Salute-Mitarbeiterin Frau R. für einen Französischkurs angemeldet, dessen Besuch sie sich schon lange gewünscht hat. Zum Sprachkurs wird sie jeweils von einer Person der Nachbarschaftshilfe begleitet. ■