

# Jahresbericht 2019







## Besuchsdienst Uster

## Jahresbericht 2019

1. Bericht Vorsitzende der Delegiertenversammlung
2. Bericht Operative Leitung
3. Bericht Finanzen

### Operative Leitung

Vermittlungsstelle

Susanne Neuenschwander

### Vorstand des Vereins

Katholische Kirchgemeinde Uster

Fredi Rechsteiner  
Delegierter Kirchenpflege

Pro Senectute Kanton Zürich

Bruno Fritschi  
Delegierter Pro Senectute

Pro Senectute Kanton Zürich

Beatrice Spörri  
Delegierte PS Ortsvertretung Uster

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Trix Kamber  
Delegierte Kirchenpflege

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Beatrice Spörri  
Diakonin

### Weitere Delegierte

Katholische Kirchgemeinde Uster

Werner Reist  
Daniela Messer  
Gabriela Kossak  
Ulrich Riester  
Silvia Trüssel

Pro Senectute Kanton Zürich

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Spenden an

Bank BSU, IBAN CH0688 8016 1636 6001 0

zugunsten Besuchsdienst Uster. Herzlichen Dank!



---

## 1. Bericht der Präsidentin

Beatrice Spörri, Präsidentin des Vereinsvorstandes

### **Vorstandsjahr**

Es war ein intensives Jahr mit vielen Gesprächen und Diskussionen. Im Mittelpunkt stand die Ausrichtung des Besuchsdienstes und die dazu erforderlichen Massnahmen. Unser Ziel lautet: Gute und qualitativ hochwertige Weiterbildungen für unsere Freiwilligen anbieten als Dank für ihre geleisteten Einsätze. Unser Augenmerk liegt nach wie vor auf der Rekrutierung von neuen Freiwilligen. Einige Arbeitspapiere, zum Beispiel die Checkliste «Sicherheit», wurden neu gestaltet und aktualisiert.

Die 2018 neu gestaltete Homepage wird bei den Internetbesuchern geschätzt und rege genutzt. Für die Freiwilligen ist ein interner Zugriff eingerichtet worden. Damit haben sie Zugang zu Informationen und Arbeitspapieren, welche für sie wichtig sind. Ein moderner, bedienerfreundlicher Auftritt ist gelungen.

### **Finanzierung**

Trotz Beiträgen der katholischen und reformierten Kirche, der Pro Senectute, den Subventionen der Stadt Uster sowie den Spenden und Geldern aus Stiftungen und weiteren Zuwendungen ist die finanzielle Situation des Besuchsdienstes instabil. Ein grosses Thema war die Finanzierung der laufenden Geschäfte, was zu Budgetdiskussionen führte.

Von Herzen gratuliere ich Susanne Neuenschwander zur abgeschlossenen Ausbildung. Wir sind dankbar für die qualifizierte operative Leitung.

## 2. Bericht der operativen Leitung

Susanne Neuenschwander, operative Leitung

### **Einführungskurse**

Die Rückmeldungen der Teilnehmenden des eintägigen Einführungskurses waren durchwegs positiv. Er sei kompakt und informativ gewesen. Für den gegenseitigen Austausch wurde das gemeinsame Mittagessen geschätzt.



Einige kritische Stimmen wünschten gewisse Themen noch vertiefter zu behandeln. Deshalb wurde entschieden, den Einführungskurs auf eineinhalb Tage auszudehnen. Der zusätzliche halbe Tag widmet sich dem Thema «Chronische Krankheiten und Demenz». Wie beim Modul «Abschiednehmen und Tod» bestreitet diesen Teil auch eine externe Fachperson. Der Einführungskurs wird zweimal jährlich, im Mai und November, durchgeführt. Leider musste der Novembertermin mangels Anmeldungen gestrichen werden.

### **Erfahrungsaustausch**

Die Erfahrungsaustausche wurden auch dieses Jahr gut besucht. Bereichernd für die Teilnehmenden waren die Vertiefungsthemen, welche jeweils im Anschluss an den Austausch stattfanden. Im Frühjahr stand das Thema «Besuche bei dementen Menschen» im Mittelpunkt. Diese Situation ist für viele Freiwillige eine Herausforderung. Es wurde aufgezeigt, wie Besuchende mit dementen Menschen, die nicht mehr oder nur noch wenig sprechen, in Kontakt treten können. Im Herbst setzten sich die Freiwilligen mit der Biographiearbeit auseinander und erfuhren, wie sie diese bei Dementen einsetzen können.

Am Gesamterfahrungsaustausch wurde wie immer auf das vergangene Jahr zurückgeschaut und Silvia Angst, Leiterin der Fachstelle Alter, stellte ihre Dienstleistungen und die Altersstrategie von Uster vor.

### **Statistik 2019**

	2018	2019
Anzahl Abklärungen	30	<b>39</b>
Anzahl Vermittlungen	28	<b>37</b>
Anzahl Freiwillige	74	<b>78</b>
Anzahl Besuchte	82	<b>84</b>
Anzahl Besuche	2'015	<b>1'866</b>
Anzahl geleistete Stunden	3'915	<b>3'615</b>

Elf Freiwillige traten dieses Jahr aus dem Besuchsdienst aus. Zwei jüngere hatten wieder eine Arbeitsstelle gefunden, die anderen Austritte waren alters- oder gesundheitshalber. Die Anzahl der Freiwilligen und Besuchten wie auch die Anfragen und Vermittlungen sind erfreulicherweise leicht angestiegen. Das Bedürfnis nach Gesellschaft und Zuwendung ist nach wie vor gross. Auf der anderen Seite sind die Anzahl Besuche und Stunden deutlich



gesunken, was darauf hinweist, dass die Besuche weniger oft und weniger lang stattfinden. Diese Tendenz wird allgemein beobachtet. Menschen engagieren sich gerne freiwillig, möchten aber flexibel bleiben und genügend Freiraum haben.

## Aus dem Vereinsjahr

### 2.1.1. Bewegungstag «fit und schmerzfrei»

Unter diesem Titel fand der diesjährige abwechslungsreiche Freiwilligenausflug zu A. Vogel nach Roggwil statt, einer Firma, welche pflanzliche Arznei- und Lebensmittel herstellt. Da die meisten Teilnehmenden in einem Alter sind, wo es hin und wieder zwickt und zwackt, war das Interesse gross. Zu einem gesunden Leben gehört auch gesundes Essen. Deshalb wurden wir zuerst mit einem ausgewogenen Frühstück empfangen. Gestärkt turnten wir nachher zusammen mit einem Physiotherapeuten, und eine Ärztin ergänzte den praktischen Teil mit theoretischem Wissen über eine gesunde Lebensweise. Das vegetarische Mittagessen widerlegte die Annahme, dass fleischlos nicht schmackhaft und vielseitig sein könne. Der Rundgang durch die Produktion (in Schutzkleidung) und durch den Kräutergarten schloss den vielseitigen Ausflug ab.



Beim gesunden und wohlschmeckenden Mittagessen



Pflanzenheilkunde im Garten von A. Vogel



### 2.1.2. Adventsfeier, 5. Dezember 2019

Im Mittelpunkt der diesjährigen Adventsfeier stand der prächtig geschmückte Christbaum, welcher vom Hausdienst des reformierten Kirchgemeindehauses extra für diesen Anlass im Saal aufgestellt wurde. Knapp 70 Freiwillige und ihre Besuchten nahmen im festlich geschmückten Saal Platz. Zur Einstimmung sangen die Gäste eifrig traditionelle Weihnachtslieder, welche Wolfgang Rothfahl begleitete. Nicht fehlen durften die kulinarischen Köstlichkeiten, Süsses und Pikantes. Eine Weihnachtsgeschichte, erzählt von Beatrice Spörri, rundete den Nachmittag ab. Erstmals wurden die in diesem Jahre ausgetretenen Freiwilligen mit einem kleinen Dankeschön persönlich verabschiedet. Mit den besten Wünschen für das neue Jahr und in feierlicher Vorweihnachtsstimmung machten sich die Gäste auf den Heimweg.



Der festlich geschmückte Baum verlieh eine weihnachtliche Stimmung



Gemütliches Beisammensein bei Kaffee und Kuchen

## 2.2. Weiterbildung für Freiwillige

### 2.2.1. Menschen mit Demenz begleiten

Beatrice Widmer, Programmleiterin am Schulungszentrum Gesundheit Zürich

Menschen mit Demenz zu besuchen ist oft eine Herausforderung. Bedingt durch die Krankheit und die daraus resultierenden Persönlichkeitsveränderungen, geraten Demente häufiger in Krisensituationen. Beatrice Widmer zeigte in ihrem Referat auf, wie Besuchende mit diesen Menschen in Kontakt treten können und wie der Besuch, unter Berücksichtigung dieser Einschränkung, für beide Seiten trotzdem gewinnbringend sein kann.



---

### **2.2.2. Chronische Krankheiten und Gebrechlichkeit**

Claudia Pflugshaupt, Fachexpertin MAS Palliative Care

Viele hochbetagte Menschen wünschen möglichst lange zu Hause zu bleiben und wenn möglich auch dort zu sterben. Mit dem hohen Alter nehmen jedoch chronische Krankheiten und Gebrechlichkeit zu. Schmerzen, reduzierte Belastbarkeit und Funktionsfähigkeit schränken den Alltag vieler Betagten ein und verringern die Lebensqualität. Claudia Pflugshaupt stellte in ihrem Vortrag verschiedene chronische Krankheiten vor und zeigte auf, mit welchen Massnahmen und Mitteln das Leben Betroffener erleichtert werden kann.

### **2.2.3. Interessengemeinschaft «IG-alternativ-Uster»**

Die beiden Landeskirchen, die Ortsvertretung von Pro Senectute, das Senioren-Netz, der Frauenverein Uster und der Besuchsdienst Uster bilden die Interessengemeinschaft «IG-alternativ-Uster», welche auch dieses Jahr im September und Oktober einen dreiteiligen Zyklus zum Thema «...das bin ich mir wert!» anbot. Den Auftakt machte Ulrich Riester vom Sozialdienst Pro Senectute Uster. In seinem Referat informierte er über die Möglichkeiten und Grenzen der Selbstbestimmung und ermutigte das Publikum, die eigene Hemmschwelle herabzusetzen und sich mit den Themen der Zukunft auseinanderzusetzen. Im Anschluss stellte Tony Styger von der Andreas Weber Stiftung den Lebensspiegel vor. Dieser ist eine Art Kurzbiographie, welche der Betagte zusammen mit einer Fachperson erstellt und einen Rückblick auf seinen Lebensweg erhält. Der Film «Deux jours avec mon père» handelt von einem Sohn und seinem todkranken Vater. Diese finden auf einer mehrtägigen Wanderung wieder zusammen. Der Sohn lernt dabei aus seinem gehetzten Alltag auszubrechen und wieder Gefühle zu empfinden. Den Abschluss machte die Kabarettistin Lisa Christ. Mit ihrem Programm «Ich brauche neue Schuhe» unterhielt sie das Publikum auf humorvolle Weise. Im Mittelpunkt stand u.a. die Frage nach Eigenständigkeit und Abhängigkeit, der Rolle der Frau in der heutigen Zeit und unserer Verpflichtung der Vergangenheit gegenüber.

## **2.3. Weiterbildung operative Leitung**

Im Rahmen meines CAS Freiwilligenmanagement an der Fachhochschule Olten schrieb ich die Abschlussarbeit zum Thema «Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit». Dazu erhob ich eine Umfrage, um die Zufriedenheit unserer Freiwilligen zu messen und allfällige Mängel aufzudecken. Erfreulich





war die Rücklaufquote von 85%. Ein Auszug aus der Auswertung gibt dazu einen Einblick.

### Wie wichtig sind folgende Angebote? (in %):

	sehr wichtig	wichtig	teils/teils	nicht wichtig	gar nicht wichtig
Ausflug	8	44	36	12	-
Erfahrungsaustausch	30	64	3	3	-
Gesamterfahrungsaustausch	27	50	22	1	-
Weiterbildung	30	58	11	1	-
Spesenentschädigung (Fr. 50)	1	19	19	39	22
Weihnachtsfeier	13	45	31	8	3

### Wie wichtig ist die Unterstützung der Einsatzleitung? (in %)

	sehr wichtig	wichtig	teils/teils	nicht wichtig	gar nicht wichtig
bei einem neuen Besuchsverhältnis	73	25	2	-	-
wenn Schwierigkeiten auftreten	63	35	2	-	-
bei fachlichen Fragen	60	37	3	-	-

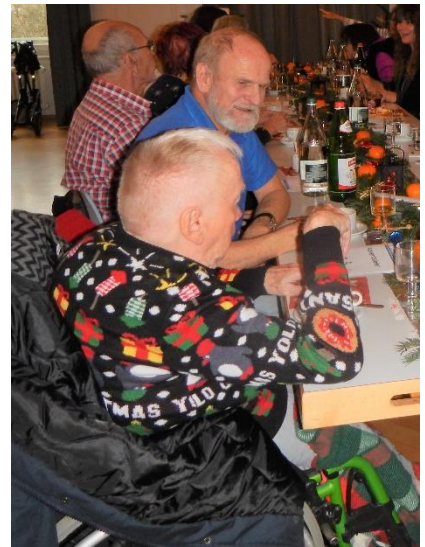
### Allgemeine Zufriedenheit mit dem Besuchsdienst (in %)

	stimme voll zu	stimme zu	teils/teils	stimme nicht zu	stimme gar nicht zu
Unterstützung von der Leitung	84	14	2	-	-
Vorbereitung auf meine Aufgabe	60	38	2	-	-
Mein Wohlbefinden im Besuchsdienst	64	33	3	-	-
Aufgabe entspricht meinen Vorstellungen	56	41	2	1	
Bei der Auswahl meiner Besuchten wurde auf meine Wünsche geachtet	67	28	3	-	2
Die Büro Öffnungszeiten sind ausreichend	46	44	8	-	2
Die E-Mail-Anfragen werden in angemessener Zeit beantwortet	73	24	1	-	2

## 2.4. Eine sinnvolle und befriedigende Aufgabe

Martin Rein ist seit bald 16 Jahren aktiv im Besuchsdienst tätig und besucht seither regelmässig Leo Krug im Wagerenhof. Über seine Beweggründe und die Beziehung zu seinem Besuchten erzählt Martin in diesem Interview.

*41% der Schweizer Männer betätigen sich freiwillig, vorwiegend in Vereinen. Was hat dich dazu bewogen bei uns mitzumachen, wo es vor allem um Gespräche und Beziehungspflege geht, was Männer im Allgemeinen nicht bevorzugen?*



Martin Rein und Leo Krug an der Adventsfeier

Nach meiner vorzeitigen Pensionierung fanden meine Frau und meine Töchter, ich müsse einer sinnstiftenden Aufgabe nachgehen und wählten den Besuchsdienst für mich aus.

*Warst du schon vor deiner Pensionierung freiwillig tätig?*

Nein, neben Beruf und Familie blieb keine Zeit für Freiwilligenarbeit.

*Leo Krug ist geistig und körperlich eingeschränkt. Was hat dich dazu bewogen ihn zu besuchen?*

Im Einführungskurs mussten wir ein Rollenspiel machen, bei dem eine Teilnehmerin eine alte, unzufriedene Frau spielte. Das schreckte mich so ab, dass ich mich dazu entschied, eine Person mit einer geistigen Einschränkung zu besuchen. Mit Leo spreche ich fast nicht. Ich glaube, dass sprechen für ihn ein Stress ist.

*Wie läuft ein Besuch ab?*

Ich unternehme immer etwas mit Leo, sofern das Wetter gut ist. Ich stosse ihn mit dem Rollstuhl vom Wagerenhof an den Greifensee oder in die Stadt. Das ist gut für meine Fitness. Jeden Sommer steht eine Greifensee Rundfahrt, eine Zürichsee Schifffahrt Zürich – Rapperswil und ein Besuch im Kinderzoo in Rapperswil auf dem Programm. Er liebt auch einen Ausflug nach



---

Zürich, da er dort aufgewachsen ist. Früher habe ich ihn zu mir nach Hause eingeladen. Das hat er sehr geschätzt. Leider geht das nicht mehr, da ich niemanden mehr habe, der mir hilft, den Rollstuhl die Treppenstufen zur Wohnungstür hochzuziehen.

*Was geben dir diese Besuche?*

Für mich ist es schwierig, diese Menschen im Wagerenhof zu sehen. Das belastet mich. Ich freue mich, wenn Leo Freude zeigt. Früher konnte er mir das noch sagen.

*Was hast du für eine Beziehung zu Leo?*

Es ist schwierig für mich, mit Leo in eine Beziehung zu treten, da wir nicht viel sprechen miteinander. Und trotzdem gehört Leo in mein Leben. Er ist künstlerisch sehr begabt und wurde von der Künstlergruppe Uster als Gastkünstler eingeladen. Er durfte im Zeughaus seine Kunstwerke ausstellen. Selbstverständlich besuchte ich die Ausstellung und habe mich über seinen Erfolg sehr gefreut.

*Du betreust regelmässig deine Enkelkinder. Auch das ist Freiwilligenarbeit und verpflichtend. Gibt es bei diesen sehr verschiedenen Einsätzen Schnittpunkte?*

Nein. Früher betreute ich zweimal wöchentlich meine Enkel, jetzt noch einmal. Es sind zwei komplett verschiedene Tätigkeiten, ausser, dass ich bei beiden Einsätzen Menschen betreue. Meine Enkel begleite ich am Anfang ihres Lebens und Leo mit seinen 88 Jahren am Ende.

*Was schätzt du an der Freiwilligenarbeit?*

Ich mache etwas Sinnvolles und bereite einem Menschen Freude. Dabei bin ich trotzdem flexibel und kann die Freiheit als Pensionierter geniessen.

*Lieber Martin, ich danke dir ganz herzlich für dieses Interview und wünsche dir weiterhin viel Freude bei deinen Besuchen.*

Susanne Neuenschwander



## **2.5. Ausblick**

Wie aus Zauberhand haben sich Ende Jahr sechs neue Freiwillige für den Besuchsdienst gemeldet. Es fiel mir ein grosser Stein vom Herzen, war doch die Warteliste von Menschen, die besucht werden möchten, lange. So hoffe ich, dass sich auch im Jahr 2020 wieder neue Freiwillige beim Besuchsdienst melden werden, welche motiviert und mit Begeisterung mitmachen. Mit einer Werbekampagne im Kino «qtopia» hoffen wir neue Interessierte anzusprechen.

## **2.6. Dank**

An erster Stelle danke ich allen Freiwilligen, welche regelmässig und mit grosser Hingabe zu «ihren» Besuchten gehen, mit ihnen spielen, spazieren oder einkaufen gehen. Sich auf diese Menschen einzulassen, ist nicht immer einfach. Es benötigt Geduld, Verständnis und Toleranz. Dem Vorstand danke ich für das Vertrauen und die vielfältige Unterstützung. Sie schenken mir viel Spielraum, sodass ich meine Arbeit vielfältig und selbstständig gestalten kann. Sie haben bei schwierigen Situationen ein offenes Ohr und unterstützen mich, wenn ich Hilfe brauchen. Das Wohlwollen, sowohl bei den Freiwilligen als auch bei meinen Vorgesetzten, stärkt mir den Rücken und erleichtert mir die Arbeit. Ein grosses Dankeschön gehört der reformierten und der katholischen Kirchgemeinde für ihre Gastfreundschaft und die kostenlose Nutzung der Räumlichkeiten sowie den Mitarbeitenden für das Bereitstellen der Räume.



### 3. Bericht Finanzen

Ressort Finanzen Trix Kamber

#### Erfolgsrechnung 2019

	Budget 2019	Rechnung 2019	Budget 2020
<b>Ertrag</b>			
Beiträge Trägerschaften	31'500.00	31'500.00	31'500.00
Beiträge Stadt Uster	10'500.00	10'500.00	10'500.00
Spenden/Kollekten	13'000.00	14'878.60	16'500.00
Subvention CO <sub>2</sub> -Abgabe	0.00	33.90	0.00
Eigenleistungen erbracht durch Träger/Mitglieder	14'000.00	12'785.00	14'000.00
<b>Total Ertrag</b>	<b>69'000.00</b>	<b>69'697.50</b>	<b>72'500.00</b>
<b>Aufwand</b>			
Aufwand für Drittleistungen	14'000.00	12'785.00	14'000.00
Personalaufwand	47'400.00	43'132.60	45'000.00
Raumaufwand	5'900.00	5'356.75	5'600.00
Unterhalt, Rep. Ersatz	100.00	183.10	100.00
Mobiliarversicherung	210.00	193.25	250.00
Kehricht-, Entsorgungskosten	100.00	0	50.00
Verwaltungsaufwand	8'150.00	6'719.45	8'500.00
Werbeaufwand	2'000.00	1'208.10	2'000.00
Finanzaufwand	200.00	135.70	200.00
Abschreibungen auf mobilen Sachanlagen	1'500.00	0.00	0.00
<b>Total Aufwand</b>	<b>79'560.00</b>	<b>69'713.95</b>	<b>75'700.00</b>
<b>Gewinn/Verlust</b>	<b>-10'560.00</b>	<b>-16.45 *</b>	<b>-3'200.00</b>

\* Abweichung gegenüber Budget 2019: + Spendeneingänge, - Personalaufwand, - Werbeaufwand, - Abschreibungen, die neue Verwaltungssoftware wurde im 2017 in Aufwand gebucht und daher resultieren keine Abschreibungen.



## Bilanz per 31. Dezember 2019

	31.12.2019	31.12.2018
<b>Aktiven</b>		
Flüssige Mittel	38'870.45	39'574.70
Forderungen/Debitoren und Trans. Aktiven	0.00	926.35
CS Mietkaution	902.69	902.69
Mobile Sachanlagen	2.00	2.00
<b>Total Aktiven</b>	<b>39'775.14</b>	<b>41'405.74</b>
<b>Passiven</b>		
Kreditoren und Trans. Passiven		
Rückstellungen	4'551.95	6'166.10
Eigenkapital	35'239.64	39'603.44
Verlust	-16.45	-4'363.80
<b>Total Passiven</b>	<b>39'775.14</b>	<b>41'405.74</b>

## Spenden 2019

Folgende Organisationen oder Kollektensammlungen bei Gottesdiensten haben den Besuchsdienst Uster mit Fr. 100.- und mehr unterstützt:

• Alfred und Bertha Zangger-Weber-Stiftung, Uster	3'000.00
• Röm.-kath. Pfarrkirchenstiftung, Uster	3'000.00
• Martha Bock Stiftung, Zürich	2'000.00
• Frauenverein Uster, Vergabung GV-Beschluss	1'000.00
• Kollekten von Ref. Kirchgemeinde Uster	1'523.10
• Frauenverein Oberuster-Nossikon, Uster	300.00
• Genossenschaft Sonnenbühl, Uster	200.00



---

Folgende Personen haben dem Besuchsdienst Uster Fr. 100.- oder mehr gespendet:

- **F. Bartlome, Uster**
- **A.L. Bühlmann-Müller, Uster**
- **E. Bürgin, Uster**
- **Erben des J. Moor, Uster**
- **A. Rivellini, Uster**
- **B. Schwab, Uster**
- **F. Unholz, Ebmatingen**

Wir danken allen für den grosszügigen Beitrag.

Mit dem Verzicht auf Auszahlung der Spesen haben die Besucherinnen und Besucher dem Besuchsdienst Fr. 2'000.- gespendet.

Ebenso danken wir allen weiteren Privatpersonen für ihre wertvolle finanzielle Unterstützung.

Uster, im Februar 2020, Trix Kamber

Besuchsdienst Uster  
Florastrasse 42  
8610 Uster  
044 941 72 82  
info@besuchsdienst-uster.ch  
www.besuchsdienst-uster.ch

