

Jahresbericht 2023





Besuchsdienst Uster

Jahresbericht 2023

1. Bericht der Präsidentin
2. Bericht Operative Leitung
3. Bericht Finanzen

1. Bericht der Präsidentin

Beatrice Spörri, Präsidentin des Vereinsvorstandes

1.1 Vorstandsjahr

Die Pro Senectute Kanton Zürich hat per Ende 2022 ihre finanzielle wie auch personelle Unterstützung aufgegeben. Als Ersatz konnte für das Berichtsjahr die Pro Senectute Ortsvertretung Uster gewonnen werden, so dass die Finanzierung des Besuchsdienstes weiterhin gesichert ist. Neben meinen Aufgaben als Präsidentin habe ich auch die Delegiertenfunktion der Ortsvertretung übernommen.

Generell ist die Finanzierung und der Anschluss an die veränderten Ansprüche der Bevölkerung für den Besuchsdienst immer wieder eine Herausforderung. Deshalb bemühen wir uns um gemeinsame Projekte mit anderen Institutionen, welche ebenfalls im Altersbereich tätig sind. Eine Zusammenarbeit spart für alle Ressourcen und schafft mehr Transparenz für die Einwohner:innen von Uster. Der Vorstand dankt der Stadt Uster für das Vertrauen und die finanzielle wie auch fachliche Unterstützung, damit der Besuchsdienst seine verschiedenen Aufgaben erfüllen kann. Ebenfalls danken wir der Ortsvertretung der Pro Senectute und der katholischen und reformierten Kirche Uster für ihren finanziellen Beitrag.

1.2 Freiwillige

Wir stellen fest, dass sich Freiwillige vermehrt für kurzfristige Engagements interessieren. Dies widerspricht den Anforderungen des Besuchsdienstes, welcher sich Freiwillige für längerfristige Einsätze wünscht. Nur so kann ein Vertrauensverhältnis zur Besuchten oder zum Besuchten aufgebaut werden. Ebenfalls schätzen Betagte, dass sie immer von derselben Person besucht werden. Die Suche nach neuen Freiwilligen ist und bleibt herausfordernd. Deshalb danke ich allen Freiwilligen des Besuchsdienstes, welche sich regelmässig und über eine längere Zeit für den Besuchsdienst engagieren.



Den langjährigen Vorstandmitgliedern danke ich für die konstruktive, vertrauensvolle und vorausschauende Zusammenarbeit zum Wohl des Besuchsdienstes und für die Zeit, welche sie für die Vorstandsarbeit einsetzen. Ich erachte dies nicht als selbstverständlich. Ebenfalls danke ich unserer versierten und kompetenten operativen Leitung und freue mich auf weitere Jahre guter Zusammenarbeit.

2. Bericht der operativen Leitung

Susanne Neuenschwander, operative Leitung

Durch die Corona Pandemie und durch verschiedene Personalwechsel in den Heimen sowie bei der Spitex war der Besuchsdienstes in den letzten Jahren etwas in Vergessenheit geraten. Wahrscheinlich zum ersten Mal in der Geschichte des Besuchsdienstes, warteten mehr Freiwillige auf einen Einsatz als Besuchte auf eine Besucherin oder einen Besucher. Die Zusammenarbeit mit den Heimen Uster und der Spitex konnte glücklicherweise wieder aktiviert werden. Dadurch stiegen die Anzahl Besuche zuhause und in den Heimen erneut an. Ebenfalls fanden in den Heimen wieder Gruppenaktivitäten statt, welche zum Teil von unseren Freiwilligen begleitet wurden. Diese unterstützen und entlasten mit ihren Einsätzen die Aktivierungsfachkräfte.

2.1 Aus dem Vereinsjahr

2.1.1 Einführungskurse

Betagte Menschen in ihrem Zuhause oder im Heim zu besuchen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Die Freiwilligen werden zum Teil mit herausfordernden Situationen konfrontiert: Eine Besuchte öffnet zum Beispiel die Türe nicht, obwohl der Besuchstermin vereinbart wurde oder eine stark demente Person kann nicht mehr sprechen. Wie sollen die Besucher:innen reagieren und wie können sie mit solchen Situationen umgehen? Deshalb ist es uns ein Anliegen, dass neue Freiwillige in ihr Aufgabengebiet sorgfältig eingeführt werden und ihre Rechte und Pflichten kennen.

Dieses Jahr konnten wir den Einführungskurs im März und November mit insgesamt 13 hochmotivierten neuen Freiwilligen durchführen. Das Angebot ist auch für Freiwillige von auswärtigen Besuchsdiensten und für Genossenschaftler:innen von Zeitgut zugänglich. So nahm im November ein Freiwilliger des Besuchsdienstes Greifensee am Kurs teil. Einige Teilnehmende hatten

bereits Erfahrung beim Besuchen gesammelt und konnten den Kurs mit ihren Beispielen aus der Praxis lebhaft mitgestalten.



Angeregte Diskussion bei der Gruppenarbeit



Helfen und sich helfen lassen ist nicht immer einfach



Bilderauswahl zum Thema «Umgang mit dem Abschiednehmen»



Sich gemeinsam mit dem Tod auseinandersetzen

2.1.2 Erfahrungsaustausch und Weiterbildung

Die Erfahrungsaustausche im Frühling und im Herbst wurden gut besucht. Die Freiwilligen schätzten, neben dem fachlichen Austausch, auch die Gespräche untereinander. Im Frühling behandelten wir das Thema «Grenzverletzung» und im Herbst das Thema «Resilienz». Diese 40-minütigen Inputs



sollen zum Nachdenken, Reflektieren und zum Diskutieren untereinander anregen.

Am Gesamterfahrungsaustausch im November stellte Ulrich Riester die Sozialberatung der Pro Senectute des Dienstleistungszentrums Zürcher Oberland, Fachstelle Uster, vor.

Im Juni fand die Weiterbildung «Balance zwischen Nähe und Distanz und eigene Grenzen erkennen» statt. Die Gerontologin, Frieda Hachen, schilderte in ihrem eindrücklichen Referat, wie wir tagtäglich mit Nähe und Distanz konfrontiert werden und wie bei jedem Menschen das persönliche Empfinden von Nähe und Distanz verschieden ist. Gerade bei der Tätigkeit im Besuchsdienst ist es wichtig, die eigenen Grenzen wahrzunehmen und sich abzugrenzen.

2.1.1 Freiwilligenanlass

Der diesjährigen Dankes Anlass für die Freiwilligen fand in Uster statt. Wir luden alle ins Kino qtopia zum Film «The Father» ein. Dieser schildert die berührende Geschichte des an Demenz erkrankten Anthony, der bei seiner Tochter und seinem Schwiegersohn lebt. Doch das Fortschreiten seiner Demenz bringt das Paar zunehmend an die Belastbarkeitsgrenze. Die einzelnen, teils scheinbar unzusammenhängenden Handlungsstränge, entspringen der Wahrnehmung von Anthony, so dass man sich als Zuschauer:in in die Perspektive und in das damit verbundene Leiden eines Demenzkranken hineinfühlen konnte. Beim anschliessenden Apéro riche im Kirchgemeindehaus Kreuz konnte nochmals über den anspruchsvollen Film diskutiert werden, der das Publikum zum Nachdenken angeregt hatte.



Am Buffet: Wer die Wahl hat, hat die Qual



Anregende Gespräche beim Apéro riche

2.1.2 Adventsfeier

Die Adventsfeier fand traditionsgemäss im festlich geschmückten Saal des Kirchgemeindehauses Kreuz statt. Musikalisch wurden die Gäste dieses Jahr von Panflötenklängen verwöhnt. Die Panflötenlehrerin Marianne Domide und ihre Schülerin, Barbara Graf, spielten aus ihrem Repertoire und begleiteten die Freiwilligen und ihre Besuchten beim Singen bekannter Weihnachtslieder. Nach dem Zvieri erzählte Pfarrerin Sabine Stückelberger eine Weihnachtsgeschichte und verabschiedete die Gäste mit dem Segen. Dieses Jahr bedankte sich die Präsidentin, Beatrice Spörri, bei vier Freiwilligen, welche aus dem Besuchsdienst austraten und überreichte ihnen ein kleines Geschenk.



Das Panflöten Duo Marianne Domide hinten und Barbara Graf



Pfarrerin Sabine Stückelberger erzählt eine Weihnachtsgeschichte

2.2 Statistik 2023

	2022	2023
Anzahl Abklärungen	19	23
Anzahl Vermittlungen	18	21
Anzahl Freiwillige	60	67
Anzahl Besuchte	58	79
Anzahl geleistete Stunden	3'289	3'503

Es ist beruhigend festzustellen, dass die Anzahl von Besuchten, Freiwilligen sowie die geleisteten Stunden im Vergleich zum Vorjahr angestiegen sind.



Wir durften vermehrt wieder Menschen in Heimen besuchen, auch wenn die Besuche zuhause immer noch leicht in der Überzahl sind. Von den insgesamt 82 Tandems fanden 45 zu Hause und 37 in Heimen statt. Die geleisteten Stunden erhöhten sich um 6.5%, da einige Freiwillige zwei Einsätze übernahmen oder eine Kollegin während ihrer Abwesenheit vertraten. Die Anzahl unter 65-jährigen Freiwilligen stieg von 10 auf 12 an und diejenigen im Rentenalter von 50 auf 55.

2.3 Ausblick

Für Betagte, welche an das Haus gebunden sind und dieses nicht mehr selbständig verlassen können, sind Besuche besonders wichtig. Diese Menschen sind oft nicht mehr in der Lage, sich eigenständig beim Besuchsdienst zu melden. Sie sind deshalb auf Unterstützung durch Angehörige, das Spitex Personal oder andere Institutionen angewiesen. Um den Betagten eine optimale Dienstleistungspalette anbieten zu können, setzen wir unseren Fokus auch in Zukunft auf Vernetzung und Zusammenarbeit mit den Anbietern im Altersbereich in Uster.

Die Herausforderungen der Besuche für unsere Freiwilligen sind gewachsen. Deshalb liegt uns auch weiterhin eine qualitativ hochstehende und umfassende Aus- und Weiterbildung am Herzen, damit unsere Besucher:innen gestärkt ihre Aufgabe erfüllen können.

2.4 Dank

Mein allerherzlichster Dank gilt unseren Freiwilligen: Mit grossem Respekt und Achtung erfahre ich jeweils an den Erfahrungsaustauschen, mit welchen herausfordernden, aber auch lustigen und bereichernden Besuchssituationen sie konfrontiert werden. Ich staune, wie sie diesen mit viel Fantasie, Intuition und Herzenswärme entgegenreten.

Dem Vorstand des Besuchsdienstes danke ich herzlich für seine Unterstützung. Die Mitglieder haben immer ein offenes Ohr für meine Anliegen und stehen mir mit Rat und Tat zur Seite.

Ich schätze die offene Kommunikation und die gute Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen in den städtischen Heimen Uster und der Spitex.

Ebenso danke ich den beiden Referentinnen des Einführungskurses, welche diesen mit ihrem Fachwissen bereichern.

Mit der kostenlosen Nutzung der Räumlichkeiten und Infrastruktur im Kirchgemeindehaus Kreuz können die Ausgaben des Besuchsdienstes markant



gesenkt werden. Vielen herzlichen Dank den Verantwortlichen der reformierten Kirche und deren Mitarbeitenden, welche für die Raumbuchung und das Herrichten der Räume verantwortlich sind.

2.5 Aktivierung und Unterhaltung in den Heimen Uster

Die Heime Uster bieten eine breite Palette an Aktivitäten für ihre Bewohnenden an. Sieben Mitarbeitende und zwei Studierende arbeiten im Heim Im Grund und im Dietenrain in der Aktivierung. Im Interview stellt Delia Matyas, Abteilungsleiterin Aktivierung und Soziokultur, die verschiedenen Aufgabe der Aktivierung vor.

Welche Ziele hat die Aktivierung für eure Bewohnenden?

Wir möchten allen unseren Bewohnenden den Zugang zur regelmässigen Teilnahme an Aktivitäten und soziokulturellen Anlässen bieten. Zu diesen Anlässen gehören zum Beispiel jahreszeitliche Angebote wie die Fasnacht oder das Ustermärt-Kaffee. Die Teilnahme an allen Angeboten ist freiwillig. Sie richten sich nach den Bedürfnissen, Gewohnheiten und Interessen der Bewohnenden. Dabei unterstützen, fördern und erhalten wir ihre vorhandenen körperlichen und geistigen Fähigkeiten und Ressourcen. Ausserdem sollen die Angebote Orientierung, Struktur und Abwechslung in ihrem Tagesablauf bieten sowie soziale Kontakte fördern. Uns ist es wichtig, dass unsere Angebote als positiv und sinnstiftend erlebt werden.

Warum ist Aktivierung so wichtig?

Die meiste Zeit des Tages verbringen die Bewohnenden auf der Abteilung oder in ihrem Zimmer. Oft können sie sich nicht mehr selbstständig beschäftigen, sei es, weil sie in ihren kognitiven oder körperlichen Fähigkeiten eingeschränkt sind oder weil es ihnen an Motivation fehlt. Einsamkeit ist deshalb ein grosses Thema in den Einrichtungen. Mit unseren Angeboten ermöglichen wir unseren Bewohnenden einen Tapetenwechsel, bieten eine Tagesstruktur und beugen der Vereinsamung vor. Sie treffen auf Menschen mit gleichen Interessen, können sich austauschen und Erinnerungen teilen. Ausserdem werden in vielen Angeboten die kognitiven und körperlichen Fähigkeiten gefördert, damit diese so lange wie möglich erhalten bleiben.

Welches sind Aufgaben der Aktivierung?

Wir definieren neue Aktivitäten, sind für deren Organisation und Durchführung verantwortlich und überprüfen immer wieder, ob die einzelnen Angebote bei den Bewohnenden noch Anklang finden. In diesem Zusammenhang klären wir bei den Bewohnenden deren Bedürfnisse ab, stellen ihnen die einzelnen Angebote vor und motivieren sie zur Teilnahme. Neben Gruppenaktivitäten führen wir auch Einzelaktivitäten zum Beispiel bei bettlägerigen Personen durch.

Welche Aktivitäten werden in den Heimen Uster angeboten?

Wir bieten Gruppenaktivitäten auf den Abteilungen an, wie auch Angebote in den Räumlichkeiten der Aktivierung für bestimmte Interessengruppen wie zum Beispiel Werken, Yoga im Sitzen, Backen oder einen Stammtisch. In der Cafeteria finden ebenfalls Angebote statt, zum Beispiel der Spieletisch. Ausserdem ist die Einzelaktivierung für Menschen wichtig, welche nicht mehr an Gruppenaktivitäten teilnehmen können. Zusätzlich organisieren wir an beiden Standorten, im Heim Im Grund und Dietenrain, regelmässig Veranstaltungen wie Konzerte, Diavorträge oder Theater. Daneben gibt es immer wieder, wie bereits erwähnt, spezielle Angebote, die sich an den Jahreszeiten oder einem Thema orientieren.



Delia Matyas und eine Bewohnerin beim Muffin backen (Bild Heime Uster)



Sorgfältig muss der Teig in die Förmchen gefüllt werden (Bild Heime Uster)



Wen spricht ihr vor allem mit den Angeboten an?

Wir bieten verschiedene Gefässe an, damit möglichst alle Bewohnenden, mit unterschiedlichem Gesundheitszustand, von unseren Aktivitäten profitieren können. Wir müssen unser Programm immer wieder neu überdenken und weiterentwickeln, da jede Generation andere Bedürfnisse hat. Zurzeit überprüfen wir innerhalb eines Projekts unser Angebot und wollen zukünftig gezielt und vorausschauend auf die Bedürfnisse der Bewohnenden eingehen.

Wie bezieht ihr Menschen mit einer Demenz in die Aktivierung ein?

Wir versuchen so lange wie möglich auch Menschen mit demenzieller Entwicklung in unsere gewohnten Wochenstrukturen zu integrieren. Wir arbeiten sehr viel mit den Biografien und den Erinnerungen der Bewohnenden. Menschen mit einer Demenz können erstaunlich lange von ihren Interessen, Erlebnissen und ihren Herzensangelegenheiten berichten. Zusätzlich findet einmal in der Woche ein Angebot auf der geschlossenen Demenzabteilung statt. Dort stehen Sinneserfahrungen im Mittelpunkt, welche Erinnerungen hervorrufen: einen Spaziergang im Garten, musizieren, singen oder Spiele spielen.

Welches sind die Herausforderungen in der Aktivierung?

Unsere Arbeit erfordert eine grosse Portion an Flexibilität. Was gestern möglich war, ist heute vielleicht unmöglich, je nach Tagesverfassung der Bewohnenden. Wir müssen immer verschiedene Optionen im Hinterkopf behalten. Nicht immer einfach ist es auch Angebote zu gestalten, welche den vielen verschiedenen Menschen und ihren Bedürfnissen und Krankheitsbildern gerecht werden.

Welche Rolle und welche Aufgaben hat der Besuchsdienst in den Heimen Uster in der Aktivierung?

Die freiwilligen Mitarbeitenden des Besuchsdienstes Uster unterstützen mit der Betreuung der Bewohnenden entweder direkt das Aktivierungsteam oder die Pflege. Sie übernehmen Aktivitäten und betreuen Bewohnende, bei denen nicht zwingend eine Fachperson benötigt wird. Sie unternehmen Spaziergänge, plaudern oder spielen Spiele. Ein Freiwilliger bietet auf den Abteilungen Klavierkonzerte und neu, zusammen mit der Aktivierung, einen Singkreis an. Die Freiwilligenarbeit ist eine grosse Bereicherung für Men-



schen, welche sich nicht mehr selbstständig beschäftigen können und wenig Kontakt zur Aussenwelt haben. Wir schätzen deshalb die Unterstützung des Besuchsdienstes sehr.

Warum hast du diesen Beruf gewählt?

Als dipl. Pflegefachfrau HF mit Fachrichtung Psychiatrie habe ich unter anderem in einer Tagesklinik gearbeitet und Gruppenangebote geleitet. Ich sehe viele Parallelen zur Arbeit einer Aktivierungsfachperson HF und kann deshalb mein Wissen und meine Erfahrungen hier einbringen. Die Geschichten von betagten Menschen faszinieren mich und die Arbeit mit ihnen erfüllt mich. Mein Arbeitsalltag ist sehr abwechslungsreich und umfasst verschiedene Bereiche wie z.B. auch den Kontakt mit den Freiwilligen, das schätze ich sehr. Als Ausgleich zur Schreibtischarbeit freue ich mich immer wieder, wenn ich selbst ein Angebot leiten kann und den Kontakt zu den Bewohnenden pflegen darf.

Liebe Delia, vielen Dank für das Interview.



Alphornklänge vermitteln Heimatgefühle
(Bild Heime Uster)



Lüpfige Musik regt zum Mitmachen an
(Bild Heime Uster)



3. Bericht Finanzen

Ressort Finanzen Trix Kamber

Erfolgsrechnung 2023

	Budget 2023	Rechnung 2023	Budget 2024
Ertrag			
Beiträge Trägerschaften	31'500.00	31'500.00	31'500.00
Beiträge Stadt Uster	15'000.00	15'000.00	15'000.00
Spenden/Kollekten	16'000.00	17'190.36	17'000.00
Subvention CO ₂ -Abgabe	0.00	19.40	0.00
Einnahmen durch Raumnutzung und Schulung	3'600.00	3'600.00	0.00
Eigenleistungen erbracht durch Träger/Mitglieder	15'000.00	14'050.00	14'000.00
Total Ertrag	81'100.00	81'359.76	78'500.00
Aufwand			
Aufwand für Drittleistungen	15'000.00	14'050.00	14'000.00
Personalaufwand	53'000.00	46'056.35	49'950.00
Raumaufwand	7'000.00	6'398.70	7'000.00
Unterhalt, Rep. Ersatz	100.00	0.00	100.00
Mobiliarversicherung	200.00	194.05	220.00
Kehricht-Entsorgungskosten	0.00	0.00	0.00
Verwaltungsaufwand	9'000.00	7'469.40	7'550.00
Werbeaufwand	1'500.00	500.00	500.00
Finanzaufwand	200.00	330.81	300.00
Abschreibungen auf mobilen Sachanlagen	0.00	0.00	0.00
Total Aufwand	83'000.00	74'999.31	79'620.00
Gewinn/Verlust	-1'900.00	6'360.45	-1'120.00

Kommentar zur Rechnung 2023:

- höherer Spendeneingang u.a. durch Spesenverzicht der Freiwilligen
- geringerer Personalaufwand, da das Budget für Anlässe nicht ausgeschöpft wurde
- geringerer Verwaltungsaufwand, da das Werbebudget nicht ausgeschöpft wurde

Kommentar zum Budget 2024:

- die Einnahmen der Vermietung des Büroraums für «zäme da» fallen weg, dafür wurde das Budget der Spendeneinnahmen erhöht
- das Budget für den Personal- und Verwaltungsaufwand wurde angepasst
- Anpassung des Werbebudgets, da für 2024 keine neuen Angebote geplant sind



Bilanz per 31. Dezember 2023

	31.12.2023	31.12.2022
Aktiven		
Flüssige Mittel	68'322.43	62'594.07
Forderungen/Debitoren und Trans. Aktiven	0.00	0.00
CS Mietkaution	902.88	902.69
Mobile Sachanlagen	2.00	2.00
Total Aktiven	69'227.31	63'498.76
Passiven		
Kreditoren und Trans. Passiven, Rückstellungen	7'239.60	7'871.50
Eigenkapital	55'627.26	47'197.50
Gewinn / Verlust	6'360.45	8'429.76
Total Passiven	69'227.31	63'498.76

Spenden 2023

Folgende Organisationen oder Kollektensammlungen bei Gottesdiensten haben den Besuchsdienst Uster mit Fr. 100.00 und mehr unterstützt:

• Alfred und Bertha Zangger-Weber-Stiftung, Uster	5'000.00
• Röm.- kath. Pfarrkirchenstiftung, Uster	3'000.00
• Martha Bock Stiftung, Zürich	2'000.00
• Kollekte aus Gottesdienst Ref. Kirche Uster 14.05.2023	767.80
• Kollekte aus Gottesdienst Ref. Kirche Uster 23.07.2023	631.55
• Frauenverein Uster, Vergabung GV-Beschluss	500.00
• Tertianum Volketswil	100.00



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

- S. Baur Hossain, Uster
- M. Blattner, Uster
- R. Braaker, Uster
- M. Di Benedetto, Uster
- E.A. Dober, Schwerzenbach
- H. Hirt, Uster
- U. Kägi, Uster
- S. Kieffer, Uster
- A. Noser, Uster
- B. Schwab, Uster
- L. Steinlin, Uster
- K. Toth, Uster
- I. Weber, Uster

Wir danken allen für den grosszügigen Beitrag.

Mit dem Verzicht auf Auszahlung der Spesen haben die Besucherinnen und Besucher dem Besuchsdienst Fr. 2'430.- gespendet.

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

Uster, im Februar 2024, Trix Kamber

Spenden an:

Bank BSU, IBAN CH86 0688 8016 1636 6001 0

Zugunsten Besuchsdienst Uster, Florastrasse 42, 8610 Uster



Operative Leitung

Vermittlungsstelle

Susanne Neuenschwander

Vorstand des Vereins

Katholische Kirchgemeinde Uster

Fredi Rechsteiner
Delegierter Kirchenpflege

Pro Senectute Kanton Zürich

Anita Attinger (bis Mai 2023)
Delegierte Pro Senectute

Pro Senectute Ortsvertretung Uster

Beatrice Spörri (ab Mai 2023)
Delegierte Pro Senectute Ortsver-
tretung Uster

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Trix Kamber
Delegierte Kirchenpflege

Weitere Delegierte

Katholische Kirchgemeinde Uster

Kristina Eberitzsch
Werner Reist

Pro Senectute Kanton Zürich

Gabriela Kossak (bis Mai 2023)

Pro Senectute Ortsvertretung Uster

Ruedi Pfister

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Rahel Merk
Pascale Rondez

Besuchsdienst Uster
Florastrasse 42
8610 Uster
044 940 72 82
info@besuchsdienst-uster.ch
www.besuchsdienst-uster.ch