

**Zeitschrift:** Intercura : eine Publikation des Geriatriischen Dienstes, des Stadtärztlichen Dienstes und der Psychiatrisch-Psychologischen Poliklinik der Stadt Zürich

**Herausgeber:** Geriatriischer Dienst, Stadtärztlicher Dienst und Psychiatrisch-Psychologische Poliklinik der Stadt Zürich

**Band:** - (2010-2011)

**Heft:** 110

**Artikel:** "Salute" - kompetente soziale Beratung von PatientInnen in der Stadt Zürich

**Autor:** Baumeler, Urs

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-789812>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 14.03.2025

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

## **«Salute» – kompetente soziale Beratung von PatientInnen in der Stadt Zürich**

**Urs Baumeler, Koordinator «Salute»**

«Salute» ist ein Angebot des Schweizerischen Roten Kreuzes Kanton Zürich und des Stadtärztlichen Dienstes der Stadt Zürich mit dem Ziel, AkteurInnen im Gesundheitsbereich, insbesondere HausärztInnen, eine wirksame Unterstützung bei der Aufrechterhaltung oder Verbesserung der sozialen Gesundheit ihrer PatientInnen zu bieten.

### **Das Angebot «Salute»**

«Salute» ist ein Projekt im Rahmen des Gesundheitsnetzes 2025 der Stadt Zürich und wird wissenschaftlich begleitet und ausgewertet. Für «Salute» begleiten und unterstützen qualifizierte freiwillige MitarbeiterInnen vom SRK Kanton Zürich PatientInnen bei der Lösung von sozialen Problemen, welche einen Einfluss auf die Gesundheit haben. Die Dienstleistung ist für die PatientInnen freiwillig und kostenlos. Die freiwilligen Mitarbeitenden leisten flexibel, individuell, unbürokratisch und unkompliziert Hilfe. Dabei gilt der Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe. Die Gespräche finden im persönlichen Rahmen, in der Regel in Form von Hausbesuchen, statt.

Das Angebot «Salute» ermöglicht und fördert:

- die positive Beeinflussung derjenigen sozialen Faktoren, welche die Gesundheit von Menschen zu gefährden oder zu verschlechtern drohen
- das Erarbeiten von nachhaltigen Lösungen und die Befähigung der Betroffenen, diese umzusetzen (Empowerment)
- die Vernetzung der unterschiedlichen Akteure zum Thema soziale Gesundheit

### **Für Menschen in der Stadt Zürich**

«Salute» steht allen Personen zur Verfügung, die in der Stadt Zürich wohnen und sich in medizinischer Behandlung befinden und deren

soziales Netz zur Bewältigung der Probleme nicht ausreicht. Die medizinische Fachperson meldet die Situation telefonisch beim SRK Kanton Zürich. Übernimmt das SRK Kanton Zürich den Auftrag, leitet es diesen an eine geeignete freiwillige MitarbeiterIn von «Salute» weiter. Für «Salute» arbeiten zurzeit ein festangestellter Koordinator und elf freiwillige MitarbeiterInnen.

## Zahlen und Fakten

Seit dem Start des Projektes Anfang März 2010 sind mittlerweile mehr als fünf Monate vergangen. Während dieser Zeit konnten bereits viele Anfragen entgegengenommen und Aufträge vermittelt werden (siehe nachfolgende Tabelle). Die Anmeldegründe waren sehr unterschiedlich. Diese beinhalteten beispielsweise die Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten, der Wohnungssuche oder Geltendmachung von Leistungen, die Beratung bei finanziellen Schwierigkeiten, die Vermittlung von und Begleitung zu geeigneten (Fach-)Stellen, Beratungen in sozialen und rechtlichen Fragen oder die Vermittlung von (sozialen) Kontakten.

### Zwischenstand «Salute»

Anfragen (Stand 31.07.2010)	43
davon Aufträge für «Salute»	28
laufende Aufträge	10
abgeschlossene Aufträge	18
Anzahl Beratungen (i.d.R. Hausbesuche)	87
Anzahl Beratungsstunden	175
unterschiedliche Nationalitäten	6
Alter: 20 – 40 Jahre	7
40 – 65 Jahre	19
über 65 Jahre	17

#### Meldende/Zuweisende:

- HausärztInnen	13
- SpezialärztInnen (inkl. Stadtarzt)	4
- PsychiaterInnen/PsychologInnen	7
- Sozialdienste Spitäler/Kliniken	12
- Projekte des Gesundheitsnetzes 2025	5
- weitere medizinische Einrichtungen	2

### Drei Fallbeispiele

Die hier geschilderten Fallbeispiele gewähren einen kleinen Einblick in die bisherige Tätigkeit der freiwilligen MitarbeiterInnen von «Salute»:

#### **Anleitung in Administration verringert die psychische Belastung**

Eva Müller\* ist 25-jährig und wohnt allein. Sie leidet unter Depressionen und wird von der behandelnden Psychiaterin bei «Salute» angemeldet. Eva Müller hat Schwierigkeiten bei der Erledigung der administrativen Angelegenheiten und verfügt über kein soziales Netz, welches ihr die notwendige Hilfe bzw. Unterstützung bieten kann. Die freiwillige Mitarbeiterin klärt im Rahmen eines Hausbesuches die Situation ab und vereinbart mit Eva Müller die Ziele. Der Auftrag für die freiwillige Mitarbeiterin von «Salute» besteht darin, sie soweit anzuleiten, damit sie wieder in der Lage ist, die Administration selbst und zuverlässig bewältigen zu können sowie Kontakte zu vermitteln, welche sie bei Bedarf bei der Erledigung unterstützen können. Ebenfalls findet auf Wunsch von und im Einverständnis mit Eva Müller ein gemeinsames Gespräch mit der behandelnden Psychiaterin statt.

Im Rahmen der folgenden Hausbesuche werden nach und nach die Unterlagen sortiert, die Zahlungen mittels Dauerauftrag und Lastschriftverfahren eingerichtet und ein System für die Verwaltung der Administration in Form eines Ordners erstellt. Zudem wird der Kontakt zu einer Beratungsstelle sowie einer Vertrauensperson aus dem

verwandschaftlichen Umfeld aufgebaut, an welche sich Eva Müller wenden kann. Nach mehreren Hausbesuchen sind die vereinbarten Ziele erreicht und Eva Müller fühlt sich in der Lage, die Administration wieder selbständig und zuverlässig zu führen und bei Bedarf die notwendige Hilfe einholen zu können. Der Auftrag für «Salute» ist damit abgeschlossen. Für Eva Müller bedeuten der Einsatz durch «Salute» und die dadurch erreichten Ziele eine Entlastung und damit verbunden eine merkliche Verringerung der psychischen Belastung und Symptome.

### **Entlastung von finanziellem Druck verringert Alkoholkonsum**

Die fünfköpfige Familie Thamin\* kommt ursprünglich aus Sri Lanka und lebt seit sechs Jahren in der Schweiz. Der Hausarzt meldet die Familie für die Dienstleistung «Salute» an, da sie seit einigen Wochen über kein Einkommen verfügen und mit der Geltendmachung von Leistungsansprüchen überfordert sind. Die Belastung äussere sich im zunehmenden Alkoholkonsum von Herrn Thamin. Der erste Hausbesuch durch die freiwillige Mitarbeiterin von «Salute» ergibt ein Bild von grossen finanziellen Problemen und ungeordneten Unterlagen. Herr Thamin ist arbeitslos und die Familie hat sich in den letzten Wochen durch Zuwendungen aus dem Bekanntenkreis den Lebensunterhalt für das Notwendigste finanziert. Dadurch haben sich Schulden angehäuft und die Belastung insbesondere für Herrn Thamin, nicht für den Lebensunterhalt seiner Familie sorgen zu können, steigt stetig. Herr und Frau Thamin sind unter anderem aus sprachlichen Gründen sowie Unkenntnis der rechtlichen Ansprüche nicht in der Lage, Versicherungsleistungen und Sozialhilfe ohne Unterstützung durch Dritte zu beantragen. Zudem empfinden sie grosse Scham, Leistungen wie die Sozialhilfe geltend zu machen.

Die Abklärungen ergeben, dass kein Anspruch auf Versicherungsleistungen (Arbeitslosenversicherung) besteht. Die freiwillige Mitarbeiterin begleitet die Familie zur Anmeldung zum Bezug von Sozialhilfe

beim zuständigen Sozialzentrum sowie den folgenden Terminen dort. Die Begleitung erweist sich als sehr hilfreich wenn nicht notwendig, da eine Vermittlung zwischen den Anliegen der Familie und den Anforderungen des Sozialzentrums für die Geltendmachung von Sozialhilfe erfolgen konnte. Im Zentrum der nächsten Hausbesuche stand das Zusammenstellen und Beschaffen der für die Anmeldung erforderlichen Unterlagen, welche die Familie nicht ohne fremde Hilfe hätte beibringen können. Nachdem die Sozialhilfeleistungen ausgerichtet werden und sich die Zusammenarbeit zwischen der Familie und dem zuständigen Sozialarbeiter vom Sozialzentrum eingespielt hat, ist der Auftrag für «Salute» abgeschlossen. Anlässlich eines letzten gemeinsamen Termins beim Sozialarbeiter vom Sozialzentrum wird die Übergabe der Begleitung an den Sozialarbeiter vereinbart. Die materielle Existenzsicherung bedeutet für die Familie Thamin, insbesondere Herrn Thamin, eine grosse Entlastung. Es kann davon ausgegangen werden, dass dies den Therapieverlauf in Bezug auf die Alkoholproblematik von Herrn Thamin positiv beeinflussen wird.

### **Dank «Salute» ein Platz im Altersheim**

Alfred Meyer\* ist AHV-Rentner und wohnt allein in einer 2-Zimmerwohnung. Mittelfristig ist das eigenständige Wohnen aufgrund der Demenzerkrankung und der psychischen Problematik trotz ambulanter Hilfestellungen wie z.B. Spitexdienste nicht mehr gewährleistet. Alfred Meyer besucht zweimal pro Woche das Tageszentrum vom SRK Kanton Zürich und hat eine Beiständin. Ein Mitarbeiter vom Tageszentrum meldet Alfred Meyer bei «Salute» für die Begleitung bei der Suche eines geeigneten Platzes in einem Altersheim an. Die Beratungsstelle Wohnen im Alter, welche Alfred Meyer bereits aufgesucht hat, sowie die Beiständin können keine persönliche Begleitung zu Vorstellungsgesprächen bei in Frage kommenden Altersheimen gewährleisten. Sie sind deshalb sehr froh um die Unterstützung durch «Salute».

Anlässlich des ersten Hausbesuchs sichtet der freiwillige Mitarbeiter von «Salute» zusammen mit Alfred Meyer die Broschüren der Alters-

heime und vereinbart mit ihm die Ziele des Auftrages. Aufgrund der psychischen Problematik muss der freiwillige Mitarbeiter sehr vorsichtig vorgehen, um Alfred Meyer nicht zu überfordern. Der freiwillige Mitarbeiter vereinbart in der Folge Termine für Vorstellungsgespräche bei von Alfred Meyer ausgesuchten Altersheimen und begleitet ihn zu diesen. Alfred Meyer ist sehr interessiert an einem Altersheim und nach Rücksprache mit der Beiständin erfolgt die Anmeldung. Das vereinbarte Ziel ist erreicht und der Auftrag für «Salute» abgeschlossen.

### **Evaluation der Wirksamkeit**

Der Einfluss der Dienstleistung «Salute» auf die Gesundheit der PatientInnen wird im Rahmen der Evaluation anhand der bei Auftragsbeginn und nach Auftragsabschluss erhobenen Daten zur physischen und psychischen Lebensqualität ausgewertet. Die ersten diesbezüglichen Auswertungen werden im Frühjahr 2011 erwartet.

Der Projektverlauf ist sehr erfreulich und die Rückmeldungen der Meldenden/Zuweisenden sowie der PatientInnen über den Bedarf und die Wirksamkeit der bisher erfolgten Dienstleistungen durch «Salute» sind sehr positiv. Wir hoffen, dass das Angebot weiterhin rege genutzt wird und freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit.

---

\*Namen und einzelne biographische Details geändert

### **Kontaktperson SRK Kanton Zürich:**

Urs Baumeler, Koordinator «Salute», Tel. 044 360 28 22

Weitere Informationen auf unserer Website unter

<http://www.srk-zuerich.ch>

oder der Website des Gesundheitsnetzes 2025 unter

<http://www.gesundheitsnetz2025.ch>