

Anhang zum Bericht Evaluation des Projekts "malreden".

Teil A: Evaluationsinstrumente

- Fragebogen Online-Befragung der Freiwilligen
- Interviewleitfaden für die Nutzer*innen

Teil B: Protokolle der Interviews mit Vereinsvorstand und Geschäftsleitung «malreden»

- Protokoll des Interviews mit Prof. em. Pasqualina Perrig-Chiello, Mitglied des Vereinsvorstands
- Protokoll des Interviews mit den beiden Leiterinnen der Geschäftsstelle «malreden» Eve Bino und Sylviane Darbellaye

Online-Fragebogen für Freiwillige des Projekts malreden, Silbernetz Schweiz

Anschreiben

Sehr geehrte Damen und Herren

Sie erhalten diese E-Mail, da Sie sich im Projekt *malreden*, Silbernetz Schweiz als Freiwillige oder als Freiwilliger engagieren. Das Projekt *malreden* soll gegen Ende der Pilotphase evaluiert werden, um Informationen zur Verbesserung des Projekts zu erhalten. Als ein Element der Evaluation, die vom Institut Soziale Arbeit und Gesundheit, Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz durchgeführt wird, ist eine Online-Befragung der Freiwilligen vorgesehen.

Wir möchten Sie deshalb bitten, an dieser Online-Befragung teilzunehmen. Die Dauer zur Bearbeitung des Fragebogens beträgt etwa 10 Minuten. **Ihre Angaben werden anonym erhoben und vertraulich behandelt.** Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Wir sind an Ihrer ganz persönlichen Wahrnehmung und Einschätzung interessiert. Wir bitten Sie um eine Teilnahme bis spätestens **17. September 2022**. Um die Befragung aufzurufen, klicken Sie bitte auf den folgenden Link:

Für Fragen stehen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung. Sie können mich oder meine Stellvertreterin Frau Samin Sepahniya per E-Mail oder telefonisch erreichen.



Dr. phil. Nicole Bachmann

E-Mail: nicole.bachmann@fhnw.ch

Telefon: +41 62 957 27 72



Samin Sepahniya

E-Mail: samin.sepahniya@fhnw.ch

Telefon: +41 62 957 29 84

Herzlichen Dank für Ihr Engagement. Wir freuen uns über Ihre Teilnahme.

Beste Grüsse

Das Projektteam der FHNW

Nicole Bachmann, Samin Sepahniya

Online-Fragebogen Freiwillige «malreden» (ohne Layout)

Startseite

Liebe Teilnehmer*innen an der Befragung für Freiwillige des Projekts *malreden*

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, den Fragebogen auszufüllen. Bitte lesen Sie zuerst die folgenden Informationen zu den Datenschutzbestimmungen durch.

Die im Rahmen der Online-Befragung gesammelten Daten werden für die Evaluation des Projekts *malreden* genutzt. Alle Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Ausschliesslich das Forschungsteam der FHNW bearbeitet die Daten. Im Studienbericht werden nur aufbereitete und komplett anonyme Daten publiziert. Indem Sie «weiter» klicken, erklären Sie, dass die Daten dieser anonymen Befragung wissenschaftlich ausgewertet werden dürfen.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

1 Engagement für das Projekt *malreden*

1.1 Wann haben Sie Ihr aktives Engagement (Telefondienst) für das Projekt *malreden* begonnen?

Monat: ___ Jahr: ___

1.2 Wie viele Stunden leisten Sie im Schnitt Telefondienst pro Monat? Anzahl Stunden: ___

Mein Einsatz ist sehr unregelmässig, so dass ich keinen Wert angeben kann.

1.3 Falls Sie Ihr Engagement für *malreden* wieder beendet haben: bis wann waren Sie für das Projekt tätig? Monat: ___ Jahr: ___

2 Organisation und Infrastruktur des Projekts *malreden*

Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

Stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	weder noch	stimme eher zu	stimme völlig zu
------------------------	-------------------------	------------	-------------------	---------------------

2.1 Ich nehme die Organisation des Projekts *malreden* als zweckmässig wahr.

2.2 Falls ich Unterstützung von den Verantwortlichen von *malreden* benötige, erhalte ich diese rasch.

2.3 Meine Anliegen werden von den Verantwortlichen von *malreden* nicht genug ernst genommen.

2.4 Die technische Lösung der Telefonie funktioniert einwandfrei.

2.5 Die Art, wie die Telefonie funktioniert, ist mir zu kompliziert.

2.6 Die Einsatzplanung bewährt sich.

2.7 Haben Sie weitere Kommentare zum Thema Organisation und Infrastruktur?

Freier Text

3 Schulung der Freiwilligen

Jetzt geht es darum, wie Sie die Schulung beurteilen, die Sie im Rahmen von *malreden* erhalten haben. Geben Sie bitte an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

Stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	weder noch	stimme eher zu	stimme völlig zu
<input type="checkbox"/>				

- 3.1 Die Inhalte der Schulung wurden so vermittelt, dass ich sie gut verstanden habe.
- 3.2 Die Inhalte der Schulung waren eine gute Vorbereitung für mein Engagement im Projekt *malreden*.
- 3.3 Ich habe die Schulung als zu schwierig in Erinnerung.
- 3.4 Ich habe die Schulung als zu theoretisch in Erinnerung.
- 3.5 Wenn ich auf meine bisherigen Erfahrungen zurückblicke, dann hätte ich gerne zusätzliche Themen in der Schulung gehabt.
- 3.6 Welche? *Freier Text*

4 Erfahrungen mit dem Telefondienst

Jetzt geht es um einige Fragen dazu, wie Sie Ihren Telefondienst wahrnehmen.

Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

Stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	weder noch	stimme eher zu	stimme völlig zu
<input type="checkbox"/>				

- 4.1 Ich würde gerne häufiger für den Telefondienst eingeteilt werden.
- 4.2 Die Gespräche, die ich führe, sind im Allgemeinen angenehm für mich.
- 4.3 Es kommt immer wieder mal vor, dass Gespräche sehr anstrengend sind.
- 4.4 Ich fühle mich kompetent und sicher in den Gesprächen, die ich für das Projekt *malreden* führe.
- 4.5 Ich habe nach dem Telefondienst meist das Gefühl, etwas Sinnvolles getan zu haben.

- 4.6 Ich habe mich persönlich weiterentwickelt durch die Erfahrungen, die ich bei *malreden* gemacht habe.
- 4.7 Ich habe auch schon Gespräche geführt, die mich psychisch belastet haben.
- 4.8 Ich fühle mich nach dem Telefondienst in der Regel erschöpft.
- 4.9 Ich möchte mich ab und zu nach dem Telefondienst mit jemandem austauschen können.
- 4.10 Ich denke, dass die meisten Anrufenden sich nach dem Gespräch besser fühlen.
- 4.11 Es kommt oft vor, dass ich in den Gesprächen nach konkreten Informationen (z.B. Beratungsstelle oder Treffpunkt für Senior*innen) gefragt werde.
- 4.12 Wenn ich bisher nach konkreten Informationen gefragt wurde, konnte ich immer eine hilfreiche Antwort geben.
- 4.13 Ich würde meinen Freund*innen ein Engagement für *malreden* auf jeden Fall empfehlen.

5 Zur Person

Bei den letzten Fragen geht es um Ihre Person.

5.1 Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.

- Weiblich
 Männlich
 Nicht-binär

5.2 Bitte geben Sie Ihr Alter an. [Eingabe einer Zahl]

6 Weitere Feedbacks und Anliegen in Bezug auf Ihr Engagement bei *malreden*

Sie sind am Ende des Fragebogens angekommen.

6.1 Haben Sie weitere Anregungen und Feedbacks zum Projekt *malreden*?

Freier Text.

Endseite

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Teilnahme!

Interview-Leitfaden für die Nutzer*innen von «malreden»

Informationen bei der Rekrutierung von Interview-Partner*innen:

«Die Hotline von *malreden* wird diesen Sommer von einer unabhängigen Forschungsstelle evaluiert, der Fachhochschule Nordwestschweiz. Es geht darum, Ihre Sicht und Ihre Zufriedenheit mit dem Angebot zu erfahren und in die Beurteilung des Projekts einzubeziehen. Wir würden uns freuen, wenn Sie bereit sind, über Telefon ein paar Fragen zu beantworten, was Ihnen an *malreden* gefällt und für Sie wichtig ist und was Ihnen nicht so gut gefällt. Die Psychologin, Nicole Bachmann würde Sie anrufen und etwa 15 bis 20 Minuten mit Ihnen darüber reden. Das Gespräch kann anonym durchgeführt werden oder wenn Sie einverstanden sind, Ihre Telefonnummer anzugeben, werden Ihre Angaben anonym und vertraulich ausgewertet.

Wir sind Ihnen dankbar, wenn Sie sich beteiligen und Frau Bachmann Sie anrufen darf. Bitte melden Sie sich bei der Geschäftsleitung von *malreden*, damit das Gespräch organisiert werden kann. Danke!»

Anrede und Information zu Beginn des Interviews

Guten Tag Frau X. Ich rufe Sie an, weil Sie sich bereit erklärt haben, ein paar Fragen zu *malreden* zu beantworten. Mein Name ist Nicole Bachmann. Ich bin Psychologin und arbeite bei der FHNW. Ich bin beauftragt eine Evaluation von *malreden* durchzuführen, dabei geht es darum herauszufinden: was ist gut, was weniger gut, was könnte man vielleicht verbessern. Die Sicht der Menschen, die bei *malreden* anrufen und dieses Angebot nutzen ist dabei natürlich besonders wichtig.

Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten, es geht um Ihre ganz persönliche Sicht. Alles, was Sie sagen ist anonym, nirgends wird Ihr Name erscheinen.

Haben Sie noch Fragen?

Interviewleitfaden

- 1 Das Projekt *malreden* hat im April des Jahres 2021 angefangen. Wissen Sie noch, wann Sie etwas davon erfahren haben?
- 2 Rufen Sie oft bei *malreden* an?
- 3 Sind Sie zufrieden mit den Gesprächen? Personen, die mit Ihnen sprechen? Dauer? Inhalt?
- 4 Können Sie mir sagen, was für Sie der wichtigste Grund ist, dass Sie bei *malreden* anrufen?
- 5 Helfen Ihnen die Gespräche, dass Sie sich besser fühlen?

- 6 Hatten Sie schon einmal den Eindruck, dass diese Gespräche dazu führen, dass Sie etwas anders machen als früher? Zum Beispiel mehr telefonieren oder nach draussen gehen oder mehr mit den Nachbarn reden?
- 7 Sind Sie zufrieden mit der Art wie *malreden* technisch organisiert ist? Ich meine, hatten Sie schon mal Probleme damit, wie der Telefondienst funktioniert?
- 8 Haben Sie während der Gespräche schon einmal nach Informationen gefragt? Zum Beispiel, ob es irgendwo in Ihrer Nähe Unterstützung für Sie gibt? Haben Sie dann auch Infos bekommen?
- 9 Gibt es andere Angebote für ältere Menschen, die Sie nutzen?
- 10 Gibt es etwas, das *malreden* für Sie ganz besonders macht? Was andere Angebote nicht können?
- 11 Wenn Sie frei wünschen könnten: Gibt es etwas, das Sie an *malreden* verändern, verbessern möchten?

Evaluation malreden: Zusammenfassung des Interviews mit Pasqualina Perrig-Chiello, 5. Juli 2022

Online, Zoom-Gespräch aufgezeichnet, Nicole Bachmann, ISAGE / HSA, FHNW

Frau Perrig-Chiello ist Mitglied des Vorstands von malreden.

1 Input

1.1 Ressourcen des Projekts

Frage: Stehen dem Projekt aus Ihrer Sicht ausreichend Ressourcen zur Verfügung? Wie steht es um die finanzielle Dotierung des Projekts und die Qualifikation der Geschäftsstelle? Können ausreichend personelle Ressourcen eingesetzt werden bei den weiteren Mitarbeitenden in den Bereichen Schulungen der Freiwilligen, Informatik, Betreuung Freiwillige und Administration?

Finanzielle Ressourcen des Projekts

Das ist eine Frage des Anspruchs und der Zielsetzung. In der Aufbauphase wurde - neben gezielter Mittelbeschaffungsstrategie - auch viel improvisiert, die Geschäftsstelle war mit viel Herzblut und hoher Motivation engagiert, aber finanziell stets knapp dotiert. Bisher war das Projekt vor allem im Raum Bern tätig. Jetzt steht die Entscheidung an, das Projekt schweizweit zu erweitern und auch in der Romandie tätig zu werden, also nicht nur das Projekt langfristig zu verankern, sondern es zu erweitern. Diese Erweiterung braucht zusätzliche finanzielle und personelle Ressourcen.

Kompetenz in der erweiterten Geschäftsleitung

Neben der hohen Motivation zeichnen sich die beiden Geschäftsführerinnen durch eine hohe professionelle Kompetenz aus. Das Projekt entwickelt nun eine Eigendynamik. Eve Bino sowie die Präsidentin sind aktiv in den Medien. Nach jedem Beitrag wächst die Anzahl der Freiwilligen und der Anrufenden vorübergehend stark an. Das motiviert zum Weitermachen. Wenn die Anzahl der Freiwilligen und der Anrufenden wächst und die Qualität beibehalten werden soll, braucht es mehr Ressourcen. Das Projekt geht nun in Richtung Professionalisierung, nur Enthusiasmus reicht nicht. Wenn das Projekt wachsen soll, braucht es auch eine breitere Basis in der Geschäftsstelle, so dass nicht alles an einzelne Personen gebunden ist, resp. ein personeller Wechsel aufgefangen werden könnte.

1.2 Zusammenarbeit mit Vorstand

Frage: Ist die Zusammenarbeit zwischen der Geschäftsstelle und dem Vorstand zweckmässig organisiert?

Diese Zusammenarbeit funktioniert unkompliziert, direkt und transparent. Das heisst z.B. dass die Geschäftsführung sich von sich aus an den Vorstand oder einzelne Vorstandsmitglieder wendet, falls sie Unterstützung benötigen. Sie nimmt die GF als reflektiert, selbstkritisch und lernfähig wahr.

Am Anfang musste sich der Vorstand finden. Heute ist die Kooperation innerhalb des Vorstands sehr gut. Jede Person bringt ihre Kompetenzen ein, alle sind engagiert für das Projekt. Frau Perrig-Chiello

empfindet dieses Engagement als aussergewöhnlich. Sie selbst bringt sich auch stark ein, weil sie der Meinung ist, mit diesem Projekt etwas wirklich Sinnvolles zu tun. Frau Perrig-Chiello prüft u.a. die Eignung der Mitglieder des Vereins, indem sie die Dossiers der Angemeldeten sichtet und die Personen googelt. Der Vorstand trifft sich inkl. GV etwa 3 bis 4 Mal pro Jahr. Daneben gibt es viel informellen Aus-tausch.

1.3 Nachhaltige Entwicklung

Frage: Welche Chancen und welche Probleme zeigen sich in Bezug auf eine nachhaltige Etablierung des Projekts? Stichworte: Akquise von finanziellen Mitteln über die Zeit, Konkurrenzsituation, Fluktuation von Mitarbeitenden.

Die Stiftungen haben lediglich die Anschubfinanzierung übernommen und das Projekt ist seit längerer Zeit auf der Suche nach Modellen zur längerfristigen Finanzierung. Die Zusammenarbeit mit einzelnen Kantonen hat sich als zu langwierig herausgestellt. Die Strategie ist nun, dass die Zusammenarbeit mit Gemeinden und Städten und Quartiervereinen gesucht wird, dass diese sich sozusagen ein Paket einkaufen können. Frau Perrig-Chiello ist verhalten optimistisch, dass dies funktionieren kann, aber es ist noch viel Arbeit zu tun. Die Zusammenarbeit mit Stiftungen wie z.B. Pro Senectute hat sich als schwierig erwiesen, da diese malreden zuerst mal als Konkurrenz wahrnehmen. Da braucht es viel Information und Austausch, bis sie sehen, dass malreden besonders niederschwellig und damit einzigartig ist. Bei malreden sind nicht die selben Leute, wie diejenigen, die etwa an einer Pro Senectute Wandergruppe teilnehmen oder einen Kurs besuchen.

Fluktuation der Mitarbeitenden

Die GS ist der starke Fels in der Brandung, kommt aber auch manchmal an seine Grenzen und sollte zukünftig über mehr Human Resources verfügen. Das Engagement der Freiwilligen ist recht konstant. Die Leute arbeiten gerne mit und nehmen wahr, dass sie gebraucht werden. Frau Perrig-Chiello selbst engagiert sich aus tiefster Überzeugung. Im Projekt wird das umgesetzt, was sie aufgrund ihrer Forschungsprojekte als wichtig erachtet.

2 Umsetzung

2.1 Qualität des Wirkungsmodells

Frage: Wie schätzen Sie die Qualität des innerhalb des Projekts erarbeiteten Wirkungsmodells? Entspricht es dem Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse?

(Anmerkung: Die Qualität des Wirkungsmodells wird von Frau Perrig-Chiello in erster Linie anhand des bisherigen Erfolgs bei der Umsetzung beurteilt.)

Was den Input betrifft, sieht Frau Perrig-Chiello am meisten Handlungsbedarf bei der Akquise von finanziellen Mitteln. Die notwendige Infrastruktur wurde von verschiedenen Seiten grosszügig zur Verfügung gestellt. Dies funktioniert gut und das Projekt konnte deshalb bisher unabhängig von Sponsoren bleiben, was aus ihrer Sicht wichtig ist, um glaubwürdig zu bleiben. Der Vorstand wird von der Zusammensetzung der Kompetenzen her zukünftig noch mit einer Marketingfachfrau verstärkt,

was sie als sehr sinnvoll betrachtet. Die Qualitätssicherung könnte aus ihrer Sicht noch ausgebaut werden.

Der Output des Projekts, also die Nachfrage nach den Angeboten von malreden ist stark abhängig von der kurzfristigen Sichtbarkeit des Projekts in den Medien. Um die Zielgruppe zu erreichen braucht es immer wieder von Neuem Medienpräsenz.

Das angestrebte Outcome in Bezug auf eine Verhaltensänderung der zentralen Multiplikatoren des Projekts (Ärzte, Spitex, Apothekenangestellte, etc.) konnte zu wenig ("nur im besten Fall") erreicht werden. Es hat sich als schwierig erwiesen, diese Gruppen zu erreichen und zu überzeugen, sich zu engagieren, da bereits so viele Angebote, etc. bestehen, die in Konkurrenz um die Aufmerksamkeit stehen.

Das Outcome bei der Zielgruppe selbst sieht sie in Bezug auf Menschen, die ein stark niederschwelliges Angebot benötigen, um einen ersten Schritt aus ihrer Einsamkeit zu tun, als realistisch an. Bereits dieser erste, vielleicht einzige Schritt, Kontakt mit anderem Menschen aufzunehmen und zu telefonieren, regelmässig mit jemandem reden können, wird eine Wirkung zur Linderung der Einsamkeit und Förderung der psychischen Gesundheit haben und stellt auch bereits eine Verhaltensänderung dar. Sie geht davon aus, dass dadurch eher weniger dauernde Verhaltensänderungen ausgelöst werden (z.B. proaktive Aufnahme von Kontakten zu weiteren Personen im eigenen Umfeld, Aufsuchen von anderen Angeboten). Aus der Forschung weiss man, dass solche Verhaltensänderungen generell schwer erreichbar sind, aber die unmittelbare Wirkung der Telefongespräche ist aus ihrer Sicht bereits ein wichtiger Effekt. Aufgrund des Angebots ist es sicher eher möglich, dass einige Nutzer*innen durch diesen ersten Schritt, den sie machen, ihr Denkmuster generell verändern und damit auch ihr soziales Verhalten. Sie betont aber auch, dass aus ihrer Sicht die Wirkung des Projekts gegeben ist, wenn Menschen, die ein solch niederschwelliges Angebot benötigen, eine Linderung ihrer aktuellen Not erfahren.

Frage: Wurde aus Ihrer Sicht im Wirkungsmodell ausreichend auf die Kontextbedingungen eingegangen, in welchen sich das Projekt entwickeln soll (z.B. Konkurrenzsituation zu anderen Angeboten für ältere Menschen)?

Malreden ist komplementär zum bisherigen Angebot in der Schweiz, es stellt eine Nische dar.

Die dargebotene Hand hat andere Themen: Einsamkeit heisst nicht akute Gefahr, es handelt sich um ein chronisches Leiden. Die Angebote von Pro Senectute sind häufig nicht genug niederschwellig und können deshalb die vulnerabelste Gruppe nicht erreichen. Neben malreden wären noch andere sehr niederschwellige Angebote denkbar, "es trägt noch mehr".

2.2 Umsetzung

Fragen: Wurde das Projekt entsprechend der Planung umgesetzt? Musste es im Verlauf angepasst werden? Wie gut eignet sich die Organisation des Projekts für die Erreichung der angestrebten Ziele und für eine nachhaltige Etablierung?

Das Projekt konnte bisher gut umgesetzt werden. Es wird proaktiv geplant, das heisst, den Erfahrungen entsprechend reagiert. Das ist courant normal in dem Projekt. Es besteht ein gutes Fundament, die Organisationsstrukturen bewähren sich.

3 Lessons learned

Mediale Präsenz ist für das Erreichen der Zielgruppe enorm wichtig. Einen Flyer beim Arzt auflegen reicht nicht, um diese zu erreichen. Es ist auch wichtig, dass die Personen, welche das Projekt verantworten, sichtbar sind und mit ihrem Auftreten Vertrauen schaffen können. Die Personen müssen eine seriöse und empathische Haltung zugleich ausstrahlen.

Eine hohe Qualität des Angebots ist ebenfalls sehr wichtig, damit Vertrauen entstehen kann, das bedeutet die Freiwilligen müssen gut ausgewählt und geschult werden und dürfen beispielsweise keine hidden agenda oder eigene persönliche Anliegen in den Gesprächen verfolgen.

Evaluation malreden: Zusammenfassung des Interviews mit Eve Bino (EB) und Sylviane Darbellaye (SD)

Interview «face to face» in der Geschäftsstelle von «malreden», 17. August 2022

1 Input

1.1 Ressourcen des Projekts

Frage: Stehen dem Projekt aus Ihrer Sicht ausreichend Ressourcen zur Verfügung? Wie steht es um die finanzielle Dotierung des Projekts und die Qualifikation der Geschäftsstelle? Können ausreichend personelle Ressourcen eingesetzt werden bei den weiteren Mitarbeitenden in den Bereichen Schulungen der Freiwilligen, Informatik, Betreuung Freiwillige und Administration?

Finanzielle Ressourcen des Projekts

Teilweise funktioniert das Projekt noch mit viel ehrenamtlicher Arbeit. Das soll sich nach der Pilotphase ändern. Die geplante Erweiterung des Projekts auf ein grösseres geographisches Gebiet benötigt mehr finanzielle Ressourcen. Für die Pilotphase hat die bisherige Lösung aber gut funktioniert. EB und SD haben in den ersten beiden Jahren zwischen 10 bis 20% unbezahlte Überstunden geleistet. Dieser Anteil nimmt jetzt aber ab. Das hat auch damit zu tun, dass sie mehr Entlastung durch ehrenamtliche Mitarbeitende haben. Neu ist eine zusätzliche ehrenamtlich tätige Person zur Organisation der Tandems zuständig und eine weitere ehrenamtlich tätige Person für den Einsatzplan der Hotline.

Für die zukünftige Ausweitung und nachhaltige Sicherung des Projekts müssen die Schlüsselstellen aber zukünftig mit Anstellungen sichergestellt werden. Das ist bisher in eingeschränkter Masse so (Schulung der Freiwilligen, Supervision, GS). Das heisst, es braucht mehr finanzielle Ressourcen für das Projekt. Sie schätzen ihre eigene Anstellung heute so ein, dass es möglich wäre Nachfolger*innen zu finden, die eine solche Stelle attraktiv finden würden.

Was die Qualifikationen angeht, sehen EB und SD keine Probleme. Bei sich selbst sehen sie bestimmte Lücken, die sie aber mit learning by doing und zusätzlichen Ausbildungen (z.B. Freiwilligenmanagement) im Verlauf der Zeit gefüllt haben. Der Vorstand und die ehrenamtlichen Mitarbeitenden wurden sehr gut ausgewählt, sie bringen viele Kompetenzen als Ergänzung zu EB und SD. Zum Beispiel Kompetenzen im wissenschaftlichen Bereich, im Marketing und in der Schulung der Freiwilligen. Das ergibt ein gut funktionierendes Ganzes.

1.2 Zusammenarbeit mit Vorstand

Frage: Ist die Zusammenarbeit zwischen der Geschäftsstelle und dem Vorstand zweckmässig organisiert?

Die Zusammenarbeit mit dem Vorstand funktioniert sehr gut, unkompliziert, effizient und ist unterstützend. Es gibt insgesamt eher wenig Austausch. Falls SD und EB aber um Unterstützung, Rat bitten, kommt in der Regel sofort eine Antwort. Mit Frau Perrig-Chiello musste zu Beginn noch eine gegenseitige Verständigung gefunden werden und die gegenseitigen Erwartungen angeglichen werden. Die Unterstützung durch den Vorstand ist wichtig und hilfreich für das Projekt.

Der Vorstand setzt sich heute aus vier Personen zusammen:

- Urs Gfeller, Präsident gerontologie.ch
- Pasqualina Perrig-Chiello, Prof. Dr., em. Universität Bern
- Andrea Waldegger, Vorstandsmitglied und Angestellte für die Schulung der Freiwilligen
- Eva Zwahlen, Kommunikationsstudio.ch, neu zuständig für Werbung, Kommunikation

Die zusätzliche Begleitung und Unterstützung durch innovage fällt Ende Jahr weg.

1.3 Nachhaltige Entwicklung

Frage: Welche Chancen und welche Probleme zeigen sich in Bezug auf eine nachhaltige Etablierung des Projekts? Stichworte: Akquise von finanziellen Mitteln über die Zeit, Konkurrenzsituation, Fluktuation von Mitarbeitenden.

Die Akquise von finanziellen Mitteln ist in der Pilotphase erfreulich gut gelaufen. Die frühe Unterstützung durch Gesundheitsförderung Schweiz war dabei sehr wichtig und hat andere Geldgeber ebenfalls überzeugt, einen Beitrag zu leisten. Auch die Unterstützung durch Gesundheitsförderung Schweiz in Bezug auf die Vernetzung mit den Kantonen (KAP) war sehr wichtig. In der Zwischenzeit haben zwei Kantone Leistungsaufträge mit malreden abgeschlossen (Kt. BE und ZH).

Die finanzielle Sicherung der Weiterentwicklung des Projekts nach der Pilotphase ist noch in Arbeit. Es gibt erste positive Reaktionen. Gesundheitsförderung Schweiz hat eine Finanzierung im Rahmen der Multiplikation von erfolgreichen Pilotprojekten für weitere 3 Jahre in Aussicht gestellt.

Ein neuer Antrag bei der Beisheim-Stiftung ist hängig. Die Age-Stiftung ist ebenfalls angefragt worden.

Fluktuation der Mitarbeitenden

Obwohl das Projekt stark von ehrenamtlich tätigen Personen abhängig ist, haben sich wenig Probleme in Bezug auf die Fluktuation gezeigt. Teilweise waren Personen eher punktuell für das Projekt tätig und haben sich danach wieder zurückgezogen, was aber mit der Aufgabe übereingestimmt hat. Bei den zentralen Aufgaben hat es kaum Fluktuation gegeben.

Die Aufteilung entlohnte versus ehrenamtliche Mitarbeitende hat auch mit dem zeitlichen Aufwand zu tun. Ein Benevol-Einsatz darf 6 Stunden pro Woche nicht überschreiten.

2 Umsetzung

2.1 Telefonie

Frage: Bewährt sich die Telefonie-Infrastruktur? Wie zufrieden sind Sie damit?

Telefonie für Hotline

Die technische Lösung für die Hotline orientiert sich an dem Modell des Projekts in Deutschland. Der ehrenamtliche Mitarbeitende, der die Lösung entwickelt hat, ist derselbe, der das deutsche Projekt betreut. Das ist sehr hilfreich. Die Hotline-Lösung funktioniert dezentral, was den Anforderungen mit den Freiwilligen, die von zu Hause aus arbeiten, entspricht.

Probleme ergeben sich, wenn die Internetverbindung bei den Freiwilligen zu Hause nicht stabil ist oder der lokale (private) Computer der Freiwilligen vorübergehend blockiert ist oder ausfällt. Falls dies passiert, sucht die Geschäftsstelle so rasch wie möglich nach einer Lösung mit einer Ersatzperson, welche den Hotline-Dienst übernehmen kann. Das bedeutet aber, dass EB und SD eine Art Piqué-Dienst abdecken müssen. Es wurde auch ein Notfall-Chat eingerichtet, um in einer solchen Situation einen Ersatz zu organisieren. Das funktioniert bisher aber nicht wirklich, da die Freiwilligen den Chat nicht so nutzen, wie es gedacht wäre.

Telefonie für Tandem

Da gab es zu Beginn grössere technische Probleme, was den Start des Projekts verzögert hat. Dies war auch problematisch, da dadurch die Freiwilligen, welche sich für dieses Angebot gemeldet hatten, zu lange warten mussten und einige deshalb wieder ausstiegen, bevor das Tandem-Angebot starten konnte. Mittlerweile funktioniert es aber einwandfrei.

2.2 Einsatz der Freiwilligen

Frage: Zeigen sich Probleme in Bezug auf den Einsatz der Freiwilligen?

Nach der zweiten Schulung hatten sie zu viele Freiwillige. Sie haben deshalb die Hotline-Zeiten ab März 22 ausgeweitet. Nach einem Jahr Einsatz haben einige der Freiwilligen ihren Einsatz beendet. Zur gleichen Zeit gab es durch die Ferienzeit eine momentan akute Unterkapazität. Die GS reagierte darauf mit einem Crash-Kurs für neue Freiwillige. Die Schulung wird später vervollständigt. Sie wollen zukünftig 2-mal im Jahr eine Schulung anbieten und damit neue Freiwillige gewinnen. Die Fluktuation ist insgesamt problemlos. Insgesamt sind die Freiwilligen extrem zuverlässig.

Die Freiwilligen werden unterschiedlich geschult für Hotline und Tandem. Einige engagieren sich für beides. Die Anforderungen beim Tandem sind höher. Die Freiwilligen müssen es aushalten, dass eine Person immer wieder dasselbe erzählt. Es braucht eine gute Vorbereitung und Aufklärung und auch Selektion bei den Freiwilligen und bei den Nutzer*innen.

Wie gut die Standards in der Praxis eingehalten werden, kann die GS nicht kontrollieren. Eine Einschätzung von allfälligen Problemen ist bei den Austauschtreffen möglich, aber diese werden nicht von allen Freiwilligen genutzt. Die GS nimmt von sich Kontakt mit einzelnen Freiwilligen auf, um zu schauen, wie es läuft.

Allfällige Beschwerden der Nutzer*innen gehen an die GS und werden von EB konsequent mit Rückfragen bei den Freiwilligen abgeklärt. Oft zeigt es sich, dass die Nutzer*innen etwas «in den falschen Hals bekommen haben». Ab und zu zeigt es sich auch, dass die Freiwilligen sich teilweise nicht an die Vorgaben halten (z.B. in Bezug darauf, dass sie keine Ratschläge geben sollten).

2.3 Werbemassnahmen

- Pressemitteilungen (3 Mal), die gut aufgenommen wurden.
- Flyer für Multiplikatoren (Spitex, etc.) werden heute auch aktiv nachgefragt von einzelnen Stellen oder wurden auch von einigen Organisationen einem Versand beigelegt
- Social Media Arbeit
- Netzwerkarbeit: Präsentationen, Teilnahme an Tagungen, etc.

Wirkung der Werbemassnahmen:

Jedes Mal, wenn ein Fernsehbeitrag gesendet wird oder eine grosse Zeitung etwas bringt (z.B. Migros Zeitung), schnell die Anzahl der Anrufenden in die Höhe. Gleichzeitig sieht man jetzt eine Wirkung auf die Zugänglichkeit und das Interesse der Multiplikatoren an dem Projekt. Erst nach dieser Dauer des Projekts, weil das Projekt nun in den Medien und der Öffentlichkeit bekannt ist, reagieren die Multiplikatoren besser. Zum Beispiel öffnet sich Pro Senectute Bern, lädt ein für gemeinsame Anlässe, Präsentationen. Das hat lange gedauert und Hartnäckigkeit war notwendig.

2.4 Gewinnen von Multiplikatoren

Es ist immer noch schwierig, über die Multiplikatoren die Zielgruppe zu erreichen. Es scheint jetzt so, dass man bei den Organisationen und Verbänden angekommen ist, aber noch nicht genügend in den einzelnen Praxen, resp. beispielsweise bei einzelnen Spitexdiensten und -fachpersonen.

2.5 Umsetzung gemäss Planung

Fragen: Wurde das Projekt entsprechend der Planung umgesetzt? Musste es im Verlauf angepasst werden? Wie gut eignet sich die Organisation des Projekts für die Erreichung der angestrebten Ziele und für eine nachhaltige Etablierung?

Der Start des Projekts musste wegen Corona verschoben werden. Sonst konnte das Projekt gemäss Planung umgesetzt werden. In Bezug auf die Hotline wurde die Planung sogar vom Erfolg überholt. Deshalb wurde das Projekt früher ausgeweitet (Betriebszeiten? Auch geographisch?).

In Bezug auf das Angebot Tandem konnte die Umsetzung nicht plangemäss realisiert werden. Der Start war aus technischen Gründen verzögert, lange blieben die Nutzungszahlen tief. In der Zwischenzeit ist die geplante Kapazität aber praktisch erreicht.

Es zeigt sich, dass das Angebot Tandem auch aus Sicht der Nutzer*innen gewisse Schwierigkeiten mit sich bringt, resp. deutlich höherschwellig ist als die Hotline. Die Tandem-Nutzer*innen müssen sich verpflichten, regelmässig zu einer bestimmten Zeit immer mit derselben Person zu sprechen. Daraus entsteht eine Beziehung, die auch gewisse Anforderungen an die Sozialkompetenz mit sich bringt.

Die typischen Nutzer*innen von malreden sind chronisch einsame Personen mit tiefer sozialer Kompetenz. Sie verharren oft in einer Opferhaltung im Gespräch und wollen ihre Probleme abladen können. Sie erzählen u.U. immer wieder dasselbe.

Das ist auch anspruchsvoll für die Freiwilligen, die sich im Tandem engagieren. Es gibt für das Tandem-Angebot Ausschlusskriterien für Nutzer*innen mit hohen psychosozialen Problemen oder Einschränkungen. Diese werden u.U. an pro mente sana verwiesen.

Die GS haben sich entschieden, die Qualität des Tandemangebots zukünftig zu verstärken (bessere Aufklärung und bewusstere Entscheidung zu Beginn des Engagements der Freiwilligen, intensivere Schulung, bereits nach 3 Monaten Rücksprache mit den Nutzer*innen).

Die GS profitiert diesbezüglich von den Erfahrungen des Projekts in Deutschland. Sie tauschen sich oft aus.

3 Lessons learned

1. Eine gute Vernetzung ist essenziell. Das Projekt muss öffentlich bekannt sein, damit es genutzt wird und die Zielgruppe erreicht werden kann.
2. Das Projekt war bisher stark abhängig von der Initiative der beiden Gründerinnen EB und SD. Für die Zukunft muss es unabhängiger werden.
3. Die Arbeit mit den Freiwilligen ist sehr aufwändig, wenn eine hohe Qualität erreicht und gehalten werden soll. Die direkte Betreuung und aktive Kontaktaufnahme durch GS sind wichtig.
4. Das Projekt funktioniert nur als lernende Organisation. Es muss möglich sein, immer wieder neu nach Verbesserungen und Problemlösungen zu suchen.
5. Gleichzeitig muss das Projekt von Beginn an gegen aussen einen professionellen Auftritt haben.
6. Es ist zentral wichtig, dass das Projekt wissenschaftlich gut gestützt ist.
7. Es ist ebenfalls sehr wichtig, dass man auf ein Projekt verweisen kann und davon lernen kann, das mit derselben Ausrichtung bereits erfolgreich implementiert wurde (Deutschland).