

Auszug aus Zwischenbericht

01.03. - 31.12.2010

Projekt Salute

**Kompetente soziale Beratung von
PatientInnen in der Stadt Zürich**

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich

Kronenstrasse 10 8006 Zürich

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Statistik 2010	3
2.1	Leistungszahlen	3
2.2	Anfragen / Aufträge	4
2.3	Auftragsdurchführung	5
2.4	Auftragsabschlüsse	6
2.5	Freiwillige MitarbeiterInnen	6
2.5.1	Zusammenarbeit	7
2.5.2	Fallführung	7
2.5.3	Intervision / Fort- und Weiterbildung / Coaching	7
2.6	Kosten und Finanzierung	8
3.	Marketing und Kommunikation	8
4.	Externe Evaluation	9
5.	Fazit und Ausblick 2011	10

1. Einleitung

Das Projekt Salute ist am 01.03.2010 gestartet (Projektdauer 2010-2012). Der vorliegende Auszug aus dem Zwischenbericht gibt einen Überblick über den Verlauf des Projekts vom 01.03.2010 - 31.12.2010 mit den wichtigsten Kennzahlen und einen Ausblick auf das Jahr 2011.

Der bisherige Verlauf ist sehr positiv. Die im Projektantrag festgelegten und bis zum jetzigen Zeitpunkt messbaren Kriterien und Ziele für die Weiterführung des Projekts wurden erfüllt.

Das Projekt wird durch das Institut für Hausarztmedizin der Universität Zürich (IHAMZ) und die Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) wissenschaftlich begleitet und ausgewertet (siehe Abschnitt 4. Externe Evaluation).

2. Statistik 2010

2.1 Leistungszahlen

Als Messinstrument bzw. -größen für das Projekt wurden Sollzahlen für die Anzahl Anfragen, die Anzahl Aufträge und Absagen sowie die Anzahl der freiwilligen MitarbeiterInnen festgelegt. Als Grundlage für die Berechnung der Sollzahlen dient die im Projektantrag aufgeführte Bedarfsabklärung des Stadtärztlichen Dienstes der Stadt Zürich (SAD) bei HausärztInnen und die daraus hochgerechneten bzw. abgeleiteten Fallzahlen.

Die vorgegebenen Sollzahlen für das Jahr 2010 konnten bis auf die Anzahl übernommener Aufträge, bei der die Sollzahl um den Wert 1 nicht ganz erfüllt wurde, erreicht werden. Die Sollzahl für die Anzahl übernommener Aufträge leitet sich als Erfahrungswert aus der Anzahl der Anfragen ab: 2/3 der Anfragen können als Aufträge übernommen und entsprechend 1/3 nicht durch Salute bearbeitet werden.

Die Gründe, warum Anfragen nicht als Auftrag übernommen werden konnten, waren unter anderem:

- Komplexe Problemstellungen, welche die Bearbeitung durch eine andere geeignete professionelle (Fach-)Stelle erfordern
- Klientin lehnt Dienstleistung ab
- Auftragsdurchführung nicht möglich (Kontaktaufnahme nicht möglich, komorbide Störungen mit ausgeprägten psychischen Symptomen, von KlientIn erwartete Hilfeleistung kann nicht durch Salute erbracht werden, usw.)
- ausserhalb der Stadt Zürich wohnhaft (sehr geringe Anzahl)

Sofern eine Anfrage nicht als Auftrag übernommen werden konnte, erfolgte von der KoordinatorIn Salute - dort wo möglich - die Triage an eine geeignete (Fach-)Stelle durch Abgabe der notwendigen Informationen und/oder Unterlagen.

Reporting Leistungszahlen 2010 (01.03. - 31.12.2010):			
	IST	Budget (Sollzahl)	Budget-abweichung
Anzahl Anfragen	94	83	+ 11
Anzahl übernommene Aufträge	59	60	- 1
Anzahl nicht übernommene Aufträge (Absagen)	35	23	+ 12
Anzahl Einsätze (Hausbesuche)	218	-	-
Anzahl Beratungsstunden	354	-	-
Anzahl Stunden für administrativen Aufwand	148	-	-

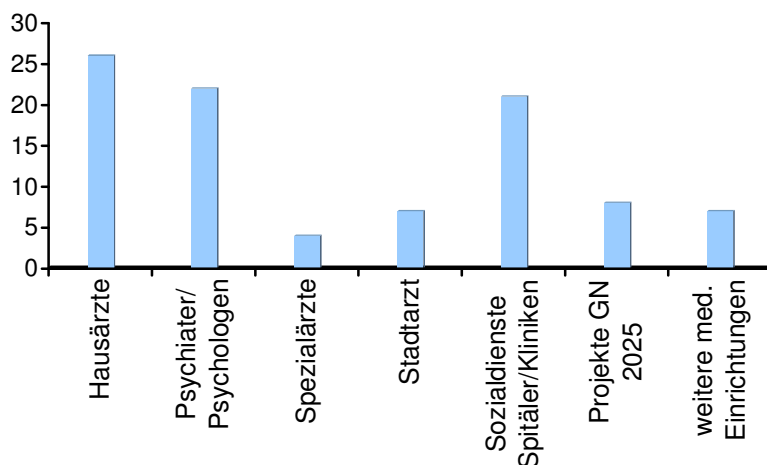
Die obenaufgeführten Werte beinhalten nur die von den freiwilligen MitarbeiterInnen erbrachten Leistungen bzw. geleisteten Stunden. Der von der KoordinatorIn Salute geleistete Aufwand ist nicht berücksichtigt. Ebenfalls nicht berücksichtigt ist die aufgewendete Zeit für die Fahrten zu den Einsätzen, die Teilnahme an den Einführungsveranstaltungen, Intervisionssitzungen und Fort-/Weiterbildungen sowie den Abklärungen und Fallbesprechungen mit der KoordinatorIn Salute.

2.2 Anfragen / Aufträge

Die Anfragen erfolgten zumeist von HausärztInnen, PsychiaterInnen und PsychologInnen sowie von Sozialdiensten von Spitälern und Kliniken. Dies entspricht der im Konzept bezeichneten Hauptzielgruppe der Meldenden/Zuweisenden. Es erfolgten auch einzelne Anmeldungen direkt von den KlientInnen.

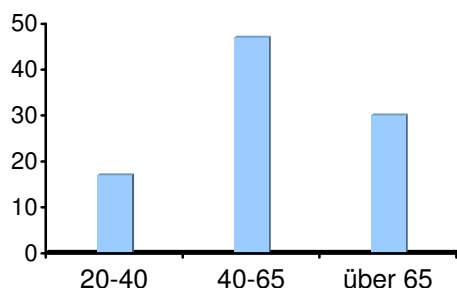
Das Anmeldeprozedere in der jetzigen Form hat sich bewährt. Die Anmeldung durch die medizinische Fachperson und damit die Einbindung bereits zu Auftragsbeginn erleichtern die Zusammenarbeit und die Auftragsdurchführung. Dies unter anderem in Bezug auf die Vermittlung wichtiger Informationen zur Gesundheit der KlientInnen zu Beginn eines Auftrags und eine allfällig notwendige Rücksprache mit der ÄrztIn während der Auftragsdurchführung. Die Rückmeldungen der Meldenden/Zuweisenden bestätigen, dass auch für sie die Einbindung und die Zusammenarbeit wichtig sind. Spätestens per Auftragsabschluss erhalten sie eine Rückmeldung über die erfolgten Massnahmen bzw. Interventionen durch Salute in Form eines kurzen Abschlussberichts.

Meldende/Zuweisende:

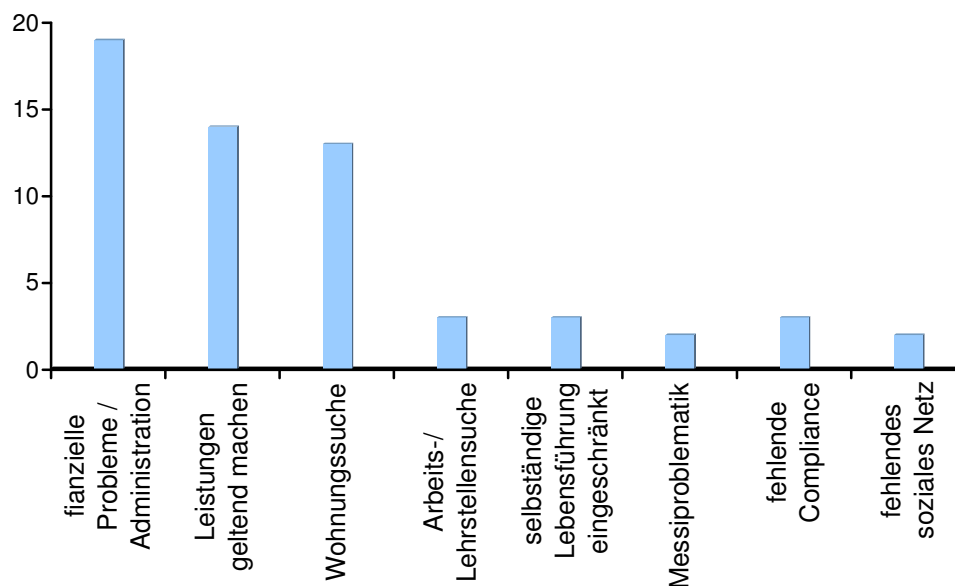


Die gemeldeten KlientInnen und die bearbeiteten Problemstellungen sind sehr heterogen. Die grösste Gruppe der KlientInnen sind alleinstehende Personen zwischen 40 und 65 Jahren. Die Anmeldegründe waren häufig finanzielle Probleme, Probleme bei der Erledigung der Administration, Schwierigkeiten bei der Geltendmachung von Leistungen (insbesondere Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen) und der Wohnungssuche.

Alter der KlientInnen:



Hauptanmeldegründe (für übernommene Aufträge):



2.3 Auftragsdurchführung

Folgende Dienstleistungen wurden von den freiwilligen MitarbeiterInnen hauptsächlich erbracht:

- Unterstützung bei der Regelung der Finanzen und der Administration
- Unterstützung bei der Geltendmachung von Leistungen (insbesondere Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen)
- Unterstützung bei der Wohnungssuche
- Beratung in rechtlichen und finanziellen Anliegen
- Vermittlung und Begleitung zu geeigneten (Fach-)Stellen
- Vermittlung von sozialen Kontakten

Per 31.12.2010 bestehen 19 laufende Aufträge und in den ersten 10 Monaten konnten 40 übernommene Aufträge wieder abgeschlossen werden. Die Durchführung der Einsätze in Form von Hausbesuchen hat sich bewährt. In einzelnen Ausnahmefällen wurden die Besprechungen auf ausdrücklichen Wunsch der KlientInnen oder aufgrund der häuslichen Situation an einem neutralen Ort, z.B. in einem Büro des SRK Kanton Zürich, durchgeführt. Hausbesuche ermöglichen einen besseren Einblick in die Situation und allfällige notwendige Unterlagen stehen zur Verfügung. Schwierige oder gefährliche Situationen, welche die durchgeführten Hausbesuche nicht gerechtfertigt hätten, gab es bisher keine.

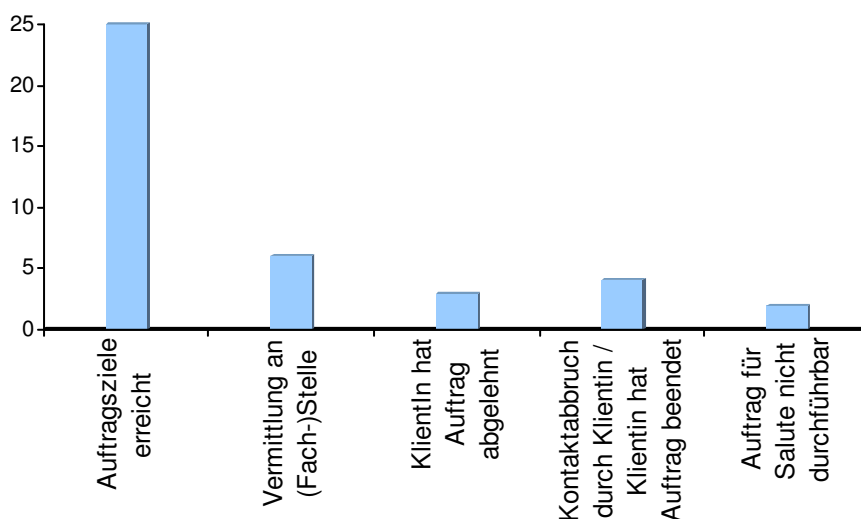
Für die Durchführung der Aufträge waren durchschnittlich 4 Einsätze (Hausbesuche) notwendig. Einige Aufträge waren Kurzaufträge, welche nach 1 bis 2 Einsätzen wieder abgeschlossen werden konnten. Die vor Projektbeginn festgelegte Zahl von maximal 10 Einsätzen pro Auftrag hat sich als praktikabler bzw. realistischer Wert bestätigt. In einzelnen Fällen war es ausgewiesen und sinnvoll, die maximale Anzahl der Einsätze zu überschreiten. Diese bilden aber die Ausnahme und es wurden dafür entsprechende Kriterien festgelegt. Die Dienstleistung Salute ist nicht auf eine längerfristige Begleitung ausgerichtet. Wenn eine längerfristige Begleitung als notwendig erachtet wird, wird versucht, im Rahmen des Auftrages für die Anschlusslösung eine geeignete Stelle oder Person, welche die Begleitung übernehmen kann, zu vermitteln.

Die Dauer der Begleitungen durch Salute ist sehr unterschiedlich und hängt unter anderem von der Anzahl und dem Zyklus der Einsätze ab. In einzelnen Fällen betrug die Dauer der Begleitung bis 7 Monate. Die pro Hausbesuch erbrachten Beratungsstunden betragen durchschnittlich 1,8 Stunden.

2.4 Auftragsabschlüsse

In den meisten abgeschlossenen Fällen konnten die zu Beginn des Auftrages mit den KlientInnen vereinbarten Ziele erreicht werden. Bei einigen Fällen konnten die Auftragsziele zwar nicht erreicht, aber eine Vermittlung und Einbindung an eine geeignete (Fach-) Stelle, welche die weitere Begleitung gewährleisten konnte, gemacht werden. In einzelnen Fällen war eine Weiterbearbeitung nicht möglich, da die KlientInnen entweder den Kontakt abgebrochen, den Auftrag selbst beendet haben oder der Auftrag für Salute nicht (weiter) durchführbar war.

Haupt-Abschlussgründe:



2.5 Freiwillige MitarbeiterInnen

Im Jahr 2010 waren durchschnittlich 11 freiwillige MitarbeiterInnen für Salute tätig (Stand 31.12.2010: 12 freiwillige MitarbeiterInnen). Dies liegt über dem dafür vorgegebenen Sollwert von 6 Freiwilligen für das Jahr 2010. Der Sollwert ist ein reiner Erfahrungswert und abhängig von der Anzahl und dem Inhalt bzw. Volumen der Aufträge. Die Herausforderung liegt darin, dass genügend qualifizierte freiwillige MitarbeiterInnen für eine angemessene Durchführung der Aufträge zur Verfügung stehen und sie über regelmässige Einsätze verfügen. Der festgelegte Zeitaufwand von maximal 8 Stunden pro Woche und freiwilliger MitarbeiterIn sollen dabei nicht überschritten werden. Dies konnte im Jahr 2010 vollumfänglich gewährleistet und somit die vorgegebenen Ziele erreicht werden.

Im Durchschnitt bearbeitete jede freiwillige Mitarbeiterin während der ersten 10 Monate 5 Aufträge.

Geleistete Zeit von freiwilligen MitarbeiterInnen 2010 (01.03. - 31.12.2010):		
	Stunden	Anteil in %
Beratungsstunden bei KlientInnen	354	18
Administrativer Aufwand (administrative Tätigkeiten für KlientInnen, elektronische Fallführung, externe Evaluation, usw.)	148	7

Fahrzeiten zu den Einsätzen sowie zum SRK für Fallführung	635	31
Informationsaustausch, Abklärungen und Fallbesprechungen mit KoordinatorIn Salute	475	23
Teilnahme an Intervisionssitzungen	230	11
Teilnahme an Weiter-/Fortbildungsveranstaltungen	210	10
Total	2'052	
Durchschnitt pro Woche und freiwillige MitarbeiterIn	4.25	

Fast alle freiwilligen MitarbeiterInnen sind (teilzeit) berufstätig. Eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine Tätigkeit als freiwillige MitarbeiterIn im Projekt Salute ist eine hohe Sozialkompetenz. Das aufwändige und anspruchsvolle Rekrutierungsverfahren hat sich bewährt. Das Team der freiwilligen MitarbeiterInnen wird bei Bedarf laufend erweitert.

Freiwillige MitarbeiterInnen (Stand 31.12.2010):						
	18-40	40-65	über 65		w	m
Alter	1	10	1	Geschlecht	11	1
	Sozialarbeit	Psychologie / Soziologie	Pflege / Sozialbegleitung	Erwachsenenbildung	Kunden-/ Personalberatung	Sachbearbeitung
beruflicher Hintergrund	1	2	2	1	4	2

2.5.1 Zusammenarbeit

Das Team der freiwilligen MitarbeiterInnen ist konstant und bisher gab es nur 1 Austritt. Der Austrittsgrund war fehlende zeitliche Verfügbarkeit wegen der Wiederaufnahme des Studiums.

Die Zusammenarbeit mit der KoordinatorIn Salute wird sehr geschätzt und rege genutzt, z.B. in Form von regelmässigem persönlichen Austausch und Fallbesprechungen. Ein wichtiges Ziel aus Sicht des SRK Kanton Zürich ist eine offene und transparente Zusammenarbeit, welche als gegeben bewertet werden kann.

2.5.2 Fallführung

Aufgrund der unterschiedlichen Problemstellungen, die im Rahmen der Aufträge bearbeitet werden mussten, konnten die vielseitigen vorhandenen Ressourcen der einzelnen freiwilligen MitarbeiterInnen bei der Auftragsvergabe gut berücksichtigt werden. Es wurde jedoch auch grosser Wert darauf gelegt, dass die Aufträge nicht einseitig vergeben bzw. verteilt wurden.

Die Fallverlaufseinträge (Aktennotizen), welche die freiwilligen MitarbeiterInnen in der elektronischen Fallführung für den jeweiligen Auftrag erfassen, haben sich als sehr gutes Controllinginstrument bewiesen: einerseits als Übersicht über die Fallverläufe und Einsätze sowie andererseits als Hilfsmittel für die Handlungsplanung bei den einzelnen KlientInnen.

2.5.3 Intervision / Fort- und Weiterbildung / Coaching

Die installierten Gefässe wie die Intervisionssitzungen, Fort-/Weiterbildungen und Coachinggespräche finden regelmässig statt. Die Intervisionssitzungen beinhalten den Erfahrungsaustausch und Fallbesprechungen und fanden alle 2 Monate statt. Diese werden in

gleicher Form für das Jahr 2011 beibehalten. Als Fort-/Weiterbildung fanden im Jahr 2010 ein Workshop zum Thema Empowerment und ein Austauschtreffen mit einem Sozialzentrum der Stadt Zürich statt. Im Jahr 2011 wird der zweite Workshop zum Thema Empowerment statt finden. Weitere Fort-/Weiterbildungen sind in Planung. Coachinggespräche mit der KoordinatorIn Salute finden bei Bedarf statt. Es wird jedoch darauf geachtet, dass ein regelmässiger persönlicher Austausch stattfindet, damit unter anderem eine angemessene Zusammenarbeit und Unterstützung sowie ein angemessenes Controlling gewährleistet werden können.

Einmal pro Jahr führt die KoordinatorIn mit jeder freiwilligen MitarbeiterIn ein ausführliches standardisiertes Standortgespräch durch. Der Inhalt des Standortgesprächs umfasst die Zufriedenheit mit und Auswertung der Tätigkeit, die Auswertung der Zusammenarbeit und die Festlegung allfälliger Ziele.

An den Einführungsveranstaltungen, an welchen alle neuen freiwilligen MitarbeiterInnen teilnehmen und welche vom SRK Kanton Zürich intern durchgeführt werden, werden die freiwilligen MitarbeiterInnen zu folgenden Themen geschult:

- Vorstellung SRK und Übersicht Dienstleistungen SRK Kanton Zürich
- Grundlagen der Freiwilligenarbeit
- Informationen zum Projekt Salute (inkl. Prozessabläufe)
- Übersicht Angebote im Gesundheits- und Sozialbereich der Stadt Zürich
- Methoden der Gesprächsführung
- Grundlagen Empowerment
- Fallführung (inkl. Schulung elektronische Fallführung) und externe Evaluation

Zusätzlich zu den spezifisch für Salute zur Verfügung stehenden Angeboten können die freiwilligen MitarbeiterInnen die allgemeinen vom SRK Kanton Zürich angebotenen Kurse für freiwillige MitarbeiterInnen besuchen.

2.6 Kosten und Finanzierung

Die Budgetvorgaben für das Jahr 2010 konnten eingehalten werden.

Die Beiträge des Gesundheits- und Umweltsdepartements der Stadt Zürich sind wie im Projektantrag festgehalten bzw. vereinbart überwiesen worden und werden bis zum Ende des Projekts (31.12.2012) im vereinbarten Umfang weiterhin zugunsten des Projekts erfolgen.

Die Mittelfinanzierung durch Beiträge aus Fonds und Stiftungen für das Jahr 2010 konnte sichergestellt werden. Speziell zu verdanken ist hier die grosszügige Unterstützung der Gemeinnützigen Gesellschaft des Kantons Zürich für die Jahre 2010 und 2011. Für das Jahr 2011 bestehen bereits zugesagte Beiträge, welche die erforderliche Mittelfinanzierung zu einem Teil decken werden.

Die Finanzierung des Projekts für das Jahr 2010 konnte entsprechend sichergestellt werden und für das Jahr 2011 sieht es ebenfalls recht positiv aus.

3. Marketing und Kommunikation

Im Verlauf des Jahres 2010 wurden verschiedene Marketingmassnahmen durchgeführt. Dies beinhaltete die periodische Belieferung der Hauptzielgruppe der Meldenden/Zuweisenden mit Informationsmaterial und Erfahrungsberichten. Dies erfolgte in Form von direkter Zustellung von Informationsmaterial oder durch Beiträge in verschiedenen Medien wie Fachzeitschriften und Tageszeitungen.

Die Erfahrungen, Rückmeldungen und natürlich erfreulichen Zahlen der Anfragen im ersten Projektjahr haben gezeigt, dass die Marketingmassnahmen gegriffen und die Hauptzielgruppe mit dem Angebot erreicht wurde.

Folgendes Informationsmaterial steht zur Verfügung:

- Basisprospekt
- Patientenflyer
- Visitenkarte Salute

Der Inhalt des Informationsmaterials ist weiterhin aktuell und muss dementsprechend nicht angepasst werden. Die Auftragsinhalte und Rückmeldungen bestätigen dies.

Versand Informationsmaterial 2010:		
Basisprospekt	Patientenflyer	Visitenkarten
3'750	23'000	4'500

4. Externe Evaluation

Salute wird während der Projektphase durch das Institut für Hausarztmedizin der Universität Zürich (IHAMZ) und der Fachstelle Gesundheitswissenschaften der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) wissenschaftlich begleitet und ausgewertet. Zu diesem Zweck wurde ein Evaluationsplan mit den dazugehörigen standardisierten Fragebogen ausgearbeitet. Diese beiden Institutionen sind verantwortlich für die Auswertung der Daten.

Salute ist ein neues Angebot an der Schnittstelle von Gesundheits- und Sozialbereich. Die wissenschaftliche Untersuchung soll Antworten insbesondere auf die folgenden Fragen geben:

- Wer wird von wem und aus welchen Gründen bei Salute angemeldet?
- Wie sieht die gesundheitliche und soziale Situation der KlientInnen vor Beginn der Begleitung durch Salute aus?
- Welche Ziele wollen die KlientInnen mit den sie begleitenden freiwilligen MitarbeiterInnen erreichen?
- Was bewirkt Salute bei den KlientInnen:
 - wie hat sich die gesundheitliche und soziale Situation der KlientInnen verändert?
 - inwieweit konnten die KlientInnen ihre Ziele erreichen?
 - wie nachhaltig sind diese Veränderungen?
- Wie zufrieden sind die KlientInnen und die zuweisenden Stellen mit Salute?

Mit der Evaluation soll die Wirksamkeit nachgewiesen und dementsprechend der Bedarfsnachweis für die Dienstleistung, insbesondere auch im Hinblick auf die geplante Festinstallierung der Dienstleistung ab 2013, erbracht werden. Folgende übergeordnete Evaluationsziele wurden festgelegt:

- Die angestrebten Zielgruppen werden erreicht (KlientInnen, Akteure im Gesundheitsbereich)
- Die Wirksamkeit der Dienstleistung ist ausgewiesen
- Die Zufriedenheit mit der Dienstleistung ist ausgewiesen

Im März 2011 wird die erste kurze Zwischenauswertung und im August 2011 eine ausführliche Zwischenauswertung erfolgen. Entsprechend können dann erste detaillierte Aussagen zur Wirksamkeit und zur Zufriedenheit mit der Dienstleistung gemacht werden.

Aufgrund der bisherigen Rückmeldungen in den Fragebogen kann aber bereits jetzt grundsätzlich ausgesagt werden, dass die Zufriedenheit mit der Dienstleistung von den KlientInnen, den Meldenden/Zuweisenden wie auch den freiwilligen MitarbeiterInnen grösstenteils als gut bis sehr gut bewertet wurde. Dasselbe gilt für die Zielerreichung.

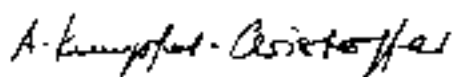
5. Fazit und Ausblick 2011

Das Fazit für die ersten 10 Monate des Projekts fällt sehr positiv aus. Der Bedarf an der Dienstleistung ist ausgewiesen und die Zielsetzungen konnten erreicht werden. Insbesondere zu erwähnen ist die gute und produktive Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsnetz 2025, dem Projektausschuss, dem Stadtärztlichen Dienst, den ÄrztInnen und den MitarbeiterInnen der Sozialdienste der Spitäler wie auch innerhalb des SRK Kanton Zürich und des Teams Salute. Das Projekt konnte von der langjährigen Erfahrung des SRK Kanton Zürich in der Freiwilligenarbeit wie auch im Gesundheits- und Sozialbereich und der dafür zur Verfügung stehenden Strukturen ausserordentlich profitieren.

Für das Jahr 2011 ist eine Steigerung der Anzahl Anfragen und Aufträge budgetiert. Aufgrund der Entwicklung der Zahlen der letzten 3 Monate kann davon ausgegangen werden, dass die budgetierten Zahlen erreicht werden. Die Entwicklung der Anzahl der freiwilligen MitarbeiterInnen fällt ebenfalls erfreulich aus und es kann auch hier davon ausgegangen werden, dass auch im Jahr 2011 genügend qualifizierte und kompetente freiwillige MitarbeiterInnen für die Durchführung der Aufträge zur Verfügung stehen werden.

Besondere Herausforderungen für das Jahr 2011 werden die Sicherstellung des definitiven Betriebs ab Januar 2013 und die weitere vertiefte Vernetzung der unterschiedlichen AkteureInnen zum Thema soziale Gesundheit sein.

**Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Zürich**



Annalis Knoepfel-Christoffel
Vorsitzende der Geschäftsleitung



Urs Baumeler
Kordinator Salute

Zürich, 25. Januar 2011