

Kurzbericht «Offenes Ohr für ältere Menschen»

Eckdaten Projekt

Trägerschaft / Ort	Dargebotene Hand Zürich
Projektleitung	Matthias Herren
Gesamtprojektkosten	CHF 107'000
Beitrag Walder Stiftung	CHF 35'000
Entscheid SR	26. Januar 2021
Projektlaufzeit	1. Januar 2021 – 30. Juni 2022

Projektbeschreibung

Bei der Dargebotenen Hand (Region Zürich) kamen 2019 rund 29 Prozent oder gegen 10'000 Anrufe von über 65-jährigen Menschen. Oft ist es Einsamkeit (10 Prozent aller Anrufe), die sie mit einem Anruf auf Tel 143 durchbrechen wollen und bei der Dargebotenen Hand auf eine Person treffen, die ihnen zuhört. Durch die Coronakrise und die damit verbundene Isolation der älteren Bevölkerung hat sich der Anteil der über 65-Jährigen in den ersten neun Monaten von 2020 auf 31 Prozent erhöht.

<https://www.walder-stiftung.ch/projekt/ein-offenes-ohr-fuer-aeltere-menschen/>

Resultate

Um unter anderem die hohe Nachfrage nach Anrufen decken zu können, hat die Dargebotene Hand Zürich 2021 in einem internen Ausbildungskurs 21 neue freiwillige Mitarbeitende ausgebildet. Dieser ausserordentlich grosse Kurs wurde dadurch begünstigt, dass sich über 70 Personen, viele sehr qualifiziert, für eine Mitarbeit bei Tel 143 beworben haben. Diese hohe Zahl steht in einem direkten Zusammenhang mit der Corona-Pandemie, die viele Menschen veranlasste, sich einzusetzen.

Um die Qualität der Gespräche zu sichern, wurden ausserdem Infoveranstaltungen zum Thema «Demenz» und «Schwierige Gesprächssituationen am Telefon und im Chat» durchgeführt. Gespräche mit Seniorinnen und Senioren gehören nicht selten zu den herausfordernden. Die Weiterbildung gab viele wertvolle Inputs, wie empathisch, aber auch kreativ mit herausfordernden Anrufenden umgegangen werden kann. Zu diesen gehören auch jene, die mangels sozialer Kontakte regelmässig Tel 143 wählen.

Die Durchführung des grossen Ausbildungskurses hat die Wichtigkeit der Dargebotenen Hand bestätigt. Die Pandemie mobilisierte viele (hochqualifizierte) Menschen für ein freiwilliges Engagement.