

Mobil trotz Einschränkung

Begleitet unterwegs im privaten und öffentlichen Verkehr

Porträt

Förderprogramm «Entlastungsangebote
für betreuende Angehörige 2017-2020»
Programmteil 2: Modelle guter Praxis

Mobil trotz Einschränkung

Begleitet unterwegs im privaten und öffentlichen Verkehr

Alter, Krankheit oder Behinderung können die eigenständige Mobilität stark einschränken. Damit Betroffene trotzdem mobil bleiben, sind sie auf Unterstützung und Begleitung angewiesen. Häufig können sie dabei auf das Engagement von Angehörigen zählen. Das Porträt thematisiert, welche ergänzenden Angebote – sowohl im privaten wie auch im öffentlichen Verkehr – Betroffenen und ihren Angehörigen zur Verfügung stehen.

Zur Arbeit fahren, einen Termin bei der Ärztin wahrnehmen, eine Therapie beim Physiotherapeuten absolvieren, für einen neuen Haarschnitt zum Coiffeur oder zu einer gemütlichen Jass-Runde mit Freundinnen fahren – wir sind ständig in Bewegung. Mobilität ist ein wichtiges Element eines selbstständigen, autonomen Lebens. Mobilität ermöglicht die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, die Integration in den Arbeitsmarkt sowie eine selbstbestimmte Lebensgestaltung.

Wie bedeutsam Mobilität ist, wird meist erst dann ersichtlich, wenn sie nicht mehr selbstverständlich ist. In der eigenen Mobilität eingeschränkt ist, wer aufgrund von Alter, Krankheit, Unfall oder Behinderung permanent oder vorübergehend kein Fahrzeug lenken und/oder den öffentlichen Verkehr (ÖV) nicht barrierefrei nutzen kann. In diesen Fällen sind Betroffene auf Unterstützung und Begleitung angewiesen. Viele können punktuell auf ihr soziales Netz zurückgreifen. Wer aber regelmässig mobil sein will, braucht zusätzliche Unterstützung.

Diverse Angebote – hauptsächlich im privaten, aber auch im öffentlichen Verkehr – verhelfen mobilitätseingeschränkten Personen zu mehr Unabhängigkeit und entlasten gleichzeitig die Angehörigen.



Allround-Fahrdienst easycab im Kanton Bern

Formen der Mobilitätsunterstützung

Wir unterscheiden grundsätzlich zwischen der autonomen und der begleiteten Mobilität. Erstere fördert die Mobilität mittels zahlreicher Mobilitätshilfen wie Rollatoren, Rollstühle oder Elektromobile. Auf diese Angebotsform wird nachfolgend nicht weiter eingegangen. Im Fokus der Ausführungen steht vielmehr die zweite Angebotsform: jene der begleiteten Mobilität.

Formen der Mobilitätsunterstützung	
Mobilität	Angebot
autonom	Gehilfe
	Rollator
	Rollstuhl
	Elektromobil
	Fahrräder für Seniorinnen und Senioren
begleitet	Fahrdienst
	ÖV-Begleiterkarte für Angehörige
	Bahnhofhilfe
	ÖV-Begleitung

Wie die Angebote im privaten und öffentlichen Verkehr konkret ausgestaltet sind und genutzt werden, wird nachfolgend anhand von drei Beispielen, die sich stark voneinander unterscheiden, aufgezeigt. Weitere Angebote werden in Kurzform vorgestellt (siehe Info-Box).



Team See/Lac des freiwilligen Fahrdiensts der Stiftung PassePartout im Kanton Freiburg

Begleitung im privaten Verkehr

Die Bandbreite an bestehenden Fahrdiensten ist sehr umfangreich. Die Angebote unterscheiden sich hinsichtlich diverser Aspekte.

Fahrdienste	
Aspekt	Variante
Organisation	gewinnorientiert
	gemeinnützig
Zielgruppe	Fussgängerinnen und Fussgänger
	Personen im Rollstuhl
	beide
Dienstleistung	medizinisch/therapeutisch indizierte Fahrten
	Arbeitsfahrten
	Freizeitfahrten
Fahrerinnen und Fahrer	professionell ausgebildetes Fahrpersonal
	Freiwillige
	Zivildienstleistende
Reichweite	regional/kantonal
	schweizweit
	international
Verfügbarkeit	Kurzfristige Anmeldung
	Anmeldung einige Tage im Voraus
Kosten und Finanzierung	Vollpreis
	subventioniert
	reduziert (z.B. freiwilliger Fahrdienst)

Beispiel 1 | Der freiwillige Fahrdienst – Stiftung PassePartout im Kanton Freiburg

Welche Organisation steckt dahinter?

Die Stiftung PassePartout im Kanton Freiburg wurde 1990 durch Pro Infirmis und Pro Senectute gegründet. Bereits vor der Stiftungsgründung existierten in einzelnen Bezirken Vereine. In jedem der sieben Bezirke des Kantons besteht eine eigene Organisation, wobei jeder Bezirk anders organisiert ist. Beispiel Seebezirk: 34 freiwillige Fahrerinnen und Fahrer sind mit zwei rollstuhlgängigen Autos im Dienst. Und sieben Vorstandsmitglieder kümmern sich um die Organisation: beispielsweise um die Rekrutierung und Ausbildung von Freiwilligen.

Micheline Guerry-Berchier präsidiert die Stiftung seit November 2018. Ihr ist es wichtig, dass die Stiftung gut vernetzt und politisch getragen ist. So entspricht PassePartout einerseits der kantonalen Alterspolitik Senior+, andererseits ist das Amt für Mobilität im Stiftungsrat vertreten. Micheline

Guerry-Berchier schildert begeistert: «Die Stiftung PassePartout ist ein gutes Beispiel für gelungene Freiwilligenarbeit. In gewissen Bezirken streiten sich die Freiwilligen sogar um die Fahrten. Die meisten Einsatztage sind ausgebucht.»



«Die Stiftung PassePartout ist ein gutes Beispiel für gelungene Freiwilligenarbeit. In gewissen Bezirken streiten sich die Freiwilligen sogar um die Fahrten. Die meisten Einsatztage sind ausgebucht.» Micheline Guerry-Berchier

An wen richtet sich das Angebot?

Das Angebot richtet sich an im Kanton Freiburg wohnhafte, in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkte Menschen. Dazu gehören Personen mit einer Behinderung, Betagte sowie Verunfallte.

Wie funktioniert das Angebot konkret?

PassePartout Seebezirk zum Beispiel bietet Fahrten zu allen Zwecken an. Eine Fahrt muss spätestens einen Tag im Voraus reserviert werden. Die Reservationszentrale wird vom Sekretariat des Pflegeheims Jeuss betrieben und vom Gesundheitsnetz Seebezirk finanziert. Unter der Woche sind immer zwei Autos im Einsatz, am Wochenende nur eines, da die Nachfrage kleiner ist.



Freiwilliger Fahrdienst der Stiftung PassePartout im Kanton Freiburg

Auf welches Gebiet konzentriert sich das Angebot?

Die meisten Fahrten finden innerhalb des Bezirks beziehungsweise des Kantons statt; häufig fahren sie auch nach Bern, und sogar ins Tessin sind sie schon gefahren.

Was kostet das Angebot?

Der freiwillige Fahrdienst wird durch den Kanton, durch Spenden sowie durch Einnahmen aus den Transporten finanziert. Für die Kundinnen und Kunden von PassePartout Seebezirk beträgt die Grundtaxe 2 Franken pro Fahrt, für jeden Kilometer werden 60 Rappen verrechnet. Dabei zählen nur die mit dem Kunden beziehungsweise der Kundin gefahrenen Kilometer.

→ *Kostenbeispiel: 2 Auswärtstermine pro Woche (Hin- und Rückreise je 5 Kilometer), total 6 Fahrten pro Monat = 80 Franken pro Monat.*

Wie wird das Angebot genutzt?

2017 haben rund 280 Freiwillige 33849 Fahrten mit 15 Fahrzeugen durchgeführt. Jean-Paul Racine ist Vize-Präsident der Stiftung, seit zwölf Jahren Präsident von PassePartout Seebezirk und auch als Chauffeur engagiert. Er erzählt: «Am meisten wird die Dienstleistung von älteren Personen, die nicht mehr Auto fahren und den ÖV nicht nutzen können, in Anspruch genommen – zum Beispiel, um in eine Tagesstätte zu gehen, einen Arzttermin wahrzunehmen oder um einzukaufen. Dann gibt es jüngere Personen, die nach einem Unfall regelmässig medizinische Termine wahrnehmen müssen. Und eine kleine Gruppe besteht aus Personen mit einer schweren Behinderung.»

Thomas Tannast, Fahrgast bei PassePartout im Seebezirk des Kantons Freiburg

«Ich nutze den Fahrdienst von PassePartout seit acht Jahren. Von Montag bis Freitag fahre ich damit zur Therapie in ein anderes Dorf. Die Zusatzversicherung meiner Krankenkasse kommt dabei für die Fahrkosten auf. Mit den Freiwilligen des Fahrdienstes pflege ich nach so langer Zeit eine kollegiale Beziehung. Es ist schön, sich während der Fahrt austauschen zu können. Ich schätze insbesondere die zeitliche Flexibilität – der Fahrdienst ist nicht nur zu Bürozeiten verfügbar. Attraktiv ist auch, dass sie auf Kundenwünsche soweit wie möglich eingehen.»

Beispiel 2 | Der professionelle Allround-Fahrdienst – easycab im Kanton Bern

Welche Organisation steckt dahinter?

Die Firma wurde 2005 als Unternehmen für Behindertentransport gegründet. Seit 2016 sind das Spital Simmental-Thun-Saanenland (STS) und das Regionalspital Emmental (RSE) Eignerinnen der Firma. Der Hauptfokus liegt seither auf der Verlegung von Patientinnen und Patienten – Hauptkunden sind somit andere Spitäler, aber auch Pflege- und Altersheime. easycab bietet als Allround-Fahrdienst jedoch auch jegliche Fahrten für mobilitätseingeschränkte Privatkunden an.

easycab ist eine Aktiengesellschaft und beschäftigt ausschliesslich Transportspezialistinnen und Transportspezialisten. «Die Angestellten bringen einen sozialen oder medizinischen Berufshintergrund mit. Das Element Betreuung ist wichtig – es steht sogar im Vordergrund», so Kokulan Vivekanathan, CEO von easycab.



Allround-Fahrdienst easycab im Kanton Bern

An wen richtet sich das Angebot?

Zur Zielgruppe gehören Personen mit einer körperlichen oder geistigen Einschränkung. Um die Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können, muss man sich seine Einschränkung grundsätzlich nicht ärztlich bescheinigen lassen. Um in den Genuss von subventionierten Fahrten durch die Stiftung Behindertentransport Bern (BTB) zu kommen, braucht es hingegen ein ärztliches Attest (siehe Info-Box).

Wie funktioniert das Angebot konkret?

easycab bietet Arzt- und Therapie-, Arbeits- sowie Freizeitfahrten an. Für CEO Kokulan Vivekananthan bringt das einen entscheidenden Vorteil mit sich: «Unsere Kundschaft hat für jede Situation den gleichen Ansprechpartner.» Eine Fahrt kann telefonisch, per E-Mail oder Fax angemeldet werden. Falls nötig, ist easycab innert 20 bis 30 Minuten zur Stelle.

Auf welches Gebiet konzentriert sich das Angebot?

Die Reichweite ist grundsätzlich unbegrenzt (europaweit), die meisten Fahrten konzentrieren sich jedoch auf die Region Bern.

Was kostet das Angebot?

Fahrgäste ohne BTB-Ausweis fahren zum regulären Kilometertarif (Grundtaxe 6.80 Franken, Kilometerpreis 5.50 Franken; Mindestpreis einer Fahrt 35 Franken). Insbesondere jene, die den Fahrdienst nur zwei oder drei Mal im Jahr nutzen, bezahlen die Fahrt meist vollumfänglich selbst.

→ *Kostenbeispiel: 2 Auswärtstermine pro Woche (Hin- und Rückreise je 5 Kilometer), total 16 Fahrten pro Monat = 560 Franken pro Monat.*

Viele der regelmässigen Kunden haben einen BTB-Ausweis und bezahlen lediglich einen Selbstbehalt gemäss BTB-Preistabelle. Bei einer Fahrt, die gemäss Taxameter 30 Franken kostet, beträgt der Selbstbehalt z.B. 9 Franken.

→ *Kostenbeispiel: 2 Auswärtstermine pro Woche (Hin- und Rückreise je 5 Kilometer), total 16 Fahrten pro Monat = 144 Franken pro Monat.*

Wie wird das Angebot genutzt?

Der grösste Teil aller Privatfahrten ist medizinisch indiziert (50%), gefolgt von Freizeitfahrten (30%) und Arbeitsfahrten (20%). Letztere werden nach bestimmten Kriterien über die IV finanziert. «Jährlich absolvieren wir insgesamt 32000 Transporte, davon 13000 Privattransporte. 85 Prozent aller Kundinnen und Kunden, die Privattransporte in Anspruch nehmen, sind auf den Rollstuhl angewiesen», so Vivekananthan.

P.B., Rollstuhlfahrer, Kunde von easycab Bern

«Ich nutze easycab sehr regelmässig: an fünf Tagen pro Woche für die Arbeit, zusätzlich zweimal wöchentlich in der Freizeit. Die Arbeitsfahrten werden durch die IV finanziert, die Freizeitfahrten durch die Stiftung BTB. Der Selbstbehalt für die Freizeitfahrten beläuft sich durchschnittlich auf 70 bis 120 Franken pro Monat. Die Dienstleistung von easycab ist mehr als eine Fahrt von Tür zu Tür. Ich werde bis zu meinem Arbeitsplatz begleitet, erhalte Unterstützung beim Ausziehen der Jacke und Starten des Computers. Ich bin sehr zufrieden mit dem Angebot. Ohne Fahrdienst wäre es für meine Frau, die mich pflegt und selber erwerbstätig ist, eine grosse Belastung.»

Gut zu wissen | Vergünstigte Freizeitfahrten

Viele Kantone ermöglichen mobilitätseingeschränkten Personen vergünstigte Freizeitfahrten zum Zweck der «Teilhabe am gesellschaftlichen Leben». Fahrten, für die ein anderer Kostenträger aufkommt – die Krankenkasse für medizinisch indizierte Fahrten, die Invalidenversicherung für Arbeits-/Schulfahrten, für gewisse Fahrten zum Teil auch die Ergänzungsleistungen – sind ausgeschlossen. Die Fahrten werden durch akkreditierte Fahrdienste durchgeführt. Je nach Kanton unterscheiden sich die Modelle. Einige Beispiele:

Kanton Bern	<p>Um Mitglied bei der Stiftung Behindertentransport Bern (BTB) zu werden, braucht es ein ärztliches Attest, das bestätigt, dass man keine 200 Meter zur nächsten ÖV-Station zurücklegen kann.</p> <p>Die Subventionierung ist begrenzt: Einerseits darf eine Fahrt maximal 150 Franken kosten. Andererseits sind je nach Fahrgast unterschiedlich viele Fahrten möglich: im IV-Bereich monatlich 18 Fahrten mit einem jährlichen Kostendach von 10000 Franken; im AHV-Bereich monatlich 12 Fahrten mit einem jährlichen Kostendach von 4000 Franken.</p>
Kanton Zürich	<p>Die Zürcher Stiftung für Behindertentransporte ProMobil richtet sich an IV- oder AHV-Beziehende, an in der Mobilität eingeschränkte Personen sowie an Menschen in finanziell bescheidenen Verhältnissen. Pro-Mobil-Mitglieder erhalten eine Kreditkarte für vergünstigte Fahrten mit den Partner-Taxi-Unternehmen im ganzen Kanton. Kundinnen und Kunden können jährlich Fahrten bis zu einem maximalen Taxameter-Betrag von 4000 Franken beziehen. Pro Fahrt wird der ÖV-Tarif von 4.40 Franken als Grundtarif und zusätzlich ein Selbstbehalt von 15 Prozent des Taxameter-Betrags in Rechnung gestellt. Einige Städte und Gemeinden übernehmen diesen Betrag für ihre Einwohnerinnen und Einwohner.</p>
Kanton Luzern	<p>Pro Infirmis vergibt Tixi-Taxi-Bons für Freizeitfahrten, die bei rund 30 verschiedenen Tixi- und Taxiunternehmen gültig sind. Um die Bons zu erhalten, ist eine Berechtigung notwendig. Finanziert werden die Bons vom Kanton Luzern und von den Gemeinden. Die Anzahl der Gutscheine ist abhängig davon, wie viel Geld der Kanton und die Gemeinden zur Verfügung stellen und wie viele berechnete Personen es gibt.</p>
Kanton Basel	<p>Die Koordinationsstelle Fahrten für mobilitätseingeschränkte Personen beider Basel (KBB) ermöglicht subventionierte Freizeitfahrten in den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt. Berechnete Personen bezahlen pro subventionierte Fahrt bei akkreditierten Transportunternehmen lediglich einen Selbstbehalt gemäss Preistabelle. Pro Person steht je nach finanziellen Mitteln der KBB ein bestimmtes Kontingent an Fahrten zur Verfügung.</p>

Begleitung im öffentlichen Verkehr

Im Gegensatz zur Vielfalt der Fahrdienste sind Begleitangebote im ÖV zurzeit noch relativ wenig verbreitet. Grundsätzlich können folgende Angebotsvarianten unterschieden werden:

- **Begleiterkarte:** Bei den SBB kann eine Ausweiskarte für Reisende mit einer Behinderung beantragt werden. Mit der sogenannten Begleiterkarte darf eine Begleitperson kostenlos mitreisen.
- **Bahnhofhilfe:** An acht grossen Bahnhöfen¹ unterstützt die SOS-Bahnhofhilfe kostenlos in folgenden Fällen:
 - Sie hilft Personen im Rollstuhl sowie jenen mit einer Geh- oder Sehbehinderung oder einer anderen Beeinträchtigung beim Ein- und Aussteigen,
 - sie assistiert beim Bedienen von Billett-Automaten,
 - sie begleitet Personen mit einer Behinderung, Seniorinnen und Senioren, Mütter mit Kleinkindern, allein reisende Kinder und viele mehr von und zu den Zügen, Taxis, Trams, Bussen, Schiffen und zu weiteren Zielen in Reichweite des Bahnhofes.
- **ÖV-Begleitung:** Verschiedene Organisationen bieten eine persönliche Begleitung von A nach B, vergleichbar mit der Dienstleistung eines Fahrdienstes.

Im Folgenden wird der ÖV-Begleitdienst des Zürcher Roten Kreuzes exemplarisch näher vorgestellt.

Beispiel 3 | Der ÖV-Begleitdienst – Schweizerisches Rotes Kreuz in der Stadt Zürich

Welche Organisation steckt dahinter?

Das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) ist in punkto «Mobilitätsunterstützung» hauptsächlich für ihren gut ausgebauten freiwilligen Fahrdienst bekannt (siehe Info-Box). Vor drei Jahren entstand mit dem ÖV-Begleitdienst in der Stadt Zürich noch ein zusätzliches Angebot. Marcel Fritsch, Leiter Entlastung beim Zürcher Roten Kreuz: «Aus dem Gedanken, dass es clever wäre, in der Stadt vermehrt den ÖV zu benutzen und es sicherlich Leute gibt, die den ÖV theoretisch benutzen könnten, sich aber unsicher fühlen, entstand die Idee für den ÖV-Begleitdienst.» So hat das Zürcher Rote Kreuz mit den Verkehrsbetrieben Zürich (VBZ) Kontakt aufgenommen. Seither steht den Stadtzürcherinnen und Stadtzürchern mit dem ÖV-Begleitdienst eine attraktive Alternative zum Rotkreuz-Fahrdienst zur Verfügung.

An wen richtet sich das Angebot?

Der ÖV-Begleitdienst richtet sich an alle, die noch mobil genug sind, um den öffentlichen Verkehr zu nutzen, aber froh um eine Begleitung sind – sei es, weil man beispielsweise unsicher ist beim Bedienen des Billett-Automaten oder Unterstützung beim Ein- und Aussteigen braucht.

¹ Verfügbar an folgenden Bahnhöfen: Basel SBB, Bern, Biel, Chiasso, Genf Cornavin, Luzern, Olten, Zürich HB

Wie funktioniert das Angebot konkret?

Das Angebot gilt für Fahrten zu medizinischen Terminen (Arzt/Ärztin, Therapie usw.). Die Fahrten müssen mindestens eine Woche im Voraus telefonisch reserviert werden. Zum vereinbarten Zeitpunkt holt eine freiwillige Begleiterin oder ein freiwilliger Begleiter die Kundin/den Kunden zu Hause ab, kauft die Billetts, hilft beim Ein- und Aussteigen, begleitet bis ans Ziel, wartet dort bei Bedarf und begleitet wieder nach Hause.

Auf welches Gebiet konzentriert sich das Angebot?

Begleitet werden ausschliesslich Fahrten innerhalb der Stadt Zürich beziehungsweise im VBZ-Gebiet.

Was kostet das Angebot?

Da die Begleitpersonen Freiwillige des Zürcher Roten Kreuzes sind, müssen nur die Kosten für das eigene Billett und dasjenige der Begleitperson beglichen werden. Ansonsten entstehen keine weiteren Kosten.

→ *Kostenbeispiel: 2 Auswärtstermine pro Woche (Hin- und Rückreise innerhalb der Stadtzone Zürich), total 16 Fahrten pro Monat = 99.20 Franken pro Monat (Billett für Kunde/-in sowie Begleitperson in der 2. Klasse, mit Halbtax, Tageskarte 1-2 Zonen)*

Wie wird das Angebot genutzt?

«Am Anfang hatten wir mehr Freiwillige als Nutzende. In letzter Zeit hat es aber angezogen und der Bereich wächst nun kontinuierlich. 2018 haben wir 400 Begleitungen durchgeführt. Im Vergleich zum Rotkreuz-Fahrdienst ist und bleibt es aber ganz klar ein Nischenangebot», so Marcel Fritsch. Er begrüsst es sehr, dass sie nun beides abdecken: Begleitungen im öffentlichen sowie im privaten Verkehr. Gerade für Städte sei der ÖV-Begleitedienst eine gute Sache. Bald soll eine gemeinsame Telefonnummer für den Fahrdienst des Zürcher Roten Kreuzes und für den ÖV-Begleitedienst eingeführt werden. So kann die vermittelnde Person bei Bedarf auch eine Alternative empfehlen.



ÖV-Begleitedienst des Zürcher Roten Kreuzes

Nermin Omerovic, freiwilliger Begleiter des ÖV-Begleitdienstes des Zürcher Roten Kreuzes

«Seit eineinhalb Jahren engagiere ich mich als freiwilliger Begleiter im ÖV-Begleitdienst des Zürcher Roten Kreuzes. Ich leiste pro Jahr circa 14 Einsätze, die in der Regel vier Stunden dauern. Zu Beginn war es herausfordernd, mich mit den verschiedenen Anforderungen vertraut zu machen. Mittlerweile weiss ich, was es in welcher Situation braucht und finde schnell Gesprächsthemen. Meine sehr guten Stadtkenntnisse, die ich dank meines Berufs als Tramführer habe, helfen natürlich auch weiter. Ich möchte der Gesellschaft etwas geben und bin froh, dass ich auf diese Weise helfen kann. Es freut mich, die dankbaren und zufriedenen Menschen zu sehen. Durch mein Engagement lerne ich viel: Toleranz, Geduld und Aufmerksamkeit.»

Der freiwillige Fahrdienst des Schweizerischen Roten Kreuzes Kanton Zürich

Die Fahrdienste des Zürcher Roten Kreuzes sind in den letzten 65 Jahren nach und nach gewachsen. Zurzeit gibt es allein im Kanton Zürich 90 Rotkreuz-Fahrdienste, die jährlich über 2 Millionen Kilometer zurücklegen. Der Rotkreuz-Fahrdienst richtet sich hauptsächlich an ältere Menschen, die nicht mehr selbständig mobil sind. Der Fokus liegt klar auf medizinisch indizierten Fahrten (zum Arzt, zur Therapie usw.). Gesellschaftliche Fahrten übernehmen sie, wenn es die Kapazität erlaubt. Kundinnen und Kunden im Rollstuhl können sie nicht bedienen, da die Fahrten in den privaten Fahrzeugen der Freiwilligen durchgeführt werden. Notfallfahrten sowie Fahrten für Personen mit einer fortgeschrittenen Demenz ohne Begleitung sind ebenfalls ausgeschlossen. Die Fahrten finden typischerweise innerhalb der oder angrenzend an die Wohngemeinde der Kundinnen und Kunden statt – oder in ein Spital im Kanton.

Die 1600 freiwilligen Fahrerinnen und Fahrer im Kanton Zürich schenken nebst dem Transport hauptsächlich zwei Dinge: Zuwendung und Zeit. Das Modell mit den privaten Fahrzeugen hat einen grossen Vorteil: Es können 1600 Freiwillige mit 1600 Fahrzeugen gleichzeitig unterwegs sein – das wäre privatwirtschaftlich schlicht unmöglich. Für die Nutzung ihres Privatfahrzeuges erhalten die Freiwilligen eine Kilometerentschädigung von 70 Rappen. In vielen Gemeinden gibt es der Einfachheit halber Pauschalen.

Silvia Schmid, Kundin des Rotkreuz-Fahrdiensts Wädenswil

«Aufgrund einer Verschiebung der Bandscheibe muss ich zweimal wöchentlich zur Therapie. Mit dem Taxi kostet mich das pro Fahrt 100 Franken. Die Krankenkasse übernimmt das nicht – und ich kann mir das nicht leisten. Ich konnte mir nicht vorstellen, meine Angehörigen oder Nachbarn zweimal pro Woche anzubieten. Schon dachte ich, dass ich die für mich sehr wichtige Therapie abrechnen muss. Dann hat mich eine Nachbarin auf den Rotkreuz-Fahrdienst aufmerksam gemacht. Was für ein Lichtblick! Eine Fahrt kostet so nur noch 15 Franken. Der Rotkreuz-Fahrdienst bietet aber weit mehr: Ich werde zu Hause an der Tür abgeholt, gestützt und begleitet. Die Freiwilligen sind alle extrem nett und zuverlässig. Sie interessieren sich für meine Situation, hören zu und fühlen mit! Auch sind sie sehr aufmerksam, rücksichtsvoll und unkompliziert. Der Rotkreuz-Fahrdienst ist eine wahnsinnig gute Sache – ich empfehle das Angebot immer wieder weiter.»

Claude von Känel, freiwilliger Rotkreuz-Fahrer Wädenswil

«Seit 2017 stelle ich mich als freiwilliger Fahrer für den Rotkreuz-Fahrdienst Wädenswil zur Verfügung. Ich kann pro Monat angeben, an welchen Tagen ich fahren möchte. Immer freitags erhalte ich dann den Einsatzplan für die nächste Woche. Ich fahre an vier Tagen pro Woche. An einem Einsatztag ist alles möglich – manchmal habe ich nur eine Fahrt, manchmal fünf. Inzwischen bin ich auf Fahrten in die Stadtzürcher Spitäler spezialisiert. Ich melde meine Fahrgäste auf Wunsch am Empfang an und führe sie bis in die richtige Abteilung. Nach der Konsultation fahre ich sie wieder zurück nach Hause. Ich mache das sehr gerne und es gibt mir viel Zufriedenheit. Der Kontakt zu sehr verschiedenen Personen – von jüngeren «Unfallkunden» bis zu Seniorinnen und Senioren – erlebe ich als horizontenerweiternd. Natürlich gibt es auch schwierige Situationen, denen ich mich stellen muss. Ich hatte aber auch schon Fahrten, die gefährlich wurden; einmal wollte eine an Demenz erkrankte Person während der Fahrt aussteigen. Da habe ich für eine weitere Fahrt mit dieser Person abgesagt.»

Weitere Begleitangebote im öffentlichen und privaten Verkehr

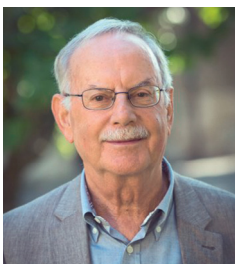
Aufgrund der grossen Anzahl an Angeboten ist es nicht möglich, eine vollständige Übersicht aller Angebote im öffentlichen und privaten Verkehr zu erstellen. Im Folgenden werden exemplarisch weitere Angebote in Kurzform vorgestellt.

Anbieter	Angebot	Beschreibung
Compagna	Angebot	Sieben gemeinnützige Vereine in der Schweiz organisieren einerseits die SOS-Bahnhilfe (siehe Seite 8) und andererseits eine Reisebegleitung für Menschen mit einer Behinderung, Kinder und Jugendliche sowie ältere Menschen. Begleitet werden alle, die nicht selbständig im ÖV reisen können oder wollen – sowohl auf kurzen wie auf langen Strecken, regional bis international, regelmässig (zur Schule oder Arbeit) oder einmalig (Ferien).
	Kosten	Die Dienste der SOS-Bahnhilfe sind kostenlos. Die Dienste der Reisebegleitung hingegen sind kostenpflichtig: Bezahlt werden müssen die Halbtax-Billett-Kosten zweiter Klasse für die Begleitperson, ein Stunden- oder Tagesansatz für die Begleitung (1 Stunde à 50 Franken, reduziert sich mit steigender Stundenanzahl) sowie – bei längeren Einsätzen – Verpflegungsspesen.
Pro Senectute	Angebot	In mehr als der Hälfte aller Kantone bietet Pro Senectute einen Fahr- und/oder Begleitdienst an. Ob mit dem Fahrdienst zum Bahnhof, ins Spital oder zur Kaffeerrunde oder mit einer Begleitperson ins Museum, einkaufen gehen oder einen Coiffeur-Termin wahrnehmen – vieles ist möglich.
	Kosten	Die Tarife werden regional gestaltet. Grundsätzlich kommen Grundtarife, Kilometerentschädigung (zwischen 70 Rappen und 1 Franken) oder Wegpauschalen (z.B. 18 Franken für die Stadt Luzern) sowie Stundenansätze (z.B. 24 Franken im Kanton Thurgau) zur Anwendung. Einige Angebote sind kostenlos. Bei finanziellen Schwierigkeiten hilft die Sozialberatungsstelle der Pro Senectute weiter.
Non-Profit-Spitex	Angebot	Diverse Non-Profit-Spitex-Organisationen bieten einen Fahrdienst an, so beispielsweise die Spitex Malters im Kanton Luzern. Der freiwillige Fahrdienst steht für Reisen zum Arzt, zur Zahnärztin, zur Therapie, zur Kur, ins Spital oder für spezielle Besorgungen zur Verfügung.
	Kosten	In Malters gelten folgende Ansätze: Für Fahrten mit dem PW werden pro Stunde 10 Franken und pro Kilometer 65 Rappen verrechnet. Für Rollstuhlfahrten wird nebst dem Stundenansatz eine Grundgebühr von 10 Franken fällig, pro Kilometer werden 85 Rappen verrechnet.
Tixi Taxi	Angebot	Tixi Taxis gibt es in verschiedenen Kantonen. Im Kanton Zug wird der Fahrdienst von freiwilligen Fahrerinnen und Fahrern sowie Dienstpflichtigen des Zivilschutzes geleistet. Fahrberechtigt sind Menschen, die wegen einer Behinderung, einer Krankheit oder altersbedingt die öffentlichen Verkehrsmittel nicht benutzen oder nicht erreichen können.
	Kosten	Als Fahrgast ist man Mitglied bei TIXI Zug und bezahlt einen jährlichen Beitrag von 50 Franken. Eine Fahrt innerhalb des Kantons kostet 4 Franken pro Person, von oder in angrenzende Ortschaften 8 Franken pro Person, Fernfahrten werden per Kilometerentschädigung (70 Rappen) abgerechnet. Die Wartezeit kostet 10 Franken pro Stunde.
Private Fahrdienste	Angebot	In der ganzen Schweiz gibt es unzählige private Fahrdienst-Unternehmen.
	Kosten	Einerseits gibt es Anbieter, die ihre Dienstleistungen wie Taxis zu Vollkosten abrechnen und andererseits gibt es solche, die für subventionierte Fahrten akkreditiert sind.

Welche Faktoren ein Angebot erfolgreich machen

So unterschiedlich sich die Angebote gestalten; gemeinsam sind ihnen die Faktoren, die ein Angebot erst erfolgreich machen.

- **Bekanntheit:** «Es gibt viele unterschiedliche Angebote. Für Betroffene kann es herausfordernd sein, das für sie Passende zu finden», erklärt Marcel Fritsch vom Zürcher Roten Kreuz. Daher ist es wichtig, auf die verschiedenen Angebote aufmerksam zu machen. Gegenüber umfangreichen Verzeichnissen oder Broschüren ist er jedoch skeptisch: «Das gestaltet sich sehr aufwändig und die Informationen müssten ständig aktualisiert werden.» Viel hilfreicher als ein Verzeichnis seien Fachpersonen wie Altersbeauftragte der Gemeinden oder Pflegepersonal, die nah an Betroffenen sind und Informationen zu Angeboten in der Region vermitteln können.
- **Lokalität:** Das Angebot sollte möglichst lokal gestaltet sein. Micheline Guerry-Berchier: «Die Bezirksorganisationen von PassePartout sind sehr nah an der Bevölkerung, bestens bekannt und hochgeschätzt. Unlängst organisierte eine Jugendgesellschaft ein grosses Fest und stiftete einen hohen Betrag an PassePartout. Das ist ein wichtiges Zeichen!»
- **Verfügbarkeit:** Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist auch eine hohe und möglichst kurzfristige Verfügbarkeit. Kokulan Vivekananthan erklärt: «Um BTB-Partner zu sein, muss man ÖV-Zeiten gewährleisten können. Das ist wichtig für die Kundschaft.»
- **Mitarbeitende:** Unabhängig davon, wer die Dienstleistung erbringt – Freiwillige, Zivildienstleistende oder Profis: die Mitarbeitenden sind ein elementarer Erfolgsfaktor. Jean-Paul Racine von PassePartout stellt erfreut fest: «Unsere Freiwilligen engagieren sich sehr langfristig. Viele sind über zehn Jahre dabei. Dank der gründlichen Erstausbildung wissen sie genau, worauf sie sich einlassen.» Für die Kundinnen und Kunden ist es besonders wichtig, dass sie freundlich und kompetent begleitet werden.



«Unsere Freiwilligen engagieren sich sehr langfristig. Viele sind über zehn Jahre dabei. Dank der gründlichen Erstausbildung wissen sie genau, worauf sie sich einlassen.» Jean-Paul Racine

- **Zuverlässigkeit und Sicherheit:** Die Erfahrungen, die Kundinnen und Kunden mit der Dienstleistung machen, sind ganz entscheidend. Wird man pünktlich abgeholt? Kann man sich darauf verlassen, dass alles klappt? Fühlt man sich in guten Händen? Deshalb investieren alle vorgestellten Organisationen viel in die Rekrutierung und Schulung der Mitarbeitenden beziehungsweise Freiwilligen.

- **Vertrauen:** Sich von jemandem begleiten zu lassen, setzt Vertrauen voraus. Da kann eine bekannte Marke als Vorschuss hilfreich sein – wie beispielsweise im Falle vom Zürcher Roten Kreuz. Vertrauen wächst gemäss den Kundinnen und Kunden hauptsächlich aus einigen bereits genannten Aspekten: Kompetenz, Zuverlässigkeit, Sicherheit und nicht zuletzt Freundlichkeit.
- **Kosten:** So wichtig die bisher genannten Aspekte sind; das A und O eines attraktiven Angebots bleibt der Kostenfaktor. Wenn sich Betroffene eine Dienstleistung nicht leisten können, nützt sie nichts. Im Rahmen des Förderprogramms «Entlastungsangebote für betreuende Angehörige» untersucht ein Forschungsprojekt die finanzielle Tragbarkeit von Unterstützungs- und Entlastungsangeboten. Marcel Fritsch vom Zürcher Roten Kreuz macht auf ein grundsätzliches Problem in diesem Bereich aufmerksam: «Im Gesundheitswesen ging der Transport zum Leistungserbringer vergessen, die Krankenkassen übernehmen nur einen kleinen Teil dieser Kosten. Wer zum Beispiel drei Mal wöchentlich zur Dialyse ins Krankenhaus muss, ist mit hohen Transportkosten konfrontiert.»

Blick in die Zukunft

Der Bedarf an begleiteter Mobilität steigt stetig. Einerseits, weil die Zielgruppe durch die demografische Veränderung immer grösser wird. Andererseits, weil sich die sozialen Strukturen verändert haben. Angehörige wohnen weiter weg, sind vermehrt beruflich eingebunden. Auch die Strukturen von Nachbarschaft haben sich geändert. Es ist nicht selbstverständlich, dass man vom Nachbarn oder der Nachbarin zu einem medizinischen Termin begleitet wird.

Für Marcel Fritsch ist der Fahrdienst ganz klar ein zukunftsorientiertes Angebot, auch wenn sich über kurz oder lang selbstfahrende Autos verbreiten werden: «Die Kern-Dienstleistung ist nicht der Transport von A nach B, sondern die Begleitung. Beim Fahr- und Begleitdienst handelt es sich um eine Betreuungsleistung.»



«Die Kern-Dienstleistung ist nicht der Transport von A nach B, sondern die Begleitung. Beim Fahr- und Begleitdienst handelt es sich um eine Betreuungsleistung.» Marcel Fritsch

Aber nicht nur die Zahl der Angebote könnte noch erhöht werden; auch in anderen Bereichen besteht Handlungsbedarf. Kokulan Vivekananthan von easycab weist darauf hin, dass es für längere Freizeifahrten noch keine adäquate, bezahlbare Lösung gäbe. «Verbesserungspotential besteht auch bei der Anbindung an den ÖV. Dieses Bewusstsein ist zwar vorhanden, bei den Zuständigen jedoch noch zu wenig prioritär», so Vivekananthan.



«Verbesserungspotential besteht auch bei der Anbindung an den ÖV. Dieses Bewusstsein ist zwar vorhanden, bei den Zuständigen jedoch noch zu wenig prioritär.» Kokulan Vivekananthan

Viele Akteure engagieren sich bereits für die Mobilitätsförderung. Auch wenn in gewissen Bereichen noch einzelne Lücken bestehen – wer in der Schweiz auf Begleitung angewiesen ist, kann auf diverse Angebote zurückgreifen. Also: gut unterwegs, aber noch nicht ganz am Ziel!

Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Gesundheit BAG

Kontakt

Bundesamt für Gesundheit BAG
Postfach
CH-3003 Bern
Proches.aidants@bag.admin.ch
www.bag.admin.ch/betreuende-angehoerige

Publikationszeitpunkt

Juli 2019

Diese Publikation ist in folgenden Sprachen erhältlich:

Deutsch

Französisch
Italienisch

Sie kann auch als Datei im PDF-Format heruntergeladen werden unter
www.bag.admin.ch/betreuende-angehoerige > **Programmteil 2: Modelle guter Praxis**

Autorin

Caroline Kaplan, Interface Luzern