

## Soziale Dienste SAW

### «Im Zentrum meiner Arbeit steht der Mensch»

Innerhalb des vernetzten Dienstleistungsangebots der SAW unterstützen die Sozialen Dienste die Mieterinnen und Mieter in ihrer Selbständigkeit. Seit Mitte Februar 2015 verantwortet Lilo Farrér (59) diesen Bereich. Die SAW und ihre Siedlungen sind ihr bestens vertraut. Zuvor war sie dreizehn Jahre erfolgreich als Ressortleiterin Spitex und Soziale Dienste für die SAW tätig.

Mit Lilo Farrér sprach Waltraud Wacht. Bild: Dominique Meienberg

#### **Frau Farrér, was ist Ihre Aufgabe bei der SAW?**

Mein Ziel ist es, die Mieterinnen und Mieter darin zu unterstützen, dass sie so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden wohnen können. Meine Erfahrung ist, wenn die Unterstützung akzeptiert und Hilfe angenommen wird, dann ist das auch sehr lange möglich. Ich berate in belastenden Situationen, bei persönlichen oder finanziellen Problemen.

#### **Die Sozialen Dienste gehören zum Dienstleistungsangebot der SAW und sind in den Nebenkosten enthalten. Für die Mieterschaft der SAW fallen also keine weiteren Kosten an?**

Es ist mir sehr wichtig, dass die Mieterinnen und Mieter wissen, dass sie mich direkt anrufen können und dass meine Beratung zu den Grundleistungen der SAW gehört. Sie kann von jeder Mieterin und jedem Mieter beansprucht werden. Es fallen keine zusätzlichen Kosten an. Meine Telefonnummer 044 247 73 74 ist allen zugänglich.

**«Die Mieterinnen und Mieter können mich direkt anrufen.»**

Sollte ich auf Hausbesuch sein, wird der Anruf vom Sekretariat der SAW entgegengenommen und ich rufe zurück. Bei 34 Siedlungen bin ich natürlich viel unterwegs und muss meine Besuche zeitlich gut einteilen, damit ich allen Anliegen gleichermassen gerecht werden kann.

#### **Was muss ich wissen, bevor ich Sie anrufe und um Unterstützung bitte?**



Lilo Farrér ist diplomierte Pflegefachfrau und verfügt über eine Zusatzausbildung als Sozialbegleiterin. Sie hat zwei erwachsene Söhne und freut sich auf ihr erstes Enkelkind, das im Juni erwartet wird.

Meine Telefonnummer! Das meine ich ganz ernsthaft. Ich sehe es als meine Aufgabe an, gemeinsam mit meinem Gegenüber herauszufinden, wie ich im konkreten Fall unterstützen kann. Im Zentrum meiner Arbeit steht der Mensch. Die Praxis zeigt mir immer wieder, was bereits ein erstes gemeinsames Gespräch bewirken kann. Zu wissen, da ist ein Gegenüber, das hört mir zu, respektiert mich und meine Situation und schaut gemeinsam mit mir nach einer möglichen Lösung – das kann vieles klären.

#### **Sie beraten nicht nur individuell, Sie bieten auch spezifische Lösungen an?**

Ich habe eine breite Ausbildung, langjährige Praxiserfahrung und verfüge über ein grosses Netzwerk. Aber ich habe nicht für alles Lösungen parat. Darum geht es auch nicht. Es geht darum, die Mieterschaft in ihrer Selbständigkeit zu

unterstützen und zu fördern. Das ist eine zentrale Aufgabe der SAW. Dafür setzten wir uns mit grossem Engagement ein. Als Verantwortliche Soziale Dienste biete ich in

**«Es geht darum, die Mieterschaft in ihrer Selbständigkeit zu unterstützen und zu fördern.»**

erster Linie eine beratende und vermittelnde Tätigkeit an. In der Praxis kann sich das durchaus sehr konkret gestalten. Ich informiere beispielsweise nicht nur über hilfreiche Adressen und Organisationen, sondern auch über den Vorsorgeauftrag oder die Patientenverfügung oder erstelle zusammen mit der Mieterin oder dem Mieter einen spezifischen Massnahmenplan für die aktuelle Thematik. Es geht aber immer darum, gemeinsam herauszufinden, was weiterhelfen könnte, um die Autonomie zu fördern.

**Es ist nicht immer leicht, um Hilfe zu bitten oder zu erkennen, jetzt brauche ich Hilfe ...**

Ja, das ist es wirklich nicht, und ich habe auch nach über zwanzig Jahren Berufserfahrung noch unverändert grossen Respekt davor. Wichtig ist mir, dass alle verstehen, dass ich erst tätig werden kann, wenn ich konkret um Unterstützung gebeten werde. Es gilt der Grundsatz «Hilfe zur Selbsthilfe». Damit ich beraten kann, braucht es immer das Einverständnis der Mieterin respektive des Mieters. Das haben wir

**«Damit ich beraten kann, braucht es das Einverständnis der Mieterinnen und Mieter.»**

alle in unserer Arbeit gemeinsam. Wir unterstützen und helfen herauszufinden, was dem Gegenüber jetzt gerade das Wichtigste ist. Wir bestimmen aber nicht. Bei der SAW gestalten wir das so einfach wie möglich. Deshalb ist auch die gute Zusammenarbeit untereinander so wichtig. Mieterinnen und Mieter können mich direkt anrufen oder den Wunsch in der Begegnung und im Austausch mit einer Spitex-Pflegefachfrau, einer hauswirtschaftlichen Mitarbeitenden oder dem Hauswart äussern. Sobald der Wunsch nach Unterstützung formuliert ist, kann ich den Kontakt aufnehmen. Alles bleibt vertrau-

lich. Wir unterliegen der Schweigepflicht und wenden in unserer Arbeit die Datenschutzrichtlinien der Stadt Zürich an.

**Erklärt die Schweigepflicht auch, warum sie nicht direkt bei einem Nachbarschaftskonflikt eingreifen können?**

Richtig. Ich kann das Konfliktgespräch nur führen, wenn ich dazu eingeladen werde. Ich spreche hier nicht von Fällen, wo jemand gegen die Mietbestimmungen verstösst, sondern von Konflikten untereinander, auf zwischenmenschlicher Ebene. Hier brauche ich von beiden Parteien das Einverständnis, um vermitteln zu können. Grundsätzlich empfehle ich immer zuerst, das direkte Gespräch zu suchen. In der Regel sind alle um ein gutes Miteinander und um echte Gemeinschaft besorgt.

**Frau Farrér, aus Ihrer Tätigkeit als Ressortleiterin Spitex kennen Sie die SAW sehr gut. Darüber hinaus verfügen Sie über eine Zusatzausbildung als Sozialbegleiterin. Wo setzen Sie Akzente?**

Wenn man diesen Beruf so lange ausübt wie ich, dann weil man ihn liebt. Das war auch meine Motivation mich stetig fortzubilden und mich innerhalb der SAW für diese neue Funktion zu bewerben. Sozialbegleitung ist alltagsnah, sie

findet im Lebensumfeld statt. Es ist ein schöner Beruf, Menschen dabei zu unterstützen, ihre Bedürfnisse und Interessen zu formulieren,

**«Die Arbeit mit der Mieterschaft ist auch für mich persönlich bereichernd.»**

Möglichkeiten und Grenzen zu erkennen und die eigenen Ressourcen zu entwickeln. Die Arbeit mit den Mieterinnen und Mietern der SAW und die Zusammenarbeit mit internen und externen Fachpersonen ist auch für mich persönlich bereichernd.

**Das Schwerpunktthema dieser Wohnzeitung ist «Schön alt». Wie begegnen Sie diesem Thema in Ihrer Arbeit und persönlich?**

Ich erfahre tagtäglich, wie fit, aktiv und eigenständig man auch im hohen Alter sein kann. Wie die Mieterinnen und Mieter ihre vielseitigen Interessen und Hobbies pflegen, die Gemeinschaft und den Kontakt zueinander, das macht mir Mut für mein eigenes Älterwerden. Das wünsche ich mir auch für mich.

**Angebote der Sozialen Dienste SAW:**

- Unterstützung und Förderung der Selbständigkeit, um so lange wie möglich in der eigenen Wohnung leben zu können
- Beratung und Vermittlung in belastenden Alltagssituationen
- Hilfestellung in Konfliktsituationen
- Aufzeigen von finanziellen Hilfen
- Unterstützung bei der Beantragung von Ergänzungsleistungen
- Vermittlung von Treuhanddiensten
- Information über Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung
- Beratung und Koordination bei Übertritten in andere Institutionen (Alters- und Pflegezentren)
- Unterstützung bei einer Züglete in eine andere Siedlung beispielsweise bei Totalsanierungen

**Soziale Dienste SAW**

Die Sozialen Dienste der SAW unterstützen Mieterinnen und Mieter in ihrer Selbständigkeit. Im Mittelpunkt steht die individuelle Beratung in belastenden Alltagssituationen. Für einen Einsatz braucht es das Einverständnis der Mieterin bzw. des Mieters. Die Sozialen Dienste gehören zum Dienstleistungspaket der SAW, welches in den Nebenmietkosten enthalten ist, und können ohne Zusatzkosten von den Mieterinnen und Mietern beansprucht werden.

Lilo Farrér ist seit Mitte Februar 2015 Verantwortliche Soziale Dienste der SAW.

Telefon 044 247 73 74,  
E-Mail: lilo.farrer@zuerich.ch  
Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr  
[www.wohnenab60.ch/Soziale Dienste](http://www.wohnenab60.ch/SozialeDienste)