

Evaluation Pilotprojekt «Ambulante Betreuung»

Bericht zuhanden des Bundesamts für Zivildienst (ZIVI)

Luzern, den 10. August 2023



| Autorinnen und Autoren

Franziska Müller (Projektleitung)

Oliver Prinzing (Projektmitarbeit)

| INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27

CH-1003 Lausanne

Tel +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch

| Auftraggeber

Bundesamt für Zivildienst (ZIVI)

| Zitiervorschlag

Müller, Franziska; Prinzing, Oliver (2023): Evaluation Pilotprojekt ambulante Betreuung, Bericht zuhänden des Bundesamts für Zivildienst, Interface Politikstudien Forschung Beratung, Luzern.

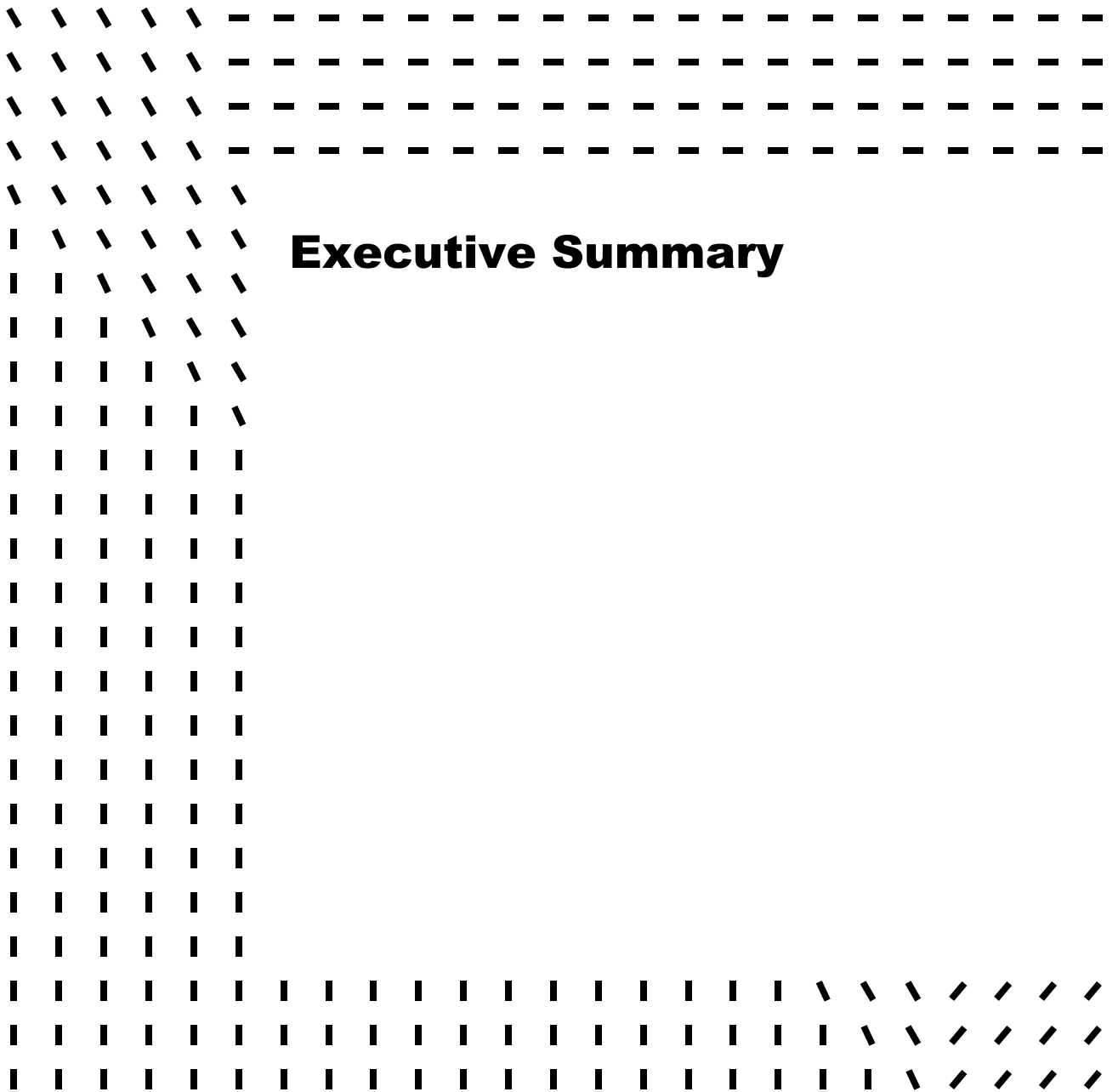
| Laufzeit

Juni 2021 bis August 2023

| Projektreferenz

Projektnummer: 21-050

Executive Summary	4
1. Einleitung	7
1.1 Das Pilotprojekt «Ambulante Betreuung»	8
1.2 Zweck, Gegenstand und Fragestellungen der Evaluation	9
1.3 Evaluationsdesign	11
2. Umsetzung und Output	14
2.1 Rahmenbedingungen und Prozesse	15
2.2 Zweckmässigkeit der Umsetzung	18
2.3 Angemessenheit der Einsätze	29
3. Effektivität des Pilotprojekts	43
3.1 Wirkungen der Einsätze	44
3.2 Herausforderungen und Risiken	50
4. Längerfristige Wirksamkeit	52
4.1 Einfluss auf Betreuungssituation	53
4.2 Einfluss auf Arbeitsmarktneutralität	54
5. Fazit und Empfehlungen	57
5.1 Fazit aus Sicht der Evaluation	58
5.2 Empfehlungen	64
Anhang	67
A 1 Teilnehmendenliste Workshop	68
A 2 Quantitative Befragungen	68
A 3 Fallporträts	74
Fallporträt 1	74
Fallporträt 2	76
Fallporträt 3	78
Fallporträt 4	79
Fallporträt 5	80
Fallporträt Angehörige	82
Fallporträt Betreute	82



I Ausgangslage

Die ambulanten Dienstleistungen für betagte Menschen und für Menschen mit Behinderung sind nicht genügend ausgebaut, gleichzeitig herrscht ein grosser Fachkräftemangel. Angesichts dieser sich verschärfenden Herausforderungen braucht es neue respektive zusätzliche Wege in der Betreuung von älteren Menschen und Menschen mit Behinderung. Einer dieser Wege wurde mit dem Pilotprojekt «Ambulante Betreuung» erprobt. Das Pilotprojekt dauerte von Dezember 2021 bis Ende Juni 2023. Der Einsatz im Pilotprojekt konnte in zwei verschiedenen Modellen geleistet werden: Varieta (Vollzeit oder Teilzeit) und Orario (stundenweise).

Die Evaluation des Pilotprojekts basiert auf folgenden methodischen Grundlagen: Dokumentenanalyse, Aufwandserhebungen und Interviews bei drei ZIVI-Regionalzentren, Interviews mit Projektverantwortlichen des ZIVI, quantitative Befragungen (Zivis, Einsatzbetriebe, Betreute/Angehörige), Vergleich Befragung Zivis und Einsatzbetriebe zwischen Pilotprojekt und Normalbetrieb und Erstellung von Fallporträts (Zivis, Einsatzbetriebe, Betreute/Angehörige).

I Ergebnisse der Evaluation

Bis Ende des Pilotprojekts wurden 133 Einsätze registriert, davon mussten fünf Einsätze wegen Krankheit oder Unfällen abgebrochen werden oder konnten nicht angetreten werden. Die abgeschlossenen 128 Einsätze unterteilen sich in 90 Varieta- und 38 Orario-Einsätze. Orario-Einsätze wurden praktisch nur in der Deutschschweiz durchgeführt. Varieta-Teilzeiteinsätze waren generell selten, wobei sie insbesondere in der Romandie durchgeführt wurden. Die Einsätze wurden in 30 verschiedenen Einsatzbetrieben geleistet (davon 16 neu anerkannt).

Die Einsätze durch Zivis erweisen sich im Pilotprojekt als geeignet, die Bedürfnisse der Betreuten und ihrer Angehörigen wie auch der Einsatzbetriebe zu erfüllen. Einsatzbetriebe, Betroffene, Angehörige und Zivis sind mit den Einsätzen – unabhängig vom gewählten Einsatzmodell – sehr zufrieden. Die Zivis übernehmen Aufgaben, für welche die ausgebildeten Fachkräfte in den Betrieben keine oder zu wenig Zeit haben. Damit leisten sie einen Mehrwert, ohne bestehende Arbeitsbedingungen negativ zu beeinflussen.

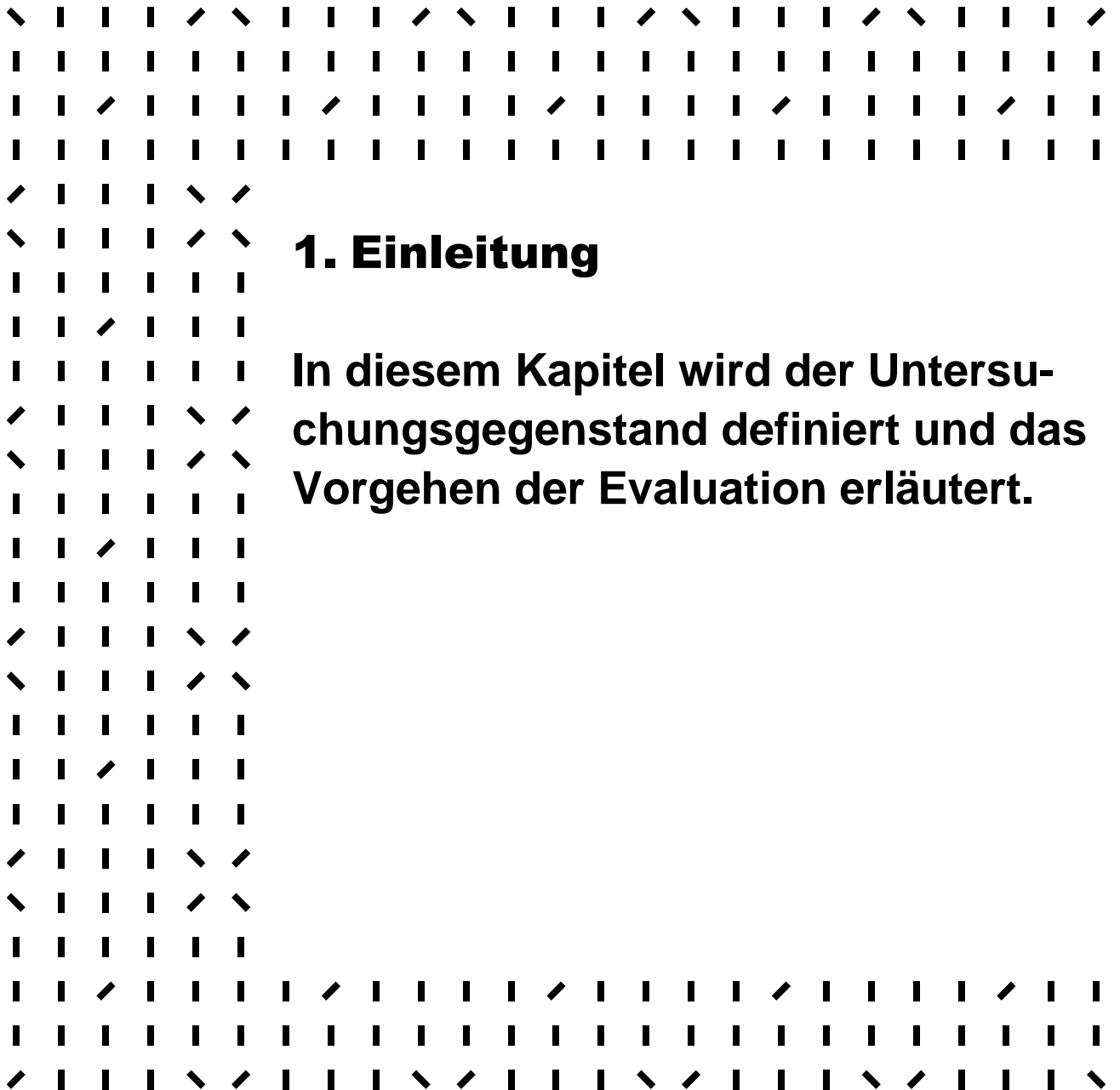
Der Zusatzaufwand für das ZIVI lässt sich im Pilotprojekt grob auf plus 10 bis 20 Prozent schätzen. Aus Sicht der Evaluation ist der Grossteil des Zusatzaufwands pilotbedingt und liesse sich im Normalbetrieb minimieren, da das ZIVI im Pilotprojekt Aufgaben übernommen hat, die im Normalbetrieb von den Einsatzbetrieben geleistet werden (Suche von Zivis). Zudem entsprachen die Instrumente und technischen Voraussetzungen nicht jenen des Normalbetriebes. Bei den Einsatzbetrieben lässt sich im Vergleich zum Normalbetrieb kein signifikanter Unterschied im Nutzen-Aufwand-Verhältnis feststellen. Hier würde aber bei einer Überführung in den Normalbetrieb der Aufwand für die Suche von Zivis hinzukommen.

Die Zivis leisteten in ihren Einsätzen durchschnittlich 99 effektive Dienstage (DT; Varieta Vollzeit 133 DT, Varieta Teilzeit 100 DT und Orario 31 DT). Bei rund einem Viertel der Zivis lagen die jährlich geleisteten Dienstage unter den im Normalbetrieb geforderten 26 Diensttagen (hoher Anteil insbesondere beim Orario-Modell). Zwar war das Unterschreiten der Dienstage im Pilotprojekt erlaubt, dennoch sind aus Sicht der Evaluation gewisse Anpassungen der Rahmenbedingungen angezeigt, um die Erfüllung der jährlichen Einsatzpflicht künftig auch mit einem flexibleren Modell sicherzustellen.

I Fazit und Empfehlungen

Die Evaluation kommt zu folgenden Schlüssen und Empfehlungen:

- *A: Überführung des Pilotprojekts in den Normalbetrieb:* Es gibt einen grossen Bedarf an Betreuungsleistungen, der künftig noch zunehmen wird. Das Pilotprojekt erzielte sehr positive Ergebnisse und konnte seine Ziele erreichen. Die Einsätze von Zivis können das Problem der fehlenden ambulanten Unterstützung nicht lösen, auf individueller Ebene leisten die Einsätze aber einen wichtigen Beitrag. Wir empfehlen eine Überführung des Pilotprojekts in den Normalbetrieb unter Berücksichtigung gewisser Anpassungen (siehe nachfolgende Empfehlungen).
- *B: Fokus auf die Zusammenarbeit mit Einsatzbetrieben bei der Auswahl geeigneter Zivis und deren Begleitung legen:* Motivierte und fähige Zivis sowie gut informierte und organisierte Einsatzbetriebe, die eine adäquate Betreuung der Zivis gewährleisten, erweisen sich als zentrale Erfolgsfaktoren. Für die Auswahl geeigneter Zivis und deren Begleitung sind im Normalbetrieb die Einsatzbetriebe zuständig. Die Auswahl und die Begleitung nehmen im Vergleich zu anderen Tätigkeitsfeldern einen noch höheren Stellenwert ein, da es sich um eine Tätigkeit mit vulnerablen Personen in deren Zuhause handelt. Wir empfehlen bei Einsätzen im ambulanten Bereich, zumindest in einer ersten Phase eng mit den Einsatzbetrieben zu kooperieren und diese bei der Auswahl der Zivis beratend zu unterstützen. Eine gute Vernetzung unter den Einsatzbetrieben wäre hierbei erstrebenswert.
- *C: Flexibilität der Einsatzmodelle einschränken, um Nutzen zu erhöhen:* Die Flexibilität von Einsatzmodellen im ambulanten Betreuungsbereich entspricht einem Bedürfnis der Einsatzbetriebe wie auch von Betreuten und deren Angehörigen. Wir empfehlen, beide Einsatzmodelle beizubehalten, jedoch gewisse Einschränkungen vorzunehmen, die zu einer guten Betreuungsqualität und Kontinuität, zu einem angemessenen Aufwand sowie zu einer Gewährleistung der Erfüllung der Dienstpflicht beitragen. Beim Modell Varieta empfehlen wir, eine Mindestdauer von sechs Monaten in Vollzeit festzulegen, entsprechend verlängert bei einem Teilzeiteinsatz. Beim Modell Orario empfehlen wir, den Zugang zu steuern. Es sollen nur noch Zivis das Orario-Modell nutzen können, die *eines* der folgenden Kriterien erfüllen: langer Einsatz oder die Rekrutenschule absolviert; geringe Anzahl Restdiensttage; bereits Einsatz im ambulanten Betreuungsbereich geleistet; Erfahrungen in diesem Tätigkeitsfeld. Zudem sollte die Mindestdauer der Orario-Einsätze auf 26 Dienstage festgelegt werden.
- *D: Operative Prozesse optimieren:* Um den Aufwand für das ZIVI wie auch die Einsatzbetriebe zu reduzieren, empfehlen wir, die operativen Prozesse zu verbessern. Dies betrifft hauptsächlich eine Anpassung der Meldeblätter. Zudem empfehlen wir, ein Kursmodul «ambulante Betreuung» zu prüfen.
- *E: Interne Kommunikation und Erfahrungsaustausch über Sprachgrenzen hinweg sicherstellen:* Um das Wissen zu bündeln sowie die Regionalzentren aus allen Sprachregionen, die Einsatzbetriebe und die Zivis adäquat zu unterstützen, empfehlen wir den Aufbau eines internen Kompetenzbereichs «ambulante Betreuung» (analog Auslandseinsätze).



1. Einleitung

In diesem Kapitel wird der Untersuchungsgegenstand definiert und das Vorgehen der Evaluation erläutert.

In diesem Kapitel werden zunächst die Grundzüge des Pilotprojekts «Ambulante Betreuung» des Bundesamts für Zivildienst (ZIVI) sowie der Gegenstand und das Vorgehen der Evaluation beschrieben.

1.1 Das Pilotprojekt «Ambulante Betreuung»

Betagte Menschen und Menschen mit Behinderung leben vermehrt zu Hause. Damit dies möglich ist, brauchen sie Unterstützung. Nicht selten nehmen Angehörige diese Aufgabe wahr, was neben der eigenen Arbeit und Familie eine grosse Belastung darstellen kann.

Zivildienstleistende (Zivis) werden bereits heute zur Entlastung betreuender Angehöriger in Privathaushalten eingesetzt. Der aktuelle rechtliche Rahmen für Zivildiensteinsätze eignet sich allerdings nur bedingt für die Bedürfnisse betreuender Angehöriger und betreuungsbedürftiger Personen zu Hause ambulante Betreuung).¹ So entspricht vor allem die Vorgabe, dass Zivis ihren Einsatz in Vollzeit leisten müssen, nicht dem Bedürfnis der zu Betreuenden und ihrer Angehörigen nach flexibler, stundenweiser Unterstützung. Das ZIVI lancierte vor diesem Hintergrund das Projekt «Ambulante Betreuung» im Auftrag des Bundesrats im Dezember 2020.

Im Rahmen des Pilotprojekts «Ambulante Betreuung» legte das ZIVI ein auf die Bedürfnisse Betreuungsbedürftiger und ihrer Angehörigen sowie der Einsatzbetriebe der Zivis abgestimmtes Einsatzsystem fest und erprobte dieses in der Praxis.² Der Einsatz im Pilotprojekt konnte in zwei verschiedenen Modellen geleistet werden: Varieta (Vollzeit oder Teilzeit) und Orario (stundenweise). Die konkreten Bestimmungen des Pilotprojekts sind in der Verordnung über Pilotversuche im Zivildienst (ZDPV, 824.02) vom 27. Oktober 2021 festgelegt und werden im Abschnitt 2.1 konkret erläutert.

Das Pilotprojekt war ursprünglich für den Zeitraum Dezember 2021 bis Ende 2022 geplant. Am 17. August 2022 beschloss der Bundesrat, das Pilotprojekt um sechs Monate zu

¹ Vgl. Riguzzi, Marco; Bischofberger, Iren; Gerlich, Regina; Höglinger, Marc; Nonnenmacher, Lara; Otto, Ulrich (2019): Zivildienstleistende zur Unterstützung von Angehörigen unterstützungsbedürftiger Personen zu Hause. Schlussbericht zuhanden des Bundesamts für Zivildienst (ZIVI) und des Eidgenössischen Departements für Wirtschaft, Bildung und Forschung (WBF), Careum, Zürich.

² Vgl. Egger, Theres; Oesch, Thomas; Rudin, Melania; Dutoit, Laure; Jäggi, Jolanda (2014): Evaluation des Pilotversuchs «Zivildiensteinsätze in der ambulanten Betreuung und Pflege». Schlussbericht zuhanden der Vollzugsstelle für den Zivildienst (ZIVI), Büro für Arbeits- und Sozialpolitische Studien BASS AG, Bern.

verlängern.³ Piloteinsätze waren daher bis zum 30. Juni 2023 möglich. Die ambulanten Einsätze wurden von Einsatzbetrieben des Zivildienstes in der ganzen Schweiz angeboten.

Ziel des Pilotprojekts war es, zu klären, ob und wie Zivildienstpflichtige künftig einen Beitrag zur Deckung des steigenden Betreuungsbedarfs zu Hause leisten können. Das System sollte in rund 100 Einsätze erprobt und evaluiert werden.

1.2 Zweck, Gegenstand und Fragestellungen der Evaluation

Das Pilotprojekt wurde extern evaluiert. Der vorliegende Bericht legt die Ergebnisse der Evaluation dar. Zweck der Evaluation ist es, die Umsetzung, den Output sowie die Wirkungen der im Pilotprojekt vorgegebenen Rahmenbedingungen zu beurteilen, um darüber Bericht zu erstatten. Dabei stehen zwei Aspekte im Fokus:

- *Erstens* wird der Nutzen für die Einsatzbetriebe und die zu Betreuenden beziehungsweise ihre Angehörigen analysiert und es werden Erfolgsfaktoren, Risiken und Herausforderungen benannt.
- *Zweitens* werden die Auswirkungen auf die administrativen Abläufe des ZIVI, die Erfüllung der Dienstpflicht und die Arbeitsmarktneutralität geprüft und dargelegt.

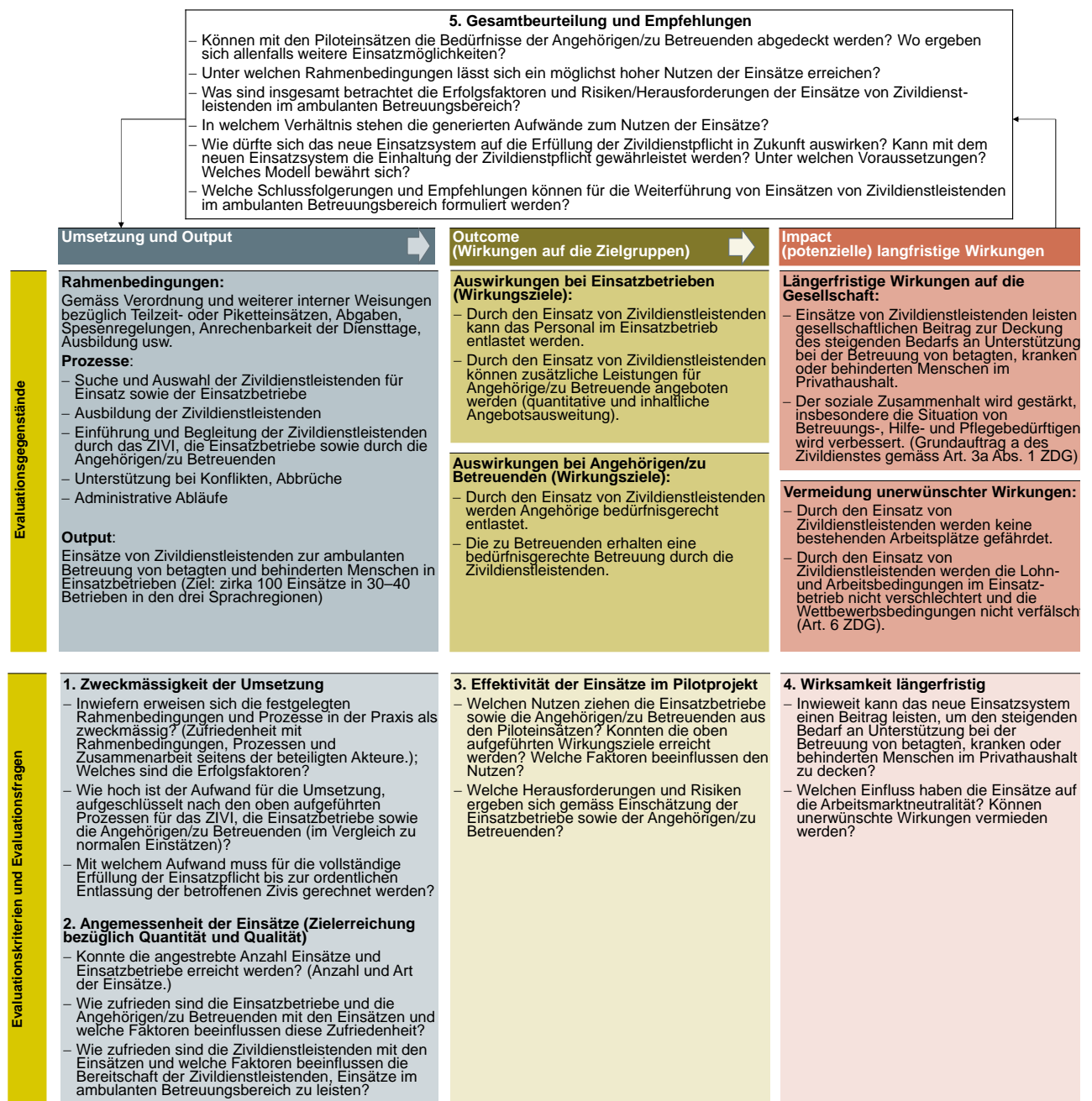
Die Befragungen im Rahmen der Evaluation erstreckten sich auf den Zeitraum von Dezember 2021 bis Ende April 2023. Der Untersuchungszeitraum endete somit rund zwei Monate vor dem Pilotprojekt.

In der evaluationswissenschaftlichen Terminologie lassen sich Fragestellungen unterschiedlichen Stufen der Wirkungsentfaltung eines Projekts oder Programms zuordnen (Umsetzung, Output, Outcome und Impact).⁴ Das nachfolgende Wirkungsmodell zeigt diese verschiedenen Stufen für das Pilotprojekt «Ambulante Betreuung» auf und legt dar, welche Evaluationskriterien und -fragestellungen im Fokus der Evaluation standen. Die einzeln aufgeführten Fragestellungen werden in den nachfolgenden Kapiteln 2 bis 5 aufgegriffen.

³ Vgl. Zivildienst-Piloteinsätze in der ambulanten Betreuung: Verlängerung um ein halbes Jahr (admin.ch): https://www.zivi.admin.ch/zivi/de/home/dokumentation/medienecke/nsb-news_list.msg-id-89969.html. Die Verordnungsänderung trat am 1. Oktober 2022 in Kraft.

⁴ Balthasar, Andreas (2000): Evaluationssynthesen: Bedingungen, Möglichkeiten und Grenzen. LeGes – Gesetzgebung & Evaluation, 11 (1), S. 13–25.

D 1.1: Evaluationsgegenstände und Wirkungszusammenhänge



Quelle: Darstellung Interface.

1.3 Evaluationsdesign

1.3.1 Vergleichsebenen

Evaluieren bedeutet bewerten, basierend auf einem transparenten Massstab.⁵ In diesem Projekt basierte die Bewertung in erster Linie auf *Soll-Ist-Vergleichen*: Soll-Ist-Vergleiche stellen die Ziele und die Erwartungen bezüglich Umsetzung und Wirkungen der ausgelösten Massnahmen den tatsächlichen Ergebnissen gegenüber. Die Soll-Werte orientierten sich, soweit verfügbar, an den Grundlagen des Pilotprojekts. Wichtig waren aber auch die Erwartungen von Befragten bezüglich der Zielerreichung. Zusätzlich unterzogen wir ausgewählte Ergebnisse einem *Querschnittsvergleich* (herkömmliches Einsatzsystem im Normalbetrieb versus Einsatzsystem im Pilotprojekt).

1.3.2 Methoden und Vorgehensweise

Zur Beantwortung der Fragestellungen wurden verschiedene Methoden angewendet, die hier im Einzelnen aufgeführt werden.

| Dokumentenanalyse

Ausgangspunkt jeder Evaluation ist die Sichtung vorhandener Literatur⁶ und Dokumente. Dazu gehören im vorliegenden Fall insbesondere die Auswertung der Projektunterlagen und Hintergrundinformationen des ZIVI (Spezialverordnung inkl. Erläuterungen, Merkblätter, Factsheets, Flyer, Einsatzvereinbarung, internes FAQ, Monitoringdaten zu den Piloteinsätzen).

| Aufwandserhebungen Regionalzentren

Um die Aufwände des ZIVI für die Umsetzung des Pilotprojekts zu erheben, wurde den drei bei der Umsetzung federführenden Regionalzentren RZ (jeweils Vertretung «Betreuung und Einsätze Zivis BEZ» und «Anerkennung, Betreuung und Inspektion Einsatzbetriebe ABI») aus den drei Sprachregionen zu zwei Zeitpunkten (Frühjahr 2022 und Frühjahr 2023) ein Fragenkatalog zur Erfassung ihres Aufwands zugestellt. Die Rückmeldungen wurden ausgewertet. Gegen Evaluationsende (Frühjahr 2023) fanden zudem drei Evaluationsgespräche statt (jeweils Vertretung BEZ und ABI aus den drei sprachregionalen Regionalzentren). In diesen Gesprächen ging es darum, die Erfahrungen im Rahmen der operativen Umsetzung des Pilotprojekts aus Sicht des ZIVI zu reflektieren.

| Interviews mit Projektverantwortlichen ZIVI

Neben den Gesprächen mit den Vertretungen der Regionalzentren des ZIVI wurde zu Beginn und gegen Ende der Evaluation je ein Gespräch mit weiteren Vertretenden des ZIVI geführt. Das erste Gespräch zu Beginn der Evaluation fand mit den Pilotprojektverantwortlichen statt und hatte primär explorativen Charakter. Das zweite Evaluationsgespräch gegen Ende der Evaluation diente dazu, übergeordnete und strategische Fragen rund um das Pilotprojekt zu diskutieren, und fand mit der strategischen Leitung seitens des ZIVI statt.

⁵ Balthasar, Andreas (2005): Was ist Evaluation und für wen evaluieren wir? In: Leges 16 (2005) 2, S. 65–80.

⁶ Dazu gehören der Bericht «Zivildienstleistende zur Unterstützung von Angehörigen unterstützungsbedürftiger Personen zu Hause» von Careum Forschung Zürich aus dem Jahr 2019 sowie der Schlussbericht «Evaluation des Pilotversuchs Zivildienstleistungen in der ambulanten Betreuung und Pflege» der BASS AG aus dem Jahr 2014.

1.3.3 Quantitative Befragungen

Es wurden vier quantitative Befragungen durchgeführt. Die Einsatzbetriebe und Zivis wurden jeweils nach einem absolvierten Einsatz per E-Mail kontaktiert und gebeten, einen Fragebogen auszufüllen. Während der Einsätze wurden die Zivis aufgefordert, Angehörigen sowie Betreuten einen schriftlichen Fragebogen auszuhändigen.⁷ Alle vier Fragebogen wurden in einer deutschen, französischen und italienischen Version erstellt und vorab mit dem ZIVI besprochen. Die folgende Darstellung zeigt die Anzahl Antworten pro Befragung.

D 1.2: Rücklauf der Befragungen			
<i>Anspruchsgruppe</i>	<i>Angeschrieben</i>	<i>Antworten</i>	<i>Rücklauf</i>
Einsatzbetriebe	109	79	72%
<i>Davon unterschiedliche Einsatzbetriebe</i>	34	27	79%
Zivis	106	60	57%
Angehörige/Betreute	–	111	–

Quelle: Interface (Dezember 2021 bis April 2023): Online-Befragungen Einsatzbetriebe, Zivis, Angehörige und Betreute.

Hinweis: Der Evaluation ist nicht bekannt, an wie viele Angehörige/Betreute schriftliche Fragebogen verteilt wurden.

Der Rücklauf der Einsatzbetriebe kann insgesamt als sehr gut betrachtet werden. Fast drei Viertel der kontaktierten Einsatzbetriebe füllten die Befragung jeweils aus. Zu beachten ist weiter, dass Einsatzbetriebe mehrmals an der Befragung teilnehmen konnten, da sie nach jedem abgeschlossenen Einsatz in ihrem Betrieb eine Einladung erhielten. Die 79 Antworten wurden von 27 unterschiedlichen Einsatzbetrieben abgegeben. Obwohl die Fragen in der Online-Befragung jeweils spezifisch zu einem einzelnen Einsatz gestellt wurden, kann es dennoch sein, dass durch diese gehäuften Antworten für einzelne Einsatzbetriebe das Gesamtbild der Analyse verzerrt wird. Es wurde deshalb kontrolliert, ob das gesamte Antwortverhalten nur auf die Antworten einzelner Einsatzbetriebe zurückzuführen ist. Ein Teil der Fragen wurde den Vertretenden der Einsatzbetriebe nur einmal gestellt. Diese Fragen behandelten Themen, die retrospektiv das ganze Pilotprojekt betreffen und sich nicht vordergründig auf den eben beendeten Einsatz beziehen. Diese Fragen wurden nur dann zusätzlich gestellt, wenn der Einsatzbetrieb während der Evaluationslaufzeit den letzten Zivi-Einsatz im Pilotprojekt beendete. Insgesamt erhielten 18 verschiedene Einsatzbetriebe diesen erweiterten Fragebogen, wobei 13 Antworten verzeichnet wurden.

Auch der Rücklauf in der Befragung der Zivis wird als gut beurteilt. Um eine systematische Verzerrung auszuschliessen, wurde eine Unit-Non-Response-Analyse durchgeführt (siehe Anhang A 2.4).

Die Fragebogen für die Angehörigen und die Betreuten waren sehr ähnlich. Die Antworten wurden für die folgende Analyse zusammengefasst. Wo nicht anders angegeben, unterschied sich das Antwortverhalten nicht zwischen Betreuten und Angehörigen.

⁷ Der Fragebogen an die Angehörigen enthält weitgehend dieselben Fragen wie jener an die betreuten Personen.

Kapitel A 2 im Anhang zeigt den Rücklauf, aufgeschlüsselt nach Sprachregion, sowie eine Übersicht zu den mehrfach antwortenden Einsatzbetrieben. Bei der deskriptiven Analyse der Antworten wurden fehlende Angaben jeweils aus der Analyse ausgeschlossen. In den Darstellungen ist angegeben, wie viele gültige Antworten analysiert wurden.

1.3.4 Vergleich Pilotprojekt und Normalbetrieb

Das Antwortverhalten in der Online-Befragung der Einsatzbetriebe und Zivis wurde statistisch auf Unterschiede zum Normalbetrieb untersucht. Das ZIVI führt nach Einsätzen im Normalbetrieb Umfragen bei Vertretenden von Einsatzbetrieben und bei Zivis durch. Gewisse Fragen wurden ebenfalls in die Online-Befragungen dieser Evaluation aufgenommen und konnten deshalb auf Zusammenhänge mit dem Einsatzmodus (Normalbetrieb, Pilotprojekt) untersucht werden. Die Antworten aus dem Normalbetrieb wurden nur für den Tätigkeitsbereich Sozialwesen und Gesundheitsbereich ausgewertet, um eine grösstmögliche Vergleichbarkeit zu erreichen. Mittels eines Chi-Quadrat-Tests wurde analysiert, ob ein statistisch signifikanter Zusammenhang besteht. Falls ein solcher vorliegt, wird dargelegt, inwiefern sich das Antwortverhalten unterscheidet. Da teilweise unterschiedliche Skalen verwendet wurden, wurden Antworten in beiden Befragungen als positiv, negativ oder fehlend gruppiert und dann ausgewertet.

Tabelle DA 3 im Anhang weist jeweils die untersuchte Fragestellung sowie die p-Werte der Tests aus.

1.3.5 Fallporträts

Um die Wirkungen der Einsätze auf die verschiedenen Zielgruppen vertiefend zu illustrieren, wurden fünf Fallporträts erstellt, basierend auf Interviews mit Vertretenden der Einsatzbetriebe, Zivis, Angehörigen und Betreuten. Insgesamt wurden 15 qualitative Interviews durchgeführt. Die Fallporträts sind im Anhang A 3 aufgeführt.

1.3.6 Validierungsworkshop

Mit dem ZIVI und Mitgliedern der Begleitgruppe sowie mit weiteren Experten/-innen wurde am Ende des Projekts ein Validierungsworkshop durchgeführt. Am Workshop wurden die Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation diskutiert und finalisiert. Die Teilnehmendenliste ist im Anhang A1 aufgeführt.



2. Umsetzung und Output



In diesem Kapitel werden Ergebnisse zu den Rahmenbedingungen des Pilotprojekts, den festgelegten Prozessen und den geleisteten Einsätzen dargestellt.

In diesem Kapitel werden zuerst die Rahmenbedingungen und Prozesse des Pilotprojekts kurz beschrieben. Danach werden die *Zweckmässigkeit der Umsetzung* und die *Angemessenheit der Einsätze*, insbesondere bezüglich deren Quantität und Qualität, analysiert.

2.1 Rahmenbedingungen und Prozesse

2.1.1 Rahmenbedingungen

Nachfolgend werden die zentralen Rahmenbedingungen und Prozesse des Pilotprojekts aufgeführt.

I Einsatzmodelle

Der Einsatz im Pilotprojekt konnte in zwei verschiedenen Modellen geleistet werden: *Varieta* (Vollzeit oder Teilzeit) und *Orario* (stundenweise). Welches Modell der jeweilige Einsatzbetrieb anbot, wurde im jeweiligen Pflichtenheft festgelegt.

- *Varieta*: Im Modell Varieta wurde ein fixes Arbeitspensum zwischen dem Zivi und dem Einsatzbetrieb festgelegt, das zwischen 50 und 100 Prozent liegen konnte. Das vereinbarte Arbeitspensum wurde im Aufgebot festgehalten. Pikettdienste durften maximal einen halben Tag pro Woche geleistet werden. Erbrachte die Zivildienst leistende Person ihre Zivildienstleistung in Teilzeit, so wurde ihr Pensum gemäss Art. 8 Abs. 1 ZDPV jeweils per Monatsende in ganze Tage umgerechnet; diese wurden als geleistete Dienstage angerechnet. Angebrochene Dienstage wurden auf den Folgemonat übertragen. Verblieben am Ende des Zivildiensteinsatzes mindestens fünf Stunden, so wurde dafür ein Dienstag angerechnet. Es konnte zwischen zwei Varianten unterschieden werden:
 - *Varieta Typ A*: Der Einsatzbetrieb ist ausschliesslich eine stationäre Institution (z. B. ein Altersheim). Der Zivi arbeitet in diesem stationären Betrieb und leistet zusätzlich von dort aus ambulante Einsätze.
 - *Varieta Typ B*: Der Zivi arbeitet bei einer Institution, die ausschliesslich ambulante Betreuung anbietet.

In der Praxis erwies sich diese Definition jedoch nicht immer als trennscharf. Viele der Institutionen und Einsätze konnten nicht zweifelsfrei den Varieta-Typen zugeordnet werden. Deswegen wird in der weiteren Analyse auf eine Unterscheidung zwischen den Varieta-Typen weitgehend verzichtet.

- *Orario*: Der Zivi und der Einsatzbetrieb vereinbarten Einsätze und Einsatzstunden variabel nach Bedarf des Einsatzbetriebes und den Einsatzmöglichkeiten des Zivis. Es wurde dabei kein fixes Arbeitspensum definiert. Angerechnet wurden die tatsächlich geleisteten Stunden. Damit konnte der Zivi auch ein kleines Pensum leisten, das zudem von Woche zu Woche variieren konnte. Pikettdienste durften maximal vier Stunden pro Woche geleistet werden. Der Zivi arbeitete bei einer Institution, die ambulante

Betreuung anbietet. Erbrachte der Zivi die Zivildienstleistung stundenweise, so wurde gemäss Art. 9 Abs. 1 ZDPV jeweils per Monatsende pro acht Stunden ein Dienstag angerechnet. Bruchteile eines Diensttages wurden auf den Folgemonat übertragen. Verblieben am Ende des Zivildienstesatzes mindestens fünf Stunden, so wurde dafür ein Dienstag angerechnet.

I Anerkennung Einsatzbetriebe

Institutionen konnten als Einsatzbetriebe anerkannt werden, wenn sie ambulante Betreuungsleistungen für betreuungsbedürftige Menschen anboten. Möglich waren Einzelanerkennungen von Einsatzbetrieben sowie die Zusammenarbeit von zwei oder mehreren Betrieben (nur ein Einsatzbetrieb muss in diesem Fall das Anerkennungsverfahren durchlaufen, aber alle müssen die Voraussetzungen erfüllen). Das ZIVI konnte während des Pilotprojekts unter gewissen Voraussetzungen auch gewinnorientierte Institutionen anerkennen. Die Einsatzbetriebe konnten bezüglich maximaler Anzahl Zivis von der Begrenzung nach Anhang 1 der Zivildienstverordnung ZDV abweichen.

I Abgaben und Spesen

Im Unterschied zum Normalbetrieb wurden dem Einsatzbetrieb im Pilotprojekt keine Abgaben und Zuschläge erhoben.⁸ Der Einsatzbetrieb muss gemäss Art. 13 Abs. 1 ZDPV die Zivis für die nachgewiesenen effektiven Kosten für den täglichen Arbeitsweg und für Fahrten für ambulante Dienstleistungen entschädigen. Analog zum Normalbetrieb hatte der Einsatzbetrieb weitere allfällige Spesen (insbesondere für Mahlzeiten) zu entrichten. Welche Kosten die Einsatzbetriebe für die Dienstleistungen der Zivis den zu betreuenden Personen verrechnen, kann durch das ZIVI nicht gesteuert werden.

I Mindestdauer der Einsätze

In Abweichung von Art. 37 Abs. 1 ZDV galt im Pilotprojekt gemäss Art. 11 Abs. 1 ZDPV die Verpflichtung der Zivis, den langen Einsatz zu leisten, als erfüllt, wenn bis zum Einsatzende mindestens 90 Tage angerechnet werden konnten. In Abweichung von Art. 39a Abs. 1 ZDV konnte zudem gemäss Art. 11 Abs. 2 ZDPV die Mindestdauer der jährlichen Zivildienstleistungen weniger als 26 Tage betragen.

I Probeeinsätze

Probeeinsätze von maximal fünf Tagen waren gemäss Art. 12 Abs. 1 ZDPV auch im Pilotprojekt möglich. Der Einsatzbetrieb konnte zur Abklärung der Eignung alternativ auch auf eigene Kosten ein Assessment durchführen lassen. Die einzelnen Tage eines Probeeinsatzes nach Art. 33 ZDV müssen innerhalb von 14 Tagen ab Einsatzbeginn geleistet

⁸ Abgaben im Normalbetrieb gemäss Merkblatt zur Abgabepflicht des ZIVI: Einsatzbetriebe haben dank des kostengünstigeren Einsatzes von Zivis im Vergleich zu ihren übrigen Mitarbeitenden einen Wettbewerbsvorteil. Darum muss jeder Einsatzbetrieb für jeden geleisteten Dienstag eines Zivi eine Abgabe als Ausgleich für die erhaltene Arbeitskraft entrichten (Zivildienstgesetz Art. 46 Abs. 1). Das Ziel der Abgabe ist, eine Verfälschung der Wettbewerbssituation durch den Einsatz von Zivis zu verhindern. Die Abgabe trägt zudem zur Deckung der Vollzugskosten bei und soll Einsatzbetriebe motivieren, Zivis möglichst effizient einzusetzen. Der Tagesansatz beträgt zwischen Fr. 9.50 und 79.40 pro Dienstag, was maximal 25,91 Prozent des orts- und berufsüblichen Bruttolohnes entspricht, der vom Einsatzbetrieb für eine vergleichbare Tätigkeit bezahlt werden müsste. Das ZIVI ordnet jedem Pflichtenheft eine Lohnkategorie zu. Diese richtet sich nach dem vergleichbaren Bruttolohn und zeigt den Betrag, den ein Einsatzbetrieb pro Dienstag (inkl. Wochenenden) bezahlen muss. Für die ersten 26 Tage eines Einsatzes muss der Einsatzbetrieb nur die halbe Abgabe und die halben Zuschläge entrichten.

werden. Wird der Probeinsatz an einzelnen Tagen stundenweise geleistet, so ergeben acht Stunden einen Dienstag; verbleiben darüber hinaus mindestens fünf Einsatzstunden, so wird dafür ein weiterer Dienstag angerechnet. Probeeinsätze wurden nicht in die Analyse integriert.

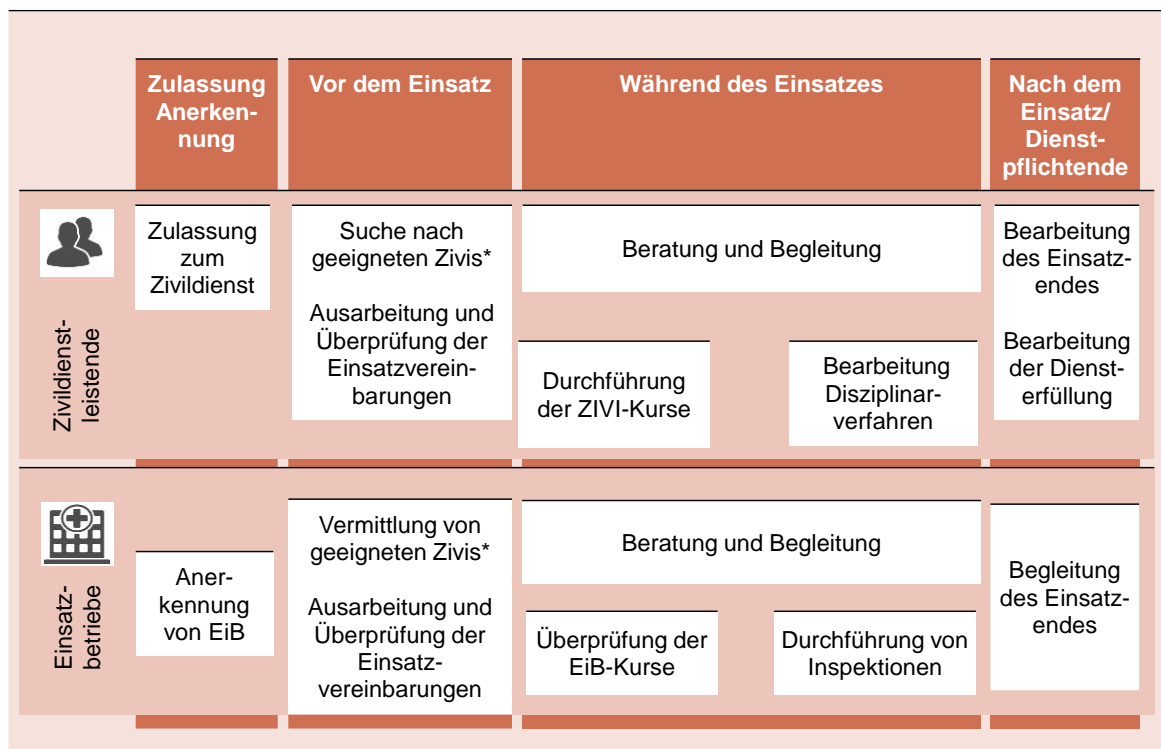
I Kurse

Das Pflichtenheft konnte vorsehen, dass der Zivi vor dem Einsatz oder zu Beginn des Einsatzes einen fünftägigen Kurs nach Art. 80 Abs. 1 lit. a ZDV und vor oder während der ersten vier Wochen des Einsatzes einen fünftägigen Kurs zu einem Thema nach Art. 80 Abs. 1 lit. b–f ZDV besucht.

2.1.2 Prozesse

Nachfolgend sind die Prozesse abgebildet, die im Pilotprojekt auf operativer Ebene im ZIVI anfallen. Die operative Ebene umfasst alle Arbeitsschritte beim ZIVI, die im täglichen Vollzug anfallen. Dabei können die Arbeitsschritte horizontal in die zwei Bereiche Anerkennung, Betreuung, Inspektion der Einsatzbetriebe (ABI) sowie Betreuung und Einsätze Zivildienstleistenden (BEZ) unterteilt werden. Vertikal können die Arbeitsschritte in die Phasen Zulassung von Zivis/Anerkennung von Einsatzbetrieben, vor dem Einsatz, während des Einsatzes und nach dem Einsatz/Dienstpflichtende unterteilt werden. Je nach Bereich (ABI oder BEZ) fallen dabei potenziell unterschiedliche Aufgaben an.

D 2.1: Operative Prozesse im ZIVI



Quelle: Darstellung Interface 2023. Mit einem * markiert sind Aufgaben, die nur im Pilotprojekt beim ZIVI anfielen.

Nach dem Beschrieb der Rahmenbedingungen und Prozesse des Pilotprojekts wird nun die Zweckmässigkeit der Umsetzung analysiert.

2.2 Zweckmässigkeit der Umsetzung

Hinsichtlich der Beurteilung der Zweckmässigkeit der Umsetzung stehen zwei Fragestellungen im Zentrum:

- Inwiefern erweisen sich die festgelegten *Rahmenbedingungen und Prozesse* in der Praxis als *zweckmässig*? (Zufriedenheit mit Rahmenbedingungen, Prozessen und Zusammenarbeit seitens der beteiligten Akteure.) Welches sind die Erfolgsfaktoren?
- Wie hoch ist der *Aufwand* für die Umsetzung für das ZIVI, die Einsatzbetriebe sowie die Angehörigen/zu Betreuenden? Mit welchem Aufwand muss für die vollständige Erfüllung der Einsatzpflicht bis zur ordentlichen Entlassung der betroffenen Zivis gerechnet werden?

2.2.1 Beurteilung der Zweckmässigkeit der Rahmenbedingungen und Prozesse aus Sicht der Akteure

Nachfolgend wird die Beurteilung der Zweckmässigkeit aus der Sicht des ZIVI, der Einsatzbetriebe und der Zivis angeführt.

I Beurteilung aus Sicht des ZIVI

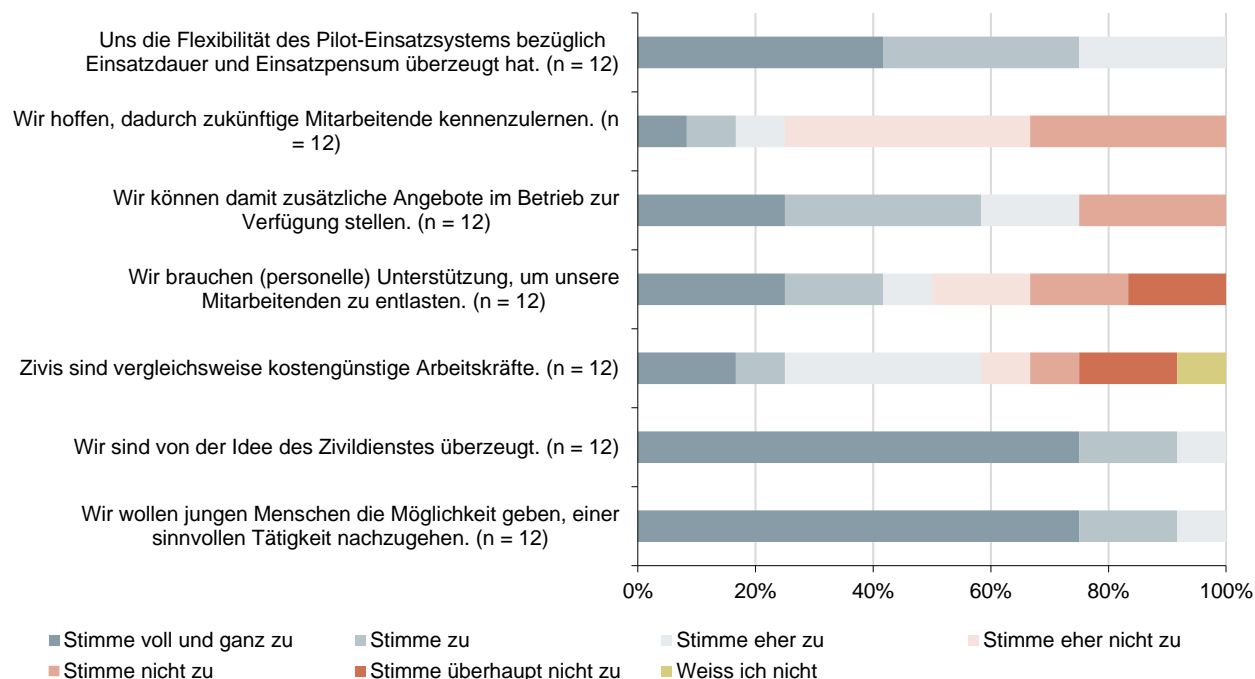
Die Rahmenbedingungen wurden von den interviewten Verantwortlichen des ZIVI als zweckmässig empfunden. Deren Einschätzung bezüglich des Aufwands und des Optimierungspotenzials wird unter dem Abschnitt 2.2.2 ausführlicher dargelegt. Aus Sicht der Verantwortlichen des französischsprachigen RZ war insbesondere zu Beginn des Pilotprojekts die Kommunikation über die Sprachgrenzen hinweg ungenügend. Das konkrete Wissen zum Pilotprojekt sei in der Deutschschweiz angesiedelt gewesen. Dies habe zu Mehraufwand für das französischsprachige RZ geführt. Bedauert wurde zudem grundsätzlich, dass trotz des erheblichen Mehraufwands für die Vermittlung von Zivis zu Einsatzbetrieben für viele Einsätze keine Zivis gefunden werden konnten.

I Beurteilung aus Sicht der Einsatzbetriebe

Gründe für Teilnahme am Projekt

Neben der Zufriedenheit mit den einzelnen Einsätzen (siehe Abschnitt 2.3.2) wurden die Vertretenden der Einsatzbetriebe grundsätzlich auch zur Motivation für eine Teilnahme am Pilotprojekt befragt. Die folgende Darstellung zeigt das Antwortverhalten der befragten Einsatzbetriebe am Ende der Evaluation.

D 2.2: Gründe für Teilnahme am Projekt am Ende der Evaluation



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Frageimpuls: Wieso haben Sie sich für eine Teilnahme am Einsatzsystem entschieden?

Legende: Es wurden nur Einsatzbetriebe befragt, deren letzter Einsatz während der Evaluationslaufzeit endete.

Alle Einsatzbetriebe sind von der Idee des Zivildienstes überzeugt und möchten jungen Menschen die Möglichkeit geben, einer sinnvollen Tätigkeit nachzugehen. Ebenso fühlten sich alle Einsatzbetriebe von der Flexibilität des Einsatzsystems bezüglich Dauer und Pensum angesprochen. 75 Prozent der Befragten erhoffen sich von der Teilnahme, zusätzliche Angebote im Betrieb zur Verfügung stellen zu können, und die Hälfte beabsichtigte damit eine Entlastung der bestehenden Mitarbeitenden im Betrieb. 58 Prozent der Betriebe stimmten eher bis voll und ganz zu, dass für sie Zivis vergleichsweise kostengünstige Arbeitskräfte seien und sie sich daher für das Projekt interessierten. Weniger relevant ist die Möglichkeit, dank des Einsatzes der Zivis potenziell künftige Mitarbeitende kennenlernen zu können. Das Antwortverhalten unterscheidet sich nicht danach, ob Einsatzbetriebe eher Varieta- oder Orario-Einsätze durchführten.

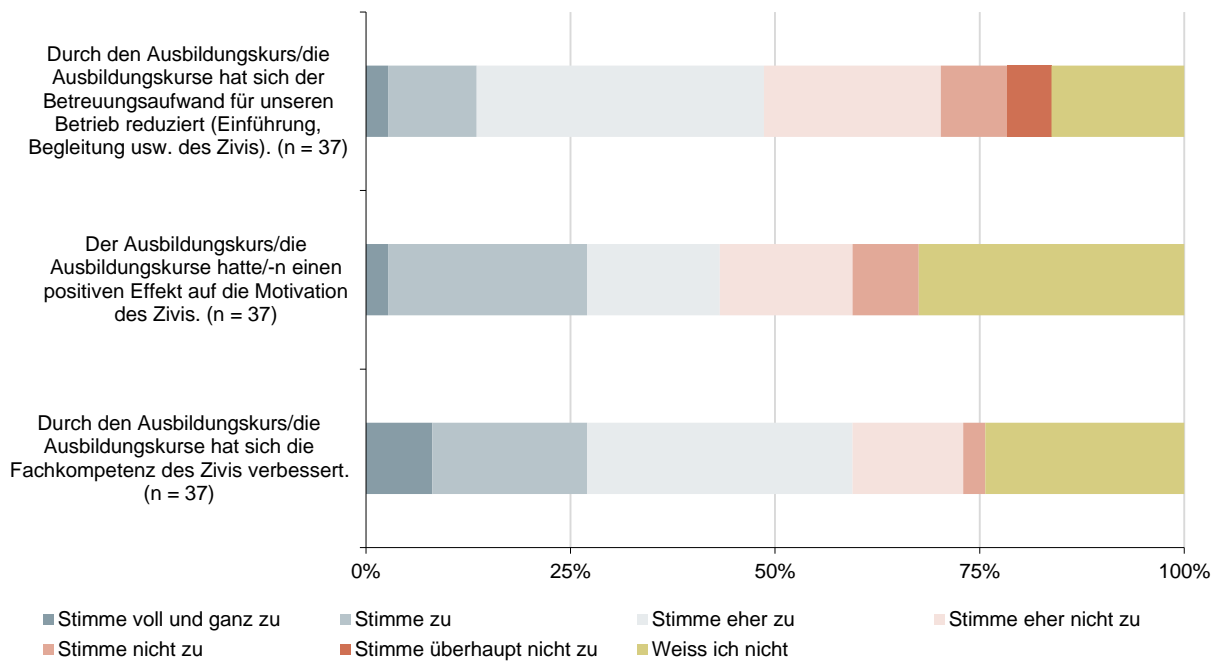
Beurteilung der Qualität der Bewerber und der Unterstützung durch RZ

Die Online-Befragung der Einsatzbetriebe zeigte weiter auf, dass die Mehrheit der Einsatzbetriebe sowohl mit der Qualität der Bewerber für den Einsatz (92%) als auch mit der Unterstützung durch das Regionalzentrum (95%) zufrieden war. Die statistische Überprüfung zeigte keinen signifikanten Zusammenhang zwischen dem Antwortverhalten und dem Projektmodus (Normalbetrieb oder Pilotprojekt).

Beurteilung der Ausbildungskurse des ZIVI

Die Vertretenden der Einsatzbetriebe wurden zudem zur Effektivität der Ausbildungskurse befragt.

D 2.3: Bewertung der Ausbildungskurse des ZIVI



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Legende: Es wurden nur Einsatzbetriebe befragt, deren Zivi einen Kurs des ZIVI absolviert hatte.

Für knapp die Hälfte der Befragten reduzierte der Ausbildungskurs den eigenen Betreuungsaufwand. 43 Prozent der Vertretenden sind der Auffassung, dass der Ausbildungskurs einen positiven Effekt auf die Motivation der Zivis hatte. Der grösste Anteil der Befragten, knapp 60 Prozent, ist der Meinung, dass die Fachkompetenz der Zivis durch die Kurse verbessert wurde. Es fällt auf, dass pro Frage 16 bis 32 Prozent der Befragten keine Antwort geben konnten. Dies liegt wahrscheinlich daran, dass die Kurse oft zu Beginn eines Einsatzes absolviert werden und somit einen Vorher-nachher-Vergleich verunmöglichen. Dies kann in den Fallporträts bestätigt werden. Die interviewten Verantwortlichen konnten die Wirkungen der Kurse kaum abschätzen. Viele gaben an, dass die Zivis (mit oder ohne Kurse) erst eingearbeitet werden mussten. Im besten Fall hatten Zivis bereits beim gleichen Betrieb einen Einsatz geleistet.

Zufriedenheit mit Einsatzsystem generell

Elf der zwölf antwortenden Einsatzbetriebe gaben an, dass sie erneut einen Zivi im Bereich der ambulanten Betreuung einsetzen würden. Die Vertretenden wurden zudem gefragt, ob sie (wieder) einen Zivi im Teilzeitmodell einsetzen würden. Dies bejahten alle Vertretenden, deren Einsatzbetrieb bereits Zivis im Teilzeitmodell eingestellt hatte. Gleichermassen gaben alle Vertretenden von Einsatzbetrieben, die Zivis im Orario-Modell stundenweise eingestellt hatten, an, dass sie Zivis wieder stundenweise einstellen würden.

Diese Befunde bestätigen sich auch in den Fallporträts. Alle interviewten Verantwortlichen waren sehr zufrieden mit dem Einsatzsystem. Die Flexibilität des Einsatzsystems schuf sowohl für den eigenen Betrieb als auch für die Betreuten/Angehörigen einen Mehrwert, indem neue Dienstleistungen angeboten werden konnten. Es zeigte sich auch, dass beide Modelle in der Praxis beliebt sind. Einige Einsatzbetriebe gaben an, nur dank des

Stundenmodells von Orario einen Nutzen aus dem Einsatz gezogen zu haben, andere wiederum sprachen sich klar für eine Teilzeit- oder Vollzeitlösung in Varieta aus.

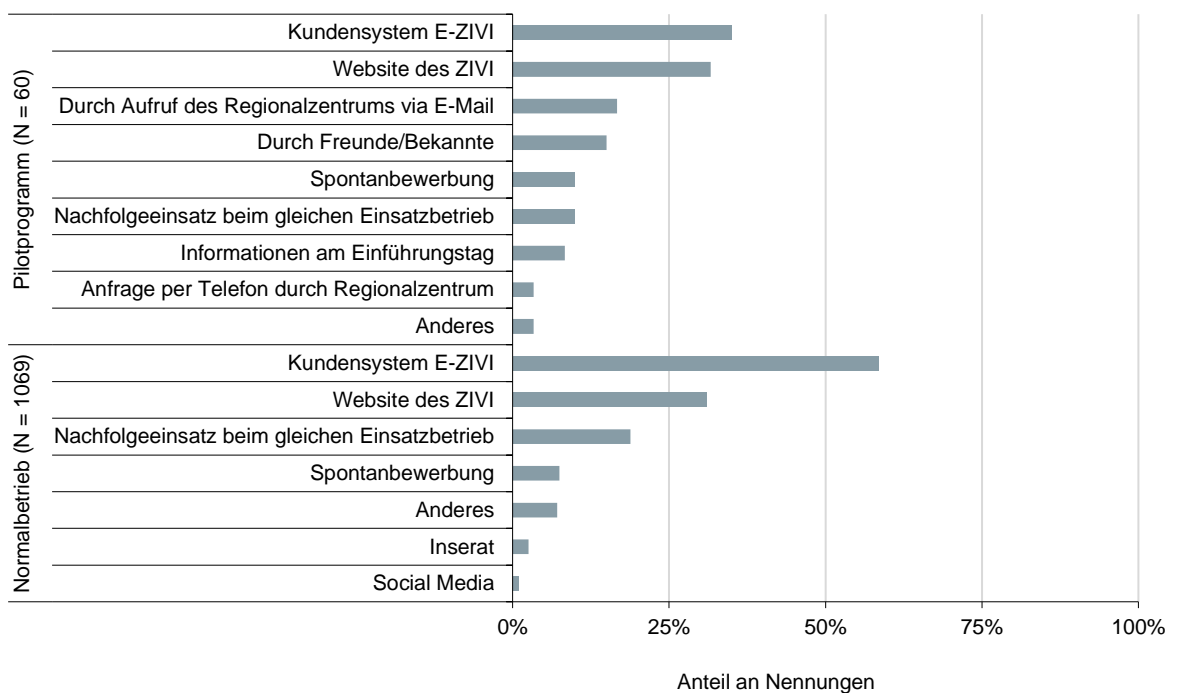
I Beurteilung aus Sicht der Zivis

Auch die Zivis äusserten sich zu einzelnen Rahmenbedingungen und Prozessen.

Zugang zu den Einsätzen

Die Online-Befragung der Zivis zeigt, dass die Mehrheit der Befragten durch das Kundensystem des E-Zivi oder die Website des ZIVI auf den Einsatz aufmerksam gemacht worden sind.

D 2.4: Zugang



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis Dezember 2021 bis April 2023, N = 60; Befragung BEZ 2022, N = 1'069.

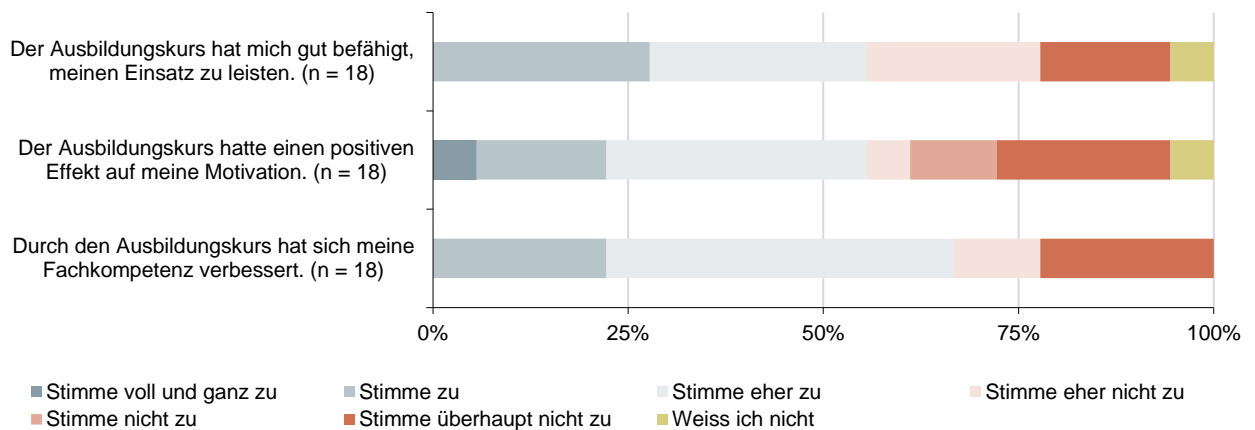
Frageimpuls: Online-Befragung Zivis = Wie sind Sie auf diesen Einsatz aufmerksam geworden? (Mehrere Antworten möglich.) Befragung BEZ = Wo haben Sie nach einem Einsatzplatz gesucht? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Die Kommunikation unterscheidet sich zwischen Pilotprojekt und Normalbetrieb nicht merklich. Bei beiden Arten wird das Kundensystem E-ZIVI am meisten genannt, gefolgt von der Website des ZIVI. Im Pilotprojekt sind vermehrt Einsätze durch Aufrufe der Regionalzentren (RZ) vermittelt worden.

Beurteilung der Ausbildungskurse des ZIVI

Die Zivis wurden in der Online-Befragung gefragt, wie sie den Ausbildungskurs in Bezug auf ihre Vorbereitung beurteilten.

D 2.5: Beurteilung der Ausbildungskurse



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

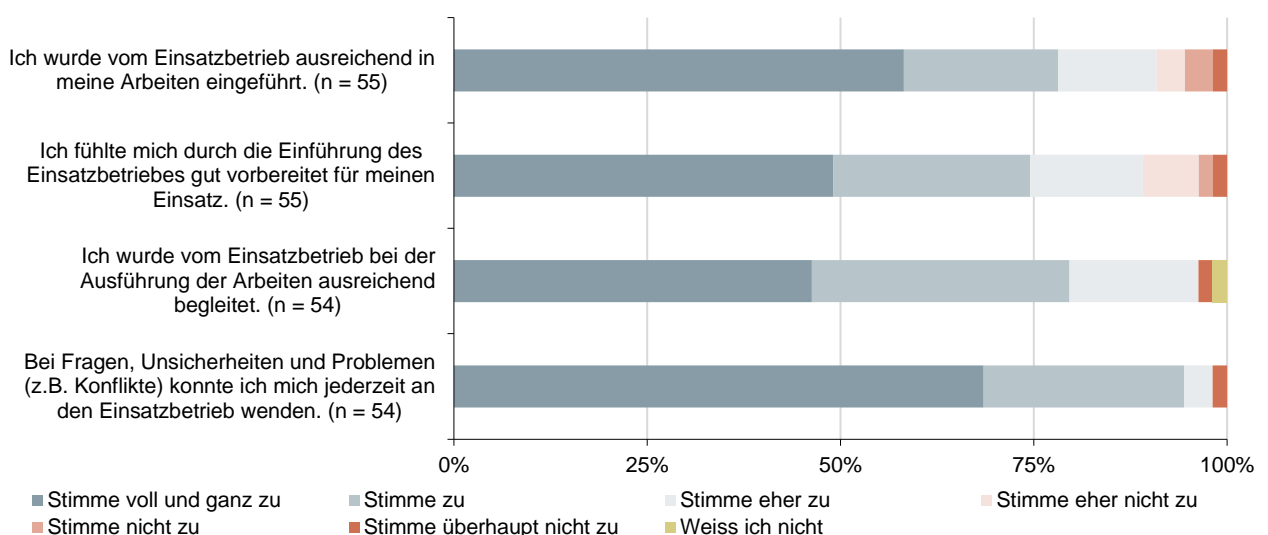
Frageimpuls: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen rund um die Einführung, Begleitung und Unterstützung vor dem Zivi-Einsatz/während des Zivi-Einsatzes zustimmen.

56 Prozent der Zivis waren der Meinung, dass der Ausbildungskurs des ZIVI sie gut befähigte, einen Einsatz zu leisten. Ebenso viele gaben an, dass der Ausbildungskurs sich positiv auf die Motivation auswirkte. 67 Prozent der befragten Zivis gaben schliesslich an, dass der Ausbildungskurs die Fachkompetenz verbesserte.

Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Einsatzbetriebe

Die überwiegende Mehrheit der befragten Zivis zeigte sich zufrieden mit der Betreuung durch die Einsatzbetriebe.

D 2.6: Betreuung durch die Einsatzbetriebe



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen rund um die Einführung, Begleitung und Unterstützung vor dem Zivi-Einsatz/während des Zivi-Einsatzes zustimmen.

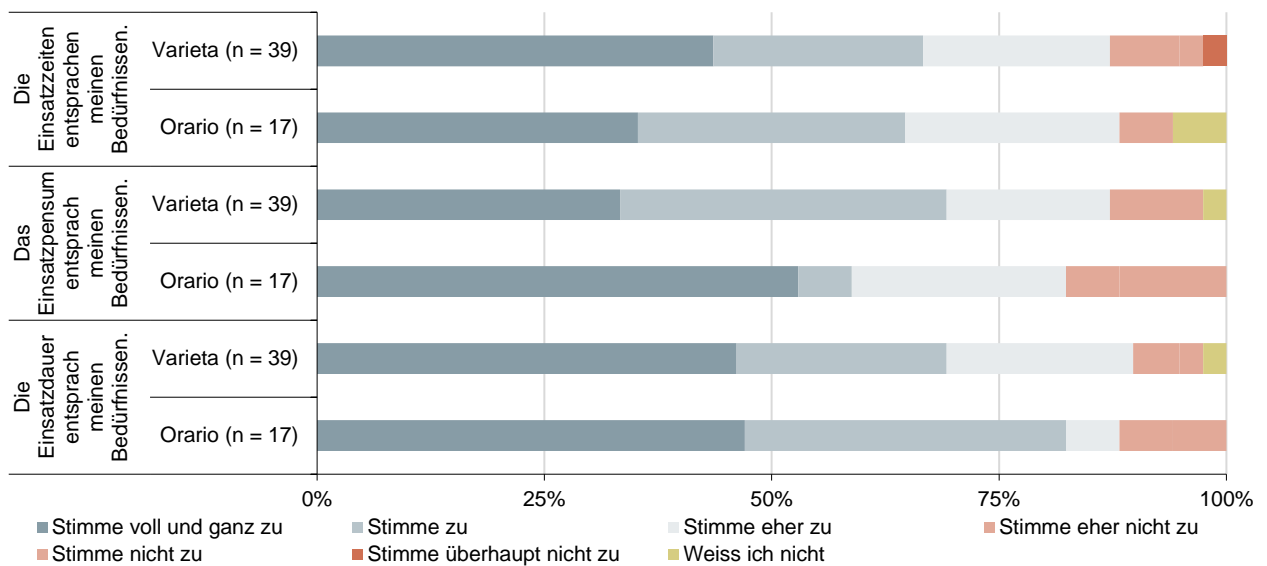
91 Prozent der befragten Zivis gaben an, dass sie ausreichend in die Arbeiten eingeführt wurden. Etwas weniger fühlten sich durch die Einführung gut für den Einsatz vorbereitet (89%). Beinahe alle, nämlich 96 Prozent der Befragten, gaben an, dass sie während der Arbeiten ausreichend vom Einsatzbetrieb begleitet wurden. 98 Prozent fühlten sich auch bei Fragen, Unsicherheiten oder Problemen während des Einsatzes gut unterstützt.

Die Fragen nach der ausreichenden Begleitung und der Einführung (Nr. 2 und 4 in Darstellung D 2.6) werden auch allen Zivis in der Befragung zum Normalbetrieb gestellt. Die statistischen Tests zeigen, dass sich das Antwortverhalten im Pilotprojekt und jenes im Normalbetrieb nicht signifikant voneinander unterscheiden. Zudem zeigen sich ebenfalls keine Unterschiede nach Einsatzmodell oder Sprachregion.

Zufriedenheit mit Einsatzsystem generell

In der Online-Befragung wurden die Zivis gefragt, welche Erfahrungen sie mit dem Einsatzsystem gemacht hätten. Gesamthaft entsprachen sowohl Einsatzdauer (89%), Einsatzzeiten (88%) und Einsatzpensum (86%) einer deutlichen Mehrheit der befragten Zivis. Diese hohe Zufriedenheitsrate ist sowohl bei Varieta- als auch Orario-Einsätzen feststellbar, wie die folgende Darstellung zeigt:

D 2.7: Erfahrungen der Zivis mit Einsatzsystem nach Einsatzmodell



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: In diesem Abschnitt möchten wir herausfinden, welche Erfahrungen Sie mit Ihrem Zivi-Einsatz gemacht haben. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zum Einsatzsystem zu?

Sowohl in Varieta- als auch in Orario-Modellen gaben 87 Prozent respektive 88 Prozent an, dass die Einsatzzeiten ihren Bedürfnissen entsprachen. Während 88 Prozent der Varieta-Zivis angaben, dass das Pensum ihren Bedürfnissen entsprach, waren es bei Orario-Einsätzen mit 82 Prozent leicht weniger. Ein kleinerer Unterschied findet sich wiederum bei der Bewertung der Einsatzdauer: Sowohl die Mehrheit der Varieta-Zivis (90%) als auch die der Orario-Zivis (88%) gab an, dass diese den jeweiligen Bedürfnissen entsprach.

Nur wenige Zivis kritisierten das Einsatzsystem. In einer offenen Frage wurden die angesprochenen Zivis gefragt, inwiefern die Einsatzdauer, das Einsatzpensum oder die Einsatzzeiten nicht ihren Bedürfnissen entsprachen. In Bezug auf die *Einsatzdauer* bemängelten einige Zivis, dass die effektiv geleistete Arbeit um ein Vielfaches höher gewesen sei als die abgerechneten Dienstage: Als Grund wurde angegeben, dass die Zivis auch ausserhalb ihrer Dienstzeit von den Betreuten/Angehörigen kontaktiert wurden. Die Zivis führten aus, dass während ihrer Einsätze eine persönliche Verbindung zu den Betreuten/Angehörigen aufgebaut worden sei und diese nicht nur für die Dauer des Einsatzes bestehe. Einige Zivis gaben an, dass die *Einsatzpensum und Einsatzzeiten* teilweise zu hoch seien. Einige Zivis mussten mehr als 8,5 Stunden pro Tag arbeiten und teilweise früh respektive spät beginnen oder aufhören zu arbeiten. Andere kritisierten, dass sie zu wenig ambulante Betreuungsaufgaben übernehmen durften.

Die Mehrheit der Zivis könnte sich vorstellen, in Zukunft wieder einen Einsatz in der ambulanten Betreuung zu leisten. Von insgesamt 51 eingegangenen Antworten bejahten 39 Zivis diese Frage. Vier Zivis gaben an, bereits das Ende ihrer Dienstpflicht erreicht zu haben. Von den befragten Zivis mit ausstehenden Diensttagen würden somit rund 83 Prozent wieder einen Einsatz im ambulanten Bereich wählen. Gefragt nach Gründen, warum sie sich keinen Einsatz mehr vorstellen könnten, gaben die anderen Zivis an, dass sie lieber in anderen Bereichen ihre nächsten Einsätze absolvieren möchten, da sie Betreuungsaufgaben nicht mögen oder aber neue Erfahrungen machen möchten. In den Fallporträts bestätigt sich dieses Bild. Die meisten Zivis merkten an, gerne wieder einen vergleichbaren Einsatz leisten zu wollen. Für wenige traf dies nicht zu, da sie durch die Arbeitslast oder die emotionale Belastung zu stark gefordert gewesen seien oder weil der zusätzliche Aufwand ausserhalb der Arbeitszeit nicht vergütet worden sei.

2.2.2 Umsetzungsaufwand für ZIVI und Regionalzentren

Unterteilt nach den in Darstellung D 2.1 aufgeführten Prozessphasen wird nachfolgend der Aufwand aus Sicht des ZIVI (ABI und BEZ) dargelegt. Der Aufwand wurde mittels einer schriftlichen Befragung bei sieben RZ-Mitarbeitenden erhoben. Zudem fanden gegen Ende der Pilotphase Gruppeninterviews mit BEZ und ABI aus den drei Sprachregionen statt.

I Anerkennung der Einsatzbetriebe und Suche nach geeigneten Zivis

Bei der Anerkennung von Einsatzbetrieben entfielen verschiedene Aufwände auf die entsprechenden ABI-Stellen. Im Rahmen der Anerkennungsgesuche waren die Verantwortlichen seitens des ZIVI insbesondere damit beschäftigt, (potenzielle) Einsatzbetriebe zu beraten und die Eigenschaften des Pilotprojekts zu vermitteln. Die Arbeiten unterschieden sich vom Normalbetrieb dadurch, dass die Erklärungen komplexer wurden, da verschiedene Einsatzmodelle besprochen werden mussten. Gemäss den Vertretenden der ABI-Stellen existierten im Pilotprojekt mehr Fehlerquellen, was eine längere Bearbeitungsdauer nach sich zog. Die Vertretung einer ABI-Stelle schätzte, dass bei einem Anerkennungsgesuch im Normalbetrieb etwa vier Stunden Arbeit für die Bezugsperson seitens des ZIVI anfallen. Im Pilotprojekt ist es rund eine Stunde mehr (etwa +20%).

Die meisten Aufwände seitens des ZIVI dürften im Normalbetrieb entfallen. Das ZIVI übernahm während des Pilotprojekts die Vermittlung von Zivis für die Einsatzbetriebe. Eine Vertretende einer ABI-Stelle schätzte den Aufwand auf 30 Minuten pro Woche, um dem Bedarf ihrer fünf Einsatzbetriebe möglichst nahezukommen. Andere ABI-Vertretende gaben an, dass sie bevorzugt bereits bekannte und gute Zivis vermittelten, da deren Eignung für solche Einsätze evident war. Dies reduzierte den Aufwand für das ZIVI. Vertretende des ZIVI gaben an, dass der Aufwand stark vom Professionalisierungsgrad und

der Organisiertheit der Einsatzbetriebe abhängt. Je besser der Einsatzbetrieb organisiert sei und den eigenen Bedarf an Zivis abschätzen könne, desto weniger Aufwand bedeute dies bei der Betreuung des Einsatzbetriebes und allfälliger Zivis für das ZIVI. Diese Arbeiten waren ein Zusatzaufwand für die ABI-Seite, der im Normalbetrieb entfallen sollte. Im Normalbetrieb kümmern sich die Einsatzbetriebe selbst um den Einsatz von Zivis.

Auch auf Seiten der BEZ fielen Aufwände an, die im Normalbetrieb nicht im gleichen Ausmass entstehen dürften. Die Verantwortlichen auf Seiten der BEZ waren zu Beginn beauftragt, genügend geeignete Zivis zu rekrutieren. Dazu wurde an den Einführungstagen auf das Projekt hingewiesen und in Einzelgesprächen die Fragen der angehenden Zivis diskutiert. So mussten die BEZ-Verantwortlichen mit potenziellen Zivis abklären, ob sie grundsätzlich für Einsätze in Frage kommen. Nicht alle Zivis kamen aufgrund ihres Alters und Restdiensttage überhaupt für die Piloteinsätze in Frage. Pro Zivi musste analysiert werden, ob überhaupt Einsätze in einem Teilzeit- oder Stundenmodell möglich sind, ohne dass die Erfüllung der Dienstpflicht gefährdet wird. Zusätzlich musste die fachliche Eignung der Zivis abgeklärt werden. Die Verantwortlichen gaben an, dass dies einen grossen Aufwand dargestellt habe. Interessanterweise fiel dieser Aufwand aber insbesondere in den deutsch- und italienischsprachigen RZ an. Die französischsprachigen Vertretenden gaben an, dass bei ihnen der Aufwand grösstenteils bei Einführungstagen angefallen sei und sie sich nicht bei der Suche nach Zivis beteiligt hätten. Diese Aufwände dürften bei einer Überführung in den Normalbetrieb ebenfalls wegfallen, da Zivis sich selbst zum Zivildienst anmelden und nach geeigneten Einsätzen suchen.

I Beratung und Kontrolle während des Einsatzes

Der Beratungs- und Kontrollaufwand während des Einsatzes war für das ZIVI insbesondere zu Beginn des Pilotprojekts hoch, nahm aber im Laufe des Projekts aufgrund von Lerneffekten ab. Die ABI-Stellen hatten während des Einsatzes verschiedene Beratungsaufgaben. Hauptsächlich ging es dabei um die Anrechenbarkeit von Dienstagen bei Pickett- oder Teilzeitdiensten im Falle von Krankheit, Kurs oder einem Einsatz am Wochenende. Auch die Verantwortlichen der BEZ-Stellen gaben an, dass sie direkt mit den Zivis Fragen betreffend die Anrechenbarkeit von Dienstagen, Spesen- oder Versicherungsregelungen klären mussten. Diese Fragen entstanden vor allem deshalb, weil auf der Website und in den FAQs noch zu wenige/ungenau Informationen zu finden waren und Anfragen direkt an die entsprechenden Verantwortlichen seitens des ZIVI gelangten. Zum Zeitpunkt der Berichtslegung wurde der Zusatzaufwand durch zusätzliche Beratungsdienstleistungen ungefähr auf 5 bis 10 Prozent mehr als im Normalbetrieb beziffert.

Auch während des Einsatzes hängt der Aufwand gemäss den Vertretenden der ABI- und BEZ-Stellen stark von der Eignung der Zivis und der Professionalisierung der Einsatzbetriebe ab. Da während des Pilotprojekts Zivis nicht dauernd von ihren Einsatzbetrieben kontrolliert werden können, existieren gemäss den Vertretenden des ZIVI mehr Fehlerquellen oder Möglichkeiten, einen Vertrauensbruch herbeizuführen oder einen Regelverstoss zu begehen. Deshalb müsse bei einer Überführung in den Normalbetrieb darauf geachtet werden, dass nur geeignete Zivis bei geeigneten Einsatzbetrieben Dienste leisten könnten. Dem ZIVI steht mit Inspektionen zwar ein Instrument für die Überprüfung zur Verfügung. Jedoch bestehe bei ambulanten Betreuungseinsätzen das Problem, dass die Zivis bei den unangekündigten Inspektionen vor Ort sein müssten. Abgesehen davon seien Inspektionen aber nicht aufwändiger als im Normalbetrieb. Insgesamt gaben die Verantwortlichen der RZ an, dass der Aufwand für die Zusammenarbeit mit Einsatzbetrieben grösser gewesen sei als für die Zusammenarbeit mit den Zivis. Da Bezugspersonen seitens der Einsatzbetriebe auch wechseln, sei es wichtig, entsprechendes Know-how institutionsintern zu verankern.

Der grösste Aufwand während des Einsatzes war gemäss BEZ- und ABI-Stellen die Erfassung der Stunden im Meldeblatt. Das Einfüllen in die bereitgestellte Excel-Datei bereitete sowohl vielen Zivis als auch Einsatzbetrieben Mühe. Die Verantwortlichen des ZIVI mussten einmal pro Monat alle eingereichten Meldeblätter kontrollieren und gegebenenfalls nachfragen. Gemäss den Rückmeldungen entstand so pro Zivi und pro Monat ein reiner Bearbeitungsaufwand von durchschnittlich 30 Minuten. Bis Ende April 2023 entstand so beim ZIVI ein Aufwand für die Überprüfung des Meldeblatts von gesamthaft rund 340 Stunden. Der Aufwand für die Stundenerfassung war für einige Verantwortliche der RZ ein Hauptgrund, weshalb ihrer Ansicht nach der Gesamtaufwand den mit dem Pilotprojekt generierten Nutzen übertraf.

Nebst dem Meldeblatt kam es zu weiteren Aufwänden technischer Art. So war es am Anfang nicht möglich, Aufgebote automatisiert über das IT-System auszugeben. Die Mitarbeitenden der RZ mussten diese Formatvorlage von Hand kopieren und entsprechend anpassen.

I Arbeiten bei Einsatzende

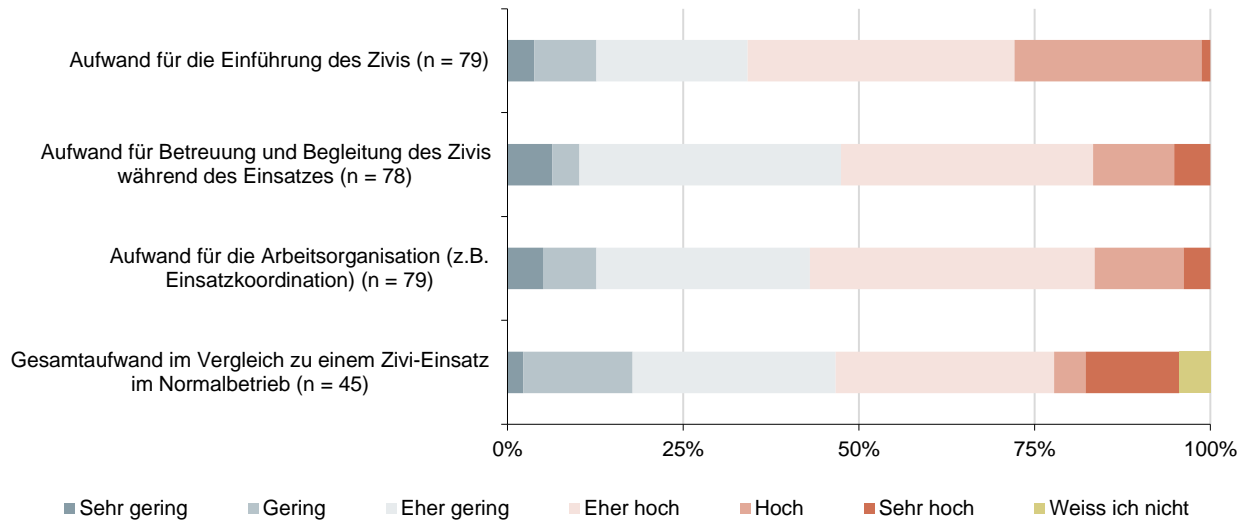
Nach einem Einsatz fielen insbesondere auf der BEZ-Seite im ZIVI bestimmte Aufwände an. Die Verantwortlichen überprüften, ob die Dienstpflicht mit den Einsätzen erfüllt wurde. Dies ist grundsätzlich nicht aufwändiger als im Normalbetrieb. Jedoch bedingten die neuen Einsatzmodelle (insbesondere Pikett, Orario und Teilzeit) eine Kenntnis der Regeln für die Anrechnung der effektiven Dienstage. Vor allem bei längeren Einsätzen auf Teilzeit könnten so die Aufwände für das ZIVI ansteigen. Zudem gaben die Verantwortlichen an, dass im Pilotprojekt mehr Koordination zwischen den RZ nötig gewesen sei, um die Erfüllung der Einsatz-/Dienstpflicht zu überprüfen.

In Zukunft senke sich gemäss einigen Verantwortlichen der RZ durch die neuen Einsatzmodelle auch der Aufwand des ZIVI. Die neuen Einsatzmodelle seien flexibler und könnten gerade bei Orario oder Teilzeiteinsätzen auch während der Arbeit oder Studium geleistet werden. Dies würde es den Zivis erlauben, ihre Einsätze in weniger Jahren zu erledigen, was wiederum den Bearbeitungsaufwand für das ZIVI senke. Jedoch bleibt auch zu erwähnen, dass der reine Bearbeitungsaufwand bei einem Einsatz von wenigen Tagen über mehrere Monate aus Sicht des ZIVI sehr hoch ist. Deshalb sprachen sich einige Verantwortliche der RZ auch dafür aus, kein Orario- oder Teilzeitmodell anzubieten.

2.2.3 Umsetzungsaufwand für EiB

Auch die Einsatzbetriebe wurden zu ihrem Umsetzungsaufwand befragt. Eine Mehrheit der Einsatzbetriebe hatte gemäss ihren Vertretenden (eher) hohe Aufwände bei der Umsetzung des Pilotprojekts.

D 2.8: Aufwände für die Umsetzung der Einsatzbetriebe



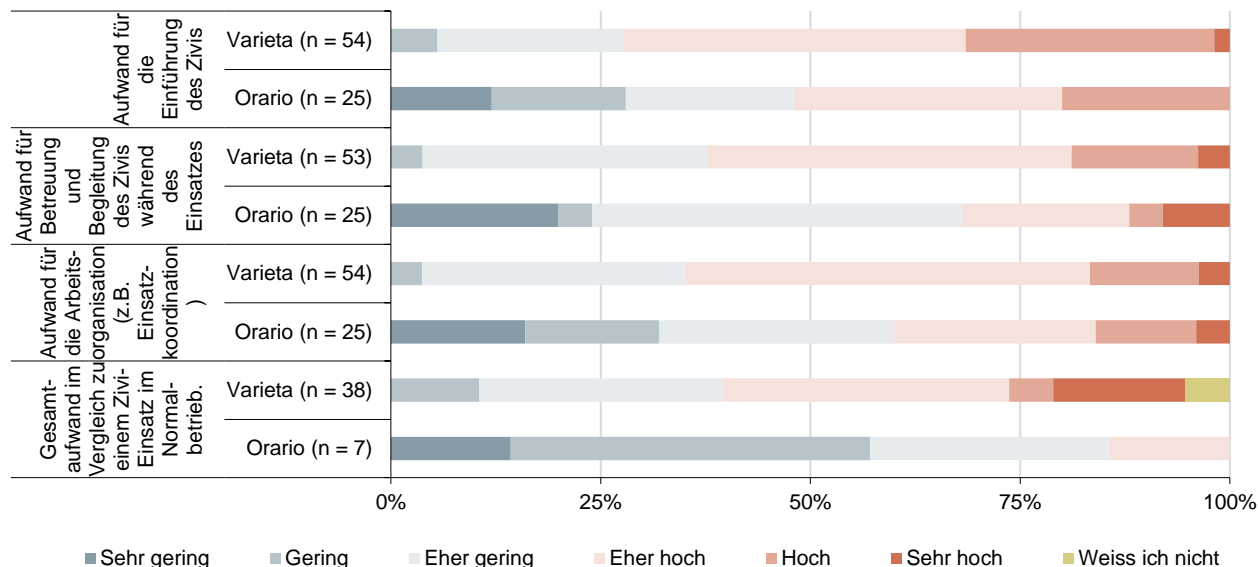
Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Legende: Das letzte Item wurde nur von Vertretenden von Einsatzbetrieben beantwortet, die einen Vergleich zum Normalbetrieb ziehen konnten (n = 46).

64 Prozent der Vertretenden von Einsatzbetrieben waren bei der Einführung mit (eher) hohen Aufwände konfrontiert. Bei 51 Prozent der Befragten setzten sich die (eher) hohen Aufwände auch bei der Betreuung und Begleitung während des Einsatzes fort. Auch gaben 56 Prozent der Befragten an, dass die Arbeitsorganisation aufwändig gewesen sei. Im Vergleich zum Normalbetrieb gab rund die Hälfte der Befragten schliesslich an (48%), dass der Aufwand eher hoch gewesen sei. Es zeigt sich, dass Einsatzbetriebe, die nur einen Zivi während des Evaluationszeitraums beschäftigten, den Aufwand für die Betreuung und Begleitung sowie für die Arbeitsorganisation geringer einschätzten als Einsatzbetriebe, die mehrere Einsätze im Pilotprojekt durchführten. Ein möglicher Erklärungsansatz könnte hierfür sein, dass Erstere den Zivi nur für spezifische Tätigkeiten brauchten und deshalb der Aufwand für die Bearbeitung klar definiert war. Während Letztere viele Zivis benötigten und deshalb die interne Organisation aufwändiger war.

Die Beurteilung des Aufwands hing vom gewählten Einsatzmodell ab. Für die folgende Darstellung werden die gleichen Items wie in der vorangegangenen Auswertung getrennt nach Einsatzmodell abgebildet.

D 2.9: Aufwände der Einsatzbetriebe für die Umsetzung nach Einsatzmodell



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Legende: Das letzte Item wurde nur von Vertretenden von Einsatzbetrieben beantwortet, die einen Vergleich zum Normalbetrieb ziehen konnten (n = 45).

Einsätze im Einsatzmodell Orario wurden nur von einer Minderheit der Befragten als aufwändig beurteilt. Hingegen weisen Varieta-Einsätze höhere Aufwände auf. Dieser Befund ist eher konträr zur Beurteilung der ZIVI-Stellen. Für sie sind Orario-Einsätze aufwändiger, weil die Stundenkontrolle über die Meldeblätter aufwändiger ist. Ein möglicher Erklärungsansatz für diese Unterschiede kann sein, dass die Zivis im Orario-Modell selbständiger sind als in den Varieta-Modellen und damit der Aufwand für die Einsatzbetriebe kleiner ist. Jedoch ist der Aufwand für das ZIVI, relativ zu den effektiv geleisteten Diensttagen, höher als beim Varieta-Modell.

Gemäss den Verantwortlichen der RZ kommen im Normalbetrieb zusätzliche Aufgaben für die Einsatzbetriebe hinzu, da diese dann eine verstärkte Kontrollfunktion übernehmen müssten. Im Pilotprojekt übernahm das ZIVI einen grossen Teil der Überprüfung der Dienstpflichtenerfüllung. Mit zunehmender Sensibilisierung und Erfahrung der Einsatzbetriebe könnte diese Kontrollfunktion monatlich durch die Einsatzbetriebe erfolgen. Da das System der ambulanten Betreuung auf der Transparenz und der Selbständigkeit der Zivis basiert, ist es gemäss den Vertretenden des ZIVI umso wichtiger, dass die Einsatzbetriebe ihre Zivis gut führen würden.

In der Online-Befragung gaben die Betreuten/Angehörigen an, gut von den Einsatzbetrieben unterstützt worden zu sein. Für rund die Hälfte der Befragten kam es zu keinen Anliegen oder Problemen, bei denen sie die Unterstützung des Einsatzbetriebes gebraucht hätten (n = 63). Die restlichen 47 Prozent der Befragten gaben an, dass sie gut unterstützt worden seien (n = 49).

2.3 Angemessenheit der Einsätze

Die Angemessenheit der Einsätze wurde mittels dreier zentraler Fragestellungen analysiert:

- Konnte die angestrebte Anzahl Einsätze und Einsatzbetriebe erreicht werden? Anzahl und Art der Einsätze?
- Wie zufrieden sind die Einsatzbetriebe und die Angehörigen/zu Betreuenden mit den Einsätzen und welche Faktoren beeinflussen diese Zufriedenheit?
- Wie zufrieden sind die Zivis mit den Einsätzen und welche Faktoren beeinflussen die Bereitschaft der Zivis, Einsätze im ambulanten Betreuungsbereich zu leisten?

2.3.1 Charakterisierung der geleisteten Einsätze

Die Einsätze werden nachfolgend anhand verschiedener Dimensionen charakterisiert:

- Anzahl der Einsätze
- Durchschnittliche Einsatzdauer
- Effektiv geleistete Dienstage und Mindesteinsatzdauer
- Umfang der Betreuungsdienstleistung
- Anzahl der Zivis und Einsatzbetriebe
- Gründe und Motivation für den Einsatz

Dabei wurde jeweils nach Einsatzmodell und Sprachregion unterschieden.

I Anzahl der Einsätze

Insgesamt wurden zwischen Dezember 2021 und Juni 2023 133 Einsätze von Zivis im Pilotprojekt registriert. Die erfolgreiche Suche nach Zivis gestaltete sich schwierig. Die für das Pilotprojekt angestrebte Anzahl von 100 Einsätzen konnte bis Ende der ursprünglich geplanten Laufzeit (Ende Dezember 2022) nicht erreicht werden, da interessierte und geeignete Zivildienstpflichtige im selben Zeitraum prioritär zur Bewältigung der Coronapandemie und Betreuung von Geflüchteten eingesetzt wurden.⁹ Das Pilotprojekt wurde daher um ein halbes Jahr bis Ende Juni 2023 verlängert. Fünf der 133 Einsätze wurden aus verschiedenen Gründen (Krankheit, Unfall, nicht erfüllte Erwartungen) vorzeitig abgebrochen. Probeeinsätze wurden von den Analysen ausgeschlossen. Damit wurden 128 Einsätze erfolgreich absolviert. Die nachfolgende Darstellung zeigt die Anzahl Einsätze nach Sprachregion und Einsatzmodell.

⁹ Vgl. https://www.zivi.admin.ch/zivi/de/home/dokumentation/medienecke/nsb-news_list.msg-id-89969.html (letzter Zugriff: 03.07.2023).

D 2.10: Anzahl Einsätze nach Sprachregion und Einsatzmodell

<i>Sprachregion</i>	<i>Varieta</i>	<i>Orario</i>	<i>Gesamt</i>
Deutschsprachige Schweiz	35	33	68
Französischsprachige Schweiz	25	4	29
Italienischsprachige Schweiz	30	1	31
Abgebrochene Einsätze	3	2	5
Gesamt	93	40	133

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Berechnung Interface.

Für die nachfolgenden Analysen wurden die abgebrochenen Einsätze nicht weiter inkludiert.

I Vollzeit- und Teilzeiteinsätze

Im Pilotprojekt bestand bei Varieta-Einsätzen die Möglichkeit, Einsätze in Teilzeit zu leisten. Die folgende Darstellung zeigt den Anteil der Einsätze nach Einsatzmodell und Sprachregion, der in Teilzeit absolviert wurde.

D 2.11: Anteil Einsätze in Teilzeit und durchschnittliches Pensum

<i>Sprachregion</i>	<i>Anteil an TZ-Einsätzen</i>	<i>Durchschnittliches Pensum</i>
Deutschsprachige Schweiz	6%	80%
Französischsprachige Schweiz	32%	59%
Italienischsprachige Schweiz	10%	57%
Gesamt	14%	62%

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023. N = 90

Berechnung Interface.

I Einsatzdauer

Die Einsätze können auch nach der Einsatzdauer analysiert werden. Die Einsatzdauer misst die Dauer zwischen Einsatzbeginn und Einsatzende. Sie ist nicht gleich den geleisteten Diensttagen, da bei Einsätzen in Teilzeit oder im Orario-Einsatzmodell nicht pro Einsatztage ein voller Dienstag angerechnet wird. Die folgende Darstellung zeigt die durchschnittliche Einsatzdauer in Tagen pro Sprachregion und Einsatzmodell.

D 2.12: Durchschnittliche Einsatzdauer in Tagen nach Sprachregion und Einsatzmodell

<i>Sprachregion</i>	<i>Varieta Gesamt</i>	<i>Varieta Vollzeit</i>	<i>Varieta Teilzeit</i>	<i>Orario</i>	<i>Gesamt</i>
Deutschsprachige Schweiz	145	144	157	207	175
Französischsprachige Schweiz	128	109	169	140	130
Italienischsprachige Schweiz	141	137	182	433 (nur 1 Einsatz)	151
Gesamt	139	134	170	206	159

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Berechnung Interface.

I Effektiv geleistete Dienstage und erreichte Mindesteinsatzdauer

Da bei Teilzeitpensen oder Einsätzen im Orario-Modell die Einsatzdauer nicht der Dienstdauer entspricht, werden nachfolgend die effektiv geleisteten Dienstage angegeben. Zuerst wird die Summe der geleisteten Dienstage im Pilotprojekt dargestellt.

D 2.13: Summe effektiver Dienstage nach Sprachregion und Einsatzmodell

<i>Sprachregion</i>	<i>Varieta Gesamt</i>	<i>Varieta Vollzeit</i>	<i>Varieta Teilzeit</i>	<i>Orario</i>	<i>Gesamt</i>
Deutschsprachige Schweiz	4'943	4'694	249	940	5'883
Französischsprachige Schweiz	2'597	1'855	742	162	2'759
Italienischsprachige Schweiz	3'977	3'674	303	86	4'063
Gesamt	11'517	10'223	1'294	1'188	12'705

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Berechnung Interface.

Weiter können die durchschnittlich geleisteten Dienstage berechnet werden.

D 2.14: Durchschnittlich geleistete effektive Dienstage in Tagen nach Sprachregion und Einsatzmodell

<i>Sprachregion</i>	<i>Varieta Gesamt</i>	<i>Varieta Vollzeit</i>	<i>Varieta Teilzeit</i>	<i>Orario</i>	<i>Gesamt</i>
Deutschsprachige Schweiz	141,0	142,0	124,0	28,5	86,5
Französischsprachige Schweiz	104,0	109,0	92,8	40,5	95,1
Italienischsprachige Schweiz	133,0	136,0	101,0	86,0	131,0
Gesamt	128,0	133,0	99,5	31,3	99,3

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Berechnung Interface.

In allen Sprachregionen leisteten Varieta-Teilzeit-Zivis weniger effektive Dienstage als ihre Kollegen im Vollzeitmodell. Insgesamt beträgt der Unterschied rund 33 effektive Dienstage. Bei den Orario-Zivis ist die Anzahl effektiver Dienstage deutlich tiefer als bei den Zivis, welche im Varieta-Modell ihren Einsatz leisteten.

Die Anzahl effektiv geleisteter Dienstage pro Einsatz liegt verschiedentlich unter der Mindestdauer von 26 Tagen. Gemäss Art. 11 Abs. 2 ZDPV kann die Mindestdauer der jährlichen Dienste im Pilotprojekt weniger als 26 Tage betragen. Da Zivis jedoch pro Jahr mehrere Einsätze leisten könnten, wurde pro Zivi analysiert, ob innerhalb eines Kalenderjahres die Mindestdauer von 26 effektiv geleisteten Dienstagen erreicht wurde. Die folgende Darstellung zeigt den Anteil der Zivis, die im Rahmen des Pilotprojekts diese Auflage erfüllten.

D 2.15: Anteil der Zivis, die in einem Kalenderjahr mehr als 26 Dienstage absolvierten

<i>Sprachregion</i>	<i>Varieta Gesamt</i>	<i>Varieta Vollzeit</i>	<i>Varieta Teilzeit</i>	<i>Orario</i>	<i>Gesamt</i>
Deutschsprachige Schweiz	98%	98%	100%	28%	64%
Französischsprachige Schweiz	86%	81%	100%	20%	77%
Italienischsprachige Schweiz	92%	90%	100%	100%	93%
Gesamt	93%	91%	100%	30%	74%

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Hinweis: Es ist möglich, dass Zivis ausserhalb des Pilotprojekts weitere Einsätze leisteten.

Berechnung Interface.

Wie ersichtlich wird, lag bei 26 Prozent der untersuchten Zivis die Mindestdauer ihres Einsatzes innerhalb eines Jahres unter 26. Dies ist überproportional bei Orario-Einsätzen der Fall, bei welchen sieben von zehn jährlichen Einsätzen weniger als 26 effektive Dienstage umfassten. Rund 20 Prozent der Orario-Einsätze leisteten dabei maximal 10

effektive Diensttage, rund 30 Prozent leisteten zwischen elf und 20 effektiven Diensttagen. Im Gegensatz leisteten nur rund fünf Prozent der Varieta-Zivis unter 20 effektiven Diensttagen.

I Umfang der Betreuungsdienstleistung

In den Pflichtenheften wurde jeweils festgelegt, zu welchem Anteil ein Zivi seine Stunden in der ambulanten Betreuung leisten musste.

D 2.16: Durchschnittliche Betreuungsdienstleistung nach Sprachregion und Einsatzmodell

<i>Sprachregion</i>	<i>Varieta Gesamt</i>	<i>Varieta Vollzeit</i>	<i>Varieta Teilzeit</i>	<i>Orario</i>	<i>Gesamt</i>
Deutschsprachige Schweiz	57%	55%	93%	80%	68%
Französischsprachige Schweiz	79%	77%	85%	95%	81%
Italienischsprachige Schweiz	100%	100%	100%	100%	100%
Gesamt	78%	76%	90%	82%	79%

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Hinweis: Es ist durchaus möglich, dass die tatsächlich geleistete Arbeit der ambulanten Betreuung abweicht von derjenigen, die in den Pflichtenheften angegeben war.

Berechnung Interface.

Aus der Online-Befragung der Zivis wurde ersichtlich, dass Zivis mit dem Einsatzmodell Orario im Schnitt 41 Stunden pro Monat in der ambulanten Betreuung tätig waren (n = 18). Zivis mit Einsatz im Varieta-Einsatzmodell (n = 38) leisteten im Schnitt 76 Prozent ihrer Einsatzzeit in der ambulanten Betreuung. Bei einem durchschnittlichen Pensum von 170 Stunden pro Monat bedeutet dies rund 129 Stunden ambulante Betreuung. In dieser Zeit betreuten die Zivis durchschnittlich 16 verschiedene Haushalte.

Der durchschnittliche Anteil der ambulanten Betreuung im Varieta-Modell leicht tiefer als jener im Orario-Modell. Betrachtet man jedoch nur die Varieta-Teilzeiteinsätze, so ist hier der durchschnittliche Anteil an ambulanten Betreuungsdienstleistungen höher als in den Orario-Einsätzen. Es zeigt sich auch, dass insbesondere in der deutschsprachigen Schweiz, Zivis zu einem höheren durchschnittlichen Anteil der Stunden für weitere Tätigkeiten gebraucht wurden.

I Anzahl der Zivis und Einsatzbetriebe

Die 128 durchgeführten Einsätze können weiter nach der Anzahl ausgewertet werden. Da Zivis teilweise Folgeeinsätze leisteten, ist die Anzahl tiefer als die Anzahl der abgeleisteten Einsätze, wie die folgende Darstellung zeigt.

D 2.17: Anzahl Zivis nach Sprachregion und Einsatzmodell

Anzahl Zivis	Varieta Gesamt	Varieta Vollzeit	Varieta Teilzeit	Orario
Deutschsprachige Schweiz	33	31	2	28
Französischsprachige Schweiz	23	16	7	4
Italienischsprachige Schweiz	26	25	3	1
Gesamt	82	72	12	33

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Legende: Zivi = Zivildienstleistende

Berechnung Interface.

Die gleiche Analyse kann für die Einsatzbetriebe durchgeführt werden.

D 2.18: Anzahl Einsatzbetriebe nach Sprachregion und Einsatzmodell

Anzahl EiB	Varieta Gesamt	Varieta Vollzeit	Varieta Teilzeit	Varieta Teilzeit und Vollzeit	Orario	Varieta und Orario
Deutschsprachige Schweiz	8	6	2	0	7	1
Französischsprachige Schweiz	7	2	5	0	2	0
Italienischsprachige Schweiz	4	2	0	2	0	1
Gesamt	19	10	7	2	9	2

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

Legende: EiB = Einsatzbetriebe

Berechnung Interface.

Insgesamt beschäftigten während des Evaluationszeitraums 30 verschiedene Einsatzbetriebe Zivis im Rahmen des Pilotprojekts.¹⁰ 19 von ihnen führten nur Varieta-Einsätze durch. Neun Einsatzbetriebe bevorzugten Orario-Einsätze. Zehn verschiedene Einsatzbetriebe haben nur Varieta-Vollzeiteinsätze angeboten, während sieben Einsatzbetriebe nur Varieta-Teilzeiteinsätze durchführten. Zwei Einsatzbetriebe in der italienischsprachigen Schweiz haben sowohl Vollzeit- als auch Teilzeiteinsätze durchgeführt. Neun Einsatzbe-

¹⁰ Von den insgesamt 37 Einsatzbetrieben, die bereit waren, sich am Pilotprojekt zu beteiligen, haben sieben keine Zivis im Rahmen des Pilotprojekts beschäftigt. Ein Einsatzbetrieb hatte nur einen Einsatz durchgeführt, welcher vorzeitig abgebrochen werden musste. Dieser Einsatzbetrieb wird hier mitgezählt.

triebe bevorzugten Orario-Einsätze. Ähnlich wie bei der Anzahl Zivis waren diese hauptsächlich aus der deutschsprachigen Schweiz. Insgesamt führten nur zwei Einsatzbetriebe beide Einsatzmodelle durch.

Im Zuge des Pilotprojekts wurden auch neue Einsatzbetriebe anerkannt. Die folgende Darstellung zeigt eine Übersicht, wie viele Einsatzbetriebe pro Einsatzmodell bereits im Normalbetrieb Zivildiensteinsätze (gemäss bestehender Rechtsordnung, d. h. insbesondere in Vollzeit) durchführten und welche neu anerkannt wurden.

D 2.19: Neue und alte Einsatzbetriebe nach Einsatzmodell

Anzahl EIB	Varieta Gesamt	Varieta Vollzeit	Varieta Teilzeit	Varieta Teilzeit und Vollzeit	Orario	Varieta und Orario	Gesamt
Neu anerkannte Einsatzbetriebe	9	6	3	0	6	1	16
Einsatzbetriebe aus Normalbe- trieb	10	4	4	2	3	1	14

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023; ZIVI (2023): Neu anerkannte Einsatzbetriebe.

Legende: EIB = Einsatzbetriebe.

Berechnung Interface.

Generell zeigt sich, dass etwas mehr als die Hälfte der Einsatzbetriebe, die im Rahmen des Pilotprojekts Zivis beschäftigten, neu für Zivildiensteinsätze anerkannt wurden. Während bei Einsatzbetrieben, die nur Varieta-Einsätze anboten, der Anteil neuer Einsatzbetriebe etwa demjenigen bisheriger Einsatzbetriebe entspricht, zeigt sich bei Orario-Einsatzbetrieben, dass doppelt so viele neue wie alte Einsatzbetriebe vertreten waren.

Auch geografisch können die Einsatzbetriebe aufgeschlüsselt werden. Die Kantone Tessin und Waadt wiesen mit je fünf verschiedenen Einsatzbetrieben die grösste Vertretung auf. Jeweils drei verschiedene Einsatzbetriebe stammten aus den Kantonen Bern, Basel-Stadt, Genf, Luzern und Zürich. Zudem stammte je ein Einsatzbetrieb aus dem Aargau, Graubünden, St. Gallen und Zug. Aus Fribourg waren zwei Einsatzbetriebe vertreten.

Die Einsatzbetriebe können weiter nach der ZIVI-Unterteilung der Betriebsart unterschieden werden. Die folgende Darstellung zeigt diese Analyse.

D 2.20: Betriebsart

Anzahl EiB	Varieta Gesamt	Varieta Vollzeit	Varieta Teilzeit	Varieta Vollzeit und Teilzeit	Orario	Varieta und Orario
Sonstiges Gesundheitswesen	5	3	2	0	3	1
Institution für Betagte	4	2	1	1	1	0
Institution für Behinderte	6	2	3	1	2	0
Sonstiges Sozialwesen	4	3	1	0	3	1

Quelle: ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis Juli 2023.

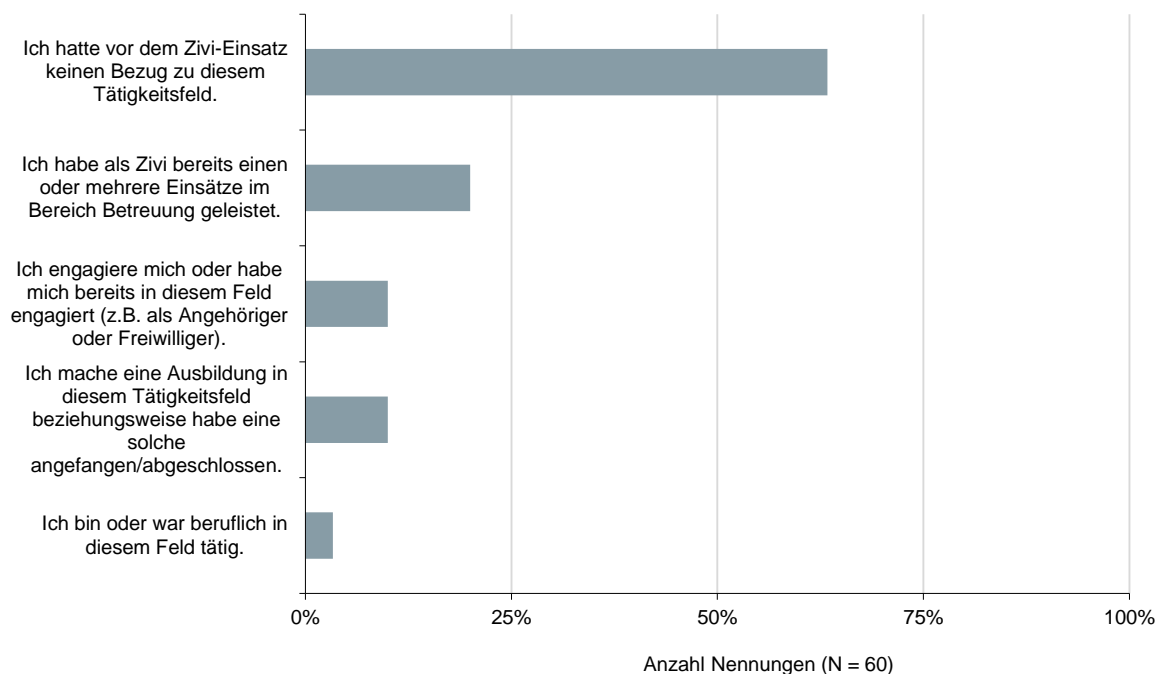
Legende: EiB = Einsatzbetriebe.

Berechnung Interface.

Gründe und Motivation für einen Einsatz

Immerhin ein Drittel der Zivis hatte vor dem Einsatz bereits einen Bezug zum Tätigkeitsfeld. Dies zeigt die Befragung der Zivis auf.

D 2.21: Bezug zu Tätigkeitsfeld



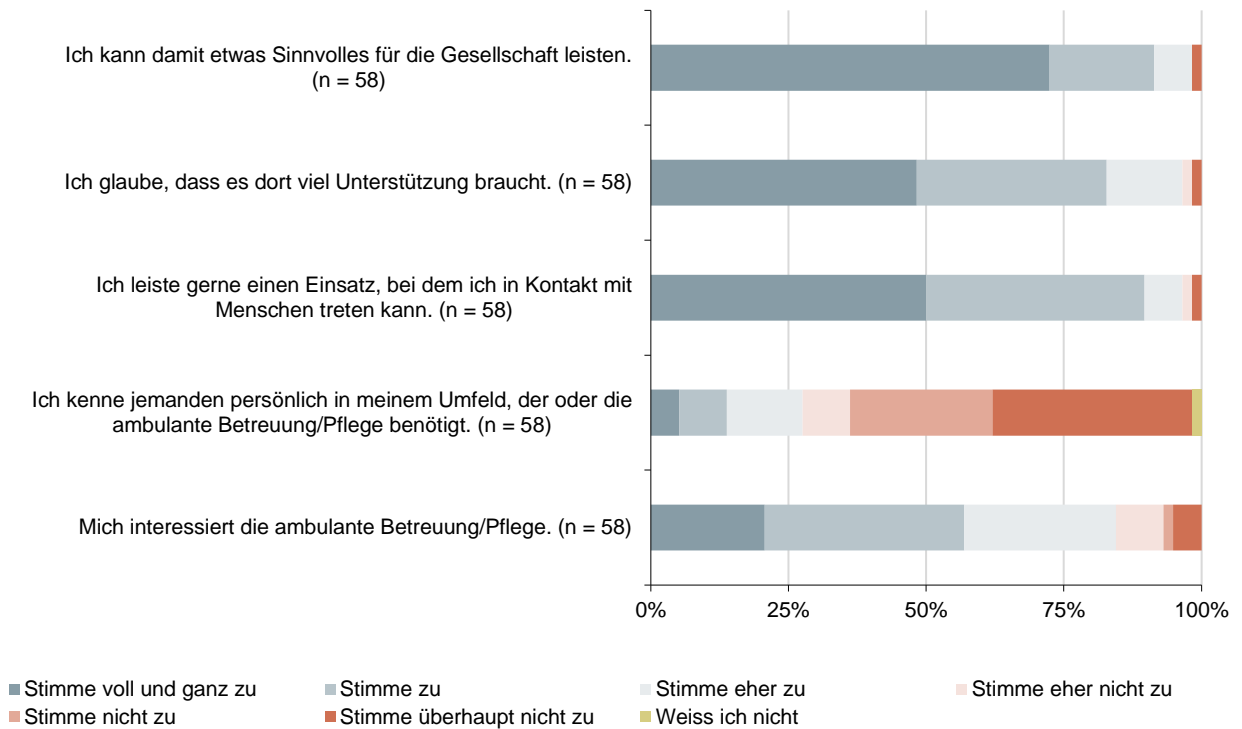
Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Sie haben sich für einen Zivi-Einsatz im Bereich der ambulanten Betreuung entschieden. Welchen Bezug hatten Sie vor Ihrem Einsatz zu diesem Tätigkeitsfeld? (Mehrere Antworten möglich.)

Ein Fünftel der Befragten hat bereits früher schon einen Einsatz in diesem Bereich geleistet. 13 Prozent gaben an, dass sie im beruflichen Feld tätig sind oder waren oder eine Ausbildung im Tätigkeitsbereich anstreben. Jeder zehnte Zivi engagiert sich sonstig in diesem Feld (z. B. als Angehöriger oder Freiwilliger).

Die folgende Darstellung zeigt, weshalb die Zivis einen Einsatz im Bereich der ambulanten Betreuung wählten.

D 2.22: Intrinsische Gründe für einen Einsatz in ambulanter Betreuung



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

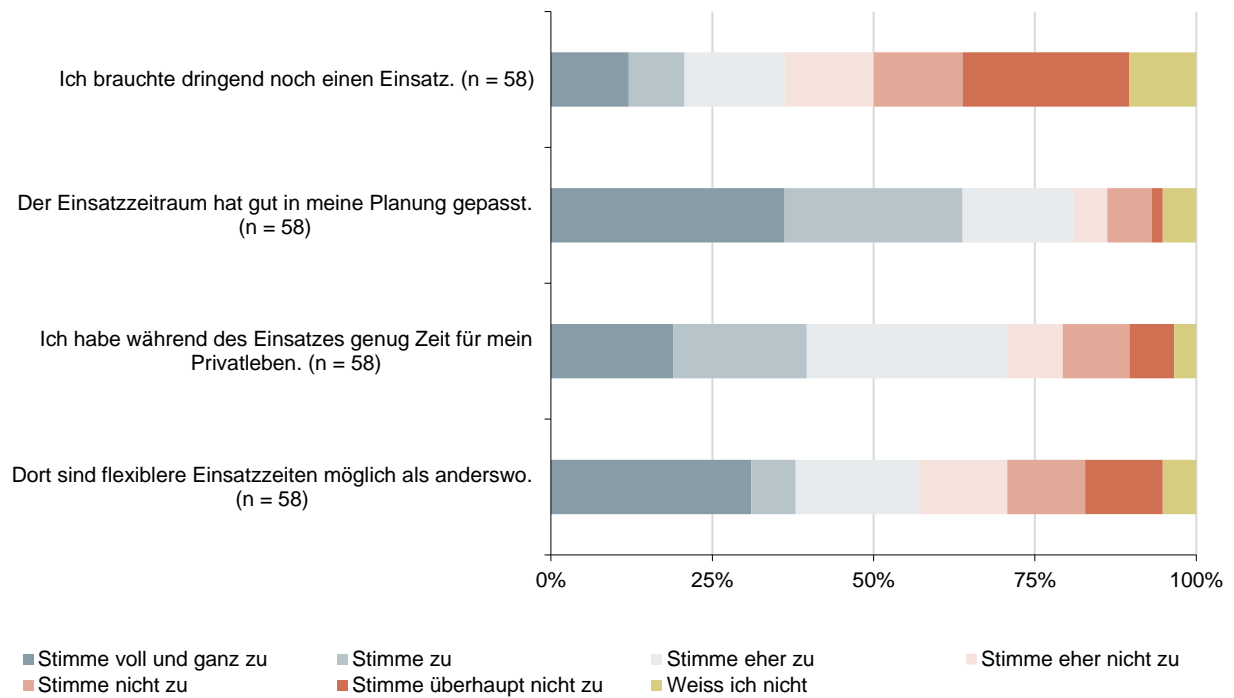
Frageimpuls: Nachfolgend möchten wir herausfinden, aus welchen Gründen Sie einen Zivi-Einsatz in der ambulanten Betreuung/Pflege gewählt haben. Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Ich habe einen Einsatz in diesem Bereich gewählt, ...

Es zeigt sich, dass die Mehrheit der Zivis intrinsisch motiviert war. 98 Prozent der befragten Personen gaben an, dass die Aussicht, etwas Sinnvolles für die Gesellschaft zu leisten, sie überzeugt habe. 97 Prozent gaben an, dass sie im Bereich der ambulanten Betreuung einen Unterstützungsbedarf festgestellt hätten. Auch ist die Mehrheit von 85 Prozent grundsätzlich am Tätigkeitsbereich interessiert. So gaben 57 von 59 an, dass sie gerne einen Einsatz leisten würden, bei dem sie in Kontakt mit Menschen treten.

Das Antwortverhalten für intrinsische Motivationsgründe zeigt keine Unterschiede aufgrund des gewählten Einsatzmodells. Jedoch zeigt sich, dass Orario-Einsätze von den Zivis grundsätzlich besser bewertet werden, da sie planbarer (Orario: 83% Zustimmung; Varieta: 46% Zustimmung) und flexibler (Orario: 100% Zustimmung; Varieta: 73 % Zustimmung) seien. Eine Aufschlüsselung des Antwortverhaltens ist im Anhang zu finden (Darstellung DA 5).

Die folgende Darstellung zeigt die Bedeutung organisatorischer Gründe, die für Zivis dafür sprechen, einen Einsatz im Bereich der ambulanten Betreuung zu absolvieren.

D 2.23: Organisatorische Gründe für einen Einsatz in ambulanter Betreuung



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Nachfolgend möchten wir herausfinden, aus welchen Gründen Sie einen Zivi-Einsatz in der ambulanten Betreuung/Pflege gewählt haben. Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Ich habe einen Einsatz in diesem Bereich gewählt, ...

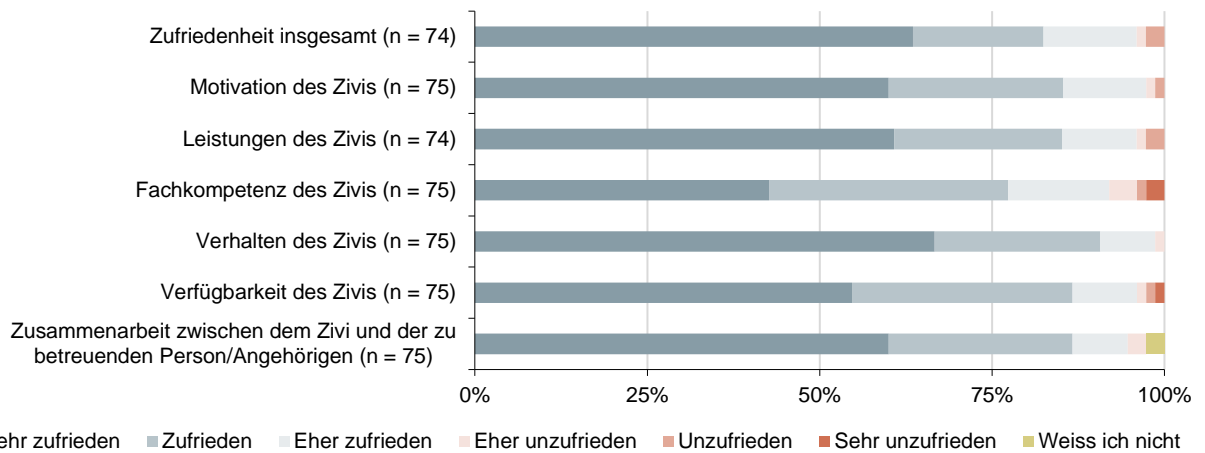
81 Prozent der befragten Zivis gaben an, dass der Einsatz gut in die Planung gepasst habe und sie sich daher für einen Einsatz entschieden hätten. Auch gaben 71 respektive 58 Prozent an, dass die Vereinbarkeit mit dem Privatleben sowie die flexiblen Einsatzzeiten Gründe gewesen seien, sich für einen Einsatz im ambulanten Bereich zu entscheiden.

Bei den organisatorischen Gründen gibt es Unterschiede zwischen Orario- und Varieta-Einsätzen. Während für 41 Prozent der Varieta-Zivis die Dringlichkeit der Einsatzzpflicht ein ausschlaggebender Grund war, sich für einen Einsatz zu entscheiden, war dies bei nur 21 Prozent der Orario-Zivis der Fall. Hingegen gaben alle Orario-Zivis an, dass die Einsatzzeiten gut in die eigene Planung gepasst hätten. Mit 73 Prozent ist dieser Wert bei Varieta-Zivis etwas tiefer. Kein Unterschied ist bei der Vereinbarkeit mit dem Privatleben auszumachen (Zustimmungsrate: Varieta = 71%, Orario = 71%). Mehr Orario-Zivis bewerteten wiederum die flexibleren Einsatzzeiten als positiv (82%). Hingegen stimmten dem nur 46 Prozent der Varieta-Zivis zu. Eine detaillierte Analyse des Antwortverhaltens für organisatorische Motivationsgründe findet sich im Anhang (DA 6).

2.3.2 Zufriedenheit der Einsatzbetriebe mit Einsätzen

Die Vertretenden der Einsatzbetriebe waren grundsätzlich sehr zufrieden mit den Leistungen der Zivis. Dies zeigt die folgende Darstellung auf.

D 2.24: Zufriedenheit der Einsatzbetriebe mit Einsätzen



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Nur 3 Prozent der Befragten waren insgesamt (eher) unzufrieden mit den Leistungen des Zivis. Es zeigt sich, dass die Vertretenden der Einsatzbetriebe sowohl mit der Motivation (97%), den Leistungen (96%) und der Fachkompetenz (92%) (sehr) zufrieden waren. Ebenso erzielt die Bewertung des Verhaltens des Zivis (99%), seine Verfügbarkeit (96%) und die Zusammenarbeit mit Betreuten/Angehörigen (95%) durchwegs sehr hohe Zufriedenheitsanteile. Die hohen Zufriedenheitsanteile zeigen keine Unterschiede nach dem gewählten Einsatzmodell. Die statistische Untersuchung zwischen Normalbetrieb und Pilotprojekt zeigt einen leicht signifikanten Zusammenhang an (p-Wert = 0,08): Im Normalbetrieb sind rund 5 Prozent der Befragten noch zufriedener mit der Fachkompetenz der Zivis als im Pilotprojekt. Die restlichen Faktoren weisen jedoch keine signifikanten Zusammenhänge zwischen dem Einsatzmodus und der Zufriedenheit auf.

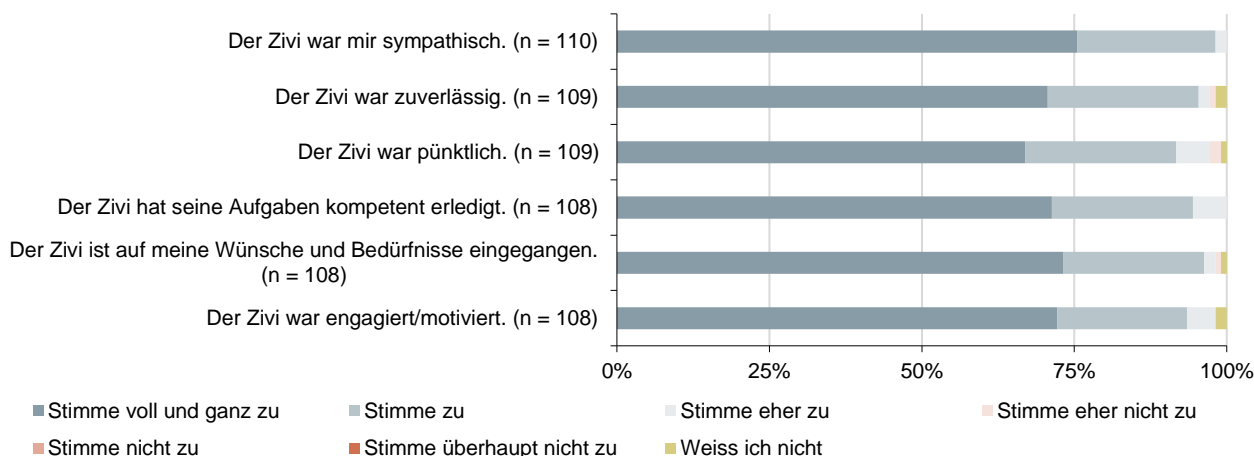
Die Fallporträts bestätigen dieses Bild. Alle interviewten Vertretenden der Einsatzbetriebe waren mit den Leistungen der Zivis sehr zufrieden. Einige Vertretende gaben an, dass sie explizit nur Zivis beschäftigen wollten, die vorher bereits einen Einsatz im Betrieb geleistet hätten. So hatten die Einsatzbetriebe ein besseres Bild von den Fähigkeiten und der Leistungsbereitschaft der Zivis.

2.3.3 Zufriedenheit der Betreuten/Angehörigen

Die befragten Betreuten/Angehörigen waren mit den geleisteten Einsätzen sehr zufrieden. Alle befragten Betreuten/Angehörigen gaben an, dass sie eher bis sehr zufrieden mit dem geleisteten Einsatz gewesen seien. Ebenso gaben alle Befragten an, dass der Zivi sie gut unterstützt/betreut habe. Gefragt nach den wichtigen Eigenschaften, die ein Zivi besitzen sollte, gaben die Betreuten/Angehörigen in der Online-Befragung folgende Antworten: Den höchsten Wert erreichte die Zuverlässigkeit der Zivis. Weiter sollte der Zivi sympathisch sein und kompetent in den zu erledigenden Aufgaben. Dass der Zivi auf Wünsche und Bedürfnisse eingeht, wurde ebenfalls hoch bewertet. Leicht weniger wichtig, jedoch immer noch von grosser Bedeutung waren den Betreuten/Angehörigen das Engagement und die Motivation sowie die Pünktlichkeit der Zivis. Beim Antwortverhalten lässt sich kein Unterschied erkennen zwischen den Antworten von Betreuten oder Angehörigen.

Die Betreuten/Angehörigen wurden in der Folge gebeten, zu bewerten, inwiefern diese positiven Faktoren im Einsatz erfüllt werden konnten. Die folgende Darstellung zeigt die Zufriedenheit mit unterschiedlichen Zufriedenheitsfaktoren.

D 2.25: Zufriedenheit der Betreuten/Angehörigen mit Zivis



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Angehörige/Betreute Dezember 2021 bis April 2023, N = 111.

Frageimpuls: Wie zufrieden waren Sie mit dem Einsatz?

Für eine grosse Mehrheit sind die Zivis sowohl sympathisch und zuverlässig als auch pünktlich und engagiert/motiviert. Zudem haben die Zivis ihre Aufgaben kompetent erledigt und sind dabei auf die Wünsche der Betreuten/Angehörigen eingegangen. Insgesamt gaben nur zwei Betreute/Angehörige eine eher negative Beurteilung zum Auftreten des Zivis ab.

94 Prozent der Betreuten/Angehörigen gaben an, dass der Zivi genug Zeit für seine Aufgaben gehabt habe. Je 88 Prozent waren zudem der Ansicht, dass der Zivi häufig genug vorbeigekommen sei und der Zivi zur Verfügung gestanden habe, wenn sie ihn benötigt hätten. Jedoch gaben auch 72 Prozent an, dass sie es begrüsst hätten, wenn sie der Zivi noch länger unterstützt hätte. Das Antwortverhalten unterscheidet sich nicht gemäss Betreuten oder Angehörigen. In einer offenen Antwort gaben Angehörige/Betreute zudem an, dass sie sich vereinzelt mehr Flexibilität in der Einsatzplanung gewünscht hätten. So seien einige Zivis nur an spezifischen Tagen verfügbar gewesen und hätten für unvorhergesehene oder spontane Einsätze nicht eingesetzt werden können.

97 Prozent der befragten Betreuten/Angehörigen gaben an, dass sie wieder einmal von Zivis betreut werden wollten (n = 105). In den Fallporträts kommt diese hohe Zufriedenheit ebenfalls zum Ausdruck. Speziell erwähnt wurde, dass die Betreuung durch junge, männliche Personen eine willkommene Abwechslung zu mehrheitlich weiblichen professionellen Betreuungspersonen gewesen sei. Die Betreuten und ihre Angehörigen gaben an, dass die Zivis mehr Zeit gehabt hätten als andere Betreuungspersonen und Arbeiten erledigt hätten, für die sonst niemand zuständig gewesen wäre.

Die Betreuten/Angehörigen äusserten verschiedene Ideen, wie das Pilotprojekt noch verbessert werden könnte:

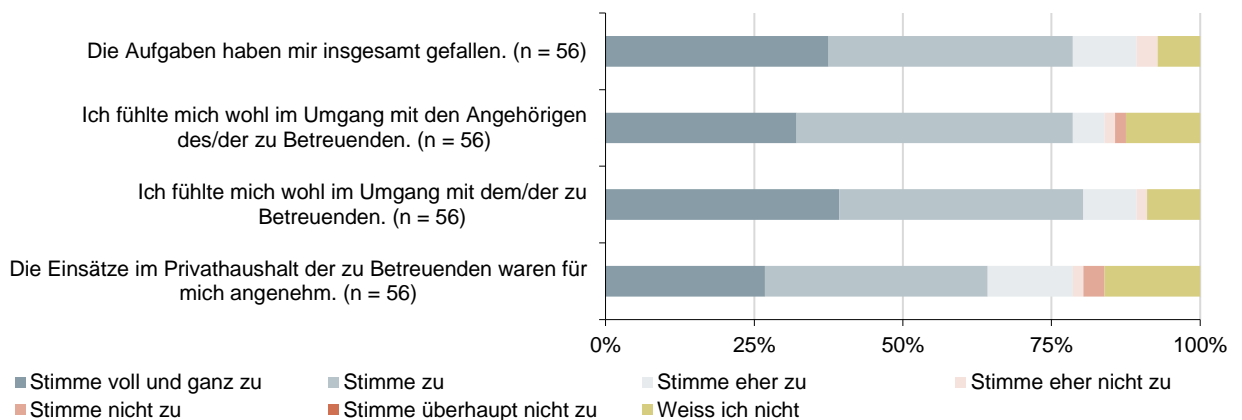
- Verlängerung der Einsätze
- Mehr Verfügbarkeiten während der Woche
- Flexibilisierung des Einsatzes (z. B. nur für einige Tage)
- Bessere Einarbeitung der Zivis bezüglich des Umgangs mit verschiedenen Krankheitsbildern oder Betreuungssituationen (z. B. Demenzkranke)
- Kontinuität der Betreuungsdienstleistung über einzelne Zivi-Einsätze hinweg.
- Finanzierungsmöglichkeiten über Assistenzbeiträge

2.3.4 Zufriedenheit der Zivis

I Aufgabeninhalt der Zivis

Die Zivis waren grundsätzlich sehr zufrieden mit ihren Tätigkeiten im Pilotprojekt.

D 2.26: Zufriedenheit mit Aufgaben



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

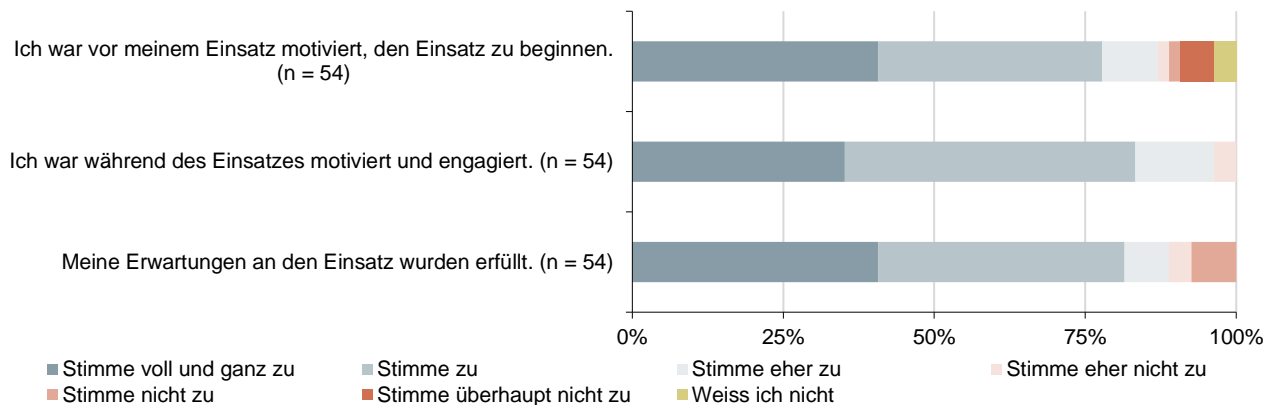
Frageimpuls: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen zu den *Aufgaben* während des Zivi-Einsatzes zustimmen.

Rund 89 Prozent der Befragten fanden Gefallen an den Aufgaben. Ebenso gaben 84 Prozent respektive 89 Prozent der Befragten an, dass sie sich im Umgang mit den Betreuten und den Angehörigen wohl gefühlt hätten. Für 79 Prozent waren die Einsätze im Privathaushalt der Betreuten angenehm. Dabei unterscheidet sich das Antwortverhalten zwischen den Einsatzmodellen nicht (siehe Darstellung DA 7).

I Motivation und Erwartungen

Die überwiegende Mehrheit der befragten Zivis war vor und während des Einsatzes motiviert. Die Erwartungen wurden für knapp 90 Prozent der Befragten (voll und ganz bis eher) erfüllt.

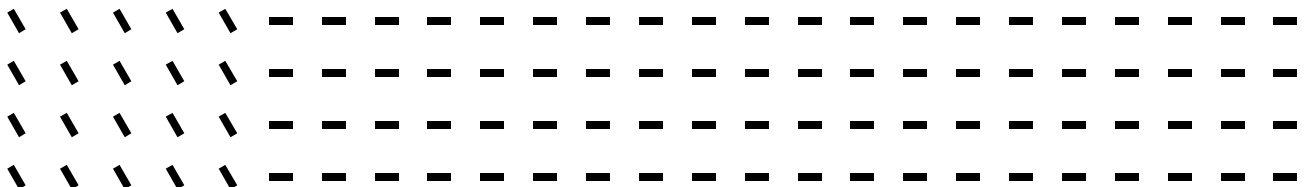
D 2.27: Motivation und Erwartungen



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

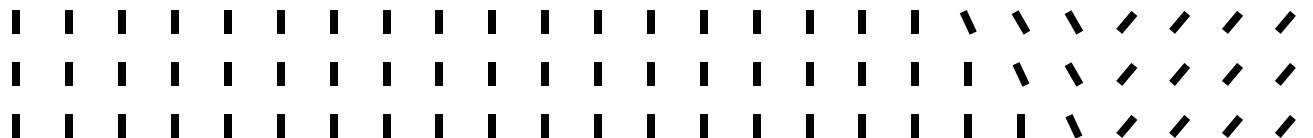
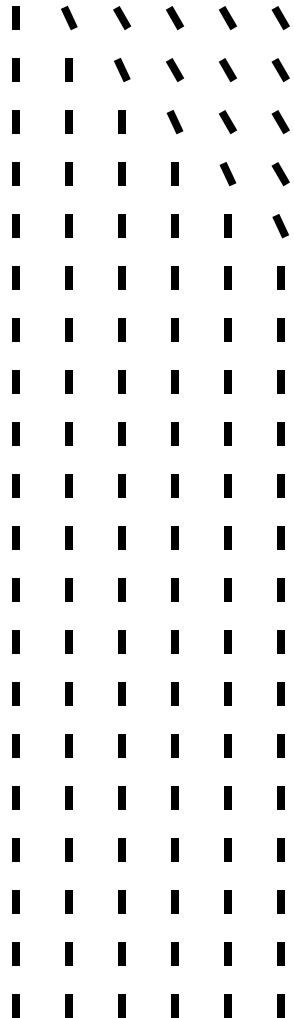
Frageimpuls: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen *rund um Ihren Zivi-Einsatz* zustimmen.

Das Antwortverhalten der Zivis wurde statistisch mit demjenigen von Befragten im regulären Betrieb verglichen. Es wurden keine signifikanten Unterschiede festgestellt. Auch zeigen sich keine Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den Einsatzmodellen Orario und Varieta oder zwischen den Sprachregionen. Zudem lässt sich beim Antwortverhalten auch kein Unterschied feststellen zwischen Zivis, die einen professionellen oder privaten Bezug zum Tätigkeitsbereich hatten, und solchen, die vor ihrem Einsatz keinen Bezug aufwiesen.



3. Effektivität des Pilotprojekts

In diesem Kapitel werden die Wirkungen der Einsätze dargelegt. Zudem wird auf Herausforderungen und Risiken hingewiesen.



In diesem Kapitel gehen wir auf die *Effektivität* der geleisteten Einsätze im Pilotprojekt ein. Es werden die Wirkungen bei Einsatzbetrieben, den Betreuten und Angehörigen sowie den Zivis aufgeführt. Spezifisch wurde danach gefragt:

- Wie effektiv waren die Einsätze? Welchen *Nutzen* ziehen die Einsatzbetriebe sowie die Betreuten/Angehörigen aus den Piloteinsätzen? Konnten die angestrebten Wirkungsziele erreicht werden? Welche Faktoren beeinflussen den Nutzen?
- Welche *Herausforderungen und Risiken* ergaben sich gemäss Einschätzung der Einsatzbetriebe sowie der Betreuten/Angehörigen?

3.1 Wirkungen der Einsätze

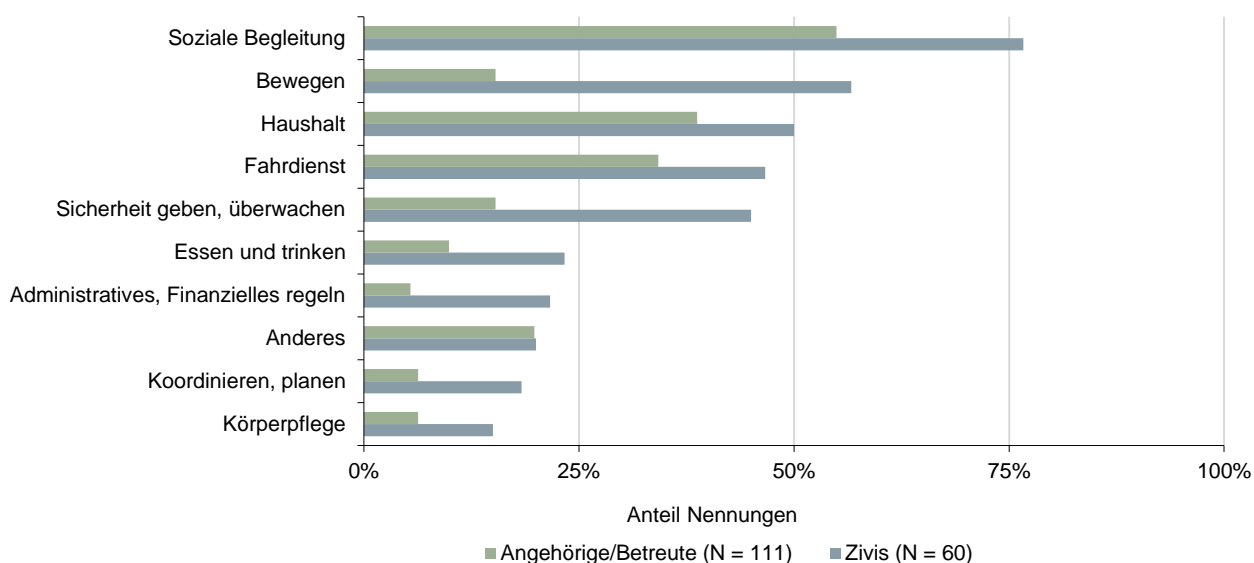
3.1.1 Nutzen für die Betreuten und Angehörigen

Gemäss der Online-Befragung der Betreuten/Angehörigen wird klar, dass Zivis im Median 75-jährige Personen betreuen. 68 Prozent der Befragten (n = 68) gaben an, dass sie aufgrund von körperlichen Einschränkungen (z. B. aufgrund von Alter, Unfall oder Krankheit) Betreuungsdienstleistungen in Anspruch nehmen. Alle befragten Angehörigen (n = 34) gaben an, dass der Zivi sie als unterstützende Person spürbar entlastet habe. Im Folgenden wird der erzielte Nutzen aus ihrer Sicht beschrieben. Mit den Einsätzen wurde im Pilotprojekt angestrebt, dass

- die zu Betreuenden eine bedürfnisgerechte Betreuung durch die Zivis erhalten,
- durch den Einsatz von Zivis Angehörige bedürfnisgerecht entlastet werden.

Die Online-Befragung der Zivis und der Betreuten/Angehörigen zeigte auf, für welche Aufgaben Zivis eingesetzt wurden. Dabei gilt es zu beachten, dass die aufgeführten Kategorien nicht trennscharf sind. Auch die Abgrenzung zwischen Betreuung und Pflege ist je nach Schweregrad einer Beeinträchtigung der zu betreuenden Person nicht immer eindeutig möglich. Grundsätzlich bestimmt der Einsatzbetrieb, welche Aufgaben der Zivi übernehmen kann.

D 3.1: Aufgaben der Zivis



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60; Online-Befragung Angehörige Betreute Dezember 2021 bis April 2023, N = 111.

Frageimpuls: Welche Aufgaben haben Sie während Ihres Zivi-Einsatzes in der ambulanten Betreuung übernommen? (Mehrere Antworten möglich.)

Die überwiegende Mehrheit der Zivis war gemäss beiden befragten Anspruchsgruppen damit beschäftigt, die Betreuten sozial zu begleiten (z. B. spazieren, vorlesen, E-Mails schreiben, trösten, Angst nehmen) oder für Bewegung zu sorgen (z. B. aufstehen, hinsetzen, spazieren mit Gehhilfen). Interessanterweise gaben nur 15 Prozent der Betreuten/Angehörigen an, dass die Zivis für Bewegung sorgten, hingegen gaben dies 57 Prozent der Zivis an. Diese Diskrepanz kann verschiedene Gründe haben: Erstens könnte es sein, dass Betreute/Angehörige, deren Betreuung Bewegung beinhaltet, weniger oft an der Befragung teilnahmen. Dies ist möglich, da die Mehrheit der angeschriebenen Personen den schriftlichen Fragebogen ausfüllte (anstatt die gleiche Online-Befragung). Der physische Gang zu einer Poststelle könnte deshalb für jene Betreuten schwerer gewesen sein, da sie in ihrer Beweglichkeit eingeschränkt sind. Zweitens könnte die Diskrepanz Ausdruck einer unterschiedlichen Sichtweise auf die zu leistende respektive erhaltene Arbeit sein: Während Zivis die Aufgaben eher als physische Aufgaben wahrnehmen, stand für die Betreuten/Angehörigen die soziale Begleitung im Vordergrund. Die genannten Aufgabeninhalte unterschieden sich nicht aufgrund der Einsatzmodelle Varieta oder Orario.

Folgende Zitate aus den Gesprächen mit Betreuten und Angehörigen sollen illustrativ aufzeigen, welche Aufgaben die Zivis in ihren Einsätzen erfüllt haben:

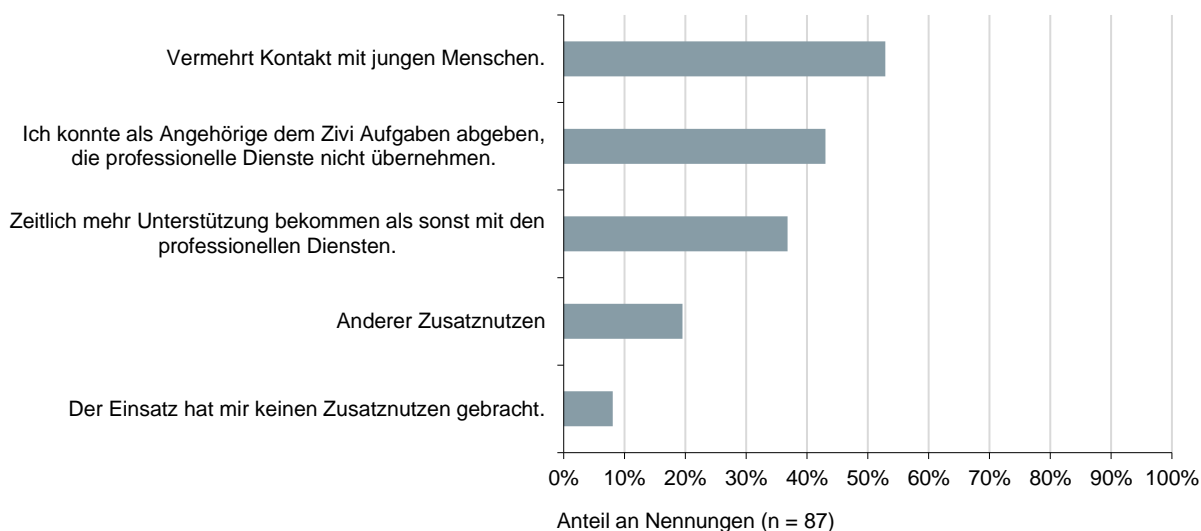
- «Der Zivi hat Arbeiten gemacht, die sonst niemand je macht. Hat uns zum Arzt begleitet, ging einkaufen und spazieren.»
- «Der Zivi hat mit meinem Sohn den Alltag strukturiert. Er hat den Alltag je nach Verfassung meines Sohnes in einzelne Tätigkeiten runtergebrochen: Haushalt, Freizeit, Essen, Kochen, Turnübungen usw.»
- «Mein Sohn wurde vom Zivi zum Fussballspiel mitgenommen und konnte so mit jungen Menschen Zeit verbringen.»

- «Es ging nach einem Schlaganfall primär darum, wieder etwas zu unternehmen. Ich hatte Angst, allein rauszugehen. Der Zivi hat mich unterstützt dabei. Er ging mit mir spazieren, begleitete mich zum Arzt und unterstützte mich beim Einkauf.»
- «Der Zivi hat mehrmals abends zwischen 19 und 23 Uhr auf meinen 19-jährigen Sohn aufgepasst.»
- «Der Zivi hat mir geholfen, die Terrasse zu bepflanzen. Er hat Erde eingekauft und die Pflanzen umgetopft. Ich kann nicht mehr so schwer tragen und war sehr froh über diese Unterstützung.»
- «Der Zivi hat meinen 41-jährigen Sohn jeweils am Samstagmorgen von 9 bis 11 Uhr zu verschiedenen Aktivitäten begleitet (Spaziergang, Kaffeetrinken in der Stadt, Schachspiel usw.).»

Die Dauer einer Betreuung eines Haushaltes war meistens längerfristig und die Betreuung regelmässig. Die Online-Befragung der Betreuten/Angehörigen zeigte, dass in 57 Prozent der Fälle die Betreuung länger als drei Monate dauerte. Auch gaben 91 Prozent der Fälle an, dass sie regelmässig mit einem Zivi in Kontakt standen. Die Mehrheit der Betreuten/Angehörigen gab an, dass sie mindestens einmal pro Woche von ihrem Zivi betreut wurde.

Die Befragten sehen den Zusatznutzen der Einsätze vor allem darin, dass sie mehr und andere Unterstützung bekommen. Die Betreuten/Angehörigen wurden gebeten, die Einsätze mit der Unterstützung durch professionelle Dienste zu vergleichen. Die folgende Darstellung zeigt die Bewertung des Zusatznutzens.

D 3.2: Zusatznutzen der Zivi-Einsätze im Vergleich zu professionellen Diensten



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Angehörige/Betreute Dezember 2021 bis April 2023, N = 111.

Legende: Es wurden nur die Antworten derjenigen gezählt, die einen Vergleich zu professionellen Diensten machen können (n = 87).

Das zweite Item wurde nur Angehörigen präsentiert (n = 37).

Wie ersichtlich wird, bezogen die Betreuten/Angehörigen vor allem durch den vermehrten Kontakt mit jungen Menschen einen Zusatznutzen. Zudem gaben 37 Prozent der Befragten an, dass sie zeitlich mehr Unterstützung bekommen hätten als mit professionellen Diensten. Nur 8 Prozent der Befragten gaben an, keinen Zusatznutzen aus den Einsätzen erhalten zu haben.

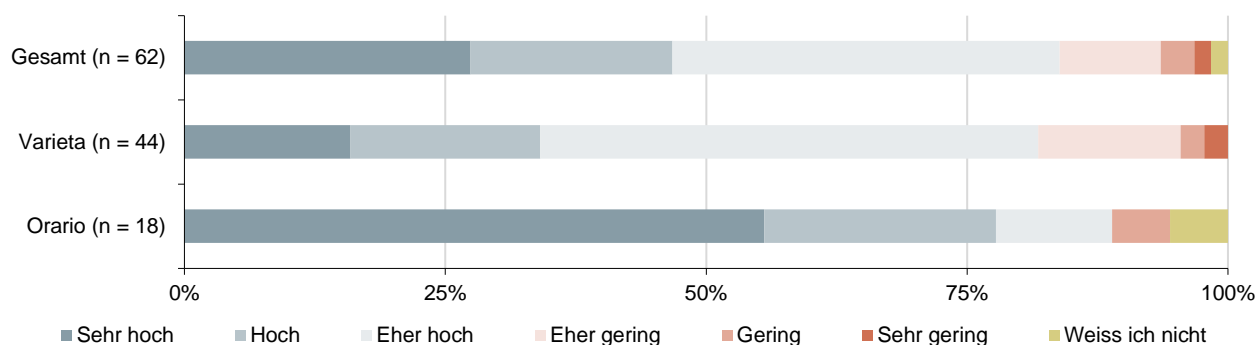
Einige Angehörigen zogen zusätzlich einen Nutzen daraus, dass die dem Zivi Aufgaben abgeben konnten, die professionelle Dienste nicht übernehmen. 43 Prozent der befragten Angehörigen gaben dies in der Online-Befragung an.

Diese Erkenntnis wird in den Fallporträts bestätigt. Die Betreuten/Angehörigen gaben insbesondere an, dass die Einsätze eine Entlastung für ihren Alltag mit sich gebracht hätten. Durch die Flexibilität der Einsatzmöglichkeiten hätten kurzfristige Betreuungswünsche gut erfüllt werden können. Die Zivis hätten Aufgaben übernehmen können, für die sonst keine andere Betreuungsperson zuständig gewesen wäre.

3.1.2 Nutzen für Einsatzbetriebe

Rund 84 Prozent der Vertretenden der Einsatzbetriebe bewerten den Gesamtnutzen im Vergleich zum Gesamtaufwand als (eher) hoch.

D 3.3: Beurteilung des Gesamtnutzens im Vergleich zum Gesamtaufwand



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Es fällt auf, dass Rückmeldungen zu Orario-Einsätzen einen markant höheren Anteil an «Sehr hoch»-Antworten aufweisen. Im Vergleich zur Befragung im Normalbetrieb sind über beide Einsatztypen keine statistischen Zusammenhänge bemerkbar.

In einer offenen Antwort nannten Vertretende von Einsatzbetrieben einzelne Aspekte, die den Aufwand verstärkten:

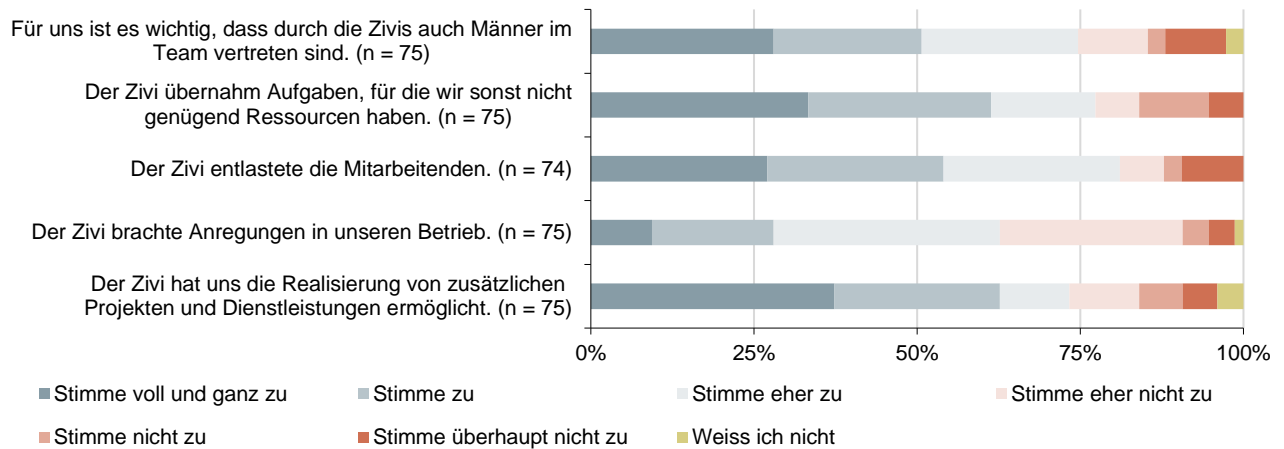
- Hoher Aufwand aufgrund des Pilotprojekts (Meldeblätter)
- Hoher Aufwand aufgrund der Einarbeitung in zwei Bereiche (Betreuung und Administration)
- Mehr Dienstleistungen/Betreuung können Kunden nicht in Rechnung gestellt werden.
- Aufwändige Einarbeitung bei befristeter Anstellung

Das Pilotprojekt kann für die Einsatzbetriebe verschiedene Nutzen generieren. Angestrebt wurde gemäss Zielsetzungen des Pilotprojekts, dass

- durch den Einsatz von Zivis das Personal im Einsatzbetrieb entlastet werden kann,
- durch den Einsatz von Zivis zusätzliche Leistungen für Angehörige/zu Betreuende angeboten werden können (quantitative und inhaltliche Angebotsausweitung).

Die Vertretenden der Einsatzbetriebe wurden gebeten, den Nutzen der Zivi-Einsätze für ihren Betrieb zu beurteilen.

D 3.4: Nutzen aus Sicht der Einsatzbetriebe



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Die Einsätze führten für 81 Prozent der Befragten tendenziell zu Entlastungen der eigenen Mitarbeitenden. Drei Viertel der Befragten beurteilten es als positiv, dass aufgrund des Zivi-Einsatzes vermehrt Männer Betreuungsaufgaben im Team übernehmen konnten. Zudem stimmten 77 Prozent (eher) zu, dass der Zivi Aufgaben übernehmen konnte, für die es sonst zu wenig Ressourcen gehabt hätte, und knapp drei Viertel der Befragten (73%) gaben an, dass der Zivi die Realisierung von zusätzlichen Projekten und Dienstleistungen im Betrieb ermöglicht habe. Etwas weniger (63%) Befragte gaben an, dass die Zivis Anregungen für den Betrieb eingebracht hätten. Das Antwortverhalten unterscheidet sich nicht nach dem gewählten Einsatzmodell. Die statistische Überprüfung zeigt jedoch, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Modus des Einsatzes und folgenden Arten des Nutzens besteht:¹¹

- Im Pilotprojekt wurde der Nutzen bezüglich der Betreuung durch Männer höher beurteilt als im Normalbetrieb (75% gegenüber 20% im Normalbetrieb).
- Im Pilotprojekt wurde der Nutzen bezüglich Aufgabenübernahme aufgrund sonstiger ungenügender Ressourcen als höher beurteilt (77% gegenüber 56% im Normalbetrieb).
- Im Pilotprojekt wurde der Nutzen bezüglich zusätzlicher Anregungen für den Betrieb höher beurteilt als im Normalbetrieb (63% gegenüber 39% im Normalbetrieb).
- Im Pilotprojekt wurde mehr Nutzen aus der Realisierung von zusätzlichen Projekten und Dienstleistungen erzielt als im Normalbetrieb (73% gegenüber 39% im Normalbetrieb).

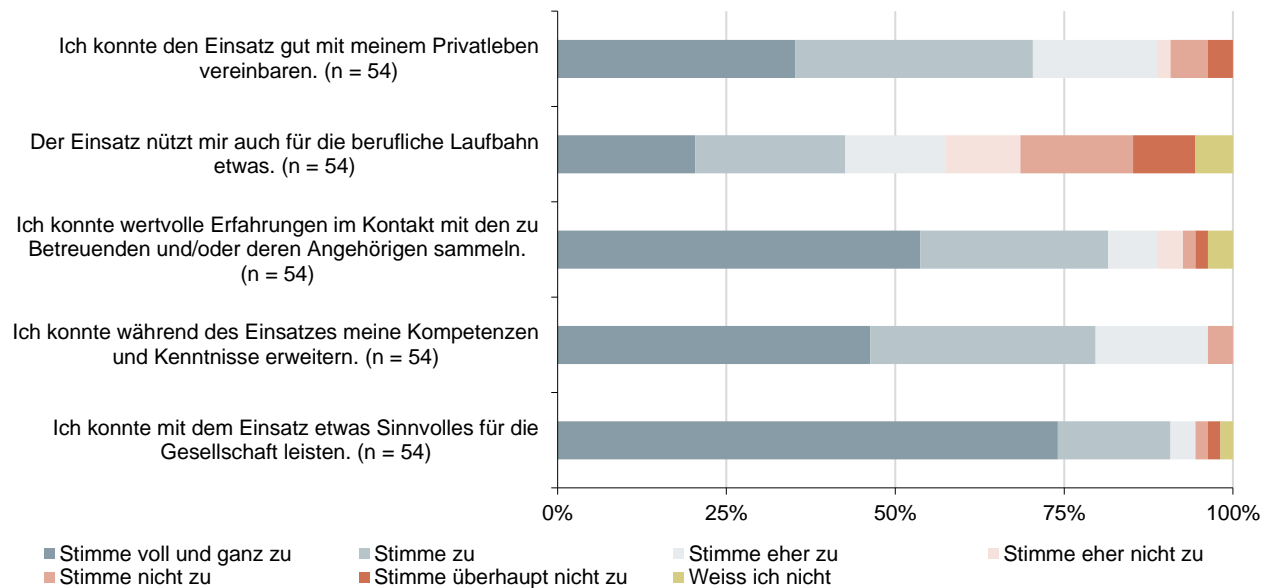
In den Fallporträts wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass dank der Zivi-Einsätze das Betreuungsangebot in qualitativer Hinsicht ausgebaut werden konnte. Die Zivis konnten einfache Betreuungsaufgaben übernehmen, für welche die professionellen Betreuungspersonen keine Zeit hätten.

¹¹ Die p-Werte der Chi-Quadrat-Tests finden sich im Anhang unter DA 3.

3.1.3 Nutzen für Zivis

Auch für die Zivis brachten die Einsätze im Pilotprojekt einen Nutzen. Die folgende Darstellung zeigt diesen auf.

D 3.5: Nutzen für Zivis



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen zum Nutzen Ihres Zivi-Einsatzes zustimmen.

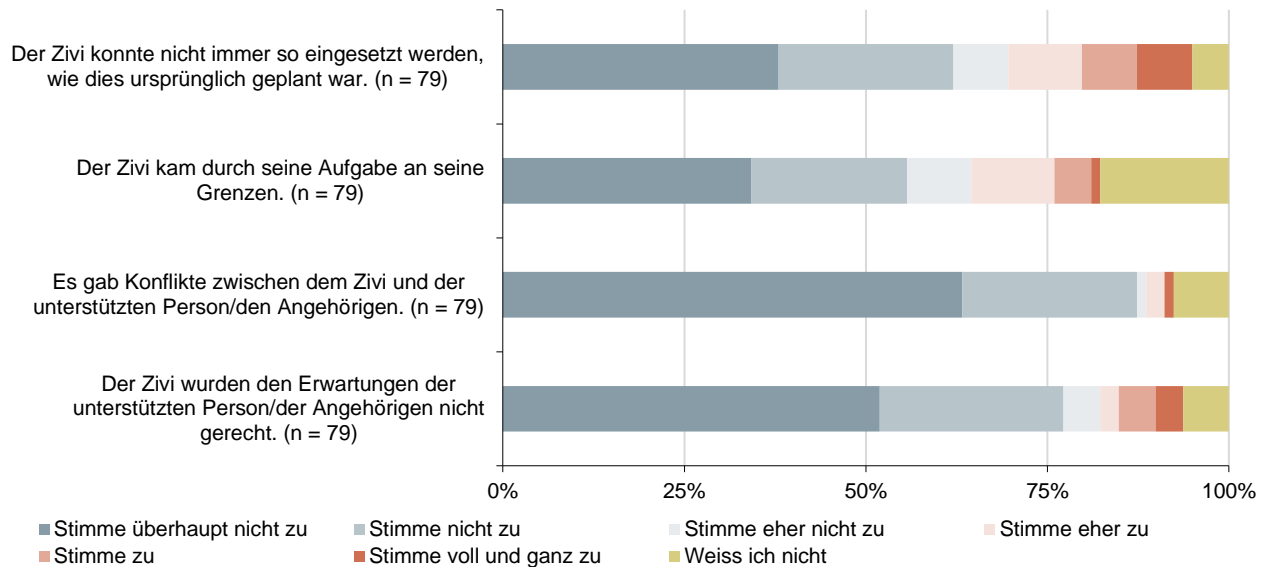
96 Prozent der Befragten fanden, dass sie ihre Kompetenzen und Kenntnisse dank ihres Einsatzes im Pilotprojekt erweitern konnten. 94 Prozent der Befragten zogen einen Nutzen daraus, dass sie etwas Sinnvolles für die Gesellschaft geleistet haben. Knapp 90 Prozent der Befragten gaben an, dass die Einsätze gut mit dem Privatleben vereinbar waren. Ebenso viele konnten wertvolle Erfahrungen im Kontakt mit den Betreuten/Angehörigen sammeln. Etwas weniger häufig wurde auf den Nutzen der Einsätze für die berufliche Laufbahn (57%) hingewiesen. Das Antwortverhalten wurde statistisch mit jenem der Normalbefragung verglichen. Es konnten keine signifikanten Unterschiede ausgemacht werden (siehe A3 im Anhang).

3.2 Herausforderungen und Risiken

3.2.1 Herausforderungen und Risiken aus Sicht der Einsatzbetriebe

Die Vertretenden der Einsatzbetriebe sahen bezüglich des Einsatzes von Zivis wenig spezifische Herausforderungen und Risiken.

D 3.6: Herausforderungen aus Sicht der Einsatzbetriebe



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Knapp 90 Prozent der Vertretenden der Einsatzbetriebe gaben an, dass es zu keinen Konflikten mit Betreuten/Angehörigen gekommen sei. Zudem wurden bei 82 Prozent der Einsätze die Erwartungen der Betreuten/Angehörigen erfüllt.

70 Prozent der Befragten gaben an, dass Zivis so hätten eingesetzt werden können, wie dies geplant gewesen sei. Weiter gaben 65 Prozent an, dass die Zivis bei den Einsätzen nicht an ihre Grenzen gekommen seien. Diese Einschätzung deckt sich mit den Antworten der Zivis. 38 Prozent der befragten Zivis gaben an, dass die Aufgaben sie (eher) psychisch belastet hätten. Rund 21 Prozent gaben an, dass die Aufgaben auch physisch (eher) anspruchsvoll gewesen seien. In einer offenen Textantwort sprachen Zivis, die psychisch oder physisch belastende Aufgaben ausübten, von Überforderung wegen zu grosser Verantwortung in einem ungewohnten Tätigkeitsbereich. Aus den Textantworten lässt sich schliessen, dass in diesen Fällen die fachliche oder psychologische Unterstützung durch die Einsatzbetriebe nur in ungenügendem Masse vorhanden war.

In einer offenen Textantwort gaben die Einsatzbetriebe an, dass eine Herausforderung darin bestehe, die richtigen Zivis einzustellen. Dies ist mit dem Einstellungsverfahren im Normalbetrieb vergleichbar, da Einsatzbetriebe auch hier grundsätzlich lieber engagierte und motivierte Zivis einstellen. Bei ambulanten Betreuungsaufgaben sind Zivis jedoch vermehrt auf sich allein gestellt. Die Einsatzbetriebe können nicht wie im Normalbetrieb die gleiche Kontrollfunktion während der Arbeit wahrnehmen. Entsprechend müssen Einsatzbetriebe bei unerfahrenen oder unmotivierten Zivis vermehrt Ressourcen für die Ausbildung und Einarbeitung aufwenden.

3.2.2 Herausforderungen und Risiken aus Sicht der Betreuten/Angehörigen

In der Online-Befragung machten die Betreuten/Angehörigen nur sehr wenige Angaben zu möglichen Herausforderungen oder Risiken. Einzelne Zivis wiesen gemäss ihren Aussagen nicht die nötige Zuverlässigkeit auf, da sie Einsätze kurzfristig absagten. Ein anderer Zivi übernahm nur Aufgaben, die ihm gerade gefielen, oder erledigte persönliche Dinge während der Arbeitszeit. Jedoch waren solche Rückmeldungen äusserst selten.

Die Mehrheit der Angehörigen bewertete ihren eigenen Aufwand im Vergleich zum Nutzen als angemessen. Ein Drittel der Befragten gab an, keinen nennenswerten Aufwand gehabt zu haben. Nur ein/-e Angehörige/-r gab an, dass der Aufwand den Nutzen überstiegen habe (3%; eine fehlende Antwort). Der/die Befragte gab an, dass in diesem Fall der Zivi nur die Aufgaben gemacht habe, die ihm gefallen hätten.

In den Fallporträts wurde erwähnt, dass es für Angehörige/Betreute schwierig sei, die Fähigkeiten der Zivis im Voraus zu kennen. In Fällen, in denen diese Fähigkeiten oder die Erfahrung mit Betreuungsarbeiten weniger ausgeprägt waren, hatten die Angehörigen/Betreuten mehr Aufwand bei der Einarbeitung und Schulung der Zivis.



4. Längerfristige Wirksamkeit

In diesem Kapitel wird dargelegt, welchen Einfluss eine Überführung des Pilotprojekts in den Normalbetrieb auf das Angebot an Betreuungsdienstleistungen haben könnte.

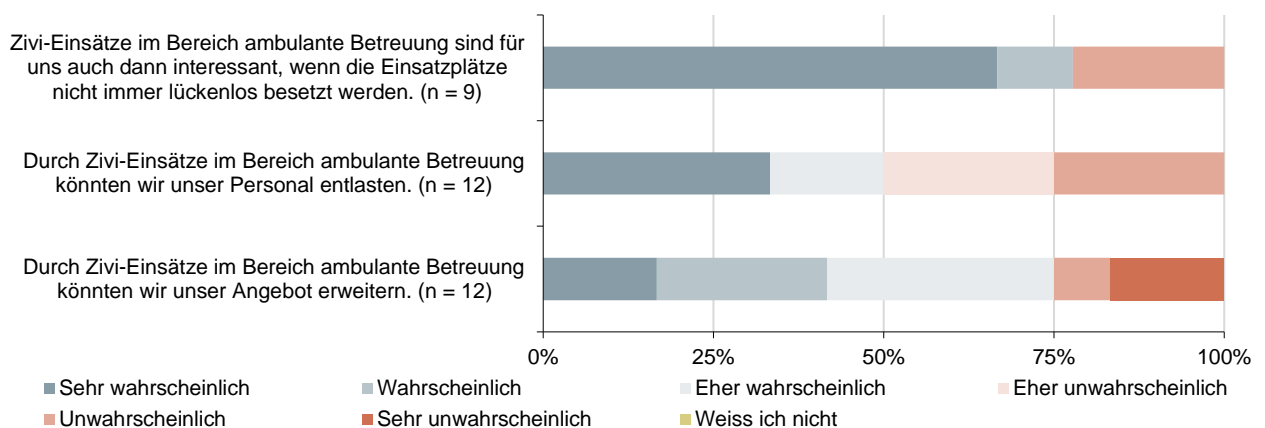
In diesem Kapitel wird dargelegt, welche Auswirkungen eine Überführung des Pilotprojekts in den Normalbetrieb in verschiedenen Bereichen haben könnte. Es wird untersucht, welche Effekte auf die Betreuungssituation und die Arbeitsmarktneutralität erwartet werden können. Damit unterscheidet sich der Fokus der Analyse von Kapitel 3 und umfasst nunmehr nicht nur konkret die Einsatzbetriebe und die Betreuten/Angehörigen, die am Pilotprojekt teilgenommen haben. Zentrale Fragstellungen, die in diesem Kapitel behandelt werden, sind:

- Inwieweit kann das neue Einsatzsystem einen Beitrag leisten, um den steigenden Bedarf an Unterstützung bei der Betreuung von betagten, kranken oder behinderten Menschen im Privathaushalt zu decken?
- Welchen Einfluss haben die Einsätze auf die Arbeitsmarktneutralität? Können unerwünschte Wirkungen vermieden werden?

4.1 Einfluss auf Betreuungssituation

Vertretende von Einsatzbetrieben wurden gegen Ende des Einsatzes zu möglichen mittelfristigen Auswirkungen auf ihren Betrieb befragt, die durch Zivi-Einsätze (im Bereich ambulante Betreuung) künftig eintreten könnten.

D 4.1: Einfluss auf Betreuungssituation



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Legende: Die Fragen wurden nur bei der letzten Befragung während der Evaluationsphase gestellt (n = 13).

Obwohl die Fallzahl der Aussagen beschränkt ist, zeigt sich doch tendenziell, dass für Einsatzbetriebe Zivi-Einsätze auch dann interessant sind, wenn die Stellen nicht immer lückenlos besetzt werden können. Zudem würde die Hälfte künftig einen gewissen Effekt

hinsichtlich Entlastung erwarten. Drei Viertel der Vertretenden weisen darauf hin, dass sie künftig ihr Angebot dank der Zivi-Einsätze tendenziell erweitern könnten.

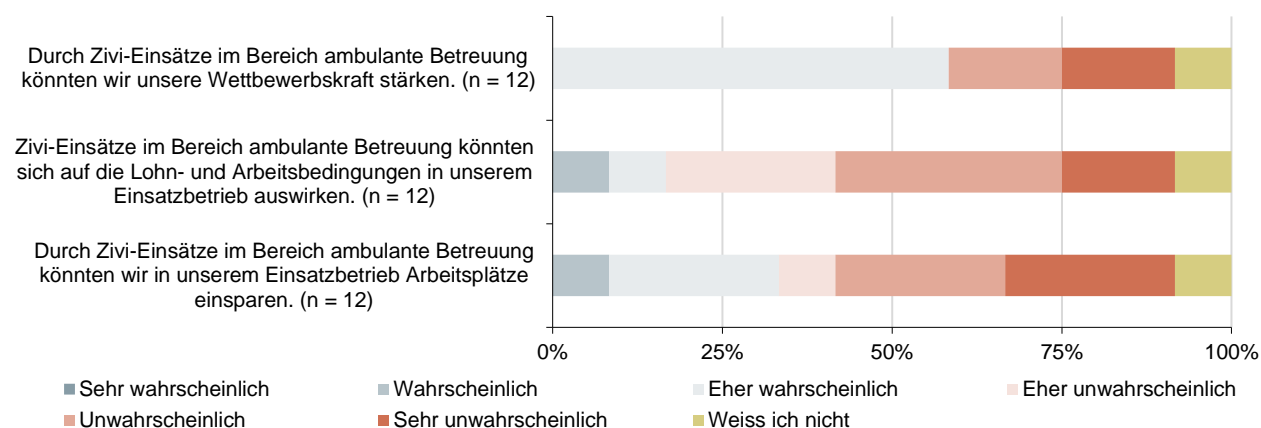
In den Fallporträts gaben die Vertretenden der Einsatzbetriebe ebenfalls an, dass durch die Zivi-Einsätze das Betreuungsangebot in qualitativer Hinsicht positiv beeinflusst werden könnte. Jedoch wurde auch erwähnt, dass das Mengengerüst der Einsätze zu klein sei und wohl zu wenig konstant Zivis gefunden werden könnten, um einen grossen Effekt auf die Betreuungssituation zu erreichen.

Aus Sicht von Vertretenden des ZIVI kann das Pilotprojekt einen kleinen Beitrag zur Verbesserung der Betreuungssituation leisten, diese jedoch nicht merklich verbessern. Dafür sei die erwartete Anzahl der Einsätze zu klein. Zudem bestehe keine Garantie, dass für alle Einsätze genügend Zivis gefunden werden könnten. Diese Verfügbarkeit kann nicht jederzeit garantiert werden.

4.2 Einfluss auf Arbeitsmarktneutralität

Das ZIVI muss grundsätzlich dafür sorgen, dass Zivildiensteinsätze arbeitsmarktneutral sind. Darunter ist zu verstehen, dass mit den Einsätzen keine bestehenden Arbeitsplätze gefährdet, die Lohn- und Arbeitsbedingungen im Einsatzbetrieb nicht verschlechtert und Wettbewerbsbedingungen (der Einsatzbetriebe) nicht verändert werden (Arbeitsmarktneutralität). Zur praktischen Einhaltung der Arbeitsmarktneutralität hat das ZIVI im Normalbetrieb nebst Inspektionen und der Abgabe der Einsatzbetriebe auch reguliert, wie viele Zivis ein Einsatzbetrieb einsetzen kann und wie gross der Anteil der Arbeitsaufgaben qualifizierte, handwerkliche Tätigkeit sein darf.¹² Im Pilotprojekt mussten die Einsatzbetriebe keine Abgaben leisten und es gab keine Beschränkung der Anzahl Zivis, die der Einsatzbetrieb einsetzen konnte. Den Vertretenden der Einsatzbetriebe wurden daher auch Fragen zu den potenziellen Auswirkungen auf die Arbeitsmarktsituation in ihrem Betrieb gestellt.

D 4.2: Einfluss auf Arbeitsmarktsituation



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

Legende: Die Fragen wurden nur bei der letzten Befragung während der Evaluationsphase gestellt (n = 13).

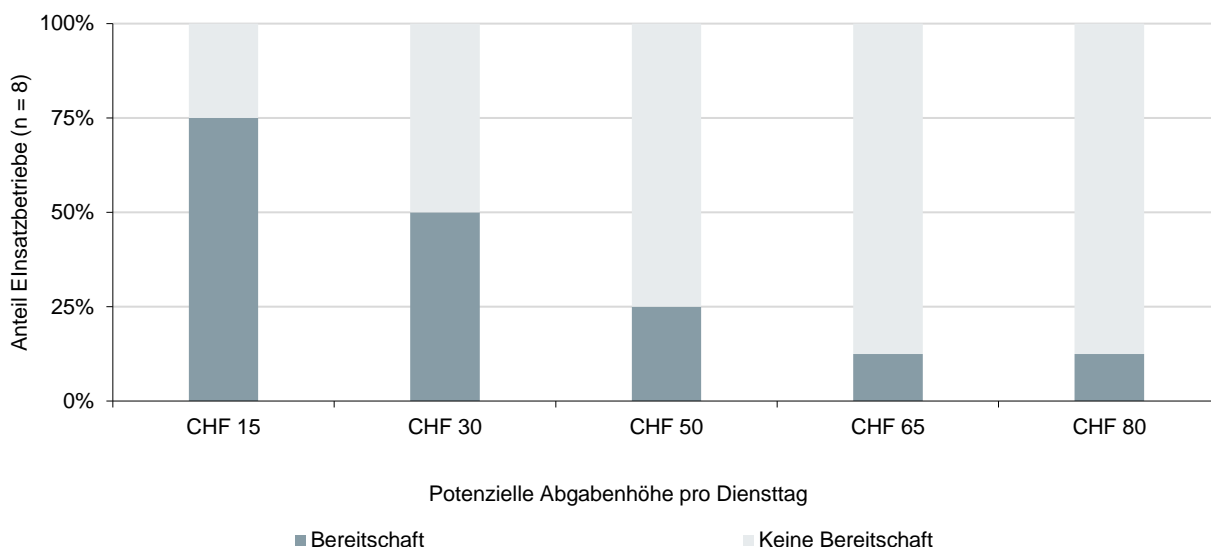
¹² ZIVI (2023): <https://www.zivi.admin.ch/zivi/de/home/themen/arbeitsmarktneutralitaet.html>, Zugriff: 30.05.2023.

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten geben an, dass die Wettbewerbskraft im Bereich der ambulanten Betreuung infolge der Einsätze von Zivis (eher) gestärkt werden könnte. Wenige Vertretende der Einsatzbetriebe sind der Ansicht, dass sich durch die Zivi-Einsätze die Lohn- und Arbeitsbedingungen ändern könnten. Anhand der Rückmeldungen aus den Erhebungen ist denkbar, dass Zivis für einfachere Betreuungsaufgaben eingesetzt werden könnten und somit professionellere Betreuungspersonen fachspezifischere Aufgaben übernehmen würden. Dies könnte einen Einfluss auf die Lohnbedingungen haben. Ebenfalls wenige Einsatzbetriebe erachten es als (eher) wahrscheinlich, dass durch das Projekt reguläre Arbeitsplätze eingespart werden könnten. In den Interviews für die Fallporträts gaben Vertretende der Einsatzbetriebe an, dass die Zivis das Angebot ausweiten und keine bestehenden Angebote konkurrenzieren würden. Deshalb ist das Pilotprojekt aus ihrer Sicht arbeitsmarktneutral.

Die Verantwortlichen des ZIVI gaben an, dass bei jedem Einsatz genau geprüft werde, ob eine feste Stelle gefährdet wird. Da den Zivis oftmals eine fachliche Ausbildung fehle, würden sie in diesem Tätigkeitsbereich Fachkräfte weniger konkurrenzieren als in anderen Bereichen. Zudem führen demografische Entwicklungen wie die Überalterung der Gesellschaft dazu, dass ein starker Nachfragedruck nach Betreuungsdienstleistungen entstehe. Somit sei es nicht wahrscheinlich, dass fachlich ausgebildete Betreuungspersonen konkurrenziert werden könnten.

Die Vertretenden der Einsatzbetriebe wurden zusätzlich gefragt, welchen Betrag sie grundsätzlich für einen vollen Betreuungstag zu bezahlen bereit wären. Die folgende Darstellung zeigt für verschiedene Abgabenhöhen (x-Achse) den Anteil der Einsatzbetriebe, die den Betrag bezahlen würden.

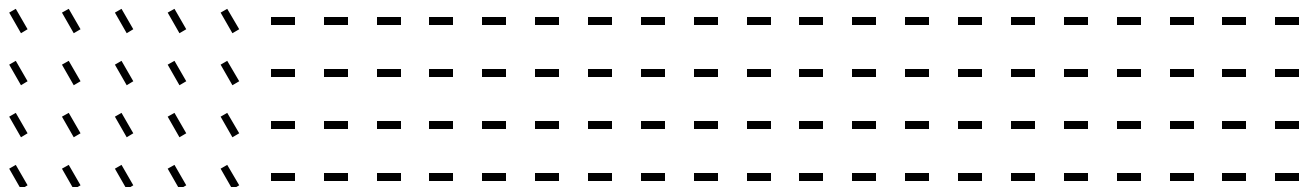
D 4.3: Zahlungsbereitschaft für Abgabenhöhe



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 79.

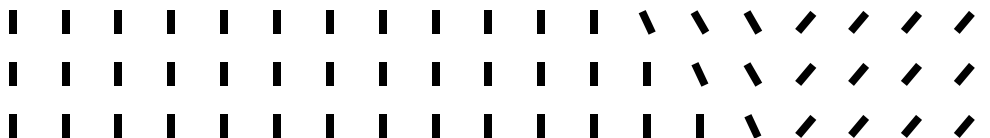
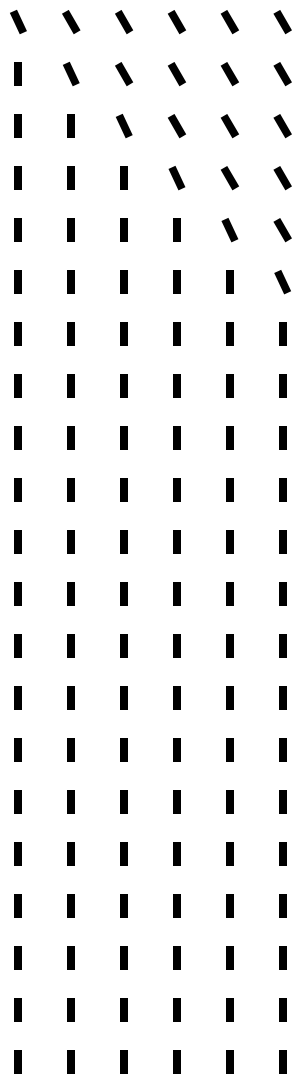
Legende: Die Fragen wurden nur bei der letzten Befragung während der Evaluationsphase gestellt (n = 13). Fehlende Angaben wurden aus der Berechnung ausgeschlossen.

Die geringe Fallzahl bei der Befragung erschwert die Validität des Resultates. Jedoch ist ersichtlich, dass die Bereitschaft, Zivis einzustellen, mit steigender Abgabenhöhe pro Betreuungstag sinkt. Tendenziell zeigt sich, dass ab einer höheren Abgabe als 30 Franken weniger als die Hälfte der Einsatzbetriebe einen Zivi einstellen würden. Neben der geringen Fallzahl muss jedoch bei dieser Frage beachtet werden, dass die Einsatzbetriebe möglicherweise auch strategisch beeinflusste Antworten gaben.



5. Fazit und Empfehlungen

Ausgehend von den Erhebungen wird in diesem Kapitel ein Fazit gezogen. Abschliessend werden Empfehlungen formuliert.



Menschen werden dank veränderter Lebensbedingungen und dank des medizinischen Fortschritts immer älter. Die Zahl der Hochbetagten wird sich in der Schweiz in den kommenden Jahrzehnten vervielfachen: Zum einen nimmt die Lebenserwartung weiter zu und zum anderen werden die geburtenstarken Babyboomer-Jahrgänge ins hohe Alter vorrücken.¹³ Mit zunehmendem Alter sind viele Menschen auf zusätzliche Unterstützung angewiesen. Veränderte Familienstrukturen (kleinere Kernfamilien, steigende Erwerbsquoten der Frauen, grössere geografische Distanzen der Familienmitglieder) führen zu einer vermehrten Nachfrage nach Betreuungs- und Pflegeangeboten. Gleichzeitig führt der medizinische Fortschritt dazu, dass nicht nur die Anzahl hochbetagter Personen steigt, sondern dass auch die Anzahl (jüngerer) Personen zunimmt, die beispielsweise aufgrund einer seltenen Krankheit auf Betreuung angewiesen sind. Dabei liegen die ambulante Pflege und das betreute Wohnen/Wohnen mit Dienstleistungen im Trend.¹⁴ Die ambulanten Dienstleistungen für ältere Menschen und für Menschen mit Behinderung sind nicht genügend ausgebaut, gleichzeitig herrscht ein grosser Fachkräftemangel. Angesichts dieser sich verschärfenden Herausforderungen braucht es neue respektive zusätzliche Wege in der Betreuung von älteren Menschen und Menschen mit Behinderung. Einer dieser Wege wurde mit dem Pilotprojekt «Ambulante Betreuung» erprobt.

Das Pilotprojekt dauerte von Dezember 2021 bis Ende Juni 2023. Der Einsatz im Pilotprojekt konnte in zwei verschiedenen Modellen geleistet werden: Varieta (Vollzeit oder Teilzeit) und Orario (stundenweise). Insgesamt wurden in diesem Zeitraum schweizweit 128 Piloteinsätze von Zivis in insgesamt 30 unterschiedlichen Einsatzbetrieben beendet (9 Varieta-Einsätze und 38 Orario-Einsätze). Zusätzlich mussten fünf Einsätze vorzeitig abgebrochen werden. Die Befragungen zu den Einsätzen erstreckte sich auf den Zeitraum zwischen Dezember 2021 und Ende April 2023.

5.1 Fazit aus Sicht der Evaluation

Nachfolgend ziehen wir, ausgehend von den Evaluationsergebnissen, ein Fazit entlang folgender Fragestellungen:

- Können mit den Piloteinsätzen die Bedürfnisse der Angehörigen/Betreuten abgedeckt werden? Wo ergeben sich allenfalls weitere Einsatzmöglichkeiten?

¹³ Avenir Suisse, https://cdn.avenir-suisse.ch/production/uploads/2017/03/CH-95-35_Alterung-Oberthema_DE-1.pdf Zugriff: 26.05.2023.

¹⁴ So hat der Bund z. B. 2019 die Regelung «ambulant vor stationär» in die Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) aufgenommen. Auch im Bereich der Umsetzung des Behindertengleichstellungsgesetzes nimmt in den Kantonen die Förderung und Finanzierung des selbstbestimmten Wohnens mit ambulanter Unterstützung zunehmend einen wichtigen Stellenwert ein.

- Unter welchen Rahmenbedingungen lässt sich ein möglichst hoher Nutzen der Einsätze erreichen?
- Was sind insgesamt betrachtet die Erfolgsfaktoren und Risiken/Herausforderungen der Einsätze von Zivis im ambulanten Betreuungsbereich?
- In welchem Verhältnis stehen die generierten Aufwände zum Nutzen der Einsätze?
- Wie dürfte sich das neue Einsatzsystem auf die Erfüllung der Zivildienstpflicht in Zukunft auswirken? Kann mit dem neuen Einsatzsystem die Einhaltung der Zivildienstpflicht gewährleistet werden? Unter welchen Voraussetzungen? Welches Modell bewährt sich?

5.1.1 Bedürfnisgerechtigkeit und weitere Einsatzmöglichkeiten

Die Alterung der Gesellschaft und damit einhergehend der Bedarf an mehr ambulanter Unterstützung sind, wie eingangs bereits aufgeführt, ein Megatrend, der sich in den nächsten Jahrzehnten noch verstärken wird. Selbstverständlich können Einsätze von Zivis das Problem der fehlenden ambulanten Unterstützung nicht lösen. Die vorliegenden Evaluationsergebnisse machen aber deutlich, dass der Einsatz von Zivis in der ambulanten Betreuung einen Beitrag leisten kann, um auf diesen Trend zu reagieren. Die Einsätze durch Zivis erweisen sich *im Pilotprojekt* als geeignet, die Bedürfnisse der Betreuten und ihrer Angehörigen sowie der Einsatzbetriebe auf einer individuellen Ebene zu erfüllen. Die Zufriedenheit mit den Einsätzen ist gross:

- *Betreute/Angehörige*: Die eingesetzten Zivis entsprechen in hohem Masse den Anforderungen der Betreuten und ihrer Angehörigen. Für die grosse Mehrheit war der Zivi sowohl zuverlässig als auch sympathisch. Zudem haben die Zivis ihre Aufgaben kompetent erledigt und sind dabei mit Engagement auf die Wünsche der Betreuten/Angehörigen eingegangen. So würden fast alle antwortenden Betreuten und Angehörigen sich wieder von einem Zivi betreuen lassen. Die Betreuten und deren Angehörige scheinen besonders zu schätzen, dass die Einsätze von Zivis einen Austausch mit einer jungen, männlichen Person ermöglichen, etwas, das sie sonst im Rahmen der Care-Arbeit nicht gewohnt sind. Weiter sind rund ein Drittel der Betreuten und deren Angehörige der Ansicht, dass sie mehr und andere Unterstützung erhalten, als dies bei einem professionellen Dienst der Fall wäre. Es sind dies vor allem Aktivitäten wie die «soziale Begleitung» (z. B. spazieren, vorlesen, E-Mails schreiben, trösten, Angst nehmen) oder das «für Bewegung zu sorgen» (z. B. aufstehen, hinsetzen, spazieren mit Gehhilfen). Eine trennscharfe Abgrenzung zwischen Betreuung und Pflege dürfte dabei nicht immer einfach sein und ist abhängig von den gesundheitlichen Voraussetzungen der zu betreuenden Person. Die Aufgabeninhalte unterschieden sich dabei nicht aufgrund der Einsatzmodelle Varieta oder Orario.
- *Einsatzbetriebe*: Auch die Einsatzbetriebe sind, unabhängig vom gewählten Einsatzmodell, mit den Einsätzen der Zivis sehr zufrieden. Was die Eigenschaften der Zivis betrifft, so erfüllen diese ebenfalls in hohem Masse die Anforderungen der Einsatzbetriebe. Unterschiede zu den Zivis, die im Normalbetrieb Einsätze leisten, nehmen die Einsatzbetriebe nur bezüglich der Fachkompetenz wahr. Im Normalbetrieb sind rund 5 Prozent der befragten Einsatzbetriebe noch zufriedener mit der Fachkompetenz der Zivis als im Pilotprojekt. Hingegen wird der Nutzen der Einsätze für die Einsatzbetriebe höher eingestuft als bei den Einsätzen im Normalbetrieb. Drei Viertel oder mehr Einsatzbetriebe sind der Ansicht, dass die Zivis im Pilotprojekt Aufgaben übernehmen konnten, für die der Einsatzbetrieb sonst zu wenig Ressourcen gehabt hätte, dass die Zivi-Einsätze die Mitarbeitenden entlastet haben und dass dank der Zivi-Einsätze Projekte und Dienstleistungen realisiert werden konnten, die sonst nicht möglich gewesen wären. In diesem Sinne führten die Einsätze zu einer qualitativen Angebotserweiterung.

Aus Sicht der Evaluation gehen wir davon aus, dass die Einsätze von Zivis einen Beitrag leisten, die Betreuungssituation auf der individuellen Ebene zu verbessern. Aus gesamtgesellschaftlicher Perspektive dürfte der Beitrag aufgrund des kleinen Mengengerüsts aber auch künftig eher klein ausfallen.

5.1.2 Rahmenbedingungen für möglichst grosse Nutzen

Die beiden Modelle Varieta und Orario ermöglichten flexiblere Einsätze durch Zivis. Dies entspricht einem Bedürfnis von Einsatzbetrieben in der ambulanten Betreuung. Die Einsatzbetriebe begrüßten alle explizit die Flexibilität des Einsatzsystems bezüglich *Einsatzpensum* und *Einsatzdauer*. Diese beiden Aspekte scheinen wesentlich dafür verantwortlich, dass sich die Einsatzbetriebe am Pilotprojekt beteiligt haben. Das Bedürfnis nach Flexibilität dürfte dabei unterschiedlich ausgeprägt sein. Während die einen Einsatzbetriebe kontinuierlich über Einsatzmöglichkeiten im ambulanten Bereich verfügen, haben anderer Betriebe gewisse Spitzenzeiten im Jahr respektive nur einen unregelmässigen, stundenweisen Bedarf. Relativ selten wurden Varieta-Einsätze in Teilzeit absolviert. Dies scheint nur bei einigen Einsatzbetrieben praktikabel zu sein. Die Evaluationsergebnisse lassen darauf schliessen, dass die Einsatzbetriebe die positive Beurteilung der Flexibilität insbesondere auf die Kopplung von Betreuungsaufgaben mit weiteren Aufgaben im Rahmen des gleichen Zivi-Einsatzes beziehen. So konnten Zivis bei Bedarf Betreuungsdienstleistungen erbringen und falls benötigt auch in der Administration aushelfen. Im Hinblick auf die Vielfalt an Bedürfnissen der Einsatzbetriebe bewährt sich die Möglichkeit, zwischen unterschiedlichen Einsatzmodellen auswählen zu können. Auch im Rückblick sind die Einsatzbetriebe mit dem jeweils gewählten Modell sehr zufrieden und würden es wieder anbieten. Die Evaluationsergebnisse zeigen aber auch auf, dass die Einsatzbetriebe jeweils eine klare Präferenz für das eine oder andere Einsatzmodell haben und nur sehr selten beide Modelle in ihrem Betrieb anbieten. In den Einsatzbetrieben der Deutschschweiz stossen beide Modelle gleichermassen auf Anklang und Interesse, während in der Westschweiz und im Tessin nur ganz wenige Einsatzbetriebe das Orario-Modell angewendet haben. Dies könnte damit zusammenhängen, dass in der Westschweiz und im Tessin die Umsetzung des Grundsatzes «ambulant vor stationär» schon weiter fortgeschritten ist als in der Deutschschweiz¹⁵ und es entsprechend mehr Institutionen gibt, die ambulante Betreuung kontinuierlich zu einem höheren Prozentsatz anbieten. Auf die Zufriedenheit der Betreuten und der Angehörigen sowie der Einsatzbetriebe mit den Einsätzen im Pilotprojekt hatte das jeweilige Einsatzmodell keinen Einfluss.

Auffällig war, dass im Evaluationszeitraum keine gewinnorientierten Institutionen mitgemacht beziehungsweise neu als Einsatzbetrieb anerkannt wurde. Ebenso gab es keine Kooperationen zwischen Einsatzbetrieben, obwohl dies exklusiv im Rahmen des Pilotprojekts möglich gewesen wäre.

Im Durchschnitt leisteten Zivis im Varieta-Modell 128 effektive Dienstage. 86 Prozent der Einsätze waren Vollzeiteinsätze. Die restlichen Einsätze wurden Teilzeit zu einem durchschnittlichen Pensum von 62 Prozent geleistet. Im Orario-Modell wurden pro Einsatz durchschnittlich 31 effektive Dienstage geleistet. Aufgrund der Evaluationsergebnisse lässt sich festhalten, dass die *Einsatzdauer* in der ambulanten Betreuung *nicht zu kurz* sein sollte. Für die Angehörigen und Betreuten kann so eine gewisse Kontinuität gewährleistet werden, für die Einsatzbetriebe lohnt sich so der Aufwand für die Einarbeitung

¹⁵ Vgl. u. a. Fritschi, Tobias et al. (2018): Bestandesaufnahme des Wohnangebots für Menschen mit Behinderung, Bern.

und Begleitung und auch für das ZIVI lohnt sich der Bearbeitungsaufwand erst, wenn die Einsatzdauer nicht zu kurz ist.

Im Unterschied zum Normalbetrieb wurden dem Einsatzbetrieb im Pilotprojekt keine *Abgaben* erhoben. Diese sind jedoch im Normalbetrieb zwingend. Tendenziell zeigt sich, dass ab einer Abgabe von 30 Franken oder mehr pro Dienstag weniger als die Hälfte der Einsatzbetriebe künftig einen Zivi einstellen würden. Gemäss dem Merkblatt zur Abgabepflicht würde ein Tagesansatz von 30 Franken in etwa bei einer Lohnkategorie 6 anfallen, was einem Bruttolohn von rund 5'000 bis 5'700 Franken entspricht.¹⁶ Gemäss dem Salarium des Bundesamts für Statistik sind für Betreuungsdienstleistungen ohne Kaderfunktion in etwa 2'300 bis 3'800 Franken Bruttolohn zu entrichten.¹⁷ Dieser Lohn entspricht in etwa der Lohnkategorie 2 bis 3. Trotz der geringen Fallzahl kann somit dargelegt werden, dass die Abgabe von 30 Franken höher als die tatsächliche Abgabe ist, die die Einsatzbetriebe bezahlen müssten. Im Umkehrschluss kann davon ausgegangen werden, dass auch mit einer Abgabe im Normalbetrieb die Mehrheit der Einsatzbetriebe Zivi-Einsätze anbieten würden

Ausbildungskurse konnten im Pilotprojekt als obligatorisch veranschlagt werden, auch wenn der Einsatz weniger als 54 Diensttage umfasste. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass es für Einsatzbetriebe und Angehörige/Betreute teilweise aufwändig war, bei fachfremden Zivis die Einarbeitung zu übernehmen. Aus Sicht der Evaluation sollten die Ausbildungskurse im Normalbetrieb daher als obligatorisch veranschlagt werden können, auch wenn der Einsatz weniger als 54 Diensttage umfasst. Dies würde den Einarbeitungsaufwand für Einsatzbetriebe und Angehörige/Betreute reduzieren.

5.1.3 Erfolgsfaktoren und Risiken/Herausforderungen

Aufgrund der Evaluationsergebnisse können insgesamt betrachtet folgende Erfolgsfaktoren und Risiken/Herausforderungen der Einsätze von Zivis im ambulanten Betreuungsbe- reich benannt werden:

- *Erfolgsfaktoren:* Die Zivis im Pilotprojekt verfügten über eine hohe intrinsische Motivation. Zudem hatten rund 43 Prozent der Zivis vor ihrem Einsatz bereits Erfahrungen in diesem Tätigkeitsfeld gesammelt. Der Einsatz von geeigneten und motivierten Zivis, ist *der* Erfolgsfaktor. Im Rahmen des Pilotprojekts wurde für die Auswahl der Zivis insbesondere in der Deutschschweiz und im Tessin ein Mehraufwand betrieben, indem die Mitarbeitenden der RZ die Eignung des Zivis für den Einsatz abklärten. Ein weiterer wesentlicher Erfolgsfaktor sind gut informierte und organisierte Einsatzbetriebe sowie eine adäquate Betreuung der Zivis. Gut informierte und organisierte Einsatzbetriebe reduzieren den administrativen Aufwand für das ZIVI (wie auch ihren

¹⁶ ZIVI (2019): Merkblatt zur Abgabepflicht für interessierte und anerkannte Einsatzbetriebe, Bundesamt für Zivildienst ZIVI, Thun. Die Annahme ist, dass der Einsatzbetrieb dem Zivi keine Unterkunft bieten würde.

¹⁷ BFS (2023): Salarium, <https://www.gate.bfs.admin.ch/salarium/public/index.html#/start>, Zugriff: 09.08.2023. Als Parameter wurden gewählt: Region: Zürich; Branche: Gesundheitswesen und Sonstige überwiegend persönliche Dienstleistungen; Berufsgruppe: Betreuungsberufe; Stellung im Betrieb: Ohne Kaderfunktion; Wochenstunden: 40; Ausbildung: Ohne abgeschlossene Berufsausbildung; Alter: 20; Dienstjahre: 0; Unternehmensgrösse: 50 oder mehr Beschäftigte; 12/13 Monatslohn: 12 Monatslohn; Sonderzahlungen: Nein; Monats/Stundenlohn: Monatslohn. Die angegebene Range stellt die maximale Differenz für beide Branchen zwischen dem ersten Quantil und dem dritten Quantil dar.

eigenen Aufwand), während die adäquate Begleitung die Qualität der Einsätze gewährleistet. Einsatzbetriebe, die gut über die verschiedenen Einsatzmodelle, aber auch grundsätzlich über die Anforderungen an die Erfüllung der Dienstpflicht der Zivis informiert sind, dürften zudem dazu beitragen, dass die Zivis hinsichtlich Erfüllung ihrer jährlichen Dienstage unterstützt werden.

- *Risiken/Herausforderungen:* Die ambulante Betreuung von betagten Menschen oder Menschen mit Behinderung ist unter Umständen physisch, aber auch psychisch anspruchsvoll. Rund ein Drittel der Zivis fühlte sich psychisch zum Teil sehr beansprucht. Dies verdeutlicht die Wichtigkeit einer guten Begleitung durch die Einsatzbetriebe. Die ambulante Betreuung verlangt auch ein hohes Mass an Eigenverantwortung der Zivis, da diese, anders als wenn sie in einem Betrieb vor Ort arbeiten, weniger unter Kontrolle stehen. Die Gefahr eines Vertrauensbruchs/Einsatzabbruchs ist grundsätzlich höher, wenn Zivis nicht immer beim Einsatzbetrieb vor Ort sind. Im Pilotprojekt kam es diesbezüglich jedoch kaum zu Problemen. Insgesamt wurden fünf von 133 registrierten Einsätzen vorzeitig abgebrochen, jedoch keiner aufgrund einer disziplinarischen Massnahme. Aus den Rückmeldungen der Einsatzbetriebe oder der Betreuten sowie ihrer Angehörigen lassen sich keine systematischen Probleme erkennen. Weiter weisen die Evaluationsergebnisse auf struktureller Ebene darauf hin, dass die Einsätze von Zivis in der ambulanten Betreuung wohl nur sehr begrenzt bestehende Arbeitsplätze gefährden oder die Lohn- und Arbeitsbedingungen im Einsatzbetrieb verändern dürften. Dagegen spricht, dass es sich bei den Zivildiensteinsätzen um ein eher kleines Mengengerüst handelt und keine Fachkräfte eingesetzt werden. Die Zivis übernehmen Aufgaben, für welche die ausgebildeten Fachkräfte in den Betrieben keine oder zu wenig Zeit haben. Gegen das Eintreten möglicher Befürchtungen spricht auch, dass seitens der Zivis die Nachfrage nach Einsätzen im ambulanten Bereich auch künftig eher gering sein dürfte und die Einsatzbetriebe nicht verbindlich mit den Einsätzen von Zivis rechnen können. Hinzu kommt der demografische Wandel, der den Bedarf nach Betreuungsleistungen künftig weiter erhöhen wird.

5.1.4 Aufwand und Nutzen der Einsätze

Die Umsetzung der Einsätze im Pilotprojekt brachte erwartungsgemäss einen Zusatzaufwand für das ZIVI mit sich. Dieser war für verschiedene RZ unterschiedlich, lässt sich aber grob auf 10 bis 20 Prozent beziffern. Die Evaluation zeigt auf, dass dies insbesondere mit drei Faktoren zu erklären ist:

- Neuerungen eines eingespielten Systems sind immer mit vielen Fragen verbunden, die z. T. erst im Rahmen der konkreten Umsetzung in der Praxis auftauchen. Entsprechend war der Aufwand für die Beratung der Einsatzbetriebe wie auch der Zivis für das ZIVI höher als im Normalbetrieb (Fragen im Zusammenhang mit Anerkennungsgesuchen, zur Anrechenbarkeit der Dienstage, Spesen, Kurse).
- Das ZIVI hat Aufgaben im Pilotprojekt übernommen, die im Normalbetrieb nicht vorgesehen sind. Es sind dies Aufgaben im Zusammenhang mit der Suche und Vermittlung der Zivis. Viele Informations-, Kommunikations- und Abklärungsleistungen wurden im Pilotprojekt vom ZIVI übernommen.
- Die Instrumente und technischen Voraussetzungen entsprachen nicht jenen des Normalbetriebes. Dies verursachte einen erheblichen Zusatzaufwand. Einen grossen Aufwand für das ZIVI (wie auch für die EiB und Zivis) stellten die Meldeblätter dar. Eintragung und Überprüfung der Formeln gestalteten sich schwierig und die Meldung über die Abrechnung der Dienstage konnte nicht elektronisch erfolgen. Zudem waren die Einsatzvereinbarungen zu Beginn des Pilotprojekts noch nicht als Vorlagen hinterlegt. Die Rückmeldungen zu den Aufwänden nach Einsatzmodellen waren nicht eindeutig und dürften wohl auch abhängig sein von der Verlässlichkeit der Zivis und der

Professionalisierung der Einsatzbetriebe. Klar wurde, dass die Kontrolle der Stunden im Orario-Modell aufwändiger war als im Varieta-Modell.

Aus Sicht der Evaluation ist der Grossteil des Zusatzaufwands pilotbedingt und liesse sich im Normalbetrieb minimieren. Es zeigte sich auch, dass der Zusatzaufwand wie etwa der Beratungs- und Kontrollaufwand während des Einsatzes für das ZIVI insbesondere zu Beginn des Pilotprojekts hoch war, dann aber aufgrund von Lerneffekten abnahm. Wichtig ist auch hier zu erwähnen, dass der Zusatzaufwand für das ZIVI stark von der Eignung der Zivis und der Professionalisierung der Einsatzbetriebe abhängig ist.

Eine grosse Mehrheit der Vertretenden von Einsatzbetrieben beurteilt den Nutzen der Einsätze im Pilotprojekt im Vergleich zu deren Aufwand als (eher bis sehr) hoch ein. Im Gegensatz zum ZIVI wurde das Nutzen-Aufwand-Verhältnis dabei vor allem bei Orario-Einsätzen besonders positiv hervorgehoben. Signifikante Unterschiede zu Einschätzungen zum Nutzen-Aufwand-Verhältnis im Normalbetrieb gibt es nicht. Ein Zusatzaufwand, der auch bei einer Überführung in den Normalbetrieb bestehen bleibt, dürfte vor allem bei den Einsatzbetrieben anfallen. Sie sind verantwortlich, dass sie fähige Zivis finden und beschäftigen. Da der Grossteil der Zivis unerfahren ist, müssen die Einsatzbetriebe auch die Ausbildung und Einführung in den Tätigkeitsbereich übernehmen.

5.1.5 Zukünftige Wirkungen auf ordentliche Einsätze und die Erfüllung der Zivildienstpflicht

Es ist nicht davon auszugehen, dass seitens der Zivis künftig ein hoher Andrang auf Einsätze im ambulanten Bereich bestehen wird. Die Nachfrage nach Einsätzen im Pilotprojekt war eher gering. Auch wenn die Nachfrage künftig aufgrund grösserer Bekanntheit etwas zunehmen dürfte, ist nicht davon auszugehen, dass die Zivis künftig ihr Verhalten bei der Einsatzsuche wesentlich ändern, und somit ist nicht damit zu rechnen, dass die Möglichkeit flexibler Einsätze in der ambulanten Betreuung zu weniger Einsätzen in anderen Bereichen führt. Eine Aussage, ob neue Einsatzmöglichkeiten, wie sie durch das Pilotprojekt zur Verfügung standen, den Wechsel zum Zivildienst begünstigen könnten, lässt sich mit den vorliegenden Daten nicht machen.

Das ZIVI hat den primären Auftrag, dafür zu sorgen, dass die Zivis die ihnen verordneten Dienstage bis zum Entlassungszeitpunkt auch tatsächlich leisten. Die Politik gibt im Voranschlag mit integriertem Aufgaben- und Finanzplan und auch in der jeweiligen Leistungsvereinbarung das Ziel vor, dass mindestens 97 Prozent der ordentlich entlassenen Zivildienstpflichtigen zum Zeitpunkt ihrer Entlassung alle ihre Dienstage geleistet haben müssen.¹⁸ Diesen Soll-Wert von 97 Prozent erreicht beziehungsweise übertrifft das ZIVI seit Jahren, indem es hierfür viele Ressourcen einsetzt.¹⁹

¹⁸ Hierbei geht es um die Entlassungen nach Art. 11 ZDG, d. h. die ordentlichen Entlassungen. Diese erfolgt bei Personen ohne Einteilung in die Armee nach zwölf Jahren. Bei einer Einteilung in die Armee erfolgt die ordentliche Entlassung zum Ende des Jahres, in dem der Zivi nach der Militärgesetzgebung aus der Militärdienstpflicht entlassen worden wäre.

¹⁹ Dabei spielt der Kernprozess «Einsatzpflichtkontrolle» (EPK) eine zentrale Rolle. Die BEZ-Mitarbeitenden in den RZ stellen anhand dieses Prozesses Jahr für Jahr sicher, dass die Zivis ihre jährliche Einsatzpflicht erfüllen. Es handelt sich dabei um einen klar definierten Prozess mit Aufruf zur Einsatzorganisation im Spätsommer inkl. Fristen zur Einreichung der Einsatzvereinbarung, gegebenenfalls Versand von Mahnungen an Zivis in Verzug, Vorsprachen und im Extremfall Aufgebote von Amtes wegen (AvAw).

Im Zusammenhang mit dem Pilotprojekt stellt sich nun die Frage, welche allfälligen Auswirkungen die Piloteinsätze auf die Erfüllung der Dienstpflicht haben. Für das ZIVI ist dabei von zentraler Bedeutung, dass Zivis künftig auch bei einer allfälligen Einführung von neuen flexiblen Einsatzmodellen zum Entlassungszeitpunkt sämtliche Dienstage geleistet haben und somit der Soll-Wert von 97 Prozent auch künftig erreicht werden kann.

Aus Sicht der Evaluation lässt es sich nicht voraussagen, ob die am Pilotprojekt teilnehmenden Zivis am Ende noch Restdienstage haben werden oder im Gegenteil bereits früher sämtliche Dienstage geleistet haben werden als Zivis, die im Normalbetrieb ihre Einsätze geleistet haben. Hinweise aus den im Rahmen der Evaluation geführten Gesprächen weisen jedoch darauf hin, dass die flexibleren Einsatzmodelle eher dazu beitragen, dass Zivis ihre Dienstpflicht erfüllen. Dies dürfte beispielsweise bei Zivis der Fall sein, die beruflich und familiär schon viel Verantwortung übernehmen und deren Einsatzplanung dadurch erschwert wird. Zwei Indikatoren liefern weitere Hinweise, um allfällige Auswirkungen auf die Erfüllung der Dienstpflicht etwas einschätzen zu können:

- *Durchschnittliche Anzahl effektiver Dienstage pro Einsatz:* Die durchschnittliche Anzahl Dienstage ist im Pilotprojekt als relativ hoch einzustufen. Insgesamt liegt der Durchschnitt bei 99,3 Dienstagen. Je nach Einsatzmodell variiert die Anzahl: Varieta Vollzeit (133 Dienstage), Varieta Teilzeit (100 Dienstage) und Orario (31,3 Dienstage).
- *Erfüllung jährliche Einsatzpflicht:* Bei rund einem Viertel der Zivis im Pilotprojekt lagen die jährlich geleisteten Dienstage unter den im Normalbetrieb geforderten 26 Dienstagen. Beim Orario-Modell war dieser Anteil gar noch wesentlich höher. Auch wenn das Unterschreiten der Dienstage im Pilotprojekt erlaubt war, sind aus Sicht der Evaluation gewisse Anpassungen der Rahmenbedingungen angezeigt, um die Erfüllung der jährlichen Einsatzpflicht künftig auch mit einem flexibleren Modell sicherzustellen (vgl. nachfolgende Empfehlung C). Denn je mehr ein Zivi in Rückstand gerät, desto eher wird er am Ende noch Restdienstage haben. Entsprechend würde es schwieriger beziehungsweise komplexer, sicherzustellen, dass er auch sämtliche Dienstage bei der Entlassung geleistet hat.

5.2 Empfehlungen

Im Folgenden leiten wir aufgrund der aufgeführten Ergebnisse unsere Empfehlungen ab.

I A Überführung des Pilotprojekts in den Normalbetrieb

Aufgrund der positiven Evaluationsergebnisse empfehlen wir, das Pilotprojekt in den Normalbetrieb überzuführen. Das Pilotprojekt konnte die Ziele gut bis sehr gut erreichen und wies dabei keine klaren Schwächen auf. Bei einer Überführung sollten gewisse Aspekte berücksichtigt werden, die wir in den nachfolgenden Empfehlungen aufführen.

I B Fokus auf die Zusammenarbeit mit Einsatzbetrieben bei der Auswahl geeigneter Zivis und deren Begleitung legen

Für die Betreuung im ambulanten Bereich sind nicht alle Zivis geeignet. Die Evaluation zeigte, dass es dazu ein hohes Mass an intrinsischer Motivation und Zuverlässigkeit braucht. Für die Auswahl geeigneter Zivis und deren Begleitung sind im Normalbetrieb die Einsatzbetriebe zuständig. Die Auswahl und die Begleitung nehmen im Vergleich zu anderen Tätigkeitsfeldern einen noch höheren Stellenwert ein, da es sich um eine Tätigkeit mit vulnerablen Personen in deren Zuhause handelt. Wir empfehlen dem ZIVI, bei Einsätzen im ambulanten Bereich zumindest in einer ersten Phase eng mit den Einsatzbetrieben zu kooperieren und diese bei der Auswahl der Zivis beratend zu unterstützen. Das

ZIVI sollte mit Vertretenden von Einsatzbetrieben festlegen, welche Voraussetzungen Zivis mitbringen müssen.²⁰ Dies kann einerseits auf ZIVI-Ebene gesteuert werden, wie es beispielsweise bei Auslandseinsätzen bereits praktiziert wird (z. B. nur langer Einsatz). Entsprechend empfehlen wir unter C beim Modell Orario eine gewisse Steuerung beim Zugang zu den Einsätzen. Aus Sicht der Evaluation ist es jedoch wichtig, dass den Einsatzbetrieben die Wahl der «Filterinstrumente» selbst überlassen wird und das ZIVI dabei beratend zur Seite steht. Das ZIVI kann (zu Beginn) gewisse Zivis mit den nötigen Voraussetzungen aktiv auf mögliche ambulante Einsätze hinweisen.

I C Flexibilität der Einsatzmodelle einschränken, um Nutzen zu erhöhen

Die Flexibilität von Einsatzmodellen im ambulanten Betreuungsbereich entspricht einem Bedürfnis der Einsatzbetriebe wie auch von Betreuten und deren Angehörigen. Wir empfehlen, beide Einsatzmodelle beizubehalten, jedoch gewisse Einschränkungen vorzunehmen, die zu einer *guten Betreuungsqualität*, zu einem *angemessenen Aufwand* sowie zu einer *Gewährleistung der Erfüllung der Dienstpflicht* beitragen.

- *Modell Varieta*: Damit sich der administrative Aufwand und die Einarbeitung der Zivis aus Sicht der EiB lohnt, empfehlen wir dem ZIVI, dass das Einsatzmodell Varieta eine Mindestdauer von drei Monaten in Vollzeit umfassen sollte respektive in Teilzeit entsprechend verlängert wird. Auch aus Sicht der Kontinuität der Betreuung ist die Festlegung einer Mindestdauer sinnvoll. Betreffend Pensum zeigt die Evaluation, dass die meisten Einsätze in Vollzeit geleistet wurden und die Zivis dabei zu einem bestimmten Prozentsatz im ambulanten Bereich eingesetzt wurden. Aus der Sicht der Evaluation spricht nichts gegen eine Weiterführung der Option auf Teilzeitarbeit. Bei Varieta-Einsätzen ist aber zu garantieren, dass der Anteil des Einsatzes, der für ambulante Betreuung aufgewendet wird, genügend gross ist. Die Evaluation zeigt auch hier, dass je nach Einsatzbetrieb die Bedürfnisse unterschiedlich sind. Entsprechend empfiehlt es sich nicht, eine generelle Vorschrift bezüglich des Pflichtanteils der ambulanten Betreuung zu erlassen, sondern mit den Einsatzbetrieben individuell diese Voraussetzungen zu besprechen und deren Einhaltung zu kontrollieren.
- *Modell Orario*: Wir empfehlen dem ZIVI, die Mindestdauer der Orario-Einsätze auf 26 Diensttage festzulegen sowie den Zugang zum Orario-Einsatzmodell zu steuern respektive einzuschränken. Nur Zivis sollten das Modell auswählen dürfen, die *eine* der folgenden Voraussetzungen erfüllen. Zum Orario-Einsatzmodell zugelassen sind Zivis,
 - die bereits einen langen Einsatz oder die Rekrutenschule absolviert haben, oder
 - die nur noch über eine geringe Anzahl Restdiensttage verfügen, oder
 - die bereits einen Einsatz im ambulanten Betreuungsbereich geleistet haben (Folgeinsatz), oder
 - die bereits über Erfahrungen in diesem Tätigkeitsfeld verfügen.

Mit diesen Einschränkungen soll bewirkt werden, dass Zivis, die nur stundenweise im ambulanten Bereich tätig sind, sich bereits in diesem Tätigkeitsfeld bewährt und Erfahrungen gesammelt haben und so allenfalls ein bereits bestehendes Betreuungsverhältnis stundenweise fortsetzen können. Weiter soll diese Einschränkung zur Erfüllung

²⁰ Eine gute Vernetzung unter den Einsatzbetrieben, wäre in diesem Zusammenhang erstrebenswert.

der Dienstpflicht beitragen. Zur Kontrolle empfiehlt es sich, dass das ZIVI die Einhaltung der jährlichen Dienstpflicht quartalsweise oder halbjährlich überprüft und gegebenenfalls bei den Zivis oder den Einsatzbetrieben nachfragt.

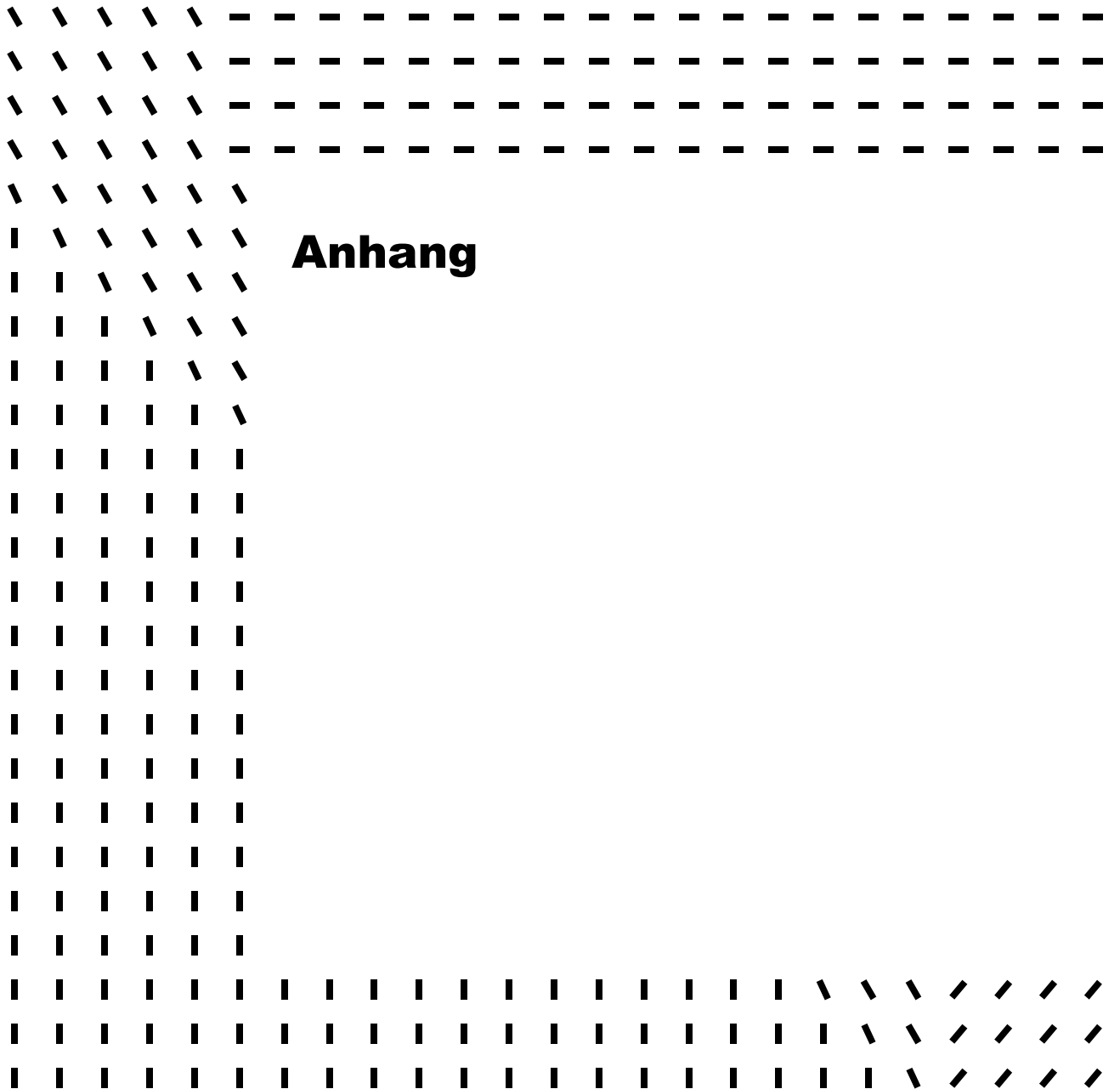
I D Operative Prozesse optimieren

Um den Aufwand für das ZIVI wie auch die Einsatzbetriebe zu reduzieren, empfehlen wir, die operativen Prozesse zu verbessern. Grosser Kritikpunkt waren die Meldeblätter. Das ZIVI sollte es ermöglichen, dass die Zivis/Einsatzbetriebe ihre Stunden direkt und einfach eintragen können. Zudem sollte darauf geachtet werden, dass die Informationen, Formulare und Merkblätter über die Sprachgrenzen hinaus gut gestreut werden.

Weiter sollte darüber nachgedacht werden, ob ein Kursmodul «ambulante Betreuung» geschaffen werden soll. Potenziellen Zivis kann so nicht nur der Umgang in der ambulanten Betreuung vermittelt werden, sondern auch wie sie am besten ihre Einsätze planen und ihre geleisteten Stunden verrechnen.

I E Interne Kommunikation und Erfahrungsaustausch über Sprachgrenzen hinweg sicherstellen

Um die Erfahrungen und das Know-how im Zusammenhang mit Einsätzen in der ambulanten Betreuung innerhalb des ZIVI möglichst zu verankern, empfehlen wir den Aufbau eines internen Kompetenzbereichs «ambulante Betreuung». Dieser könnte das fachliche Wissen bündeln und die RZ, die Einsatzbetriebe sowie die Zivis adäquat unterstützen. Das ZIVI hat entsprechende positive Erfahrungen bereits mit Auslandseinsätzen gemacht.



Anhang

A 1 Teilnehmendenliste Workshop

D 5.1: Teilnehmende Workshop	
<i>Name</i>	<i>Institution</i>
Regula Zürcher Borlat	Bundesamt für Zivildienst ZIVI
Steven Sohn	Bundesamt für Zivildienst ZIVI
Thomas Vollmer	Bundesamt für Sozialversicherungen BSV
Maryka Lâamir	Bundesamt für Sozialversicherungen BSV
Flurina Näf	Bundesamt für Gesundheit BAG
Regula Blaser	Berner Fachhochschule BFH
Iren Bischofberger	Spitex Schweiz
Sandra Bissig	INSOS
Selina Sutter	IGAB
Patrick Hofer	Pro Aidants/Swiss Carers

A 2 Quantitative Befragungen

A 2.1 Rücklauf nach Sprachregion

DA 1: Rücklauf der quantitativen Befragungen				
<i>Zielgruppe</i>	<i>Sprachversion</i>	<i>Angeschrieben</i>	<i>Rücklauf</i>	<i>Rücklaufquote</i>
Einsatzbetriebe	Deutsch	60	42	70%
	Französisch	25	21	84%
	Italienisch	24	16	67%
	<i>Gesamt</i>	<i>109</i>	<i>79</i>	<i>72%</i>
Zivildienstleistende	Deutsch	57	30	53%
	Französisch	24	16	67%
	Italienisch	25	14	56%
	<i>Gesamt</i>	<i>106</i>	<i>60</i>	<i>57%</i>
Angehörige	Deutsch	–	19	–
	Französisch	–	7	–
	Italienisch	–	11	–

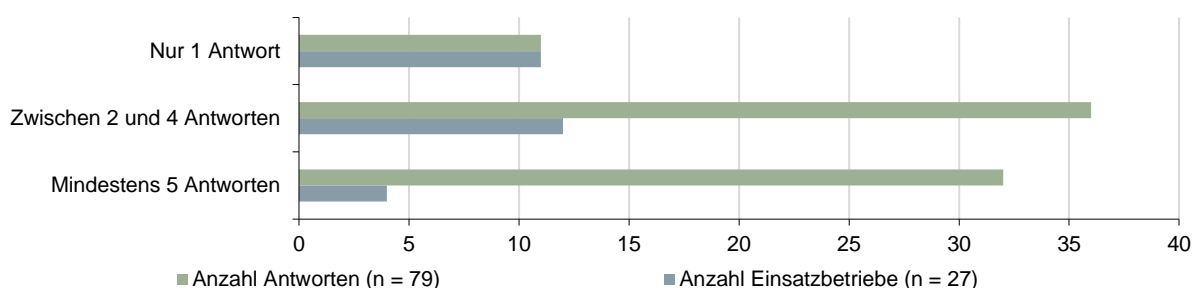
Zielgruppe	Sprachversion	Angeschrieben	Rücklauf	Rücklaufquote
	Gesamt	–	37	–
Betreute	Deutsch	–	21	–
	Französisch	–	17	–
	Italienisch	–	36	–
	Gesamt	–	74	–

Quelle: Online-Befragungen Interface (Dezember 2021 bis April 2023).

A 2.2 Mehrfach antwortende Einsatzbetriebe

Die folgende Darstellung zeigt, wie oft einzelne Einsatzbetriebe befragt wurden.

DA 2: Mehrfachantworten der Einsatzbetriebe



Quelle: Online-Befragung Einsatzbetriebe Dezember 2021 bis April 2023, N = 81.

Wie ersichtlich wird, sind elf Antworten singuläre Antworten von Einsatzbetrieben. Zwölf Einsatzbetriebe haben zwischen zwei und vier Antworten gegeben (gesamthaft 36 Antworten). Vier Einsatzbetriebe gaben mehr als fünf Antworten. Das Studiendesign führt dazu, dass rund 47 Prozent der Antworten auf diese fünf Einsatzbetriebe zurückzuführen sind. In der Analyse wurde kontrolliert, ob sich das Antwortverhalten anhand dieser Gruppierung unterscheidet. Wo nichts anderes angegeben, konnten keine Unterschiede festgestellt werden.

A 2.3 Statistische Vergleiche mit Normalbetrieb

Gewisse Fragen wurden nicht nur in den Online-Befragungen gestellt, sondern werden Einsatzbetrieben und Zivis auch im Normalbetrieb gestellt. Dies erlaubt eine Überprüfung eines statistischen Zusammenhangs zwischen Einsatzmodus und diesen Fragen. Dazu wurde ein Chi-Quadrat-Test durchgeführt. Die Antwortskalen wurden zwecks Vergleichbarkeit dichotomisiert (positiv, negativ). Fehlende Antworten oder «Weiss nicht»-Antworten wurden exkludiert. Im Normalbetrieb wurden nur Einsätze bei Betrieben im Gesundheitswesen oder im Sozialwesen ausgewählt.

DA 3: Statistischer Vergleich zwischen Befragungen Normalbetrieb und Pilotprojekt

Zielgruppe	Frageitem	P-Wert des Chi-Quadrat-Tests
Zivis	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen zum <i>Nutzen</i> Ihres Zivi-Einsatzes zustimmen. – Ich konnte mit dem Einsatz etwas Sinnvolles für die Gesellschaft leisten.	0,35
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen zum <i>Nutzen</i> Ihres Zivi-Einsatzes zustimmen. – Ich konnte während des Einsatzes meine Kompetenzen und Kenntnisse erweitern.	0,16
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen zum <i>Nutzen</i> Ihres Zivi-Einsatzes zustimmen. – Der Einsatz nützt mir auch für die berufliche Laufbahn etwas.	0,68
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen rund um <i>die Einführung, Begleitung und Unterstützung vor dem Zivi-Einsatz/während des Zivi-Einsatzes</i> zustimmen. – Ich wurde vom Einsatzbetrieb ausreichend in meine Arbeiten eingeführt.	0,61
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen rund um <i>die Einführung, Begleitung und Unterstützung vor dem Zivi-Einsatz/während des Zivi-Einsatzes</i> zustimmen. – Ich wurde vom Einsatzbetrieb bei der Ausführung der Arbeiten ausreichend begleitet.	0,21
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen <i>rund um Ihren Zivi-Einsatz</i> zustimmen. – Ich war vor meinem Einsatz motiviert, den Einsatz zu beginnen.	1,00
	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen <i>rund um Ihren Zivi-Einsatz</i> zustimmen. – Ich war während des Einsatzes motiviert und engagiert.	0,72
Einsatzbetriebe	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen <i>rund um Ihren Zivi-Einsatz</i> zustimmen. – Meine Erwartungen an den Einsatz wurden erfüllt.	0,31
	Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung des Regionalzentrums?	1,00
	Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Bewerber für den Einsatz?	1,00
	Mit dem Einsatz von Zivis sind diverse Aufwände verbunden. Wie beurteilen Sie Ihren Aufwand im Zusammenhang mit dem soeben abgeschlossenen/abgebrochenen Zivi-Einsatz? – Aufwand für Betreuung und Begleitung des Zivis während des Einsatzes.	0,50
	Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum <i>Ausbildungskurs des Bundesamts für Zivildienst</i> zu? – Durch den Ausbildungskurs/die Ausbildungskurse hat sich die Fachkompetenz des Zivis verbessert.	1,00
	Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum <i>Ausbildungskurs des Bundesamts für Zivildienst</i> zu? – Der Ausbildungskurs/die Ausbildungskurse hatte/-n einen positiven Effekt auf die Motivation des Zivis.	0,76
	Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum <i>Ausbildungskurs des Bundesamts für Zivildienst</i> zu? – Durch den Ausbildungskurs/die Ausbildungskurse hat sich der Betreuungsaufwand für unseren Betrieb reduziert (Einführung, Begleitung usw. des Zivis).	1,00
In diesem Abschnitt stellen wir Ihnen Fragen zum Zivi, der vor kurzem in Ihrem Betrieb seinen Einsatz abgeschlossen hat. Wie zufrieden waren Sie mit dem Zivi? – Motivation des Zivis.	1,0	

Zielgruppe	Frageitem	P-Wert des Chi-Quadrat-Tests
	In diesem Abschnitt stellen wir Ihnen Fragen zum Zivi, der vor kurzem in Ihrem Betrieb seinen Einsatz abgeschlossen hat. Wie zufrieden waren Sie mit dem Zivi? – Leistungen des Zivis.	0,36
	In diesem Abschnitt stellen wir Ihnen Fragen zum Zivi, der vor kurzem in Ihrem Betrieb seinen Einsatz abgeschlossen hat. Wie zufrieden waren Sie mit dem Zivi? – Fachkompetenz des Zivis.	0,08*
	In diesem Abschnitt stellen wir Ihnen Fragen zum Zivi, der vor kurzem in Ihrem Betrieb seinen Einsatz abgeschlossen hat. Wie zufrieden waren Sie mit dem Zivi? – Verhalten des Zivis.	1,00
	Inwiefern beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum <i>konkreten Nutzen</i> , den der Zivi-Einsatz in Ihrem Betrieb schuf? – Der Zivi hat uns die Realisierung von zusätzlichen Projekten und Dienstleistungen ermöglicht.	0,00***
	Inwiefern beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum <i>konkreten Nutzen</i> , den der Zivi-Einsatz in Ihrem Betrieb schuf? – Der Zivi brachte Anregungen in unseren Betrieb.	0,00***
	Inwiefern beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum <i>konkreten Nutzen</i> , den der Zivi-Einsatz in Ihrem Betrieb schuf? – Der Zivi entlastete die Mitarbeitenden.	0,90
	Inwiefern beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum <i>konkreten Nutzen</i> , den der Zivi-Einsatz in Ihrem Betrieb schuf? – Der Zivi übernahm Aufgaben, für die wir sonst nicht genügend Ressourcen haben.	0,00***
	Inwiefern beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum <i>konkreten Nutzen</i> , den der Zivi-Einsatz in Ihrem Betrieb schuf? – Bei uns arbeiten mehrheitlich Frauen. Für uns ist es wichtig, dass durch die Zivis auch Männer im Team vertreten sind.	0,00***
	Inwiefern beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum <i>konkreten Nutzen</i> , den der Zivi-Einsatz in Ihrem Betrieb schuf? – Für uns als Einsatzbetrieb ist es wichtig, dass wir dem Zivi eine sinnvolle Einsatzmöglichkeit bieten können.	0,00***
	Als wie hoch beurteilen Sie den <i>Gesamtnutzen des Zivi-Einsatzes</i> im Vergleich zum damit verbundenen Gesamtaufwand (inkl. Kosten für Taschengeld, Spesen, Abgaben)?	0,30

Quelle: Online-Befragungen Interface (Dezember 2021 bis April 2023); ZIVI (2023): Online-Befragungen BEZ und ABI im Normalbetrieb.

Signifikanzniveau: p < 0,01 ***; p < 0,05 **; p < 0,1 *

A 2.4 Unit-Non-Response-Analyse

Um das Antwortverhalten auf eine Non-Response-Verzerrung zu überprüfen, werden deskriptive Angaben zwischen antwortenden und nicht antwortenden Zivis mittels statistischer Tests auf Signifikanz untersucht. Bei numerisch vorliegenden Variablen (Einsatzdauer, effektiv geleistete Dienstage, festgelegter Anteil ambulante Betreuung im Pflichtenheft) werden Mittelwertsunterschiede mittels eines zweiseitigen t-Tests verglichen. Bei kategoriell vorliegenden Variablen wird ein Chi-Quadrat-Test durchgeführt. Die folgende Darstellung zeigt die p-Werte dieser Tests für Zivis und Einsatzbetriebe.

DA 4: Unit-Non-Response-Analyse Zivis

Abhängige Variable	Statistischer Test	Einsatzbetriebe	Zivildienstleistende
Einsatzdauer	T-Test	0,14	0,56
Effektive Dienstage	T-Test	0,56	0,95
Ambulante Betreuung im Pflichtenheft	T-Test	0,88	0,19
Betriebsart	Chi-Quadrat-Test	0,27	0,85
Sprachregion	Chi-Quadrat-Test	0,31	0,45
Teilzeit ja/nein	Chi-Quadrat-Test	0,53	0,35

Quelle: Interface (Dezember 2021 bis April 2023): Online-Befragung Zivis, Online-Befragung Einsatzbetriebe; ZIVI (2023): Einsätze im Pilotprojekt Dezember 2021 bis April 2023.

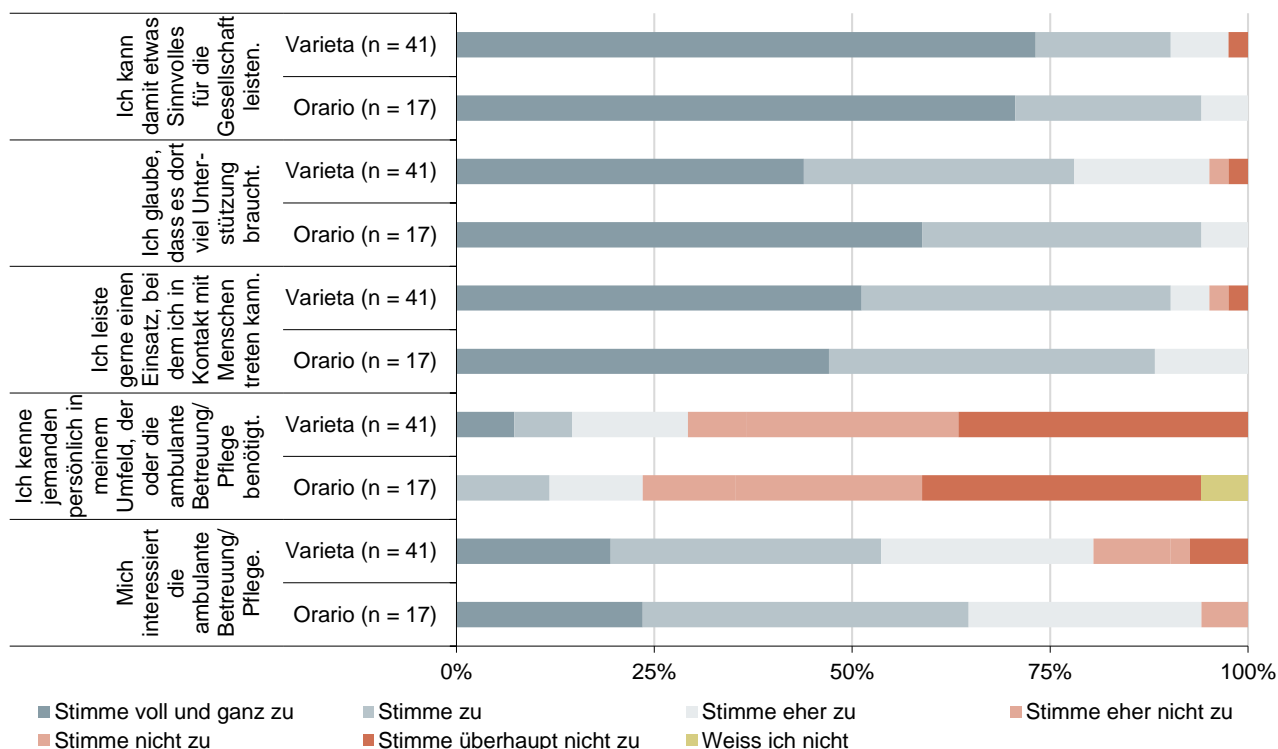
Signifikanzniveau: p < 0,01 ***; p < 0,05 **; p < 0,1 *

Keine der untersuchten Variablen zeigt eine Verzerrung zwischen Einsatzbetrieben/Zivis, welche an der Online-Befragung teilnahmen und jenen, die nicht teilnahmen.

A 2.5 Detaillierte Analyse Antwortverhalten der Zivis

Im Folgenden werden ausgewählte Analysen nach Einsatzmodell dargestellt.

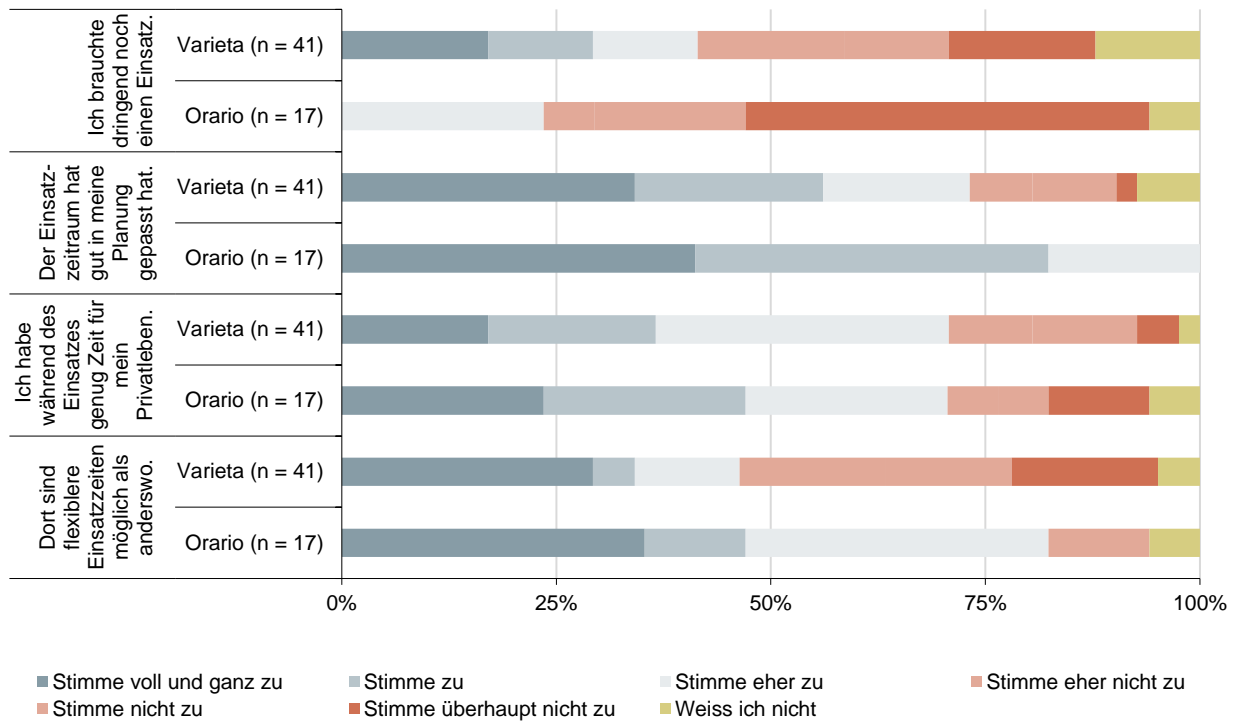
DA 5: Intrinsische Gründe für einen Einsatz aus Sicht der Zivis: Nach Einsatzmodell



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Nachfolgend möchten wir herausfinden, aus welchen Gründen Sie einen Zivi-Einsatz in der ambulanten Betreuung/Pflege gewählt haben. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Ich habe einen Einsatz in diesem Bereich gewählt, ...

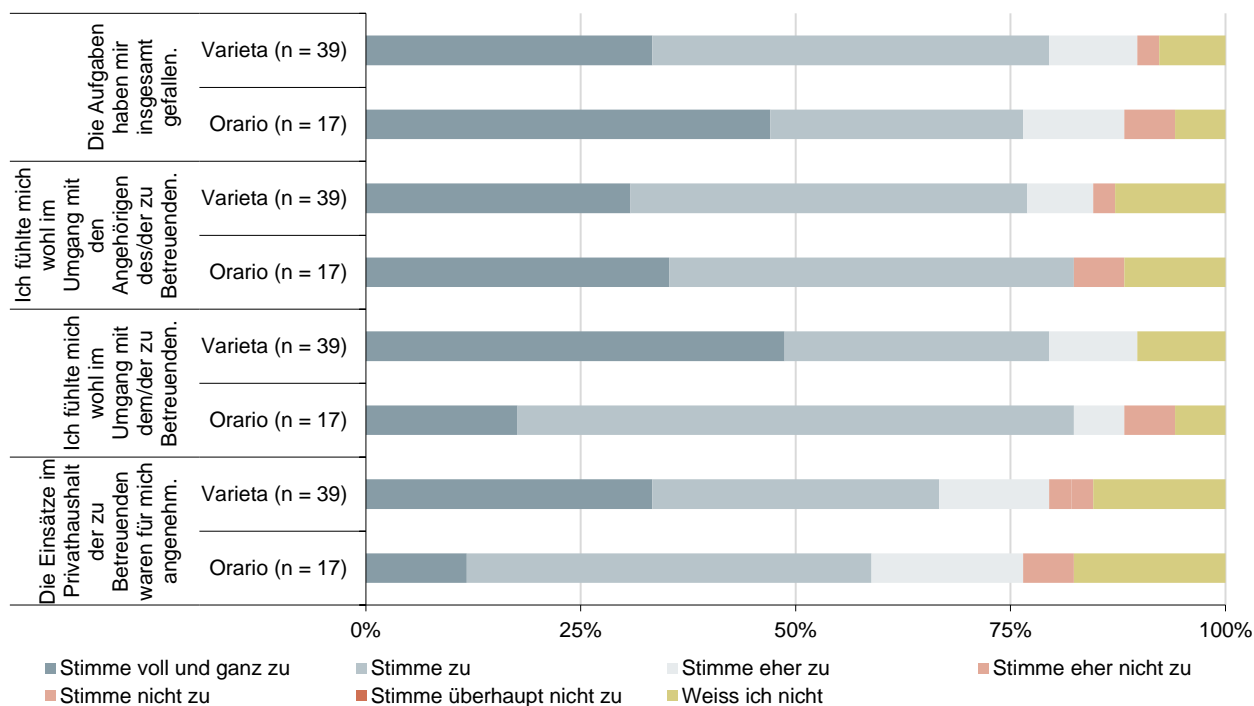
DA 6: Organisatorische Gründe für einen Einsatz aus Sicht der Zivis: Nach Einsatzmodell



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivis, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Nachfolgend möchten wir herausfinden, aus welchen Gründen Sie einen Zivi-Einsatz in der ambulanten Betreuung/Pflege gewählt haben. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Ich habe einen Einsatz in diesem Bereich gewählt, ...

DA 7: Zufriedenheit mit Aufgaben nach Einsatzmodellen



Quelle: Interface (2023): Online-Befragung Zivi, Dezember 2021 bis April 2023, N = 60.

Frageimpuls: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie folgenden Aussagen zu den *Aufgaben* während des Zivi-Einsatzes zustimmen.

A 3 Fallporträts

Im Folgenden werden sieben Fallporträts vorgestellt. Die Angaben werden weitgehend anonymisiert.

Fallporträt 1

Für dieses Fallporträt wurden ein Zivi und ein Vertretender eines Einsatzbetriebes interviewt. Der Zivi absolvierte seinen Einsatz bei diesem Einsatzbetrieb.

Eckdaten

- Einsatzort: Deutschschweiz
- Betriebsart: Institution für sonstiges Sozialwesen
- Einsatzmodell: Varieta Typ A
- Einsatzpensum: 80%
- Einsatztage: über 100
- Effektive Dienstage: 90 – 100 (zwecks Anonymisierung wird eine Spannweite angegeben)

Zweckmässigkeit der Umsetzung

Für den Einsatzbetrieb war die Einarbeitung des Zivis aufwändig, da der Zivi in zwei Bereichen (Betreuung und Administration) eingearbeitet werden musste. Dieser doppelte Fokus stellte spezielle Anforderungen an den Einsatzbetrieb, aber auch an die Fähigkeiten des Zivis. Wegen der erhöhten Einarbeitungszeit gab der Einsatzbetrieb an, dass bei so einem Einsatz der Nutzen den Aufwand erst ab einer Einsatzdauer von mindestens sechs Monaten übersteige. Zudem müsste die administrative Mehrbelastung der Einsatzbetriebe möglichst reduziert werden (insbesondere Meldeblatt).

Für den Einsatzbetrieb waren nur Varieta-Typ-A-Einsätze praktikabel. Personen mussten zu Spitzenzeiten eingesetzt werden können. Zudem wäre eine Beschäftigung auf Stundenbasis aus Sicht des Vertretenden des Einsatzbetriebes mit zu grossem administrativem Aufwand verbunden.

Aus Sicht des Zivis waren die administrativen Prozesse gut und effizient. Die Zusammenarbeit mit dem Einsatzbetrieb war flexibel. Negativ war für ihn die Stundenerfassung im Meldeblatt. Die niedrige Benutzerfreundlichkeit führte dazu, dass der Zivi die Erfassung der vergangenen Woche in die nächste Woche kopierte und nur geringfügig den wahren Arbeitszeiten anpasste.

Angemessenheit des Einsatzes

Gemäss dem Vertretenden des Einsatzbetriebes waren die Betreuten sehr zufrieden mit den Leistungen des Zivis. Die Betreuten haben grosse Freude an der Betreuung durch junge (männliche) Menschen gezeigt.

Ein Erfolgsfaktor war, dass der Zivi trotz fehlender fachlicher Ausbildung privat über Erfahrungen in Betreuungssituationen verfügte und somit die Aufgaben erfolgreich übernehmen konnte. Der Zivi konnte aufgrund seiner beruflichen Selbständigkeit bevorzugt nur Einsätze auf Teilzeit leisten, was wiederum vom Einsatzbetrieb gewünscht war, da kein Vollzeiteinsatz gebraucht wurde.

Der Zivi war zufrieden mit seinem Einsatz, da er etwas Sinnvolles für die Gesellschaft leisten und nicht nur seine Zeit «absitzen» wollte. Er gab an, der Einsatz sei eine Bereicherung für sein weiteres Leben gewesen und dass er in Zukunft nur noch Einsätze im Betreuungsbereich machen möchte.

Negativ für den Vertretenden des Einsatzbetriebes war, dass am Ende des Einsatzes kein nächster Zivi gefunden werden konnte, respektive die Einsatzzeit des Zivis zu wenig lang war. So konnte keine Kontinuität der Dienstleistung angeboten werden.

Effektivität des Einsatzes

Aus Sicht des Einsatzbetriebes lag der Hauptnutzen für die Betreuten darin, dass die Monotonie des Alltages durchbrochen werden konnte. Die anderen Betreuungspersonen im Einsatzbetrieb sind mehrheitlich weiblich und älter als der Zivi. Die Betreuten waren deshalb glücklich darüber, zur Abwechslung auch von jüngeren, männlichen Personen betreut zu werden. Der Austausch zwischen Zivi und Betreuten war sehr freundschaftlich. Durch die Erzählungen des Zivis erhielten die Betreuten einen grösseren Einblick in das Leben junger Menschen in der Gesellschaft.

Für den Einsatzbetrieb bestand der Hauptnutzen darin, dass er sein inhaltliches Angebot ausweiten konnte. Zudem profitierte der Einsatzbetrieb davon, dass eine Person sowohl für administrative Aufgaben als auch für Betreuung eingesetzt werden konnte. Für einen der Aufgabenbereiche allein hätte der Einsatzbetrieb keinen Zivi einsetzen wollen.

Aus Sicht des Einsatzbetriebes bestand eine Herausforderung darin, die genaue Zeitanforderung für die Betreuung zu erreichen. Die Überprüfung der aufgewendeten Stunden in den Meldeblättern sei zu penibel. Hier müsste den Einsatzbetrieben mehr Vertrauen entgegengebracht werden, die Stundenanforderungen selbst flexibel zu setzen und deren Erreichung durchzusetzen.

Für den Zivi bestanden die Herausforderungen zum einen ebenfalls im Erfassen der geleisteten Stunden. Zum anderen stellte die Betreuungsarbeit den Zivi vor Herausforderungen. Infolge fehlender professioneller Erfahrung im Betreuungsbereich wusste er nicht immer, wie er auf Vorkommnisse (z. B. Stürze, renitentes Verhalten, schlechte Hygiene) reagieren sollte. Der Einsatzbetrieb habe ihn hier aber gut unterstützt.

Längerfristige Wirksamkeit

Aus Sicht des Vertretenden des Einsatzbetriebes vermögen solche Einsätze insbesondere das Angebot des Betriebes in qualitativer Sicht zu erweitern. Zivis können für einfache Betreuungsaufgaben eingesetzt werden (z. B. Fenster öffnen, Fernseher installieren) und haben in ihrem Arbeitstag meistens mehr Zeit, mit den Betreuten zu sprechen, als professionelle Betreuungspersonen. Diese Abwechslung bereichere das Leben der Betreuten und verbessere das Angebot des Betriebes.

Aus Sicht des Vertretenden konkurrenzieren Einsätze wie dieser keine fachspezialisierten Betreuungsstellen. In der Branche gibt es eine grosse Nachfrage nach Betreuungsdienstleistungen. Das Mengengerüst des Zivildienstes ist zu klein, als dass die Arbeitsmarktneutralität gefährdet werden könnte.

Für den Zivi stellt die Möglichkeit, einen Einsatz in Teilzeit zu absolvieren, eine Chance dar, nebst seinen beruflichen Verpflichtungen jedes Jahr seine Einsatzpflicht zu leisten. Zusätzlich kann er den Einsatz in einer, aus seiner Sicht, sinnvollen Tätigkeit leisten. Der Zivi gab an, dass er ohne die Möglichkeit, seinen Dienst in Teilzeit zu absolvieren, nur schwer seine Dienstpflicht würde erfüllen können, ohne gleichzeitig seine berufliche Selbständigkeit zu gefährden.

Fallporträt 2

Für dieses Fallporträt wurden ein Zivi und ein Vertretender eines Einsatzbetriebes interviewt. Der Zivi absolvierte seinen Einsatz bei diesem Einsatzbetrieb.

Eckdaten

- Einsatzort: Deutschschweiz
- Betriebsart: Institution für Behinderte
- Einsatzmodell: Orario
- Einsatztage: über 100
- Effektive Dienstage: 10–15 (zwecks Anonymisierung wird eine Spannweite angegeben)

Zweckmässigkeit der Umsetzung

Gemäss dem Vertretenden des Einsatzbetriebes müsste die Öffentlichkeitsarbeit des Projekts verbessert werden. Er gab an, dass interessierte Zivis nicht viel über das Pilotprojekt wüssten. Der Einsatzbetrieb hat deshalb Zivis nur dann eingestellt, wenn sie vorher schon einmal im Betrieb einen Einsatz geleistet hatten. So konnte auch die Einarbeitungszeit vermieden werden. Der Zivi selbst wusste vorher nichts von diesem Projekt und wurde direkt vom Einsatzbetrieb angefragt.

Auch bei diesem Fallporträt wird das Ausfüllen des Meldeblatts kritisiert. Der Vertretende des Einsatzbetriebes gab an, dass dazu eine Weblösung (wie im Normalbetrieb) geschaffen werden sollte, wo Zivis ihre Stunden eintragen müssen und der Einsatzbetrieb ein Controlling übernimmt. Auch der Zivi pflichtete bei, dass das Ausfüllen des Meldeblatts zu mühsam gewesen sei.

Dass für den Einsatz keine Abgabe entrichtet werden musste, schätzt der Vertretende des Einsatzbetriebes. Die Abgaben im Normalbetrieb werden als eher hoch beurteilt. Ob der Einsatzbetrieb auch einen Zivildiensteinsatz für die ambulante Betreuung mit Abgabepflicht sucht, blieb im Gespräch offen.

Angemessenheit des Einsatzes

Der Einsatzbetrieb ist mit dem Einsatz sehr zufrieden. Die Möglichkeit, Zivis auf Stundenbasis zu beschäftigen, bot dem Einsatzbetrieb insbesondere mehr Flexibilität in der Arbeitsplanung. Die Kenntnisse über die Fähigkeiten des Zivis (dank eines früheren Einsatzes) erlaubten es dem Einsatzbetrieb, den Zivi gezielt aufgrund seiner Stärken einzusetzen.

Der Zivi gab an, zufrieden mit dem Einsatz zu sein, da die persönlichen Erfahrungen für ihn gewinnbringend gewesen seien und eine grosse Bereicherung für das weitere Leben darstellen würden.

Effektivität des Einsatzes

Gemäss dem Vertretenden des Einsatzbetriebes lag für die Betreuten der Hauptnutzen darin, zur Abwechslung von jungen Männern betreut zu werden. Dies führte zu einem neuen «Drive» im Betreuungsalltag.

Aus Sicht des Einsatzbetriebes lag der Hauptnutzen darin, zu saisonalen Spitzenzeiten genügend Betreuungspersonen verfügbar zu haben und diese flexibel einsetzen zu können. Durch die zusätzliche Hilfe konnte das Betreuungsangebot ausgeweitet werden. Da die Hauptlast der Arbeit im Betrieb über das Jahr nicht gleich verteilt ist, schätzt der Betrieb die Möglichkeit, Zivis stundenweise zu beschäftigen.

Für den Zivi bestand der Hauptnutzen darin, dass er in seinem Start-up weiterarbeiten konnte und gleichzeitig seine Einsatzpflicht absolvieren konnte. Der Einsatz bot ihm genügend Flexibilität. Der Einsatzbetrieb gab dem Zivi Fixzeiten vor, wann er anwesend sein musste. Die restlichen Stunden konnte der Zivi flexibel gestalten.

Für den Zivi war gewinnbringend, dass er bereits früher Einsätze im Betrieb geleistet hatte. So konnte er gut mit auftretenden Herausforderungen umgehen. Ohne diese Erfahrung wären die Betreuungseinsätze im Einsatzbetrieb jedoch herausfordernder gewesen, so der Zivi.

Längerfristige Wirksamkeit

Gemäss dem Vertretenden des Einsatzbetriebes besteht bei einer Überführung des Pilotprojekts in den Normalbetrieb keine Gefahr, dass der Arbeitsmarkt konkurrenziert werden könnte. Eher wäre es möglich, das Betreuungsangebot qualitativ auszuweiten.

Das Pilotprojekt hilft dabei, dass Zivis eher ihre Einsatzpflicht erfüllen können. Aus Sicht des Vertretenden des Einsatzbetriebes kann durch das Modell Orario das Bedürfnis des Einsatzbetriebes nach stundenweiser Beschäftigung besser abgedeckt werden. Der Zivi bestätigt dies, indem er sagt, dass er dadurch rascher seine Einsatzpflicht erfüllen könne und (aufgrund seiner privaten und professionellen Verpflichtungen) weniger Einsätze verschieben müsse.

Fallporträt 3

Für dieses Fallporträt wurde ein Zivi interviewt.

Eckdaten

- Einsatzort: Deutschschweiz
- Betriebsart: Institution für sonstiges Sozialwesen
- Einsatzmodell: Orario
- Einsatztage: über 200
- Effektive Dienstage: 50–60 (zwecks Anonymisierung wird eine Spannweite angegeben)

Zweckmässigkeit der Umsetzung

Die Arbeitsplanung wurde gemäss dem Zivi flexibel gehandhabt. Der Einsatzbetrieb machte dem Zivi wenige Vorgaben, wann er wie einen Einsatz leisten musste. Dies wurde vom Zivi geschätzt. Jedoch kamen oft auch kurzfristige Anfragen von Betreuten direkt, die eine hohe Flexibilität des Zivis voraussetzten.

Der Zivi kritisierte, dass die Berechnung seines Einsatzes nicht auf die jährliche Einsatzpflicht angewendet wurde, sondern auf seine Restdienstage. Zudem würde ihm der «Extradienst» in diesem Jahr nicht im Folgejahr abgezogen, sondern erst zum Schluss seines Einsatzes. So kann es sein, dass er im letzten Jahr nur noch fünf Tage einen Einsatz wird leisten müssen, was der Zivi als nicht effizient beurteilt. Dies kritisiert der Zivi als unpraktikabel.

Weiter gab der Zivi an, dass die Vergütung zu niedrig gewesen sei. Es wurden nur tatsächliche Betreuungsdienstleistungen angerechnet. Die Fahrtzeit, Vor- und Nachbereitung der Einsätze konnten nicht angerechnet und vergütet werden. Diese Arbeiten müssten jedoch ebenfalls anrechenbar sein. Aus diesem Grund gab der Zivi an, in Zukunft nicht mehr einen solchen Einsatz leisten zu wollen, da für ihn der Aufwand höher sei als der Nutzen.

Angemessenheit des Einsatzes

Der Zivi gab an, dass der Aufwand für die Erfassung der Einsätze sehr gross gewesen sei. Er habe für jede Betreuungsdienstleistung einen Rapport ausfüllen und diesen gescannt einsenden müssen. Der Zivi gab an, dass dies insbesondere aufgrund des Einsatzbetriebes so gewesen sei, der nicht digitalisiert arbeite. Jedoch bemängelte auch er die Meldelisten als unpraktikabel und viel zu aufwändig.

Effektivität des Einsatzes

Der Nutzen der Betreuten lag gemäss dem Zivi insbesondere darin, dass die Betreuten im Alltag entlastet wurden. Er erledigte Aufgaben, die für die Betreuten zeitintensiv wären (Einkauf, Haushalt). Zudem war der Zivi eine soziale Kontaktperson für die Betreuten. Durch seinen Einsatz hatten sie sozialen Austausch.

Der Zivi war grundsätzlich sehr zufrieden mit seinen Einsätzen. Jede betreute Person war anders und bot dem Zivi grosse Abwechslung. Im Vergleich zu anderen Zivi-Einsätzen setzte sich der Zivi auch intensiver mit den Betreuten auseinander, da er vermehrt allein arbeitete und selbständiger war.

Der Zivi fügte jedoch an, dass Herausforderungen existierten. Erstens seien die Betreuten teilweise verwahrlost und am Rande der Gesellschaft. Die Betreuung dieser Personen sei emotional belastend gewesen. Beispielsweise war der Zivi aufgrund seiner Betreuung bei

einer Exit-Beratung einer betreuten Person involviert. Zweitens leistete der Zivi auch ausserhalb seines Dienstes Betreuungsaufgaben (durch täglichen Telefonkontakt mit den Betreuten ausserhalb der Einsatzzeiten). Die Abgrenzung zwischen Einsatz und privatem Leben funktionierte für den Zivi nicht zufriedenstellend.

Längerfristige Wirksamkeit

Aus Sicht des Zivis führen die Einsatzmodalitäten des Pilotprojekts dazu, dass die Einsatzpflicht einfacher zu erfüllen ist. Der Zivi gab an, dass er – aufgrund seiner Selbständigkeit – keinen Einsatz in Vollzeit absolvieren könne. Da er im Pilotprojekt Teilzeit arbeiten konnte, war es ihm möglich, seine Einsatzpflicht zu erfüllen, ohne private oder professionelle Einbussen zu erleiden.

Fallporträt 4

Für dieses Fallporträt wurden ein Zivi und ein Vertretender eines Einsatzbetriebes interviewt. Der Zivi absolvierte seinen Einsatz bei diesem Betrieb.

Eckdaten

- Einsatzort: Westschweiz
- Betriebsart: Institution für Betagte
- Einsatzmodell: Orario
- Einsatztage: über 200
- Effektive Dienstage: 90–100 (zwecks Anonymisierung wird eine Spannweite angegeben)

Zweckmässigkeit der Umsetzung

Die Suche nach Zivis war für den Einsatzbetrieb aufwändig. Aus Sicht des Vertretenden des Einsatzbetriebes müsste noch mehr Öffentlichkeitsarbeit vom ZIVI gemacht werden, da die Zivis keine Kenntnis von dem Pilotprojekt hatten.

Der Zivi gab an, dass er sich direkt mit dem Einsatzbetrieb ausgetauscht hätte. Auf Seiten des ZIVI gab es keine offizielle Website für die Bewerbung. Offenbar war hier das E-Zivi nicht entsprechend aktualisiert worden.

Angemessenheit des Einsatzes

Der Einsatzbetrieb gab an, dass Aufwände für die Einarbeitung und Administration zwar anfielen, diese aber nicht übermässig gross ausfielen. Diese Aufwände liessen sich minimieren, wenn Zivis gefunden werden könnten, die bereits im Betrieb Einsätze geleistet haben oder anderweitig professionelle Erfahrungen im Tätigkeitsbereich aufweisen.

Der Einsatzbetrieb beurteilte den Nutzen durch den Einsatz als sehr hoch. Gemäss dem Vertretenden des Einsatzbetriebes war der Zivi äusserst motiviert und zeitlich flexibel. Zudem war auch gewinnbringend, dass der Zivi sehr nahe bei Einsatzbetrieb wohnte und so tiefe Reisekosten entstanden.

Für die Betreuten war zufriedenstellend, dass die Betreuungsperson während des eher längeren Einsatzes nicht wechselte und somit Kontinuität geschaffen werden konnte.

Für den Zivi war der Einsatz sehr zufriedenstellend. Er gab an, dass ihm die Betreuung Spass gemacht habe und er durch den Einsatz neue soziale Kontakte knüpfen könne. Anders als der Einsatzbetrieb bewertet der Zivi den administrativen Aufwand als zu hoch. Er gab an, einen ganzen Arbeitstag pro Monat damit beschäftigt gewesen zu sein, seine Stunden aufzuschreiben und zu übermitteln.

Effektivität des Einsatzes

Die Betreuten wurden insbesondere zeitlich entlastet. Dank des gewählten Orario-Modells konnten auch kurzfristige Bedürfnisse der Betreuten gut befriedigt werden. Der Zivi gab an, dass er mehr Zeit gehabt habe, um mit den Betreuten sprechen zu können, als professionelle Betreuungspersonen und so einen Mehrwert habe schaffen können.

Der Vertretende des Einsatzbetriebes gab an, dass die Möglichkeit, Teilzeit zu arbeiten, die Bedürfnisse des Einsatzbetriebes decke. Der Einsatzbetrieb benötige keinen Zivi in Vollzeit, da die Arbeitslast unterschiedlich anfalle. Durch die Flexibilität des Orario-Modells konnte schnell und flexibel auf kurzfristige Bedürfnisse der Betreuten eingegangen werden.

Der Zivi profitierte davon, dass er durch den Einsatz neue Kontakte knüpfen konnte. Zudem war es ihm so möglich, neben dem Einsatz sein Studium fortzusetzen. Aus seiner Sicht sind Einsätze insbesondere dann effektiv, wenn sie über einen längeren Zeitraum dauern und so ein gutes Vertrauensverhältnis geschaffen werden kann.

Herausfordernd für den Einsatzbetrieb war die administrative Planung des Zivis. Der Vertretende des Einsatzbetriebes musste die Einsatzstunden auf die Einsatzwochen aufteilen. Dank der Flexibilität des Zivis konnten jedoch auch kurzfristige Bedürfnisse befriedigt werden.

Weiter war die fehlende Erfahrung des Zivis im Tätigkeitsbereich ein Betriebsrisiko. Die Gefahr bestand, dass der Zivi mehr Begleitung durch den Einsatzbetrieb brauchen würde und dies für den Einsatzbetrieb zu aufwändig werden könnte. Ohne vorangegangenen Einsatz wisse der Einsatzbetrieb nur schlecht, ob ein Zivi den Herausforderungen gewachsen sei.

Für den Zivi bestand die Herausforderungen insbesondere darin, seine Einsätze richtig abzurechnen. Speziell der Pikettdienst sei schwierig einzutragen gewesen, da hier die nötigen Kenntnisse fehlten.

Längerfristige Wirksamkeit

Die Einsatzmöglichkeiten füllten gemäss dem Vertretenden des Einsatzbetriebes eine Lücke im bestehenden Angebot. Durch die Betreuungsdienstleistung konnten Angehörige bei kleineren Aufgaben entlastet werden. Dies führte zu höherer Lebensqualität und stärkte den sozialen Zusammenhalt.

Gemäss dem Einsatzbetrieb ist es fraglich, in welchem Umfang die Dienstleistungen mit der Einführung einer Abgabe weitergeführt werden können. Ohne eine Subventionierung müsste der Preis für die Dienstleistungen des Zivis auf die Betreuten abgewälzt werden.

Der Vertretende des Einsatzbetriebes sah keinen Einfluss auf die Arbeitsmarktneutralität, da kein bestehendes Angebot konkurrenziert werde.

Fallporträt 5

Für dieses Fallporträt wurden ein Zivi und ein Vertretender eines Einsatzbetriebes interviewt. Der Zivi absolvierte seinen Einsatz bei diesem Betrieb.

Eckdaten

- Einsatzort: Westschweiz
- Betriebsart: Institution für Betagte

- Einsatzmodell: Varieta Typ A
- Einsatztage: unter 100
- Effektive Dienstage: 50–60 (zwecks Anonymisierung wird eine Spannweite angegeben)

Zweckmässigkeit der Umsetzung

Der Vertretende des Einsatzbetriebes gab an, dass nur wenige interessierte Zivis sich auf seine Ausschreibungen gemeldet hätten. Der Einsatzbetrieb hatte einigen Aufwand, einen geeigneten Zivi für den Einsatz zu finden. Zudem war die Einarbeitung aufwändig, da der Zivi erst motiviert werden musste, eigenständig mit den Betreuten Betreuungstage zu organisieren.

Aus Sicht des Zivis war der Bewerbungsprozess schnell und professionell. Der Zivi gab an, nach einer gegenseitigen Kennenlernphase von ein bis zwei Wochen erstmals Betreuungsaufgaben übernommen zu haben.

Der Vertretende des Einsatzbetriebes fügte an, dass die fixe Aufteilung der Arbeitszeit teilweise zu unflexibel gewesen sei. Teilweise wäre ein Zivi benötigt worden, dieser habe aber aufgrund des festgesetzten Teilzeitpensums an diesen Tagen nicht arbeiten können.

Aus Sicht des Zivis war die Flexibilität seines Dienstes sehr gut und einfach. Er habe die Zeiten selbst festlegen und flexibel seine Stunden buchen können. Negativ beurteilte der Zivi die obligatorischen Ausbildungskurse des ZIVI, die aus seiner Sicht zu lange dauerten. Die wichtigen Kenntnisse habe der Zivi eher während der Arbeit erlangt.

Weiter kritisierte der Vertretende des Einsatzbetriebes, dass die Pflichtenhefte zu restriktiv aufgesetzt seien. Wenn gerade keine Betreuungsarbeiten zu verrichten sei, könnten die Zivis nicht für andere Aufgaben eingesetzt werden. In Zukunft möchte der Einsatzbetrieb nicht mehr ein Teilzeit-Pflichtenheft aufsetzen sowie ein grösseres Pensum für administrative Arbeiten vorsehen.

Angemessenheit des Einsatzes

Der Einsatzbetrieb war grundsätzlich sehr zufrieden mit dem Projekt. Die Autonomie und die Offenheit des Zivis gegenüber den Betreuten waren sehr gut. Die Betreuten profitieren von der Dienstleistung des Zivis.

Auch der Zivi war sehr zufrieden mit seinem Einsatz und möchte in Zukunft wiederum einen Einsatz so leisten. Positiv war aus seiner Sicht die Nähe zu Menschen. Es war ihm möglich, Beziehungen und Freundschaften mit den betreuten Menschen aufzubauen. Zudem erhielt er aufgrund des Einsatzes Einblick in den Tätigkeitsbereich der Betreuung und sozialen Arbeit. Mit der grossen Autonomie seines Einsatzes konnte er gut umgehen.

Effektivität des Einsatzes

Der Einsatzbetrieb sieht den Hauptnutzen darin, in Zukunft nicht nur in administrativen Arbeiten Zivis einzusetzen, sondern auch für Betreuungsdienstleistungen.

Herausfordernd aus Sicht des Einsatzbetriebes ist die Abgrenzung der Arbeiten zwischen Betreuung und Pflege. Betreute könnten teilweise nicht unterscheiden, für welche Aufgaben Zivis eingesetzt werden dürften und für welche nicht. Sie seien deshalb enttäuscht gewesen, dass der Zivi für gewisse Pflegearbeiten nicht zur Verfügung stand.

Aus Sicht des Zivis bestand der hauptsächliche Nutzen darin, die Einsatzpflicht flexibel und autonom zu erfüllen. Herausfordernd war einzig die Meldung der Stunden in den Meldeblättern.

Längerfristige Wirksamkeit

Der Vertretende des Einsatzbetriebes sieht insbesondere eine qualitative Ausweitung des Angebots durch die Kombination von Administration und Betreuung. Da der Zivi nicht für Pflegeaufgaben eingesetzt werden darf, entsteht im Einsatzbetrieb auch keine Arbeitskonkurrenz.

Fallporträt Angehörige

Für dieses Fallporträt wurden drei Angehörige von unterschiedlichen Betreuten interviewt (1 Deutschschweiz, 1 Westschweiz, 1 Tessin).

Angemessenheit der Einsätze

Die Angehörigen waren durchwegs sehr zufrieden mit ihren Zivis. Die Leistungen waren eine sehr grosse Entlastung für sie. Positiv erwähnt wurde mehrmals, dass die Betreuten sehr persönlich und auf Augenhöhe unterstützt wurden. Zudem sei eine Betreuung durch junge Männer eine Abwechslung zu den anderen professionellen Betreuungsdienstleistenden. Positiv war auch, dass die Einsätze gut abgemacht und strukturiert waren.

Negativ erwähnt wurden die fehlende Kontinuität des Einsatzes sowie teilweise Unpünktlichkeit eines Zivis. Durch häufige Wechsel der Zivis sei es schwierig für die Betreuten, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Effektivität der Einsätze

Hauptnutzen aus Sicht der Angehörigen war die Entlastung in ihrer eigenen Betreuungsarbeit. Durch die zeitliche Flexibilität der Zivis im Pilotprojekt konnten auch unvorhergesehene Bedürfnisse (z. B. Ersatz bei Krankheitsausfall einer anderen Betreuungsperson) sehr gut kompensiert werden. Jedoch gaben einige Angehörige an, dass die Betreuungsdienstleistung zu kurz gewesen sei, um eine grosse Entlastung zu bieten.

Ein Risiko stellten die unbekanntenen Fähigkeiten des Zivis dar. Diese seien für die Angehörigen zu Beginn schwierig abzuschätzen. Bei geringen Erfahrungen seitens des Zivis müssen die Angehörigen mehr Aufwand für die Einarbeitung übernehmen.

Eine weitere Herausforderung für die Angehörigen war die Finanzierung des Zivis. Einige Angehörige sprachen sich dafür aus, dass es ihnen ermöglicht wird, Zivis direkt einzustellen, ohne einen Einsatzbetrieb, der vermittelt. Dies würde die Kosten für die Dienstleistungen eines Zivis senken. Weiter dürfen Angehörige Assistenzbeiträge der IV nicht für die Betreuungsdienstleistungen aufwenden, da sie nicht an Institutionen wie Einsatzbetriebe ausbezahlt werden dürfen. Aus Sicht dieser Angehörigen wäre es vorteilhaft, wenn Assistenzbeiträge für Betreuungsdienstleistungen auf Zivis aufgewendet werden könnten.

Fallporträt Betreute

Für dieses Fallporträt wurden zwei Betreute interviewt (1 Deutschschweiz, 1 Tessin).

Angemessenheit der Einsätze

Beide befragten Betreuten waren mit den Einsätzen der Zivis sehr zufrieden. Sie beurteilen die Zivis als sehr freundlich, zuvorkommend und verlässlich. Speziell erwähnt wurde, dass der Zivi Arbeiten übernehmen konnte, für die sonst niemand verantwortlich ist im Einsatzbetrieb (z. B. spazieren gehen, zum Arzt begleiten, einkaufen). Die Betreuten

konnten sich auf die Zivis verlassen. Aus ihrer Sicht hatten die Zivis Freude daran, einer gesellschaftlich sinnvollen Tätigkeit nachzugehen. Aus diesem Grund würden beide Betreuten sofort wieder die Dienstleistungen eines Zivis in Anspruch nehmen.

Effektivität der Einsätze

Die Betreuten geben als Hauptnutzen an, dass die Einsätze ihnen eine Erleichterung in ihrem Alltag gebracht hätten. Die Zivis konnten Arbeiten übernehmen, die sonst niemand für die Betreuten ausführte, für die diese selbst grosse Mühe und Zeit aufwenden müssten. Weiter geben die Betreuten an, dass sich ihre Lebensumstände durch die Zivis verbessert hätten. In einem Beispiel führte ein Einsatz dazu, dass die Genesung nach einer Krankheit einer Betreuten schnell eintrat. Die Betreute gab an, dass insbesondere die Möglichkeit, mit dem Zivi spazieren zu gehen, dazu geführt habe, dass sie sich rasch besser fühlte.

Herausforderungen werden von den Betreuten keine gesehen. Im Gegenteil, sie sprachen sich dafür aus, dass viel mehr Zivis in solchen Einsätzen eingesetzt werden.