



Begleitende Evaluation von «Vicino Luzern»

Kurzfassung des Schlussberichts vom 14. Juli 2025

Inhalt

1. Ausgangslage | 3

- 1.1 Fragestellung | 4
- 1.2 Vorgehen | 4

2. Konzeption und Aufbau | 5

- 2.1 Ziele und Entwicklung von Vicino Luzern | 5
- 2.2 Konzeption von Vicino Luzern | 6

3. Aktivitäten und Leistungen | 7

- 3.1 Standorte in fünf Quartieren | 7
- 3.2 Koordination der Standorte | 8
- 3.3 Schlüsselpersonen und Quartierakteure als Multiplikatoren | 9
- 3.4 Vermittlung im Netzwerk der Organisationen | 9
- 3.5 Angebote und Dienstleister | 9
- 3.6 Besucherinnen und Besucher von Vicino | 11
- 3.7 Ausgewählte Angebote | 13

4. Wirkungen von Vicino Luzern | 20

- 4.1 Wirkungsziele | 20
- 4.2 Wirkungen bei der Zielgruppe | 20
- 4.3 Wirkungen bei Angehörigen und im Netzwerk | 24

5. Fazit und Empfehlungen | 25

- 5.1 Beantwortung der Evaluationsfragen | 25
- 5.2 Empfehlungen | 27

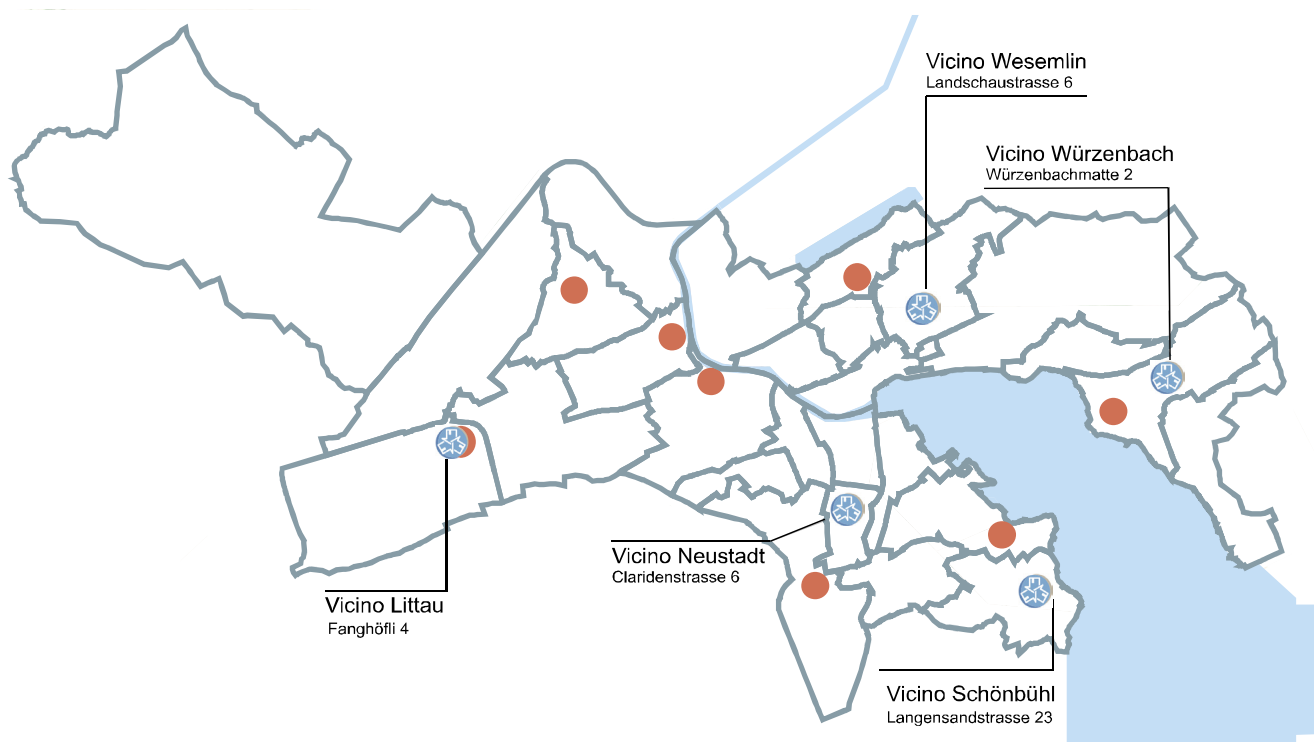
Impressum | 28

1. Ausgangslage

Der im Juni 2016 gegründete Verein Vicino Luzern setzt sich dafür ein, dass ältere Menschen in ihrem vertrauten Wohnumfeld möglichst lang, möglichst sicher und selbstständig leben können. Das italienische «vicino» bedeutet sowohl «nahe» als auch «Nachbar». Entsprechend sind verschiedene Formen von nachbarschaftlichen Kontakten beziehungsweise verschiedene funktionierende soziale Netzwerke im Wohnquartier eine wichtige Voraussetzung der konzeptionellen Grundlagen von Vicino Luzern.

Im Sommer 2016 hat Vicino Luzern im Neustadtquartier einen ersten Standort eröffnet. Zuerst als Pilot, anschliessend im ordentlichen Betrieb. Im Jahr 2019 konnten zwei weitere Standorte eröffnet werden, einer im Stadtteil Littau und ein nächster im Quartier Würzenbach. Später ist ein weiterer Ausbau an den Standorten Wesemlin und Schönbühl erfolgt. Damit ist Vicino Luzern aktuell in fünf Quartieren vertreten.

D 1.1: Verteilung der Standorte von Vicino in der Stadt Luzern



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Daten von Vicino Luzern, Geocat.ch und des Geoinformationszentrums der Stadt Luzern.

Legende: Symbol Vicino = Standort von Vicino (Geschäftsstelle nicht abgebildet); roter Punkt = Standort Quartierarbeit Stadt Luzern.

Die Stadt Luzern unterstützt Vicino Luzern seit der Pilotphase mit namhaften Beiträgen und hat sich für dessen Weiterentwicklung und räumliche Ausweitung engagiert. Zusätzlich wurde der Verein Vicino Luzern in der Aufbauphase durch verschiedene Stiftungen unterstützt. Die anfängliche Projektunterstützung durch die Stadt Luzern wurde in den letzten Jahren durch zwei Anträge ans Parlament in eine Regelfinanzierung mit entsprechenden Leistungsvereinbarungen überführt.¹ Aktuell unterstützt die Stadt Luzern die Aktivitäten von Vicino Luzern im Rahmen der Leistungsvereinbarung *Quartierarbeit für ältere Menschen*/«Caring Community» für den Zeitraum 2024 bis 2026 mit einem jährlichen Betrag von 0,78 Millionen Franken.

Das städtische Parlament hat den Stadtrat beauftragt, eine externe begleitende Evaluation zur Bemessung der Wirkungsziele von Vicino Luzern in Auftrag zu geben. Die Dienstabteilung Alter und Gesundheit der Stadt Luzern hat Interface Politikstudien Forschung Beratung AG mit dieser Evaluation beauftragt. Der vorliegende Bericht enthält die Erkenntnisse der begleitenden Evaluation.

1.1 Fragestellung

Auf der Grundlage der evaluationswissenschaftlichen Terminologie zur Wirksamkeit von Projekten wurden Aspekte auf verschiedenen Ebenen der Wirkungsentfaltung untersucht. Die konkreten Evaluationsfragen wurden in enger Zusammenarbeit mit der Dienstabteilung Alter und Gesundheit sowie den Verantwortlichen von Vicino Luzern entwickelt. Im Zentrum der begleitenden Evaluation standen die folgenden fünf Fragen:

1. Wie ist das Konzept von Vicino Luzern zu beurteilen?
2. Wie können die Umsetzung und die Leistungen von Vicino Luzern bewertet werden?
3. Welche Wirkungen können mit Vicino Luzern erzielt werden?
4. Wie ist Vicino Luzern insgesamt zu beurteilen?
5. Welche Empfehlungen lassen sich für eine allfällige Weiterentwicklung von Vicino Luzern ableiten?

Die Evaluationsfragen werden am Schluss des Berichts beantwortet und davon ausgehend Empfehlungen zuhanden der Verantwortlichen der Stadt Luzern und von Vicino Luzern abgeleitet.

1.2 Vorgehen

Für die Erstellung des vorliegenden Berichts wurde ein partizipatives Vorgehen gewählt, das einen engen Austausch mit den Verantwortlichen von Vicino Luzern und der städtischen Sozial- und Sicherheitsdirektion sowie die angemessene Einbindung der Zielgruppe sicherstellt. Die Beantwortung der Evaluationsfragen erfolgte mithilfe der folgenden empirischen Grundlagen:

- *Analyse von Dokumenten und Daten*: Einen ersten Zugang zur Thematik gaben die verfügbaren Dokumentationen und Konzepte zu Vicino Luzern. Zusätzlich wurden die verfügbaren Daten zu den Besucherinnen und Besuchern der verschiedenen Standorte von Vicino ausgewertet.
- *Gespräche mit beteiligten Akteuren*: Ein weiterer Zugang bildeten Gespräche mit Verantwortlichen von Vicino Luzern und der Stadt Luzern, mit Standortbesucherinnen und -besuchern sowie mit ihren Angehörigen, mit Schlüsselpersonen und Verantwortlichen von Quartierakteuren. Zudem gaben die Gespräche mit Standortbesucherinnen und -besuchern, ihren Angehörigen und Schlüsselpersonen im Quartier einen vertieften Einblick in die Wirkungsweise von Vicino Luzern.
- *Besuch der Standorte*: Anlässlich der Gespräche mit den Koordinatorinnen der Standorte wurden die Räumlichkeiten der fünf Standorte von Vicino besucht. Zudem wurde zwischen Mai und August 2024 an jedem Standort eine ausgewählte Aktivität besucht.
- *Kurzporträts*: Zur Veranschaulichung der Wirkungen von Vicino auf die Zielgruppe wurden anonymisierte Kurzporträts erstellt. Diese basieren auf Berichten und Beobachtungen der Standortkoordinatorinnen, auf den Gesprächen mit Vertreterinnen und Vertretern der Mitgliedsorganisationen sowie auf einzelnen Gesprächen mit den Besucherinnen und Besuchern von Vicino.

¹ B+A 14/2019: *Quartierarbeit für ältere Menschen. Zielgruppengerechte Quartierarbeit. «Caring Community» als Teil der Gesundheitsversorgung. Sonderkredit für die Leistungsvereinbarung mit dem Verein «Vicino Luzern»*. B+A 25/2023: *«Vicino Luzern. Erweiterung auf fünf Standorte. Sonderkredit»*.

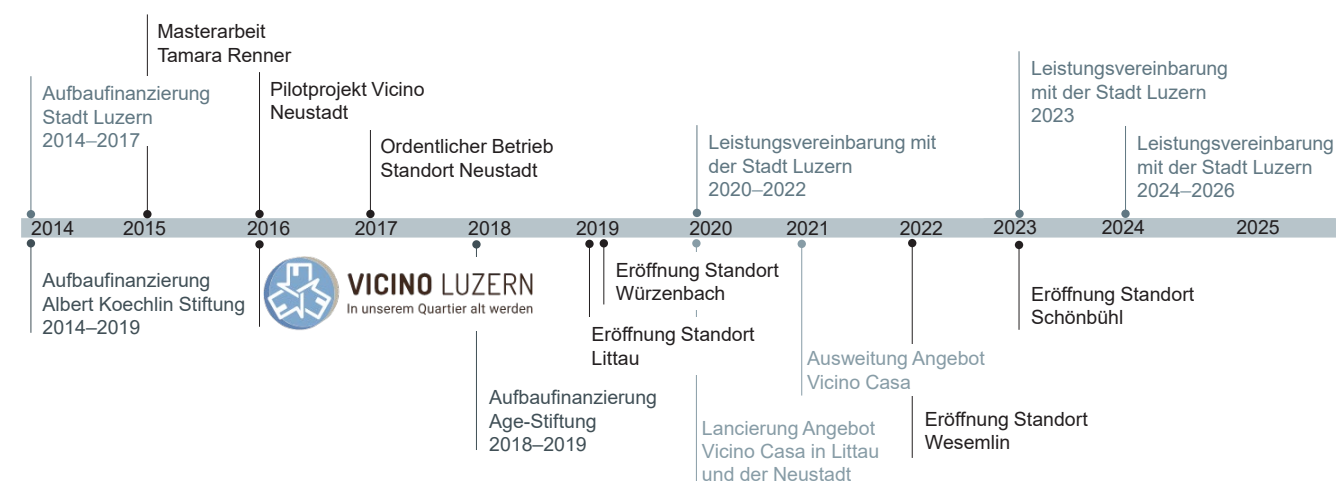
2. Konzeption und Aufbau

In diesem Kapitel werden zunächst die Entstehung und der Aufbau von Vicino Luzern erläutert. Anschliessend werden die konzeptionellen Grundlagen sowie die Inhalte der Leistungsvereinbarung mit der Stadt Luzern beschrieben.

2.1 Ziele und Entwicklung von Vicino Luzern

Vicino Luzern ist ein Verein, der über fünfzig Organisationen aus den Bereichen Soziales, Gesundheit und Wohnen vereint, die sich für Themen rund ums Alter engagieren. Das Netzwerk der Mitgliedsorganisationen umfasst dabei nicht nur städtische und kantonale Akteure, sondern schliesst auch lokal verankerte Einrichtungen mit ein, wie Quartiervereine und Geschäfte. Wie aus den Meilensteinen in Darstellung D 2.1 hervorgeht, wurde der erste Standort von Vicino Luzern 2016 als Pilotprojekt im Neustadtquartier lanciert und ist 2017 in den regulären Betrieb übergegangen. 2019 folgten zwei weitere Standorte in Littau und im Quartier Würzenbach. Drei Jahre später wurde ein weiterer Standort im Quartier Wesemlin eröffnet. Im Jahr 2023 schliesslich kam der fünfte Standort im Zentrum Schönbühl hinzu.

D 2.1: Meilensteine bei der Entwicklung von Vicino Luzern



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Daten von Vicino Luzern.

2.2 Konzeption von Vicino Luzern

Das Konzept von Vicino Luzern wurde in drei Schritten entwickelt. Den Ausgangspunkt bildete die Masterarbeit von Tamara Renner aus dem Jahr 2015, die als strategische Handlungsanleitung für die Entwicklung eines Konzepts zum selbstbestimmten Wohnen zu Hause verfasst wurde.² Aus dieser Arbeit entstand das später als «aging together» bekannte Konzept, das zentrale Faktoren identifiziert, die ein sicheres und selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause ermöglichen.³ Auf dieser Grundlage wurden sechs Wirkungsziele formuliert, die darauf abzielen, älteren Menschen ein möglichst langes und selbstbestimmtes Wohnen zu Hause zu ermöglichen.

Darauf aufbauend hat die Stadt Luzern ihren Auftrag an Vicino Luzern konkretisiert. Im Fokus stehen dabei die Quartierarbeit für ältere Menschen, die Förderung einer «Caring Community» und die Stärkung der Gesundheitskompetenz zur Unterstützung von Selbsthilfe. Die in der Leistungsvereinbarung definierten Aufgaben von Vicino Luzern umfassen eine Vielzahl unterstützender Massnahmen, die gezielt auf die Bedürfnisse älterer Menschen und ihrer Quartiergemeinschaften abgestimmt sind:

- Zu den zentralen Aufgaben gehört die Information und Vermittlung von Dienstleistungen Dritter in den Bereichen Alter, Gesundheit und Wohnen. Dies stellt sicher, dass die Bewohnerinnen und Bewohner des Quartiers Zugang zu den für sie relevanten Angeboten haben.
- Darüber hinaus wird die Vernetzung im Quartier aktiv gefördert, um ein starkes, unterstützendes Netzwerk aufzubauen, das den sozialen Zusammenhalt stärkt.
- Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Arbeit von Vicino Luzern ist das Fördern der Nachbarschaftshilfe. Hierbei werden ältere Menschen ermutigt, sich gegenseitig zu unterstützen.
- Bei der Organisation von Nachbarschaftsanlässen wird ebenfalls tatkräftig mitgeholfen, um die soziale Interaktion zu fördern und ein starkes Gemeinschaftsgefühl zu entwickeln.
- Zusätzlich nimmt Vicino Luzern eine seismografische Funktion ein, indem es die Anliegen und Bedürfnisse der Quartierbevölkerung wahrnimmt und seine Aktivitäten entsprechend ausgestaltet.

Infobox Vicino Casa

Zusätzlich verfügt Vicino Luzern über Leistungsvereinbarungen mit der Allgemeinen Baugenossenschaft Luzern (abl), der Pensionskasse der Stadt Luzern, der Baugenossenschaft Matt sowie der Katholischen Kirche der Stadt Luzern. Im Rahmen dieser Vereinbarungen wird das Angebot Vicino Casa – Wohnen mit Dienstleistungen im Quartier – für Mieterinnen und Mieter der jeweiligen Trägerschaften ganz oder teilweise finanziert.

Vicino Casa ist ein kostenpflichtiges Angebot von Vicino Luzern, das Wohnen mit Dienstleistungen bietet, die sonst nur in Altersinstitutionen angeboten werden. Vicino Casa bietet diese Leistungen in Bestandswohnungen und zu vergleichsweise tiefen Preisen an und verfolgt das Ziel, dass ältere Menschen möglichst lange in ihrem Zuhause wohnen bleiben können. Das Angebot umfasst eine 24-Stunden-Erreichbarkeit in Notfällen, Unterstützung und Mithilfe bei Themen rund ums Wohnen, präventive Hausbesuche und Anrufe sowie die Koordination von Hilfeleistungen im Krankheitsfall.

² Renner, Tamara (2015): «Wohnen zu Hause – auch im Alter». Eine strategische Handlungsanleitung. Hochschule Luzern.

³ Vgl. <https://www.vogt-renner.ch/unser-modell/modell-aging-together/>, Zugriff am 5. März 2024.

3. Aktivitäten und Leistungen

In diesem Kapitel steht die Umsetzung des Konzepts von Vicino Luzern im Mittelpunkt – dargestellt entlang ausgewählter Aktivitäten und erbrachten Leistungen. Die Angebote sind darauf ausgerichtet, möglichst vielen Menschen aus der Zielgruppe den Zugang zu Vicino zu ermöglichen. Die Angebote erfüllen dabei nicht nur soziale, sondern auch alltagsunterstützende Funktionen. Ein besonderes Merkmal ist, dass viele Angebote auch bei gesundheitlichen Einschränkungen weiterhin genutzt werden können – etwa das gemeinsame Spielen oder Kochen, bei dem sich auch Menschen mit einer Demenzerkrankung aktiv einbringen können.

3.1 Standorte in fünf Quartieren

Alle Standorte von Vicino sind zentral gelegen und wurden nach einheitlichen Kriterien ausgewählt. Die zentralen Kriterien bei der Standortsuche sind:

- die demografische Struktur in den Quartieren
- der Bedarf an einem Standort laut lokalen Akteuren
- die Sichtbarkeit und Barrierefreiheit des Standorts
- die Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr

Aufgrund dieser Kriterien ist es nicht immer einfach, einen geeigneten Standort mit angemessenen Mietkosten zu finden.

Die von Vicino genutzten Räumlichkeiten unterscheiden sich je nach Standort. Während die nutzbaren Flächen an einigen Standorten aus einem Raum bestehen, stehen an anderen Standorten mehrere Räume zur Verfügung. An den Standorten Littau, Schönbühl und Wesemlin werden die Räumlichkeiten gemeinsam mit anderen Organisationen genutzt. An allen Standorten ist eine kleine Küche vorhanden, die mit einem Kochfeld, Backofen, Kühlschrank, einer Kaffeemaschine und einer Abwaschgelegenheit ausgestattet ist. Da die Gestaltung der einzelnen Standorte in enger Zusammenarbeit mit den Besucherinnen und Besuchern erfolgt ist und deren spezifische Bedürfnisse abdeckt, erhält jeder Standort ein eigenes Ambiente.



Abb. 1
Vicino Standort
Neustadt



Abb. 2
Vicino Standort
Wesemlin

3.2 Koordination der Standorte

Eine zentrale Rolle bei der Umsetzung des Konzepts von Vicino Luzern kommt den Koordinatorinnen der fünf Standorte zu. Alle derzeit beschäftigten Standortkoordinatorinnen bringen langjährige Erfahrung im Pflege- und Gesundheitsbereich mit. Sie sind mit der Arbeit mit älteren Menschen vertraut und können deren Bedürfnisse frühzeitig und präzise erkennen. Zudem verfügen sie über ein umfangreiches Netzwerk, was die Vermittlung zu und Zusammenarbeit mit Mitgliedsorganisationen vereinfacht. Gemäss Angaben der Verantwortlichen von Vicino Luzern sind Erfahrungen in der Pflege eine wichtige Voraussetzung, die idealerweise mit Erfahrungen aus dem Bereich Soziokultur kombiniert sind. Wenn möglich bringen Standortkoordinatorinnen und -koordinatoren Wissen und Erfahrung aus beiden Bereichen mit oder sind bereit, sich im jeweils anderen Bereich nachzuqualifizieren und weiterzubilden.

Die Standortkoordinatorinnen gehen aktiv auf interessierte Personen der Zielgruppe zu, um die Eintrittshürde zu Vicino zu senken. So sprechen sie beispielsweise Personen an, die neugierig durchs Fenster schauen oder wiederholt am Standort vorbeigehen und der Zielgruppe entsprechen. Sobald ein Vertrauensverhältnis zwischen der Standortkoordinatorin und den Besucherinnen und Besuchern von Vicino aufgebaut ist, können die Standortkoordinatorinnen diese bei der Suche nach bedarfsgerechter Hilfe unterstützen und die ersten Kontakte zu Dienstleistern herstellen. In diesem Zusammenhang können die Standortkoordinatorinnen als eine Art «Türöffnerinnen» bezeichnet werden.

«Die Standortkoordinatorin ist einfach grossartig. Man merkt, dass sie mit Herzblut dabei ist. Ich kann mit jeder Frage zu ihr gehen, sie hat immer eine Antwort.»

Besucherin Vicino Luzern



Abb. 3
Standortkoordinatorin und Besucherin vor dem Vicino Standort Littau, der mit der Quartierarbeit geteilt wird.

3.3 Schlüsselpersonen und Quartierakteure als Multiplikatoren

Vicino Luzern engagiert sich aktiv für die Vernetzung der Quartierbevölkerung. Um neue Besucherinnen und Besucher zu gewinnen und Angebote auch ohne direkte Beteiligung der Standortkoordinatorin erfolgreich zu entwickeln und umzusetzen, setzt Vicino gezielt auf Schlüsselpersonen unter den Besucherinnen und Besuchern sowie auf Quartierakteure. Die Schlüsselpersonen sind meist regelmässige Teilnehmende, die sich aktiv in die Gemeinschaft einbringen. Sie berichten in ihrem Umfeld von Vicino Luzern und begleiten Erstbesucherinnen und Erstbesucher zu den Angeboten, um die Hemmschwelle zu senken. Darüber hinaus übernehmen sie Verantwortung für bestimmte Angebote oder vertreten die Standortkoordinatorin während deren Abwesenheit. Auf diese Weise ist Vicino Luzern nicht nur ein Ort der Begegnung mit vielfältigen Angeboten, sondern auch ein Raum, in dem sich die Schlüsselpersonen aktiv einbringen können und damit Teil der «Sorgenden Gemeinschaft» werden. Oft sind dies zwischen fünf und zehn Besucherinnen und Besucher an den jeweiligen Standorten. Die Schlüsselpersonen betrachten sich selbst als freiwillige Helferinnen und Helfer und engagieren sich aus unterschiedlichen Motiven. Sie wollen beispielsweise etwas Gutes tun und ihre Dankbarkeit zeigen, während sie gleichzeitig eine sinnvolle Beschäftigung finden. Vicino Luzern vernetzt sich nicht nur mit Anwohnerinnen und Anwohnern im Quartier, sondern auch mit unterschiedlichen Quartierakteuren, die in Kontakt mit der Zielgruppe von Vicino kommen. Quartierakteure sind vielfältig und umfassen beispielsweise Hausarztpraxen, Kirchen und Pfarreien oder Hauswartinnen und Hauswarte. Die Vernetzung mit Quartierakteuren trägt zur Reichweite von Vicino bei und soll helfen, den Kontakt zwischen der Zielgruppe und relevanten Institutionen herzustellen, um ihren Bedürfnissen gerecht zu werden.

3.4 Vermittlung im Netzwerk der Organisationen

Die enge Vernetzung mit zahlreichen Organisationen im Gesundheits- und Sozialwesen ermöglicht es den Standortkoordinatorinnen, auf ein breites Netzwerk von Fachpersonen zurückzugreifen. Vicino Luzern verfolgt in diesem Zusammenhang zwei Ziele:

- Einerseits triagiert Vicino Luzern mittels niederschwelligen Zugangs zwischen verschiedenen Angeboten und vermittelt an die jeweils passende Fachstelle. Die Standortkoordinatorinnen sind überzeugt, dass auf diese Weise finanzielle Ressourcen eingespart werden können. Eine Herausforderung stellt die grosse Vielfalt an bestehenden Angeboten dar. Nach Einschätzung der Standortkoordinatorinnen sehen sich ältere Menschen häufig mit einer unübersichtlichen Fülle von Angeboten konfrontiert und nehmen Unterstützung oft erst spät in Anspruch. Zwar müssen die Standortkoordinatorinnen nicht den vollständigen Überblick über alle relevanten Organisationen haben, doch eine gute Vernetzung und der regelmässige Austausch, insbesondere mit der Anlaufstelle Alter der Stadt Luzern, sind zentral.
- Andererseits sind Mitgliedsorganisationen beziehungsweise Geschäfte, wie Friseursalons, Kioske, Physiotherapie- oder Hausarztpraxen, im Quartier wichtige Partner, die ihre Kundschaft auf Vicino aufmerksam machen können. Sie können dadurch als Vermittler agieren. Für die Entwicklung und Umsetzung der Angebote an den Standorten sind die Mitgliedsorganisationen ebenfalls wichtig. Für die Standortkoordinatorinnen sind Verantwortliche von Mitgliedsorganisationen, die die Leitung von Angeboten übernehmen oder Inputs für Vorträge oder Informationsveranstaltungen geben, eine grosse Entlastung.

3.5 Angebote und Dienstleister

Vicino Luzern hat im Laufe der Jahre nicht nur die Anzahl der Standorte, sondern auch das Spektrum an Angeboten und Dienstleister erweitert. Das breite Spektrum an Angeboten und Dienstleister dient dazu, möglichst viele ältere Menschen zu erreichen und einen niederschwelligen Zugang für Interessierte zu schaffen. Die Angebote werden zum einen mit den Besucherinnen und Besuchern zusammen entwickelt. Zum anderen baut Vicino selbst Angebote aus, zum Beispiel wenn gezielt untervertretene Gruppen (z.B. Männer) angesprochen werden sollen. Ziel ist es, durch die breite Angebotspalette und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Dienstleistern die älteren Menschen im Quartier mit ihren unterschiedlichen Interessen anzusprechen. Damit soll unter anderem auch ein Beitrag zur Prävention gegen Einsamkeit geleistet werden.

Die Koordinatorinnen der Standorte, die Schlüsselpersonen sowie Vertreterinnen und Vertreter von rund zwölf Mitgliedsorganisationen stellen an den verschiedenen Standorten ein vielfältiges Angebot bereit. Die Angebote an den Standorten können in sechs Hauptkategorien unterteilt werden, die die Interessen des Quartiers wiedergeben:

1. Information, Begleitung, Vermittlung (z.B. Digi-Treff mit Caritas)
2. Offener Treff (z.B. Schachkaffee mit Zeitgut Luzern)
3. Kreativ (z.B. Französisch- oder Englisch-Konversationskurs, geleitet von Besucherinnen und Besuchern)
4. Gesundheit (z.B. Café Balance mit Pro Senectute Kanton Luzern)
5. Mittagessen (z.B. Suppentopf oder Quartier-Z'Mittag)
6. Zielgruppenspezifische Angebote (z.B. Gespräch unter Witwern)

Einige Angebote, wie die gemeinsamen Mittagessen (Suppentopf oder Quartier-Z'Mittag), sind an allen Standorten in Zusammenarbeit mit verschiedenen Dienstleistern verfügbar. Spezifischere Aktivitäten wie Englisch- und Französisch-Konversationskurse werden hingegen nur an einigen Standorten angeboten, da sie dort einem Bedürfnis entsprechen und in Zusammenarbeit mit den Besucherinnen und Besuchern entwickelt worden sind.

Während das Angebot «Information, Begleitung, Vermittlung» ausschliesslich durch die Standortkoordinatorinnen abgedeckt wird, sind die Standortkoordinatorinnen bei anderen Angeboten zwar anwesend, aber das Angebot wird von einer anderen Organisation oder von den Besucherinnen und Besuchern selbst organisiert und geleitet. Das Angebot Digi-Treff, das älteren Menschen bei der Benutzung von Computern, Smartphones und anderen digitalen Anwendungen Unterstützung bietet,

wird von zwei verschiedenen Dienstleistern bereitgestellt. Die gemeinsame Umsetzung der Angebote entlastet die Standortkoordinatorinnen und fördert gleichzeitig den Austausch zwischen den beteiligten Organisationen. Ein zentraler Aspekt von Vicino Luzern ist, dass die Angebote durch unterschiedliche Dienstleister erbracht werden. Dies trägt nicht nur zur Entlastung der Standortkoordinatorinnen bei, sondern ermöglicht den Besucherinnen und Besuchern auch, verschiedene Akteure im Gesundheitsbereich kennenzulernen und bereits vor einer möglichen Vermittlung eine vertrauensvolle Beziehung zu ihnen aufzubauen.

«Ich begrüsse den niederschweligen Zugang zu Vicino. Ich erhalte Informationen, ohne einen administrativen Aufwand betreiben zu müssen, und alles bleibt anonym.»

Besucherin Vicino Luzern

Die Vielfalt der Angebote an den einzelnen Standorten spiegelt die Interessen und Bedürfnisse der jeweiligen Quartierbevölkerung wider. Häufig tragen Besucherinnen und Besucher eine Idee oder ein Anliegen an die Standortkoordinatorin heran. Diese prüft daraufhin die Umsetzungsmöglichkeiten und klärt gemeinsam mit den Besucherinnen und Besuchern ab, ob der Vorschlag einem tatsächlichen Bedürfnis entspricht. Das Angebot wird anschliessend gemeinsam mit den Besucherinnen und Besuchern entwickelt und realisiert. Sobald ein Angebot etabliert ist, wird angestrebt, dass die Initiierenden es eigenständig leiten und organisieren, während die Standortkoordinatorin unterstützend im Hintergrund tätig bleibt. Dieser Prozess soll gemäss den Angaben der Verantwortlichen von Vicino Luzern sicherstellen, dass die Angebote den Bedürfnissen der Besucherinnen und Besucher im Quartier gerecht werden.

«Teilete» und Angebotsfinanzierung

Vicino Luzern verfolgt das Konzept der «Teilete», was bedeutet, dass die Angebote und die Verpflegung an den Standorten kostenlos sind, die Besucherinnen und Besucher jedoch eingeladen werden, etwas Selbstgemachtes oder benötigte Zutaten für das Mittagessen mitzubringen. Zudem arbeitet Vicino Luzern mit der Schweizer Tafel, lokalen Bäckereien und Geschäften zusammen, wodurch die Standorte Esswaren gratis erhalten. Andere Angebote, die nicht durch die Standortkoordinatorinnen übernommen werden, werden entweder von Besucherinnen und Besuchern oder von Mitgliedsorganisationen geleitet. Die Besucherinnen und Besucher engagieren sich freiwillig und können sich ein Guthaben bei Zeitgut gutschreiben lassen, während die Vertreterinnen und Vertreter von Mitgliedsorganisationen im Rahmen ihrer Anstellung durch diese entschädigt werden.

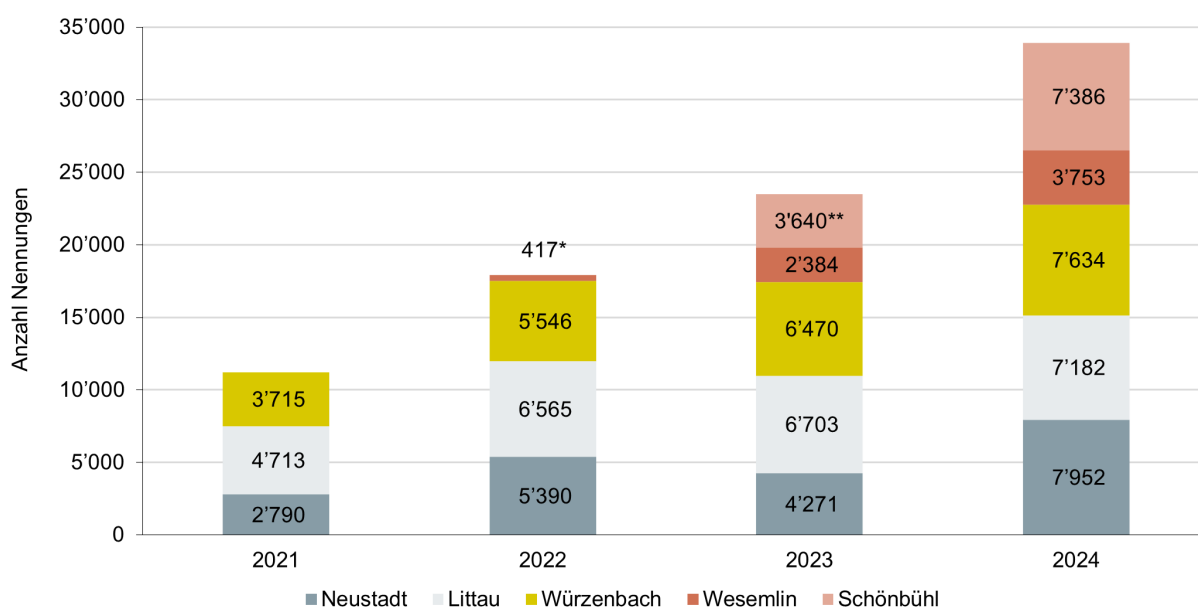
3.6 Besucherinnen und Besucher von Vicino

Durch das Standort-Monitoring lässt sich die Anzahl der Informationsvermittlungen, Angebots- und Hilfsvermittlungen sowie Besuche pro Standort ermitteln und die Entwicklung der Besuchszahlen im Zeitverlauf beobachten. Das Monitoring erfasst die Anzahl Nennungen der einzelnen Variablen an den Standorten. Das heisst, die Standortkoordinatorinnen, die das Monitoring führen, erfassen zum Beispiel, wie viele Besuche an einem Tag stattfanden. Wichtig zu unterscheiden ist, dass die Anzahl Besuche erfasst wird, nicht die Anzahl Besucherinnen und Besucher. Im Folgenden werden die wichtigsten Daten präsentiert.

Seit 2021 ist eine deutliche Zunahme der Besuchszahlen zu erkennen (vgl. Darstellung D 3.1). Nicht nur die Besuchszahlen an den Standorten sind gestiegen, sondern auch die Anzahl der Standorte – 2021 gab es noch drei, 2024 waren es bereits fünf. Im Jahr 2024 fanden regelmässig Informationsaustausche und Vermittlungen statt. Je nach Monat variierte die Häufigkeit der Veranstaltungen zwischen 150 und 270. Betrachtet man diese Zahlen nach Standort, ergeben sich gewisse Differenzen.

Die Standorte Schönbühl und Würzenbach zeigen die häufigste Nutzung des Informations- und Vermittlungsangebots mit durchschnittlich 67 beziehungsweise 52 Nennungen pro Monat. Die anderen Standorte zählen eine deutlich geringere Nutzung dieses Angebots mit durchschnittlich 25 Nennungen pro Monat. Dabei ist zu beachten, dass an einigen Standorten häufiger Informationsveranstaltungen zu gesundheits- und altersrelevanten Themen durchgeführt werden als an anderen. Diese ziehen in der Regel grössere Gruppen von Besucherinnen und Besuchern an und erklären so die höhere Nutzungsfrequenz.

D 3.1: Entwicklung Besucherzahlen ab 2021



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Daten von Vicino Luzern.

Legende: * = Monitoring für Standort Wesemlin ab August 2022; ** = Monitoring für Standort Schönbühl ab März 2023.



Abb. 4
Besucherinnen im Standort
Littau

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Anzahl Vermittlungen. Am häufigsten finden Vermittlungen an den Standorten Schönbühl und Würzenbach statt. Etwas weniger häufig an den Standorten Littau und Neustadt. Standortübergreifend erfolgen durchschnittlich 20 direkte Vermittlungen pro Monat. Eine Vermittlung wird erfasst, wenn bekannt ist, dass die Besucherin oder der Besucher nach der Information über das Angebot den Vermittlungspartner aufgesucht oder Kontakt aufgenommen hat. Die häufigsten Vermittlungspartner sind die Spitex, Pro Senectute und das Schweizerische Rote Kreuz. Darauf folgen Vicino-interne Vermittlungen⁴ (z.B. an Angebote oder zwischen Besucherinnen und Besuchern) und Vermittlungen an die Anlaufstelle Alter der Stadt Luzern. Gemäss Einschätzungen der Standortkoordinatorinnen wird die Anzahl Vermittlungen durch den pflegerischen Arbeitshintergrund der Standortkoordinatorinnen beeinflusst, da sie niederschwellige Anliegen und Fragen bereits bei einem Gespräch, ohne Vermittlung an eine Fachstelle, beantworten können. Vermittlungen und Unterstützungsleistungen zwischen Besucherinnen und Besuchern – etwa in Form von Nachbarschaftshilfe oder Hilfe unter den Besucherinnen und Besuchern – werden zwar nicht systematisch erfasst, finden jedoch häufig statt und sind Ausdruck der gelebten Grundhaltung von Vicino Luzern.

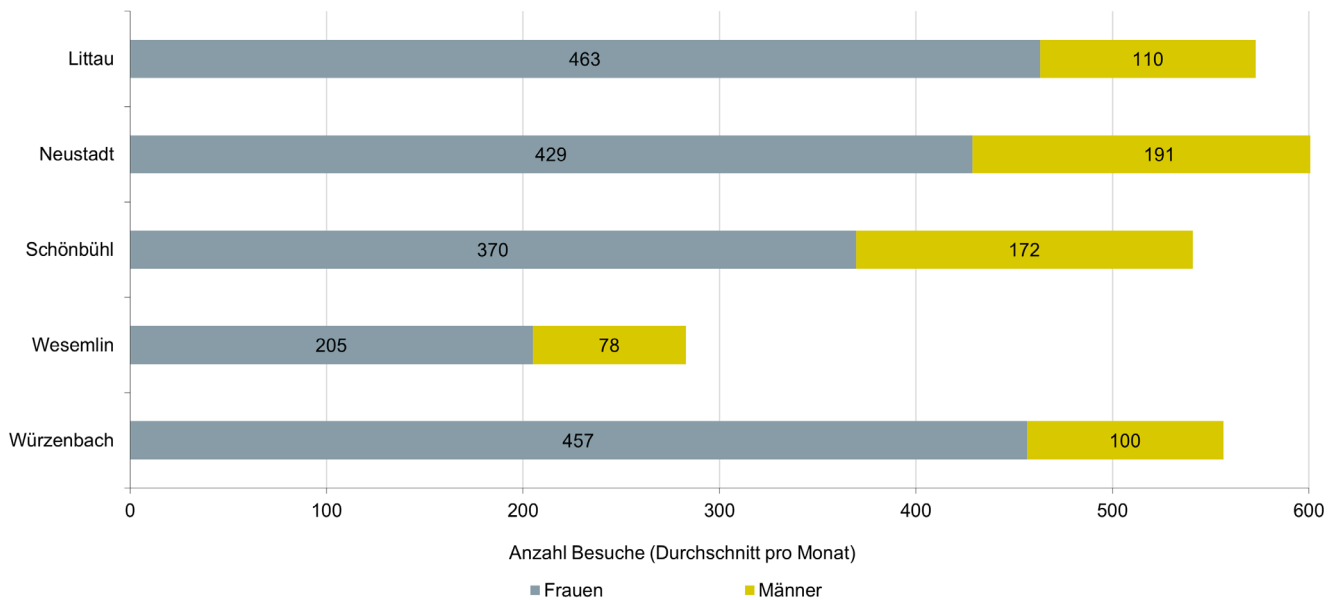
Pro Standort ergeben sich durchschnittlich 115 Besuche pro Woche und 23 Besuche pro Tag (vgl. Darstellung D 3.2). Auffallend ist, dass die Geschlechterverteilung ungleich ausfällt. Frauen besuchen Standorte von Vicino öfter als Männer. Dies gilt auch für die Anzahl Erst-

besuche. Über alle Standorte hinweg wird im Jahr 2024 im Schnitt ein Erstbesuch pro Tag (bei fünf offenen Tagen) und pro Standort gezählt. Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Anzahl Besuche während der Ferienzeiten (Sommerferien und Weihnachtszeit) abnimmt.

Das Monitoring gibt auch Aufschluss über das Alter der Besucherinnen und Besucher. Die grösste Besuchergruppe stellen Frauen im Alter von 65 bis 84 Jahren dar, die rund 52 Prozent der Gesamtbesuche ausmachen. Auch bei den Erstbesuchen sind sie die grösste Gruppe. Männer zwischen 65 und 84 Jahren sowie Frauen ab 85 Jahren sind die zweitgrösste Besuchergruppe. Es zeigt sich insgesamt, dass bei den Besucherinnen und Besuchern von Vicino verschiedene Altersgruppen vertreten sind, darunter Personen im Pensionsalter zwischen 60 und 70 Jahren sowie hochaltrige Menschen von 80 bis 90 Jahren. Es sind vornehmlich jüngere Besucherinnen und Besucher, die die Standortkoordinatorinnen bei der Durchführung von Aktivitäten oder bei der Betreuung der Räumlichkeiten am jeweiligen Standort unterstützen.

⁴ Die Vermittlungen an Vicino Casa sind hier nicht enthalten – diese wurden separat gezählt.

D 3.2: Durchschnittliche Anzahl Besuche im Jahr 2024 (pro Monat)



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Daten von Vicino Luzern.

Legende: Die Darstellung zeigt nicht die Anzahl der Besucherinnen und Besucher, sondern kann auch Mehrfachbesuche enthalten.

3.7 Ausgewählte Angebote

In diesem Abschnitt werden ausgewählte Angebote vorgestellt. Sie verfolgen das Ziel, Begegnungen zu ermöglichen (zur Vorbeugung von Einsamkeit), Selbstwirksamkeit zu fördern (durch Mithelfen, Mitwirken und Dabeisein) und Vertrauen in zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen. An allen Standorten wird eine Du-Kultur gepflegt. Für jeden Standort wurde gemeinsam mit der jeweiligen Standortkoordinatorin ein Angebot ausgewählt, das im Zeitraum von Mai bis August 2024 beobachtet wurde, um Einblicke in deren Ablauf zu gewinnen. Ergänzend dazu wurden kurze Gespräche mit Besucherinnen und Besuchern geführt. Darüber hinaus wird ein Einblick in den jährlichen Netzerkanlass Vicino Mercato gegeben, der jeweils im Oktober stattfindet.

«Im Quartier gibt es sonst keine Angebote wie die von Vicino Luzern. Ich habe früher nie gemalt, aber jetzt gehe ich regelmässig zu Vicino, um zu malen. Ich habe nicht nur ein neues Hobby, sondern auch neue Menschen in meinem Quartier kennengelernt.»

Besucher Vicino Luzern

| Apéro am Standort Littau

Im grossen Raum des Treffpunkts wurden alle Tische im Raum zu einem grossen Tisch zusammengeschoben. Rund 30 Personen haben Platz genommen, darunter auch drei Männer, die gemeinsam mit ihren Partnerinnen zum Apéro gekommen sind. Zwei Frauen nutzen den Apéro, um ihren 80. Geburtstag zu feiern. Es gibt Mineralwasser und selbstgemachten Eistee zum Trinken. Die Standortkoordinatorin hat zusammen mit einigen Besucherinnen auch Apéro-Gebäck vorbereitet.

Etwas später stösst der Hauswart der drei umliegenden Wohnhäuser zum Apéro. Er wird herzlich begrüsst und setzt sich zu der Runde. Da er fast alle Anwesenden kennt, entsteht sofort eine vertraute Atmosphäre. Die meisten Gäste wohnen in den drei benachbarten Häusern. In der Runde wird über einen kürzlich aufgetretenen Stromausfall gesprochen, der Teile der Gebäudeinfrastruktur lahmgelegt hat.

Etwas später kommt ein weiteres Ehepaar dazu. Die neuen Gäste werden freundlich empfangen und sind allen am Tisch bekannt. Sie haben sich aufgrund eines anderen Anlasses verspätet, wollten sich den Apéro jedoch nicht ganz entgehen lassen. Der grösste Teil der Anwesenden ist nach Aussagen einer Besucherin entweder am Mittwoch oder am Donnerstag am Mittagstisch anzutreffen.

Aus den Gesprächen wird klar, dass ein grosser Teil der Besucherinnen und Besucher aus der unmittelbaren Nachbarschaft stammt. Obwohl einzelne Personen in kurzer Gehdistanz voneinander wohnen, haben sie sich erst dank Vicino besser kennengelernt. Die Anwesenden berichteten weiter, dass Vicino auch neu Zugezogenen hilft, sich im Quartier zu integrieren.

Abb. 5

Besuchende im Standort Littau





Abb. 6

Besuchende im Standort Neustadt

| Kreatives Tun am Standort Neustadt

Im Innenhof haben sich sechs Frauen und drei Männer um einen grossen Tisch versammelt. Es wird gerade Kaffee für die Besucherinnen und Besucher vorbereitet. Eine Mitarbeiterin der Spitex, die für das Angebot verantwortlich ist, sitzt ebenfalls am Tisch. Sie wird dabei von einem Praktikanten unterstützt, der ebenfalls in der Runde Platz nimmt. Auf dem Tisch stehen Wasserflaschen und ein Zitronen-Cake, der später von einer der Besucherinnen angeschnitten wird. Ein Kartenspiel sowie diverse Farben und Papier im Innenraum bleiben zunächst ungenutzt.

Zwei Besucherinnen erzählen, dass sie oft auch an anderen Aktivitäten von Vicino anzutreffen sind. Eine der beiden wohnt am Paulusplatz und schätzt besonders den Kontakt zu alten Freunden, die sie hier wieder getroffen hat, da sie früher lange im Quartier gewohnt hat. Ein weiterer Besucher, der später mit seinem Rollator dazu kommt, wohnt in der Schlossstrasse beim Eichhof.

Gegen 15 Uhr begibt sich eine Besucherin an einen Tisch im Innenraum und beginnt zu malen. Ein weiterer Besucher tritt ebenfalls in den Raum, setzt sich an einen Tisch und freut sich über die Konversation mit der Verantwortlichen für den Nachmittag.

Aus den geführten Gesprächen geht hervor, dass Vicino für viele der anwesenden Besucherinnen und Besucher der einzige Ort der Begegnung ist. Sie sind daher zufrieden, wie sie den Raum nutzen können. Eine Besucherin fügt an, dass es schön wäre, wenn es einen Zugang zu einem Bastelraum gäbe.

| Spiel und Spass am Standort Schönbühl

Am Standort Schönbühl sind insgesamt neun Frauen und vier Männer anwesend. Eine Gruppe von fünf Personen hat sich bereits an einem kleineren Tisch zum Jassen versammelt, während die restlichen Gäste am langen Tisch Platz genommen haben. Die Standortkoordinatorin unterstützt gerade bei der Kaffeezubereitung, insbesondere für Personen, die nicht mehr mobil sind. Ein Besucher, der auch der Leiter des Angebots ist, hat bereits verschiedene Spiele ausgesucht und es wird darüber diskutiert, mit welchem Spiel sie heute beginnen sollen. Es wird erwähnt, dass sich die ersten Gäste bereits um 13.30 Uhr versammeln, um am Jass-Tisch noch einen Platz zu bekommen. Um 14 Uhr geht es dann meistens richtig los.

Gegen 15 Uhr legen die Spielenden eine Pause ein, um gemeinsam einen Kaffee zu trinken. Zwei Gäste feiern heute ihren Geburtstag nach und haben deshalb Gebäck mitgebracht. In der Spielpause erzählt der Leiter des Angebots, dass er einige Spiele selbst entworfen oder bestehende Spiele angepasst hat, damit auch Gäste, deren Sehkraft nachgelassen hat, mitspielen können. Der Leiter betont stolz, dass bei Vicino Teilhabe und Inklusion wichtig sind. Nach der Pause wird teilweise in neuer Zusammensetzung weitergespielt. Eine Besucherin kommt spontan vorbei, um zu sehen, ob noch Unterstützung für die Jass-Runde benötigt wird. Da dies nicht der Fall ist, macht sie zuerst ihre Besorgungen im Einkaufszentrum, das den Standort von Vicino beherbergt. Kurz darauf

kommt ein Mann vorbei, der mit der Standortkoordinatorin etwas besprechen möchte. Da alle Spielenden beschäftigt sind, nimmt sie sich Zeit für ein kurzes Gespräch.

Die Gespräche mit den Besucherinnen und Besuchern haben gezeigt, dass ihnen Vicino wichtig ist. Sie nutzen die Angebote regelmässig und möchten weitere Personen auf das Angebot aufmerksam machen. Vicino ist für sie ein Ort der Begegnung, wo jede und jeder willkommen ist. Ihnen zufolge wäre es schön, wenn der Standort länger und öfter geöffnet sein könnte.

*Abb. 7
Besucherinnen im Standort
Schönbühl*





Abb. 8
Besuchende im Standort Wesemlin

| Quartier-Z'Mittag im Wesemlin

Kurz vor Mittag haben sich mehr als zwanzig Gäste im Quartiertreff eingefunden. Die Stimmung ist herzlich, man kennt sich, alle sind per Du und es scheint, als würden sich hier alle wie zu Hause fühlen. Von den 21 Anwesenden sind 16 Frauen und fünf Männer. Zum Z'Mittag gibt es ein Salatbuffet, das teilweise aus selbstgemachten Kreationen der Gäste besteht. Ein Besucher hat zwei seiner Lieblingssalate mitgebracht, da er gerne kocht und oft bei den Vorbereitungen für das Quartier-Z'Mittag hilft.

Im Raum mit der Küche steht ein grosser Tisch, daneben gibt es noch einen kleineren, runden Tisch, an dem die Gäste Platz nehmen können. Ein weiterer runder Tisch steht im angrenzenden Zwischenzimmer. Der Raum mit der Küche ist lebhaft und etwas lauter, während es im Zwischenzimmer deutlich ruhiger ist. Einer der Besucher erklärt, dass er gerne am Tisch im Zwischenzimmer sitze. Hier sei es für ihn einfacher, sich zu unterhalten, da sein Gehör inzwischen nachgelassen habe. Früher war er begeisterter Triathlet, aber mit über 90 Jahren geniesst er jetzt den Ruhestand, auch wenn er die Wettkämpfe vermisst.

Eine neue Besucherin erzählt, dass sie zum ersten Mal beim Quartier-Z'Mittag dabei ist. Sie habe schon oft davon gehört, weil sie auch andere Angebote von Vicino nutze, aber sie habe nie die Gelegenheit gehabt, daran teilzunehmen. Sie findet die Angebote grossartig und kocht selbst gerne, doch für sie allein lohne sich der Aufwand meistens nicht. Sie kann sich gut vorstellen, öfter am Quartier-Z'Mittag teilzunehmen und auch etwas vorzubereiten.

Ein Besucher findet Vicino eine gute Sache und ist überzeugt, dass alle, die hier sind, sehr zufrieden mit den Aktivitäten sind. Leider sei das Kochen von der Logistik her nicht gerade einfach. Es gibt in der eingebauten Küche nur zwei Herdplatten. Die Standortkoordinatorinnen haben daher zusätzliche mobile Platten angeschafft. Es besteht zudem die Möglichkeit, die Küche des angrenzenden Quartiertreffs für spezifische Anlässe zu mieten. Davon wird beispielsweise beim Weihnachtessen Gebrauch gemacht.



Abb. 9
Besucherinnen im Standort
Würzenbach

| Suppentopf im Würzenbach

Es ist kurz nach halb zwölf. Einige Männer und Frauen sind zusammen mit der Koordinatorin des Standorts am Einrichten des Buffets. Laufend kommen weitere Besucherinnen und Besucher dazu. Einige davon bringen etwas für das Buffet mit, das auf der Schalterablage der alten Poststelle aufgebaut wird. Es gibt Fleischkäse und drei verschiedene Salate, von denen einer von einem Besucher mitgebracht wird. Zur Auswahl stehen auch Wasser oder selbstgemachter Eistee.

Zum Mittagessen versammeln sich etwa 35 Personen, darunter sind rund zehn Männer. Auch einige jüngere Besucherinnen und Besucher sind anwesend. Die Gäste sitzen an vier Tischen, die jeweils zwischen sechs und zehn Stühle haben. Obwohl einige Besucherinnen und Besucher ihren Stammsitzplatz bevorzugen, gibt es keine feste Sitzordnung – alle sollen sitzen können, wo sie wollen. Laut einigen Gästen sorgt die Standortkoordinatorin dafür, dass es keine feste Sitzordnung gibt, um auch neuen Besucherinnen und Besuchern das Gefühl zu geben, willkommen zu sein.

Nach dem Mittagessen wird ein selbstgemachter Fruchtsalat als Dessert serviert, dazu gibt es Kaffee und kleines Gebäck. Gegen 13 Uhr machen sich die ersten Besucherinnen und Besucher auf den Heimweg, während andere noch bleiben, um ihre begonnenen Gespräche weiterzuführen. Eine Gruppe von Besucherinnen und Besuchern geht am Abend gemeinsam zu einem Konzert. Gemeinsam mit der Standortkoordinatorin werden die Anreise und die Verteilung der Konzertkarten geplant.

Drei Besucherinnen erzählen, dass sie froh sind über den Standort im Quartier. Besonderes Lob erhält die Standortkoordinatorin, die immer ein offenes Ohr habe und bei Bedarf Hilfe anbieten könne. Alle schätzen die Möglichkeit, den Treffpunkt unverbindlich für Gespräche oder einen gemeinsamen Kaffee nutzen zu können.

| Netzwerkanlass für Mitarbeitende der Partnerorganisationen (Vicino Mercato)

Damit der Netzwerkgedanke und folglich die operative Vernetzung von Vicino Luzern in der Praxis umgesetzt werden kann, organisieren die Verantwortlichen von Vicino Luzern jährlich einen Netzwerkanlass für Mitarbeitende der Partnerorganisationen. Dazu haben sich am 17. Oktober 2024 rund 130 Mitarbeitende von 25 verschiedenen Organisationen zu einem Austausch getroffen.

Alle Organisationen präsentierten ihre Angebote an Marktständen, wodurch die Teilnehmenden die Möglichkeit hatten, die Angebote anderer Organisationen kennenzulernen und persönliche Kontakte zu knüpfen. Die spontan befragten Teilnehmenden des Netzwerkanlasses sind vom Nutzen des Formats überzeugt und berichten von einer spürbaren Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen den Organisationen.

«Wenn man sich kennt, kann man eher Anfragen stellen oder Kontakte weitervermitteln. Die Hürden werden kleiner und die Verbindlichkeit wird grösser.»

Fachperson anlässlich der Teilnahme bei Vicino Mercato



Abb. 10
Vicino Mercato 2024 im Maihof

4. Wirkungen von Vicino Luzern

Dieses Kapitel befasst sich mit der Frage nach den Wirkungen der Aktivitäten von Vicino Luzern auf die Besucherinnen und Besucher sowie auf die am Netzwerk beteiligten Organisationen.

«Ohne Vicino wäre ich viel einsamer. Wenn es Vicino nicht mehr gäbe, würde ein grosses Loch entstehen und viele würden darunter leiden.»

Besucherin Vicino Luzern

4.1 Wirkungsziele

Das Konzept von Vicino Luzern orientiert sich am Modell «aging together» und wird anhand von sechs Wirkungszielen umgesetzt. Diese Ziele – Selbsthilfe, Dienstleistungen, Sozialraum, Wohnraum, offener Treff, Netzwerk der Organisationen – tragen zum übergeordneten Ziel bei: Menschen ein selbstbestimmtes und sicheres Leben im Alter zu ermöglichen.

Die einzelnen Wirkungsziele sind miteinander verknüpft und daher schwer voneinander abzugrenzen. Zur Veranschaulichung der Wirkungsziele werden im nächsten Abschnitt Kurzporträts ausgewählter Besucherinnen und Besucher von Vicino präsentiert.

4.2 Wirkungen bei der Zielgruppe

Anhand von Kurzporträts ausgewählter Besucherinnen und Besucher wird veranschaulicht, wie die Angebote und Dienstleistungen von Vicino zur Erreichung der definierten Wirkungsziele beitragen. Die Porträts stützen sich auf Beobachtungen und Berichte der Standortkoordinatorinnen, auf Gespräche mit Vertreterinnen und Vertretern der Mitgliedsorganisationen sowie auf einzelne Gespräche mit Besucherinnen und Besuchern von Vicino. Die Kurzporträts werden anonymisiert wiedergegeben. Die verwendeten Namen sind fiktiv.

| Selbsthilfe und Gesundheitskompetenz

Der Verein Vicino Luzern fördert die Selbsthilfe und Gesundheitskompetenz, indem er älteren Menschen einen Raum bietet, um offen über schwierige Situationen zu sprechen, und ihnen die nötigen Informationen zur Förderung ihrer Gesundheit und ihres Wohlbefindens bereitstellt.

Frau Schäfer schafft es, sich zu öffnen und den Tod ihrer Tochter zu verarbeiten.

Frau Schäfers Tochter hat im letzten Jahr Suizid begangen. Dieser Verlust belastete Frau Schäfer schwer. Besucherinnen und Besucher von Vicino erfuhren vom Verlust von Frau Schäfer. Zwei Frauen, die ähnliche Verlusterfahrungen gemacht hatten, gelang es, das Vertrauen von Frau Schäfer zu gewinnen. Die Gespräche mit diesen Frauen halfen Frau Schäfer, sich zu öffnen und über den Verlust zu sprechen. Durch diese Gespräche und durch die gegenseitige Unterstützung fühlte sich Frau Schäfer weniger einsam und konnte den Verlust ihrer Tochter besser verarbeiten. Allmählich kehrte Frau Schäfers Lebensfreude zurück und ihr Gesundheitszustand verbesserte sich.

Die Gesundheitskompetenz der Standortkoordinatorin schützt Herrn Kunz vor Schlimmerem.

Herr Kunz war bereits ein langjähriger Besucher von Vicino, als er bei einem Besuch erzählte, dass er seit einigen Stunden vor einem Auge einen schwarzen Balken sehe. Der Standortkoordinatorin war dank ihrem beruflichen Hintergrund im Pflege- und Gesundheitsbereich klar, dass es sich dabei um einen Notfall handelt, und reagierte sofort: Sie schickte ihn in die Notaufnahme der Augenklinik. Dort wurde er noch am selben Tag operiert. Dank der Erkennung des Krankheitsbildes und dank der schnellen Intervention der Standortkoordinatorin konnte Schlimmeres verhindert werden. Herr Kunz hat sich nach der Operation gut erholt und ist weiterhin ein treuer Besucher von Vicino.

Frau Egli Selbstaktivierung wird dank Weiterbildung gestärkt.

Frau Egli ist eine langjährige Besucherin von Vicino und vertritt die Standortkoordinatorin in ihrer Ferienabwesenheit. Im Umfeld von Frau Egli gibt es einige Personen, die an Demenz erkrankt sind. Um diese Personen besser unterstützen zu können, wollte Frau Egli mehr über die Krankheit Demenz erfahren und suchte das Gespräch mit der Standortkoordinatorin. Diese half ihr daraufhin, geeignete Informations- und Weiterbildungsveranstaltungen ausfindig zu machen, die von Mitgliedsorganisationen von Vicino organisiert wurden. Zusätzlich stellte die Standortkoordinatorin Frau Egli geeignete Literatur zum Thema zur Verfügung. Dadurch fühlt sich Frau Egli heute gestärkt im Umgang mit demenzerkrankten Menschen und kann Personen in ihrem Umfeld gezielter helfen.

| Dienstleistungen (Informieren, Begleiten, Vermitteln)

Der Verein Vicino Luzern informiert, begleitet und vermittelt Dienstleistungen, um die vorhandenen Angebote im Quartier sichtbar zu machen, Versorgungslücken zu schliessen sowie Besucherinnen und Besucher über Handlungsoptionen und Unterstützungsmöglichkeiten aufzuklären oder an Fachstellen weiterzuleiten.

Die Vernetzung im Quartier unterstützt die Bedürfnisse mehrerer Besucherinnen und Besucher.

Herr Weber sass im Rollstuhl und *Frau Weber* ist an Parkinson erkrankt. *Frau Weber* musste vorübergehend ins Pflegeheim. Ohne Unterstützung im Haushalt hätte *Frau Weber* nicht nach Hause zurückkehren können. *Herr Weber* wollte daher mehr über Hilfs- und Unterstützungsangebote erfahren und nahm dazu das Angebot von Vicino in Anspruch. Vicino vermittelte die Webers an die *Anlaufstelle Alter*, die dafür sorgte, dass die finanziellen Mittel für eine Unterstützung im Haushalt sichergestellt wurden. Der SOS-Dienst der Kirche wurde ebenfalls kontaktiert, um eine einmalige Haushaltshilfe zu organisieren. *Frau Weber* konnte dadurch wieder in das gemeinsame Zuhause zurückkehren. Das Paar blieb weiterhin mit der Standortkoordinatorin in Kontakt. Als *Herr Weber* ein Jahr später verstarb, half Vicino auf Wunsch von *Frau Weber* bei der Suche nach einer kleineren Wohnung. Zur gleichen Zeit war *Frau Bachmann*, eine andere Besucherin von Vicino, auf der Suche nach einer rollstuhlgängigen Wohnung. Die Standortkoordinatorin vernetzte die zwei Besucherinnen und organisierte ein gemeinsames Treffen mit dem Vermieter. Sobald eine kleinere Wohnung für *Frau Weber* gefunden wird, kann *Frau Bachmann* die rollstuhlgängige Wohnung von *Frau Weber* übernehmen.

Dank Information und Vermittlung kann Frau Fischer den Eintritt ins Pflegeheim vorerst verhindern.

Frau Fischer lebte aufgrund gesundheitlicher Probleme zurückgezogen in ihrer Wohnung. Ihr war bewusst, dass sie bald in ein Pflegeheim würde eintreten müssen, sollte sich an ihrer Situation nichts ändern. Sie war interessiert am Angebot von Vicino und wollte gerne am offenen Treff teilnehmen. *Frau Fischer* war zu Fuss nicht mehr gut unterwegs und hätte den nächstgelegenen Standort von Vicino nur mit dem Bus erreichen können. Aufgrund finanzieller Schwierigkeiten konnte sich *Frau Fischer* kein Busbillett leisten. Eine *Freundin* von *Frau Fischer*, die bereits Besucherin von Vicino war, schilderte der Standortkoordinatorin *Frau Fischers* Situation. Die Standortkoordinatorin nahm Kontakt mit der *Anlaufstel-*

le Alter auf, die sich um ein Busabonnement für *Frau Fischer* kümmerte. Seither fährt *Frau Fischer* mit dem Bus zum Standort von Vicino und profitiert so von den verschiedenen Angeboten von Vicino. Durch die neuen sozialen Kontakte hat sich *Frau Fischers* Gesundheitszustand verbessert, weshalb sie einen Eintritt in ein Pflegeheim aktuell als nicht nötig erachtet.

| Sozialraum

Der Verein Vicino Luzern fördert Begegnungen im Sozialraum und stärkt die «Sorgende Gemeinschaft», indem er zentrale Standorte als Treffpunkte bietet und individuell abgestimmte Angebote bereitstellt, die den Bedürfnissen der Besucherinnen und Besucher gerecht werden.

Die «Sorgende Gemeinschaft» wächst dank Vermittlung zwischen Besucherinnen und Besuchern.

Herr Wagner ist seit einem Jahr verwitwet und seine Kinder wohnen nicht in der Region. *Herr Wagner* sorgt sich darüber, dass ihm in seiner Wohnung etwas geschehen könnte und er nicht rechtzeitig gefunden würde. Seit dem Tod seiner Frau lebt er zurückgezogen und pflegt fast keine Kontakte mehr mit Personen im Quartier und in seiner Nachbarschaft. Eine *Partnerorganisation* von Vicino erfuhr von seinen Sorgen und machte *Herrn Wagner* auf Vicino aufmerksam. Daraufhin nahm *Herr Wagner* Kontakt mit der Standortkoordinatorin von Vicino auf und erklärte seine Situation. Die Standortkoordinatorin vernetzte *Herrn Wagner* mit *Herrn Becker*, einem anderen Besucher von Vicino, der in unmittelbarer Nähe von *Herrn Wagner* wohnt und Sichtkontakt zu seiner Wohnung hat. Seither ruft *Herr Wagner* *Herrn Becker* täglich an und informiert ihn über sein Wohlbefinden. Sollte *Herr Wagner* einmal nicht anrufen, wüsste *Herr Becker*, dass etwas nicht in Ordnung ist, und könnte Hilfe organisieren. Angeregt durch diesen Kontakt war *Herr Wagner* ermutigt, öfter bei Vicino vorbeizugehen. Mittlerweile hat *Herr Wagner* ein neues Beziehungsnetz geknüpft. Die *Herren Wagner* und *Becker* unternehmen inzwischen regelmässig Ausflüge zusammen und treffen sich auch ausserhalb von Vicino.

Der offene Treff ermöglicht neue Freundschaften und ein soziales Umfeld.

Frau Stern spazierte täglich im Quartier und kam dabei auch an einem Vicino-Standort vorbei. Sie schaute oft interessiert durchs Fenster, hatte aber nicht den Mut, allein hineinzugehen. *Frau Stern* fiel der Standortkoordinatorin auf, die das Gespräch mit *Frau Stern* suchte und sie wiederholt zu einem Kaffee einlud. *Frau Stern*

schlug das Angebot lange aus, bis sie sich eines Tages zu einem Kaffee einladen liess. Von da an besuchte sie Vicino regelmässig, bis sie starb. Frau Sterns Sohn, der psychisch beeinträchtigt ist, nahm nach dem Tod seiner Mutter Kontakt mit der Standortkoordinatorin auf – er wusste, dass seine Mutter regelmässiger Gast bei Vicino gewesen war, und hoffte, dass auch er dort Unterstützung finden würde. Heute ist Frau Sterns Sohn ein regelmässiger Besucher von Vicino und hat sich durch die Kontakte zu anderen Besucherinnen und Besuchern von Vicino ein neues Umfeld aufbauen können.

| Wohnraum

Der Verein Vicino Luzern sorgt dafür, dass sich Menschen in ihrem Wohnraum sicher fühlen, indem er bei der Gestaltung eines sicheren Wohnraums unterstützt.

Frau Barbacetto fühlt sich nach einem Sturz wieder sicher bei sich zu Hause.

Frau Barbacetto ist verwitwet und besucht Vicino regelmässig. Nach einem Sturz in ihrer Wohnung war sie sehr verunsichert. Frau Barbacetto suchte bei der Standortkoordinatorin Rat. Die Standortkoordinatorin vereinbarte daraufhin einen Termin mit Frau Barbacetto in deren Wohnung. Zusammen identifizierten sie Orte und Gegenstände, die ein Risiko für Stürze bergen. Der Standortkoordinatorin fiel auf, dass es in Frau Barbacettos Wohnung sehr viele lose Teppiche hat, die das Risiko für einen erneuten Sturz erhöhen. Frau Barbacetto sind diese Teppiche jedoch sehr wichtig und sie kann sich nicht von ihnen trennen. Gemeinsam haben die Standortkoordinatorin und Frau Barbacetto deshalb eine Lösung gesucht und sich entschieden, die Teppiche vorerst am Boden festzukleben und die Möbel besser zu platzieren. Mithilfe des *Vermieters* haben sie im Bad einen Griff angebracht. Die Standortkoordinatorin hat Frau Barbacetto auch über weitere Massnahmen informiert, beispielsweise über den *SRK-Notfallknopf*. Frau Barbacetto fühlt sich nun wieder sicher in ihrem Zuhause und weiss, welche weiteren Schritte zur Erhöhung der Sicherheit sie unternehmen könnte.

| Offener Treff

Vicino schafft mithilfe der Standortkoordinatorinnen offene und zugängliche Treffpunkte und stellt auf die Bedürfnisse der Besucherinnen und Besucher abgestimmte Angebote bereit.

Der niederschwellige Treffpunkt entlastet Angehörige und bekräftigt Besucherinnen und Besucher.

Frau Huber lebt seit dem Tod ihres Mannes allein und zurückgezogen. Ihr einziger regelmässiger Kontakt ist der zu ihrer Tochter und ihrer Nachbarin Frau Schmidt. Zudem ist Frau Huber an Demenz erkrankt, was die Tochter zusätzlich belastete. Aufgrund der Einsamkeit verschlechterte sich Frau Hubers Gesundheitszustand spürbar, sodass ihre Tochter nach Lösungen suchte. Frau Schmidt hat sie auf Vicino aufmerksam gemacht und vorgeschlagen, Frau Huber an den offenen Treff mitzunehmen. Frau Huber war auf einen Rollator angewiesen und in ihrer Mobilität eingeschränkt. Der offene Treff gefiel ihr jedoch gut, weshalb Frau Schmidt ihr anbot, sie abzuholen und zum Treff zu begleiten. Mit der Zeit verbesserte sich Frau Hubers Gesundheitszustand, sodass sie fortan keinen Rollator mehr benötigte. Inzwischen ist Frau Huber viel unterwegs. Durch Vicino konnte sie neue soziale Kontakte aufbauen, wodurch sie weniger vom Kontakt zu ihrer Tochter abhängig ist. Frau Hubers Tochter ist ebenfalls erleichtert, dass es ihrer Mutter wieder besser geht, und freut sich über das neu geknüpfte Netzwerk ihrer Mutter im Quartier. Frau Huber hat Vertrauen gefasst zur Standortkoordinatorin und ist an sie gelangt mit weiteren Problemen, die sie belasten. Dadurch konnte die Standortkoordinatorin zusammen mit der Spitex Luzern eine Haushaltshilfe sowie, dank des Angebots von Viva Luzern, ein bedürfnisgerechtes Bett für Frau Huber organisieren.

Diskussionen unter Bekannten werden zur Informationsveranstaltung für alle.

Herr und Frau Jensen besuchen regelmässig das Angebot «Kaffee und Kuchen» von Vicino. Dabei erzählten sie anderen Besucherinnen und Besuchern, dass ihre Kinder ihnen geraten hätten, einen Vorsorgeauftrag einzurichten. Es entstand eine rege Diskussion über die Wichtigkeit eines Vorsorgeauftrags. Die Jensens waren der Ansicht, dass ein Vortrag zu diesem Thema für alle Besucherinnen und Besucher von Vicino hilfreich sein könnte, und trugen diese Idee an die Standortkoordinatorin heran. Diese nahm Kontakt mit einer Fachperson einer Partnerorganisation auf, die sich mit Vorsorgeaufträgen befasst. Einige Zeit später wurde an diesem Standort von Vicino eine Informationsveranstaltung zu Vorsorgeaufträgen durchgeführt, die zahlreiche Personen, auch solche, die noch nie bei Vicino waren, anlockte. Herr und Frau Jensen und viele andere wissen nun, worauf sie bei einem Vorsorgeauftrag achten müssen und auf wen sie zugehen können, wenn sie einen Vorsorgeauftrag einrichten möchten.

| Netzwerk der Organisationen

Vicino vernetzt Organisationen und deren Mitarbeitende auf operativer Ebene, fördert den Austausch und unterstützt die Vermittlung von Besucherinnen und Besuchern an geeignete Fachstellen.

Institutionelle Zusammenarbeit hilft Frau Ammann, Anschluss zu finden.

Die Standortkoordinatorin von Vicino hat durch eine Nachbarin von Frau Ammann erfahren, dass diese unter depressiven Episoden litt. Frau Ammann war nicht mehr in der Lage, das Haus zu verlassen und unter Leute zu gehen. Die Standortkoordinatorin kontaktierte daraufhin und mit dem Einverständnis von Frau Ammann die auf Nachbarschaftshilfe spezialisierte *Genossenschaft Zeitgut* und bat diese, mit Frau Ammann Kontakt aufzunehmen. Ein Mitglied aus dem Koordinationsteam von Zeitgut vereinbarte mit Frau Ammann einen Besuchstermin, damit eine passende Person des Freiwilligen-Netzwerks von Zeitgut gefunden werden konnte. Zum vereinbarten Zeitpunkt trug Frau Ammann noch einen Pyjama und sah sich nicht in der Lage, Besuch zu empfangen. Die Kontaktperson von Zeitgut ermutigte Frau Ammann, zu duschen und sich anzuziehen, sodass das Treffen doch noch stattfinden konnte. Eine über Zeitgut vermittelte freiwillig engagierte Person versuchte anschliessend wiederholt vergebens, Frau Ammann an vereinbarten Tagen zu einem Spaziergang abzuholen. Frau Ammann war aufgrund ihrer Depression nie in der Lage,

sich zur vereinbarten Zeit geduscht und gekleidet bereit zu machen. Zeitgut erkannte, dass Frau Ammann stärkere Betreuung und grössere Unterstützung brauchte, als im Rahmen der Freiwilligenbetreuung möglich ist, und nahm erneut Kontakt mit Vicino auf, um dies zurückzumelden. Vicino übernahm ab diesem Zeitpunkt wieder die Führung und vermittelte Frau Ammann an einen Arzt in der Nähe, der ihr mit Medikamenten half, die depressiven Episoden in den Griff zu bekommen. Inzwischen geht es Frau Ammann bedeutend besser. Dank der Medikamente kann Frau Ammann ihren Alltag wieder selbst bewältigen und sich am Vereinsleben von Vicino beteiligen. Heute unterstützt sie die Standortkoordinatorin bei der Organisation von Anlässen und Angeboten und kann ihre Enkelkinder wieder allein hüten.

Die Vermittlung durch eine Mitgliedsorganisation integriert Frau Hasler ins neue Quartier.

Frau Hasler ist in ein neues Quartier in der Stadt Luzern gezogen, wo sie niemanden kennt. Frau Hasler ist Mitglied bei der auf Nachbarschaftshilfe spezialisierten *Genossenschaft Zeitgut* und Teil eines Tandems mit einer freiwilligen Person aus dem neuen Quartier. Diese weiss, dass Frau Hasler gerne kocht, es für sich allein jedoch nicht oft tut. Zeitgut machte Frau Hasler daher auf das Mittagsangebot «Suppentopf» von Vicino aufmerksam, das Frau Hasler seither regelmässig besucht. Mittlerweile übernimmt Frau Hasler sogar Ferienvertretungen für die Standortkoordinatorin. Frau Hasler ist dankbar, dass sie sich mit vielen Leuten im Quartier vernetzen konnte.

Frau Zumsteins Balkon wird begrünt dank Vernetzung im Quartier.

Frau Zumstein berichtete der Standortkoordinatorin von Vicino über ihre Rückenprobleme und teilte ihr mit, dass sie ihren Balkon aufgrund der Schmerzen nicht mehr selbst bepflanzen könne. Die Standortkoordinatorin erzählte Frau Zumstein von der auf Nachbarschaftshilfe spezialisierten *Genossenschaft Zeitgut*. Die Standortkoordinatorin übergab mit dem Einverständnis von Frau Zumstein deren Kontaktdaten an Zeitgut und schilderte das Problem. Das Koordinationsteam von Zeitgut setzte sich mit Frau Zumstein in Verbindung, um die genauen Bedürfnisse zu klären. In der Folge konnte eine freiwillig engagierte Person gefunden werden, die Frau Zumstein beim Bepflanzen des Balkons unterstützte und sie entlastete.

4.3 Wirkungen bei Angehörigen und im Netzwerk

Bisher wurde weniger Augenmerk auf die möglichen Auswirkungen von Vicino Luzern auf die Entlastung der Angehörigen im Umfeld der Zielgruppe gelegt. Einige Standortkoordinatorinnen berichteten, dass sie von Kindern der Besucherinnen und Besucher erfahren haben, dass sie dank Vicino eine Zunahme der Selbstständigkeit ihrer Eltern oder eines Elternteils festgestellt hätten. Die Angehörigen wissen, dass die Besucherinnen und Besucher bei Vicino gut betreut sind und dass das Fehlen eines Besuchers oder einer Besucherin bemerkt und nachverfolgt wird. Zudem wenden sich Angehörige manchmal auch mit Fragen zu verschiedenen Themen rund ums Alter direkt an die Standortkoordinatorinnen.

Schliesslich bietet Vicino Luzern durch die Einbindung von Schlüsselpersonen eine sinnstiftende Beschäftigung und Aufgabe für diejenigen, die dies wünschen. Einige Besucherinnen und Besucher leiten selbst Angebote oder tragen aktiv zur Mitgestaltung von Veranstaltungen bei. Die Verantwortlichen von Vicino Luzern halten es daher für wichtig, dass Besucherinnen und Besucher, wann immer möglich, in die Gestaltung der Angebote einbezogen werden und auch Verantwortung übernehmen.

Die Zusammenarbeit mit den Mitgliedsorganisationen ist für die Verantwortlichen von Vicino Luzern ein zentrales Anliegen. Die befragten Verantwortlichen von Vicino Luzern sowie Vertreterinnen und Vertreter der Mitgliedsorganisationen sind der Meinung, dass sich die Kooperation der im Bereich Alter tätigen Organisationen deutlich verbessert hat. Der Fokus liege nun stärker auf den Bedürfnissen älterer Menschen, und die Organisationen sähen sich zunehmend als Partner im gemeinsamen Engagement statt als Konkurrenten.

Abb. 11
Besuchende im
Standort Neustadt



5. Fazit und Empfehlungen

In diesem Kapitel werden zunächst die zentralen Fragestellungen der Evaluation beantwortet. Darauf aufbauend folgen konkrete Empfehlungen zuhanden der Verantwortlichen der Stadt Luzern sowie von Vicino Luzern.

5.1 Beantwortung der Evaluationsfragen

In diesem Abschnitt werden die fünf übergeordneten Evaluationsfragen beantwortet, die zu Beginn des Berichts formuliert wurden.

| Wie ist das Konzept von Vicino zu beurteilen?

Das Modell «aging together» von Vicino Luzern ist ein innovativer und zeitgemässer Ansatz, um älteren Menschen ein selbstbestimmtes Leben im vertrauten Wohnumfeld zu ermöglichen. Das Modell basiert auf der Idee, dass Altern nicht isoliert, sondern in gemeinschaftlicher Verantwortung gestaltet werden soll – unter Einbezug von Zivilgesellschaft, professionellen Akteuren und sozialen Netzwerken. Die sechs formulierten Wirkungsziele (Selbsthilfe, Dienstleistungen, Sozialraum, Wohnraum, offener Treff, Netzwerk der Organisationen) decken zentrale Handlungsfelder einer altersgerechten Quartierarbeit ab und sind sowohl inhaltlich als auch strukturell gut aufeinander abgestimmt.

Das Konzept von Vicino Luzern als Gesamtorganisation ist anhand der vereinsintern definierten Wirkungsziele klar und nachvollziehbar formuliert. Diese Ziele decken sich in weiten Teilen mit den in der Leistungsvereinbarung mit der Stadt Luzern festgehaltenen Wirkungszielen. Aus den Gesprächen mit Vertreterinnen und Vertretern von Vicino sowie der Stadt Luzern gehen jedoch zwei Herausforderungen hervor, die sich insbesondere im Profil und Rollenverständnis der Standortkoordinatorinnen zeigen:

- Seitens der Stadt Luzern wird der fachliche Hintergrund der Standortkoordinatorinnen in den Bereichen Gesundheit und Pflege grundsätzlich begrüsst. Gleichzeitig wird der Wunsch geäussert, dass zusätzlich auch Kompetenzen im Bereich der soziokulturellen Animation stärker berücksichtigt werden – insbesondere im Hinblick auf die sozialraumorientierte Ausrichtung, die ein zentrales Element von Vicino darstellt.
- Ein weiterer zentraler Aspekt betrifft die Schnittstellen zwischen niederschwelliger Information, Begleitung und Vermittlung fachlicher Beratung. Die in Kapitel 4 dargestellten Praxisbeispiele zeigen deutlich, wie herausfordernd die Abgrenzung zwischen diesen Berei-

chen in der konkreten Arbeit sein kann – insbesondere im Hinblick auf persönliche Beratung, die nicht in den Aufgabenbereich der Standortkoordinatorinnen fällt. Es ist daher entscheidend, dass sich die Standortkoordinatorinnen in ihrer Rolle klar abgrenzen und Personen mit weiterführendem Beratungsbedarf gezielt an die Anlaufstelle Alter oder an andere geeignete Fachangebote weitervermitteln.

| Wie können die Umsetzung und die Leistungen von Vicino bewertet werden?

Ein zentraler Erfolgsfaktor von Vicino Luzern ist der vertrauensvolle und gemeinschaftlich geprägte Rahmen, der durch die offenen Treffpunkte und vielfältigen Aktivitäten geschaffen wird. Dieser Rahmen ermöglicht Begegnungen und fördert die soziale Teilhabe. Besonders bedeutsam ist die Rolle der Standortkoordinatorinnen, die durch persönliche Beziehungen, Offenheit und kontinuierliche Präsenz Vertrauen aufbauen und halten können. Die aktive Mitgestaltung durch die Besucherinnen und Besucher – sei es durch das Einbringen eigener Ideen, die Übernahme kleiner Aufgaben oder die Leitung eigener Angebote – wird gezielt gefördert und trägt zur Stärkung des Selbstwertgefühls sowie zur Identifikation mit dem Treffpunkt bei. Diese partizipativen Ansätze sind nicht nur Ausdruck eines respektvollen Umgangs mit der Zielgruppe, sondern leisten auch einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der übergeordneten Wirkungsziele, insbesondere in Bezug auf Selbstverantwortung, soziale Kontakte und Vernetzung sowie Förderung von Gesundheitskompetenz. Zudem werden die vorhandenen Infrastrukturen pragmatisch und flexibel genutzt und unterstützen damit die bedarfsgerechte Gestaltung des Angebots. Für die Umsetzung der Angebote sind neben den Besucherinnen und Besuchern, die als Schlüsselpersonen die Leitung entlasten, auch die erbrachten Angebote von Partnerorganisationen von grosser Bedeutung.

Die Aktivitäten von Vicino zielen darauf ab, möglichst viele Menschen aus der Zielgruppe für eine Teilnahme zu gewinnen und den Zugang zu Vicino zu erleichtern. Die Aktivitäten von Vicino Luzern sind daher vielfältig ausgestaltet und spiegeln sich in den Besucherzahlen wider. Wird die jährliche Anzahl Besuche an den fünf Standorten von Vicino Luzern hochgerechnet, ergibt sich ein Durchschnitt von über 90 Besuchen pro Tag. Die Auswertung des Reportings zeigt, dass insbesondere Frauen im Alter von 65 bis 85 Jahren erreicht werden. Männer nehmen bisher zwar deutlich seltener teil,

ihr Anteil an der Besucherzahl hat jedoch in den letzten Monaten spürbar zugenommen. Gespräche mit Standortkoordinatorinnen sowie Besucherinnen und Besuchern deuten darauf hin, dass es an jedem Standort eine stabile Kerngruppe von 30 bis 40 Personen gibt, die regelmässig an den Aktivitäten teilnimmt.

Die Reportings und Rückmeldungen der Standortkoordinatorinnen zeigen, dass regelmässig neue Personen mit Vicino Luzern in Kontakt treten. Zahlreiche Beispiele belegen, dass Menschen mit Mobilitätseinschränkungen erfolgreich in die Treffpunkte von Vicino eingebunden werden können, etwa durch Fahrdienste oder die Begleitung anderer Besucherinnen und Besucher. Schwieriger gestaltet sich der Zugang zu Personen, die isoliert leben oder sozialen Kontakt zu anderen eher meiden. Besonders bei Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen oder sprachlichen Hürden stossen diese Bemühungen an ihre Grenzen. In solchen Fällen spielen Schlüsselpersonen und vermittelnde Mitgliedsorganisationen eine zentrale Rolle, um Brücken zu bauen und Vertrauen herzustellen.

| Welche Wirkungen können mit Vicino erzielt werden?

Trotz der komplexen und teilweise langfristig angelegten Zielsetzungen lassen sich die unmittelbaren Wirkungen von Vicino bei der Zielgruppe punktuell und nachvollziehbar belegen. Insbesondere die Gespräche mit Standortkoordinatorinnen, Besucherinnen und Besuchern sowie weiteren Akteuren der Quartier- und Altersarbeit zeigen deutlich: Vicino erreicht die älteren Menschen vor Ort, schafft Vertrauen und fördert ihre soziale Teilhabe sowie ihre Selbstverantwortung und Gesundheitskompetenz. Auch Angehörige berichten, dass die regelmässigen Besuche ihrer Familienmitglieder bei Vicino positiv auf deren Gesundheit gewirkt haben oder wirken. Sie sind überzeugt, dass dadurch Krankheitsverläufe verzögert und Heimeintritte hinausgeschoben werden konnten. Vicino leistet somit einen Beitrag zum übergeordneten Ziel, älteren Menschen ein möglichst langes Verbleiben in der vertrauten Umgebung zu ermöglichen. Die jährliche Investition für Vicino Luzern – rund 0,78 Mio. Franken – erscheint aus Sicht der Stadt daher sinnvoll, da sie langfristig zur Kostendämpfung im stationären Pflegebereich beitragen kann.⁵

Zudem wird der niederschwellige Ansatz im sozialen Nahraum bestätigt. Es gibt zahlreiche Beispiele von Besucherinnen und Besuchern, die Angebote leiten oder Standortvertretungen übernehmen. Diese Schlüsselpersonen finden darin eine sinnstiftende Beschäftigung. Viele von ihnen sind froh, so lange helfen zu können, wie es geht, bevor sie selbst Leistungen beanspruchen müssen. Es ist zu erwarten, dass Besucherinnen und Besucher, die heute im Pensionsalter sind, Vicino auch im hohen Alter – dann, wenn sie Hilfe benötigen – besuchen werden. So entsteht mit der Zeit ein fließender Übergang vom Helfenden zum Hilfesuchenden – und damit ein Modell, das nachhaltig zur Gesundheit und Lebensqualität älterer Menschen beiträgt.

| Wie ist Vicino insgesamt zu beurteilen?

Die Analyse der Konzeption, der praktischen Umsetzung und der bislang erzielten Wirkungen von Vicino Luzern fällt insgesamt positiv aus. Die Angebote sind gut verankert, niederschwellig zugänglich und werden von der Zielgruppe geschätzt und aktiv genutzt. Besonders hervorzuheben sind die vertrauensvolle Atmosphäre, die kontinuierliche Präsenz in den Quartieren sowie die Förderung von Eigeninitiative und Partizipation unter den Besucherinnen und Besuchern. Die Besucherinnen und Besuchern sehen Vicino als eine Aufwertung des Quartiers und die Angehörigen sind dankbar für das Angebot: Das Angebot und der Umstand, dass bei Vicino weitere Menschen ein Auge auf die Gesundheit ihrer Familienangehörigen haben, entlastet sie. Zudem fördert die Vernetzung durch Vicino eine stärkere Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Organisationen und Fachpersonen. Gesamthaft hat Vicino die Wirkungsziele und Aufgaben in der Leistungsvereinbarung erfolgreich umgesetzt und erfüllt. Der langfristige Beitrag von Vicino zur Lebensqualität im Alter für die Luzerner Bevölkerung wird als wirkungsvoll eingestuft. Vicino wird deshalb als sehr erfolgreich beurteilt.

⁵ Aktuell entstehen der Stadt Luzern für die Pflege und Unterstützung von älteren Menschen jährliche Kosten von rund 84 Millionen Franken. Diese setzen sich aus den Pflegerestkosten (ca. 40 Mio. Franken) und den Kosten für Ergänzungsleistungen (ca. 44 Mio. Franken) zusammen.

5.2 Empfehlungen

Obwohl die Evaluation insgesamt zu einer positiven Beurteilung von Vicino kommt, zeigt sie auch Weiterentwicklungspotenziale für die Verantwortlichen der Stadt Luzern sowie für die Verantwortlichen von Vicino auf:

- Seitens Stadt Luzern bestehen Möglichkeiten zur konzeptionellen Schärfung der künftigen Leistungsvereinbarungen, insbesondere im Hinblick auf die Definition und Umsetzung der angestrebten Wirkungen. Darüber hinaus könnten die Aktivitäten in den Quartieren gezielter ausgeweitet – zum Beispiel durch die Ausdehnung der Abdeckung im Gebiet Luzern Nord (linkes Reussufer) oder durch weitere Standorte – und die Ansprache vulnerabler Menschen spezifischer definiert werden.
- Seitens Vicino bestehen Möglichkeiten zur verbesserten und klareren Abgrenzung zwischen strategischer und operativer Führung – eine Weiterentwicklung, die von Vicino mit externer Unterstützung bereits angegangen wird. Zusätzlich sollte Vicino organisatorisch so aufgestellt sein, dass der Verein seine Zielsetzungen unabhängig von Personen innovativ und bedarfsgerecht erfüllen kann und dass das vielseitige Know-how innerhalb der Organisation gesichert ist. Ebenfalls sollten Zusatzleistungen transparent abgegrenzt werden, der niederschwellige Zugang für die vielfältige Zielgruppe gesichert sowie Quartieraktivitäten ausgedehnt und flexibel gestaltet werden.

Abb. 12

Standortkoordinatorin und
Besucher im Standort Wesemlin



I N T E R F A C E

| Autorinnen und Autoren

Patricia Bühner (Projektmitarbeit)

Dr. Oliver Bieri (Projektleitung)

| Bilder

Vicino Luzern

| Laufzeit und Finanzierung

Die begleitende Evaluation wurde zwischen Mai 2024 und Mai 2025 durchgeführt und von der Stadt Luzern finanziert.

| Kontakt

Paolo Hendry

Leiter Abteilung Alter und Gesundheit

Stadt Luzern

paolo.hendry@stadtluzern.ch

Christian Vogt

Co-Präsident Vicino Luzern

Vicino Luzern

christian.vogt@vicino-luzern.ch

Tamara Renner

Co-Präsidentin Vicino Luzern

Vicino Luzern

tamara.renner@vicino-luzern.ch

| Luzern, Dezember 2025

