

## **Betreuung und Begleitung von Geflüchteten aus der Ukraine**

# **Merkblatt für den Alltag der Gastfamilien**

Die private Aufnahme von geflüchteten Menschen ist sowohl für die Gastfamilien wie für ihre Gäste eine Herausforderung. Der neue Alltag wirft besonders am Anfang viele Fragen auf, die nicht durch Gesetze, Verordnungen oder Richtlinien geregelt sind. Das Gastfamilienprojekt der Schweizerischen Flüchtlingshilfe (SFH) möchte mit diesem Merkblatt insbesondere auf einige möglicherweise heikle Punkte im Alltag zwischen Gastfamilien und ihren Gästen hinweisen. Wo nötig und möglich wird dabei auf vorhandene oder vertiefende Ergänzungen von Behörden und Partnerorganisationen hingewiesen.

Informationen zur Registrierung, Versicherungs- bzw. asylrechtlichen Fragen erhalten Sie grundsätzlich entweder über die verschiedenen Ukraine-Websites der SFH oder das SEM. Insbesondere das FAQ des SEM bietet sehr umfassende Angaben zu Statusfragen, zu Fragen der Ein- und Ausreise, zur Unterbringung, medizinischen Fragen sowie solchen der Integration.

## **1. Praktische Tipps & Tricks nach der Aufnahme**

### **Post-Zustellung**

Eine c/o-Adresse benötigen Sie bzw. Ihre Gäste, wenn diese keine eigene Anschrift haben. Die Abkürzung c/o stammt aus dem Englischen und bedeutet «care of». Eine idealtypische Beschriftung sieht dabei folgendermassen aus:

NAME der geflüchteten PERSON

c/o GASTFAMILIE,

STRASSE NR.,

POSTLEITZAHL PLZ, ORT

### **Eröffnen eines Post- oder Bankkontos**

Die Postfinance hat einen Grundversorgungsauftrag und ist verpflichtet, jeder Person, die sich in der Schweiz aufhält, ein Konto zur Verfügung zu stellen. Allerdings müssen gemäss Nachfrage bei Postfinance dafür ein gültiger Personalausweis sowie der Ausweis S vorgelegt werden. Kontoeröffnungen für Ukrainerinnen und Ukrainer ohne Aufenthaltsstatus in der Schweiz lehnten auf Anfrage mehrere Banken ab.

Auch bei der ZKB (Zürcher Kantonalbank) können Personen mit einem Pass und dem Ausweis S ein Konto für den Lebensunterhalt eröffnen.

### **Lokale Einkaufsmöglichkeiten / günstige Angebote zeigen**

Das Leben in der Schweiz ist teuer. Umso wichtiger ist es, den geflüchteten Menschen kostengünstige aber qualitativ gute Einkaufsmöglichkeiten zu zeigen. Besorgen Sie am Anfang die Einkäufe gemeinsam. Weisen Sie auf Sonderangebote hin.

### **Medizinische Versorgung: Hausärzte und Spitäler**

Ukrainerinnen und Ukrainer können sich 3 Monate lang visums- und bewilligungsfrei in der Schweiz aufhalten, zum Beispiel also bei Verwandten oder Privatpersonen wohnen. In diesem Fall unterstehen diese nicht dem Krankenversicherungsobligatorium. Allenfalls verfügen sie aber über eine Reiseversicherung oder Sie als ihre Gastgeber haben eine Gästerversicherung abgeschlossen. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie bei den verschiedenen Versicherungsanbietern. Die ukrainische Krankenversicherung ist für eine medizinische Behandlung in der Schweiz nicht ausreichend.

Sobald sich eine schutzbedürftige Person bei einem Bundesasylzentrum meldet und dort ein Gesuch um Schutzstatus S einreicht, wird sie nach der Kantonszuweisung vom Kanton rückwirkend auf den Zeitpunkt der Gesuchsstellung für die obligatorische Krankenversicherung angemeldet. Die Kosten für die Prämien und Kostenbeteiligungen (Franchise und Selbstbehalt) werden den Kantonen vom Bund mit der Ausrichtung der Globalpauschalen subventioniert.

Benötigt eine bedürftige Person schon vor der Beantragung des Schutzstatuts S medizinische Hilfe und verfügt sie über keine Krankenversicherung, so übernimmt die öffentliche Hand die Kosten. Auf dem [FAQ des SEM](#) finden sich sehr detaillierte Angaben zu medizinischen Fragen.

In der Schweiz ist der Hausarzt oder die Hausärztin die erste Anlaufstelle bei Krankheiten und Unfällen. Sie behandeln Kranke oder Verunfallte und überweisen sie wenn nötig ans Spital oder andere Fachspezialisten. Wenn der Hausarzt seine Patientinnen und Patienten und ihre Krankheitsgeschichte kennt, kann er sie besser behandeln. Man sollte darum immer zum gleichen Hausarzt gehen.

Im Krankheitsfall sollte man nicht direkt ins Spital gehen, sondern zuerst zum Hausarzt oder zur Hausärztin. Nur in Notfällen und für eine Geburt sollte man sich direkt ins Spital begeben.

Viele Gesundheitsinformationen zur Schweiz sind auf [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) und im Kontext der aktuellen Situation insbesondere auf <https://www.migesplus.ch/themen/ukraine> ersichtlich.

### **Haustiere**

Hunde und Katzen, die von ihren Besitzern mitgeführt werden, dürfen in die Schweiz miteinreisen, auch wenn nicht alle Einfuhrbedingungen erfüllt sind. Bei beabsichtigter Einreise in die Schweiz sind die Besitzer gebeten, das untenstehende Meldeformular auszufüllen und an [petsukraine@blv.admin.ch](mailto:petsukraine@blv.admin.ch) zu schicken.

Meldeformular in [Englisch](#), [Russisch](#) und [Ukrainisch](#).

Merkblatt in [Englisch](#) und [Ukrainisch](#).

Aufgrund des Seuchenrisikos ist die Einreise mit Geflügel, Huf- und Klautieren verboten. Die entsprechenden Tierhalter werden gebeten, unverzüglich mit den Veterinärbehörden am

Wohnort bzw. bei der Gastfamilie oder in der jeweils zugeteilten Unterkunft Kontakt aufzunehmen.

### **Freundlich, geduldig und respektvoll**

«Der Ton macht die Musik» – das gilt im Umgang mit Geflüchteten genauso wie mit Freunden.

### **Respekt für andere Verhaltensweisen**

Versuchen Sie, möglichst wenige Erwartungen an Ihre Gäste zu haben und ihnen den nötigen persönlichen Raum zu lassen. Interesse am Menschen und eine offene Haltung sind dabei hilfreich. Machen sie den Gästen aber auch klar, welches Ihre Grenzen und Vorstellungen des Zusammenlebens sind. Falls Probleme auftauchen, versuchen Sie, diese möglichst direkt und sachlich anzusprechen.

### **Begegnung auf Augenhöhe**

Begegnen Sie Ihren Gästen auf Augenhöhe. Seien Sie sich bewusst, dass ein gewisses Machtgefälle zwischen Ihnen und den Geflüchteten besteht, was gewisse Risiken mit sich bringt. Lassen Sie sich durch die besondere Verwundbarkeit Ihrer Gäste nicht dazu verleiten, Ihre eigene Position zu deren Schaden oder Ungunsten zu missbrauchen. Besondere Rücksichtnahme und Sensibilität ist geboten, wenn es sich bei den Geflüchteten um Kinder handelt.

### **Grundbedürfnisse und Privatsphäre**

Zu den Grundbedürfnissen gehören neben Nahrung, Schlafmöglichkeiten und sanitären Anlagen auch genügend Privatsphäre und Rückzugsmöglichkeiten. Ihre Gäste sollten ein abschliessbares Zimmer und Zugang zu Küche und Bad haben. Akzeptieren Sie, wenn Ihre Gäste lieber allein sein möchten. Bieten Sie Gesellschaft an, aber zwingen Sie diese nicht auf.

### **Förderung der Selbstwirksamkeit**

Was die Geflüchteten selbst tun können, sollten Sie sie auch tun lassen. Das hilft, die Würde zu bewahren und aktiv zu bleiben. Sobald sich Ihre Gäste etwas zurechtgefunden haben, werden diese vielleicht gerne auch hie und da für die Gastfamilie eine Mahlzeit zubereiten. Gemeinsames Kochen verbindet!

### **Das Unerwartete in Kauf nehmen**

Ihre Gäste mögen aus schweizerischer Perspektive seltsame Dinge tun oder aus Ihrer Sicht «komisch» verhalten. Seien Sie flexibel und entspannt; machen Sie sich bewusst, dass Ihre Gäste sich in einer ihnen nicht vertrauten Umgebung befinden. Aus der Perspektive der Geflüchteten haben wir auch manchmal eigenartige Gewohnheiten. Fragen Sie lieber einmal zu viel nach, statt sich zu nerven und frustriert zu sein.

### **Unterstützung für Kinder**

Wenn Kinder unter den Gästen sind, helfen Sie dabei, den Kindergarten- bzw. Schuleintritt zu erleichtern. Die Gäste müssen sich dazu bei der Gemeinde melden. Zudem stellen sich viele Fragen: Was braucht das Kind alles für den Schulbesuch? Zeigen Sie den Familien, wo sie kostengünstig einkaufen können oder welche günstigen Aktivitäten für Kinder in der Regel zur Verfügung stehen (wie z.B. Ferienpass-Angebote).

### **Kommunikation**

Helfen Sie Ihren Gästen, Kontakt zu ihren Angehörigen zu halten. Der Kauf einer SIM-Karte für das Mobiltelefon und Zugang zum Internet werden in vielen Fällen Sinn machen. Gewisse Anbieter geben SIM-Karten auch kostenlos ab.

### **Politische Zurückhaltung**

Oftmals ist die politische Situation im Herkunftsland komplexer und undurchschaubarer, als wir denken. Seien Sie zurückhaltend mit Kommentaren. Zeigen Sie stattdessen Offenheit und Interesse für die Situation. Die Geschichte des Anderen zu akzeptieren, ohne sie zu bewerten, ist eine Form des Mitgefühls.

### **Eine gewisse Alltagsroutine kann hilfreich sein**

Regelmässige gemeinsame Mahlzeiten, Spaziergänge, sportliche Aktivitäten, Spieleabende etc. können hilfreich sein, um das Zusammenleben zu fördern. Beteiligen Sie Geflüchtete auch an der Haus- und Gartenarbeit. Erkundigen Sie sich bei Sportvereinen oder bei Freiwilligen-Gruppen nach Möglichkeiten, in lokalen Vereinsstrukturen mitzuwirken.

### **Klären Sie die Finanzen**

Grundsätzlich stellen Sie eine kostenlose Unterkunft zur Verfügung. Die Geflüchteten aus der Ukraine haben Anspruch auf Asylsozialhilfe ab dem Datum der Registrierung in einem Bundesasylzentrum (BAZ) oder online (Online-Formular des SEM). Die Asylsozialhilfe kann jedoch erst ausbezahlt werden, wenn die geflüchtete Person eine Bestätigung des Schutzstatus S vom SEM erhalten hat. Diese wird per Post zugestellt. Bis die schriftliche Bestätigung vorliegt, braucht es etwas Zeit (Ausstellen, Postversand). Die Gemeinden – oder die für die Auszahlung der Asylsozialhilfe zuständigen Stellen - benötigen die Bestätigung, um das Geld korrekt auszuzahlen. Wer rasch finanzielle Unterstützung benötigt, sollte daher rasch registrieren. Bei grossen finanziellen Schwierigkeiten können die Gemeinden vor dem Vorliegen der Bestätigung des SEM Nothilfe auszahlen.

- Obschon die die Geflüchteten ab der Bestätigung der Voranmeldung Anspruch auf Asylsozialhilfe haben, empfehlen wir aufgrund der erwähnten Verzögerung bei der Auszahlung der entsprechenden Gelder den Gastfamilien, den Gästen in der Übergangsphase mit Nahrungsmitteln sowie anderen praktischen Dingen wie Kleidung, Schulmaterial, Velos etc. auszuhelfen. In den meisten Fällen wird die lokale Bevölkerung Sie bei all diesen Käufen und Besorgungen mit unterstützen, was für alle ermutigend ist. Ausserdem organisieren viele lokale IG Velos Velobörsen, wo günstige verkehrstüchtige Fahrräder erstanden werden können.

## **2. Umgang mit Kriegstraumata**

Nicht alle Geflüchteten leiden unter Traumatisierungen. Trotzdem besteht bei allen Geflüchteten die Möglichkeit, dass traumatisierende Erfahrungen gemacht wurden. Besonders wenn sie sich mit diesen Erfahrungen alleine fühlen, besteht das Risiko für langfristige Folgeschäden (Posttraumatische Belastungsstörungen). Die Geflüchteten mussten unvorbereitet ihre Heimat, Familienangehörige, Freunde, Arbeit, Sicherheiten usw. zurücklassen. Diese haben vielleicht nahestehende Menschen, die in Kampfhandlungen involviert waren oder immer noch sind. Oder die Geflüchteten selbst haben Kampfhandlungen und Gewalt gesehen oder erlebt. Sie konnten sich nicht auf diesen massiven Einschnitt oder diese Ereignisse in ihrem Leben vorbereiten und befinden sich nun in einer Phase, die geprägt ist von Angst, Kontrollverlust, Trauer und Perspektivlosigkeit.

- Seien Sie sich bewusst, dass Ihre Möglichkeiten, traumatisierten Menschen zu helfen, begrenzt sind. Falls Sie bei Ihren Gästen Anzeichen einer möglichen Traumatisierung zu erkennen glauben (Schlafstörungen, Apathie, Depression...) informieren Sie sich z.B. bei den kantonalen Behörden, wo es in der Nähe kompetente Fachpersonen/Anlaufstellen gibt. Gleichzeitig können Sie dazu beitragen, dass die Geflüchteten besser mit der Situation umgehen können: <https://www.migesplus.ch/publikationen/wenn-das-vergessen-nicht-gelingt>
- Signalisieren Sie Offenheit gegenüber Ihren Gästen. Es kann aber auch gut sein, dass Ihr Gegenüber (noch) nicht über die gemachten Erfahrungen sprechen möchte. Das sollte akzeptiert werden.
- Lassen Sie Ihr Gegenüber reden und sich selbst artikulieren. Für die Verarbeitung des Erlebten ist es wichtig, dafür eine Sprache zu finden und es zum Ausdruck bringen zu können. Hören Sie zu, ohne Lösungsvorschläge zu machen oder Ratschläge zu geben.
- Achten Sie beim Zuhören auf Ihren Selbstschutz und gesunde Grenzen. Beachten Sie «Warnsignale», wenn Sie merken, dass die Erzählungen für Sie zu belastend werden. Nehmen Sie in diesem Fall nach Möglichkeit Kontakt mit Fachpersonen auf.
- Traumatisierte sollten ihre Gefühle wie Angst, Wut, Hass usw. aussprechen können, ohne dafür verurteilt zu werden. Achten Sie darauf, einfach einmal wahrzunehmen, was Ihr Gegenüber erzählt, ohne es zu bewerten.
- Lassen Sie die schweren Erfahrungen, die geäußert werden, stehen. Versuchen Sie, diese weder kleinzureden noch sie zu dramatisieren.
- Versuchen Sie, selber positive Gedanken zu haben und den Gästen solche zu vermitteln. Stellen Sie Fragen wie «Was hat der Krieg in mir nicht zerstört? Wie habe ich es geschafft, zu überleben und bis hierher zu kommen?» oder «Was braucht es ausser materieller Unterstützung sonst noch für den Neubeginn und Wiederaufbau?»
- Informationen zu Kontakt- und Beratungsstellen sowohl im psychologischen als auch im medizinischen Bereich vermittelt [Gesundheitsinformationen für alle | migesplus.ch](#)

### **Vernetzen Sie sich**

Die Betreuung und Begleitung von geflüchteten Menschen kann sich rasch zu einer 24/7-Angelegenheit entwickeln. Es ist für die meisten von uns nicht möglich, diese Energie über längere Zeit aufzubringen. Denn schliesslich hat man auch noch ein eigenes Leben mit den ganz eigenen Herausforderungen zu bewältigen. Nachbarn können hilfreich sein, viele wollen helfen. Reden Sie mit den Menschen in Ihrer direkten Umgebung, im Quartier oder im Dorf. Vernetzen Sie sich mit anderen Gastfamilien und unterstützen Sie Ihre Gäste, sich mit anderen Geflüchteten zu vernetzen. Treten Sie einer Unterstützungsgruppe oder

Dorfgemeinschaft bei, wie es sie bereits an einigen Orten in der Schweiz gibt. Nehmen Sie Kontakt auf mit einer Partnerorganisation der SFH in Ihrer Nähe.

### 3. Hilfreiche Tipps & Tools

- Ein paar Worte Ukrainisch können Sie auf dieser Webseite spielend erlernen:  
[Ukrainisch lernen - App2Brain](#).

Um die Kommunikation zwischen Helfenden und Geflüchteten zu unterstützen, bietet die ALLIANZ eine kostenlose Dolmetscher-Hotline an (zwischen Deutsch, Ukrainisch und Russisch). Zu diesem Zweck wurden geflüchtete Menschen aus der Ukraine zu Schweizer Konditionen angestellt.

+41 (0) 58 358 50 00.

<https://www.allianz.ch/de/ueber-uns/engagements/ukraine-helfen.html>

Übersetzungs-Apps wie Google-Übersetzer oder Deepl (nur Russisch) können beim Überbrücken der ersten Sprachbarrieren helfen.

- Das Reisen in der Schweiz kann teuer sein, doch gibt es für geflüchtete Personen aus der Ukraine bis Ende Mai eine praktisch kostenlose Möglichkeit, die Schweiz zu erkunden. Die Bedingungen erfahren Sie hier:  
[Informationen zu Flüchtenden aus der Ukraine - Alliance SwissPass](#)

Diese Zusammenstellung basiert auf der Situation zum Zeitpunkt ihres Verfassens, während sich die Verhältnisse laufend ändern. Es können daraus keinerlei Ansprüche abgeleitet werden. Für detaillierte Auskünfte zu spezifischen Fragen informieren Sie sich bitte wie bereits eingangs erwähnt auf den entsprechenden [SFH-Websites zur Ukraine](#) sowie auf der [Website des SEM](#).

4.4.2022.