Berner Fachhochschule
Departement Wirtschaft und Verwaltung, Gesundheit, Soziale Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Evaluation des Angehörigenprojektes im Alterszentrum Wengistein, Solothurn

Abschlussbericht

Matthias Riedel, Simon Foppa, Peter Neuenschwander 20. Oktober 2011

Inhaltsverzeichnis

I Ausgangslage **S. 3**

II Evaluationszweck und Fragestellungen **S. 4**

III Methodisches Vorgehen **S. 8**

IV Ergebnisse **S. 11**

1 Gruppendiskussion mit Bereichsleitenden **S. 11**

2 Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung 2009 und 2011 **S. 14**

2.1 Soziodemographie Mitarbeiter/innen S. 17

2.2 Soziodemographie Angehörige S. 19

3 Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat **S. 22**

4 Beantwortung der Evaluationsfragen zu … **S. 29**

4.1 Angehörigen S. 29

4.2 Mitarbeiter/innen S. 47

4.3 Bewohner/innen S. 61

V Zusammenfassung und Schluss **S. 63**

VI Anhang **S. 69**

I Ausgangslage

Das Alterszentrum Wengistein (AZW) zählt zurzeit 87 Bewohnerinnen und Bewohner und beschäftigt 145 Mitarbeiter/innen (bei 73 Vollzeitstellen). Rund 90% der Bewohnerinnen und Bewohner sind weiblichen, 10% männlichen Geschlechts. Das Durchschnittsalter beträgt rund 92 Jahre. In der eigenen Demenzabteilung werden ca. 20 Bewohner/innen betreut.
Gegenstand der vorgesehenen Evaluation ist ein zweijähriges Pilotprojekt, das im Kern aus einer internen Beratungs- und Anlaufstelle für Angehörige sowie einem Angehörigenrat besteht. Das Pilotprojekt verfolgt fünf übergeordnete Zielsetzungen:

- Die Wohn- und Lebensqualität von Bewohner/innen soll unterstützt und gefördert werden, indem familiäre Beziehungen und Kontakte einbezogen werden.
- Der Aufenthalt und das Wohlbefinden verschiedener Angehörigen-Generationen im AZW soll gefördert werden.
- In der Alltagsgestaltung des AZW soll die Angehörigenpartizipation eingeführt werden.
- Beim Personal soll ein familienzentrierter, systemischer Ansatz durch intensive Schulungen implementiert werden.
- Für künftige KundInnen des AZW soll eine zukunftsorientierte Konzeption eingeleitet werden.

Diese Zielsetzungen sollen mit der Ergreifung verschiedener Massnahmen erreicht werden. Dazu zählen insbesondere:
- Eine themenzentrierte Schulung ausgewählter Mitarbeitergruppen;
- Erst-, sowie Standortgespräche mit den Bewohner/innen und ihren Angehörigen, sowie ein Abschlussgespräch mit den Angehörigen zwei Monate nach einem Todesfall von Bewohner/innen;
- Fallbesprechungen als institutionalisiertes Instrument;
- Schaffung eines Angehörigenrates und Integration des bestehenden Bewohnerrates in das Projekt;
- Schaffung einer internen Beratungsstelle mit einem eigenen Beratungsraum; Einrichtung eines Hotelzimmers für Angehörige.

II Evaluationszweck und Fragestellungen

Mit der Evaluation werden Informationen und Erkenntnisse über die Auswirkungen des Angehörigenprojektes bereitgestellt. Diese Ergebnisse dienen den relevanten Entscheidungsträgern als Grundlage, um über die Fortführung des Pilotprojektes und allfällige Adaptionen der Projektmassnahmen bestimmen zu können. Insofern strebt die vorgesehene Evaluation hauptsächlich ein summatives, bilanzierendes Ergebnis an: der Evaluationszweck kann deshalb mit dem Begriff *Rechenschaftslegung* umschrieben werden. Eine Wirkungsevaluation, im Sinne einer exakten Wirkungsmessung des Angehörigenprojektes mit statistischen Kennziffern, kann *und* soll (wie in Kapitel III zum methodischen Vorgehen erläutert) hier nicht geleistet werden. Dies ist als Einschränkung bei der späteren Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen.

Der hier im Vordergrund stehende Evaluationszweck *Rechenschaftslegung* impliziert, dass die Durchführung der Evaluation im engen Austausch mit den Projektverantwortlichen (Hansruedi Moor, Esther Ludwig) sowie der finanzierenden Institution, also der Age-Stiftung (die durch Andreas Sidler vertreten wird), erfolgt. Deshalb wurden alle wichtigen Arbeitsschritte der Evaluation (insbesondere Fragebögen, Gesprächsleitfäden, etc.) und deren Zwischen- und Schlussberichte vorgängig mit den Evaluationsverantwortlichen abgestimmt. Zudem stand der mit der Durchführung der Evaluation betraute Projektleiter, Dr. Matthias Riedel, während der gesamten Evaluationsdauer als Ansprechperson zur Verfügung.
Die Fragestellungen, die mittels der Evaluation beantwortet werden sollen, werden in der vom AZW verfassten Projektdokumentation weitgehend vorgegeben. Im Folgenden werden diese Fragestellungen nach den verschiedenen Beteiligten und Betroffenen gegliedert aufgelistet.

II Evaluationszweck und Fragestellungen

a) Evaluationsfragestellungen im Bereich Angehörige

Die Angehörigen stehen im Zentrum der Bemühungen des Pilotprojektes. So besteht ein erklärtes Ziel darin, den Aufenthalt und das Wohlbefinden der Angehörigen im AZW zu fördern. Zudem soll der Angehörigenpartizipation im AZW mehr Gewicht verliehen werden. Vor diesem Hintergrund stehen die Fragestellungen zum Themenbereich Angehörige im Mittelpunkt dieser Evaluation:

A1a) Wie verändern sich das Rollenverständnis und die Einstellung der Angehörigen gegenüber dem AZW?
A1b) Wie verändern sich das Rollenverständnis und die Einstellung der Angehörigen gegenüber den Bewohner/innen?
A2a) Wie verändern sich der Austausch, die Zusammenarbeit und das Konfliktpotential der Angehörigen mit den Bewohner/innen?
A2b) Wie verändern sich der Austausch, die Zusammenarbeit und das Konfliktpotential der Angehörigen mit den Mitarbeiter/innen?
A3) In welchem Ausmass wird das Pilotprojekt (bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen) von den Angehörigen akzeptiert?
A4) Durch welche soziodemographischen Merkmale lassen sich die Angehörigen beschreiben?

II Evaluationszweck und Fragestellungen

b) Evaluationsfragestellungen im Bereich Mitarbeiter/innen

Bei den Fragestellungen, die sich an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter richten, geht es hauptsächlich darum herauszufinden, in welchem Ausmass das Pilotprojekt von den Mitarbeiter/innen akzeptiert wird und welche Auswirkungen es auf den Arbeitsalltag der Beschäftigten hat. Die Klärung dieser Frage ist insofern von Bedeutung, weil sie einen Einfluss darauf hat, in welchem Ausmass das Angehörigenprojekt von den Mitarbeiter/innen mitgetragen wird.
Im Bereich der Mitarbeiter/innen können die relevanten Fragestellungen folgendermassen formuliert werden:

M1a) Wie bekannt ist das Pilotprojekt bei der Belegschaft des AZW?
M1b) Welches Image haftet dem Projekt bei den Mitarbeiter/innen an?
M2) In welchem Ausmass werden das Pilotprojekt bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen von den Mitarbeiter/innen akzeptiert. Bestehen beispielsweise Vorbehalte gegen die familienzentrierte Perspektive?
M3) Welchen Einfluss hat das Angehörigenprojekt auf den Arbeitsalltag der Mitarbeiter/innen: Wird das Pilotprojekt als zusätzliche Belastung oder vielmehr als Entlastung wahrgenommen? Gewinnt die Arbeitsstelle an Attraktivität? Gewinnt die Arbeitsstelle an Attraktivität?
M4) Inwieweit verändert sich die Einstellung der Mitarbeiter/innen zu den Angehörigen?
M5) Welche Veränderungen nehmen die Mitarbeiter/innen in Bezug auf das Rollenverständnis und die Haltung der Angehörigen gegenüber (1) dem AZW sowie (2) gegenüber den Bewohner/innen wahr?

II Evaluationszweck und Fragestellungen

c) Evaluationsfragestellungen im Bereich Bewohner/innen

Gemäss den Verantwortlichen des Angehörigenprojektes soll eine Befragung der Bewohner/innen nicht im Zentrum dieser Evaluation stehen. Dies ist unserer Ansicht nach eine sinnvolle Einschränkung, denn ein solches Unterfangen würde erheblichen methodischen und finanziellen Mehraufwand mit sich bringen. So ist in dieser Zielgruppe eine selbständige schriftliche Befragung nicht möglich, was dementsprechend den Einsatz von Interviewer/innen für Face-to-face-Befragungen (und die entsprechenden Kosten für Rekrutierung, Schulung, Koordination, Anfahrt und Interviewdurchführung) nach sich ziehen würde.

Trotz diesen einschränkenden Vorbemerkungen erachten wir es als wichtig, die Sichtweise der Bewohner/innen in die Evaluation mit einzubeziehen. Denn schliesslich besteht die in der Projektdokumentation an erster Stelle genannte Zielsetzung des Angehörigenprojektes darin, die Wohn- und Lebensqualität von Bewohner/innen zu unterstützen und zu fördern. Diese nur indirekt über eine Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung zu erheben erschiene uns problematisch. Vor diesem Hintergrund sollen durch eine **Einbindung des Bewohnerrates** in die Evaluation zumindest folgende drei Fragestellungen geklärt werden:

B1) In welchem Ausmass werden das Pilotprojekt bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen vom Bewohnerrat (als der Vertretung aller Bewohner/innen) akzeptiert oder mitgetragen?

B2) Welche Veränderungen nehmen die Bewohner/innen bei den Angehörigen wahr, (1) in Bezug auf das Rollenverständnis und die Haltung gegenüber dem AZW sowie (2) gegenüber den Bewohner/innen?

B3) Welche Auswirkung hat das Pilotprojekt – nach Ansicht des Bewohnerrates – auf den Alltag der Bewohner/innen?

.

III Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird aufgezeigt, mit welchen sozialwissenschaftlichen Methoden die im vorangegangenen Kapitel aufgeworfenen Evaluationsfragen beantwortet werden. Vorauszuschicken ist, dass eine mit statistischen Masszahlen zu belegende **exakte Wirkungsmessung des Angehörigenprojektes** – wie bereits an der Vorbesprechung vom 20. Februar 2009 in Solothurn erläutert wurde – **aus methodischen Gründen nicht möglich** ist. Denn dazu müsste entweder eine Kontrollgruppe, oder zumindest eine Vergleichsgruppe gebildet werden, was beides nicht möglich ist. Eine Kontrollgruppe müsste nach dem Zufallsprinzip mit Angehörigen gebildet werden, die am Pilotprojekt nicht teilnehmen können. Eine solche Selektion ist jedoch aus forschungsethischen Gründen fragwürdig. Eine Vergleichsgruppe müsste mit Angehörigen von Bewohner/innen eines anderen Alters- und Pflegeheimes gebildet werden. Dabei würden jedoch unterschiedliche Kontextfaktoren Rückschlüsse auf Wirkungen, die eindeutig auf das Pilotprojekt zurückzuführen sind, verunmöglichen. In beiden Fällen würden zudem die geringen Fallzahlen sinnvolle statistische Auswertungsmöglichkeiten stark einschränken.

Um diesen in Evaluationen eher die Regel als die Ausnahme darstellenden methodischen Mängeln zu begegnen, wurde ein **zeitlich gestaffeltes, aus mehreren Modulen bestehendes Evaluationsdesign** verwendet. Darin sind nicht nur quantitative Datenerhebungs- und -auswertungsmethoden, sondern auch qualitative Verfahren enthalten. Die zentralen Elemente des Evaluationsdesigns sind dabei **schriftliche Mehrfachbefragungen der Mitarbeiter und der Angehörigen** sowie **drei Gruppendiskussionen mit Bereichsleitenden, Angehörigen- und Bewohnerrat** (Eine zunächst vorgesehene Dokumentenanalyse der durch das AZW im Rahmen der Standortgespräche gesammelten Qualitätsdaten wurde im Projektverlauf nach Rücksprache mit der AZW-Leitung hintenangestellt). Nähere methodische Angaben zu den zentralen Evaluationsschritten finden sich im nachfolgenden Kapitel IV.

Durch diesen Methodenmix wird garantiert, dass zu kurz greifende Schlussfolgerungen, die in einer einseitigen Methodenwahl begründet liegen könnten, weitgehend ausgeschlossen sind. Somit stützen sich die durch die Evaluation erzielten Ergebnisse auf eine breite Datenbasis ab und sind als entsprechend valide einzustufen.

III Methodisches Vorgehen

Ergebnisdarstellung und -interpretation

Wie bei der Auftragserteilung festgehalten, ist es dem AZW und der AGE-Stiftung ein besonderes Anliegen, dass der Schlussbericht

- die Ergebnisse der Evaluation in einer für ein breites Publikum leicht verständlichen Form darstellt,
- methodische und inhaltliche Grenzen der Untersuchung(-sergebnisse) darlegt,
- Deskription und Interpretation der erzielten Ergebnisse getrennt präsentiert und
- soweit möglich aus den Ergebnissen praxisbezogene Schlussfolgerungen zieht.

Diesen Anliegen wird in der vorliegenden Berichtsfassung in der (sprachlichen) Gestaltung der Texte, dem Layout der Graphiken sowie der Berichtsgliederung Rechnung getragen:

So werden die Ergebnisse aus den beiden Angehörigenbefragungen (Abkürzung: **ANG 2009** und **ANG 2011**) sowie den beiden Mitarbeitererhebungen (Abkürzung: **MA 2009** und **MA 2011**) direkt zur Beantwortung der Evaluationsfragen herangezogen (Kapitel IV 4). Als Hintergrundinformationen werden dem Teilkapitel zu den Mitarbeiter/innen (IV 4.2) zudem noch allgemeine Ergebnisse zur Bewertung der Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen vorangestellt.

Alle Resultate zu Fragebogenitems, die in beiden Erhebungen bewusst analog gestellt wurden, werden dabei auf derselben Seite präsentiert, um die direkte Vergleichsmöglichkeit zwischen Mitarbeitersicht und Angehörigenperspektive zu gewährleisten. Um eine möglichst schnelle und einfache Lesbarkeit zu erzielen, werden die Ergebnisse – sowohl von offen wie geschlossen (=zum Ankreuzen) gestellten Fragen – einheitlich in **Balken- und Kreisdiagrammen präsentiert.** Die Übersichtlichkeit der Darstellungen wird dabei durch den von uns verwendeten **„Ampelfarbcode“** erhöht. Das heisst, positive Werte werden in grünen, negative Werte in roten Farbbalken dargestellt; gelb steht für dazwischen stehende Antworten (z.B. „teils-teils“, „mittel“). „Weiß nicht“-Antworten werden in blau dargestellt. (Fragen bei denen die Positiv-Negativ-Zuordnung nicht eindeutig ist , werden nicht nach dem Ampelfarbcode dargestellt).

III Methodisches Vorgehen

Ergebnisdarstellung und -interpretation

Nach der umfangreichen Darstellung und Interpretation der Ergebnisse im Hinblick auf die Evaluationsfragen (Kapitel IV 4), folgt das letze Kapitel V *Zusammenfassung und Schluss*. Um dabei die Übersichtlichkeit zu erhöhen und Schlussfolgerungen zu erleichtern, fasst dieses Kapitel die Ergebnisse nun bewusst unter nur noch fünf, m.E. zentralen Gesichtspunkten zusammen.

Die Ergebnisdarstellung zu den insgesamt drei durchgeführten Gruppendiskussionen mit Bereichsleitenden, Angehörigen- und Bewohnerrat erfolgt in Form möglichst kurz gehaltener Synthesen, die nach den Leitfragen der Gruppendiskussion bzw. den Evaluationsfragen aus Kapitel II angeordnet sind. Um die Anonymitätszusage gegenüber den Gruppendiskussionsteilnehmer/innen einzuhalten, können einzelne Äusserungen (gerade bei den Bereichsleitenden) leider nur in generalisierter Form wiedergegeben werden.

Auf methodische Problemstellungen wurde zum einen bereits am Beginn dieses Kapitels allgemein hingewiesen. Zum anderen stehen auch zu Beginn der drei Teilkapitel der allgemeinen Ergebnisdarstellung (IV 1, IV 2 und IV 3) jeweils kurze methodische Anmerkungen. Praxisbezogene Schlussfolgerungen sind, soweit dies die vorliegenden Daten erlauben, im letzten Kapitel *V Zusammenfassung und Schluss* zu finden.

IV 1. Gruppendiskussion mit Bereichsleitenden

Durchführung und Auswertung

Wie eingangs im Kapitel zum methodischen Vorgehen aufgezeigt, ist eine exakte Wirkungsmessung des Angehörigenprojektes aufgrund verschiedener Rahmenbedingungen weder möglich noch gewollt. Nicht zuletzt aus diesem Grund ist es wichtig, die Bewertung und Beurteilung des Angehörigenprojektes nicht nur auf quantitative, sondern auch auf **qualitative Methoden der Sozialforschung** abzustützen. Deshalb wurde als Ergänzung zur schriftlichen Befragung der Mitarbeiter/innen eine Gruppendiskussion mit den Bereichsleitenden durchgeführt.
Wie im Projektzeitplan vorgesehen, wurde für die Durchführung der Gruppendiskussion das 2. Quartal 2010 gewählt (6. Mai 2010, 9.30-11.15Uhr). Dieser Zeitpunkt rund ein ¾ Jahr nach Projektbeginn ermöglichte es einerseits, dass die Bereichsleitenden bereits selbst zahlreiche Erfahrungen mit den Massnahmen des Angehörigenprojektes sammeln konnten. Anderseits konnte die Gruppendiskussion somit auch dazu genutzt werden, die in der schriftlichen Mitarbeiterbefragung erzielten Resultate durch die anwesenden Bereichsleitenden diskutieren und interpretieren zu lassen. Insofern bezweckte dieses Modul auch eine Validierung der bis zu diesem Zeitpunkt erzielten Ergebnisse.
Die Veranstaltung wurde am 6. Mai 2010 in einem Sitzungsraum des AZW in schweizerdeutsch durchgeführt. Die Moderation oblag Peter Neuenschwander, ergänzt durch Beiträge von Matthias Riedel. Anwesend waren die Leitungspersonen der Bereiche Pflege, Hotellerie, Küche, Technik, Verwaltung und Restaurant. Die Gesamtdauer der in sehr angenehmer und produktiver Atmosphäre durchgeführten Gruppendiskussion betrug inkl. Erläuterung der Methode sowie Vorstellungsrunde 1 Stunde 43 Minuten. Die Tonbandaufzeichnung der Veranstaltung wurde im Anschluss verschriftlicht, in Form eines sogenannten Wort-für-Wort-Transkriptes. Aus diesem Transkript wurde mithilfe der Textauswertungssoftware atlas.ti in einem zweistufigen Syntheseverfahren *(1.Schritt: Synthese der Aussagen in Bezug auf Einzelpersonen/Bereiche, 2.Schritt: Synthese der Aussagen für die Gesamtgruppe/ bereichsübergreifend)* die nachfolgend präsentierte Ergebnissynthese der zentralen Aussagen der Gruppendiskussion erstellt.
Die Bewertungen der Bereichsleitenden zu den Ergebnissen der Mitarbeiter-Erstbefragung (to) werden in Kapitel IV 4.2 vorgestellt.

IV 1. Gruppendiskussion mit Bereichsleitenden

Synthese der Ergebnisse

Die in Kapitel II genannten Evaluationsfragen wurden für die Gruppendiskussion in mehrere gut zu diskutierende Leitfragen „übersetzt". Die Darstellung der Gruppendiskussionsergebnisse orientiert sich an diesen bewährten, praxisbezogenen Fragen.

Leitfrage 1: Wie waren die Reaktionen der Mitarbeiter/innen auf die Einführung des Angehörigenprojektes?

Zu Beginn wurde das Angehörigenprojekt mehrheitlich mit Zurückhaltung oder Skepsis aufgenommen. Nach den Schulungen hat in allen daran beteiligten Bereichen die anfängliche Skepsis grösstenteils in Interesse umgeschlagen.

Leitfrage 2: Wie sind heute (= 6. Mai 2010!) die Reaktionen der Mitarbeiter/innen auf das Angehörigenprojekt?

Vom Angehörigenprojekt nehmen die Mitarbeiter/innen vor allem die Schulungen und die Qualitätsbefragungen wahr, von denen sie direkt betroffen sind. Andere Aspekte des Projektes, wie der Angehörigenrat, dringen nach Aussage der Bereichsleitenden nicht bis zu ihnen vor. Die Mitarbeiter/innen haben nicht direkt mit ihm zu tun und nehmen ihn daher kaum wahr. Die Schulungen werden allgemein sehr positiv bewertet. Ansonsten werden keine weiteren Aspekte des Angehörigenprojektes erwähnt. Vor allem die Mitarbeiter/innen, die von ihrer Ausbildung her nicht über viel gerontologisches Vorwissen verfügen, konnten viel von den Schulungen profitieren.

Leitfrage 3a: Wie haben die Bereichsleitenden persönlich den Projektbeginn erlebt?

Die Bereichsleitenden sahen dem Projektbeginn mit unterschiedlichen Erwartungen entgegen. Allgemein wurde das Angehörigenprojekt mit Offenheit, Spannung oder sogar mit Freude erwartet. Es gab jedoch auch die Befürchtungen, dass das Projekt zu einer Mehrbelastung für die Mitarbeiter/innen führen könnte, oder sich die Bewohner wegen des wachsenden Einflusses der Angehörigen in Zukunft nicht mehr durchsetzen könnten. Zwei Bereichsleiter wiesen darauf hin, dass sich die Ansprüche der Angehörigen verändert haben und sie das Angehörigenprojekt daher als etwas Zukunftsweisendes betrachten.

IV 1. Gruppendiskussion mit Bereichsleitenden

Synthese der Ergebnisse

Leitfrage 3b: Haben die Bereichsleitenden schon Veränderungen wahrgenommen, die auf das Angehörigenprojekt zurückzuführen sind? Und wie sehen sie die Zukunft?

Durch die Weiterbildungen hat in den meisten Bereichen ein Bewusstseinswandel stattgefunden und das Erlernte wird aktiv im Alltag umgesetzt. Dies zeigt sich zum Beispiel darin, dass die Mitarbeiter/innen bei ihrer Arbeit mehr Geduld an den Tag legen, anders kommunizieren und im Umgang mit den Angehörigen gelassener und selbstbewusster auftreten können.
Besonders für die Mitarbeiter/innen ohne gerontologisches Vorwissen seien solche Schulungen sehr wichtig.
Ausserdem wurde bemerkt, dass eine bessere Triage stattgefunden hat und sich Angehörige mit Fragen oder Reklamationen direkt an die betroffenen Stellen wenden, so dass diese Rückmeldungen nicht mehr vergessen gehen können.

Fast von allen Bereichsleitern wird ausdrücklich erwähnt, dass die Schulungen, wie sie während des Angehörigenprojektes stattgefunden haben, auch in Zukunft in irgendeiner Form weitergeführt werden sollten, um die Mitarbeiter/innen für das Thema „Angehörige“ sensibilisiert zu halten. Beinahe in allen Bereichen wird ein Abflauen des neu erworbenen Bewusstseins befürchtet, sollte das Thema nicht weiterhin aufgefrischt werden.
Zur Auffrischung sollte am besten eine externe Person hinzugezogen werden, welche hin und wieder Schulungen im AZW durchführt. Eine interne Person sei für diese Aufgabe weniger gut geeignet. Es wird ausserdem erwähnt, dass generell mehr Geld für gezielte Weiterbildungen zur Verfügung stehen sollte.

Auf die Nachfrage, ob es konkrete Verbesserungsvorschläge gebe, die man bei einer Weiterführung des Angehörigenprojektes berücksichtigen müsste, gab es keine Antworten. Es sei schwierig diese Frage zu beantworten. Vermutlich war es zum Zeitpunkt der Befragung noch zu früh, um solche Aussagen machen zu können. Es wurde ausserdem zu bedenken gegeben, dass die verschiedenen Bereiche sehr unterschiedlich von dem Projekt betroffen sind und man daher keine allgemeingültigen Aussagen machen könne.

IV 2. Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung

Um allfällige Veränderungen, die sich im Projektverlauf ergeben, nachweisen zu können, wurden sowohl die Angehörigen wie auch die Mitarbeiter/innen des AZW zweimal befragt („one-group-Pretest-Posttest-Design“).
Die **erste Befragung der Angehörigen** (to-Befragung) startete – nahezu zeitgleich mit dem eigentlichen Projektstart (10. August 2009) – am Donnerstag, **13. August 2009** mit dem Postversand des Fragebogens, eines Begleitschreibens sowie eines frankierten Rückantwortkuverts an insgesamt 176 Angehörige. Der Fragebogen wurde, unter Einbeziehung wichtiger inhaltlicher Hinweise von Seiten des Auftraggebers, vom BFH-Evaluationsteam erstellt. Die Adressen wurden vom AZW auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt.
Die **zweite Angehörigenbefragung** (t1-Befragung) startete rund 1 ½ Jahre später am Freitag, **11. Februar 2011**. Dieser Zeitpunkt erschien, in Anbetracht der durchschnittlichen Verweildauer der Bewohner/innen von 1 ½ Jahren, die für die Wiederholungsbefragung desselben Personenkreises maximal mögliche Distanz zum Ersttermin. In der Zweitbefragung wurden die Themen aus der to-Befragung erneut aufgegriffen und um Fragestellungen zu Veränderungen durch das Angehörigenprojekt z.B. durch den Angehörigenrat ergänzt.

Analog zur Angehörigenbefragung wurden auch alle AZW-Beschäftigten zweimal befragt, um allfällige Veränderungen, die sich im Projektverlauf ergeben, nachweisen zu können. Da eine weitere in der Projektdokumentation beschriebene Zielsetzung lautet, das Angehörigenprojekt sämtlichen Mitarbeiter/innen des AZW mittels geeigneter Kommunikationsmassnahmen bekannt zu machen, enthält der Fragebogen der Mitarbeiterbefragung neben „Items“ zum Verhältnis zu den Angehörigen und Bewohnern oder der Arbeitssituation im AZW, zudem auch eine Überprüfung der Frage, in welchem Ausmass die Mitarbeiter/innen beim Projektstart die Zielsetzungen, Massnahmen und Fragestellungen kennen. Bei der Zweitbefragung wurden die Mitarbeiter/innen dann erneut zum Bekanntheits- und Akzeptanzgrad des Angehörigenprojektes befragt.
.

IV 2. Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung

Die **erste Mitarbeiterbefragung** (=to-Befragung) fand zeitversetzt sechs Wochen nach dem Projektbeginn ab dem **31. September 2009** statt, damit alle kontaktierten Mitarbeiter/innen bereits Gelegenheit hatten an einer der zum Projekt gehörenden Schulungen teilzunehmen. Die schriftlichen Fragebogen wurden zusammen mit einem vorfrankierten BFH-Rückantwortcouvert an die beteiligten Mitarbeiter/innen verteilt.
Die **Zweitbefragung der Mitarbeiter/innen** (t1) erfolgte nach dem gleichen Prozedere ab Montag, dem **2. Mai 2011**.

Sowohl der Fragebogen für Mitarbeiter/innen wie auch der für Angehörige bestehen hauptsächlich aus geschlossenen Fragen. Die Befragten hatten aber auch mehrfach die Möglichkeit, ihre Meinung zu bestimmten Themen/Bereichen über offene Fragen (Freitextnennungen) kundzutun.
Die Anonymität der Befragten wurde einerseits dadurch sichergestellt, dass die Rücksendung der Fragebögen direkt an das BFH-Evaluationsteam erfolgte. Andererseits wurde auf sogenannte Subgruppenauswertungen verzichtet. Das heisst, dass die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung z.B. nicht nach einzelnen Arbeitsbereichen aufgeschlüsselt wiedergegeben werden, da die Teilnehmerzahlen in den kleinen Arbeitsbereichen (Restaurant, Therapeutische Dienste etc.) Rückschlüsse auf das Antwortverhalten einzelner Mitarbeiter/innen zuliessen.

Die nachfolgende Tabelle fasst die wichtigsten Daten zur Mitarbeiter- und zur Angehörigenbefragung kurz zusammen.

	Befragungs-jahr	**Anzahl der verteilten Fragebogen**	**Anzahl Befragungs-teilnehmer**	**Teilnahme-quote**
Mitarbeiterbefragung	**2011**	**145**	**30**	**21%**
	2009	118	64	54%
Angehörigenbefragung	**2011**	**166**	**59**	**36%**
	2009	176	87	49%

IV 2. Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung

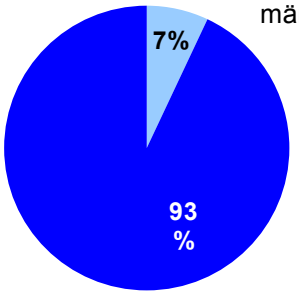
Bei der Betrachtung der Tabelle wird sichtbar, dass sich die Teilnahmequote bei beiden Befragungsgruppen von der Erst- zur Zweitbefragung merklich reduziert hat – vor allem bei der Mitarbeiterbefragung (von 54 auf 21%). Dies stellt leider ein recht häufig anzutreffendes Phänomen bei Wiederholungsbefragungen dar.
Ungünstige Auswirkungen auf die Aussagekraft einer Befragung (=Übertragbarkeit der Ergebnisse auf die Grundgesamtheit) hat eine niedrigere Teilnahmequote jedoch nur dann, wenn davon auszugehen wäre, dass gravierende systematische Verzerrungen bei der Teilnahme vorliegen. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn die besonders zufriedenen, die weiblichen und die älteren Mitarbeiter/innen den Fragebogen überproportional häufig ausgefüllt hätten. Bei den nachfolgend präsentierten sozio-demographischen Merkmalen zeigt sich (soweit Vergleichsdaten vorliegen) nur im Hinblick auf die Beschäftigungsdauer ein relevanter Unterschied zwischen der Grundgesamtheit aller Mitarbeitenden und den Befragten: Mitarbeiter/innen mit einer Beschäftigungsdauer zwischen 1-4 Jahren sind im Datensatz deutlich unter-repräsentiert (13% statt 33%) und über 10 Jahre im AZW beschäftigte deutlich über-repräsentiert (67% statt 38%). Der Anteil der männlichen (13%) und weiblichen (87%) Befragungsteilnehmer hingegen ist nahezu identisch mit den Geschlechteranteilen in der Grundgesamtheit aller 145 AZW-Mitarbeitenden, welche bei 12% und 88% liegen.

Wegen der geringeren Beteiligung bei der Zweitbefragung der Mitarbeitenden im Jahre 2011 (N=30) sollte bei der Interpretation der in den Graphiken genannten Prozentwerte immer berücksichtigt werden, dass die dahinterstehenden Fallzahlen bei maximal 30 liegen. Ein Befragter entspricht demnach bereits 3,33%. Daher sollten die Ergebnisse mit Bedacht interpretiert werden: Relativ kleine Unterschiede bei den Werten können rein zufällig sein; größere Differenzen dagegen sind schon ein deutlicher Hinweis auf unterschiedliche Sachverhalte, bzw. Problemlagen.

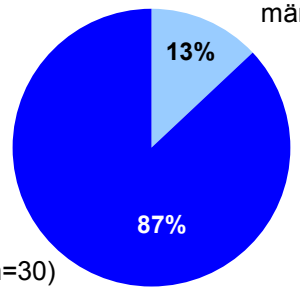
IV 2.1 Soziodemografie: Mitarbeiter/innen

Mitarbeiter: Geschlecht, Alter, Bildung und Anstellungsverhältnis

Geschlecht

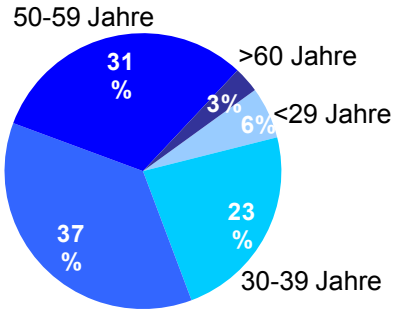


(MA 2009 n=61)

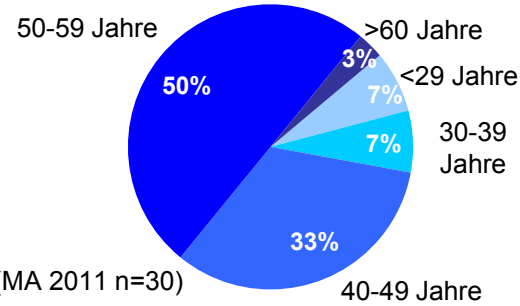


(MA 2011 n=30)

Alter

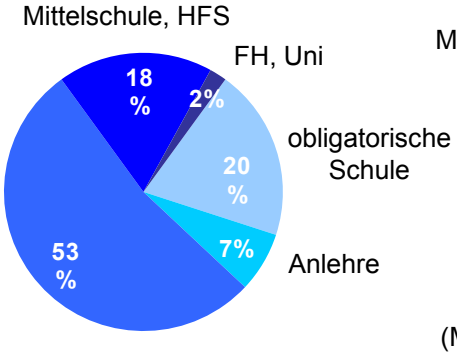


(MA 2009 n=61)

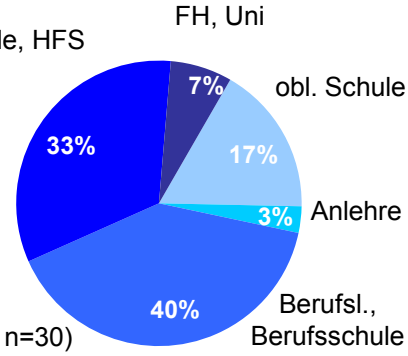


(MA 2011 n=30)

höchster Bildungsabschluss

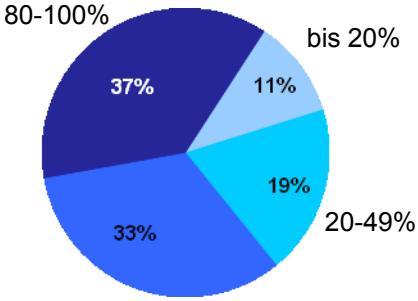


(MA 2009 n=60)

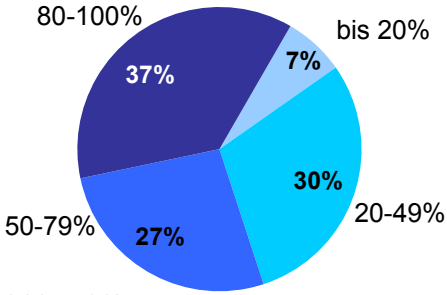


(MA 2011 n=30)

Anstellungs-grad in %



(MA 2009 n=57)

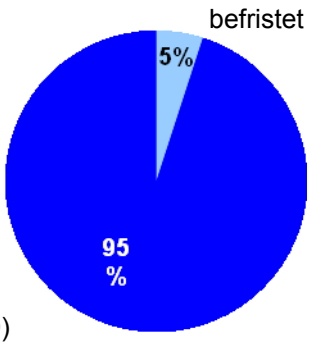


(MA 2011 n=30)

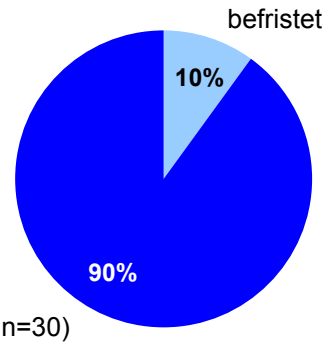
IV 2.1 Soziodemografie: Mitarbeiter/innen

Mitarbeiter: Anstellungsverhältnis, Beschäftigungsdauer und Arbeitsbereich

Anstellungs-verhältnis (2)

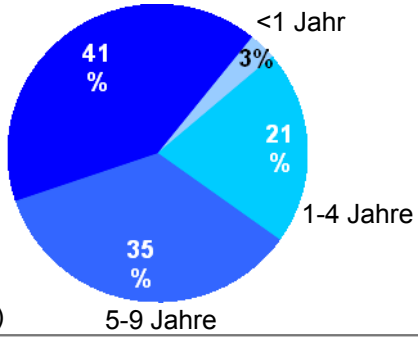


(MA 2009 n=60)

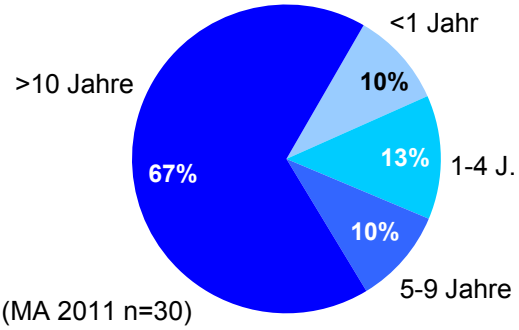


(MA 2011 n=30)

Beschäftigungs-dauer im AZW

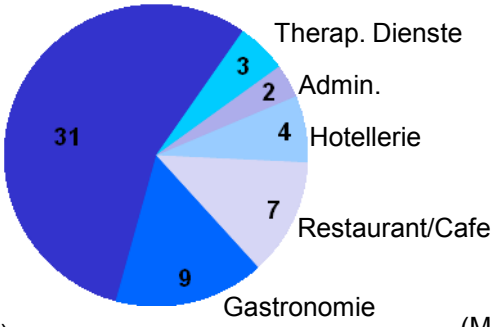


(MA 2009 n=61)

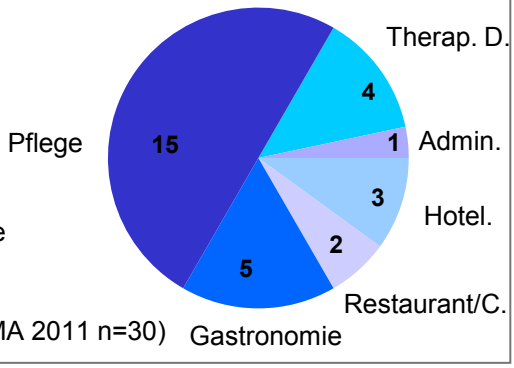


(MA 2011 n=30)

Arbeitsbereich (Anzahl)



(MA 2009 n=57)

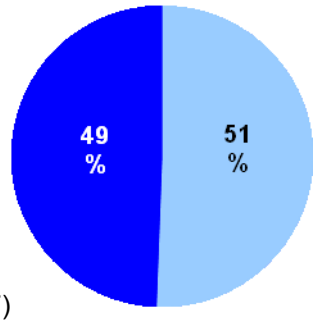


(MA 2011 n=30)

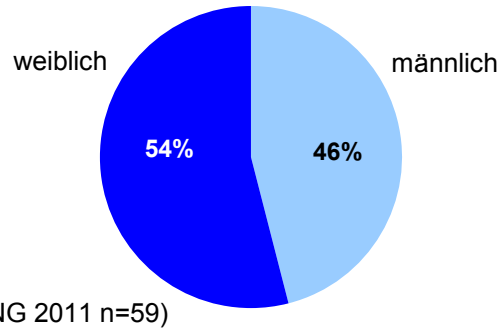
IV 2.2 Soziodemografie: Angehörige

Angehörige: Geschlecht, Alter, Bildung, Kinder

Geschlecht

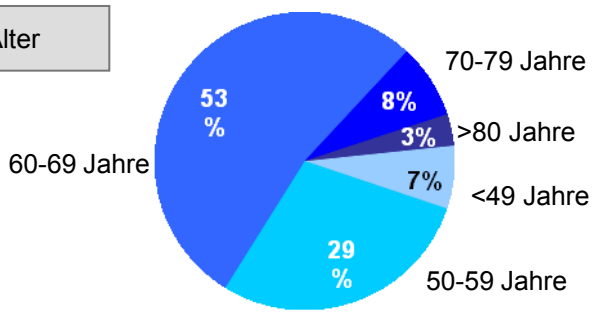


(ANG 2009 n=87)

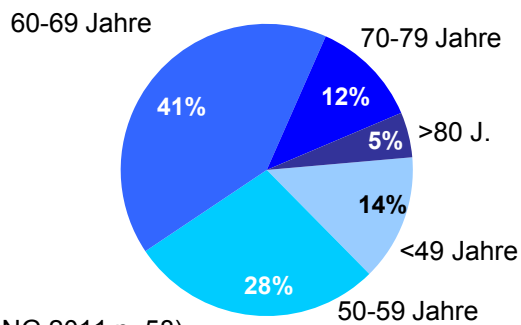


(ANG 2011 n=59)

Alter

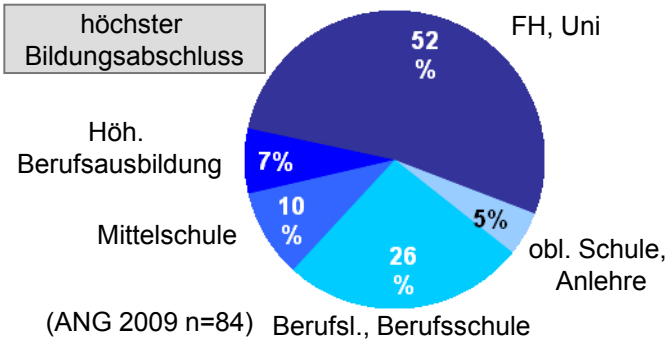


(ANG 2009 n=87)

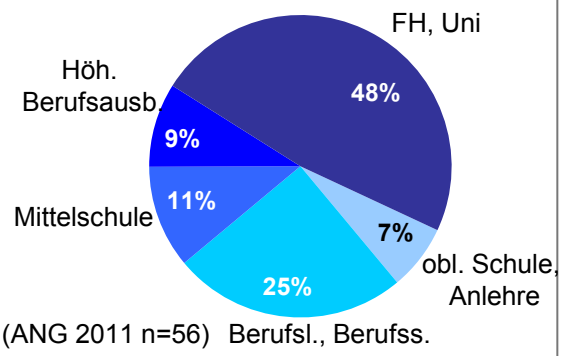


(ANG 2011 n=58)

höchster Bildungsabschluss

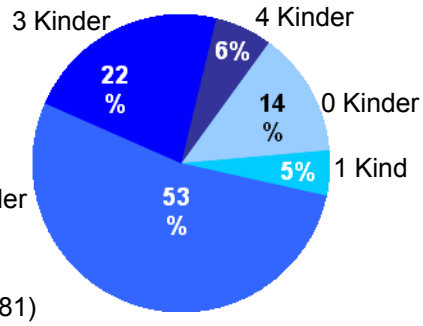


(ANG 2009 n=84)

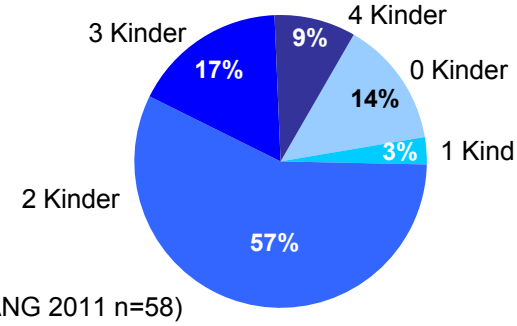


(ANG 2011 n=56)

Anzahl Kinder



(ANG 2009 n=81)

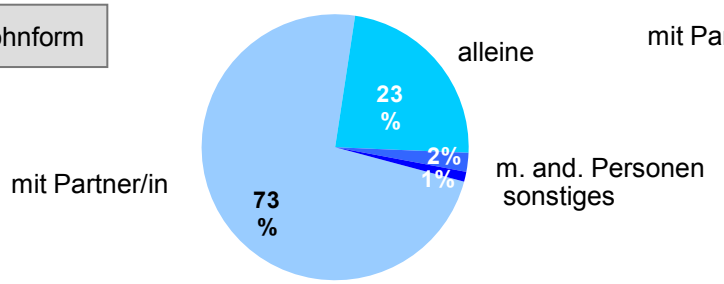


(ANG 2011 n=58)

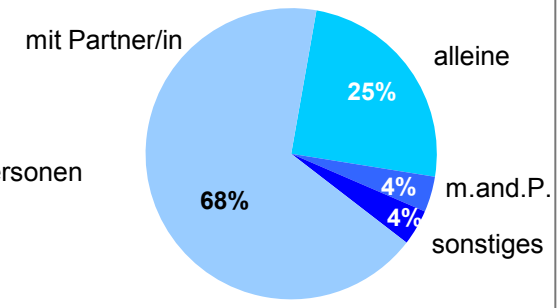
IV 2.2 Soziodemografie: Angehörige

Angehörige: Geschlecht, Alter, Bildung, Kinder

Wohnform

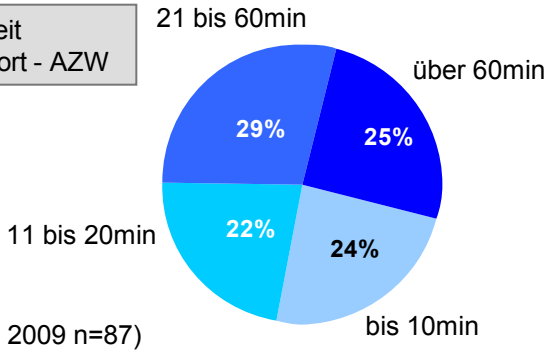


(ANG 2009 n=86)

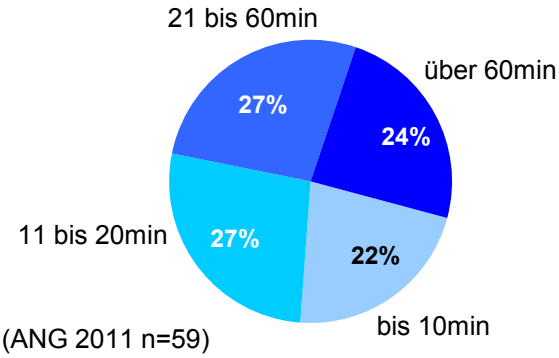


(ANG 2011 n=57)

Fahrzeit Wohnort - AZW

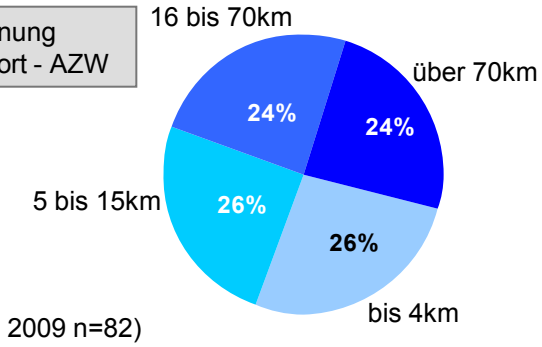


(ANG 2009 n=87)

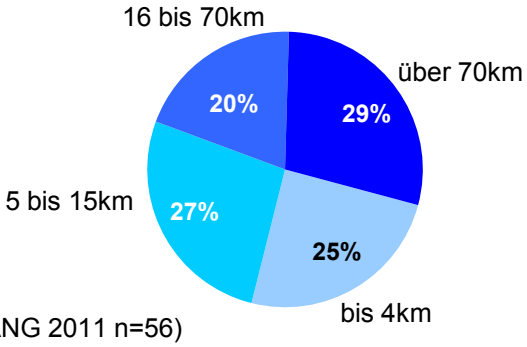


(ANG 2011 n=59)

Entfernung Wohnort - AZW



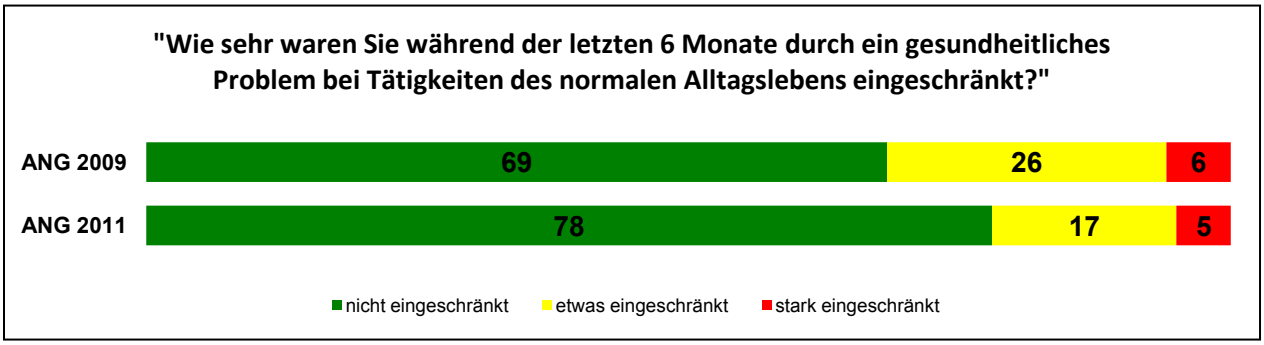
(ANG 2009 n=82)



(ANG 2011 n=56)

IV 2.2 Soziodemografie: Angehörige

Gesundheitliche Einschränkungen



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=86; ANG 2011 n=59)

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

Nach dem erfolgreichen Abschluss der zweimaligen quantitativen Befragung von Mitarbeitern und Angehörigen (2009 und 2011) war es dem BFH-Evaluationsteam ein besonderes Anliegen mit der Gruppendiskussionsmethode in zwei Bereichen eine qualitative Vertiefung vorzunehmen:

1. Damit die Sichtweise der Bewohner/innen trotz der Fokussierung des Projektes auf Angehörige, nicht gänzlich ausser acht gelassen wird (vgl. Kapitel IIc), wurde eine Gruppendiskussion mit den Mitgliedern des Bewohnerrates durchgeführt, um die Akzeptanz und die bisherigen Erfahrungen der Bewohner/innen mit dem Angehörigenprojekt zu diskutieren.
2. Die Schaffung eines Angehörigenrates stellt eines der zentralen Instrumente für die angestrebte Angehörigenpartizipation in der Alltagsgestaltung des AZW dar. Deshalb kamen – als Ergänzung zur schriftlichen Befragung aller Angehörigen – die Mitglieder des neu geschaffenen Angehörigenrates intensiver zu Wort. Im Zentrum stand dabei eine erste Bestandesaufnahme, inwieweit die Etablierung des Angehörigenrates nach 1 ½ Jahren gelungen ist. Und wie die Zusammenarbeit mit den anderen Angehörigen, den Bewohner/innen bzw. dem Bewohnerrat und den AZW-Mitarbeiter/innen wahrgenommen wird.

Beide Veranstaltung wurde am selben Tag Donnerstag, den 19. Mai 2011, zeitlich aufeinanderfolgend um 15.00- 16.15Uhr (Bewohnerrat) und 16.30- 18.00Uhr (Angehörigenrat) in einem Sitzungsraum des AZW durchgeführt. Zur Teilnahme wurden im Vorfeld per Brief alle Mitglieder der beiden Räte eingeladen. Die Teilnahmebereitschaft war bei beiden Gruppen erfreulicherweise sehr hoch (9 Mitglieder aus dem Angehörigen- und 8 Mitglieder aus dem Bewohnerrat). Anzumerken bleibt hier noch, dass zwei Personen an beiden Gruppendiskussionen teilnahmen. Dies ist dem besonderen Umstand geschuldet, dass zwei Angehörigenräte auch im Bewohnerrat Einsitz nehmen, um im Sinne einer Scharnierfunktion den Informations- und Ideenaustausch zu gewährleisten. Die Moderation oblag Peter Neuenschwander, ergänzt durch Beiträge von Matthias Riedel.

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

Die Gesamtdauer der durchgeführten Gruppendiskussionen betrug inkl. Erläuterung der Methode und Vorstellungsrunde bei beiden Veranstaltungen rund 1 ¼ Stunden. Beide Veranstaltungen fanden in sehr angenehmer Atmosphäre statt. Beim Bewohnerrat zeigte sich jedoch – stärker als im Vorfeld bereits erwartet –, dass die Gruppendiskussionsmethode bei dieser Zielgruppe an ihre methodischen Grenzen stösst, weil aufgrund kognitiver, aber auch akustischer Einschränkungen der Teilnehmer/innen, die bei dieser Methode beabsichtigte Gesprächsdynamik und auch das Verständnis der Leitfragen nicht immer gewährleistet war (dementsprechend kürzer fällt beim BR auch die Synthese der validen Ergebnisse aus).
Die Tonbandaufzeichnung der Veranstaltungen wurden im Anschluss in Form von zwei Wort-für-Wort-Transkripten verschriftlicht. Aus diesen wurden mithilfe der Textanalysesoftware atlas.ti in einem zweistufigen Syntheseverfahren *(1.Schritt: Synthese der Aussagen in Bezug auf Einzelpersonen, 2.Schritt: Synthese der Aussagen für die Gesamtgruppe)* zwei Ergebnissynthesen mit den zentralen Aussagen von Angehörigenrat resp. Bewohnerrat erstellt.
Die *Ergebnissynthese zum Angehörigenrat* wird auf den nachfolgenden Seiten detailliert und in Kapitel IV4 auszugsweise – im Hinblick auf relevante Aussagen für die Beantwortung der Evaluationsfragen – referiert. Ansonsten gingen zahlreiche sehr interessante Informationen „verloren“, die über die Beantwortung der Evaluationsfragen hinausreichen. Die Synthese der Gruppendiskussion mit dem Bewohnerrat hingegen ist nur Teil von Kapitel IV 4.3.

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

A1) Wie verändern sich das Rollenverständnis und die Einstellung der Angehörigen gegenüber dem Alterszentrum Wengistein sowie gegenüber den Bewohner/innen?

Individuelle Veränderungen durch Engagement im Angehörigenrat
Die Mitglieder des AR erwähnen folgende Punkte, die sie für ihr Engagement im AR motivieren / motiviert haben:

- Die Möglichkeit im AZW mitzureden bzw. mitzuwirken. Die einen sehen ihre Funktion in diesem Sinne eher als einen konstruktiven Beitrag, während andere den Akzent eher auf eine überwachende resp. korrigierende Funktion legen.
- Mehr Informationen haben, näher am Geschehen sein/Integration in den Betrieb. Der verbesserte Informationsfluss führt dazu, dass sich die Gruppendiskussionsteilnehmer in ihrem positiven Bild, das sie vom AZW hatten, bestätigt fühlen. Damit steigt auch ihr Vertrauen in den Betrieb. (Dies scheint ein sehr zentraler Punkt zu sein, was die Einstellung der Mitglieder des AR gegenüber dem AZW betrifft; siehe auch Frage A3.)
  Sie sind ausserdem motiviert, dieses neu-gewonnene Verständnis und Vertrauen an andere Angehörige weiterzugeben (Und so deren Einstellung gegenüber dem AZW somit positiv zu beeinflussen).

Im Verlauf der Gruppendiskussion wird also deutlich, dass sich das Verhältnis der Mitglieder des AR gegenüber dem AZW verändert hat. Gerade durch die oben erwähnten Motivationen fühlen sich die Gruppendiskussionsteilnehmer heute mehr als Teil der Institution. Dies wird auch darin ersichtlich, dass sich die Mitglieder des AR in ihren Wortmeldungen immer von den anderen Angehörigen abgrenzen, und Massnahmen ergreifen wollen, um *die anderen* mehr in die Institution *einzubeziehen*.
Die genaue Funktion des AR innerhalb des AZW scheint jedoch unter den Mitgliedern des AR noch in Diskussion zu sein. (vgl. A3)

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

Fortsetzung A1)

Einstellung / Rollenverständnis der anderen Angehörigen bleibt unklar

Die Frage, ob sich auch die Einstellung der anderen Angehörigen gegenüber dem AZW verändert hat, bleibt während der Gruppendiskussion - trotz Nachfragen - weitgehend unbeantwortet.

Die Gruppendiskussionsteilnehmer/innen gehen davon aus, dass die Arbeit des AR - insbesondere die Angehörigenforen - andere Angehörige vermehrt in das AZW locken könnte. Eine solche Integration könnte dann auch die Einstellung der anderen Angehörigen in Bezug auf das AZW und auf die Bewohner positiv verändern.

Die bessere Einbindung der anderen Angehörigen in das AZW scheint auch die Zukunftsvision für den AR zu sein:

- damit die Anliegen der einzelnen Bewohner mehr zur Sprache kommen.
- damit den Angehörigen mehr Informationen und Vertrauen zum Betrieb weitergegeben werden kann.

A2) Wie verändern sich der Austausch, die Zusammenarbeit und das Konfliktpotential der Angehörigen mit den Bewohner/innen sowie den Mitarbeiter/innen?

Verbesserter Informationsfluss durch den AR als Ventil zur Entschärfung von möglichen Konflikten

Die Mitglieder des AR scheinen sich darüber einig zu sein, dass die Gründung des Angehörigenrates zu einer Verbesserung des Informationsaustausches geführt hat, und somit ein wirksames Instrument zur Entschärfung möglicher Konflikte zwischen den „drei Parteien“ (Angehörige, Bewohner und Institution) geworden ist.

Der bessere Informationsfluss führt dazu, dass die Bedürfnisse der Bewohner besser wahrgenommen werden. Aus diesem Grund sieht der AR auch ein wichtiges Ziel seiner Arbeit darin mehr Angehörige „einzubinden“, denn „je mehr Informationen alle haben, desto besser geht es den Leuten.“

Die Institution selbst unternehme schon etwas, wenn sie auf ein Problem hingewiesen werde. Es gilt also einfach durch den verbesserten Informationsfluss die Problemquellen ans Tageslicht zu bringen.

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

Fortsetzung A2)

Auswirkungen des verbesserten Informationsflusses auf die einzelnen Akteure
Allein die Tatsache, dass sich Angehörige mit der Heimleitung und dem Pflegepersonal im Dialog befänden, habe eine positive Auswirkung auf die *Bewohner*. Sie entwickeln dadurch ein grösseres Vertrauen in die Institution.
Ausserdem besteht nun für die *Angehörigen* eine institutionalisierte Möglichkeit Einfluss auf das AZW zu nehmen und ihre Dimension zur Verbesserung der Situation der Bewohner mit einzubringen.
Angehörige ausserhalb des AR haben sich ebenso positiv über den AR geäussert, da sie nun wissen „dass etwas läuft“ und dieser zu mehr Transparenz beiträgt. Also scheint auch hier die verbesserte Transparenz eine beruhigende Wirkung zu haben, die zum gegenseitigen Verständnis und Vertrauen zwischen Angehörigen und der Institution beiträgt und somit Konflikten vorbeugt.
Auch die *Institution* selbst profitiere vom verbesserten Informationsfluss, da sie somit den Puls besser spüren und Probleme frühzeitig erkennen könne.
Die Mitarbeiter des AZW seien sensibler auf die Angehörigen geworden. Dies wird jedoch nicht mit deren Schulungen in Verbindung gebracht, sondern mit dem AR, und das durch diesen erwachsene Bewusstsein, dass ihnen nun vermehrt „auf die Finger geschaut werde“.

Anderes
Das Engagement im AR wirke verbindend zu den Bewohnern, da die Angehörigen besser informiert sind und nun ein gemeinsames Gesprächsthema mit den Bewohnern teilen. Auch mache es die Bewohner „stolz“, wenn sich ihre Angehörigen im Bewohnerrat engagieren.
Es wurde mehrmals betont, dass die Etablierung des AR nicht zu einer schlagartigen Verbesserung des AZW geführt habe. Da das Zentrum bereits vor dem Angehörigenprojekt auf sehr hohem Niveau geführt wurde, sind die Verbesserungen nicht so augenfällig. D.h. wenn Konflikte entschärft wurden, dann auf einer sehr subtilen Ebene. Vielleicht wäre die Wirkung grösser und besser ersichtlich gewesen, wenn das Projekt in einer schlechteren Institution durchgeführt worden wäre.

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

Mit dem Angehörigenprojekt wurde während der Diskussion eigentlich ausschliesslich der Angehörigenrat in Verbindung gebracht. Andere Aspekte des Projektes wurden von den Angehörigen kaum je selbständig angesprochen.
Auf die direkte Frage hin, ob sich gewisse Verbesserungen im Restaurant/ Speisesaal auf die Schulungen zurückführen lassen könnten, wurde schüchtern mit „Ja“ / „Also ich glaube schon“ geantwortet. Vermutlich sind die Auswirkungen der Schulungen für die Angehörigen sehr schwer zu erfassen. Insbesondere, da es sich hierbei um Angehörige handelt, die sich im Rat engagieren und diesen in das Zentrum ihrer Überlegungen stellen.

A3) In welchem Ausmass wird das Pilotprojekt (bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen) von den Angehörigen akzeptiert?

Soweit die Personen im AR informiert sind, wurde das Angehörigenprojekt von den Angehörigen im Allgemeinen positiv aufgenommen (negative Rückmeldungen von anderen Angehörigen wurden keine erwähnt). Jedoch geben die Personen aus dem AR zu bedenken, dass sie nur wenig Kontakt mit anderen Angehörigen haben und sie deren Meinung daher schlecht abschätzen können.
Positive Rückmeldungen wurden vor allem bei einer Person aus dem AR deponiert, die wegen ihres freiwilligen Engagements im AZW häufiger mit anderen Angehörigen zu tun hat. Diese positiven Rückmeldungen bezogen sich auf die Organisation des Angehörigen-Forums und auf den dadurch verbesserten Informationsfluss. Dies weist auf eine gute Akzeptanz der Arbeit des AR bei den anderen Angehörigen hin.
Rückmeldungen von Angehörigen scheinen sich jedoch vor allem auf den AR zu beziehen. Andere Elemente des Angehörigenprojekts wurden von den Gruppendiskussionsteilnehmern nie aus eigener Initiative angesprochen. Eine Person spricht an, dass wohl nicht einmal alle Mitglieder des AR alle Massnahmen kennen, die mit dem Angehörigenprojekt eingeführt wurden. Es wird vermutet, dass die anderen Angehörigen eher noch schlechter über das Gesamtprojekt informiert sind als der AR. Die Mitglieder des Angehörigenrates, empfinden diesen als eine gute Sache und scheinen sich gerne darin zu engagieren.

IV 3. Gruppendiskussionen mit Angehörigen- und Bewohnerrat

Mehrere Meldungen lassen darauf schliessen, dass die Anfangsphase, als der AR etabliert wurde, etwas harzig war *(und so zur Verminderung seiner Akzeptanz beitrug).* Namentlich wurden folgende Probleme/Befürchtungen erwähnt:

- Die Ausarbeitung des Leitfadens wurde als zu theoretisch empfunden.
- Einige Mitglieder des AR befürchteten die Diskussion um die Einrichtung eines „Jammerbriefkastens“, über den Bewohner Kritik an den Angehörigenrat hätten weiterleiten können, könnte in die falsche Richtung führen. Sie befürchteten, dass der AR somit zu stark auf Kritik ausgerichtet würde, anstatt eine konstruktive Rolle im AZW einzunehmen.
- Das Aufhängen von Plakaten mit den Zielen und Richtlinien des AR sei nutzlos gewesen.

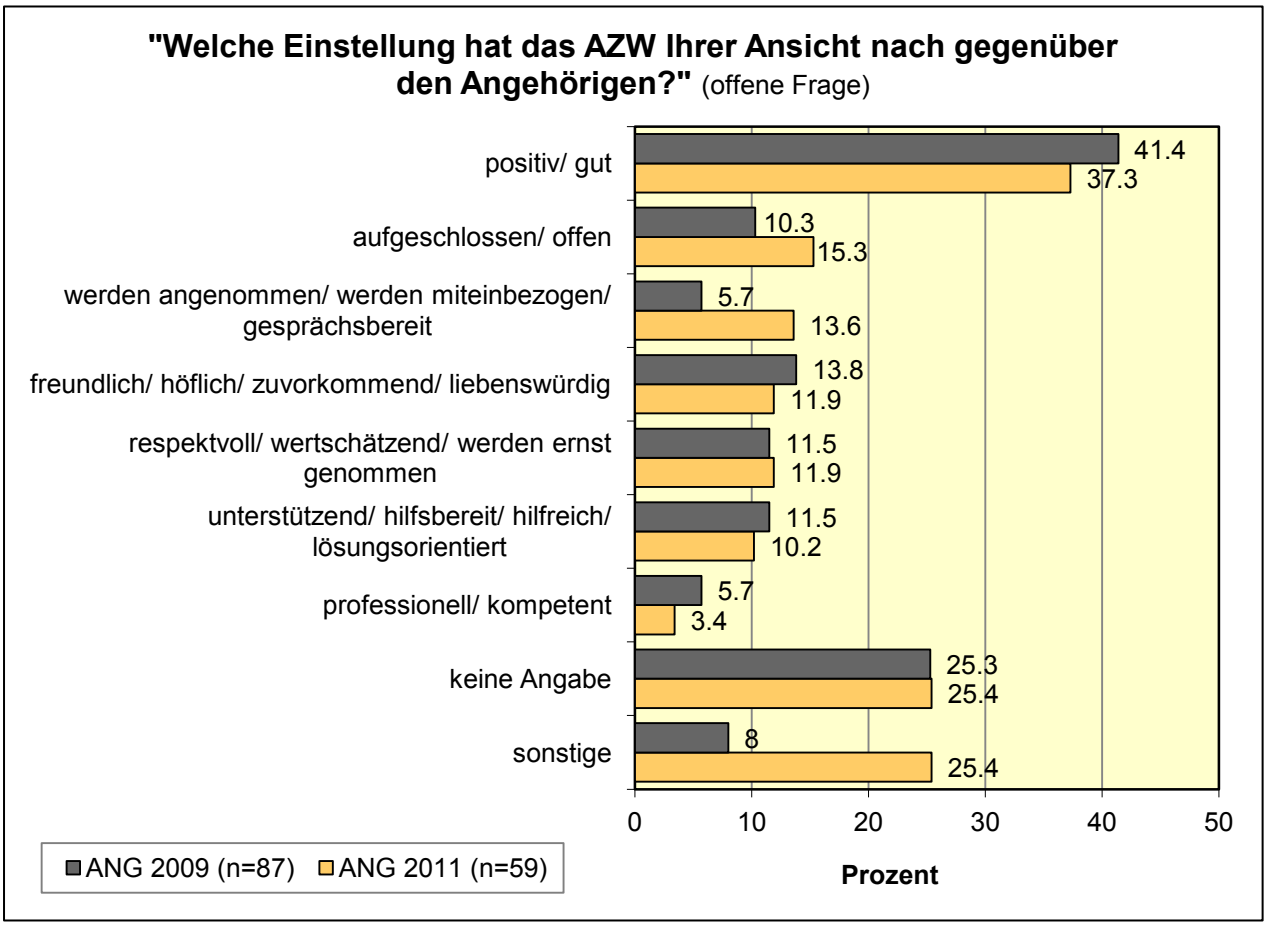
Als positives Highlight des Angehörigenrates wurde u.a. mehrmals die Übernahme der Organisation des Angehörigenforums erwähnt:
Es handle sich dabei um etwas Konkretes / Handfestes, das auch *zur besseren Akzeptanz des Angehörigenrates* bei den Angehörigen beigetragen hat resp. beitragen könnte.
Der Aufgabenbereich des AR scheint bisher im AR selbst noch umstritten zu sein. Diskutiert wird vor allem in wieweit sich der Rat für die Belange der Bewohner einsetzen soll oder nicht. Es scheint, dass die Akzeptanz des AR bei den eigenen Mitgliedern zu- oder abnimmt, je nachdem wie gut der AR ihre Erwartungen zu erfüllen vermag.
Weiter wurde mehrmals erwähnt, dass sich mit der veränderten demographischen Entwicklung im AZW (eher ältere, kranke Personen mit kurzer Aufenthaltsdauer) sich viele Angehörige kaum mehr für das Geschehen im AZW (inkl. Angehörigenprojekt) zu interessieren scheinen. Das mangelnde Interesse stellt in gewissem Sinn auch die Legitimität des AR in Frage.
Es wurde mehrmals betont, dass die Etablierung des AR nicht zu einer schlagartigen Verbesserung des AZW geführt habe (siehe auch Frage A2, vorletzter Absatz).

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Ziel des Kapitels IV4 ist es, die Ergebnisse der beiden Angehörigen- und Mitarbeiterbefragungen sowie der drei Gruppendiskussionen mit Bereichsleitenden, Angehörigen- und Bewohnerrat im Hinblick auf die vorgegebenen Evaluationsfragen auszuwerten. Dabei wird jeweils zunächst die konkrete **Evaluationsfrage** genannt (nachfolgend jeweils gelb unterlegt), dann werden die zur Beantwortung als (besonders) relevant erachteten Ergebnisse in graphischer Form (Diagramme) präsentiert und textlich verarbeitet.

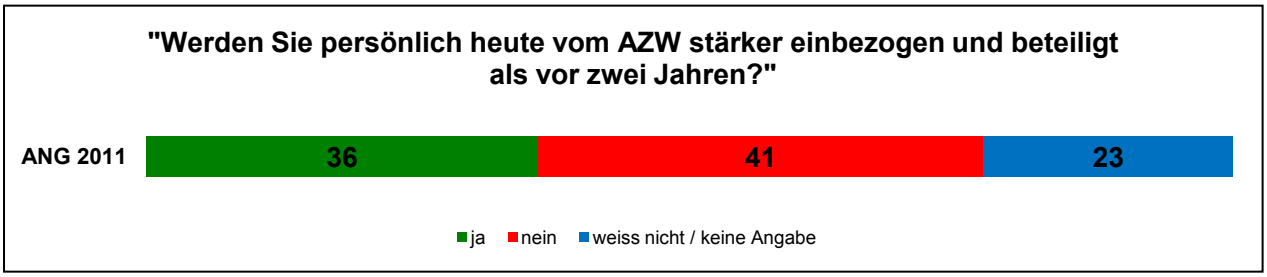
A1a) Wie verändern sich das Rollenverständnis und die Einstellung der Angehörigen gegenüber dem AZW?

Abb 1: Einstellung des AZW´s zu den Angehörigen



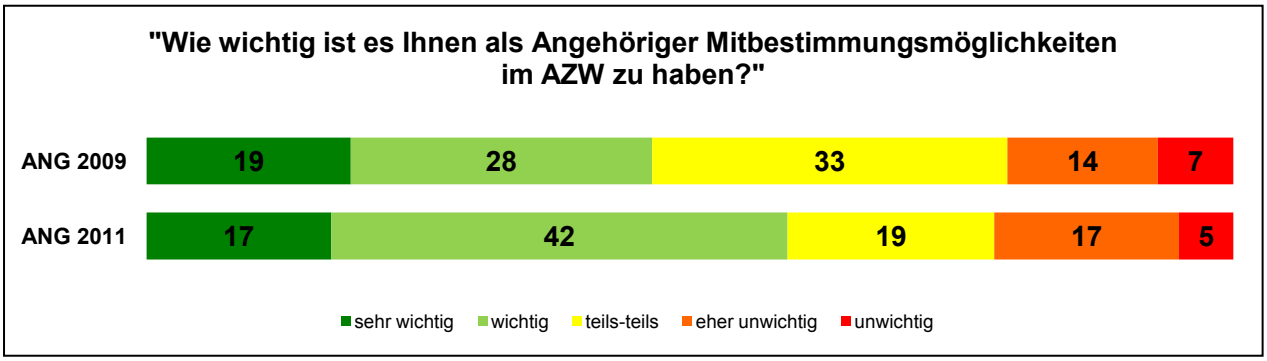
IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Abb 2: Stärkerer Einbezug persönlich t1



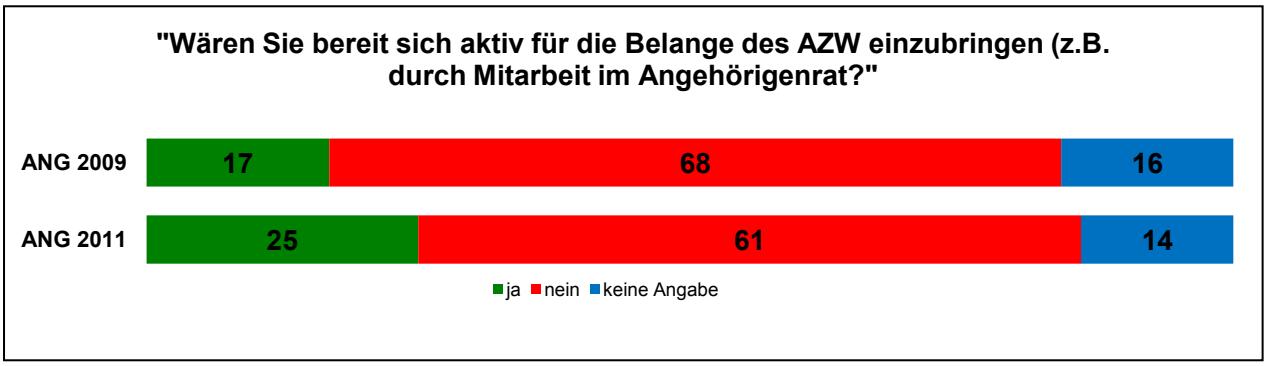
(Angaben in Prozent; n=39)

Abb 3: Wichtigkeit Mitbestimmung im AZW



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=86; ANG 2011 n=59)

Abb 4: Bereitschaft zum aktiven Einbringen



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=83; ANG 2011 n=57)

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Die Einstellung der Angehörigen gegenüber dem AZW reflektiert sich darin, wie das AZW als Institution von ihnen erfahren wird. Bei der Frage nach der Einstellung des AZW gegenüber den Angehörigen (siehe oben Abb.1) zeigt sich sehr deutlich, dass das Zentrum heute von den Angehörigen kaum anders wahrgenommen wird als vor zwei Jahren. Obwohl bei dieser offenen Frage die Möglichkeit bestand die Meinung frei zu formulieren, gibt es eine hohe Übereinstimmung der Antworten von 2009 und 2011. Wobei in beiden Jahren fast ausschliesslich positive Punkte genannt wurden. Nur in zwei Kategorien wurde eine nennenswerte Veränderung verzeichnet. So geben heute mehr Angehörige an, dass sie das AZW als aufgeschlossen erleben und sich stärker darin einbezogen fühlen als noch vor zwei Jahren. Diese leicht veränderte Wahrnehmung könnte durchaus mit dem Angehörigenprojekt in Verbindung stehen.

Ein ähnliches Bild zeichnete sich auch im Verlauf der Gruppendiskussion mit dem Angehörigenrat ab. Darin hielten mehrere Ratsmitglieder fest, dass das AZW bereits vor der Einführung des Angehörigenprojektes auf einem hohen Qualitätsniveau arbeitete. Aus diesem Grund erwarteten sie bei der Wahrnehmung von denjenigen Angehörigen, welche sich nicht selber im Rat engagieren, keine starken Veränderungen.

Auf die direkte Frage hin, ob die Angehörigen heute stärker am AZW beteiligt und einbezogen werden als 2009 (siehe oben Abb.2), antworteten 36% mit „ja“ und 41% mit „nein“. Die Angehörigen scheinen in dieser Frage also in zwei ähnlich grosse Lager gespalten zu sein. In der Diskussion mit dem Angehörigenrat wurde geäussert, dass sich nur ein kleiner Teil der Angehörigen für das Geschehen im AZW interessieren. Aus diesem Grund ist es bemerkenswert, dass mit 36% mehr als ein Drittel der Antwortenden einen stärkeren Einbezug durch das AZW wahrnehmen. Die Frage, ob dieser hohe Anteil mit dem Angehörigenprojekt in Verbindung steht, kann an dieser Stelle allerdings nicht beantwortet werden.

Weiter zeigt sich bezüglich des Rollenverständnisses der Angehörigen, dass die Gruppe derer, die die Möglichkeit im AZW mitbestimmen zu können als wichtig einstuft von 2009 auf 2011 zugenommen (siehe oben Abb.3). Allerdings ist die Bereitschaft zur aktiven Mitwirkung mit 25% nach wie vor relativ gering, wenn sie im selben Zeitraum auch leicht angestiegen ist (siehe oben Abb.4).

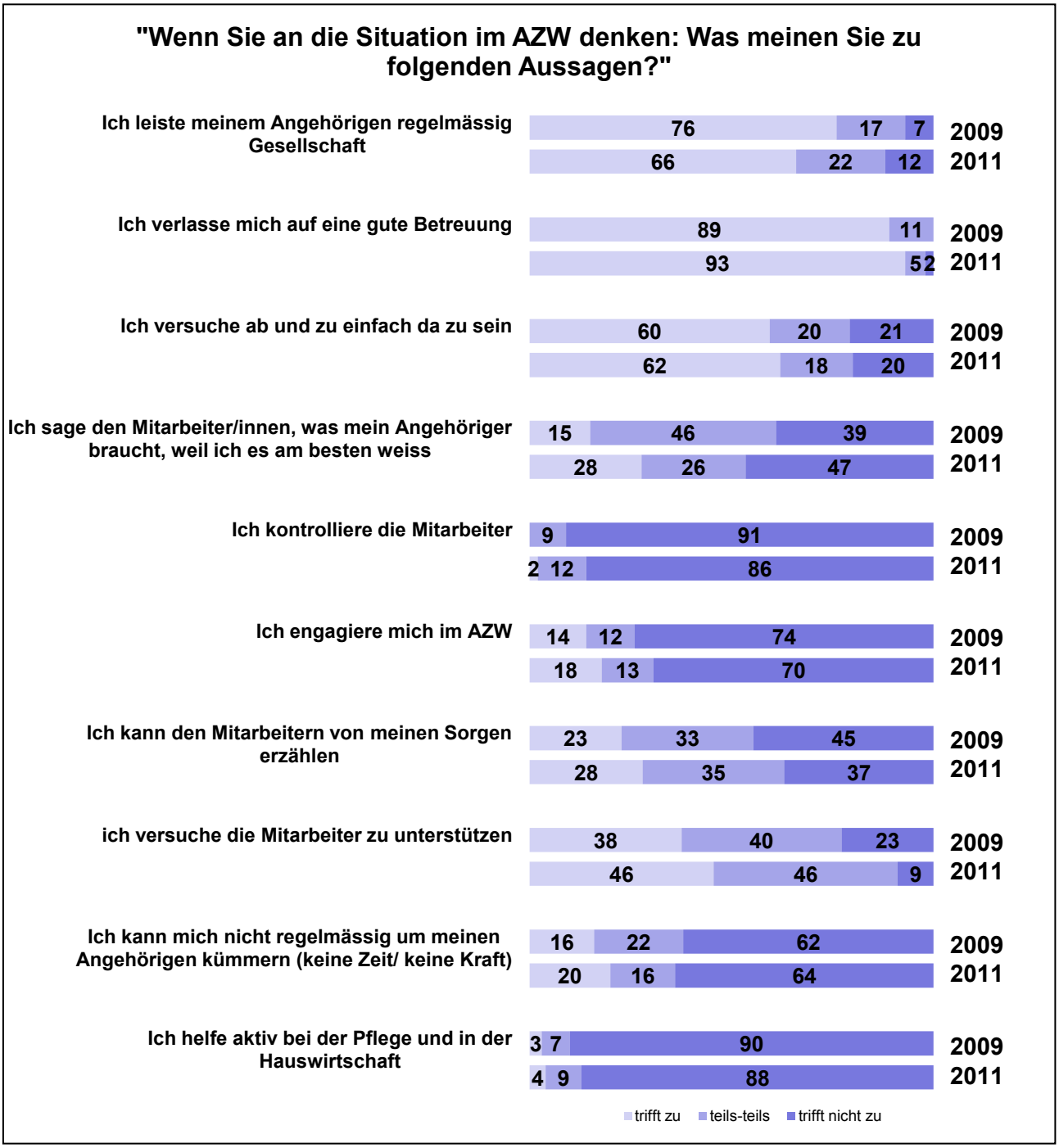
IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

A1b) Wie verändern sich das Rollenverständnis und die Einstellung der Angehörigen gegenüber den Bewohner/innen?

Um Hinweise zum Rollenverständnis gegenüber dem im AZW wohnenden Angehörigen zu erhalten, wurden drei Items in den Fragebogen aufgenommen (siehe unten Abb.5). Diese drei Fragen sind als sogenannte Statementfragen konzipiert, da im emotional sensiblen Bereich von engen sozialen Beziehungen (wie z.B. zwischen Kindern und Eltern) und in besonderen sozialen Situationen (z.B. Schuldgefühle der Kinder, weil sie die Eltern „ins Heim abgegeben haben“), dieser Fragetyp ein bewährtes Hilfsmittel darstellt.
Die sichtbar werdenden Ergebnisse zeigen aber keinen eindeutigen Trend auf und lassen sich auch kaum als Auswirkungen des Angehörigenprojektes interpretieren: Der Anteil, der keine Zeit/keine Kraft hat um sich regelmässig, um den Angehörigen zu kümmern, bleibt mit 64% gegenüber 62% im Jahre 2009 nahezu konstant. Und die Gruppe, die dem Angehörigen regelmässig Gesellschaft leistet schrumpft sogar (66% gegenüber 76% 2009). Es sehen sich aber deutlich mehr Angehörige in der Rolle, den Mitarbeiter/innen zu sagen, „was mein Angehöriger braucht, weil ich es am besten weiss“ (28% gegenüber 15% im Jahre 2009).

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Abb 5: Aussagen zum AZW



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=80-86; ANG 2011 n=54-59)

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

A2a) Wie verändern sich der Austausch, die Zusammenarbeit und das Konfliktpotential der Angehörigen mit den Bewohner/innen?

Abb 6: Kontaktdauer von Angehörigen und Bewohner/innen (Stunden im Monat)

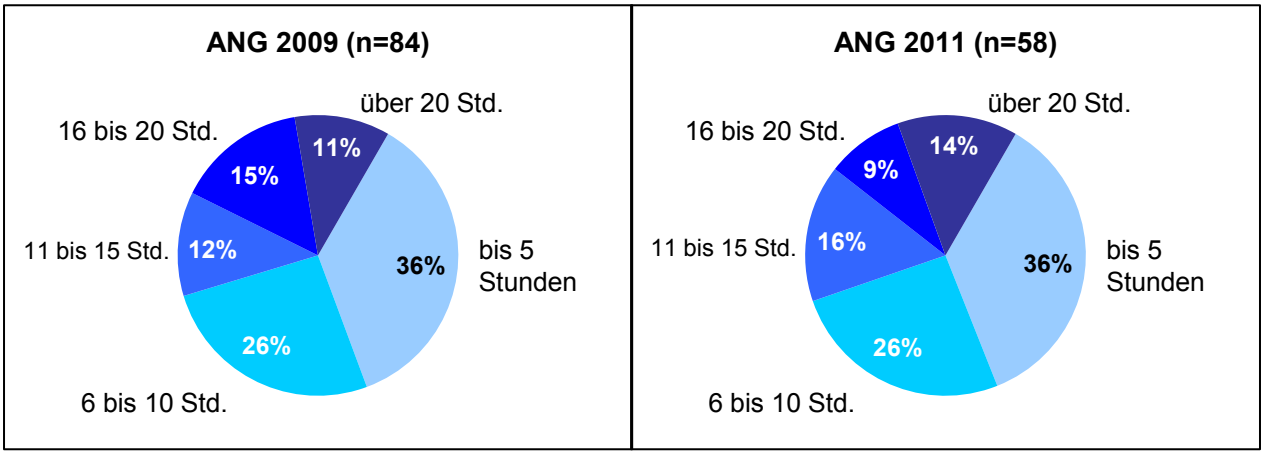
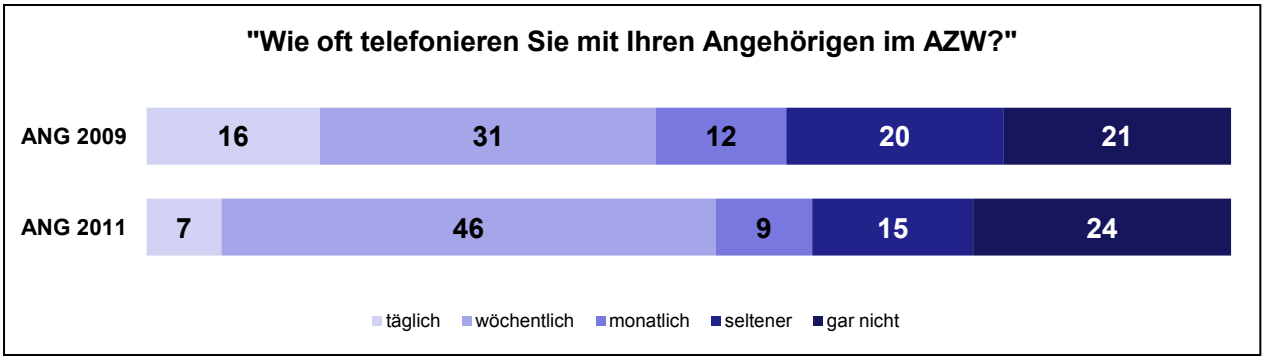


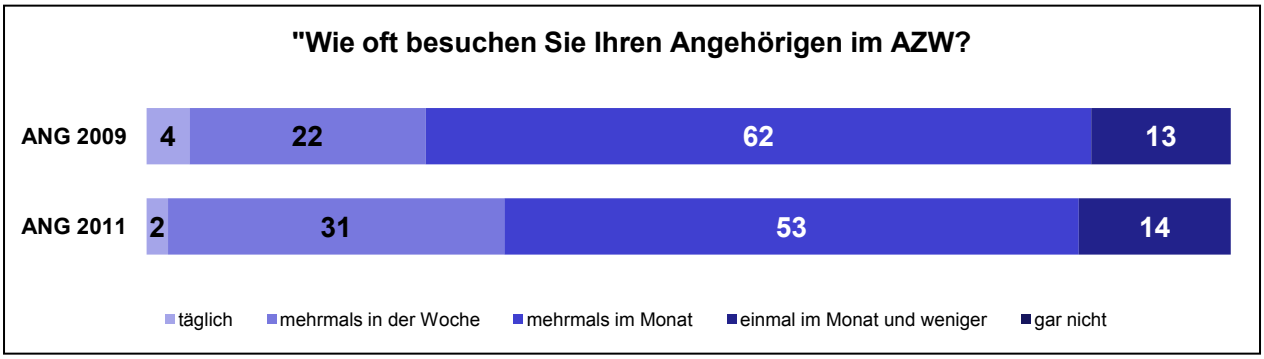
Abb 7: Telefonfrequenz



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=86; ANG 2011 n=59)

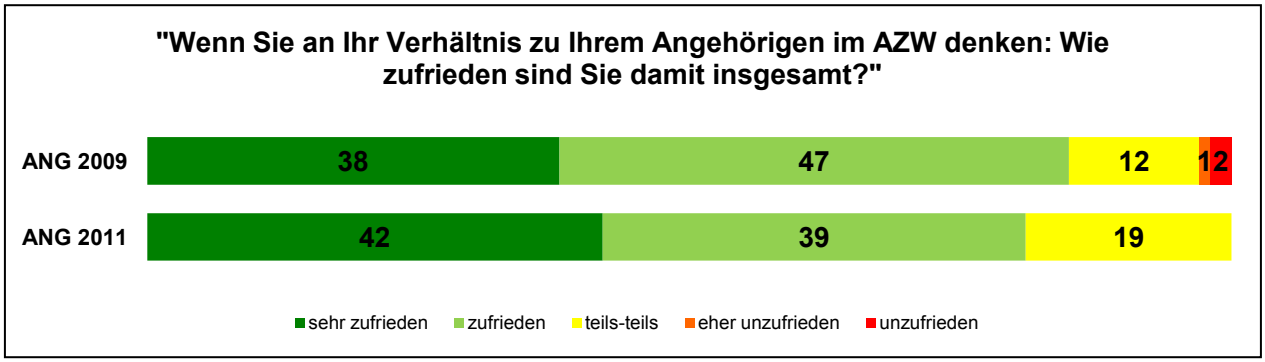
IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Abb 8: Besuchsfrequenz



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=86; ANG 2011 n=58)

Abb 9: Verhältnis Angehörige – Bewohner/innen



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=87; ANG 2011 n=59)

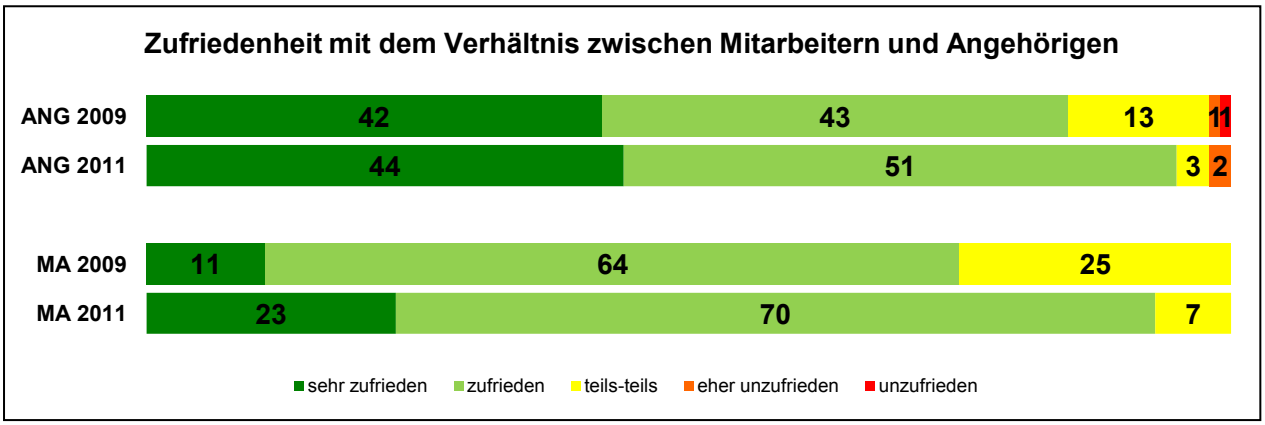
IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Die Ergebnisse der quantitativen Befragung geben keinen Hinweis darauf, dass sich der Austausch zwischen den Angehörigen und den Bewohnern in den vergangenen zwei Jahren verändert hat. Weder hat sich die Kontaktdauer signifikant verändert (siehe oben Abb.6), noch lassen sich auffällige Veränderungen in der Telefon- oder Besuchsfrequenz feststellen (siehe oben Abb.7 und Abb.8). Letztere hat zwar leicht zugenommen, doch kann dies vielfältige Gründe haben.
Auch bei der direkten Frage an die Angehörigen, wie zufrieden sie mit dem Verhältnis zu den Bewohner/innen im AZW sind, lassen sich keine merklichen Unterschiede zwischen 2009 und 2011 feststellen (siehe oben Abb.9). Lediglich die Angehörigen, welche sich im Rat engagieren, berichteten bei der Gruppen-diskussion von einer Verbesserung der Beziehungen, weil sie durch ihr Engagement im AZW besser über das Geschehen vor Ort informiert seien und so ein gemeinsames Gesprächsthema mit den Bewohnern hätten. Auch scheinen nach Angaben der Angehörigenratmitglieder manche Bewohner/innen stolz darauf zu sein, wenn sich ihre Ange-hörigen im Rat für sie einsetzen.

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

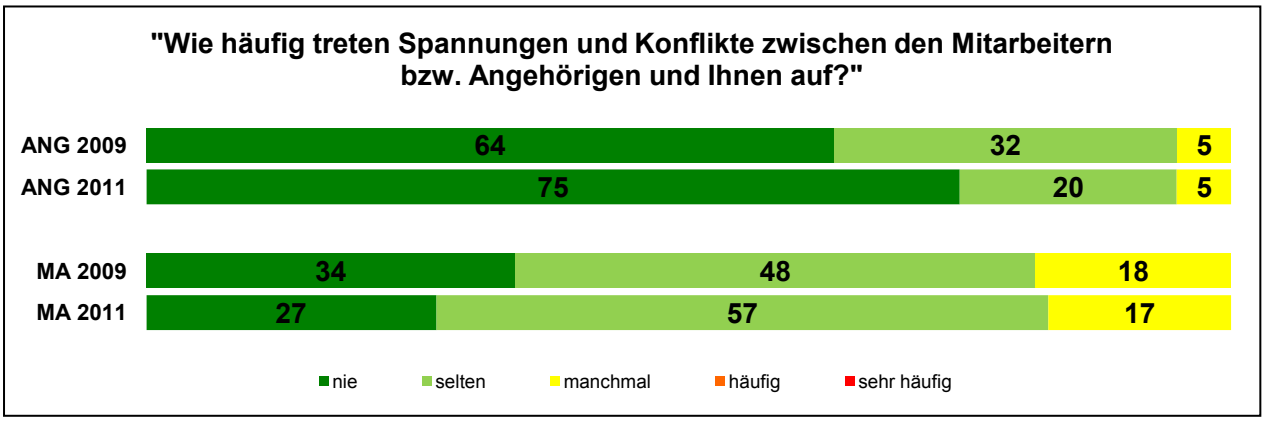
A2b) Wie verändern sich der Austausch, die Zusammenarbeit und das Konfliktpotential der Angehörigen mit den Mitarbeiter/innen?

Abb 10: Gesamtzufriedenheit Verhältnis Mitarbeiter/innen – Angehörige



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=63; MA 2011 n=30; ANG 2009 n=86; ANG 2011 n=59)

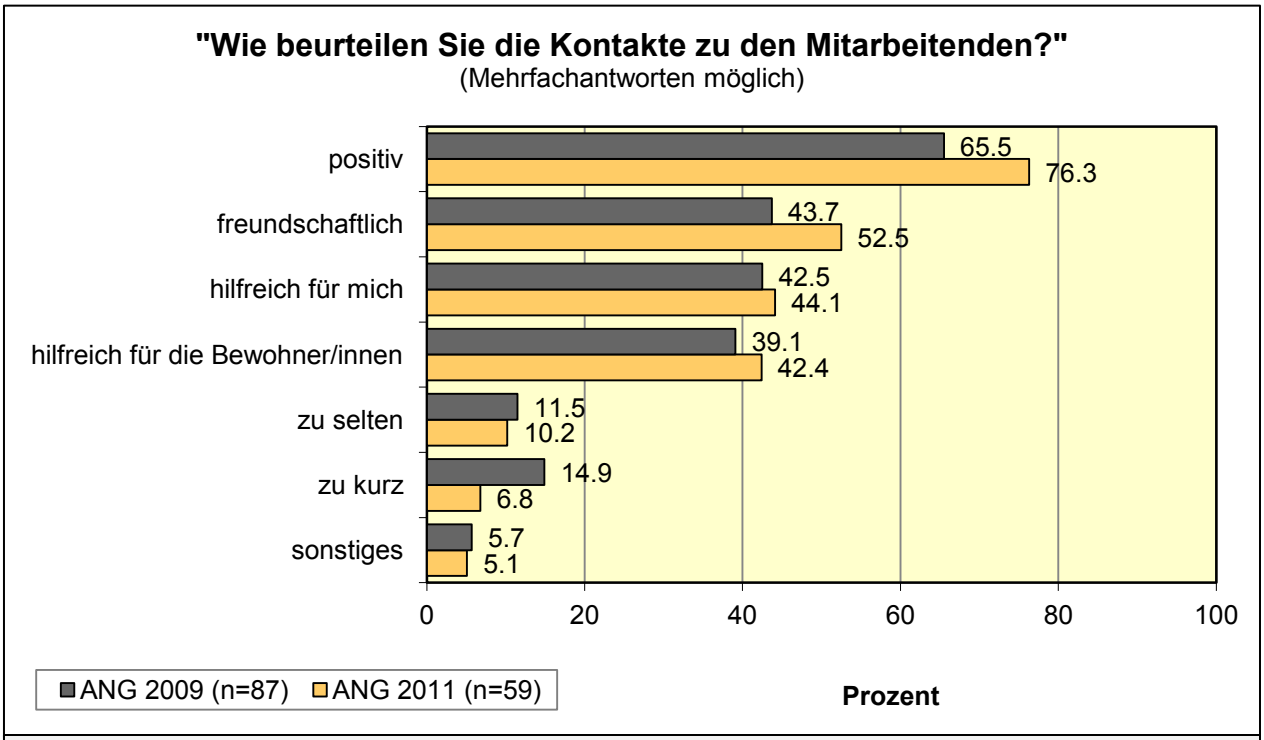
Abb 11:Spannungen zwischen Mitarbeitenden und Angehörigen

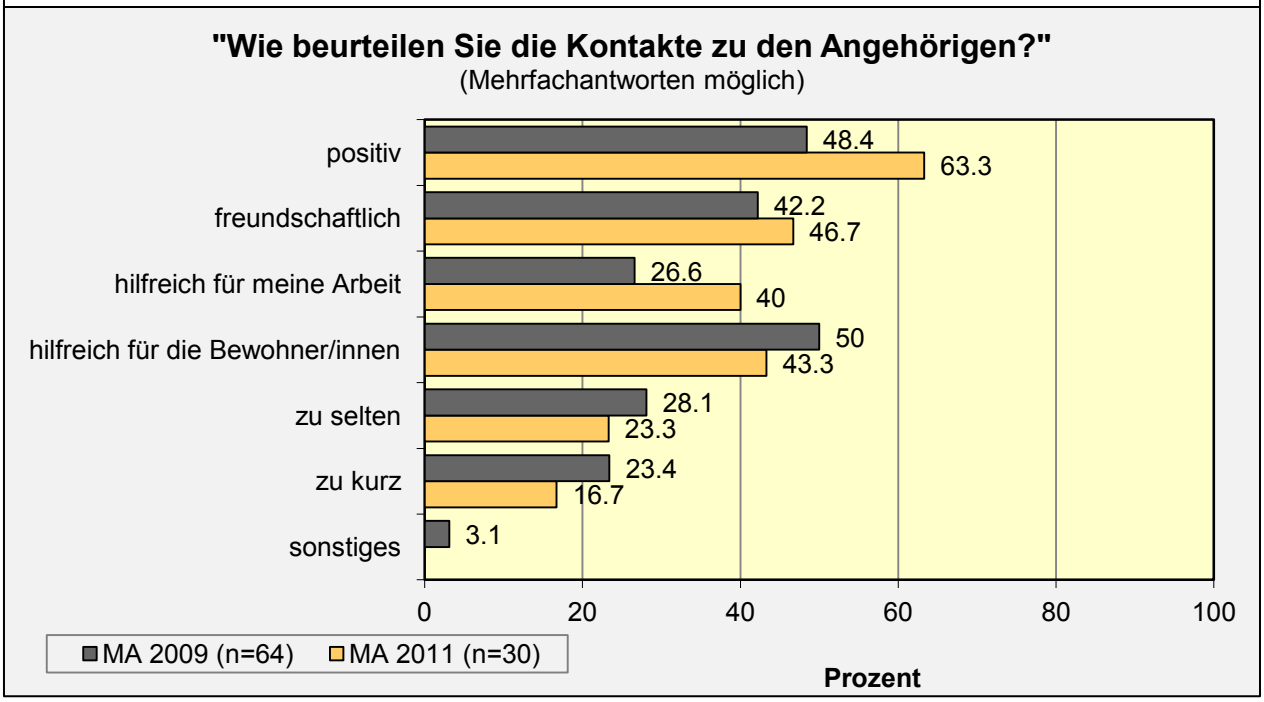


(Angaben in Prozent; MA 2009 n=61; MA 2011 n=30; ANG 2009 n=85; ANG 2011 n=56)

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

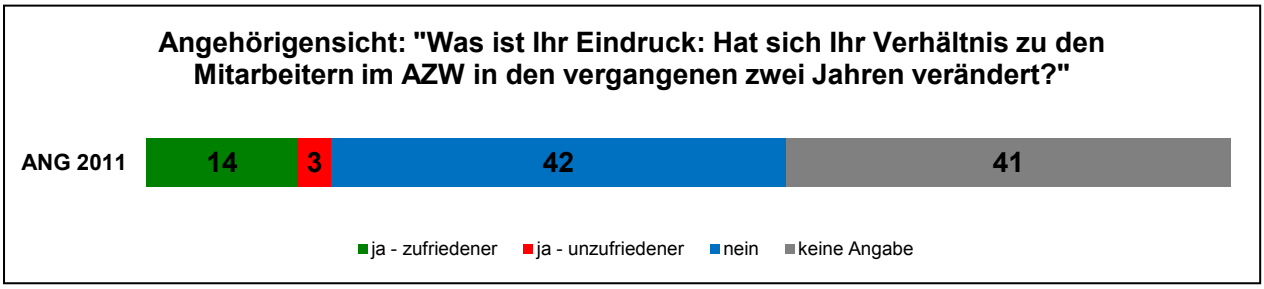
Abb 12: Beurteilung der Kontakte



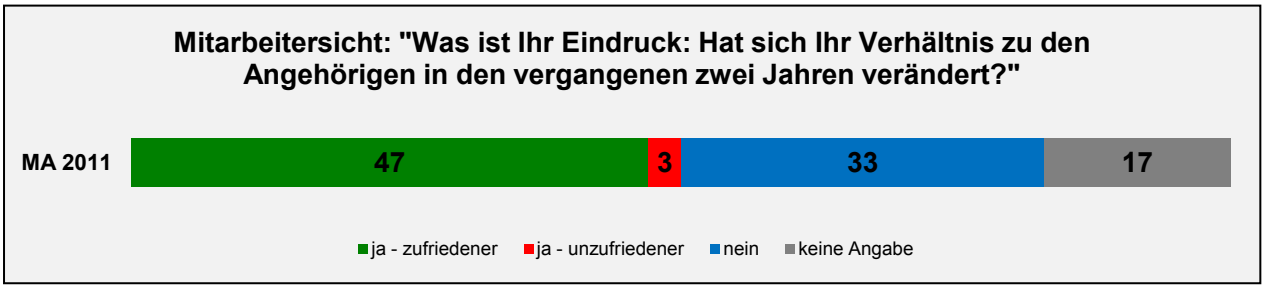


IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Abb 13: Veränderung Verhältnis Mitarb. – Ang. in den letzten 2 Jahren (t1)

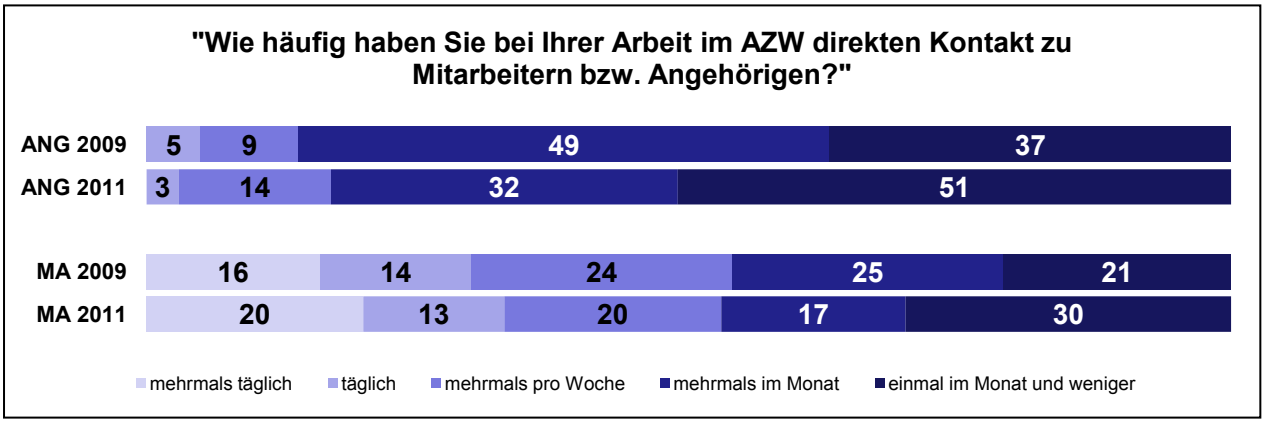


(Angaben in Prozent; n=59)



(Angaben in Prozent; n=30)

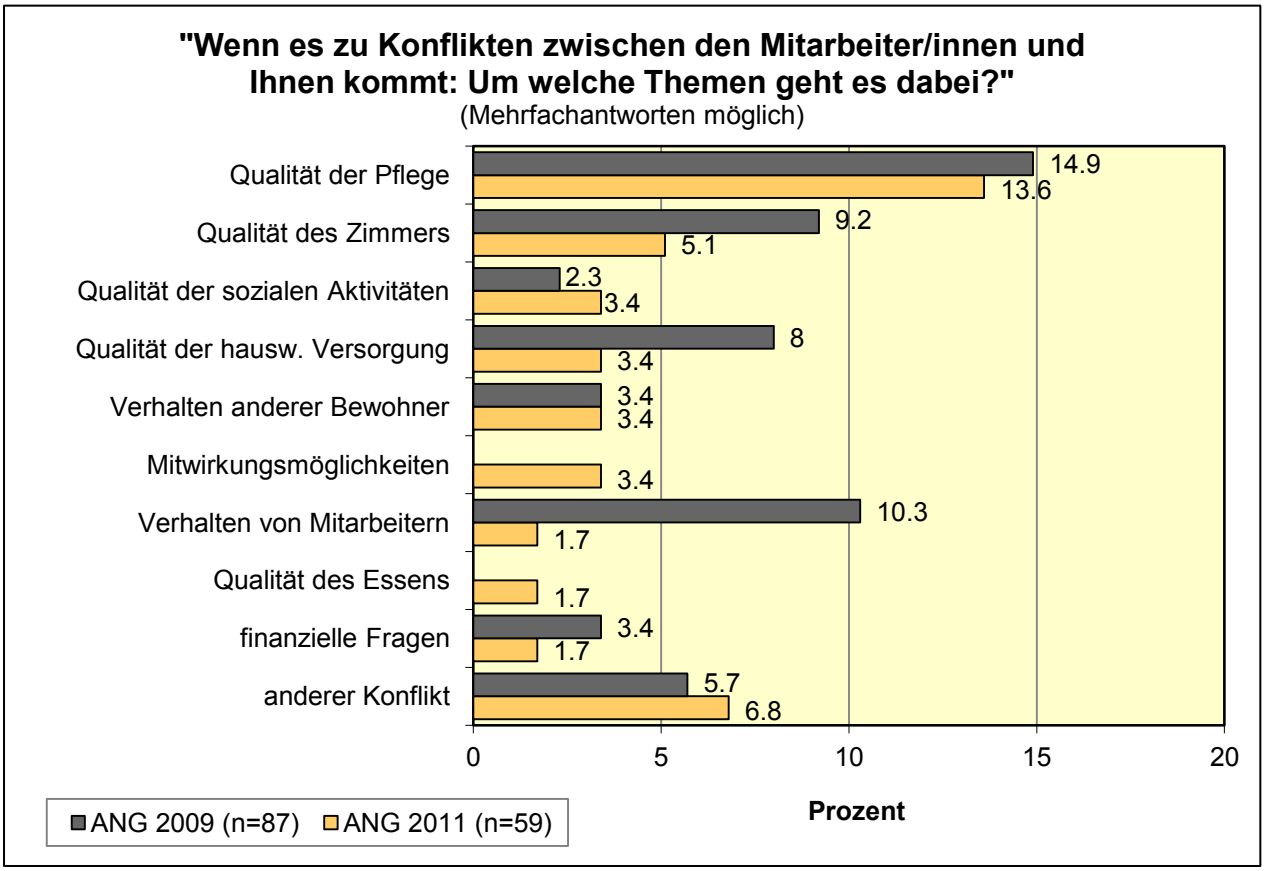
Abb 14: Kontakthäufigkeit von Mitarbeitenden und Angehörigen



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=63; MA 2011 n=30; ANG 2009 n=87; ANG 2011 n=59)

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Abb 15: Konflikt-Themen



Auf die direkte Nachfrage hin, zeigt sich sowohl bei den Angehörigen wie auch bei den Mitarbeiter/innen (siehe oben Abb.10), dass die Zufriedenheit mit dem Verhältnis zur jeweils anderen Gruppe in den letzten zwei Jahren zugenommen hat. Die Angehörigen beurteilen die Kontakte insgesamt positiver (siehe oben Abb.12) und auch die Häufigkeit der Konflikte mit den Mitarbeiter/innen hat aus ihrer Perspektive zwischen 2009 und 2011 abgenommen (siehe oben Abb.11). Heute gibt nur noch ein Viertel der Angehörigen an „manchmal“ oder „selten“ in einen Konflikt mit den Mitarbeiter/innen zu geraten, während bei den übrigen drei Vierteln solche Spannungen anscheinend „nie“ auftreten. Damit hat sich das Verhältnis zwischen diesen beiden Gruppen, das bereits 2009 sehr gut war, in den vergangenen zwei Jahren weiter verbessert.

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Laut den Angaben der Angehörigen hat nicht nur das Konfliktpotential abgenommen, sondern auch die Konfliktthemen haben sich verändert (siehe oben Abb.15). Auffallend dabei ist, dass das Verhalten von Mitarbeiter/innen heute deutlich weniger oft als Anlass für Spannungen angeführt wird als noch 2009. Ob diese positive Tendenz mit dem Angehörigenprojekt in Verbindung steht, lässt sich nicht mit letzter Gewissheit sagen.

Interessant ist jedoch die Tatsache, dass die Verbesserungen der Beziehung zwischen den Angehörigen und den Mitarbeiter/innen, wie sie durch die oben erwähnten Ergebnisse belegt werden, anscheinend nur von einem kleinen Teil der Angehörigen bewusst wahrgenommen wurden. Denn auf die direkte Frage, ob sich ihr Verhältnis zu den Mitarbeiter/innen in den vergangenen zwei Jahren verändert hat, antworteten lediglich 14% mit „ja“, während 42% keine Veränderungen festgestellt haben (siehe oben Abb.13).

Die Mitarbeiter/innen hingegen scheinen die Verbesserungen ihrer Beziehungen zu den Angehörigen bewusster wahrgenommen zu haben. Bei ihnen gibt fast die Hälfte an positive Veränderungen bemerkt zu haben. Vermutlich liegt die unterschiedliche Wahrnehmung der beiden Gruppen darin, dass die Mitarbeiter/innen in ihrem Alltag häufigeren Kontakt zu den Angehörigen haben als diese zu den Mitarbeiter/innen (siehe oben Abb.14). Doch darüber lässt sich aufgrund der kleinen Fallzahlen nur spekulieren.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich das Verhältnis zwischen den Mitarbeiter/innen und den Angehörigen von 2009 auf 2011 verbessert hat. Die Verbesserungen wurden jedoch von den Mitarbeiter/innen intensiver wahrgenommen als von den Angehörigen.

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

A3) In welchem Ausmass wird das Pilotprojekt (bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen) von den Angehörigen akzeptiert?

Abb 16: Veränderungen durch das Angehörigenprojekt

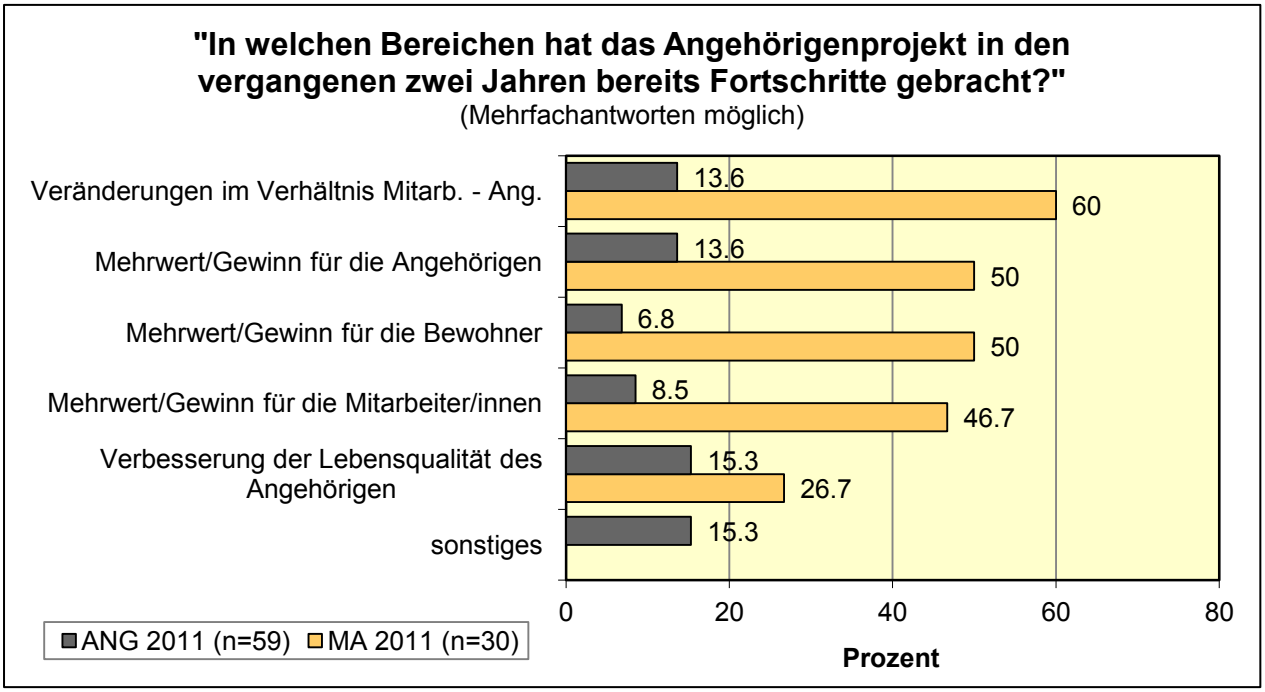
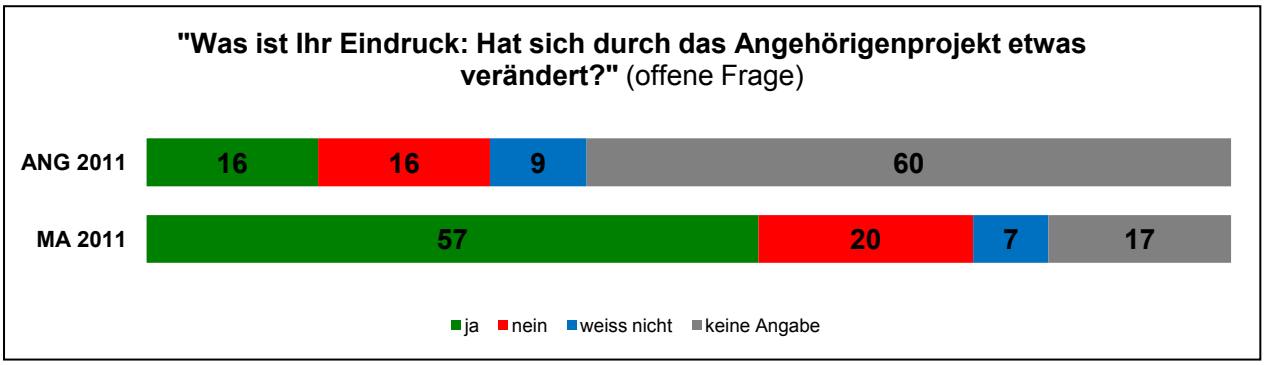


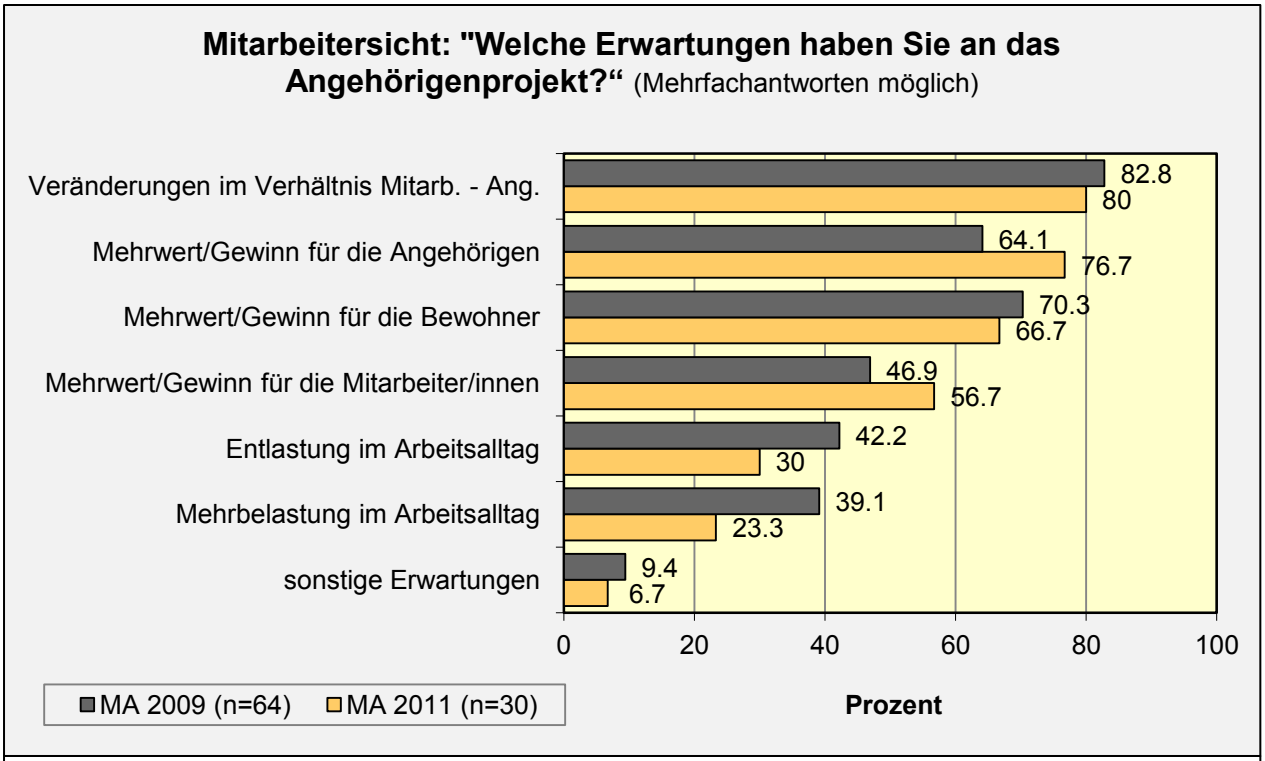
Abb 17: Veränderungen im AZW

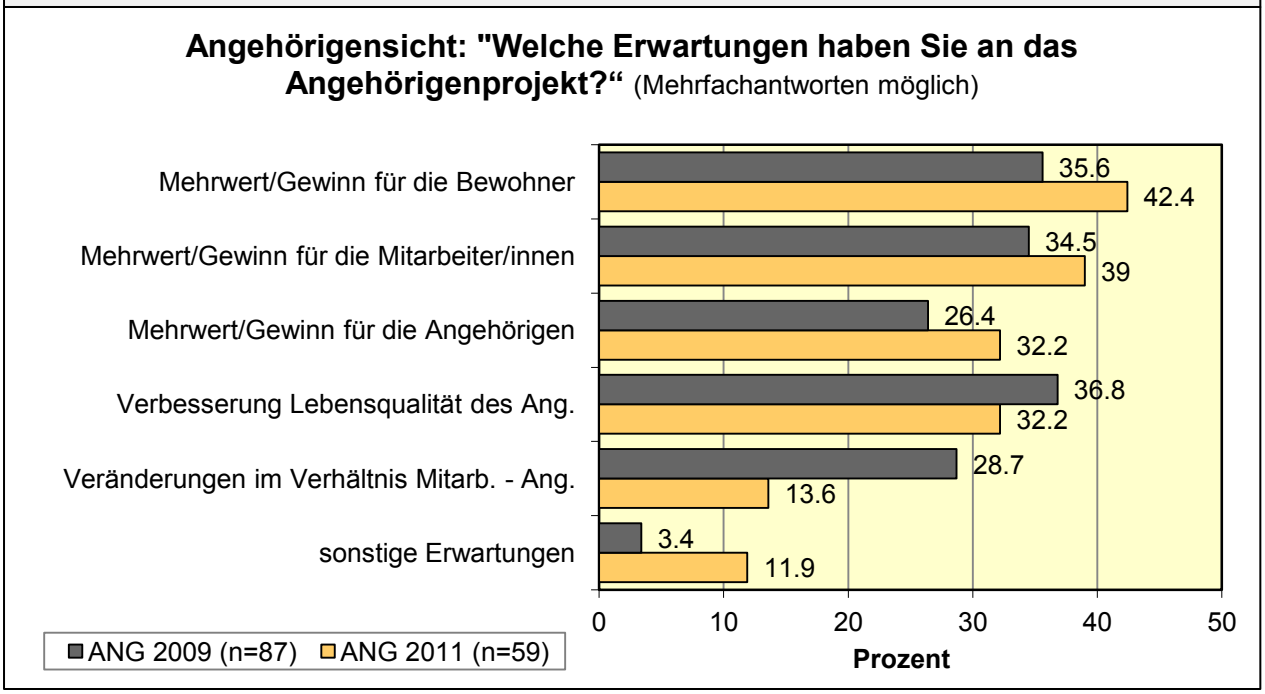


(Angaben in Prozent; MA 2011 n=30; ANG 2011 n=59)

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

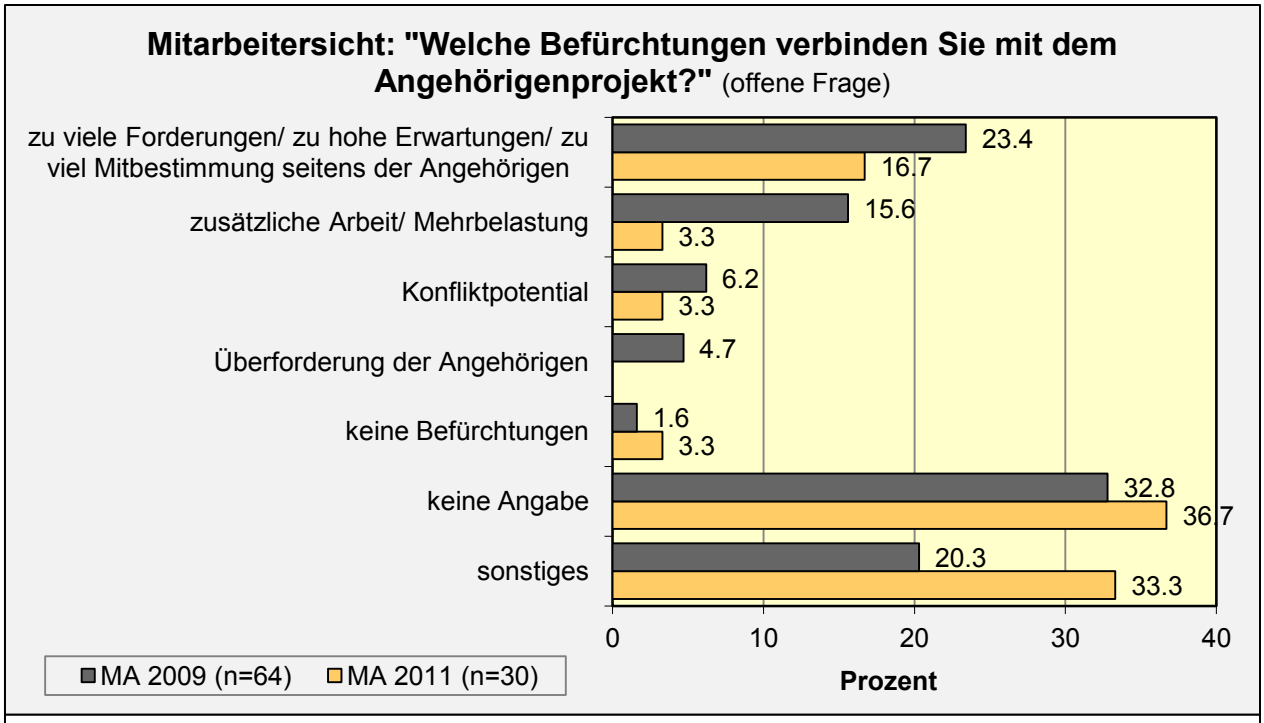
Abb 18: Erwartungen an das Angehörigenprojekt

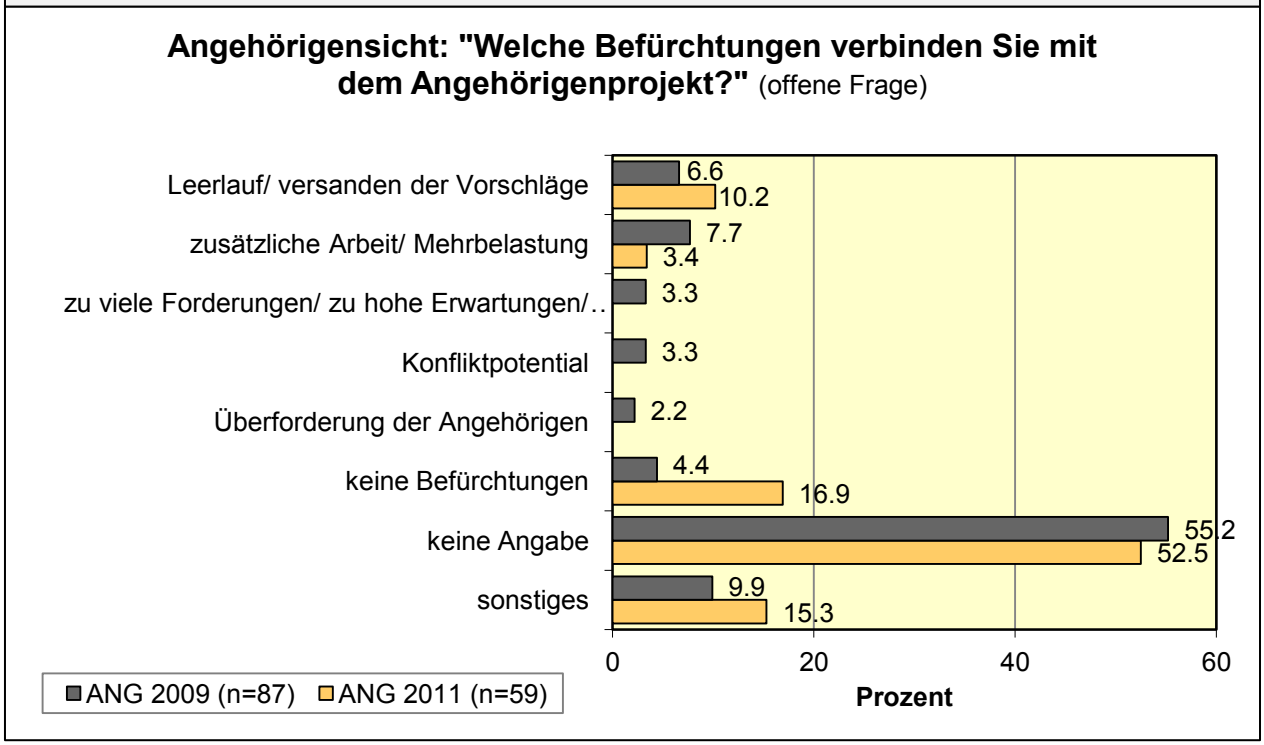




IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

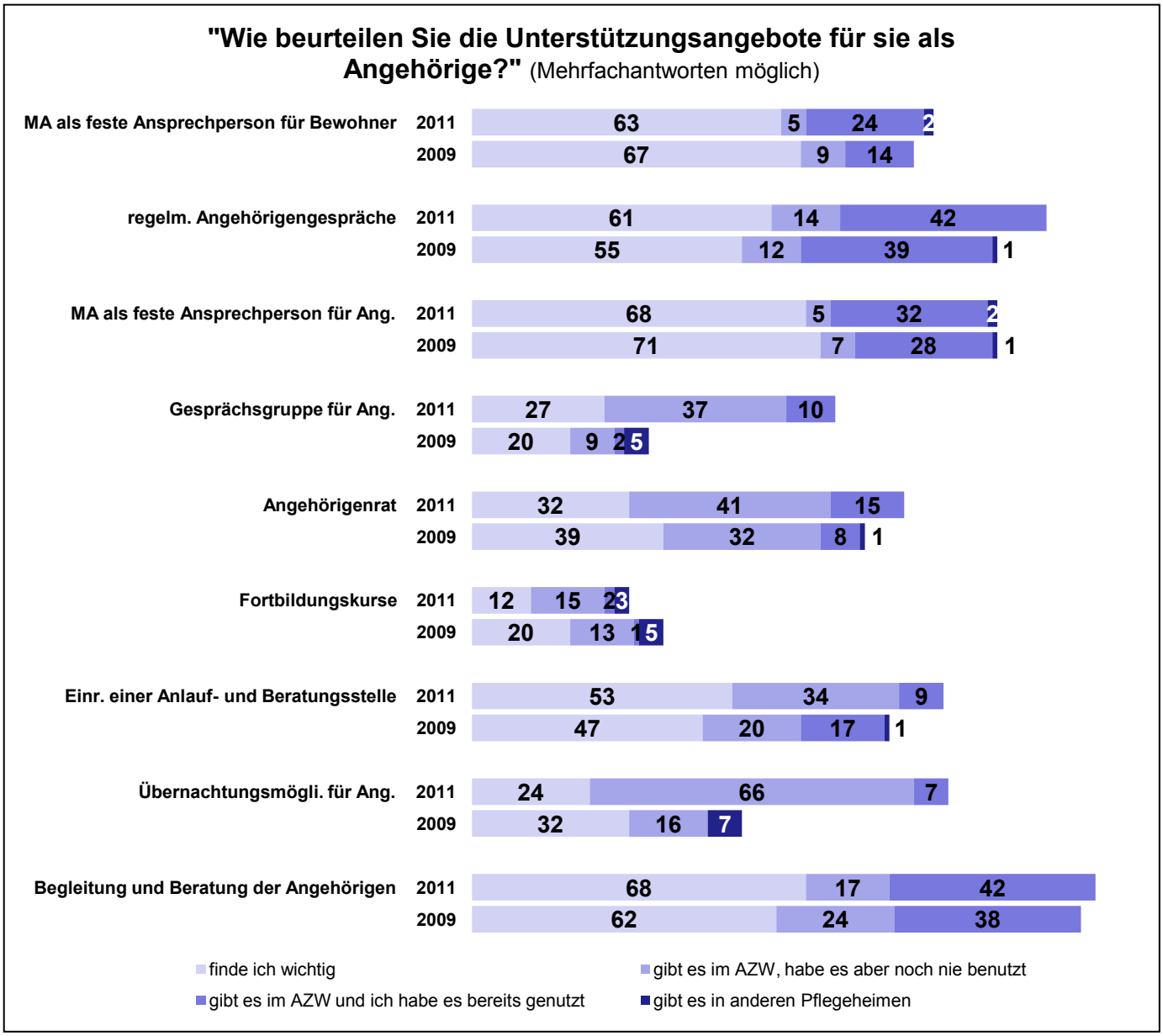
Abb 19: Befürchtungen bezüglich des Angehörigenprojektes





IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Abb 20: Unterstützungsangebote für Angehörige



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=87; ANG 2011 n=59)

IV 4.1 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Angehörigen

Die Erwartungen der Angehörigen an das Angehörigenprojekt haben seit 2009 in verschiedenen Punkten leicht zugenommen (siehe oben Abb.18), während im gleichen Zeitrahmen die damit verbundenen Befürchtungen leicht abgenommen haben (siehe oben Abb.19). Diese Ergebnisse lassen vermuten, dass die Auswirkungen des Projektes auf das AZW von den Angehörigen heute leicht besser eingeschätzt werden können als noch vor zwei Jahren.

In Bezug auf Veränderungen im Verhältnis zwischen den Mitarbeiter/innen und den Angehörigen, haben die Erwartungen deutlich abgenommen. Diese veränderte Erwartungshaltung widerspiegelt vermutlich, was unter A2b bereits festgehalten wurde, nämlich dass sich aus der Sicht der meisten Angehörigen das Verhältnis zu den Mitarbeiter/innen in den letzten zwei Jahren kaum verändert hat und daher in dieser Hinsicht auch keine Erwartungen für die Zukunft bestehen.

Eine ähnliche Feststellung lässt sich bezüglich des ganzen Projekts formulieren. Zwar geben einige Angehörige an, dass seit der Einführung des Pilotprojektes in einigen Bereichen des AZW Fortschritte erzielt wurden (siehe oben Abb.16), doch im Gegensatz zu den Mitarbeiter/innen, bei denen 57% eine Veränderung durch das Pilotprojekt erfahren haben, sind es bei den Angehörigen lediglich 16%. Mit mehr als zwei Dritteln der Angehörigen konnte bzw. wollte die Überwiegende Mehrheit keine klare Antwort auf die Frage geben, ob sich durch das Angehörigenprojekt im AZW etwas verändert hat oder nicht (siehe oben Abb.17).

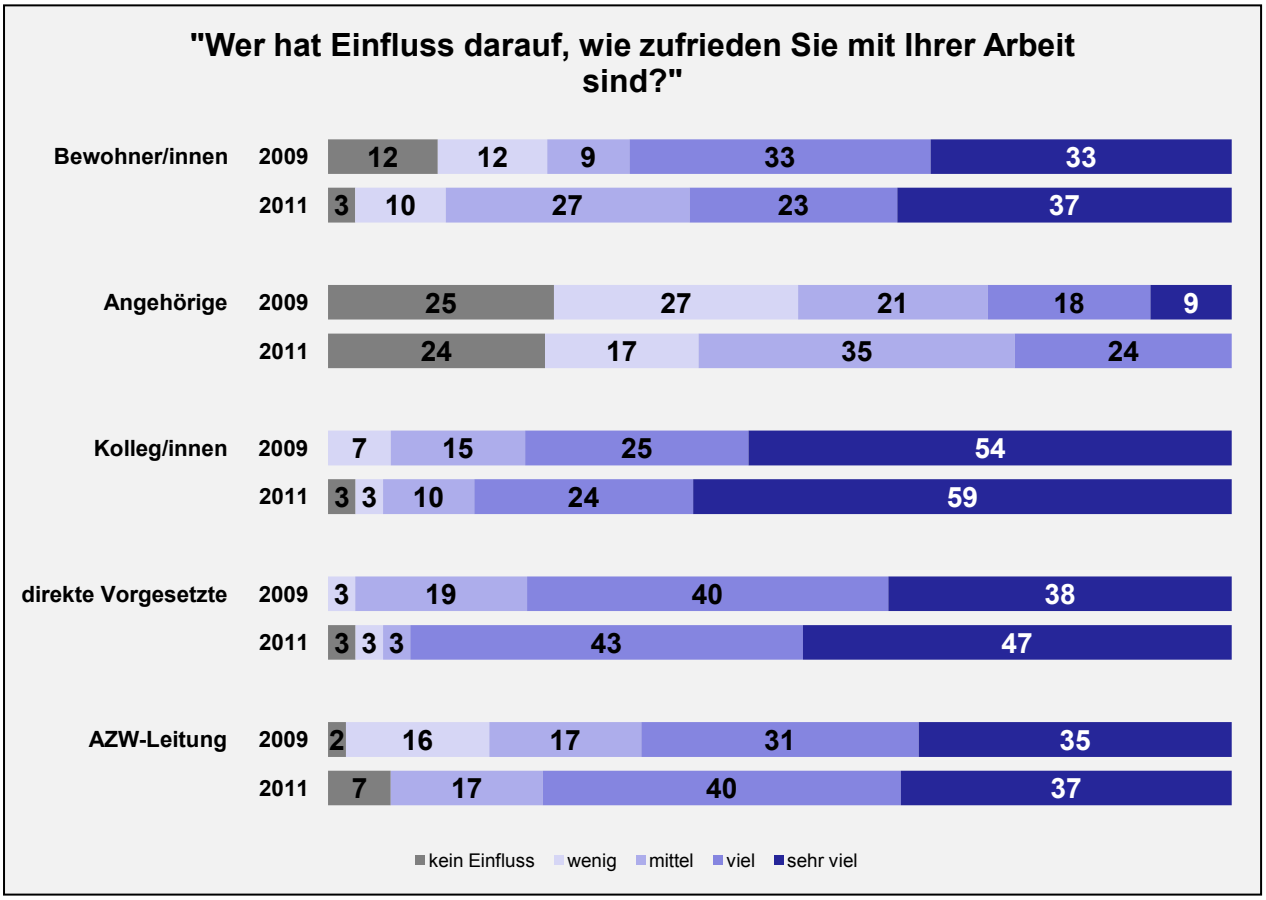
Eine mögliche Interpretation für diese Zurückhaltung könnte darin liegen, dass den meisten Angehörigen noch immer nicht ganz klar ist, welche Angebote im Rahmen des Pilotprojektes entstanden sind. Zwar scheinen Massnahmen wie die Gesprächsgruppe und die Übernachtungsmöglichkeiten für Angehörige heute wesentlich bekannter zu sein als 2009 (siehe oben Abb.20), doch laut dem Angehörigenrat verbinden die meisten Angehörigen fast ausschliesslich die Einführung des Angehörigenrates mit dem Pilotprojekt .

Aus diesem Grund können an dieser Stelle keine allgemeinen Aussagen über die Akzeptanz des Pilotprojektes bei den Angehörigen gemacht werden. Was den Angehörigenrat betrifft, so wird dieser nach Einschätzung seiner Mitglieder von den anderen Angehörigen im Allgemeinen positiv aufgenommen.

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Beide Mitarbeiterbefragungen, 2009 wie 2011, enthielten einen längeren Frageblock zur Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen im AZW. Die dabei gewonnenen Ergebnisse dienen als wichtige Hintergrundinformationen für die Bewertung des Angehörigenprojektes. Denn nur durch diese Rahmendaten kann verhindert werden, dass möglichweise bereits vorgängig und unabhängig vom Angehörigenprojekt bestehende Problemlagen im Personalbereich auf die Bewertung des Pilotprojektes „abfärben könnten“. Deshalb werden die Ergebnisse zur Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen vorangestellt, bevor im Anschluss die Evaluationsfragen zu den Mitarbeiter/innen Schritt für Schritt beantwortet werden.

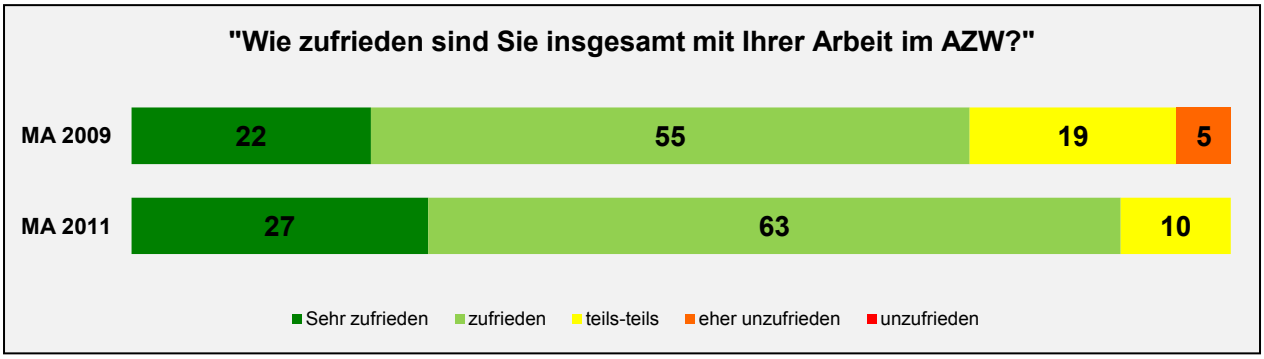
Abb 21: Einflussfaktoren für Arbeitszufriedenheit



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=56-61; MA 2011 n=29-30)

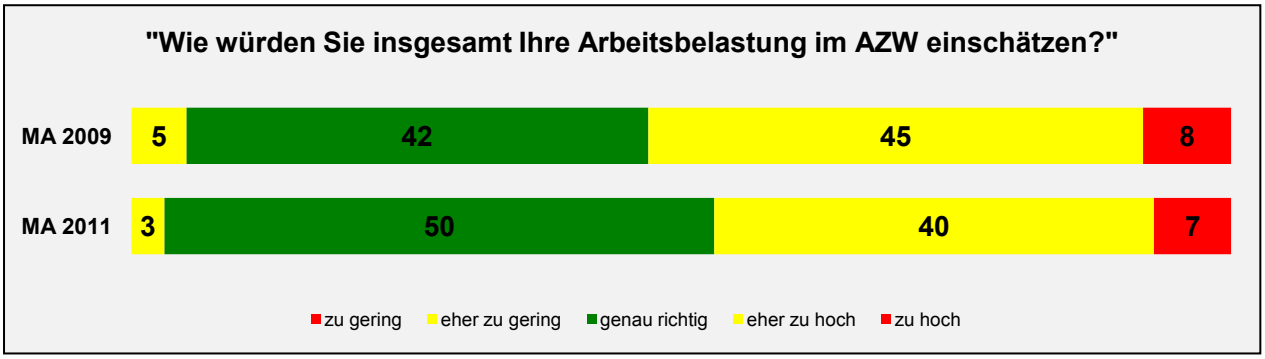
IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Abb 22: Gesamtzufriedenheit



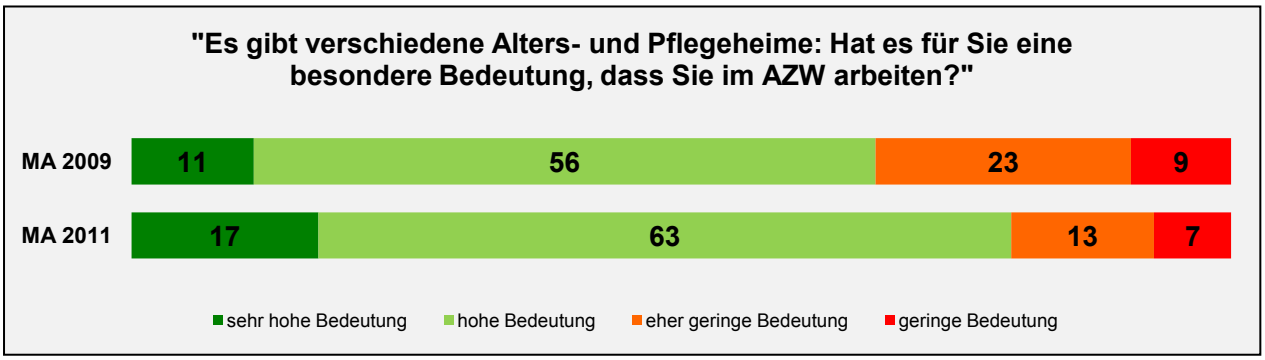
(Angaben in Prozent; MA 2009 n=64; MA 2011 n=30)

Abb 23: Arbeitsbelastung



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=64; MA 2011 n=30)

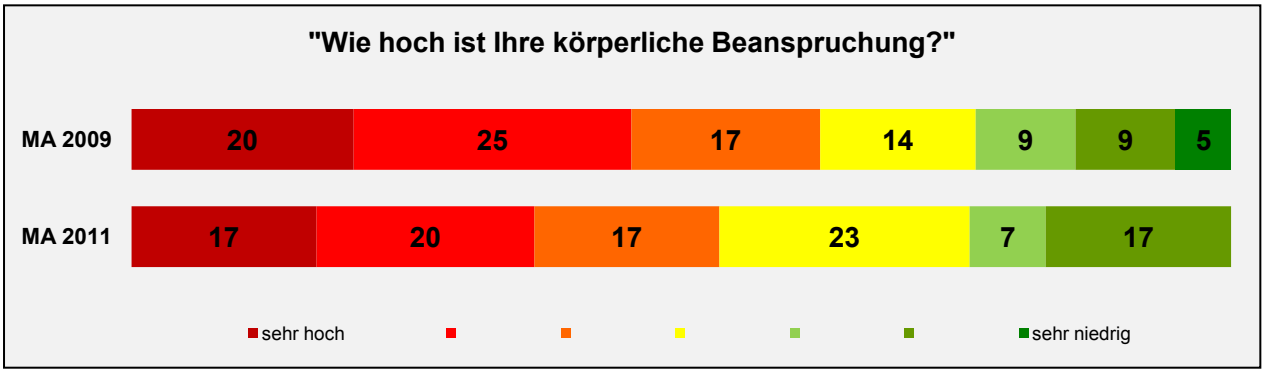
Abb 24: Verbundenheit mit dem AZW



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=64; MA 2011 n=30)

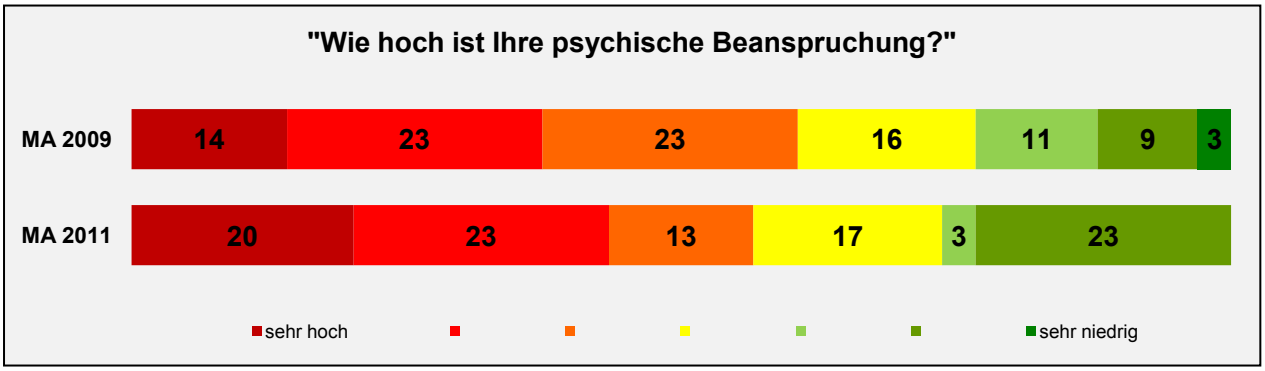
IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Abb 25: Arbeitsalltag: Körperliche Beanspruchung



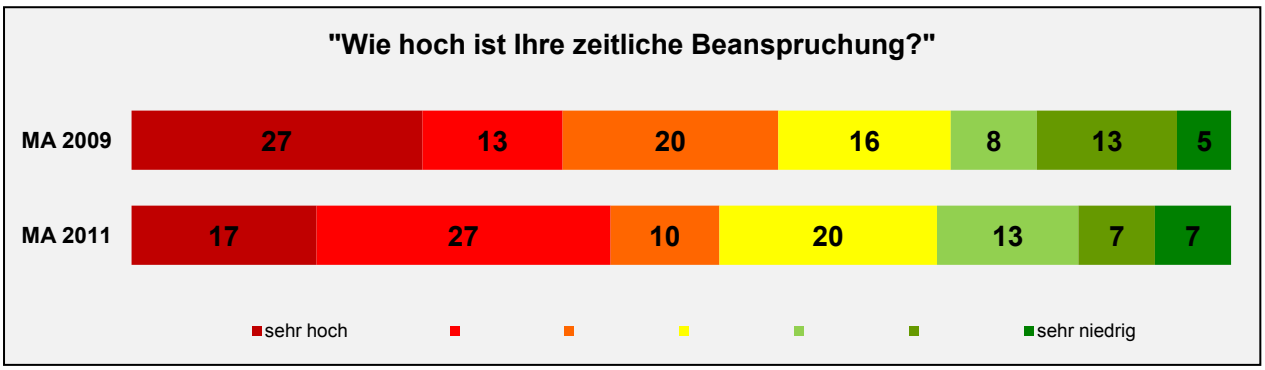
(Angaben in Prozent; MA 2009 n=64; MA 2011 n=30)

Abb 26: Arbeitsalltag: Psychische Beanspruchung



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=64; MA 2011 n=30)

Abb 27: Arbeitsalltag: Zeitliche Beanspruchung



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=64; MA 2011 n=30)

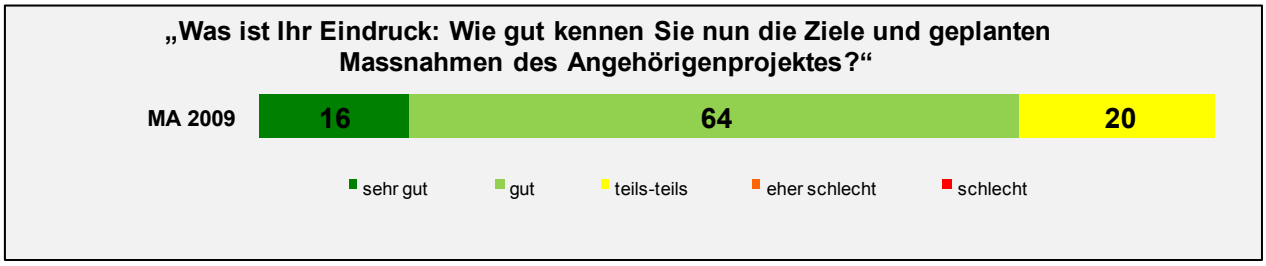
IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

M1a) Wie bekannt ist das Pilotprojekt bei der Belegschaft des AZW?

Das Pilotprojekt scheint bei den Mitarbeiter/innen des AZW von Beginn an sehr gut bekannt gewesen zu sein. Bereits bei der ersten Befragung 2009 gaben alle Befragten an, dass sie die Ziele und die geplanten Massnahmen des Projektes zumindest teilweise kannten. 80% gaben sogar an, dass sie diese "gut" oder "sehr gut" kennen würden (siehe unten Abb.28). Auch bei der Frage, ob die geplanten Ziele und Massnahmen nachvollziehbar seien, zeigte sich ein ähnliches Bild vom Kenntnisstand der Mitarbeiter/innen (siehe unten Abb.29).
In der Gruppendiskussion mit den Bereichsleitenden, die im Mai 2010 (also rund ein ¾ Jahr nach Projektbeginn) stattfand, wurden diese Resultate leicht relativiert. Dort wurde die Ansicht geäussert, dass die subjektiven Selbsteinschätzungen der Mitarbeitenden etwas "euphorisch" ausgefallen seien, weil die Erstbefragung zeitlich kurz nach den ersten Informationsveranstaltungen durchgeführt wurde. Ausserdem wurde von den Bereichsleitenden die Vermutung angestellt, dass sprachliche Schwierigkeiten bei einzelnen Mitarbeiter/innen zu Verzerrungen in den Resultaten geführt haben könnten. Doch selbst unter Berücksichtigung dieser beiden Faktoren scheinen die erhobenen Daten zu belegen, dass die Belegschaft durch die Leitung des AZW von Anfang an gut über das Projekt informiert wurde und einen entsprechend hohen Kenntnisstand aufwies.

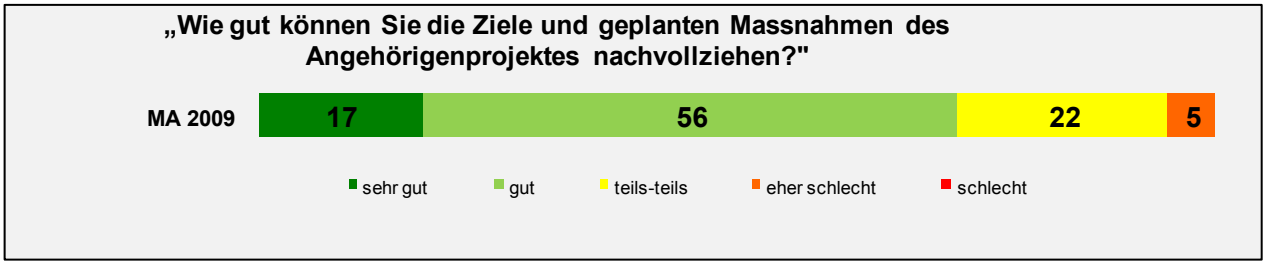
IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Abb 28: Bekanntheit des Angehörigenprojektes to



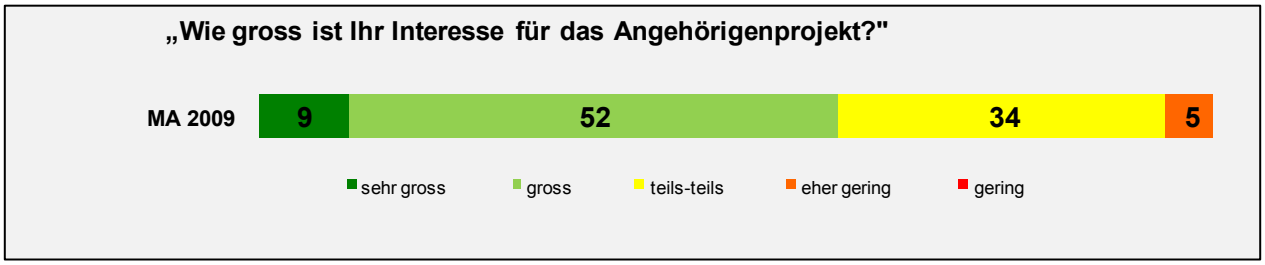
(Angaben in Prozent; n=64)

Abb 29: Nachvollziehbarkeit des Angehörigenprojektes to



(Angaben in Prozent; n=64)

Abb 30: Interesse am Angehörigenprojekt to



(Angaben in Prozent; n=64)

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

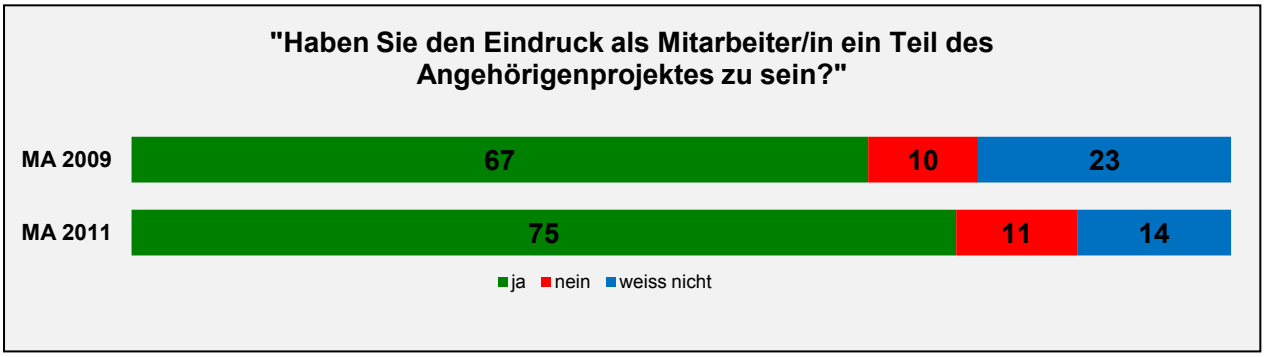
M1b) Welches Image haftet dem Projekt bei den Mitarbeiter/innen an?

Zwar gaben 2009 über 60% der Mitarbeiter/innen an ein „grosses“ oder „sehr grosses“ Interesse am Angehörigenprojekt zu haben (siehe oben Abb.30), doch zeigte sich in der Diskussion mit den Bereichsleitenden, dass dieses Interesse zumindest bei Projektbeginn im Aug. 2009 mit ambivalenten Gefühlen durchsetzt war. Sie berichteten, dass ein Grossteil der Mitarbeiter/innen das Projekt damals eher mit Zurückhaltung oder Skepsis aufgenommen hätte, weil z.B. ein Mehraufwand im persönlichen Arbeitsalltag erwartet wurde. Mit den ersten Schulungen, die allgemein sehr geschätzt wurden, änderte sich dies jedoch und das Angehörigenprojekt wurde zunehmend positiv empfunden. Der Wandel des „Images“ des Angehörigenprojektes lässt sich auch gut an den sich veränderten Befürchtungen (siehe Abb.19, S.44) wie auch Erwartungen (siehe Abb.18, S.43) in Bezug auf das Pilotprojekt ablesen: Der Mitarbeiteranteil, der befürchtet, dass das Pilotprojekt zu viele Forderungen oder zu viel Mitbestimmung seitens der Angehörigen mit sich bringt, sinkt von rund 23% im Jahre 2009 auf 17% bei der Zweitbefragung 2011. Noch deutlicher nimmt die Sorge einer Mehrbelastung bei der Arbeit ab (von rund 16% auf 3%).
Die Bereichsleitenden wiesen allerdings darauf hin, dass die Mitarbeiter/innen (zumindest im ersten ¾ Jahr nach Projektstart) vor allem diejenigen Massnahmen mit dem Pilotprojekt verbinden würden, von denen sie im Arbeitsalltag selber betroffen sind. Hierunter fallen in erster Linie die Schulungen und die Qualitätsbefragungen. Andere Aspekte des Projektes, wie die Angebote für Angehörige (z.B. Erst-, oder Standortgespräche) oder der Angehörigenrat würden hingegen von der Belegschaft nicht im gleichen Masse wahrgenommen.

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

M2) In welchem Ausmass werden das Pilotprojekt bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen von den Mitarbeiter/innen akzeptiert? Bestehen beispielsweise Vorbehalte gegen die familienzentrierte Perspektive?

Abb 31: Mitarbeiter als Teil des Angehörigenprojektes



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=61; MA 2011 n=28)

Bereits im Jahre 2009 war mit 73% der Anteil derjenigen Mitarbeiter/innen, die angaben, dass sie die im Rahmen des Pilotprojektes geplanten Massnahmen „gut“ oder „sehr gut“ nachvollziehen können sehr hoch (siehe Abb.29, S.51). Wenn dieser Wert auch aus den unter M1a diskutierten Gründen vielleicht etwas positiv verzerrt wurde, so lässt er dennoch darauf schliessen, dass die Mehrheit der Belegschaft dem Pilotprojekt bereits zu Beginn nicht abgeneigt war.

Heute gibt mit 75% die überwiegende Mehrheit der Mitarbeitenden an sich als einen Teil des Angehörigenprojektes zu fühlen, während lediglich 11% das Gefühl haben nicht darin integriert zu sein (siehe oben Abb.31). Das Projekt scheint also bei einem Grossteil der Belegschaft angekommen zu sein.

Wie unter M1b bereits ausführlicher beschrieben, bringen die Mitarbeiter/innen des AZW mit dem Angehörigenprojekt vor allem zwei Aspekte in Verbindung: die Schulungen und die Qualitätsbefragungen. Beide Massnahmen scheinen laut den Bereichsleitenden von den Mitarbeiter/innen akzeptiert und als eine sinnvolle Ergänzung zu ihrem bisherigen Arbeitsalltag angesehen zu werden.

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Besonders die Schulungen scheinen vom Personal sehr positiv aufgenommen worden zu sein. Nach den Aussagen der Bereichsleitenden konnten alle Beteiligten von den Weiterbildungen profitieren, dies gilt insbesondere für diejenigen Mitarbeiter/innen, die zuvor über keine Ausbildung in einem gerontologischen Bereich verfügten. Durch die Schulungen habe in mehreren Bereichen ein Bewusstseinswandel stattgefunden, der sich unter anderem in einem veränderten Umgang und einer verbesserten Kommunikation der Mitarbeiter/innen mit den Angehörigen zeigte.

Nachdem der Unterricht nach kleineren anfänglichen Schwierigkeiten, wie einer zu theoriezentrierten Ausgestaltung, den Bedürfnissen der Mitarbeiter/innen besser angepasst wurde, wurde dieser im Allgemeinen gerne besucht. Die Bereichsleitenden wünschten sich daher eine Weiterführung der Schulungen, damit das neu erworbene Bewusstsein gegenüber den Angehörigen durch Personalfluktuation und mangelnde Auffrischung nicht wieder verloren geht.

Gegenüber der familienzentrierten Perspektive wurden weder in den offenen Fragen des Fragebogens noch in der Gruppendiskussion Vorbehalte geäussert. Dass diese beiden Gelegenheiten zur Äusserung von allfälliger Kritik gänzlich ungenutzt blieben, deutet sehr stark daraufhin, dass diesbezüglich keine Vorbehalte bestehen.

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

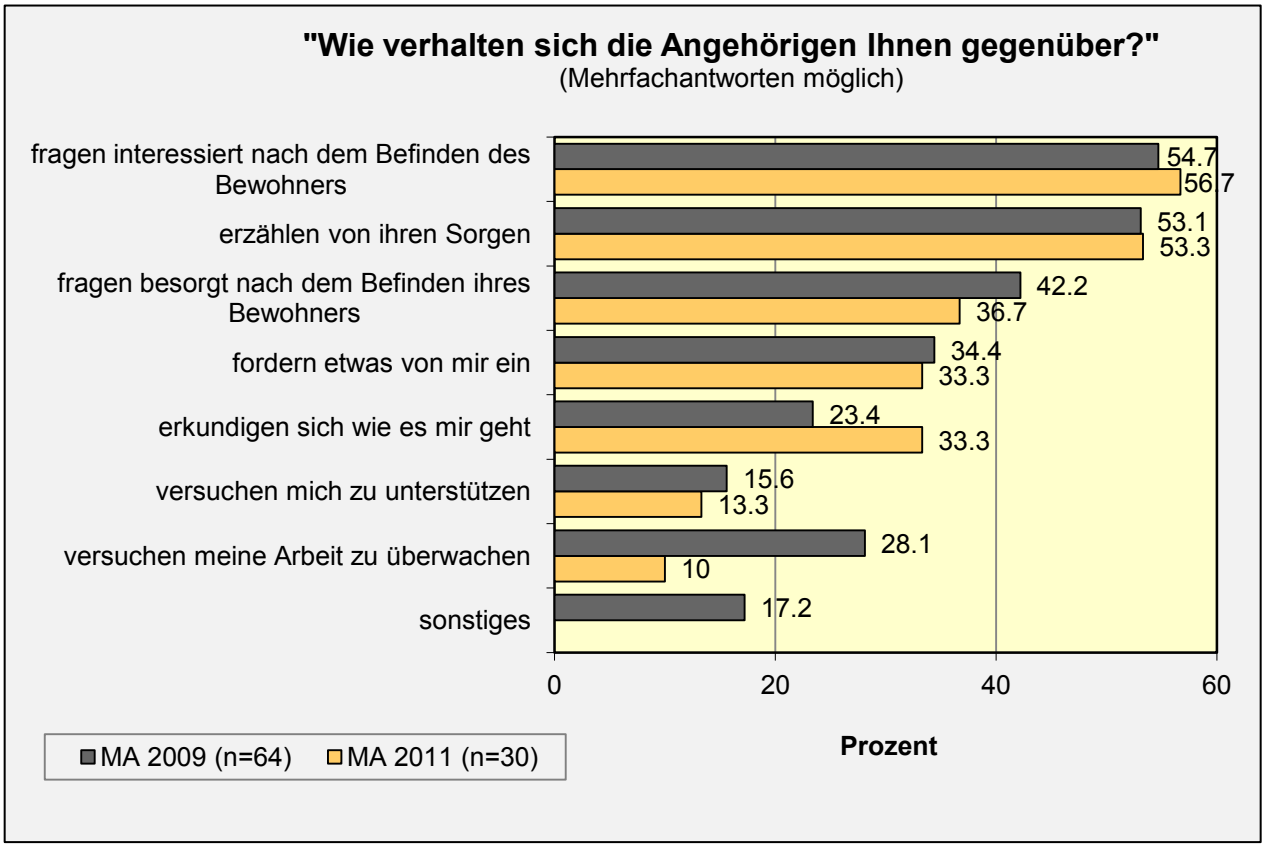
M3) Welchen Einfluss hat das Angehörigenprojekt auf den Arbeitsalltag der Mitarbeiter/innen: Wird das Pilotprojekt als zusätzliche Belastung oder vielmehr als Entlastung wahrgenommen? Gewinnt die Arbeitsstelle an Attraktivität?

Bei der ersten Teilfrage standen sich bei der Erstbefragung 2009 zwei fast gleich grosse Mitarbeitergruppen gegenüber: 42% erwarteten eine Entlastung und 39% rechneten mit einer Mehrbelastung im Arbeitsalltag. Zwei Jahre später hat die praktische Erfahrung mit dem Pilotprojekt die Negativ-Erwartungen (23%), aber auch die Entlastungshoffnungen (30%) erheblich relativiert (siehe Abb.18, S.43).
Dass das Pilotprojekt heute bei den Mitarbeiter/innen kaum mehr die Sorge möglicher Zusatzbelastungen auslöst, wird noch deutlicher bei der (zur Kontrolle) bewusst offen und allgemein gestellten Frage „Welche Befürchtungen verbinden Sie mit dem Pilotprojekt?“ Hier sinkt der Anteil derer, die durch das Pilotprojekt zusätzliche Arbeit befürchten von rund 16% auf 3% (siehe Abb.19, S.44).
Zusammengefasst lässt sich somit sagen: Das Pilotprojekt wird sicher nicht als zusätzliche Belastung wahrgenommen. Umgekehrt besteht aber auch nur bei rund 1/3 die Hoffnung auf Entlastung, sodass heute anscheinend die Gruppe dominiert, die beim Arbeitsumfang keine relevanten Änderungen feststellen kann.
Bei der zweiten Teilfrage zur Attraktivität der Arbeitsstelle im AZW zeigen alle erhobenen Indikatoren (siehe Abb.22-27, S. 48 und 49) eine positive Veränderung von 2009 auf 2011 an: Die körperliche, psychische und zeitliche Beanspruchung reduziert sich (wenngleich die Belastung nach wie vor im für Pflegeeinrichtungen üblichen, leider recht hohen Wertebereich liegt). Der Mitarbeiteranteil, der die Arbeitsbelastung als „genau richtig“ erlebt, steigt und liegt nun bei der Hälfte der Belegschaft. Die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit im AZW und die Verbundenheit mit dem AZW liegen mit Anteilen von 90% bzw. 80% Positiv-Nennungen im extrem hohen Wertebereich.
Wichtig bleibt aber der Hinweis: Es deutet zwar einiges darauf hin, dass diese Positiventwicklung im Zusammenhang mit Massnahmen des Angehörigenprojektes steht, z.B. den intensiven Mitarbeiterschulungen. Wegen der grossen Zahl von anderen, ausserhalb des Pilotprojektes liegenden Faktoren (z.B. Baumassnahmen, Langzeitabsenzen im Team, etc.) kann dies aber nicht mit letzter Sicherheit behauptet werden.

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

M4) Inwieweit verändert sich die Einstellung der Mitarbeiter/innen zu den Angehörigen?

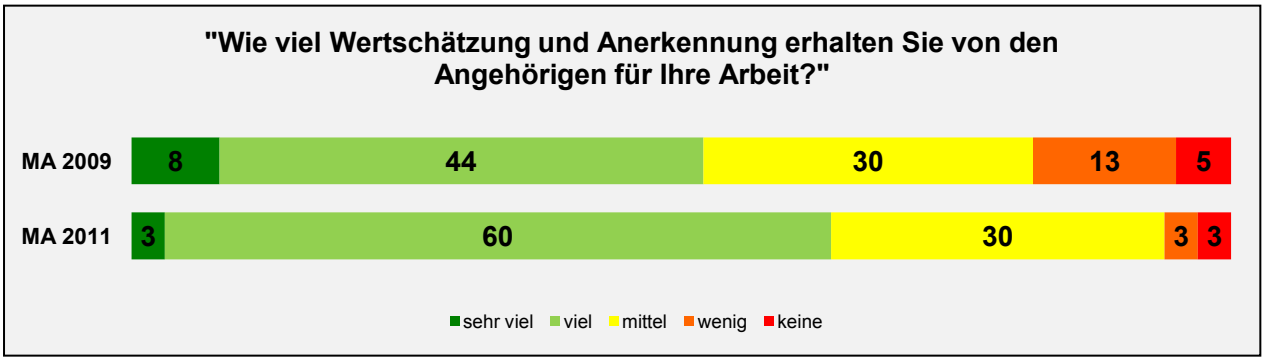
Abb 32: Verhalten der Angehörigen



Laut den Ergebnissen aus den Befragungen hat sich die Beziehung zwischen Mitarbeiter/innen und Angehörigen, die bereits 2009 gut zu sein schien, in den zwei Jahren nach der Einführung des Pilotprojektes weiter verbessert (siehe Abb.10, S.37). Auf die direkte Frage hin, ob sich "ihr Verhältnis zu den Angehörigen in den letzten zwei Jahren verändert hat" geben 47% der Mitarbeiter/innen an, dass sie heute zufriedener damit seien als 2009. Im Gegensatz zu den Angehörigen scheinen demnach fast die Hälfte der Mitarbeiter/innen diese Verbesserung bewusst wahrzunehmen (siehe Abb.13, S.39).

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Abb 33: Wertschätzung von den Angehörigen



(Angaben in Prozent; MA 2009 n=61; MA 2011 n=30)

Auch auf die Frage, in welchen Bereichen das Angehörigenprojekt in den vergangenen zwei Jahren Fortschritte gemacht habe, geben mit 60% über die Hälfte der Befragten an, dass sich die Beziehung zu den Angehörigen verändert habe (siehe Abb.16, S.42).

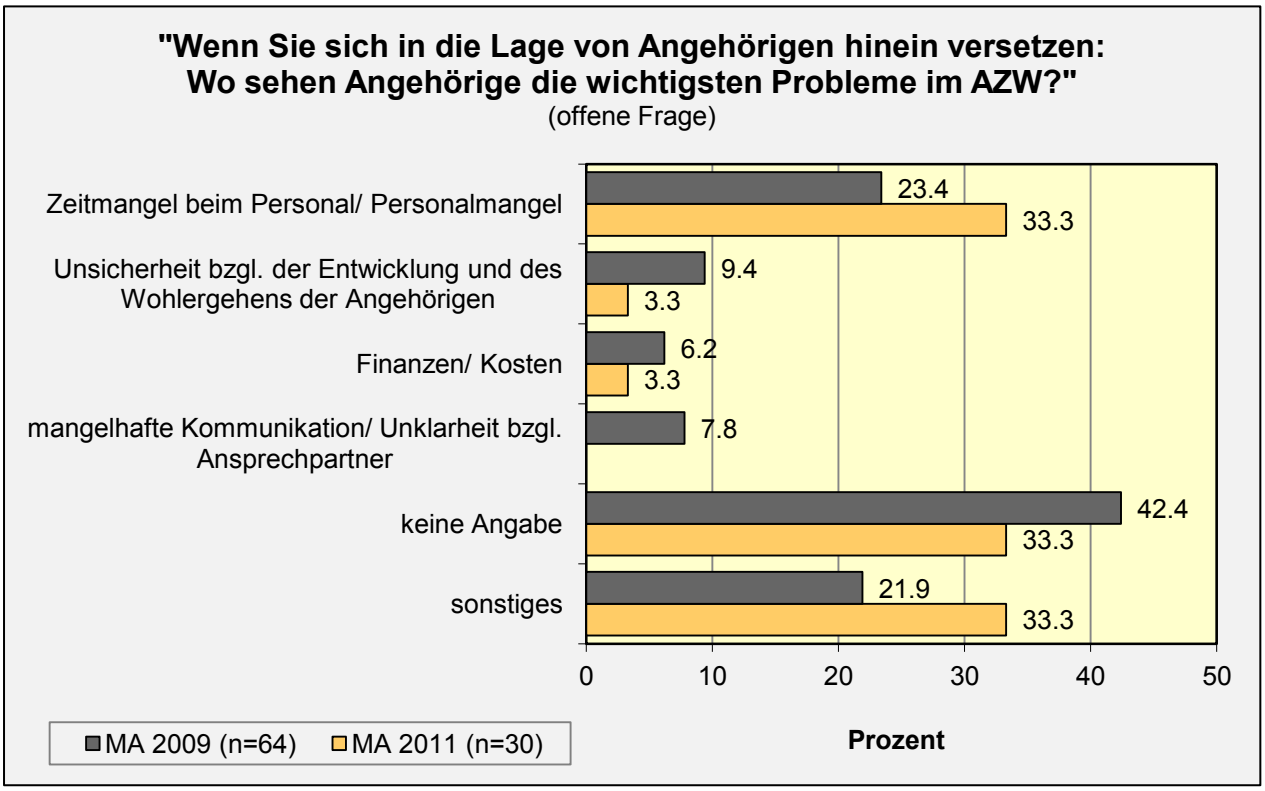
Die grössere Zufriedenheit scheint aber nicht dadurch erklärbar zu sein, dass heute weniger Spannungen zwischen diesen beiden Gruppen bestünden als noch vor zwei Jahren. Denn in diesem Punkt hat sich an den, bereits 2009 sehr positiven Werten (d.h. weder Mitarbeiter noch Angehörige berichten von gravierenden Spannungen) kaum etwas verändert (siehe Abb.11, S.37). Vielmehr werden die Kontakte im Allgemeinen positiver bewertet (siehe Abb.12, S.38). 2011 haben die Mitarbeiter/innen weniger oft das Gefühl von den Angehörigen überwacht zu werden als 2009 (siehe oben Abb.32). Ausserdem empfinden sie die Begegnungen als freundschaftlicher und erfahren darin mehr Wertschätzung für ihre Arbeit (siehe oben Abb.33).

Diese Ergebnisse werden durch die Einschätzungen der Bereichsleitenden bestätigt, die bei ihren Mitarbeiter/innen seit den ersten Schulungen eine Verbesserung in der Kommunikation mit den Angehörigen festgestellt haben. Anscheinend führt die Tatsache, dass die Mitarbeiter/innen den Angehörigen heute selbstbewusster und gelassener gegenübertreten können, zwar nicht zu weniger Konflikten, dafür aber zu einem zufriedenstellenderen Verhältnis.

IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

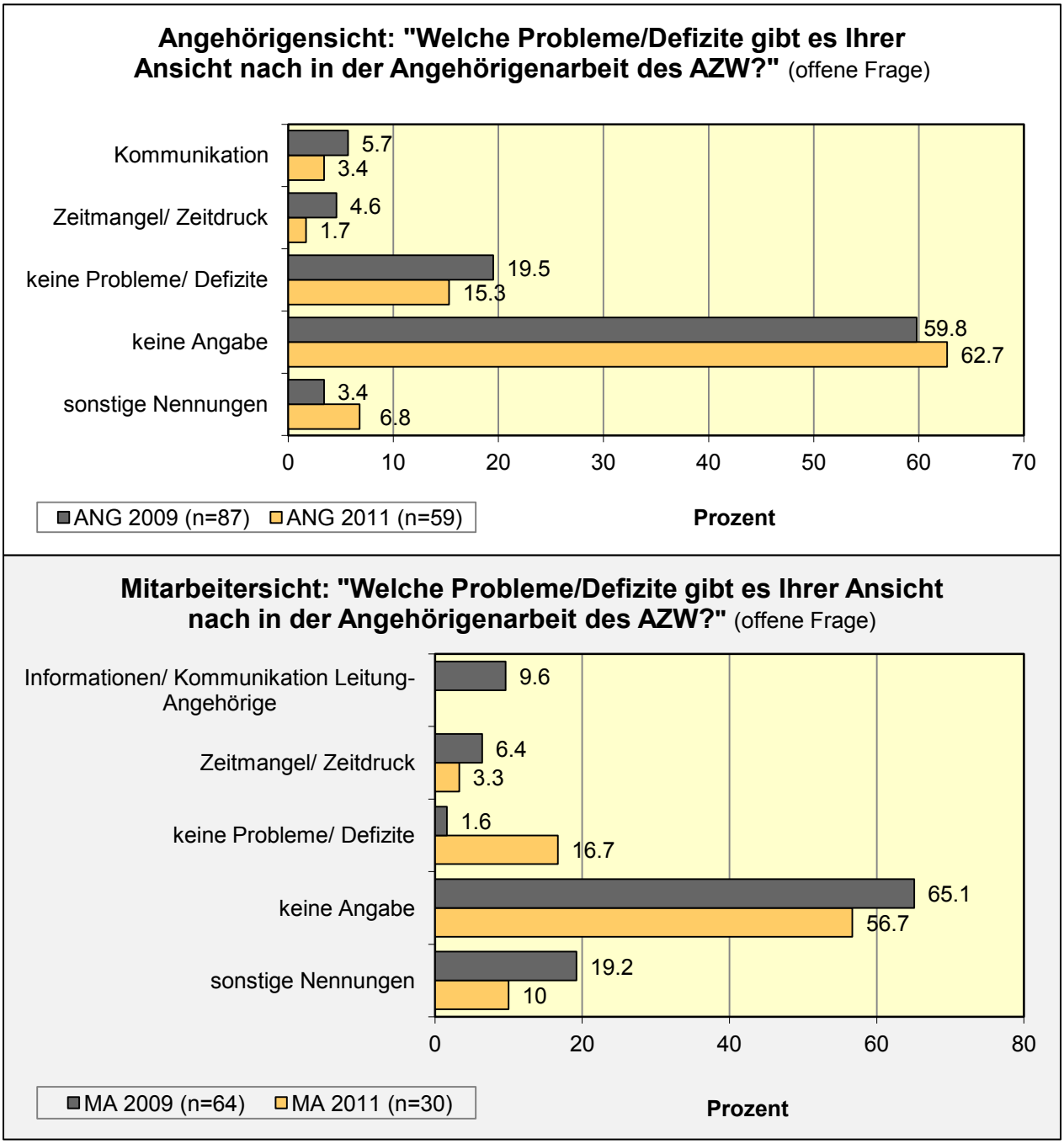
M5) Welche Veränderungen nehmen die Mitarbeiter/innen in Bezug auf das Rollenverständnis und die Haltung der Angehörigen gegenüber (1) dem AZW und gegenüber (2) dem Bewohner/innen wahr?

Abb 34: Probleme aus Sicht der Angehörigen



IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Abb 35: Probleme/ Defizite in der Angehörigenarbeit



IV 4.2 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Mitarbeiter/innen

Für die Beantwortung dieser zweigeteilten Evaluationsfrage (Haltung zu AZW und Bewohner/innen) liegen leider nur sehr wenig hilfreiche Daten vor:
Um einen möglichst breiten Eindruck davon zu erhalten, wie die Mitarbeiter/innen die Haltung der Angehörigen gegenüber dem AZW einschätzen, enthielten die Fragebögen zwei offene Fragen. Bei diesen sollten die Mitarbeiter/innen angeben, wo aus ihrer und aus Angehörigensicht die wichtigsten Probleme im AZW lägen. Wie den beiden oben abgebildeten Diagrammen (siehe Abb. 34 und 35) gut zu entnehmen, hat leider ein grosser Teil (zwischen rund einem und zwei Drittel) der befragten Mitarbeiter/innen 2009 wie auch 2011 keine Angaben gemacht. Zudem besitzen viele der vorliegenden Freitextnennungen Einzelfallcharakter (subsumiert unter „sonstige Nennungen“) ohne einen Trend anzuzeigen. Nur in einem Punkt scheint sich aus Mitarbeitersicht ein Einstellungswandel der Angehörigen gegenüber dem AZW anzudeuten: Die Kommunikation zwischen AZW und Angehörigen wurde 2009 noch von rund 8-10% (siehe oben Abb. 34 und 35) als problematisch betrachtet, 2011 findet dieses Thema in den Wortbeiträgen keine Erwähnung mehr. Dieser Eindruck deckt sich mit der Angehörigensicht und den dort ebenfalls minimalen und zwischen 2009 und 2011 nochmals gesunkenen Werten (5,7% und 3,4%).
Bezüglich der zweiten Teilfrage zur Haltung der Angehörigen gegenüber den Bewohner/innen liegt die Selbstbeschreibung der Angehörigen vor (siehe Frage A2a), die daraufhin deutet, dass das Verhältnis Angehörige-Bewohner/innen sich nicht verändert hat. Aus Mitarbeitersicht liegen aber leider keine Aussagen zu allfälligen Veränderungen im Verhältnis Angehörige-Bewohner/innen vor.

IV 4.3 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Bewohner/innen

Wie bereits in Kapitel II ausgeführt, handelt es sich bei der vorliegenden Untersuchung um die Evaluation eines *Angehörigenprojektes*. Deshalb steht die Perspektive der Bewohner/innen naturgemäss nicht im Zentrum dieser Evaluation. Trotzdem wurden drei Fragen zur Bewohnersicht mit in den Evaluationskatalog aufgenommen, für deren Beantwortung jedoch nur eine Datenquelle vorliegt: die Gruppendiskussion mit dem Bewohnerrat. Wie die nachfolgende Ergebnissynthese zeigt, kann damit (erwartungsgemäss) nur ein grobes Bild der Situation skizziert werden, welches nicht alle Fragen restlos abklärt.

B1) In welchem Ausmass werden das Pilotprojekt bzw. die verschiedenen damit verbundenen Massnahmen vom Bewohnerrat (als Vertretung aller Bewohner/innen) akzeptiert und mitgetragen?

In der Anfangsphase des Angehörigenprojektes wurde im Bewohnerrat scheinbar kontrovers über die Etablierung eines Angehörigenrates debattiert. Dabei wurden zwei Fragen aufgeworfen: 1) Handelt es sich beim AR um eine Konkurrenz zum Bewohnerrat? 2) Worin besteht der Sinn eines weiteren Gremiums?
Heute scheint der AR vom BR mehrheitlich akzeptiert zu sein. Während der Gruppendiskussion wurde jedenfalls nur Positives und nichts Negatives geäussert.
Die einzige ausgesprochene Kritik von den Bewohnern besteht in einer Meldung, dass sie bisher nur wenige Informationen über die Funktion sowie den Inhalt der Sitzungen des Angehörigenrates erhalten haben.
Die beiden Angehörigen, welche eine Scharnierfunktion in den beiden Räten innehaben, haben dieses Anliegen sogleich aufgenommen.

B2) Welche Veränderungen nehmen die Bewohner/innen bei den Angehörigen wahr, (1) in Bezug auf das Rollenverständnis und die Haltung gegenüber dem AZW sowie (2) gegenüber den Bewohnern?

Die Bewohner haben auf diese Frage trotz mehrerer Rückfragen nie explizit geantwortet. Aus diesem Grund muss die Frage leider weitgehend unbeantwortet bleiben.
Lediglich die beiden Angehörigen im Bewohnerrat stellten fest, dass sich ihre Beziehung zu ihren Eltern wegen ihres Engagements im AZW verbessert hat.

IV 4.3 Beantwortung der Evaluationsfragen zu Bewohner/innen

B3) Welche Auswirkung hat das Pilotprojekt – nach Ansicht des Bewohnerrates – auf den Alltag der Bewohner/innen?

Auf die direkte Nachfrage hin, ob sich im Haus seit der Einführung des Angehörigenprojekts etwas verändert hat, wird von zwei Personen eine Verbesserung angesprochen, jedoch nicht genauer ausgeführt.
Analog zum Angehörigenrat wurde festgestellt, dass das AZW bereits vor dem Angehörigenprojekt auf hohem Niveau geführt wurde, so dass sich Verbesserungen oder Veränderungen schwer feststellen lassen. - „Man kann nicht klagen." - Die meisten Bewohner scheinen kaum Veränderungen im Alltag festgestellt zu haben.
Eine Veränderung auf den Alltag mancher Bewohner liegt darin, dass ihre Angehörigen aus dem AR sie nun häufiger besuchen kommen.
Im Allgemeinen scheint das Angehörigenprojekt vor allem mit dem Angehörigenrat in Verbindung gebracht zu werden. Dieser wird als positiv empfunden, da Anliegen für die sich die Bewohner nicht einzusetzen trauen, nun vom Angehörigenrat aufgenommen werden können.
Eine negative Feststellung, die in den letzten Jahren gemacht wurde, war, dass langjährige Mitarbeiter/innen den Betrieb verlassen hätten und vermehrt „Assistenzpersonal" (z.B. Pflegehilfen/-schüler) pflegerische Tätigkeiten übernehmen müssen.
Eine weitere negative Veränderung sehen die Bewohner im schnellen Wechsel der Bewohner selbst. Aber das sei halt eine Veränderung, auf die man sich einstellen müsse. Diese Veränderungen werden aber nicht in Zusammenhang mit dem Angehörigenprojekt gebracht (sondern sind Auswirkung gesellschaftlicher Veränderungen, wie z.B. späterer Heimeintritte und längere Lebenserwartung; Anmerkung M.R.).

V Zusammenfassung und Schluss

Im Rahmen der in den vergangenen zwei Jahren durchgeführten Projektevaluation ist es erfolgreich gelungen einen umfangreichen Datenbestand zur Beantwortung der Evaluationsfragen zu erheben. Das methodische Vorgehen – zeitlich gestaffelte, quantitative wie qualitative Befragungen von Angehörigen, Mitarbeiter/innen sowie dem Bewohnerrat – hat sich in der Praxis gut bewährt.
Im Ergebniskapitel IV des vorliegenden Abschlussberichtes wurde diese grosse Datenmenge so geordnet, dass sie direkt zur Beantwortung der insgesamt 13, getrennt für Angehörige, Mitarbeiter/innen und Bewohner/innen gestellten Evaluations(teil-)fragen verwendet werden konnten. Um die Übersichtlichkeit zu erhöhen und Schlussfolgerungen zu erleichtern, fasst das abschliessende Kapitel V die Ergebnisse bewusst unter (nur) fünf, m.E. zentralen Gesichtspunkten zusammen. (Da die beiden Teilkapitel zur Soziodemographie überwiegend informativen Charakter haben, bedürfen diese hier an dieser Stelle keiner Ausführung).

Aussagen zum Angehörigenprojekt
Mittlerweile fühlen sich ¾ der befragten Mitarbeiter/innen als Teil des Angehörigenprojektes (2009: 67%) und immerhin 43% verbinden das Angehörigenprojekt mit konkreten Veränderungen in ihrer eigenen Arbeit (37% verneinen dies). Bei der allgemeiner gehaltenen (offenen) Frage, ob sich „etwas durch das Angehörigenprojekt verändert hat“, berichten sogar 57% der Mitarbeitenden von Veränderungen im AZW. Bei den Angehörigen sind es hingegen nur 16% (60% machten keinerlei Einträge). Diese Diskrepanz zwischen der Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung in Bezug auf das Pilotprojekt wurde an mehreren Stellen sichtbar. So wurde die Chance bei den offenen Fragen die eigene Ansicht in eigenen Worten darlegen zu können, von den Mitarbeiter/innen, sowohl 2009 wie auch 2011, durchweg deutlich häufiger als von Angehörigen genutzt. Bei den Angehörigen machten bei allen offenen Fragen jeweils zwischen 50-60% keine Angaben. Diese fehlenden Angaben wie auch die Art der Äusserungen (bei offenen wie geschlossenen Fragen) verweisen auf einen bei den Angehörigen deutlich geringeren Kenntnisstand zum Pilotprojekt. Dies deckt sich mit den Ergebnissen aus der Gruppendiskussion mit dem Angehörigenrat (AR). Auch hier ist der Wissensstand zu den Massnahmen des Pilotprojektes gering. Andere Projekt-Elemente als die Einführung eines Angehörigenrat wurden von den Gruppendiskussionsteilnehmern nie aus eigener Initiative angesprochen.

V Zusammenfassung und Schluss

Auf direkte Nachfrage wurde im Angehörigenrat die Vermutung geäussert, dass die anderen Angehörigen eher noch schlechter über das Gesamtprojekt informiert seien als der AR. Dieser Umstand steht in deutlichem Widerspruch zur intensiven Informationsarbeit des AZW. So wurde seit 2009 beispielsweise in den meisten Ausgaben des „Wengistein aktuell“ oder bei acht Treffen des Angehörigenforums über das Projekt bzw. über einzelne Aspekte des Projektes informiert. Auch im Jahresbericht oder über eine Plakataktion wurde versucht den Bekanntheitsgrad des Projektes zu erhöhen. Zumindest z.T. mag die eingeschränkte Nachhaltigkeit der Informationsarbeit dem Umstand geschuldet sein, dass innerhalb des 2-jährigen Projektzeitraumes rund die Hälfte der Angehörigen – aufgrund des Ablebens des/ der Bewohners/in – gewechselt hat (Der stetige Wechsel in der Gruppe der Angehörigen stellt leider ein grundsätzliches Problem für jede Art von Angehörigenarbeit in allen Pflegeheimen dar).

Dem **Verhältnis von Mitarbeiter/innen und Angehörigen** wurde in beiden Befragungen besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Denn das Grundanliegen des Projektes die Angehörigenpartizipation im AZW zu verstärken, kann nicht ohne Veränderungen im Miteinander von Mitarbeiter/innen und Angehörigen von statten gehen. Um ein differenziertes Bild des Status Quo zu Beginn und zum Ende des Pilotprojektes zu gewinnen, wurden 2009 und 2011 folgende Fragestellungen zum Verhältnis von Mitarbeiter/innen und Angehörigen näher erfasst: 1) Gesamtzufriedenheit, 2) Kontakthäufigkeit und -qualität, 3) Häufigkeit von Spannungen und Art der Konfliktthemen sowie Schwierigkeiten, 4) Veränderungen der letzten zwei Jahre und 5) Wertschätzung, Vertrauensverhältnis und Verhalten der Angehörigen.

Besonders erfreulich ist die Entwicklung im Bereich Gesamtzufriedenheit. Hier zeigt sich bei beiden Befragungsgruppen gegenüber den bereits 2009 sehr positiven Werten, eine nochmalige Verbesserung auf in beiden Gruppen über 90% zufriedene bis sehr zufriedene Personen. Auch in den anderen Themenbereichen ist der Trend erfreulich: Mitarbeiter/innen wie Angehörige beurteilen die Kontakte zur jeweils anderen Gruppe nochmals besser als bereits 2009 geschehen (vgl. Abb.12, S.38). Dies korrespondiert gut damit, dass von beiden Seiten übereinstimmend noch seltener Spannungen wahrgenommen werden. Die Mitarbeiter/innen berichten zudem von höherer Wertschätzung und häufigerem „sich erkundigen“ von Seiten der Angehörigen und weniger Versuchen die Arbeit der Mitarbeiter/innen zu überwachen.

V Zusammenfassung und Schluss

Eine deutliche Abweichung zwischen den beiden Gruppen zeigt sich allerdings, wenn explizit nach Veränderungen im Verhältnis zueinander innerhalb der letzten zwei Jahren gefragt wird: Hier fällt die Angehörigenperspektive deutlich verhaltener aus (vgl. Abb. 13, S.39).

Beide Mitarbeiterbefragungen, 2009 wie 2011, enthielten einen längeren Frageblock zur **Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen im AZW**. Diese Ergebnisse liefern wichtige Kontextdaten für die Bewertung des Angehörigenprojektes. Denn nur durch diese Rahmendaten kann verhindert werden, dass möglichweise bereits vorgängig und unabhängig vom Angehörigenprojekt bestehende Problemlagen im Personalbereich auf die Bewertung des Pilotprojektes „abfärben könnten". Diesbezüglich sprechen die Ergebnisse jedoch eine – im doppelten Sinne – positive Sprache:
Zum einen liegen die Ausgangswerte des Jahres 2009 im für Pflegeeinrichtungen *üblichen* (leider recht hohen) Wertebereich in Bezug auf die körperliche, psychische und zeitliche Arbeitsbeanspruchung sowie die Gesamtbewertung der Arbeitsbelastung. Dies jedoch bei gleichzeitig hohen Positivwerten bei der Gesamtarbeitszufriedenheit und der Verbundenheit mit dem Arbeitgeber AZW.
Zum anderen zeigt sich für das Jahr 2011 bei allen erwähnten Parametern ein eindeutiger Positivtrend gegenüber der Erstbefragung – bis hin zu einem extrem hohen Gesamtarbeitszufriedenheitswert (90% sehr/eher zufriedene Mitarbeiter). Aufgrund des vorliegenden Datentyps lässt sich allerdings nicht zweifelsfrei sagen, ob bzw. inwieweit dieser Positivtrend auf Massnahmen des Angehörigenprojektes (hier wären vor allem die Schulungen für Mitarbeiter in Betracht zu ziehen) zurückzuführen ist. Da die befragten Mitarbeiter/innen den Angehörigen wie den Bewohnern im Jahre 2011, gegenüber 2009, keinen merklich gestiegenen Einfluss für ihre Arbeitszufriedenheit zuweisen, liefert dieses Fragebogen-Item diesbezüglich leider auch keine Interpretationshilfe.
Hinweise geben jedoch die Aussagen der Bereichsleitenden. Rund ein ¾ Jahr nach Projektbeginn im Mai 2010 wurden die Bereichsleitenden im Rahmen der Gruppendiskussion um ihre Bewertung zu den Mitarbeiterbefragungsergebnissen bezüglich Arbeitssituation im AZW gebeten: Verschiedene Bereichsleiter halten die (für 2009) erhobenen Werte zur körperlichen, psychischen und zeitlichen Beanspruchung für realistisch, da die Arbeitsbelastung tatsächlich sehr hoch sei.

V Zusammenfassung und Schluss

Und sie äussern die Vermutung, dass sich die Situation seither leicht verbessert hat, da es 2009 in mehreren Bereichen zu einer Mehrbelastung durch Langzeitausfälle gekommen ist. Es werden aber keine Verbesserungen bei der Arbeitsbelastung durch das Angehörigenprojekt erwartet.

Die bei den Angehörigen- und Mitarbeiterbefragungen erhobenen **Angaben/ Aussagen zu den Bewohner/innen** lassen sich grob in zwei unterschiedliche Kategorien einteilen:
Einerseits ging es darum (vor allem durch die Angehörigenbefragung) zentrale Kontextdaten zur Situation und zum Befinden der Bewohner/innen im AZW zu erhalten (z.B. Wer besucht, wer telefoniert mit den AZW-Bewohner/innen? Wie ist die körperliche und psychische Verfassung?). Hier zeigt sich im Vergleich zwischen 2009 und 2011 ein wenig verändertes Bild: Der Anteil derer, die vor Eintritt ins AZW alleine (und nicht mehr mit Partner) wohnten, hat sich etwas erhöht (von 68 auf 76%). Ebenso der Anteil derer, die vorher bereits einen Pflegebedarf hatten (von 43 auf 52%). Geschwister werden merklich seltener als Besuchergruppe genannt (von 26 auf 14%). Resultate die durchweg gut mit dem kontinuierlich steigenden Pflegeheimeintrittsalter korrespondieren. Analog wurden auch die Mitarbeiter/innen um wichtige Kontextdaten gebeten, wie z.B. die Kontakthäufigkeit und Art des Kontaktes zu den Bewohner/innen. Auch hier wurden keine gravierenden Änderungen sichtbar.
Andererseits sollten die Mitarbeiter/innen, wie auch die Angehörigen qualitative Einschätzungen zu den Bewohner/innen abgeben. Die Mitarbeiter/innen geben im Vergleich zu den bereits 2009 hohen Werten 2011 durchweg nochmals positivere Beurteilungen ab. Sei es zum Verhältnis oder zur Häufigkeit des direkten Kontaktes zu den Bewohner/innen oder zur Wertschätzung durch die Bewohner/innen. Die Angehörigen sehen bei der Zufriedenheit „ihres AZW-Bewohners“ – bei bereits sehr hohen Ausgangswerten (66% Zufriedenheit in 2009) – wenig bis keine Veränderung; allerdings bei schlechter eingeschätzter allgemeiner Lebenszufriedenheit (Alters-effekt?) und psychischer Verfassung (vgl. Abb. 36 und 37, im Anhang).

V Zusammenfassung und Schluss

Das **Verhältnis zwischen Angehörigen und AZW** wurde in den beiden Angehörigenbefragungen 2009 und 2011 sehr detailliert, durch insgesamt sieben umfangreiche Fragen erfasst. Zusätzlich liegen die Angaben aus der Gruppendiskussion mit dem Angehörigenrat vor. In der Zusammenschau der Daten zeichnet sich hierbei ein grundsätzlich positives Bild ab: Die Einstellung des AZW zu den Angehörigen wird durchweg mit positiven Attributen wie gut, aufgeschlossen, gesprächsbereit etc. beschrieben. 93% der Angehörigen (2009: 89%) verlassen sich auf eine gute Betreuung. Immerhin 28% bzw. 35% geben an, den Mitarbeitern (zumindest teilweise) von ihren Sorgen erzählen zu können, während die Kontrolle der Mitarbeiter für 86% (2009: 91%) kein Thema ist. Als „typisch menschlich" erscheint das Phänomen, dass das Gewicht, welches der Mitbestimmung im AZW beigemessen wird – vielleicht angestossen durch das Angehörigenprojekt – deutlich zunimmt (die Werte für „sehr wichtig" bzw. „wichtig" steigen von 48% im Jahre 2009 auf 61% im Jahre 2011), während die Bereitschaft sich selbst aktiv einzubringen nach wie vor nur bei ¼ der Befragten besteht.

Schlussfolgerungen:
Trotz intensiver Informationsarbeit zum **Angehörigenprojekt** seitens des AZW, ob im „Wengistein aktuell", bei Treffen des Angehörigenforums oder einer Plakataktion im Haus, wurde das Informationsziel (bei allen Angehörigen die zentralen Anliegen und Massnahmen des Projektes bekannt zu machen) anscheinend leider nicht vollends erreicht. Zumindest teilweise mag dies dem Umstand geschuldet sein, dass innerhalb des zweijährigen Projektzeitraumes rund die Hälfte der Angehörigen (aufgrund des Ablebens des/der Bewohners/in) gewechselt hat. Deshalb ist anzuraten, in den Informationsbemühungen nicht nachzulassen und das nun erreichte Projektende als Gelegenheit für eine (weitere) detaillierte Angehörigeninformation zu nutzen.

Ob im **Miteinander von Mitarbeiter/innen und Angehörigen,** der **Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen** oder im **Verhältnis der Angehörigen zum AZW,** in allen diesen Bereichen werden zahlreiche Verbesserungen sichtbar. Und auch wenn diese nicht zweifelsfrei und alleine auf Massnahmen des Pilotprojektes zurückgeführt werden können, liegt es doch nahe, dass das Projekt diese Entwicklung zumindest mit-befördert hat.

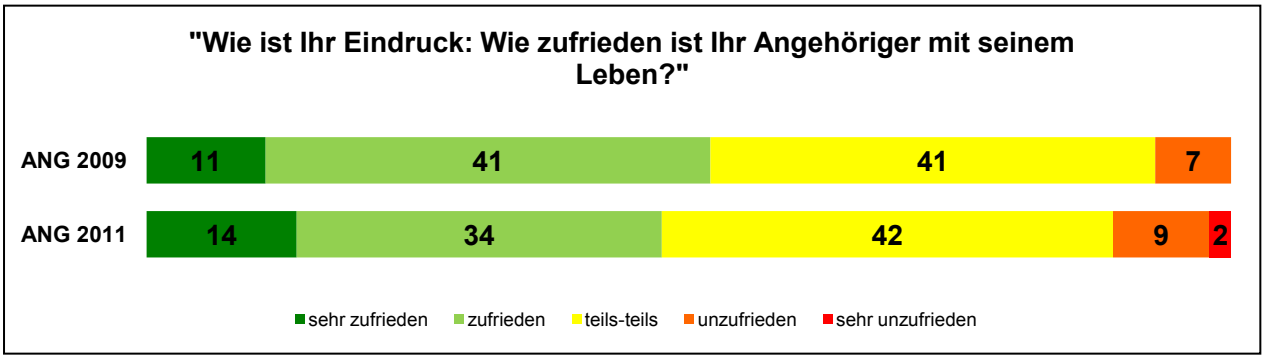
V Zusammenfassung und Schluss

Zwei Massnahmen – die **Mitarbeiterschulungen und der Angehörigenrat (AR)** – sind in der Bewertung des Projektes besonders hervorzuheben, weil sie im Bewusstsein der betroffenen Personengruppen zentral mit dem Projekt verknüpft werden *und* eine gemeinsame **Schlüsselfunktion für das Projekt** leisten: erfolgreiche **Kommunikation im „Pflegedreieck“** zwischen Bewohner/innen, Mitarbeiter/innen und Angehörigen. Andere neue Angebote hingegen, wie z.B. das Hotelzimmer für weitentfernt wohnende Angehörige, (seit Einführung Mitte 2009 immerhin von 12 Angehörigen genutzt), erfahren keine weitere Erwähnung, weder in den Gruppendiskussionen noch den Fragebogenerhebungen.
Trotz der nicht unerheblichen Kosten, die damit verbunden sind, jährlich von einer externen Fachperson Mitarbeiterschulungen getrennt für alle Tätigkeitsbereiche des AZW durchführen zu lassen, wird die Fortführung dieser Massnahme nachdrücklich empfohlen. Es entsteht ein doppelter Mehrwert, wenn bei den Mitarbeiter/innen das Wissen und Verständnis für die Rolle und Situation der Angehörigen, aber auch der Bewohner/innen, erweitert wird und zudem die kommunikativen Fähigkeiten im tagtäglichen Umgang mit diesen trainiert werden. Dies erhöht das wechselseitige Verstehen nachhaltig und hilft somit manche Spannungen bereits im Vorfeld zu vermeiden. Auf dieser Ebene setzt auch die wertvolle (und zudem „kostengünstige“) Kommunikations- und Vermittlungsarbeit des Angehörigenrates an. Auch er kann helfen „neuralgische Punkte“ frühzeitig zu erkennen und durch einen vertrauensvollen Umgang mit Mitarbeitenden und AZW-Leitung schnell zu beheben. Hierzu ist es sehr wichtig, dass der Angehörigenrat möglichst nahe „am Puls“ der Angehörigen, aber auch Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen ist. An dieser Stelle scheint nach Ansicht der bisherigen AR-Mitglieder noch weitere Arbeit des AR nötig.

Dank:
Abschliessend möchte sich das BFH-Evaluationsteam **ganz herzlich für die hervorragende Unterstützung** durch die AZW-Leitung, namentlich Herrn Hansruedi Moor und Frau Esther Ludwig, sowie durch den Betreuer der AGE-Stiftung, Herrn Andreas Sidler, bedanken!

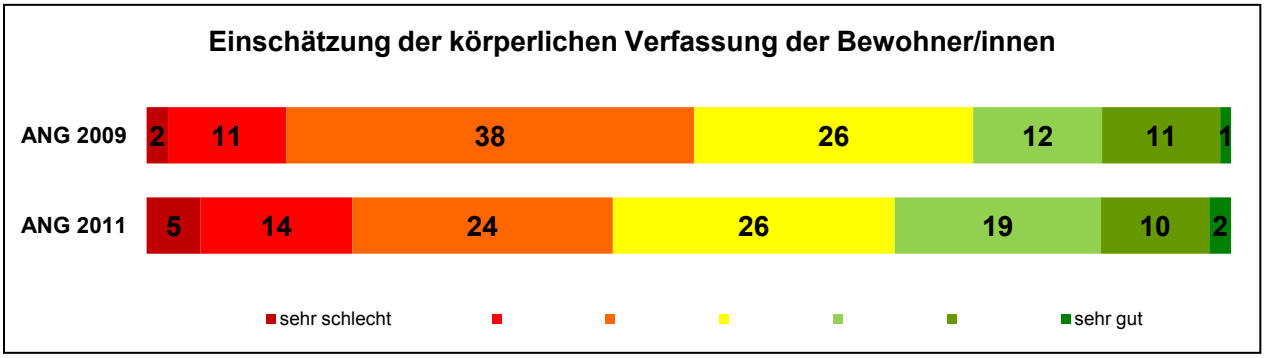
VI Anhang

Abb 36: Lebenszufriedenheit



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=85; ANG 2011 n=59)

Abb 37: Körperliche Verfassung



(Angaben in Prozent; ANG 2009 n=85; ANG 2011 n=58)