

Pilotprojekt ServiceWohnen**Mobil**

Zusammenfassung Schlussevaluation 2012



Foto: Stadt Zürich

Rorschach, Dezember 2012

Lic. phil. Sara Kurmann Meyer
Mag. Johanna Brandstetter

FHS St. Gallen - Hochschule für
Angewandte Wissenschaften
Institut für Soziale Arbeit IFSA-FHS
Industriestrasse 35
9401 Rorschach

1. Ausgangslage

Förderung der Lebensqualität im Alter

Viele ältere Menschen möchten so lange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung bleiben. Gesellschaftliche Teilhabe, autonomes und selbstbestimmtes Leben im bekannten Umfeld bis ins hohe Alter entsprechen dem Bedürfnis und der Vorstellung von Lebensqualität vieler Seniorinnen und Senioren. Wohnen wird mehr und mehr als das Schlüsselthema alternder Gesellschaften anerkannt.

Wohnen in den eigenen vier Wänden im Alter umfasst eine Vielzahl von Themen und Fragestellungen. Neben Fragen nach der Wohnform und Bauweise (barrierefreies Wohnen etc.) geht es um die Gestaltung des Wohnumfelds, die Vernetzung der unterschiedlichen Wohn- und Betreuungsangebote sowie um soziale Teilhabe und Integration bis ins hohe Alter.

Das Pilotprojekt ServiceWohnenMobil in der Stadt Zürich verfolgt das Ziel, die Lebensqualität älterer Menschen zu fördern. In Ergänzung zu den bestehenden Angeboten wurde daher in einer zweijährigen (2010 – 2012) Pilotphase das neue Unterstützungsangebot ServiceWohnenMobil im Zürcher Stadtquartier Seefeld - vor allem für ältere Menschen zu Hause aber bei Bedarf auch für jene im Altersheim - erprobt. Zentral dabei ist für die Projektinitiantinnen und Projektinitianten, dass die neuen Leistungen von der Spitex und dem Altersheim gemeinsam angeboten und durch bezahlte Laienmitarbeitende erbracht werden.



Foto: Stadt Zürich

Evaluationsmethode:

Ziel der Evaluation war die Analyse der Sachlage in ihrer Tiefe und nicht in ihrer Breite (keine Repräsentativität). Aus diesem Grund wurde eine qualitative Befragung der am Pilotprojekt beteiligten Personen durchgeführt. Als Erhebungsinstrument wurde das qualitative halbstrukturierte Leitfadenterview gewählt.

Insgesamt wurden im Rahmen der Zwischen- und -Schlussevaluation 16 Einzelinterviews, 1 Paarinterview und 3 Gruppeninterviews geführt und sozialwissenschaftlich mittels Inhaltsanalyse ausgewertet.

Ermöglicht wurde das Pilotprojekt durch die Unterstützung der Age-Stiftung sowie anhand von Fonds- und Vereinsgeldern der Altersheime der Stadt Zürich und der Spitex Zürich Limmat.

2. Konzept

Breites Angebot: Praktische und soziale Unterstützungsleistungen

Im Rahmen des Pilotprojekts ServiceWohnenMobil werden praktische (wie technische Hilfe, Einkaufen, PC-Schulung oder Umzug) und soziale Unterstützungsleistungen (wie Begleitung zu Anlässen oder Konversation, Spaziergänge) erbracht. Das Spezielle an den „Sozialen Leistungen“ ist, dass diese ansonsten in privaten bzw. informellen Netzwerken ausgetauscht werden. Oder sie sind „nur“ Teil eines formalen Kontextes, beispielsweise im Rahmen der Pflege- und Betreuungsarbeit. Im Pilotprojekt ServiceWohnenMobil werden damit „informelle Soziale Leistungen“ formalisiert.

Im zweiten Pilotjahr kamen drei neue Leistungen hinzu:

- Aufgrund von Anfragen der Fachstelle für präventive Beratung werden neuerdings vermehrt Personen zu Hause „betreut“ (keine Pflege). Die Kundinnen und Kunden sind meistens Menschen mit dementiellen Erkrankungen, welche von Mitarbeitenden des ServiceWohnenMobil für einige Stunden in ihren eigenen vier Wänden betreut werden, während die pflegende Partnerin oder der pflegende Partner ausser Haus ist.
- **ServiceLine:** Das Angebot richtet sich während der Pilotphase ausschliesslich an betagte Kundinnen und Kunden der Spitex. Bei Personen mit instabilem gesundheitlichem Zustand wissen die Mitarbeitenden der Spitex jeweils nicht, was zwischen den Besuchen passiert bzw. in welchem Zustand die Kundinnen und Kunden beim nächsten Besuch angetroffen werden. Damit verbunden sind Belastungsmomente und Unsicherheiten für alle Beteiligten. Die Kundinnen und Kunden vom Spitexzentrum Seefeld können deshalb bei Bedarf durch die Laienmitarbeitenden (wenn möglich immer dieselbe Person) in individuell vereinbarten und regelmässigen Abständen zu ausgemachten Zeiten angerufen werden. Sollten die Personen den Anruf nicht entgegennehmen, versucht es die ServiceLine-Kontaktperson nach einer Stunde nochmals. Falls dann wieder niemand erreichbar ist, wird die Spitex Zürich Limmat, Zentrum Seefeld, kontaktiert, welche weitere Schritte gemäss ihrem Notfallkonzept einleitet.
- **Paarangebot:** Für betagte Paare, bei denen eine Person betreuungsbedürftig ist, sollen im Sinne der Niederschwelligkeit die Dienstleistungen von ServiceWohnenMobil auch nur stundenweise angeboten werden. Die betreuungsbedürftige Person wird nicht von den Laienmitarbeitenden sondern von den Pflege- und Aktivierungsmitarbeitenden des Altersheims

Wildbach im Rahmen der bestehenden Tagesbetreuungsmöglichkeiten zusammen mit den Bewohnenden betreut. Die Partnerin oder der Partner kann die Zeit den Wünschen entsprechend gestalten.

Modell der bezahlten Laienarbeit

Bei ServiceWohnenMobil werden die Unterstützungs- und Begleitungsleistungen im Rahmen der Alltagsbewältigung von bezahlten Laienmitarbeitenden erbracht. Die bezahlte Laienhilfe ist eine Arbeitsform zwischen unentgeltlicher Freiwilligenarbeit und der Erwerbsarbeit. Sie wird als monetär entschädigte, teilszeitliche Hilfeleistung verstanden, die von Personen ausgeführt wird, welche nicht dafür ausgebildet worden sind¹. Die Laienmitarbeitenden werden von der Projektleiterin sorgfältig ausgewählt und im Hinblick auf verschiedene Krankheitsbilder im Alter sowie im Umgang mit einem Rollstuhl geschult. Mit dem Aspekt der Bezahlung erhofften sich Projektinitiantinnen und Projektinitianten eine einfache Rekrutierung sowie erhöhte Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit der Laienmitarbeitenden.



Foto: Stadt Zürich

¹ Meyer, Peter; Budowski, Monica (Hrsg.) (1993): Bezahlte Laienhilfe und freiwillige Nachbarschaftshilfe. Zürich: Seismo.

Preisgestaltung

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Preisgestaltung:

Angebotsgruppe	Schnupperangebot	Preis
Praktische Dienstleistungen und Soziale Angebote (stundenweise)	Erster Einsatz bis 2 Stunden kostenlos 3 folgende Einsätze 18 Franken pro Stunde	25 Franken pro Stunde
Begleitung zu Anlässen (Kino, Theater, Ausflüge) etc.	Erster Einsatz bis 4 Stunden kostenlos	Halbtagespauschale: 50 Franken/ max. 5 Stunden Tagespauschale 100 Franken Exkl. Spesen und allfällige Eintritte
ServiceLine	Kennenlernen der Kontaktperson gratis	Bis 10 Minuten 4 Franken, jede angebrochenen 10 Minuten 4 Franken
Paarangebot	Erster Aufenthalt bis 4 Stunden gratis	Bis 3 Stunden 20 Franken/Stunde, jede weitere Stunde 6 Franken

Die Laienmitarbeitenden erhalten für ihren Einsatz mit Ausnahme der kulturellen Einsätze 22 Franken. Bei der Begleitung zu Anlässen erhalten sie eine Halbtagespauschale von 40 Franken und eine Tagespauschale von 80 Franken.

Integrierte Versorgung: Zusammenarbeit Altersheime der Stadt Zürich - Spitex Zürich Limmat

Die Dienstleistungen orientieren sich am „Modell der integrierten Versorgung“, welches die Stadt Zürich im Rahmen des Gesundheitsnetzes 2025 verfolgt und werden über eine Zu-

sammenarbeit zwischen dem stationären und ambulanten Bereich angeboten. Als zuständige Person für die Koordination der Einsätze, die Auswahl und Führung der Laienmitarbeitenden sowie für die Öffentlichkeitsarbeit, wurden einer Mitarbeiterin des Altersheims Wildbach 60 Stellenprozente zur Verfügung gestellt. Diese Koordinationsperson steht in engem Kontakt und Austausch mit Leitungspersonen der lokalen Spitex in den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft.

3. Erkenntnisse

Nutzung der Dienstleistungen

Innerhalb von knapp zwei Jahren konnten von 16 Laienmitarbeitenden für insgesamt 65 Kundinnen und Kunden Leistungen erbracht werden. Im zweiten Pilotjahr stiegen die durch ServiceWohnenMobil erbrachten Leistungen an, seit Juli 2012 zeigt sich eine stetige Zunahme. Während begleitete Spaziergänge oft regelmässig - beispielsweise einmal pro Woche - gebucht wurden, wurden Begleitungen zu gesundheitlichen Einrichtungen (Arzt, Spital, Therapie) situativ bei Bedarf in Anspruch genommen. Da diese Leistung ebenfalls von der Spitex erbracht wird, wurde bei der Spitexkundschaft dann an ServiceWohnenMobil delegiert, wenn ein kurzfristiger Einsatz aus Ressourcengründen nicht von der Spitex übernommen werden konnte. Ebenfalls gut genutzt wurden die Unterstützungsleistungen „Einkaufen“ und die „PC-Hilfe“. Letzteres umfasste Einzelschulungen im Umgang mit dem Computer. Die Sozialen Angebote (wie gemeinsame Anlässe besuchen, Kuchen backen, Ausflüge etc.) sowie die neuen Leistungen „Paarangebot und ServiceLine“ wurden bisher wenig in Anspruch genommen.

Bezahlte Laienarbeit: Einfache Rekrutierung - Hoher Koordinationsaufwand

Die Rekrutierung im Rahmen des Modells bezahlter Laienarbeit in quantitativer Hinsicht funktionierte gut, die Nachfrage bzw. die Bewerbungen überstiegen teilweise sogar den Bedarf. Neben dem nicht unbedeutenden monetären Aspekt spielt für die Laienmitarbeitenden die „Sinnhaftigkeit“ der Tätigkeit eine zentrale Rolle.

Ein zentraler Vorteil von ServiceWohnenMobil ist die Möglichkeit, auch kurzfristig Einsätze zu übernehmen. Die Tatsache, dass aber viele der Laienmitarbeitenden neben ServiceWohnenMobil in einer Voll- oder Teilzeitanstellung beschäftigt sind, führte bei der Einsatzkoordinatorin (operative Projektleiterin) zu einem hohen Koordinationsaufwand, da es oftmals mehrere Telefonate brauchte, bis ein Einsatz koordiniert war. Durch die zunehmende Anzahl an Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden erhöht sich diese Komplexität zunehmend.



Foto: Stadt Zürich

Besonderheiten formalisierter informeller Leistungen

Bei den sozialen Dienstleistungen, welche normalerweise im privaten Umfeld bzw. Netzwerk ausgetauscht werden (sogenannte „formalisierte informelle Leistungen“) wie „gemeinsam ins Kino gehen“, „Theaterbesuch“ oder „Shoppern“ bestehen die Qualitätskriterien offensichtlich aus Soft-Faktoren. Dabei scheinen Kriterien wie Authentizität sowie Ausdruck von Interesse und Freude für die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden von Bedeutung zu sein. Spannend ist dies in Hinblick auf die Tatsache, dass dies alles Faktoren sind, die auch im informellen Bereich bei einem Ausflug mit näheren privaten Personen eine Rolle spielen.

Personen, welche privat gut vernetzt sind, haben für diese Angebote wenig Bedarf. Bei älteren Menschen mit wenig informellen Kontakten ist die Bereitschaft für die Bezahlung solcher Leistungen offensichtlich nicht so hoch, da sie nicht als „klassische bzw. praktische Dienstleistungen“ betrachtet werden und man hier einen monetären Aspekt eher ablehnt. Weiter fällt es gemäss Einschätzung von befragten älteren Menschen besonders schwer,

diese Art von Angebot - unabhängig von der Bezahlung – anzunehmen bzw. wird von ihnen selbst der eigene Unterstützungsbedarf eher in den praktischen Leistungen gesehen. Weiter scheinen die „Inhalte“ dieser Art von Leistungen offensichtlich schwieriger beschreibbar als bei der Erbringung von praktischen Unterstützungsleistungen.

In eine andere Richtung weist das zunehmende Wachstum von privaten Anbietern mit nichtmedizinischen Angeboten (wie „Gesellschaft zu Hause“, gemeinsame Aktivitäten etc.) Offensichtlich scheinen Seniorinnen und Senioren, welche über die entsprechenden finanziellen Ressourcen verfügen, diese Art von Leistungen vermehrt in Anspruch zu nehmen. In diesem Zielgruppensegment scheint eine Übertragung des Dienstleistungscharakters bzw. eine Formalisierung informeller Leistungen eher zu gelingen.

Spannend ist, dass das Angebot „Begleitung zu einem Spaziergang“ eine Mischform zwischen „praktischer“ und „formalisierter informeller“ Leistung darstellt, am häufigsten bezogen wurde. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass die Kundinnen und Kunden bei der „Begleitung“ den gesundheitlichen und/oder den Aspekt der Sicherheit in den Vordergrund rücken, so dass die Kosten eher akzeptiert werden. Die Gesichtspunkte des „sozialen Austausches“ und „unter Leute kommen“ sind bei dieser Leistung aber ebenfalls von Relevanz.

Es stellt sich im Rahmen des spannenden Pilots allerdings die grundsätzliche Frage, wie der Sozialen Isolation älterer Menschen entgegengewirkt werden kann. Aus der Befragung geht hervor, dass für einige Kundinnen und Kunden die Laienmitarbeitenden zu wichtigen Bezugspersonen geworden sind. Allerdings bleiben die Laienmitarbeitenden wie auch Professionelle (bspw. Spitex) gerade auch durch den monetären Aspekt „formelle und keine privaten Kontaktpersonen“. Möglicherweise könnte in Zukunft vermehrt die Förderung privater Kontakte - beispielsweise durch Gruppenaktivitäten - verfolgt werden.

Zusammenarbeit ambulant – stationär

Eines der Ziele des Pilots ServiceWohnenMobil war die Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen dem stationären (Altersheim Wildbach) und dem ambulanten (Spitex Zentrum Seefeld) Anbieter, was durch die gemeinsame Erbringung von Dienstleistung auch gelungen ist.

Die Situierung der Projektkoordinatorin im Altersheim ermöglichte trotz räumlicher „Distanz“ durch regelmässige Besuche und Sitzungsgefässe eine sorgfältige Schnittstellenbearbeitung mit den Spitexleitungen, allerdings wurden durch die „längeren Wege“ möglicherweise die Identifizierung der Spitexmitarbeitenden mit ServiceWohnenMobil erschwert und der Identifikationsprozess verlängert.

Im Projekt spielt die Spitex bei der Bekanntmachung und der Gewinnung neuer Kundenschaft eine zentrale Rolle. Dies zeigte auch die deutliche Zunahme der Kundinnen und Kunden, welche mehrheitlich durch die Spitex gewonnen werden konnten. Das Pilotprojekt hat gezeigt, dass diese Art von Angeboten vor allem über „Mund-zu-Mund“-Propaganda und die mündliche Erklärung des Angebots (bspw. durch Spitexpersonen oder Angehörige) vermittelt wird.

Wie in vielen Projekten der integrierten Versorgung zeigt sich auch bei ServiceWohnenMobil ein mit der Koordination einhergehender Mehraufwand zu Beginn des Projekts. Unterschiedliche Kulturen müssen abgeglichen, neue Gefässe geschaffen, Abgrenzungs- und Ressourcenfragen umfassend geklärt werden. Zudem ist viel Kommunikationsarbeit zu leisten. Vorteil dieser Zusammenarbeit ist die Nutzung von Synergien (bspw. Schulung der Laienmitarbeitenden durch Spitex) und der Infrastruktur (Tagesplätze für Externe im Altersheim) sowie die Optimierung der bedarfsorientierten Unterstützung der Kundinnen und Kunden.

Zusätzliche Informationen unter:

ServiceWohnenMobil
Theresa Haueter
Altersheim Wildbach,
Wildbachstrasse 11, 8008 Zürich
E-Mail: theresa.haueter@zuerich.ch,
Tel. 044 389 93 18, werktags zu Bürozeiten