# Wohnen mit Dienstleistungen







Eine neue Wohnform mit Synergien in Ins



Betagtenpflegeverein Biel-Seeland

# Inhalt

Vorbemerkung	3
Träger mit Erfahrung	4
Definition	4
Anstoss und Vorbereitungen	5
Neue Wohnform mit Synergien	
Finanzierung Pflegeleistungen	
Bestechender Plan, rasche Umsetzung	
Exkurs: Wunschprofil	6
Alltag und Anpassungen	7
Überraschend anders gefragt	8
Anfangsschwierigkeiten	
Analysieren, entscheiden, anpassen	
"Die Grenzen sind schwierig"	
Zwei Wohnformen, ein Arbeitsteam	
Herausforderungen: Zeit	
und Sicherheit	
Umlernen	
Von Erlebnissen und Entwicklungen	
Die gute Mischung machts	
Zu Besuch in der Wohngemeinschaft	
Die Wohnung	
Zwei Frauen, ein Mann: die Wohngemeinschaft Vom Essen und von Reklamationen	
Wie gut leben?	
Vom Loben und sich freuen	
"Modell auch in Zukunft anpassen"	
Erweitertes Konzept	
Wirtschaftlichkeit	
Finanzierung Aktivierung	
Soziales Netz	18
Werbung	18
Heikle Punkte kurz beleuchtet	19
Beschwerden	
Dreierkonstellation	
Erwartungen	
Essen	
Leistungen	
PflegePrivatsphäre	
Sicherheit	
Wohnlage	
Impressum	21

### Vorbemerkung

Der vorliegende Bericht schildert die Anfänge und die ersten 18 Monate des Angebots Wohnen mit Dienstleistungen, das der Betagtenpflegeverein Biel-Seeland seit April 2011 in Ins anbietet. Diese Wohnform ist ein Novum in der über zwanzig jährigen Geschichte des Vereins, der in Biel und im Seeland heute sechs Pflegewohnungen führt. Die Age Stiftung hat den Start des neuen Wohnangebots, Aktivierungsangebote für die Bewohnerinnen und Bewohner sowie diesen Bericht mit 70'000 Franken unterstützt.

In mehreren Gesprächen haben die Co-Leiterinnen des Heim- und Pflegedienstes, Barbara Glatthard Perin und Marianne Troxler-Felder, die Wohnungsleiterin in Ins, Priska Gutknecht, sowie Mitglieder des Inser Pflegeteams Auskunft gegeben über die Ziele und die Entwicklung des Wohnens mit Dienstleistungen. Selbstkritisch haben sie ihre Erfahrungen reflektiert, die geprägt sind einerseits von der Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit, andererseits







vom Willen, dieses Wohnangebot den Bedürfnissen der jeweiligen Bewohner und Bewohnerinnen anzupassen – und weiter zu führen, "weil es grundsätzlich eine gute Idee ist".

Die damaligen Mitglieder der Wohngemeinschaft, zwei Frauen und ein Mann, haben Einblick gegeben in ihren Alltag und erzählt von ihren Erfahrungen und Wünschen.

Den Bericht hat die Journalistin Gerlind Martin im Auftrag des Betagtenpflegevereins Biel-Seeland verfasst.

Ins/Bern, Sommer/Herbst 2012

# Träger mit Erfahrung

Der Betagtenpflegeverein Biel-Seeland führt seit mehr als 20 Jahren dezentrale Pflegewohnungen: Hier leben Frauen und Männer, die von einer chronischen Krankheit betroffen oder an einer Demenz erkrankt sind. Charakteristisch für die Pflegewohnungen ist ihre familiäre Atmosphäre bei gleichzeitig kompetenter pflegerischer und medizinischer Betreuung. In einer Wohnung leben höchstens zehn Personen.

Aktuell gibt es Pflegewohnungen in Biel (2), in Büren an der Aare, Ins, Lyss und in Tschugg (seit 2012). Erkrankte Personen können so im Idealfall in ihrer vertrauten Umgebung (Quartier, Dorf) bleiben, was den Kontakt und die Beziehungen zu Nachbarinnen, Bekannten und Angehörigen erleichtert.

Mit der Eröffnung seiner ersten Pflegewohnung 1987 betrat der Verein Neuland: Diese Wohnform war in der Schweiz so neu, dass die Gesundheitsund Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) das Projekt wissenschaftlich begleiten und auswerten liess.

### **Definition**

Wohnen mit Dienstleistungen bezeichnet Wohnangebote, die Pflegeheimen angegliedert sind. Voraussetzungen für die Anerkennung sind: Betriebsbewilligung des Heims, Notrufsystem, Pflegestufe O der Bewohnerinnen und Bewohner, Möglichkeit, bei Bedarf in die stationäre Pflege der Institution übertreten zu können.

Den Pflegebedarf der Bewohnerinnen und Bewohner decken Spitex und ambulante Angebote ab.

In der Taxe von höchstens 115 Franken pro Tag sind alle Mahlzeiten sowie die Wohnungsreinigung enthalten. Wohnen mit Dienstleistungen kann über Ergänzungsleistungen finanziert werden, wenn die genannten Voraussetzungen erfüllt und die Betriebe von der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) anerkannt sind.

Unterlage vbb, März 2012; Bericht zur Alterspolitik im Kanton Bern 2011

und Gerontologin FH, und Marianne Troxler-Felder, Pflegefachfrau und Nonprofit Managerin NDS FH: Gemeinsam







Der Verein hat eine Leistungsvereinbarung mit der GEF. Er erfüllt die Bedingungen der Heimverordnung, und die Krankenkassen anerkennen ihn als Vollpauschalpartner: Sie bezahlen die üblichen Heimbeiträge an den Aufenthalt der Bewohnerinnen und Bewohner. Im Jahr 2011 waren 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen mit fünf jeweils ortsansässigen Ärzten zuständig für die Betreuung und Pflege der Bewohner und Bewohnerinnen und der damals fünf Pflegewohnungen.

In der Geschäftsstelle in Biel arbeiten Barbara Glatthard Perin, Pflegefachfrau bilden sie die Heim- und Pflegedienstleitung. Der siebenköpfige Vorstand des Vereins ist ein Fachgremium mit Personen aus unterschiedlichen Arbeitsbereichen. Weitere Gremien sind die Kontrollstelle und die Generalversammlung. Alle Aufgaben und Funktionen sind in Reglementen definiert.

Ab 2013 sollen Leistungen des Wohnens mit Dienstleistungen im Kanton Bern bedarfsgerecht und modular aufgrund einer individuellen Bedarfsabklärung finanziert werden.

Auszug aus Brief der GEF, 3. März 2011

# **Anstoss und Vorbereitungen**

Im April 2011 stellt der Betagtenpflegeverein Biel-Seeland der Öffentlichkeit ein neues Angebot vor: Wohnen mit Dienstleistungen. Oder salopp gesagt: eine Senioren-Wohngemeinschaft mit Personal, das putzt, kocht und wäscht. Es mag überraschen, dass der Verein diese Wohnform im Seeländer Dorf Ins und nicht, beispielsweise, in der Stadt Biel anbietet. Fragt man nach den Gründen, zeigt sich rasch: Es ist nicht langfristige Planung, die zum Wohnen mit Dienstleistungen im Dorf führt, vielmehr haben die Verantwortlichen eine sich bietende Gelegenheit beim Schopf gepackt.

### **Neue Wohnform mit Synergien**

Sie fackeln nicht lange, die beiden Heim- und Pflegedienstleiterinnen des Vereins, als ihnen im Sommer 2010 eine Dupplex Wohnung in Ins angeboten wird. "3. Stock mit Lift, im Dachgeschoss, hell, luftig, grosszügig", beschreibt Barbara Glatthard ihren ersten Eindruck. Was diese Wohnung jedoch

auf der Hand: Die den Mitgliedern der geplanten Wohngemeinschaft offerierten Dienstleistungen – putzen, kochen, waschen und 24-Stunden-Sicherheit – erbringt das Personal der Pflegewohnung bereits jetzt täglich.

### Finanzierung Pflegeleistungen

Im Modell Wohnen mit Dienstleistungen gelten die gleichen Tarife wie in der Spitex.

Die Bewohnerinnen und Bewohner müssen sich gemäss ihren finanziellen Möglichkeiten beteiligen. Für die Restfinanzierung der Pflegeleistungen ist der Kanton Bern zuständig.

Ein Heim, das zusätzlich Wohnen mit Dienstleistungen anbietet, muss gemäss seinem Vertrag mit der Gesundheitsund Fürsorgedirektion des Kantons Bern über genügend Pflegefachpersonal verfügen.

Unterlage vbb, März 2011

Diese Angebote lassen sich ohne grossen Zusatzaufwand auf die benachbarte Wohnung im Dachgeschoss ausdehnen. Überdies entspricht Wohnen





Institution.



besonders attraktiv macht, ist ihre Nähe zur bereits seit 1988 bestehenden Pflegewohnung des Vereins im Parterre des Nachbarhauses. Etwa hundert Meter Weg trennen die beiden Mehrfamilienhäuser voneinander.

"Das Wohnen mit Dienstleistungen für selbstständige und unternehmungslustige Personen ist eine gute Ergänzung unserer Pflegewohnung", sagen sich die Leiterinnen Barbara Glatthard und Marianne Troxler. Die Synergien liegen

Zufriedenheit, das Wohlbefinden und die Entwicklungsmöglichkeiten im Leben sind ein breiter Handlungsspielraum und Anerkennung." Diese Wohnform, so die Überzeugung von Barbara Glatthard und Marianne Troxler, unterstützt die Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner, ermöglicht ihnen ein weitgehend selbst bestimmtes Leben und ist eine ideale Alternative sowohl zum privaten Wohnen wie zum Leben in einer

mit Dienstleistungen einem langjährigen Grundsatz des Vereins: "Wichtig für die

Die Verantwortlichen sind überzeugt, dass das Personal der bestehenden Pflegewohngruppe auch den unabhän-

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Eröffnet wurde dieses Angebot als "Betreutes Wohnen", 2013 trägt es die im Kanton Bern gebräuchliche Bezeichnung "Wohnen mit Dienstleistungen".

gigeren Mitgliedern der geplanten Wohngemeinschaft gerecht werden kann.

In der Kombination der unterschiedlichen Wohnformen – Pflegewohngruppe und Wohngemeinschaft – sehen sie zudem Vorteile für beide Seiten: Besuche der Bewohnerinnen aus dem Dachstock können Abwechslung in den Alltag der Bewohner in der Pflegewohnung bringen; ist Wohnen mit Dienstleistungen einmal nicht mehr die passende Lebensform und ein Übertritt in die Pflegewohnung angezeigt, so sind der Bewohnerin und ihren Angehörigen Personal und Institution bereits bekannt und vertraut. Und: Für die Pflegenden könnte es eine Bereicherung sein, mit derart unterschiedlichen Personen in Kontakt zu sein, wie es die Leute in der Pflegegruppe und jene in der Wohngemeinschaft voraussichtlich sein werden.

### Bestechender Plan, rasche Umsetzung

Der Plan von Barbara Glatthard und Marianne Troxler ist bestechend. Und er überzeugt sowohl den Vorstand wie stützt das Konzept Wohnen mit Dienstleistungen mit einem Beitrag von 70'000 Franken. In der Wohnung in Ins wird eine behindertengerechte Dusche eingebaut. Bereits planen die beiden Leiterinnen die Werbung fürs neue Wohnangebot.

### **Exkurs: Wunschprofil**

Im Rückblick erinnern sich Barbara Glatthard und Marianne Troxler genau an die Fragen, die sie neben Optimismus und reger Betriebsamkeit in jenen Monaten vor allem beschäftigten: Wer wird in dieser neuen Wohnung leben? Finden wir Personen, die sich von beschwerlich gewordenen Haushaltspflichten entlasten, sich sicher fühlen und selbstständig leben wollen? Erreichen wir Frauen und Männer, die gerne (wieder) mit anderen Menschen zusammen wohnen und sich über Gemeinschaft freuen? Und: Gibt es diese Frauen und Männer in Ins und Umgebung?

Unter dem Titel "Wen suchen wir?" skizzieren sie das Wunschprofil der Mit-







auch das Personal der Pflegewohnung Ins. Umgehend wird das Budget erarbeitet, und mit dem Kanton wird über das neue Angebot verhandelt. Diese Abklärungen verlaufen reibungslos. Ist es doch erklärtes Ziel der Berner Alterspolitik, "Wohnangebote für alte Menschen mit einem Sicherheits- und Betreuungsbedarf' als Alternativen zu einem Heimaufenthalt zu fördern (Bericht zur Alterspolitik im Kanton Bern 2011, GEF.). Kriterien für das Wohnen mit Dienstleistungen bestehen bereits seit 2008.

Bald treffen die nötigen Anerkennungen und Bewilligungen in der Geschäftsstelle in Biel ein – und die Age Stiftung unterglieder der Wohngemeinschaft: "3 Personen, Männer und Frauen, die gerne in Gemeinschaft leben möchten, noch bei relativ guter Gesundheit sind, es aber schätzen, dass die Wohnung geputzt und das Mittagessen gekocht wird. Das Einerzimmer gewährt die individuelle Privatsphäre. Die Gemeinschaftsräume Wohnzimmer, Küche und Bad setzen eine gewisse Toleranz voraus."

Ist diese Beschreibung im Werbeflyer auch knapp, so macht sie doch deutlich, auf wen sich die beiden Leiterinnen einstellen: Auf Frauen und Männer, die sich vom Zuviel der täglichen Pflichten entlasten und (wieder) zusammen mit

anderen Personen in einem Haushalt leben möchten.

Was im Flyer nicht ausdrücklich steht: Das Angebot richtet sich an Personen, die ihren Alltag selber gestalten und weitgehend selbstständig sind. Solche Erwartungen sind nicht aus der Luft gegriffen: Dank Kontakten mit Fachpersonen vor Ort wissen die Verantwortlichen, dass in Ins etliche Frauen und Männer leben, die ihrem Wunschprofil entsprechen: So ist ihnen zum Beispiel verwitweten Männern berichtet worden, für die das Wohnen mit Dienstleistungen ein nahezu ideales Angebot sei, oder von alleinstehenden Frauen in (zu) grossen Häusern mit Umschwung. Eine Schlüsselperson geht gar davon aus, diese Wohnform entspreche nicht nur einem grossen Bedürfnis im Dorf, sie werde auch schnell akzeptiert und genutzt werden.

Und tatsächlich: Am 6. April 2011, am Tag der offenen Tür, ist das Interesse gross. Über hundert Leute aus Ins und Umgebung besichtigen diese erste Wohnung mit Dienstleistungen im Dorf.







Kurz vorher porträtiert das "Bieler Tagblatt" unter dem Titel "Unabhängig, aber nicht allein" Peter Jossi: Er wird Ende April im Dachstock einziehen. Er sagt dazu: "Ich bin offen und freue mich auf die anderen zwei Bewohner oder Bewohnerinnen. Es wird schön sein, mit jemandem zu reden und den Alltag teilen zu können."

# Alltag und Anpassungen

Doch die Wirklichkeit ist anders als erwartet, "Die Leute, die sich für diese Wohnform interessieren und hier einziehen, sind sehr unterschiedlich", sagt Barbara Glatthard nach 18-monatiger Erfahrung. Sie ist hauptverantwortliche Leiterin des Angebots Wohnen mit Dienstleistungen in Ins. Der augenfäl-Unterschied gegenüber ihren Erwartungen betrifft den Grad der Selbstorganisation. "Wir sind davon ausgegangen, dass je stärker wir die Leute von den Mühen des gewohnten Alltags entlasten, desto mehr Energie können sie für ihre Lebensgestaltung nutzen: für Ausflüge, Kontakte, Beschäftigungen oder Unternehmungen ausser Haus. Wir haben Personen erwartet, die ihren Alltag im Prinzip selber gestalten und gerne in einer Gemeinschaft leben."

### Überraschend anders gefragt

Nach 18 Monaten präsentiert sich die Bilanz zwiespältig. Einerseits stellen die Verantwortlichen ernüchtert fest: "Personen auf dem Land, die nur die Entlebt und sich dann für einen Heimeintritt entschieden hat. Ein anderer Mann hat in schwierigen Beziehungssituationen bereits zweimal in der Wohnung im Dachstock Zuflucht und Erholung gefunden.

Allerdings: Die wenigsten der bisherigen Bewohner und Bewohnerinnen haben sich aus freien Stücken für diese Wohnform entschieden. Oft weisen Sozialdienste von Spitälern oder psychiatrischen Einrichtungen Personen zu, die eine Übergangslösung brauchen.

Barbara Glatthard kennt die Mitglieder der Wohngemeinschaft gut, besucht sie in der Regel 14-täglich, bei Bedarf jede Woche nach der Besprechung mit der Wohnungsleiterin. "Die Bewohnerinnen und Bewohner nehmen das Personal auf eine andere als die vorgesehene Weise in Anspruch", stellt sie fest. So hätten sie insbesondere das Bedürfnis nach mehr Gesprächen und wünschten sich, das Personal würde jeweils länger in der Wohnung verweilen. Zudem erwarteten oder forderten sie Dienstleistungen wie Einkäufe, Botengänge, begleitete Aus-







lastung vom Putzen und Waschen, vom Einkaufen und Kochen brauchen, sonst aber weitgehend mobil und selbstständig sind, kommen nicht zu uns." Andererseits sehen sie mit Freude: Die Wohnung mit Dienstleistungen ist gut ausgelastet; sie wird als längerfristige Wohnform ebenso genutzt wie als Übergangslösung.

Seit über einem Jahr wohnen ein Mann aus dem Dorf und eine gebürtige Inserin aus Biel in der Wohngemeinschaft. Vier oder fünf weitere Personen haben zudem für kürzere oder längere Zeit hier gewohnt. Unter ihnen ein Mann, der sich aus eigenem Interesse gemeldet, einige Wochen in der Wohngemeinschaft geflüge oder Begleitung beim Spazieren. "Eigentlich", sagt Barbara Glatthard, "eigentlich brauchen sie Anregungen und Beschäftigung." Doch genau dies sieht das ursprüngliche Konzept nicht vor. Weder die Taxen noch der Personalschlüssel sind ausgerichtet auf Alltagsbegleitung und Aktivierung der Leute in der Wohngemeinschaft.

### Anfangsschwierigkeiten

Gehen wir noch einmal zurück zu den Anfängen des Wohnens mit Dienstleistungen in Ins, in den April 2011. Und fragen nach: Was prägt diese ersten Monate? Was gelingt auf Anhieb, welche Schwierigkeiten tauchen auf, und wie meistert sie das Personal?

Der Anfang überrascht alle: Nicht die erwarteten selbstständigen Männer interessieren sich für diese Wohnform. Vielmehr ziehen Personen in die Wohngemeinschaft im Dachstock ein, die zum Teil leichte Pflege benötigen, deren Betreuungs- und Begleitungsbedarf sich jedoch erst im Lauf der Zeit heraus stellt.

So gilt es beispielsweise, einem Bewohner Insulin zu spritzen; zusammen mit einer Bewohnerin einen guten Umgang mit der entdeckten Inkontinenz zu finden und ihr abends mit den Einlagen zu helfen; einen Bewohner zur Hygiene nicht nur zu ermuntern, sondern ihm beim Duschen regelmässig zu helfen, weil ers sonst bleiben lässt. Intensive Begleitung und Unterstützung brauchen auch Personen in schwierigen Lebenssituationen oder nach einem Aufenthalt in der Psychiatrie.

Während einer gewissen Zeit bringen Pflegende einzelnen Bewohnern bis zu neunmal täglich Medikamente in die Wohnen mit Dienstleistungen; sie ist im Alltag die Ansprechperson für die Mitglieder der Wohngemeinschaft. "Wir haben damit gerechnet, dass wir die Basisarbeiten putzen, waschen und kochen problemlos nebenbei erledigen können", sagt sie im Rückblick. Und Barbara Glatthard bestätigt: "Den Zusatzaufwand, den diese neue Wohnform für das Personal mit sich bringt, haben wir massiv unterschätzt."

Wie reagieren Team und Wohnungsleiterin in dieser Situation? "Wir haben die Aufgaben stärker differenziert und genauer abgesprochen, was wir tun müssen - und was wir auch noch tun könnten", antwortet eine Teamfrau. Zusammen mit Barbara Glatthard suchen und finden sie zudem rasch umsetzbare und wirksame Lösungen: Die grösseren Reinigungsarbeiten werden extern vergeben; an zwei Tagen pro Woche wird je zusätzlich eine Mitarbeiterin für zirka vier Stunden eingeplant: Sie ist den Bewohnerinnen und Bewohnern behilflich unter anderem beim Duschen, bei Haarwäsche und Nagelpflege. "Der Personalschlüssel wurde um rund 50 Pro-







Wohnung. "Ich bin hin und her gerannt", sagt eine Teamfrau über jene hektischen Wochen, "weil ich für diese Aufgaben in der Wohnung drüben eigentlich gar keine Zeit hatte."

### Analysieren, entscheiden, anpassen

Die Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit beschäftigt alle: Im Vordergrund steht die enorme Belastung des ganzen Teams samt Nachtwachen durch das unerwartete Mehr – ja Zuviel – an Zusatzarbeiten. Im Sommer zieht Priska Gutknecht die Notbremse: "Halt! Wir stehen an."

Priska Gutknecht, Pflegefachfrau DN 2, leitet die Pflegewohngruppe und das

zent aufgestockt", fasst Barbara Glatthard die Massnahmen zusammen.

Diesem Massnahmenpaket geht allerdings ein Grundsatzentscheid der beiden Leiterinnen voraus: "Wir haben uns entschieden, dass auch Personen hier leben sollen, die teilweise Begleitung brauchen und die auf geringe Pflege angewiesen sind", erklärt Marianne Troxler. Das inhaltliche Konzept der Wohngemeinschaft für weitgehend selbstständige Personen wird demnach in einem grundlegenden Punkt geändert. "Ja", sagt Marianne Troxler, "wir haben uns an die Situation der interessierten Personen angepasst." Trotz der damit verbundenen Unwägbarkeiten und absehbaren Schwierig-

keiten unterstützen die Pflegenden diese Haltung. "Die Idee finde ich grundsätzlich richtig", sagt beispielsweise Wohnungsleiterin Priska Gutknecht. Eine Auffassung, welche die Pflegenden wohl teilen, fügt sie doch an: "Das Team ist sehr sozial eingestellt."

### "Die Grenzen sind schwierig"

Es sind aber nicht allein die erwähnten Massnahmen, welche die Situation akuter Überforderung entspannen und sich nachhaltig beruhigend auf den (Arbeits-)alltag auswirken. Ein meintliches Detail entfaltet ebenfalls grosse Wirkung: die richtige Benützung, vielmehr, Nichtbenützung des Sicherheitssystems. Vor allem in den ersten Monaten sei es schwierig gewesen, guten Gewissens in der Pflegewohnung zu arbeiten, ohne jederzeit zu wissen, was drüben in der Dachwohnung vor sich gehe, sagt eine Pflegende. Das ist gemäss übereinstimmender Beobachtung im Team weniger der Fall, seit die Bewohnerinnen und Bewohner nicht mehr für jeden Anruf das Notfallsystem benutzen, sondern zum Telefonhörer sonen erleben ihr Zusammenleben und die Gemeinschaft zunehmend positiv.

Personal und Leitung versuchen, sich auf jede neue Situation in der Wohngemeinschaft einzustellen. Dabei beziehen sie sich auf zwei grundsätzliche Einsichten. Mag die erste auch eine Binsenwahrheit sein, sie scheint im Alltag zu helfen und lautet: "Es ist nicht alles planbar."

Die zweite formuliert Barbara Glatthard so: "Die Grenzen sind schwierig und werden dauernd überschritten – viele Wünsche und Anliegen der Bewohner und Bewohnerinnen erfüllt man einfach." Die "Grenzen", das sind die wenigen in die Tagestaxe von 115 Franken einbezogenen Dienstleistungen, auf welche die Mitglieder der Wohngemeinschaft Anspruch haben.







greifen, wenn sie eine Auskunft wünschen oder mit jemandem vom Personal sprechen wollen.

Wesentlich ist gemäss Auskunft der Pflegenden jedoch vor allem die persönliche Entwicklung der Mitglieder der Wohngemeinschaft, welche die Arbeit und das Zusammenleben günstig beeinflusst. Beispielsweise hat sich die gesundheitliche Situation einer Bewohnerin für alle Mitglieder spürbar verbessert, und vermehrte Aktivierung stärkt den Zusammenhalt der Gruppe. Mit spürbarer Freude und Befriedigung berichten die Pflegenden von Beobachtungen und Erlebnissen in der Wohngemeinschaft, aus denen sie schliessen: Die drei Per-

# Zwei Wohnformen, ein Arbeitsteam

Bis zum Zeitpunkt der Eröffnung der Wohngemeinschaft im Dachstock ist das Team in Ins verantwortlich für eine Pflegewohnung mit sieben chronischkranken oder demenzbetroffenen Bewohnern und Bewohnerinnen. Sie leben in zwei zusammen gelegten Parterrewohnungen mit Gartenterrassen, mitten in einer Mehrfamilienhaussiedlung in der Bahnhofmatte. Anders als die Mitglieder der Wohngemeinschaft, haben diese Frauen und Männer Anspruch auf einen ausgedehnten Katalog von Pflege- und Betreuungsleistungen.

Inwiefern musste das Pflegeteam – Pflegerinnen, Fachangestellte Gesundheit, Pflegefachpersonen – umlernen, um den selbstständigeren Personen des Wohnens mit Dienstleistungen gerecht zu werden? Wie gut gelingt es ihnen, diese Frauen und Männer darin zu bestärken, ihre eigenen Ressourcen und Möglichkeiten auszuschöpfen, ihren Alltag selber zu gestalten?

haben viele Bedürfnisse und ganz andere Erwartungen als die Personen in der Pflegewohnung, die auf Pflege und Betreuung angewiesen sind."

Allen ist bewusst, dass die Wohngemeinschaft selbstständig funktionieren muss, dass ihre Mitglieder nicht auf Dienstleistungen wie in einem Heim zählen können. Ihr Unbehagen rührt hauptsächlich daher, dass diese Frauen und Männer "bisher in der Regel eben nicht so selbstständig sind, wie wir das erwartet haben". Aus Sicht der Pflegenden wären für viele Ansprüche und Erwartungen Angehörige, Freunde oder ein Beistand zuständig. Doch aus Erfahrung wissen sie: Die Frauen und Männer im Dachstock sind mit Kontakten und regelmässigen Beziehungen meist nicht verwöhnt. "Sie haben oft kein Umfeld, das ihnen Dinge abnimmt oder Sachen besorgt."

### ... und Sicherheit

Wie viel Sicherheit? Wie viel Kontrolle? Wie viel Selbstständigkeit? Auch diese







### Herausforderungen: Zeit . . .

"Wie viel Zeit, Aufmerksamkeit, Hilfe und Unterstützung sollen wir diesen drei Personen geben?" Diese Frage treibt das Team nach eigenem Bekunden immer wieder um. Viele kennen das Dilemma nur zu gut, das eine Kollegin so beschreibt: "Ich möchte mehr geben, zum Beispiel spontan mehr mit den Bewohnerinnen diskutieren, gleichzeitig weiss ich, dass ich nicht zu stark auf sie eingehen darf." Eine andere räumt ein: "Es besteht die Gefahr, dass wir diesen drei Personen zu viel helfen, so, wie wir das in der Pflegegruppe selbstverständlich tun." Und: "Die Bewohner drüben Fragen kommen in den Teambesprechungen immer wieder auf den Tisch. Über das richtige Vorgehen und Verhalten gegenüber den Mitgliedern der Wohngemeinschaft wird bei Bedarf stets neu debattiert. Auch wenn es die totale Sicherheit nicht gibt, wie Barbara Glatthard mahnt, für konkrete Situationen sucht das Team nach individuell passenden Antworten. "Wir sammeln Erfahrungen und lernen daraus", sagt eine Pflegende.

Das Team wolle sich der Herausforderung stellen, welche die neue Wohnform und die neuen Bewohner mit sich bringen, betont Wohnungsleiterin Priska Gutknecht. "Wir wollen stets angepasste Lösungen suchen, auch wenn es viele Diskussionen braucht." Wichtig in diesem Prozess ist für sie die Unterstützung durch die fürs Wohnen mit Dienstleistungen zuständige Co-Leiterin des Heim- und Pflegedienstes. "Sie ist immer informiert, und wir sind in engem Kontakt." In der Regel besucht Barbara Glatthard die Wohnungsleiterin wöchentlich und nimmt am monatlichen Team-Rapport in Ins teil. "Hier besprechen wir konkrete Fragen, suchen Lösungen und entwickeln Ideen."

der Bewohnerinnen", beschreibt Barbara Glatthard eine erwünschte Wirkung der geforderten Zurückhaltung. "So nutzen die Bewohner ihre eigenen Fähigkeiten und Ressourcen – oder gehen einander zur Hand."

#### **Umlernen**

"Das Pflegepersonal musste lernen, nicht immer alles zu sehen und zu hören, was in der Wohngemeinschaft läuft", sagt Barbara Glatthard. Dazu gehöre zum Beispiel, dass die Pflegenden für die Bewohnerinnen und Bewohner nicht ständig verfügbar seien.

In den Diskussionen im Team zeigt sich aber, dass nicht jede Pflegende mit dieser Zurückhaltung gleich umgeht oder gar dasselbe darunter versteht. Haltungen aufeinander abstimmen, und







Verhalten in spezifischen Situationen untereinander aushandeln – das sind die Ziele ihrer Analysen und Reflexionen.

Doch im Alltag, in der konkreten Situation handeln die Team-Frauen individuell unterschiedlich – und entsprechend werden sie von den Mitgliedern der Wohngemeinschaft auch wahrgenommen: Die eine Pflegende ist zugänglicher für private Aufträge, eine andere hat öfters Zeit für eine Unterhaltung, der dritten hingegen kommt man besser gar nicht erst mit einem Anliegen . . .

"Das nicht ständige Anwesendsein der Pflegenden fördert die Selbstständigkeit

# Von Erlebnissen und Entwicklungen

Wir sind im Sommer 2012. Die beiden Leiterinnen, die Wohnungsleiterin und das Pflegepersonal blicken zurück auf 18 Monate Erfahrung mit dem Wohnen mit Dienstleistungen in Ins. Während bisher vor allem von den Schwierigkeiten und Herausforderungen die Rede war, liegt der Fokus der Gespräche nun auf der Entwicklung des Gemeinschaftslebens. Wie funktioniert aus ihrer Sicht dieses Zusammenleben von Frauen und Männern, die einander nicht ausgesucht haben? Die nicht mitbestimmen können, wer neu dazu kommt. Die erleben, dass Neue zum Teil nur kurze Zeit bleiben und wieder gehen.

### Die gute Mischung machts

"Das Zusammenleben funktioniert", antwortet eine Pflegende spontan. Woran ist dies zu erkennen? Pflegende erzählen, was sie sehen: Dass die Drei im Dachstock einander vermehrt helfen, zum Beispiel beim Tisch decken, beim

hängt von mehreren Faktoren ab. Einerseits vom Gesundheitszustand ihrer Mitglieder: "Bessert sich eine vormals schlechte Gesundheitssituation und verringert sich die Pflege- und Betreuungszeit, so steigt die Chance, dass die betreffende Person von der Gemeinschaft mit den Mitbewohnern profitieren kann", sagt eine Pflegende.

Wie sich das Zusammenleben, der Gemeinschaftssinn und das Verantwortungsgefühl entwickeln, hängt andererseits von der Zusammensetzung der Gruppe ab. Und das wiederum bedeutet: Jede neue Mitbewohnerin verändert die Wohngemeinschaft. Was sich in diesem Sommer gemäss den Ausführungen des Pflegeteams geradezu beispielhaft beobachten lässt.

Eine neue Bewohnerin, so berichten Team-Frauen, bringe frischen Wind in die Gruppe und verändere den Alltag der Gemeinschaft. "Mit ihren Ideen wirkt sie ansteckend auf die anderen, auch wenn sie ihnen manchmal auf die Nerven geht." Das Team hat den Eindruck, dass die drei Personen nun stärker zusam-







Benützen des neuen Wasserkochers, zum Teil mit Besorgungen.

Sie erzählen, wovon sie in Gesprächen erfahren: Dass die beiden Frauen und ihr Mitbewohner gemeinsam fernsehen, zum Beispiel Sendungen über die Olympiade, und sich über das Gesehene unterhalten. Dass Frau R den Rhythmus klatschte, als Frau E und Herr O zur Musik einer TV-Sendung tanzten, am Abend nach dem Besuch des von allen Drei hoch gelobten 1.-August-Treffens in der Pflegewohngruppe.

Für die Pflegenden ist erwiesen: Ob und wie sich Zusammenleben, Verantwortungsgefühl und Gemeinschaftssinn in dieser Wohngemeinschaft entwickeln, men in der Wohnung leben, weniger vereinzelt und nur für sich, wie zu anderen Zeiten. Die Drei unterhalten sich miteinander, gehen sich vermehrt zur Hand und schliessen Kompromisse, zum Beispiel bezüglich der Fernsehzeiten oder der Lautstärke der Sendungen. "Es ist die gute Mischung, die es ausmacht", sagt Barbara Glatthard.

# Zu Besuch in der Wohngemeinschaft

### Die Wohnung

Die Wohnung liegt im Dachstock eines dreistöckigen Wohnblocks in der Siedlung Bahnhofmatte in Ins. Die erste Überraschung erwartet die Besucherin gleich hinter der Haustüre: Der Lift beginnt im Hochparterre – Leute mit Rollator können den Eingangsbereich nicht ohne Hilfe bewältigen.

Mit dem Personalschlüssel bedient, fährt der Lift direkt in die Wohnung. Links, am Ende des Gangs, eine geschlossene Zimmertüre. Rechts weitet er sich nach zwei Metern zu einem Raum, der mit einer weiteren Überraschung aufwartet: der betörenden Aussicht auf das Grosse Moos und die Alpen. Die Besucherin steht in einem grossen, hellen Raum, gebildet von Küche, Ess- und Wohnzimmer mit Cheminée und Galerie. Hinter den bis zum Boden reichenden Fenstern liegen ein geschützter Balkon, das Grosse Moos und die Alpen.

Der Gang führt zu zwei weiteren Einzel-

schräge im hinteren Zimmerteil. Vorne, beim Fenster, zwei Fauteuils, ein niederer Tisch, ein Sofa, daneben die Kommode mit Fotos. Nach ihren beiden Söhnen habe sie Längizyti, sagt Frau R. Die regelmässigen Telefongespräche helfen dagegen offensichtlich nur wenig. Gegenseitige Besuche, sagt Frau R, seien für alle leider zu beschwerlich, als dass sie oft stattfinden könnten.

Frau R erinnert sich gut an ihre erste Zeit in der Wohngemeinschaft: Es habe viele Gespräche mit Frau Glatthard gebraucht, bis sie sich mit ihrer neuen Situation habe abfinden können. Sie sei in jenen Wochen "böse und rebellisch" gewesen, erzählt Frau R mit energischer Stimme. Ihr damaliges Befinden und Betragen bekümmern sie noch heute. Der Umzug in die Inser Wohnung ist in einer offensichtlich schwierigen Situation nötig geworden.

In besseren Zeiten habe sie erwogen, zu ihrer ebenfalls verwitweten Cousine nach Chicago zu ziehen, erzählt Frau R. Sie hat die Cousine verschiedentlich besucht, einmal zusammen mit den







zimmern, dazwischen liegt das Badezimmer. Die Gemeinschaftsräume haben Verantwortliche des Betagtenpflegevereins schlicht und übersichtlich möbliert, ihre Zimmer richten die Bewohnerinnen und Bewohner jeweils mit eigenen Möbeln ein.

# Zwei Frauen, ein Mann: die Wohngemeinschaft

"Ich weiss nicht, warum gerade ich dieses schöne Zimmer erhalten habe", sagt Frau R. Sie lädt die Besucherin gerne in ihr Zimmer ein, von dem sie noch nach über einem Jahr so begeistert ist. Das Bett steht unter der Dachbeiden Söhnen. Doch diese Pläne haben sich zerschlagen.

Jetzt kommt Frau R darauf zu sprechen, was ihr beim Zusammenleben in dieser Gemeinschaft vor allem wichtig ist: gegenseitiges Rücksichtnehmen. "Nicht jeder kann hier tun, wie und was er gerade will. Das geht nicht."

Frau R steht auf, zieht den Rollator zu sich hin und führt die Besucherin aus dem gemütlichen Zimmer in den Essund Wohnraum, wo Herr O konzentriert für ausnahmsweise vier Personen aufdeckt und die Wärmevorrichtung an den Strom anschliesst. Er ist Ende sechzig und damit zwanzig Jahre jünger als Frau

R, mit der er seit einem Jahr in dieser Wohnung lebt. Herr O ist ein ruhiger Mann mit langsamen Bewegungen, höflichen Antworten und aufmerksamen Umgangsformen: Einige Minuten später, beim Essenschöpfen, wird er nachfragen, ob die Portionen gross genug seien, ob jemand Wasser zum Trinken möchte.

Frau E kommt dazu. Sie ist im Alter von Herrn O und noch ziemlich neu hier. Ihre aktuellen Wünsche beziehen sich auf ihre Gesundheit: Sie möchte mobiler sein, sagt sie mit belegter Stimme, besser gehen können, Ausflüge machen, zu Fuss ins Dorf gehen, Kontakt haben mit Leuten, wieder selbstständig sein.

Alle sitzen am Tisch. Herr O schöpft das Essen. Frau E macht einen unwilligen Eindruck, Frau R beschwichtigt: Sie selber gehe ja auch kaum aus dem Haus, vermisse aber nichts. Als Frau E sich enerviert, weist Frau R die Jüngere kurz und bestimmt zu recht, dieweil Herr O zwischen zwei Bissen mit dunklen Augen lange in die Runde schaut. Langsam beruhigt sich Frau E, und

Lösung gefunden, und die Drei loben das Essen: In der Regel sei es gut, oft ausgezeichnet.

Was Frau R und Herr O allerdings beklagen, ist die Qualität des Kaffees. Ihre Reklamationen hätten aber nichts gebracht, sie würden deshalb schon lange nichts mehr sagen, erklären sie der Besucherin.

Während Frau R sich eigentlich lieber gar nicht beim Personal – oder nur bei ganz bestimmten Pflegenden – beklagen möchte, weil sie negative Konsequenzen befürchtet, sieht Frau E das pragmatisch und erklärt, sie sage stets, was sie empfinde. In Erinnerung an eine von ihr noch heute als Zurechtweisung empfundene Episode, antwortet Frau R unwirsch: "Es wird uns gesagt, wie's geht." Frau E zeigt zwar Verständnis, doch sie bleibt dabei: Sie will ehrlich sagen, was sie denkt, auch wenn sie anderen auf die Nerven geht.

Herr O und Frau E räumen den Tisch ab, stellen das Geschirr in die Maschine und setzen sie in Betrieb. Plötzlich steht eine







beginnt nun ihrerseits, die Besucherin auszufragen. Jetzt aber mahnt Frau R, leicht ungehalten: "Sie sollten jetzt essen, sonst wird es kalt."

### Vom Essen und von Reklamationen

Denn dafür haben sie sich lange eingesetzt, Frau R und Herr O: Dass das Essen warm auf die Teller komme. Gekocht werden die Menüs in der Küche der Pflegewohngruppe im Nachbarhaus – doch bis diese auf dem Esstisch im Dachstock stehen, sind die Mahlzeiten bis zur Unzufriedenheit der Esserinnen abgekühlt. So war es jedenfalls in den ersten Monaten. Inzwischen haben die Verantwortlichen eine zufriedenstellende

Frau im Raum: Sie holt die nicht ganz leer gegessenen Platten ab, die ihre Kollegin kurz vor halb zwölf gebracht hat. Nach kurzer Unterhaltung verschwindet sie, so lautlos wie sie gekommen ist.

### Wie gut leben?

Kurz darauf verlässt Herr O die Runde: Er gehe oft ausser Haus, hat er auf eine entsprechende Frage zurückhaltend geantwortet. Wenn auch nicht so häufig, wie er möchte. Ab und zu mache er eine Besorgung für eine Mitbewohnerin, gehe zum Arzt, zum Coiffeur oder in seine alte Wohnung. Was er dort tue? Ein bisschen dies und das, aufräumen, Post erledigen . . .

Wenige Wochen später. Herr O zeigt der Besucherin sein Zimmer: ein Schrank mit Kleidern, auf einem Stuhl ein Radio, das Bett an der Wand. Er wohnt zwar hier, aber zuhause ist er womöglich anderswo. Es sei schwer, sich zu trennen, von der Wohnung, von den Möbeln, von den Erinnerungen, sagt Herr O mit kleiner Stimme. Lebt er gerne hier, zusammen mit den beiden Frauen? Es sei gut, nicht alleine zu sein, antwortet er, zusammen zu plaudern, fern zu sehen, zusammen zu essen, dreimal am Tag.

Frau E steht auf dem Balkon, hantiert mit den Blumen, raucht.

Frau R ist nirgends zu sehen. Die Türe zu ihrem Zimmer ist zu.

### **Vom Loben und sich freuen**

Und dann, kurz vor dem Mittagessen, dieses hübsche Bild: die beiden Frauen und Herr O, nebeneinander auf dem Sofa im Wohnzimmer. Was schätzen Sie in der Wohngemeinschaft? Den Waschderen hätten ihr das Einleben erleichtert: "Sie hatten Geduld mit mir. Ich bin ein ausgeprägter Morgenmuffel."

Frau E scheint zufrieden zu sein. Ja, sagt sie, vor allem das Gehen falle ihr inzwischen leichter. "Jetzt fehlen mir Leute, die mit mir spazieren gehen, weil ich das noch nicht alleine kann." Stolz präsentiert sie der Besucherin ihr sorgfältig eingerichtetes Zimmer mit vielen persönlichen Accessoires.

Sie habe Ideen für die Wohnung und sie habe auch schon Anregungen vorgebracht, erzählt Frau E lebhaft. Sehr zufrieden ist sie mit Frau Glatthard: Denn diese habe veranlasst, dass nun angepflanzte Blumenkistli auf der Balkonbrüstung stehen und in der Stube eine Topfpflanze.

Herr O deckt den Tisch.

Auch Frau R hat vom Sofa an den Esstisch gewechselt.

Fast unbemerkt stellt Frau E einen kleinen Teller mit Blüten in die Mitte. Sie







service: schnell, keine Wartezeiten, besonders praktisch, wenns so heiss ist; das Essen; Gäste; die schöne und fröhliche 1.-August-Feier drüben im Parterre; überhaupt die Besuche drüben in der Wohngruppe; und natürlich das gemeinsame Kochen unter Anleitung hier in der Wohnung. Das sei neu, sagen die Frauen, die sich bereits aufs nächste Mal freuen und lieber nicht zu lange darauf warten möchten.

Gibt es hie und da Streit? Streit verneinen sie kategorisch. Manchmal gehe man sich aus dem Weg, aber grundsätzlich kämen sie gut miteinander aus. Später wird Frau E sagen, die beiden anliebe Pflanzen, sagt sie, unübersehbar glücklich über diese neue Betätigungsmöglichkeit. Und, ja, das kleine Blütenarrangement habe sie grade eben selber gemacht.

# "Modell auch in Zukunft anpassen"

Kürzlich, so erzählt Barbara Glatthard, habe eine Frau aus der Umgebung die Wohngemeinschaft besucht und sich eingehend nach den Aufnahmebedingungen und Dienstleistungen erkundigt. Die Interessentin plane, ihr Haus zu verkaufen, und sehe sich nach Wohnalternativen um.

### **Erweitertes Konzept**

Grundsätzlich sind die Verantwortlichen des Betagtenpflegevereins Biel-Seeland denn auch überzeugt, "dass es einen Bedarf gibt fürs Wohnen mit Dienstleistungen". Gleichzeitig können Barbara Glatthard und Marianne Troxler verstehen, dass eine Alterswohnung oder eine Wohnung in einer Alterssiedlung selbstständigen Personen mit sozialen Aktivitäten mehr Freiraum bietet und deshalb attraktiver ist als eine Wohngemeinschaft.

Ihren nach den ersten Erfahrungen getroffenen Entscheid, das Konzept aus-

### Wirtschaftlichkeit

Zu den Rahmenbedingungen der Inser Wohngemeinschaft gehört eine über längere Zeit konstante Wohnungsmiete. "Die Kosten haben sich gemäss unserem Budget und unseren Vorstellungen entwickelt", resümiert Barbara Glatthard die Entwicklung. Darin inbegriffen ist die 50-Prozent-Aufstockung des Personalschlüssels. Bei Vollbelegung mit drei Personen decke die Tagestaxe von 105 bis 115 Franken je nach Zimmer die anfallenden Kosten gut (Miete, Essen, Reinigung, Wäsche, Notrufsystem, Administration).

### **Finanzierung Aktivierung**

Für Barbara Glatthard und Marianne Troxler ist klar: "Das Leben in der Wohngemeinschaft wird sich mit den Bewohnerinnen und Bewohnern gemäss ihren Bedürfnissen und Ressourcen immer wieder verändern. Wichtig ist, dass wir die individuellen Veränderungen erkennen und unser Modell entsprechend anpassen können."

So soll, was kürzlich mit offensicht-







zudehnen, halten sie für richtig und zukunftsweisend: "Es ist unser Ziel, die Wohngruppe weiterhin auch für Frauen und Männer mit geringem Pflegebedarf zu führen."

Bei ansteigendem Pflegebedarf könnten Mitglieder der Wohngemeinschaft allerdings nicht über längere Zeit in der Wohnung im Dachstock gepflegt werden, schränken sie ein. Diese Personen haben bei Bedarf übrigens einen privilegierten Zugang zur Pflegewohnung im Nachbarhaus.

Über eine Vergrösserung dieses Angebots und die Zumietung einer weiteren Pflegewohnung im gleichen Haus wird derzeit verhandelt. lichem Erfolg begonnen wurde, weitergeführt werden: die Aktivierung. "Bereits einige wenige organisierte Aktivierungen haben den Umgang der Bewohnerinnen und Bewohner untereinander gefestigt, und sie sind sich näher gekommen", stellen die Verantwortlichen fest. Eine positive Rückmeldung sei auch vom Arzt einer Bewohnerin eingegangen.

Die drei Mitglieder der Wohngemeinschaft werden, "aus Goodwill und als Beitrag zu ihrem Wohlbefinden", vermehrt zu Besuchen in die Pflegewohngruppe eingeladen und zudem in die dort regelmässig stattfindende Aktivierung einbezogen. Im Dachstock fin-

den zusätzlich einmal im Monat eine 90minütige Aktivierung mit einer Therapeutin sowie eine geplante Kochgruppe statt. Zwei Angebote, die laut Barbara Glatthard dank der finanziellen Unterstützung durch die Age Stiftung möglich sind. Für die Aufrechterhaltung und allenfalls Erweiterung der Aktivierungseinheiten bemühen sich die Verantwortlichen nun um eine Zusatzfinanzierung.

### **Soziales Netz**

Konzept Wohnen mit Dienstleistungen sieht die Mitwirkung von Angehörigen und Bekannten der Bewohnerinnen und Bewohner nicht ausdrücklich vor. Implizit wird aber damit gerechnet, dass sie auf ein Netz von Angehörigen, Nachbarinnen und Bekannten zählen können. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass dies individuell sehr unterschiedlich ist: Zum einen leben zeitweilig Leute in der Wohngemeinschaft, die aus der weiteren Umgebung stammen; zum anderen kann auch bei Ortsansässigen nicht vorausgesetzt werden, dass ihre allenfalls vorFür Ausflüge ins Dorf oder Spaziergänge in die nähere Umgebung fehlt es mancher Bewohnerin, manchem Bewohner an Begleitung. Ob und wie Freiwillige für die Leute in der Wohngemeinschaft gefunden oder ob ein Besuchsdienst eingerichtet werden könnte, wird derzeit überlegt.

### Werbung

Wie kann das Wohnen mit Dienstleistungen bekannter gemacht werden? Zur offiziellen Eröffnung im April 2011 haben die Verantwortlichen Flyer verschickt und aufgelegt, Inserate geschaltet, zu einem Tag der offenen Türe eingeladen und die Medien orientiert. Jetzt erwägen Marianne Troxler und Barbara Glatthard, erneut eine Werbekampagne zu starten, um das Angebot bei Sozialen Diensten, Kirchgemeinden und Pfarreien, bei Hausärztinnen und bei der Spitex bekannter zu machen - oder in Erinnerung zu rufen. Weiter klären sie Möglichkeiten ab, an kirchlichen oder anderen öffentlichen Anlässen (Altersnachmittag, Mittagstisch, Vortragsreihe)







handenen Beziehungen zu Nachbarinnen und Freunden den Umzug in die Wohngemeinschaft überstehen.

Ins ist ein weitläufiges Dorf, und die Wohngemeinschaft liegt nicht an zentraler Lage. Untergebracht in der Siedlung in der Bahnhofmatte, ist sie zwar ganz in der Nähe des Bahnhofs, der Bus-Stationen und der Haltestelle der Biel-Täuffelen-Ins-Bahn, die in den Dorfkern fährt.

Das Dorf selber liegt zwei, drei Kilometer entfernt. Dort, Hang aufwärts, sind Läden und Restaurants, katholische Kirche und Gemeindeverwaltung, Coiffeur und Banken. Noch weiter oben am Hang steht die reformierte Kirche.

persönlich über das Wohnen mit Dienstleistungen informieren und Fragen beantworten zu können.

# Heikle Punkte kurz beleuchtet

### Beschwerden

Für Alltägliches ist das Personal zuständig, vor allem die Wohnungsleiterin Priska Gutknecht. Geht es um eine "Chropflärete", so ist dies die Aufgabe von Barbara Glatthard, Co-Heim- und Pflegedienstleiterin. "Ich kann schwerden ruhiger und unbefangener entgegennehmen als Angestellte, die Bewohnerinnen täglich mit den verkehren", sagt sie. "Treten Schwierigkeiten auf, führe ich vermehrt Gespräche mit den Bewohnern."

### **Dreierkonstellation**

Gemäss Barbara Glatthard hat sich die Dreierkonstellation bewährt, unabhängig von der Geschlechterverteilung. Grundsätzlich vertritt sie die Ansicht, das Personal habe sich bei allfälligem Streit nicht einzumischen. Die Drei könnten sich selber einigen, "sie leben in einer Gemeinschaft, in der sie sich arrangieren müssen".

"In der Regel", sagt Barbara Glatthard, "kommen die Bewohner jedoch ohne unsere Intervention zurecht."

### Erwartungen

Mahlzeiten, Reinigung, Wäsche, Sicherheit: Das sind die Dienstleistungen, auf welche die Frauen und Männer der Wohngemeinschaft gemäss Vertrag Anspruch haben.

Aufgrund der Berichte der Pflegenden ist davon auszugehen, dass sie dies im Alltag oft nicht (mehr) wissen. Dies umso weniger, als Pflegende sich gemäss eigenen Angaben zum Teil individuell unterschiedlich verhalten: Die einen nehmen sich Zeit für Gespräche, übernehmen Aufträge, andere grenzen sich ab.

Auf Rückfragen in der Wohngemeinschaft zeigt sich: Während die eine Bewohnerin unsicher ist, ob sie einer Pflegenden kleine Einkäufe auftragen darf, sind die anderen geradezu überzeugt: Wer seine Wünsche rechtzeitig melde, dessen Einkäufe würden erledigt. In einem stimmen sie allerdings über-







Doch es gibt Grenzfälle, und die werden im Rapport besprochen.

Beispiel 1: Eine Person hilft einer anderen mit Schmerzmitteln aus. Die zuständige Pflegende erhält zwei Aufträge. Einerseits soll sie die eine Bewohnerin darin bestärken, ihre Schmerzmittel für sich zu behalten; andererseits die Nachfragende dafür gewinnen, sich bei Schmerzen ans Personal zu wenden.

Beispiel 2: Eine Person beschwert sich über lautes Türenschliessen in der Nacht. Es wird vereinbart, dass diese Türe nachts einen Spalt weit offen bleibt.

ein: Es gibt Pflegende, die Wünsche erfüllen, und es gibt andere, die für Anliegen kein offenes Ohr haben.

Der Vertrag impliziert auch: Pflegende erledigen bei ihren Besuchen in der Wohnung klar definierte Aufgaben, wie Mittagessen bringen, Medikamente verabreichen, gebügelte Wäsche abliefern – längere Unterhaltungen sind nicht vorgesehen.

Wer den Drei im Dachstock zuhört, vermutet ein Dilemma: Nicht selten deuten sie Arbeitsaufenthalte des Personals wohl als willkommene Abwechslung, als Besuche, vergleichbar Nachbarinnen, die auf einen Sprung vorbeikommen, mit

denen man sich austauscht, Zeit verbringt, die man um einen Gefallen bittet, mit denen man gerne ein paar Schritte gehen oder einen Ausflug machen würde . . .

In Teambesprechungen werden solche Situationen diskutiert – gefragt wäre eine einheitliche Haltung. Doch Barbara Glatthard ist realistisch: "Die Grenzen sind schwierig und werden dauernd überschritten – viele Wünsche und Anliegen der Bewohnerinnen erfüllt man einfach."

### **Essen**

Das Essen sei gut, manchmal sogar sehr gut, sagen die Mitglieder der Wohngemeinschaft unisono. Sie haben sich früher darüber aufgehalten, dass die Mahlzeiten nicht heiss auf den Tisch kamen. "Es brauchte lange, bis wir das richtige Heizsystem gefunden haben", sagt Barbara Glatthard dazu.

Erstaunt sind die Köchinnen über die Mengen, welche die Drei verspeisen: Sie essen gleichviel wie sieben Personen der treuungsleistungen, Behandlungsmassnahmen, ärztliche Betreuung, Medikamente, ärztlich verordnete Therapien, Kosten für persönliche, medizinisch indizierte Hilfsmittel und Geräte sowie Pflegematerial, Zahnarzt, Optiker, Pflegebett.

### **Pflege**

Das Personal der Pflegewohngruppe funktioniert für das Wohnen mit Dienstleistungen wie die Spitex im privaten Bereich. Intensive Pflege kann das Team jedoch nicht über längere Zeit erbringen. Wohnungsleiterin Priska Gutknecht erinnert sich an eine entsprechende Situation: "Als eine Bewohnerin erkrankte, mussten wir lernen, dass die Überweisung ins Spital eine Option ist."

Aufgrund erster Erfahrungen hat der Betagtenpflegeverein Biel-Seeland das Konzept des Wohnens mit Dienstleistungen für weitgehend selbstständige Personen erweitert: In die Wohngemeinschaft werden auch Personen mit leichtem Pflegebedarf aufgenommen.







Pflegegruppe. Barbara Glatthard hat dafür eine einfache Erklärung: "Sie haben mehr Bewegung und viel mehr Aktivitäten als die Vergleichspersonen."

### Leistungen

In der aktuellen Taxe (höchstens 115 Franken pro Tag) sind neben Unterkunft und Nebenkosten enthalten: Drei Mahlzeiten, waschen/bügeln der Bett- und Frottierwäsche, waschen der Leibwäsche, Notrufsystem.

Zusätzliche Leistungen gegen Bezahlung: Coiffeur, Pedicure, waschen der persönlichen Kleider, "nämele", flicken. Nicht inbegriffen sind die Pflege- und Be-

### Privatsphäre

Jedes Mitglied der Wohngemeinschaft verfügt über ein eigenes Zimmer; daneben stehen Gemeinschaftsräume – Wohn-Essraum, Küche, Galerie, Balkon – zur Verfügung. Vom Lift und vom Treppenhaus her führt je eine Türe in die Wohnung. Eine Klingel gibt es beim Hauseingang und an der Wohnungstüre im Treppenhaus. Das Personal hat einen Liftschlüssel und benutzt keine Klingel. So kann plötzlich und unvermittelt jemand in der Wohnung stehen, den die Bewohner weder kommen sehen noch hören. Dieses Vorgehen verstärkt die diffuse Rolle des Pflegepersonals: Einer-

seits sind die Pflegenden Gast in einer fremden Wohnung, andererseits angestelltes Personal mit eigenem Schlüssel.

**Sicherheit** 

Die Wohnung im Dachstock ist mit einem 24-Stunden-Sicherheitssystem (Telefon mit programmierten Nummern) mit dem Personal der Pflegewohnung im Nachbarhaus verbunden. Innerhalb von Minuten können Pflegende im Dachstock sein und Hilfe organisieren (Anforderung der GEF: 15 Minuten). Das Telefon steht im zentralen Bereich der Wohnung.

Die Nachtwache ist in der Pflegewohnung stationiert. Nachts sowie ab Samstag- und Sonntagmittag ist jeweils eine Pflegeperson für beide Wohnungen zuständig. Laut Barbara Glatthard wurde die Nachtwache bisher einmal in die Wohngemeinschaft gerufen.

Wohnlage

Die 3-köpfige Wohngemeinschaft lebt in einer grossen, hellen Wohnung mit geschütztem Balkon im Dachstock eines Mehrfamilienhauses in der Inser BahnHochparterre bewältigt, kann weitgehend selbstständig in der Dachstockwohnung mit Dienstleistungen leben.

Mit der Ausweitung des Modells auf Personen mit leichtem Pflegebedarf oder eingeschränkter Mobilität wirkt der Eingangsbereich nun als Einschränkung. Personen, die zum Beispiel einen Rollator benützen und selbstständig ein- und ausgehen wollen, müssen den Umweg über die Garage mit dem automatischen Tor nehmen.







hofmatte. Im Erdgeschoss des Nachbarhauses, gut 100 Meter Fussweg entfernt, führt der Betagtenpflegeverein Biel-Seeland seit 1989 eine Pflegewohngruppe. Diese Nähe bietet ideale Voraussetzungen für Betreuung, Pflege und gegenseitigen Kontakt.

Nicht optimal ist, dass die Wohnsiedlung weit weg vom Dorfkern liegt – und dass der Lift zwar von der Garage bis in den Dachstock führt, aber im Hochparterre Halt macht. Im ursprünglichen Konzept des Wohnens mit Dienstleistungen, so Barbara Glatthard, bildete dieser erschwerte Zugang eine Art Aufnahmekriterium: Wer den Hauseingang mit

# **Impressum**

Text: Gerlind Martin

Journalistin/Gerontologin, Bern

Fotos: Iris Krebs, Fotografin, Bern

Layout: René Imhof, Bern



Betagtenpflegeverein Biel-Seeland

Unterer Quai 92, 2502 Biel www.betagtenpflegeverein.ch