

Schlussbericht

Ethische Orientierung und Entscheidungsfindung in den kommunalen Al-
terstellen: Studienergebnisse und das elektronische Beratungstool BAS

Zürich, 24. August 2016

Institut Dialog Ethik

Autorinnen: Hildegard Huber & Andrea Abraham

Impressum

Projektförderung	<p>Age-Stiftung Gesundheitsdirektion Kanton Zürich Paul-Schiller-Stiftung MBF Foundation Hedwig-Widmer-Stiftung Stiftung Cerebral Verein Simovita Markant-Stiftung</p> <p>Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie unter www.age-stiftung.ch. Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung.</p>
Projektverantwortung	Dr. Ruth Baumann-Hölzle
Autorinnen	Andrea Abraham, Hildegard Huber und Ruth Baumann-Hölzle
Gestaltung	speckdrum gmbh Zürich
Kontaktadresse	Stiftung Dialog Ethik, Schaffhauserstrasse 418, 8050 Zürich
Datum	31. Mai 2015

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	2
2	Studienergebnisse	2
3	Von den Studienergebnissen in die Praxis: das Beratungsinstrument BAS	3
4	Testphase und Evaluation	3
5	Evaluationsergebnisse.....	4
5.1	Ambulant vor stationär	4
5.2	Arbeitsprozesse und Arbeitsauftrag	4
5.3	Das elektronische Beratungsinstrument BAS.....	4
5.4	Humane Arbeitsleistungen	5
6	Fazit.....	5
7	Kommunikation und Diffusion	6
8	Kontakt.....	6

1 Ausgangslage

Ab dem 80sten Lebensjahr steigt die Pflegebedürftigkeit exponentiell an. Jede dritte Person, die über 85 Jahre alt ist, ist heute pflegebedürftig.¹ Das neue Pflegegesetz der Schweiz forderte die Gemeinden im Rahmen des Massnahmenkatalogs (§ 7) auf, bis 2014 kommunale Auskunftsstellen gemäss dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ zu errichten. Diese sollten der Bevölkerung den Zugang zu Fragen bezüglich ambulanter und stationärer Pflegeversorgung ermöglichen. Die Studie „Ethische Orientierung und Entscheidungsfindung in den kommunalen Altersstellen“ aus dem Jahr 2015 der Stiftung Dialog Ethik ging am Beispiel des Kantons Zürich der Frage nach, wie die Gemeinden den gesetzlichen Auftrag interpretieren, wahrnehmen und umsetzen.^{2,3}

2 Studienergebnisse

Die Studie zeigt, dass Altersstellen eine wichtige Rolle bei massgeschneiderten Sorgeangeboten für vulnerable alte Menschen und ihre Angehörigen spielen können. Die Altersstellen dienen als Anlaufstellen für unterschiedlichste Fragen und Probleme sowohl für vulnerable alte Menschen und/oder ihre Angehörigen, als auch für Berufsgruppen wie Ärzte, Spitexfachleute, Sozialarbeiter, Freiwillige, etc. Der Auftrag und die Ressourcen der Altersstellen sind stark durch die jeweilige Kommunalpolitik mit ihren unterschiedlichen Vorstellungen beeinflusst. Im Rahmen einer menschengerechten Sorgeskultur stellt sich damit die ethische Frage nach der optimalen Betreuung für vulnerable alte Menschen. Eine solche nimmt den umfassenden medizinischen, pflegerischen, und psychosozialen Sorgebedarf eines Menschen in den Blick. Mit diesem umfassenden Sorgeverständnis werden auch die

¹ Gossandey, J. und K. Kienst (2016): Neue Massstäbe für die Alterspflege, Kantonsmonitoring 7. Avenir Suisse S. 8.

² Abraham, A., H. Huber und R. Baumann-Hölzle (2015): Strukturelle Herausforderungen kommunaler Altersstellen in der Schweiz. Eine qualitative Studie mit ethischer Reflexion. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie* 49: 500–504.

³ Abraham, A., H. Huber, H. und R. Baumann-Hölzle (2015): Ethische Orientierung und Entscheidungsfindung in den kommunalen Altersstellen. Eine qualitative Studie zum „guten Entscheiden und Handeln“ bei Wohn- und Lebensübergängen fragiler alter Menschen. Zürich: Dialog Ethik. S. 5.

Angehörigen, die sich wandelnden Familienstrukturen und die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen wahrnehmen.⁴ Dabei zeigt sich die Notwendigkeit, die verschiedenen medizinischen und psycho-sozialen Sorgeangebote miteinander zu verknüpfen und die interprofessionale Zusammenarbeit zu fördern.

3 Von den Studienergebnissen in die Praxis: das Beratungsinstrument BAS

Für die Alterstellen entwickelte Dialog Ethik ein unterstützendes elektronisches Beratungsinstrument bestehend aus einem Entscheidungsleitfaden und einem Aufgaben- und Anforderungsprofil. Es soll sie dabei unterstützen, sowohl massgeschneiderte Betreuungsformen zu vermitteln als auch kosteneffizient zu arbeiten. Die inhaltliche Grundlage des Beratungs- und Abwägungsmodells bilden einerseits die Studie „Ethische Orientierung und Entscheidungsfindung in den Kommunalen Altersstellen“ und andererseits der ethische Anspruch auf ein gutes Leben, welcher sich an den individuellen Bedürfnissen ratsuchender älterer Menschen orientiert. Konzeptionell fokussiert das Beratungstool das gute Leben und das gute Sterben mit dem Recht auf Selbstbestimmung, Partizipation, Autonomie und Inklusion. Mit dem Beratungsinstrument können die Bedürfnisse und der Bedarf der Ratsuchenden systematisch und massgeschneidert erfasst werden.

4 Testphase und Evaluation

Nach der Entwicklung des elektronischen Beratungs- und Entscheidungstools (BAS) und einer dazu gehörenden Begleitbroschüre ist das Instrument zwischen Mai 2016 und August 2016 im Rahmen der folgenden Aktivitäten getestet und fertiggestellt worden:

- Testung des BAS von zwei Pilotaltersstellenleitenden hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit, Nützlichkeit, Effizienz und Vollständigkeit (elektronischer Evaluationsfragebogen)
- Einzelberatung der Pilotaltersstellen vor Ort
- Rundtischgespräch über Auftrag, Struktur und Kultur zusammen mit den Pilotaltersstellenleitenden im Institut Dialog Ethik

Nach einer bestimmten Nutzungsdauer durch Altersstellen wird eine externe Evaluation des Instruments stattfinden. Diese wird durch die Hochschule Esslingen unter der Leitung von Prof. Dr. phil. Annette Riedel und durch Dr. Stefan Dinges vom Institut für Ethik und Recht an der medizinischen Fakultät in Wien stattfinden.

⁴ <http://gerontologieblog.ch/2015/11/vulnerabilitaet-im-alter/>

Bourdieu, P. (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In R. Kreckel (Hrsg.), *Soziale Ungleichheiten* (Soziale Welt Sonderband, S. 183–198). Göttingen.

Bürkner, H.-J. (2010): *Vulnerabilität und Resilienz – Forschungsstand und sozialwissenschaftliche Untersuchungsperspektiven* (Working Paper). Erkner: Leibniz-Institut für Regionalentwicklung und Strukturplanung IRS. Verfügbar unter: http://www.irs-net.de/download/wp_vr.pdf.

Gasser, N., C. Knöpfel und K. Seifert (2015): Erst agil, dann fragil. Übergang vom «dritten» zum «vierten» Lebensalter bei vulnerablen Menschen. Zürich: Pro Senectute. Verfügbar unter: <http://www.prosenectute.ch/de/angebote/fuer-fachpersonen/studien/erst-agil-dann-fragil.html>.

Schröder-Butterfill, E. und R. Marianti (2006): A framework for understanding old-age vulnerabilities. *Ageing & Society*, 26, 9–35.

Sieber, C. (2014): Frailty (Gebrechlichkeit). In J. Pantel, J. Schröder, C. Bollheimer & A. Kruse (Hrsg.), *Praxishandbuch Altersmedizin: Geriatrie – Gerontopsychiatrie – Gerontologie* (S. 84–93). Stuttgart: Kohlhammer.

5 Evaluationsergebnisse

5.1 Ambulant vor stationär

Der Grundsatz „ambulant vor stationär“ bzw. Bemühungen, betagten und hochbetagten Menschen so lange wie möglich ein Leben im gewohnten Umfeld zu ermöglichen, kann aufgrund des begrenzten politischen Auftrags und der minimalen Ressourcen seitens der Gemeinden nur ansatzweise umgesetzt werden. Ratsuchende, die aufgrund einer komplexen sozialen und/oder gesundheitlichen Situation kommunale Alterstellen aufsuchen, erhalten Auskunft, Informationsmaterial oder werden bei Bedarf an andere Fachstellen weiterverwiesen. Die Alterstellenleitenden bemühen sich, Vernetzungsarbeit zu leisten, ohne jedoch Teil eines gemeinsamen professionellen Versorgungsnetzwerkes aus Medizin, Pflege und Soziales zu sein.

Entsprechend persönlicher Erfahrung und beruflicher Qualifikationen der Alterstellenleitenden sind sie in der Lage, Handlungsmöglichkeiten aus bekannten Situationen zu übertragen oder intuitiv zwischen verschiedenen Wünschen und Interessen der Ratsuchenden abzuwägen. Ratsuchende, welche beispielsweise mit Finanzen und administrativen Angelegenheiten überfordert sind, müssen teilweise an entsprechende Stellen weitergeleitet werden, weil der entsprechende Auftrag dafür fehlt.

5.2 Arbeitsprozesse und Arbeitsauftrag

Die politisch gesteuerte Fragmentierung und der fehlende Zugang zu Informationen verhindern eine effektive und effiziente Versorgung. Diese Zersplitterung erschwert es den Alterstellenleitenden, bei komplexen Anfragen und Problemstellungen einen Überblick über die Gesamtsituation Ratsuchender zu gewinnen. Insbesondere Menschen mit multiplen Problemen können zu wenig ausreichend bedarfs- und bedürfnisgerecht bedient werden, weil die interdisziplinäre Zusammenarbeit in den Gemeinden ungenügend etabliert ist. Trotz des niederschweligen Angebots fehlt den Altersstellenleitenden der offizielle Auftrag bzw. die Legitimation, bei Bedarf verschiedene Leistungserbringer im Gesundheits- und Sozialwesen zu kontaktieren und mit ihnen zu kooperieren. Die politischen Vorgaben und die Sorgeskultur der Gemeinden bestimmen, ob aus Kostengründen eine erforderliche Beratung und Begleitung bearbeitet werden darf oder nicht. Problematisch wird es insbesondere dann, wenn organisationsspezifische Auflagen den individuellen moralischen Ansprüchen und Werthaltungen der Altersstellenleitenden widersprechen. Vor dem Hintergrund persönlicher Betroffenheit leisten die Altersstellenleitenden einerseits informelle Hilfe in Notsituationen und andererseits werden aufgrund persönlicher Werthaltungen und Wertverständnisse oder tugendethischer Überlegungen problematische Entscheidungen im Alleingang getroffen. Während des Evaluationsprozesses bemängeln die Pilotalterstellenleitenden, dass aufgrund fehlender fachlicher und sozialer Unterstützung, Abwägungs- und Entscheidungsfindungsprozesse kaum reflektiert werden. Damit riskieren sie, dass fragile Situationen im Vorfeld ungenügend entschärft werden.

5.3 Das elektronische Beratungsinstrument BAS

Auf Gemeindeebene bewegt sich der Auftrag offiziell auf dem Dienstleistungsniveau I (Information und Auskunft) und II (Vermittlung, Koordination und Vernetzung), das elektronische Beratungsinstrument berücksichtigt jedoch auch komplexe, instabile, anspruchsvolle und vulnerable Beratungssituationen, die sowohl eine pflege-psycho-soziale Einschätzung als auch eine ethische Güterabwägung erfordern können.

Das elektronische Beratungsinstrument (BAS) als Assessmentinstrument verlangt grundsätzlich Fachkenntnisse und setzt ethische Kompetenz und Sensibilität zur ethischen Reflexion und Entscheidungsfindung voraus. Die Auslegung und Interpretation der Ergebnisse aus der Informationssammlung mit dem Erfassungsinstrument erfordert Erfahrungswissen, Fachkenntnisse, wissenschaftliche Erkenntnisse und Einbezug der Lebenswelt der Betroffenen⁵.

⁵ Schrems, B. (2003): Der Prozess des Diagnostizierens in der Pflege. Wien: Facultas.

5.4 Humane Arbeitsleistungen

Die breite und willkürliche Aufgabenpalette der Altersstellenleitenden mit fragmentierten, unvollständigen Tätigkeiten führt dazu, dass vorhandene Fähigkeiten der Altersstellenleitenden zu wenig genutzt werden, Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten unerkannt bleiben, sowie fachliche und soziale Unterstützung fehlen (siehe Tabelle 1). Die inhaltliche Stossrichtung des Beratungsinstruments unterstützt einerseits die vernetzte Versorgung in den Gemeinden. Andererseits leistet es einen wertvollen Beitrag, das Anforderungsprofil der Altersstellenleitenden zu schärfen, mit Blick auf menschengerechte Arbeitsaufträge.

Folgende Darstellung zeigt die qualitativen Merkmale menschengerechter Aufträge und entsprechende Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit.

Anforderungsvielfalt	Aufträge mit planenden, ausführenden und kontrollierenden Tätigkeiten; Nutzung unterschiedlicher Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten
Möglichkeiten der Zusammenarbeit	Fachliche und soziale Unterstützung sind möglich
Autonomie in der Arbeit	Dispositions- und Entscheidungsmöglichkeiten; Übernahme von Verantwortung
Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten	Problemhaltige Aufträge; vorhandene Qualifikation wird genutzt Anreiz für Wissenserwerb ist gegeben

Tabelle 1: Qualitative Merkmale menschengerechter Arbeitsaufträge⁶

6 Fazit

Die kommunalen Altersstellen können für die Betroffenen eine wichtige Funktion beim Assessment des individuellen Sorgebedarfs und bei der Suche nach einer angemessenen Betreuungsform einnehmen. Darüber hinaus bieten sie sich als zentrale Drehscheibenstelle für die Vernetzung, Kooperation und Kommunikation zwischen den verschiedenen Dienstleistern und organisationalen Schnittstellen an. Das Beratungsinstrument von Dialog Ethik kann sie dabei unterstützen.

Mit dem Instrument könnte die Qualität des Versorgungsangebots um die ethische Dimension bereichert werden, sofern auf Gemeindeebene eine gemeinsame moralische Basis geschaffen wird, die der gesundheitspolitischen Prämisse „ambulant vor stationär“ gerecht wird, im Sinne einer gemeinsamen verantwortungsvollen Sorgeskultur in den Gemeinden.

⁶ Tätigkeitsbewertungssystem. Verfahren zur Analyse und Bewertung von Arbeitstätigkeit. Verlag vdf 1995 2: Hacker u.a.: Beanspruchungsscreening bei Humandienstleistungen, Dresden, 1995.

7 Kommunikation und Diffusion

Die Studienergebnisse und das daraus entwickelte Beratungsinstrument wurden bzw. werden auf folgendem Weg verbreitet:

Studienbericht	Abraham, A., H. Huber und R. Baumann-Hölzle (2015): Ethische Orientierung und Entscheidungsfindung in den kommunalen Altersstellen. Eine qualitative Studie zum „guten Entscheiden und Handeln“ bei Wohn- und Lebensübergängen fragiler alter Menschen. Zürich: Institut Dialog Ethik.
Fachartikel	Abraham, A., H. Huber und R. Baumann-Hölzle (2016): Strukturelle Herausforderungen kommunaler Altersstellen in der Schweiz. Eine qualitative Studie mit ethischer Reflexion. <i>Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie</i> 49: 500–504. Abraham, A. und H. Huber (2014): Autonomes Wohnen: Was bedeutet das konkret? <i>Thema im Fokus</i> 118: 6-7. Baumann-Hölzle, R., A. Abraham und H. Huber (2016): Kommunale Altersversorgung als menschengerechte Sorgeskultur. <i>Schweizerische Alzheimervereinigung (im Druck)</i>
Begleitbroschüre Leitfaden	Huber, A., H. Huber, A. Abraham und R. Baumann-Hölzle (2016): Beratungsleitfaden für kommunale Altersstellen. Begleitbroschüre zum Beratungstool. Zürich: Institut Dialog Ethik. Freier Download über www.dialog-ethik.ch
Elektronischer Leitfaden	Freier Download über www.dialog-ethik.ch
Referate	Fachinput Spitex-Tagesseminar zur kommunalen Altersarbeit: „Von den empirischen Grundlagen zum Praxisinstrument“, November 2016

8 Kontakt

Hildegard Huber
MAS, Pflegeexpertin Höfa II, FH, Intensivpflegefachfrau

hhuber@dialog-ethik.ch
044 252 42 01