



AUSGANGSLAGE

METHODISCHES VORGEHEN

ORGANISATION DER PFLEGE
UND BETREUUNG IN DER
GEMEINDE EBIKON

KURZZEITABTEILUNG,
ALTERSWOHNUNGEN,
CAFETERIA KAFI KLATSCH

FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

BEGLEITENDE EVALUATION ZUM PROJEKT KÄNZELI EBIKON

SCHLUSSBERICHT DEZEMBER 2017

 **INTERFACE**



IMPRESSUM

Autorinnen und Autoren

Dr. Oliver Bieri (Projektleitung)
Helen Amberg, MA Economics
Dr. Alma Ramsden

INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung
Seidenhofstrasse 12, 6003 Luzern
T +41 41 226 04 26
interface@interface-politikstudien.ch
www.interface-politikstudien.ch

Auftraggeber

Gemeinde Ebikon

Begleitgruppe

Häfliker-Egli Martina, Geschäftsleiterin Spitex RENTAL plus
Muheim Corina, Fachstelle Belegungsmanagement Zentrum Höchweid Ebikon
Schärli Peter, Präsident Spitex RENTAL plus
Wanner Stefan, Leiter Finanzen Gemeinde Ebikon
Weiss Karin, Leitung Förderbeiträge Age-Stiftung
Wimmer Marianne, Leiterin Zentrum Höchweid, Ebikon
Zieri Barbara, Teamleiterin Zentrum Höchweid West, Ebikon

Zitiervorschlag

Bieri, Oliver; Amberg, Helen; Ramsden, Alma (2017): Begleitende Evaluation zum Projekt Känzeli Ebikon. Schlussbericht Dezember 2017, Interface Politikstudien Forschung Beratung, Luzern.

Projektreferenz

Projektnummer: P16-40

Gestaltung: Deborah Ischer, www.creadrom.ch

Bilder: Patrick Ammann, www.intus-gestalten.ch

Digitaldruck: Ley Druck, www.leydruck.ch

Auflage: 300 Exemplare

Age-Stiftung

Wohnen und Älterwerden
Kirchgasse 42, 8001 Zürich
www.age-stiftung.ch

Projektförderung

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. Die Age-Stiftung legt ihren Fokus auf Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.

INHALT

1	AUSGANGSLAGE	4
1.1	UMNUTZUNG DES HAUSES KÄNZELI	4
1.2	PROJEKTVERLAUF	5
1.3	FRAGESTELLUNGEN	6
1.4	AUFBAU DES BERICHTS	6
2	METHODISCHES VORGEHEN	8
3	ORGANISATION DER PFLEGE UND BETREUUNG IN DER GEMEINDE EBIKON	11
3.1	SITUATION IM KANTON LUZERN	11
3.2	SITUATION IN EBIKON	11
3.3	ORGANISATION DES HAUSES KÄNZELI	13
4	KURZZEITABTEILUNG	17
4.1	AUSLASTUNG DER KURZZEITABTEILUNG	20
4.2	CHARAKTERISIERUNG DER KURZZEITGÄSTE	12
4.3	BEURTEILUNG DER KURZZEITABTEILUNG DURCH DIE ANSPRUCHSGRUPPEN	12
5	ALTERSWOHNUNGEN	27
5.1	VERMIETUNG DER ALTERSWOHNUNGEN	28
5.2	CHARAKTERISIERUNG DER MIETER/-INNEN DER ALTERSWOHNUNGEN	29
5.3	BEURTEILUNG DER ALTERSWOHNUNGEN DURCH DIE ANSPRUCHSGRUPPEN	29
6	CAFETERIA KAFI KLATSCH	33
6.1	UMBAU	33
6.2	BEURTEILUNG DER CAFETERIA DURCH DIE ANSPRUCHSGRUPPEN	34
7	FAZIT UND EMPFEHLUNGEN	38
	ANHANG	45

| 2012 >

| 2013 >

| 2014 >

September 2012:
Ebikoner Bevölkerung nimmt die Vorlage zum Sonderkredit über 9,6 Millionen Franken für die Sanierung und den Umbau des Känzeli an.

September 2014:
Ausgearbeitetes Betriebskonzept liegt vor.

1 AUSGANGSLAGE

In der Gemeinde Ebikon leben rund 13 000 Menschen. Die Gemeinde gehört zur Agglomeration der Stadt Luzern und liegt eingebettet zwischen zwei Hügelzügen im Rontal. Der Bevölkerungsanteil von über 65-jährigen Personen beträgt 17 Prozent und liegt damit knapp unter dem schweizerischen Mittel.¹ Bezüglich der Alterspolitik orientiert sich die Gemeinde Ebikon am Altersleitbild des Kantons Luzern, welches bei der Betreuung und Versorgung der älteren Menschen dem Grundsatz «ambulant vor stationär» folgt.²

1) Vgl. Regionalporträts: Kennzahlen aller Gemeinden <<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/regionalstatistik/regionale-portraits-kennzahlen/gemeinden.assetdetail.328115.html>>, Zugriff am 31. Januar 2017.

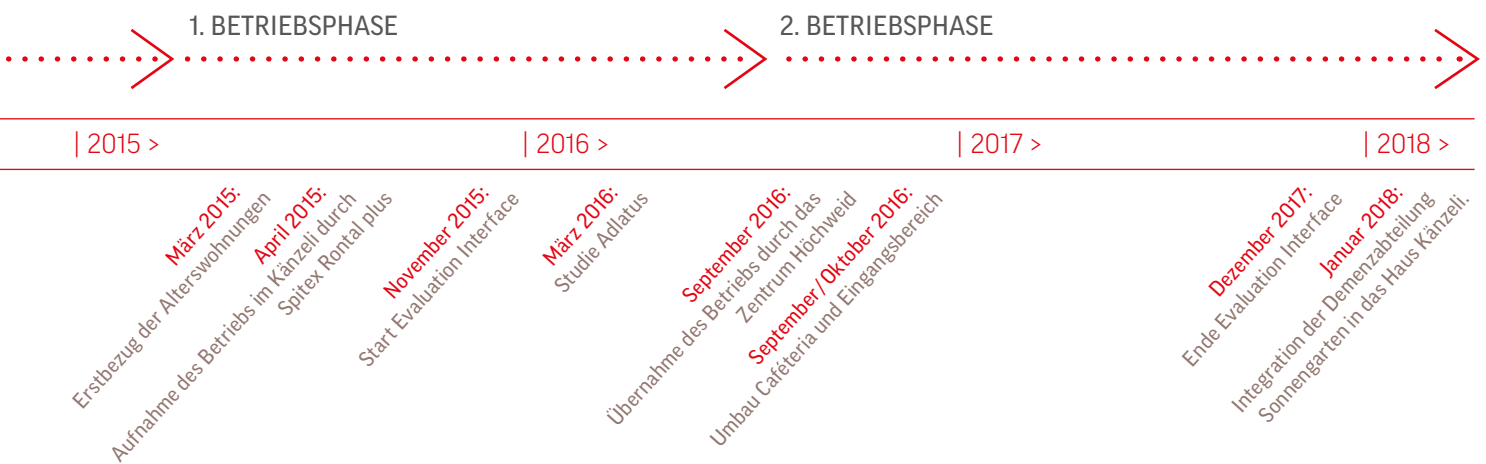
2) Vgl. Altersleitbild Kanton Luzern, S.12, <https://disg.lu.ch/-/media/DISG/Dokumente/Themen/Alter/alter_altersleitbild_2010.pdf?la=de-CH>, Zugriff am 30. November 2016.

3) Vgl. Gemeinde Ebikon (2011): Entwicklungsbericht Alters- und Pflegeheime Ebikon.

4) Adlatus (2016): Phase 1 Analyse Haus Känzeli.

1.1 UMNUTZUNG DES HAUSES KÄNZELI

Für die stationäre Pflege und Betreuung stehen in Ebikon mit dem Zentrum Höchweid und dem Haus Känzeli sowie der Demenzabteilung des Hauses Sonnengarten drei Standorte zur Verfügung, welche sich im Zentrum der Gemeinde befinden. In einem Strategiepapier aus dem Jahr 2011 hat die Gemeinde die künftigen Anforderungen an die Pflege und die strategische Positionierung der drei Häuser analysiert.³ Dabei wurde unter anderem festgestellt, dass die drei bestehenden Alters- und Pflegeheime organisatorisch zwar eine Einheit bilden, das erwartete Synergiepotenzial aber nicht optimal genutzt werden kann. Weil das Haus Känzeli als Wohnheim weder den Ansprüchen der jetzigen Generation der älteren Menschen noch einer qualitativen und effizienten Pflege genügen, wurde eine Umnutzung des Hauses beschlossen. Beim Umbau wurden die Grundrisse des ehemaligen Gebäudes beibehalten, was die Gestaltung der Räumlichkeiten teilweise einschränkte. Es wurden 20 Alterswohnungen, eine Kurzzeitabteilung mit 17 Einzelzimmern und Räumlichkeiten für den Stützpunkt der Spitex erstellt.



1.2 PROJEKTVERLAUF

Im September 2012 hat die Ebikonener Bevölkerung die Vorlage zum Sonderkredit über 9,6 Millionen Franken für die Sanierung und den Umbau des Känzeli angenommen. Zudem haben die Verantwortlichen des Känzeli im Jahr 2015 ein Gesuch bei der Age-Stiftung eingereicht, um die Infrastrukturkosten, die im Rahmen der neuen Nutzung angefallen sind, zu finanzieren. Dieses Gesuch wurde wegen der innovativen Ausrichtung des Känzeli bezüglich der ambulanten und teilstationären Betreuung beziehungsweise wegen der Durchlässigkeit in den Versorgungsstrukturen gutgeheissen. Gemäss den Zielsetzungen der Age-Stiftung sollen die Erfahrungen aus den geförderten Wohn-, Betreuungs- und Dienstleistungsmodellen für interessierte Fachpersonen sichtbar und nutzbar gemacht werden. Der vorliegende Bericht der begleitenden Evaluation leistet diesbezüglich einen Beitrag.

Im Frühjahr 2015 konnte der Betrieb wie geplant aufgenommen werden (1. Betriebsphase). Mit der Leitung des Hauses wurde die Spitex Rontal plus beauftragt. Damit veränderte sich das bisherige Wirkungsfeld der Spitex grundlegend und stellte die Verantwortlichen und die Mitarbeitenden vor neue Herausforderungen. Nach rund einjähriger Betriebszeit durch die Spitex Rontal plus zeichnete sich im Jahr 2016 ein Defizit ab. Daher wurde die Weiterführung des Projekts durch die Verantwortlichen der Gemeinde

und der Spitex überdacht. In diesem Zusammenhang gab der Gemeinderat eine Studie zur Prüfung der Betriebswirtschaftlichkeit in Auftrag.⁴ Diese kommt zum Schluss, dass der Personalbestand für die Grösse der Kurzzeitabteilung überdimensioniert war. Gemäss Experten ist bei einer Belegung aller 17 Betten mit sieben bis acht Vollzeitstellen zu rechnen. Tatsächlich wurden jedoch bei deutlich geringerer Belegung fast zehn Vollzeitstellen besetzt. Dafür waren logistische Gründe beziehungsweise die Aufteilung der Kurzzeitabteilung über zwei Stockwerke massgeblich mitverantwortlich.

Die Studie hat den Gemeinderat in seiner Entscheidung bestärkt, die Verantwortung für den Betrieb des Känzeli per 1. September 2016 an das Zentrum Hochweid zu übertragen (2. Betriebsphase). Der Eingangsbereich und die Cafeteria wurden umgebaut. Das vorgesehene ambulante Kompetenzzentrum konnte nicht wie geplant realisiert werden. Die Spitex Rontal plus ist jedoch weiterhin in den Räumlichkeiten des Känzeli eingemietet.

1.3 FRAGESTELLUNGEN

Der vorliegende Bericht hat das Ziel, die Ideen des neuen Betriebskonzepts für das Haus Känzeli zu dokumentieren und über die Erfahrungen mit der Umsetzung zu berichten. Im Fokus der vorliegenden Berichterstattung stehen daher die folgenden Fragen:

1. Wie gut konnte das geplante Konzept umgesetzt werden?
2. Wie ist die Umsetzung des Projekts zu beurteilen?
3. Wie ist die Effizienz der Leistungserbringung zu beurteilen?
4. Sind die Zielgruppen mit den angebotenen Leistungen des Hauses Känzeli zufrieden?
5. Kann das Projekt einen Beitrag zu den erwarteten Zielsetzungen leisten?
6. Welche Rahmenbedingungen haben die Umsetzung des Projekts positiv oder negativ beeinflusst? Was bedeutet dies für die Übertragbarkeit des Projekts auf andere Gemeinden?

1.4 AUFBAU DES BERICHTS

Im Kapitel 2 wird das methodische Vorgehen beschrieben. Kapitel 3 gibt eine erste Übersicht über die Organisation der Pflege und Betreuung im Kanton Luzern, in der Gemeinde Ebikon sowie im Haus Känzeli. Anschliessend werden die drei Angebote des Känzeli die Pflegeabteilung Kurzzeit (PAKZ)⁵ (Kapitel 4), die Alterswohnungen (Kapitel 5) sowie die Cafeteria Kafi Klatsch (Kapitel 6) beschrieben und anhand der Ergebnisse aus den Erhebungen beurteilt. Im Kapitel 7 wird schliesslich ein Fazit gezogen und werden Empfehlungen formuliert.

⁵ Die Pflegeabteilung Kurzzeit (PAKZ) wird im Folgenden Kurzzeitabteilung genannt.



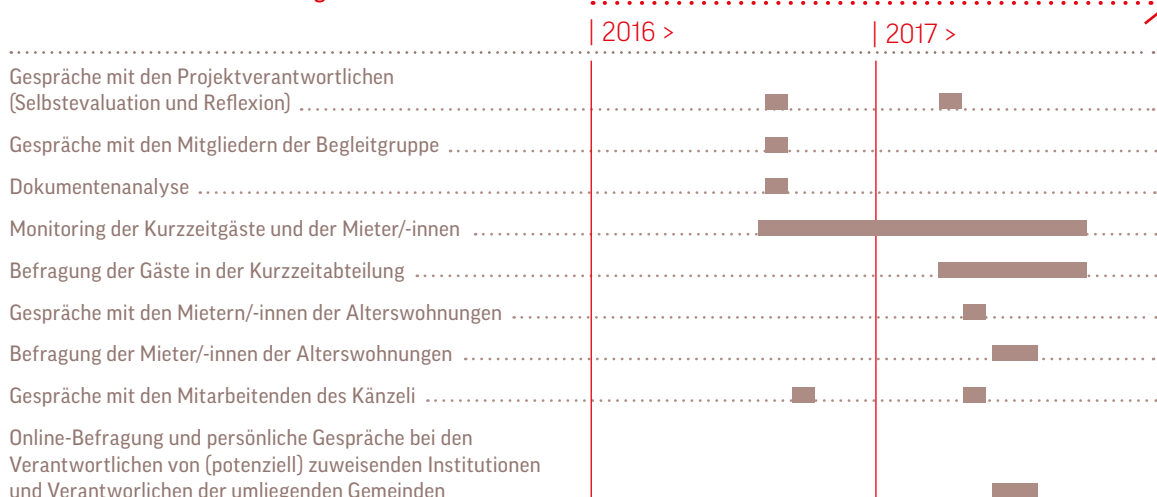


2 METHODISCHES VORGEHEN

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen wurden verschiedene Vorgehensweisen angewandt. Darstellung D 2.1 gibt einen Überblick über das methodische Vorgehen und die Zeitpunkte der Erhebungen. Die meisten Erhebungen fanden in zwei Phasen statt (letztes Quartal 2016 und zweites Quartal 2017). Während sich die erste Erhebungsphase vor allem der Ex-post-Analyse zur ersten Betriebsphase widmete, war in der zweiten Erhebungsphase die Umsetzung der zweiten Betriebsphase im Fokus.

In einem ersten Schritt führte das Evaluationsteam ein Gespräch mit den Projektverantwortlichen. Aufgrund des Wechsels bei der Projektverantwortung erfolgte sowohl ein Gespräch mit den Verantwortlichen des Zentrums Höchstweid als auch mit den Verantwortlichen der Spitex Rontal plus. Zusätzlich wurde mit den Mitgliedern der Begleitgruppe gesprochen, welche in erster Linie über den Stand der Umsetzung und der Entwicklungen des Projekts Auskunft gaben und eine Selbstbeurteilung vornahmen. Des Weiteren gaben verschiedene Dokumente (Konzept, Bericht von Adlatus usw.) Einsicht in das Projekt. Für das Monitoring der Kurzzeitgäste und der Mieter/-innen (z.B. demografische Angaben, Aufenthaltsdauer) waren die Projektverantwortlichen zuständig. Die erfassten Daten wurden dem Evaluationsteam anschliessend zur Verfügung gestellt (Zeitraum Mai 2015 bis Juli 2017). Schliesslich wurden Befragungen und persönliche Gespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen geführt:

D 2.1: Übersicht der Erhebungsinstrumente



Quelle: Darstellung Interface.

- › **Befragung der Gäste der Kurzzeitabteilung** mittels eines standardisierten Fragebogens, welcher seit Ende April 2017 beim Austritt den Gästen abgegeben wird (10 Antworten, Rücklauf 50%).
- › **Persönliche Gespräche mit fünf Mieterinnen und Mietern der Alterswohnungen.**
- › **Aufgrund der persönlichen Gespräche** wurde ein standardisierter Fragebogen entwickelt, welcher allen Mietern und Mieterinnen der 20 Alterswohnungen zugestellt wurde (15 Antworten, Rücklauf 75%).
- › **Persönliche Gespräche mit sieben Mitarbeitenden** aus der Pflege, der Cafeteria und der Fachstelle Belegungsmanagement.
- › **Online-Befragung bei den Verantwortlichen** von zuweisenden Institutionen (11 Ärzte und 12 Spitexorganisationen) sowie Verantwortlichen der Sozialdienste von 17 umliegenden Gemeinden (32 Antworten, Rücklauf 80%).
- › **Persönliche Gespräche mit den Leiterinnen** der Sozialberatungen im Luzerner Kantonsspital und in der Hirslanden Klinik St. Anna.

Eine Liste mit den interviewten Personen findet sich im Anhang.



3 ORGANISATION DER PFLEGE UND BETREUUNG IN DER GEMEINDE EBKON

Im Entwicklungsbericht Alters- und Pflegeheime Ebikon haben die Verantwortlichen der Gemeinde festgehalten, dass die umliegenden Gemeinden vermehrt selbst Angebote im Bereich des betreuten Wohnens geplant und umgesetzt haben. Zudem gibt es auch vermehrt private Anbieter für betreutes Wohnen auf dem Markt. Aufgrund dieser Entwicklungen sollen sich die Alters- und Pflegeheime in Ebikon künftig auf die Betreuung und Pflege von stark pflegebedürftigen und an Demenz erkrankten Menschen konzentrieren. Mit einem koordinierten Versorgungsangebot, welches von der Beratung über die ambulante bis hin zur stationären Betreuung reicht, soll die Gemeinde Ebikon in der Zentralschweiz eine führende und innovative Rolle in der Gesundheitsversorgung alter Menschen übernehmen.⁶

⁶) Gemeinde Ebikon (2011): Entwicklungsbericht Alters- und Pflegeheime Ebikon.

⁷) Vgl. Pflegeheimliste für den Kanton Luzern, http://www.lu.ch/-/media/Kanton/Dokumente/GSD/Publikationen/Pflegeheimliste_ab_192016.pdf?la=de-CH, Zugriff am 6. Dezember 2016.

3.1 SITUATION IM KANTON LUZERN

Im Kanton Luzern gibt es gemäss Pflegeheimliste zwei weitere Angebote, welche auf die Akut- und Übergangspflege spezialisiert sind. Es sind dies das Betagtenzentrum Rosenberg in der Stadt Luzern (11 Betten) und das Haus Seeblick in Sursee (10 Betten).⁷ In beiden Institutionen überwiegen die Betten für die Langzeitpflege. Je nach Auslastung nehmen auch andere öffentliche und private Institutionen Personen für temporäre Aufenthalte auf. Im Gegensatz zu den Angeboten der stationären Akut- und Übergangspflege im Rosenberg und im Seeblick, welche nicht zuletzt wegen den Auswirkungen der Fallpauschalen unterhalten werden, standen gemäss den Verantwortlichen im Haus Känzeli eher Überlegungen der Entlastung von pflegenden Angehörigen beziehungsweise der Bedarf an Ferienbetten im Vordergrund.

3.2 SITUATION IN EBIKON

Die drei kommunalen Alters- und Pflegeheime in Ebikon verfügen über Kapazitäten von insgesamt 138 Betten. Deren Kompetenzbereiche sollen sich spezifisch entwickeln. So positioniert sich das Pflegeheim Höchweid als Pflegezentrum für pflegeabhängige Menschen, die Demenzabteilung des Hauses Sonnengarten als Kompetenzzentrum für an Demenz erkrankte Menschen und das Altersheim Känzeli als Stützpunkt der Spitex

Rontal plus mit teilstationärem Angebot sowie betreutem Wohnen und einer Beratungs- und Triagestelle. Das Haus Känzeli steht im Zentrum der Gemeinde Ebikon. Apotheke, Post, öffentliche Verkehrsmittel, Einkaufsmöglichkeiten, Gemeindehaus, Bahnhof und Kirchen sind in fünf bis zehn Gehminuten erreichbar. Die ambulante Betreuung wird in der Gemeinde Ebikon grösstenteils durch die Spitex Rontal plus sichergestellt. Sie ist als Verein organisiert und betreut nicht nur Klientinnen und Klienten in der Gemeinde Ebikon. Zum Einzugsgebiet «Rontal plus» gehören die Gemeinden des Rontals sowie einige benachbarte Gemeinden. Insgesamt werden von den aktuell rund 75 Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus Klientinnen und Klienten aus zehn Gemeinden betreut. Das Einzugsgebiet umfasst rund 38300 Einwohnerinnen und Einwohner.⁸ Die Spitex Rontal plus bietet täglich Pflege von 7.30 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.30 Uhr bis 22.00 Uhr an. Der Nachtdienst wird zusammen mit der Spitex Stadt Luzern sichergestellt. Für die Gemeinden Adligenswil, Dierikon, Ebikon und Udligenswil wird von der Spitex Rontal plus auch ein Mahlzeitendienst angeboten.

8) Die Spitex Rontal plus pflegt und betreut Klientinnen und Klienten im Auftrag der Gemeinden Adligenswil, Buchrain, Dierikon, Ebikon, Gisikon, Honau, Inwil, Meierskappel, Root und Udligenswil.

9) Vgl. <<https://www.senevita.ch/de/standorte/pilatusblick/>>, Zugriff am 9. Januar 2017.

Zusätzlich zu den kommunalen Angeboten der Gemeinde Ebikon wird durch die Senevita AG an zentraler Lage das Alters- und Pflegezentrum Pilatusblick mit 68 Wohnungen und 22 Pflegebetten betrieben. In den Ein- und Zwei-Zimmer-Wohnungen wird Betreuung und Pflege nach Bedarf angeboten. Mit Abschluss eines Pensionsvertrages garantiert die Betreiberin das lebenslange Wohn- und Betreuungsrecht im Pilatusblick. Zum Alters- und Pflegezentrum, welches seit Frühjahr 2014 in Betrieb ist, gehört auch ein Restaurant, welches Plätze für rund 75 Gäste bietet. Im Pilatusblick werden auch Kurz- oder Ferienaufenthalte angeboten.⁹ Diese sollen das familiäre Umfeld von Pflegebedürftigen entlasten und dienen der Erholung oder dem Heilungsprozess in einer gesundheitlichen Akutsituation.

3.3 ORGANISATION DES HAUSES KÄNZELI

Bei der Planung des Projekts haben sich die Verantwortlichen damit auseinandergesetzt, ob die Kurzzeitabteilung alleine durch die Spitex Rontal plus oder in Zusammenarbeit mit den Alters- und Pflegeheimen Ebikon geführt werden sollte. Aus konzeptionellen Überlegungen hat man sich schliesslich für die Spitex Rontal plus als alleinige Betreiberin aller Angebote im Haus entschieden. Dies auch vor dem Hintergrund, dass auf den Kontakten zu Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörigen im ambulanten

**D 3.1: Situation erste Betriebsphase
(April 2015 bis August 2016)**

> Führung durch Spitex Rontal plus



Quelle: Darstellung Interface.

Bereich aufgebaut werden sollte, da die Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus durch ihre Tätigkeiten in den Haushalten wichtige Hinweise für allfällige Bedürfnisse für einen Aufenthalt in der Kurzzeitabteilung erhalten.

Der Projektverlauf kann grundsätzlich in Betriebsphasen unterteilt werden. Diese unterscheiden sich durch die Organisation und die Zuständigkeiten im Haus Känzeli.

Erste Betriebsphase

In der ersten Betriebsphase (April 2015 bis August 2016) erfolgten der Betrieb der Kurzzeitabteilung, der Cafeteria sowie die Betreu-

ung der Alterswohnungen inklusive Rezeption durch die Spitex Rontal plus. Trotz der Zuständigkeit der Spitex Rontal plus für die Führung des Känzeli stand die Nutzung von Synergien zwischen dem Zentrum Höchweid und der Spitex Rontal plus immer im Fokus. So wurde in den Bereichen Unterhalt, Wäscherei und Gastronomie beim Betrieb des Känzeli auf eine enge Zusammenarbeit mit dem Zentrum Höchweid gesetzt. Die Reinigung der Räume und die Wäscherei werden durch Mitarbeitende der Alters- und Pflegeheime Ebikon abgedeckt. Dasselbe gilt für den technischen Dienst und die Zubereitung der Speisen.

**D 3.2: Situation zweite Betriebsphase
(September 2016 bis Dezember 2017)**

> Führung durch Zentrum Höchweid



← Unterhalt, Wäscherei und Gastronomie durch Zentrum Höchweid

← Personal für Pflege und Gastronomie

> Führung durch Zentrum Höchweid



← Gemeinsame Teamleitung →

Quelle: Darstellung Interface.

Zweite Betriebsphase

Als Folge des Betriebsdefizits wurden der Betrieb der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria sowie die Betreuung der Alterswohnungen an das Zentrum Höchweid übergeben. Somit begann ab dem 1. September 2016 die zweite Betriebsphase. Mit der Übernahme des Betriebs der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria durch das Zentrum Höchweid konnten bereits bestehende Schnittstellen optimiert und Synergien beim Personal für die Gastronomie, die Pflege und die Teamleitung geschaffen werden.

So wurde die Führung der Kurzzeitabteilung mit der benachbarten Demenzabteilung im Haus Sonnengarten koordiniert. Die Mitarbeitenden der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria werden je nach Auslastung und Bedarf im Känzeli oder im Zentrum Höchweid eingesetzt. Mit der Übernahme des Känzeli durch das Zentrum Höchweid wurde auch die Rezeption für die Mieter/-innen der Alterswohnungen aufgelöst. Auch das «Wohlfühlbadezimmer» wurde wegen der fehlenden Nachfrage aufgehoben.

D 3.3: Situation ab 1. Januar 2018

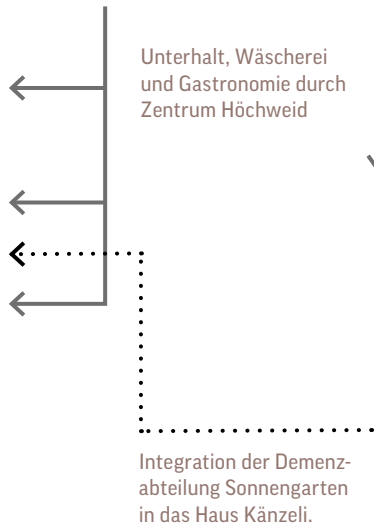


ZENTRUM HÖCHWEID
4. OG: Demenzabteilung
3. OG: Pflegeabteilung
2. OG: Pflegeabteilung
1. OG: Pflegeabteilung
EG: Eingangsbereich, Empfang, Cafeteria, Büroräume
UG: Küche, Wäscherei, Garderobe, Technik und Unterhalt, Apotheke, Lagerräume

> Führung durch Zentrum Höchweid



HAUS KÄNZELI
6. OG: Alterswohnungen
5. OG: Alterswohnungen
4. OG: Alterswohnungen
3. OG: Alterswohnungen
2. OG: Pflegeabteilung Kurzzeit (PAKZ)
1. OG: Demenzabteilung Sonnengarten
EG: Cafeteria, Anlaufstelle für Mieter/-innen
UG: Stützpunkt Spitex Rental plus



Quelle: Darstellung Interface.

Organisation des Betriebs ab 2018

Anfang 2018 sieht das Känzeli erneut einer Reorganisation entgegen. Das Angebot der Kurzzeitabteilung wird auf eine Etage mit zwölf Betten reduziert. Im ersten Stock wird die Demenzabteilung des Hauses Sonnengarten integriert. Die Demenzabteilung im Haus Sonnengarten wird somit aufgelöst. Dadurch reduzieren sich die Schnittstellen zwischen den drei Häusern und das Haus Sonnengarten kann einer neuen Nutzung überführt werden.



«Das Angebot der Kurzzeitabteilung richtet sich an ältere Menschen mit einem Pflege- oder Rehabilitationsbedarf.»

Aus dem Betriebskonzept Känzeli,
September 2014

4 KURZZEITABTEILUNG

Die Kurzzeitabteilung besteht aus 17 Einzel- und Doppelzimmern mit insgesamt 20 Betten, welche sich auf zwei Stockwerke verteilen. Zwei Zimmer verfügen über eine eigene Nasszelle und einen Balkon. Je zwei der übrigen Zimmer sind mit einer gemeinsamen Nasszelle verbunden und je eines dieser beiden Zimmer verfügt über einen Balkon. Im ersten Stock ist ein «Wohlfühlbadezimmer» eingerichtet, das den Kurzzeitgästen und den Mieterinnen und Mietern zur Verfügung steht. Weiter können die Pflegegäste und die Mieter/-innen der Alterswohnungen Animationsangebote nutzen, welche mit dem nahe liegenden Zentrum Hönchweid koordiniert werden.

Ursprünglich bestand die Kurzzeitabteilung aus 17 Einzelzimmern. Im Zuge der Übergabe des Känzeli von der Spitex Rontal plus an das Zentrum Hönchweid wurde das Angebot auf 20 Betten erhöht und mit den Doppelzimmern eine zusätzliche, kostengünstigere Variante geschaffen. Ende 2017 sieht das Känzeli erneut einer Reorganisation entgegen. Das Angebot wird auf eine Etage mit elf Betten reduziert. Im ersten Stock wird die Demenzabteilung des Hauses Sonnengarten integriert.

Zielgruppe

Das Angebot der Kurzzeitabteilung richtet sich an ältere Menschen mit einem Pflege- oder Rehabilitationsbedarf. Das Therapieangebot im Känzeli umfasst neben Physiothera-

pie auch das Trainieren von Bewegungen im Alltag. Der Aufenthalt kann dabei tageweise, nachtweise oder stationär für maximal zwölf Wochen dauern. Für einen Eintritt in die Kurzzeitabteilung gibt es verschiedene Gründe. Es kann sich dabei um einen geplanten Ferien- oder Tagesaufenthalt zur Entlastung pflegender Angehöriger handeln. Weiter ist es auch möglich, dass das Wohnen zu Hause aus unterschiedlichen Gründen temporär nicht mehr möglich ist und nach einer Überbrückung gesucht wird. Schliesslich soll die Kurzzeitabteilung auch Personen aufnehmen, welche nach einem Spitalaufenthalt noch nicht in ihre Wohnung zurückkehren können. Ein- und Austritte sind auch an den Wochenenden (Samstag und Sonntag) möglich.

Personal

Die Gäste erhalten die nötige Pflege und Betreuung durch gut ausgebildetes Personal, welches sich rund um die Uhr um sie kümmert. Die ärztliche Notfallbetreuung ist ebenso gewährleistet wie die bedarfsorientierten Therapie- und Aktivierungsmassnahmen. Das Personal der Kurzzeitabteilung ist als eigenes Team des Zentrums Hönchweid organisiert. Damit beim Personal Synergien genutzt werden können, wurde die Führung der Kurzzeitabteilung mit der Demenzabteilung Sonnengarten koordiniert. Die auf der Kurzzeitabteilung beschäftigten Mitarbeitenden werden je nach Auslastung und Bedarf auch im Zentrum Hönchweid eingesetzt. Dadurch werden die Effizienz und die Möglichkeit, situativ auf die schwankende Nachfrage reagieren zu können, erhöht.



Mit der neu geschaffenen Fachstelle Belegungsmanagement sollen die Belegungen der Alters- und Pflegeheime Ebikon besser bewirtschaftet werden. Zu den Aufgaben dieser Fachstelle gehören die Koordination mit zuweisenden und potenziell zuweisenden Institutionen und die Betreuung des Eintritts und des Austritts. Der Prozess des Belegungsmanagements bei der Kurzzeitabteilung gestaltet sich in sechs Schritten:

1. Zuerst werden die freien Betten im Internet ausgeschrieben.
2. Bei einer Anfrage führt die Fachstelle eine Aufnahmeabklärung durch.
3. Anschliessend werden Kostengutsprachen bei den Gemeinden und Krankenversicherern eingeholt.
4. Schliesslich wird der Entscheid zur Aufnahme gefällt und
5. es erfolgt der Eintritt in die Kurzzeitabteilung.
6. Beim Eintritt beziehungsweise unmittelbar danach erfolgt ein Eintrittsgespräch.

Die Aktivitäten der Fachstelle sollen massgeblich zur Kundenzufriedenheit der Pflegegäste beitragen. Neben den administrativen Arbeiten (Einholen von Kostengutsprachen, Vertragsunterzeichnung, Abklärungen bei Krankenversicherern) leistet die Fachstelle Belegungsmanagement auch viel Aufklärungsarbeit bei den Gästen der Kurzzeitabteilung sowie deren Angehörigen. Dazu dient unter anderem auch das Eintrittsgespräch, bei dem zusammen mit den Gästen und deren Angehörigen offene Fragen geklärt

werden können. Analog übernimmt die Fachstelle auch beim Austritt eine wichtige Rolle. So organisiert sie den Übergang nach Hause, informiert die Angehörigen und weist diese auf eine allfällige Anmeldung bei der Spitex hin.

Finanzierung der Leistungen der Kurzzeitabteilung

Die Aufteilung der Finanzierung folgt den gesetzlichen Grundlagen des Bundes und des Kantons Luzern. Grundsätzlich wird gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) zwischen der Pflege und der Betreuung unterschieden:

- › Die pflegerischen Leistungen werden durch die Krankenversicherer (je nach Pflegestufe zwischen 9 und 108 Franken pro Tag), die Patientenbeteiligung (maximal 21.60 Franken pro Tag) und die Restkosten der Gemeinden finanziert. Gemäss Paragraf 6 Absatz 1 des kantonalen Pflegefinanzierungsgesetzes haben im Kanton Luzern die Wohnsitzgemeinden der anspruchsberechtigten Person die Restfinanzierung sicherzustellen. Daher holen die Verantwortlichen vor der Aufnahme der Gäste für die Kurzzeitabteilung bei den entsprechenden Wohnsitzgemeinden eine Kostengutsprache ein.
- › Die Kosten für Betreuung, Verpflegung und Unterkunft müssen die Gäste der Kurzzeitabteilung selber übernehmen. Die Berechnung der Kosten wurde auf die Taxordnung des Zentrums Höchweid abgestützt. Zudem wird ein Aufpreis für



den Kurzaufenthalt sowie für Gäste, welche ausserhalb der Gemeinde Ebikon wohnen, erhoben.

Rahmenbedingungen (Herausforderungen beim Start des Projekts)

Ursprünglich war eine gemeinsame Finanzierung der Kurzzeitabteilung durch die Trägergemeinden der Spitex Rontal plus geplant. Die Verantwortlichen der Spitex und der Gemeinde Ebikon führten dazu mit den Vertretern/-innen der Trägergemeinden mehrere Sitzungen und Gespräche durch. Dabei hat sich abgezeichnet, dass eine Finanzierung durch alle Trägergemeinden nicht realisierbar war. Da die grösseren Gemeinden im Einzugsgebiet signalisiert haben, dass sie das Angebot im Rahmen der Restfinanzierung gemäss Pflegefinanzierungsgesetz unterstützen würden, wurde das Projekt mit der Gemeinde Ebikon als alleinige Trägerin weiter vorangetrieben und eine Leistungsvereinbarung mit der Spitex Rontal plus ausgearbeitet. Die Diskussionen innerhalb der Trägergemeinden der Spitex Rontal plus hatten auch einen Einfluss auf die Ausgestaltung des Tarifsystems, welches einen Zuschlag für auswärtige Patienten/-innen vorsieht, für welchen die Gemeinden hätten aufkommen sollen.

Zu Beginn der operativen Umsetzung gab es einige Herausforderungen, auf welche die Projektverantwortlichen der Spitex Rontal plus reagieren mussten. Einerseits betraf dies die Formalitäten zur Abrechnung der Leistungen mit den Krankenversicherern und

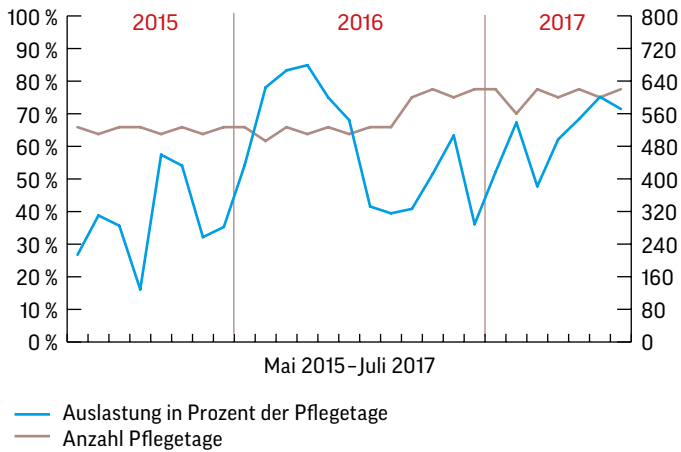
andererseits gab es im Zusammenhang mit einer Kostengutsprache Unstimmigkeiten mit einer Gemeinde:

- › Damit die Leistungen, welche in der Kurzzeitabteilung erbracht werden, über die Krankenversicherer abgerechnet werden können, braucht es eine kantonale Bewilligung.¹⁰ Aus den vorgängigen Abklärungen mit der zuständigen Stelle des kantonalen Gesundheits- und Sozialdepartements ging hervor, dass für die Führung der Kurzzeitabteilung die bestehende Betriebsbewilligung der Alters- und Pflegeheime Ebikon genügt. Beim Antrag der für die Abrechnungen benötigten Zahlstellenregisternummer (ZSR-Nr.)¹¹ hat sich jedoch gezeigt, dass eine separate Bewilligung nötig ist, weil die Betten der Kurzzeitabteilung durch einen anderen Träger betrieben werden. Die für die Bewilligung benötigten Dokumente mussten daher kurzfristig erarbeitet werden, was zur Verzögerung der Inbetriebnahme geführt hat.
- › Weiter kam es in der ersten Hälfte des Jahres 2015 im Rahmen der Abklärungen für eine Kostengutsprache mit einer der Vertragsgemeinden von Spitex Rontal plus

¹⁰ Vgl. Betriebskonzept vom September 2014, S. 14.

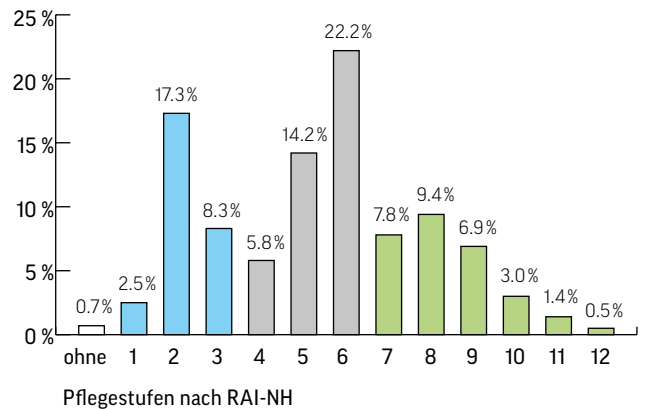
¹¹ Das Zahlstellenregister dient als offizielles «Kreditoren»-Verzeichnis zur Erfassung, Zahlung und Bearbeitung von Rechnungen der zugelassenen medizinischen Leistungserbringern, <<https://www.sasis.ch/de/Entry/ProductEintrag/ProductMenuEintrag?selectedMenuId=840>>, Zugriff am 4. Februar 2017.

D 4.1: Auslastungsstatistik der Kurzzeitabteilung (Mai 2015 bis Juli 2017)



Quellen: Spitex Rontal plus, Zentrum Höchweid Ebikon.

D 4.2: Pflagetage der Kurzzeitabteilung nach Pflagestufen gemäss RAI-NH (Mai 2015 bis August 2016) und BESA LK 10 (September 2016 bis Juli 2017)



Quellen: Spitex Rontal plus, Zentrum Höchweid Ebikon, n = 8108 Pflagetage.

zu grundlegenden Diskussionen über die Höhe der Tarife. Dies obwohl die Höhe der Tarife im Känzeli inklusive Zuschlag für auswärtige Gäste vergleichbar mit den Tarifen in der Stadt Luzern und anderen Agglomerationsgemeinden waren. Die Verantwortlichen der entsprechenden Gemeinde stellten das Angebot im Känzeli generell in Frage und entfachten dadurch eine Diskussion bei potenziell zuweisenden Stellen. Gemäss den damaligen Verantwortlichen entstand dadurch ein erheblicher Imageschaden für das Angebot im Känzeli. Als Folge davon sahen sich die Verantwortlichen gezwungen, den Imageschaden mit geeigneten Kommunikations- und Marketingmassnahmen zu reparieren. Unter anderem wurden die Tarife per 1. August 2015 auf das Niveau der stationären Angebote im Zentrum Höchweid gesenkt.

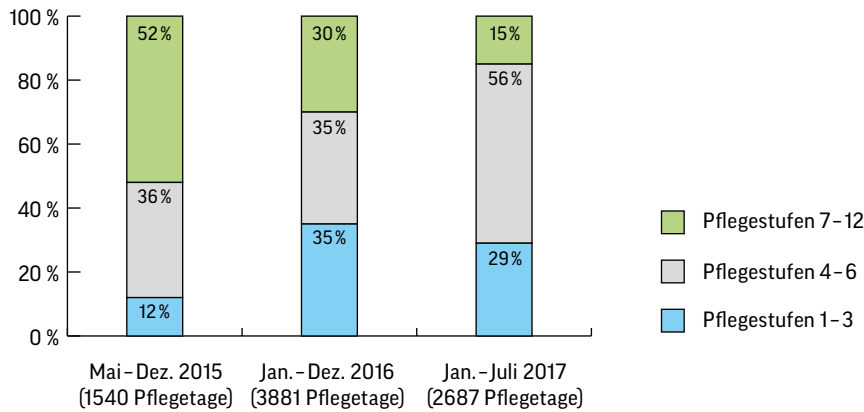
4.1 AUSLASTUNG DER KURZZEITABTEILUNG

Die Verantwortlichen streben für einen kostendeckenden Betrieb der Kurzzeitabteilung eine konstante Auslastung von mindestens 75 Prozent an. Dieser Wert liegt wegen der kürzeren Belegung und der grösseren Fluktuation tiefer als bei einer herkömmlichen Abteilung für die Langzeitpflege. Die Darstellung D 4.1 gibt eine Übersicht zur Auslastung der Kurzzeitabteilung im Zeitraum von Mai 2015 bis Juli 2017. Für die Berechnung der Auslastung wurde die tatsächliche Belegung

(Anzahl der Pflagetage) in Bezug zu den Kapazitäten der Kurzzeitabteilung¹² gesetzt. Aus dem zeitlichen Verlauf der Auslastung zeigt sich, dass die Belegung im Jahr 2015 mit Ausnahme der Monate September und Oktober zwischen 30 und 40 Prozent variierte. Die tiefe Auslastung im August kann möglicherweise auch durch die Unsicherheiten bei den zuweisenden Stellen bezüglich der Übergabe des Betriebs an das Zentrum Höchweid begründet werden. Im Jahr 2016 konnte die Auslastung bis zur Jahresmitte deutlich erhöht werden und lag in den Monaten März und April bei über 80 Prozent. Während die Belegung im Jahr 2015 durchschnittlich 37 Prozent betrug, konnte die Belegung im Jahr 2016 auf durchschnittlich knapp 60 Prozent erhöht werden. Diese Steigerung führten die Verantwortlichen der Spitex Rontal plus darauf zurück, dass dank persönlicher Kontakte die Verantwortlichen der Gemeinden und des Luzerner Kantonsspitals über das Angebot im Känzeli informiert wurden. Trotzdem zeigen sich im weiteren Zeitverlauf nach wie vor grosse Schwankungen. Ende Jahr 2016 sank die Auslastung auf 36 Prozent. 2017 bewegt sich die Auslastung zwischen 50 und 75 Prozent und liegt mit durchschnittlich 63 Prozent leicht über dem Vorjahreswert. Teilweise sind die Schwankungen saisonal bedingt (z.B. Weihnachten). Einen Grund für die weiterhin eher tiefe Auslastung sehen die Verantwortlichen der Sozialberatungen der Hirslanden Klinik St. Anna und des Luzerner Kantonsspitals in den eher hohen Kosten. Massgebend bei der Wahl des Aufenthaltsorts

12) 17 respektive 20 Pflegebetten (ab 01.09.2016) multipliziert mit der Anzahl Tage pro Monat.

D 4.3: Pflegetage der Kurzzeitabteilung nach Pflegestufen gemäss RAI-NH (Mai 2015 bis August 2016) und BESA LK 10 (September 2016 bis Juli 2017)



Quellen: Spitex Rontal plus, Zentrum Höchweid Ebikon.

sei auch der Wohnort der Patienten/-innen. Das Einzugsgebiet des Känzeli (Rontal) habe womöglich zu wenig Einwohner/-innen, um massgebend zu einer höheren Auslastung der Kurzzeitabteilung beizutragen. Zudem sind einzelne interviewte Personen der Ansicht, dass der Standort Ebikon nicht für alle Patienten/-innen gleich attraktiv ist. So wird vermutet, dass insbesondere Personen, welche nicht aus dem östlichen Agglomerationsgebiet der Stadt Luzern beziehungsweise dem Rontal stammen, eher einen Kurzaufenthalt in der Stadt Luzern oder in der Agglomeration wählen.

Neben der Auslastung ist auch der Betreuungsaufwand für die Bewohner/-innen massgebend. Dieser kann auf der Basis der abgerechneten Pflegetage gemäss Einstufungssystem RAI-NH ausgewiesen werden.¹³ Im Zeitraum von Mai 2015 bis Juli 2017 wurden auf der Kurzzeitabteilung 8108 Pflegetage geleistet. Wird die Verteilung der geleisteten Pflegetage gemäss dem Einstufungssystem RAI-NH betrachtet (vgl. Darstellung D 4.2), zeigt sich, dass 29 Prozent der geleisteten Pflegetage die Pflegestufen 1 bis 3 betreffen. 42 Prozent der Pflegetage betreffen die Pflegestufen 4 bis 6 und die restlichen Pflegetage (29%) fallen auf die Pflegestufen 7 bis 12. ber den gesamten Zeitraum berechnet, resultiert für die Gäste der Kurzzeitabteilung eine durchschnittliche Einstufung in die Pflegestufe 5. Im Betriebskonzept sind die Verantwortlichen jedoch für das provisorisch erstellte Jahresbudget für die Kurzzeitabteilung von einer Bettenbelegung von 90 Pro-

zent und einem durchschnittlichen Pflegebedarf der Stufe 7 ausgegangen.¹⁴ Damit fällt der tatsächliche Pflegebedarf tiefer aus, als ursprünglich geplant.

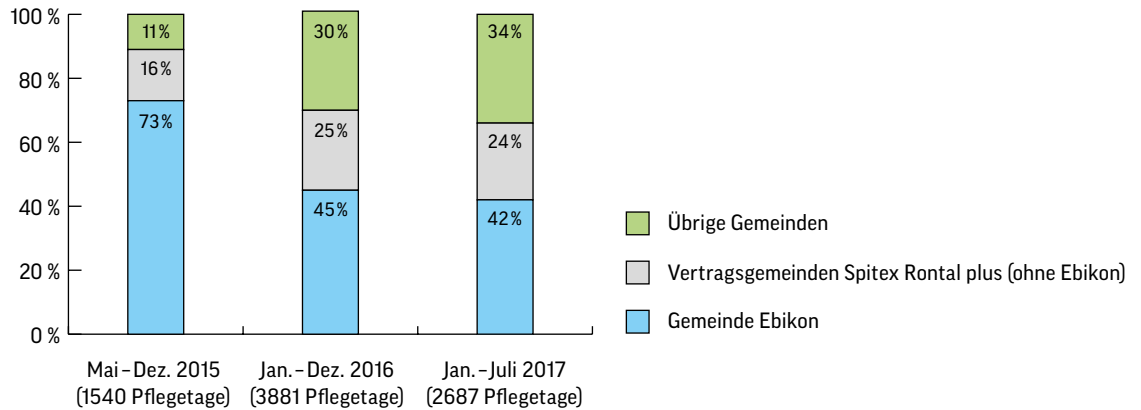
Die Darstellung D 4.3 zeigt die Entwicklung der Verteilung der Pflegestufen seit 2015. Während 2015 noch 52 Prozent der Pflegetage den Pflegestufen 7 bis 12 zugeordnet waren, beläuft sich dieser Anteil 2017 noch auf 15 Prozent. Ausserdem ist der Anteil Pflegetage mit Pflegestufen 1 bis 3 angestiegen. 2017 war zudem mehr als die Hälfte der Pflegetage den Pflegestufen 4 bis 6 zugeordnet.

Bei der Betrachtung des Einzugsgebiets der Gäste in der Kurzzeitabteilung (Darstellung D 4.4) stellt man fest, dass der grösste Teil der geleisteten Pflegetage Gäste aus der Gemeinde Ebikon betrafen. In den Jahren 2016 und 2017 übertraf der Anteil Pflegetage von Gästen aus übrigen Gemeinden jenen Anteil Pflegetage von Gästen aus dem Einzugsgebiet der Spitex Rontal plus (ohne Ebikon). Es zeigt sich weiter, dass die Erhöhung der Belegung im Jahr 2016 insbesondere durch eine

¹³ Mit Hilfe des Einstufungssystems RAI-NH (Resident Assessment Instrument for Nursing Homes) bzw. BESA LK 10 (BewohnerInnen-Einstufungs- und Abrechnungssystem) wird der Pflegebedarf für Alters- und Pflegeheimbewohner/-innen ermittelt. Dabei handelt es sich um ein differenziertes und fundiertes Instrument, das von den Krankenkassensachverwaltern für die Abrechnung des Pflegeaufwands anerkannt ist. Die Einstufung liegt zwischen 1 bis 12, wobei die Stufe 12 den höchsten Pflegebedarf anzeigt.

¹⁴ Vgl. Betriebskonzept vom September 2014, S. 15.

D 4.4: Pflage tage nach Einzugsgebiet der Gäste



Quellen: Spitex Rontal plus, Zentrum Höchweid Ebikon.

Zunahme der Gäste aus den übrigen Gemeinden und auch aus den Vertragsgemeinden der Spitex Rontal plus erfolgte. Dies weist daraufhin, dass das Känzeli auch ausserhalb der Gemeinde Ebikon und den umliegenden Gemeinden an Bekanntheit gewonnen hat.

4.2 CHARAKTERISIERUNG DER KURZZEITGÄSTE

Von September 2016 bis Juli 2017 wurden 112 Personen auf der Kurzzeitabteilung des Känzeli betreut. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer betrug 29 Tage. Nach dem Aufenthalt in der Kurzzeitabteilung wechselten drei der zehn befragten Gäste in ein Alters- oder Pflegeheim. Sieben konnten wieder nach Hause zurückkehren, wo sie weiterhin durch die Spitex betreut und teilweise zusätzlich von Angehörigen unterstützt werden. Die Mehrheit der Gäste (64%) wird von Spitälern oder Kliniken zugewiesen. 31 Prozent der Gäste werden von Angehörigen oder Privaten und 5 Prozent von Ärzten/-innen, Spitexorganisationen oder anderen zugewiesen.

4.3 BEURTEILUNG DER KURZZEITABTEILUNG DURCH DIE ANSPRUCHSGRUPPEN

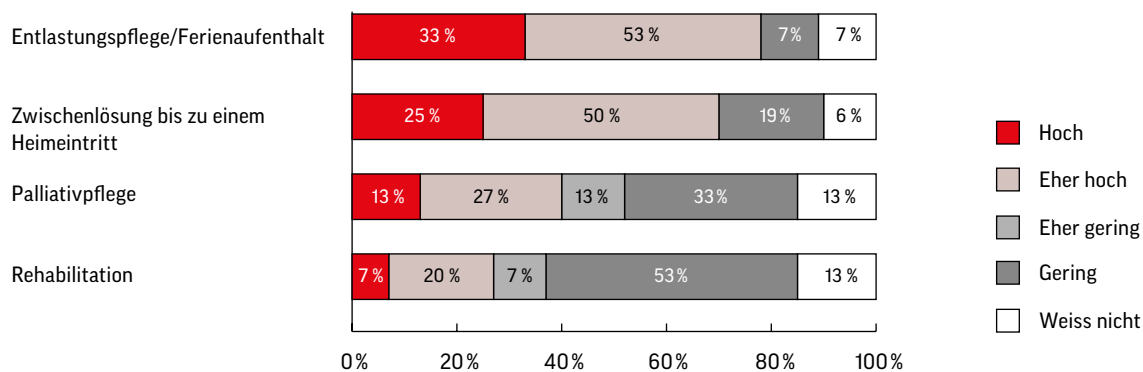
Infrastruktur

Mehrere Mitarbeitende haben in den geführten Gesprächen erwähnt, dass der Start des Projekts nicht optimal erfolgt war. Insbeson-

dere waren nicht alle für die Pflege benötigten Materialien vorhanden und wurden gemäss Bedarf sukzessive von den Mitarbeitenden im Auftrag der Verantwortlichen besorgt. Einige Mitarbeitende beklagten sich über die baulich bedingten mangelhaften Hygienestandards, insbesondere, dass für jeweils zwei Zimmer nur eine gemeinsame Nasszelle beziehungsweise eine Toilette mit teilweise nur einem Waschtisch vorhanden ist. Zudem fehlten bei den Toiletten Haltegriffe, Seifenspender und Halter für Papiertücher. Da die Mitarbeitenden die Räume im Känzeli als eher kahl und unfreundlich empfanden, dekorierten sie die Räume im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten selbst.

Mittlerweile konnten die Zimmer wohnlicher gestaltet werden. Die ausgetretenen Kurzzeitgäste, welche an der Befragung teilgenommen haben, sind mit den Zimmern sowie den sanitären Anlagen zufrieden. Trotzdem stellen die befragten Mitarbeitenden fest, dass vor allem in Doppelzimmern zwei Fernsehgeräte, Trennwände usw. notwendig seien, um eine gewisse Privatsphäre zu schaffen. Auch die Verantwortliche der Sozialberatung des Luzerner Kantonsspitals beobachtet, dass die Ansprüche der Patienten/-innen an die Ausstattung der Zimmer - bedingt durch die hohen Kosten - steigen. Zusätzliche notwendige Infrastruktur wird laufend angeschafft. Zudem können fehlende für die Pflege benötigte Materialien bei Bedarf im Alters- und Pflegeheim Höchweid ausgeliehen werden.

D 4.5: Bedarf an Pflege- und Rehabilitationsangeboten



Quelle: Online-Befragung bei den Verantwortlichen von (potenziell) zuweisenden Institutionen und Verantwortlichen der umliegenden Gemeinden.

Angebot und Betreuung

Die Kurzzeitabteilung im Känzeli ist fast allen befragten zuweisenden Institutionen und Gemeinden bekannt. Dies zeigt auch die Befragung der Kurzzeitgäste. Die Mehrheit der Kurzzeitgäste wurde durch die zuweisende Stelle (Spital, Sozialdienst/Gemeinde) oder die Spitex auf das Känzeli aufmerksam. Obwohl die Kurzzeitabteilung bekannt ist, kennen die Zuweisenden nicht das gesamte Angebot. So wissen alle Zuweisenden, dass das Känzeli Entlastungspflege und Ferienaufenthalte anbietet sowie dass die Kurzzeitabteilung als Zwischenlösung bis zu einem Heimeintritt dient. Dagegen ist einigen Zuweisenden – insbesondere Gemeinden – nicht bekannt, dass die Kurzzeitabteilung auch ein Rehabilitations-Angebot hat und Palliativpflege anbietet. Grundsätzlich stellen alle befragten Zuweisenden einen Bedarf an diesen Angeboten fest. Insbesondere Angebote im Bereich der Entlastungspflege/ Ferienaufenthalt sowie Zwischenlösungen bis zu einem Heimeintritt erachten die befragten Zuweisenden als zentral (vgl. Darstellung D 4.5).

Aus den Gesprächen mit den Verantwortlichen der Sozialberatungen der Hirslanden Klinik St. Anna und des Luzerner Kantospitals geht ebenfalls hervor, dass ein Bedarf an Kurzzeitbetten vorhanden ist. Die Situation hat sich jedoch in den vergangenen Jahren verbessert, weil auch Alters- und Pflegeheime vermehrt Kurzaufenthalte ermöglichen. Zudem gibt es im Kanton Luzern weitere Institutionen, welche Angebote für

Kurzaufenthalte zur Pflege oder Entlastung anbieten (z.B. Rosenberg Luzern, Seeblick Sursee, Viva Luzern). Aufgrund der eher geringen Auslastung bieten auch andere Institutionen Kurzzeit- beziehungsweise Entlastungsangebote an.

Mit dem Angebot und der Betreuung sind alle befragten Kurzzeitgäste zufrieden. Auch dass das Personal kompetent auf die Anliegen und Bedürfnisse der Gäste eingeht, wird positiv bewertet. Mit dem Empfang und den Informationen, der Austritts-/Übertrittsberatung, dem Umfang des Therapieangebots und der pflegerischen und therapeutischen Versorgung waren die Kurzzeitgäste ebenfalls zufrieden. Einzig die medizinische Versorgung wurde im Vergleich etwas kritischer, aber dennoch überwiegend positiv bewertet.

Interne Zusammenarbeit und Personal

Während in der ersten Betriebsphase insbesondere die starken Schwankungen bei der Arbeitsauslastung, die mangelnde Planung und Unterstützung durch die Leitung kritisiert wurden, sind die Mitarbeitenden, welche bereits unter der Leitung der Spitex Rontal im Haus Känzeli tätig waren, mit den eingeleiteten Veränderungen mehrheitlich zufrieden. Die Zusammenarbeit und der Zusammenhalt im Team werden als positiv wahrgenommen. Die Mitarbeitenden identifizieren sich stark mit den Angeboten im Känzeli und würden am liebsten ausschliesslich im Känzeli arbeiten. Je nach Bedarf helfen sich die Mitarbeitenden der Pflege und der Cafeteria vom Haus Känzeli und



dem Zentrum Höchweid gegenseitig aus. Vor dem Hintergrund der fehlenden Auslastung im Känzeli ist eine solche Planung nach Angaben des interviewten Personals sinnvoll. Den leitenden Personen ist zudem bewusst, dass die Schwankungen in der Auslastung viel Flexibilität der Mitarbeitenden verlangen und schtzen diese Flexibilität sehr. Einige Angestellte befürchten, dass sie wegen der tiefen Auslastung im Känzeli ihre Stelle verlieren könnten. Insgesamt beurteilen alle Befragten die Zusammenarbeit des Personals der verschiedenen Funktionen (Administration, Belegungsmanagement und Pflege) als gut. Obwohl seit der Übernahme laufend Anpassungen vorgenommen und Prozesse sowie Zuständigkeiten geklärt wurden, seien nach wie vor kleinere Verbesserungen notwendig.

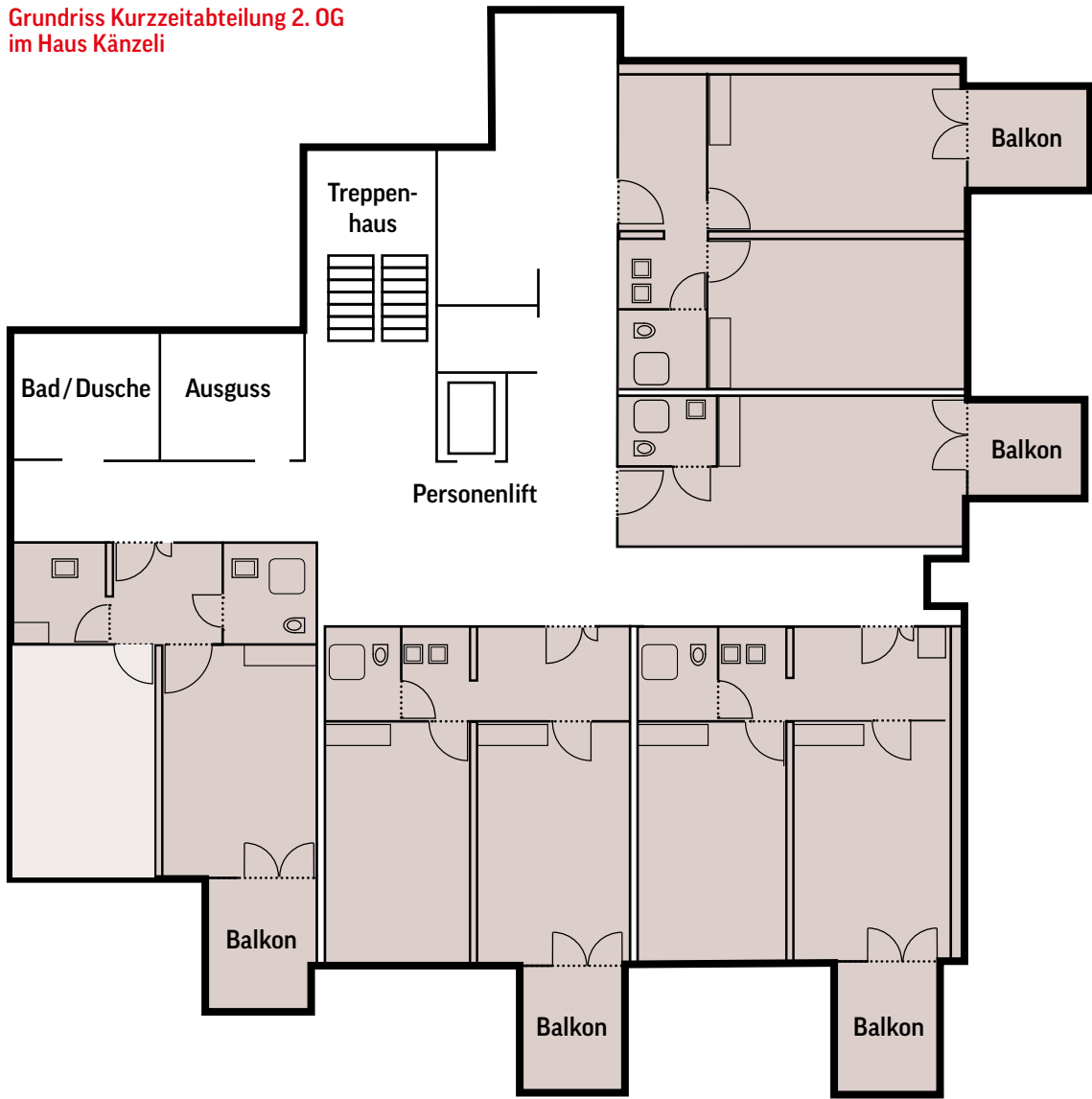
An der Arbeit im Känzeli schtzen die Befragten vor allem die abwechslungsreiche Tätigkeit, welche zu einem grossen Teil durch den Wechsel der Gäste bedingt ist. In Bezug auf spürbare Veränderungen als Folge der neuen Verantwortlichkeiten nennen die Befragten zwei zentrale Aspekte. Es sind dies Anpassungen bei den Infrastrukturen sowie Veränderungen bei der Personalführung. Die klarere Personalführung und die Koordination mit Einsätzen im Höchweid wirken sich nach Angaben der Befragten positiv auf die Arbeitsbelastung und die Vermeidung von Überstunden aus. Kritisiert werden jedoch die geteilten Dienste, durch welche eine lange Mittagspause entsteht, der Arbeitstag sehr lang ist und der Arbeitsweg viermal pro Tag zurückgelegt werden muss.

Zusammenarbeit mit zuweisenden Institutionen

Die Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen im Känzeli - insbesondere der Fachstelle Belegungsmanagement - und den zuweisenden Institutionen wird von beiden als angenehm und unkompliziert beurteilt. Der Aufnahmeprozess sei schnell und unbürokratisch. Geschtzt wird von den Zuweisenden die Flexibilität bezüglich Aufenthaltsdauer der Patienten/-innen. Auch bezüglich der Krankheitsbilder oder Pflegestufen gäbe es kaum Einschränkungen für die Aufnahme. Es werde auch für komplexe Pflegefälle konstruktiv nach Lösungen gesucht und eine Zuweisung war bisher immer möglich.

Die Mehrheit der befragten ausgetretenen Kurzzeitgäste ist zufrieden mit den Informationen durch die zuweisende Institution betreffend Leistungen und Preis vor dem Aufenthalt. Dies zeigt sich auch in den Interviews mit den Verantwortlichen der Sozialberatungen der Hirslanden Klinik St. Anna und des Luzerner Kantonsspitals. Sie bestätigen, dass die Patienten/-innen über ihre Möglichkeiten informiert werden sowie die Finanzierung geklärt wird. Die Verantwortliche der Fachstelle Belegungsmanagement stellt jedoch fest, dass beim Eintritt trotzdem noch viele Fragen - insbesondere zur Finanzierung - offen sind. Diese könnten jedoch im Rahmen des Eintrittsgesprchs geklärt werden.

**Grundriss Kurzzeitabteilung 2. OG
im Haus Känzeli**



Quelle: Zentrum Höchweid.

- Pflegezimmer
(ca. 22 m²)
- Stationszimmer
(ca. 22 m²)

Gesamtbeurteilung

Die Mitarbeitenden sind mit der Entwicklung der Kurzzeitabteilung mehrheitlich zufrieden. Obwohl die starken Schwankungen in der Auslastung der Kurzzeitabteilung nach wie vor Unruhe in das Team bringen und noch gewisse Anschaffungen getätigt werden müssen. Die ausgetretenen Kurzzeitgäste, welche an der Befragung teilgenommen haben, waren insgesamt sehr zufrieden mit ihrem Aufenthalt. Dementsprechend würden neun von zehn Befragten den Kurzaufenthalt auf jeden Fall weiterempfehlen. Eine Person würde einen Kurzaufenthalt vielleicht weiterempfehlen. Im Gegensatz zu den Kurzzeitgästen beurteilen die befragten

zuweisenden Institutionen insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis kritisch. Vor allem den Gemeinden erscheinen die Kosten als eher hoch, auch deshalb, weil die Alters- und Pflegeheime vergleichsweise günstiger sind. Dies bestätigen auch die befragten Verantwortlichen der Sozialberatungen der Hirslanden Klinik St. Anna und des Luzerner Kantonsspitals. Insbesondere für Patienten/-innen, welche ausserhalb der Gemeinde Ebikon wohnen, sei der Aufenthalt zu teuer. Die Kosten seien jedoch dahingehend gerechtfertigt, weil der administrative und personelle Aufwand für Kurzzeitgäste im Vergleich zur Langzeitpflege höher ausfällt.



«Ältere Menschen können die für sie ideale Wohnform wählen. Das Wohnen zu Hause wird so lange wie möglich unterstützt.»

Aus dem Altersleitbild des Kantons Luzern 2010

5 ALTERSWOHNUNGEN

Seit dem Umbau des Hauses stehen auf vier Stockwerken 20 Wohnungen zur Verfügung. Darunter 16 Zwei-Zimmer-Wohnungen mit jeweils rund 60 Quadratmetern Fläche und vier Ein-Zimmer-Wohnungen mit einer Wohnfläche von rund 30 Quadratmeter. Der Ausbaustandard mit Balkon, grossen Fenstern, behindertengerechter Nasszelle, Parkett und offener Küche kann als hochwertig beurteilt werden. Auf jedem Stockwerk stehen Waschtürme und ein kleines Kellerabteil zur Verfügung. Die Nettomietpreise bewegen sich für die Ein-Zimmer-Wohnung zwischen 1200 und 1290 Franken pro Monat und für die Zwei-Zimmer-Wohnung zwischen 1600 und 1750 Franken pro Monat. Hinzu kommen Nebenkosten von 130 Franken für eine Ein-Zimmer-Wohnung und 180 Franken für eine Zwei-Zimmer-Wohnung. Ebenfalls zur Nettomiete hinzugerechnet werden die Kosten für Grundleistungen, welche 70 Franken für eine Ein-Zimmer-Wohnung und 110 Franken für die Zwei-Zimmer-Wohnung betragen. Die Bruttomiete beträgt schliesslich zwischen 1400 und 1490 Franken pro Monat für die Ein-Zimmer-Wohnung und zwischen 1890 und 2040 Franken pro Monat für die Zwei-Zimmer-Wohnung.

Für die Investitionen und die Vermietung der Wohnungen ist der Fachbereich Immobilien der Gemeinde Ebikon verantwortlich. Organisation, Verpflegung, Hauswirtschaft und technische Dienste bietet das Zentrum

Höchweid an. Zweimal im Jahr organisiert das Zentrum Höchweid eine Mieterversammlung.

In den Alterswohnungen soll das Leben so autonom wie möglich, mit Unterstützung spezifischer Dienstleistungen, gestaltet werden. Im Mietzins der Alterswohnungen sind verschiedene Grundleistungen inbegriffen. Neben den Grundleistungen können bei Bedarf verschiedene Wahlleistungen in Anspruch genommen werden. Diese sind kostenpflichtig und werden gemäss Aufwand und Tarifbestimmungen separat verrechnet.

Grundleistungen (im Mietpreis inbegriffen)

- > 24 Stunden Notrufabdeckung
- > Präsenzkontrolle
- > Mieterversammlung
- > Jährliche Fensterreinigung

Wahlleistungen (kostenpflichtig)

- > Verpflegungsangebot in der Cafeteria
- > Handwerkliche Leistungen
- > Wäscheservice
- > Reinigungsservice
- > Wohnung lüften und Blumen tränken bei Abwesenheit
- > Täglicher Kontrollanruf
- > Täglicher Kontrollbesuch
- > Coiffeurbesuch

Quelle: Zentrum Höchweid.



5.1 VERMIETUNG DER ALTERSWOHNUNGEN

Die Vermietung der Alterswohnungen erfolgt durch den Fachbereich Immobilien der Gemeinde Ebikon. Für Fragen und Anliegen im Alltag sowie die Organisation der regelmässigen Mieterversammlungen ist das Zentrum Höchstweid zuständig. In Notfallsituationen unterstützt die Kurzzeitabteilung Mieterinnen und Mieter bei der Erstversorgung während 24 Stunden. Die pflegerischen Leistungen im ambulanten Bereich erfolgen wie bisher durch die Spitex Rontal plus.

Die Vermietung der Alterswohnungen verlief wie geplant. Nahezu alle Wohnungen konnten innerhalb kurzer Zeit besetzt werden. Die Erstvermietungen wurden durch die Finanzverwaltung der Gemeinde abgewickelt, danach wurde die Zuständigkeit dem Fachbereich Immobilien der Gemeinde Ebikon übertragen. Bisher wurden sechs Wohnungen neu vermietet. Die Nachfrage ist gross und es gab bisher keine leerstehenden Wohnungen. Nur einmal musste eine Wohnung ausgeschrieben werden. Es werden regelmässig Informationsveranstaltungen für interessierte Mieter/-innen und deren Angehörigen durchgeführt. An diesen Veranstaltungen werden auch Anmeldungen entgegengenommen. Zur Zielgruppe der Alterswohnungen gehören Personen, bei denen man erwartet, dass dadurch ein Heimeintritt herausgezögert werden kann. Mindestens eine Person im Haushalt sollte daher einen Pflege- beziehungsweise

hungsweise Betreuungsbedarf aufweisen. Mit dem Abschluss eines Mietvertrags wird zudem garantiert, dass die zweite Person in der Wohnung bleiben kann, wenn die pflege- oder betreuungsbedürftige Person wegzieht.

Mit einem speziellen Assessment-Tool sollte gemäss Konzept sichergestellt werden, dass die Wohnungen an jene Einwohnerinnen und Einwohner vergeben werden, die bereits auf die angebotenen Leistungen angewiesen sind. Gemäss der verantwortlichen Person des Fachbereichs Immobilien wurde das Assessment-Tool mit verschiedenen Kriterien für die Wohnungsvergabe ergänzt und der Prozess durch die Fachstelle Belegungsmanagement weiterentwickelt. Dazu füllen interessierte Mieter/-innen in einem ersten Schritt ein Anmeldeformular aus, mit welchem sie unter anderem Angaben zur benötigten Betreuung machen. Weiter werden die Einkommens- und Vermögenssituation erhoben, damit ihnen Wohnungen mit tragbaren Mieten zugewiesen werden können. Bevor die potenziellen Mieter/-innen definitiv auf die Warteliste aufgenommen werden, erfolgt in einem zweiten Schritt ein persönliches Gespräch. Personen auf der Warteliste werden jährlich kontaktiert. Bei dieser Kontaktnahme wird nachgefragt, ob die angemeldeten Personen noch Bedarf an einer Alterswohnung haben und diese Wohnform aus gesundheitlichen Gründen noch die richtige ist. Durch diesen Austausch fällt es den potenziellen Mietern/-innen auch leichter, schnell eine Entscheidung zu treffen, sobald



eine Wohnung frei wird. Zudem können Ängste und offene Fragen bereits im Voraus geklärt werden. Die Fachstelle Belegungsmanagement übernimmt somit nicht nur für die Wohnungsvergabe, sondern auch für die Bewirtschaftung der Warteliste eine wichtige Funktion.

5.2 CHARAKTERISIERUNG DER MIETER/-INNEN DER ALTERSWOHNUNGEN

In den 20 Alterswohnungen des Känzeli wohnen insgesamt 28 Personen. Von den 16 Zwei-Zimmer-Wohnungen sind acht mit Einzelpersonen und acht mit Paaren belegt. Das Durchschnittsalter der Mieter/-innen liegt bei 85 Jahren. Alle Mieter/-innen waren vor dem Einzug in die Alterswohnung bereits in der Gemeinde Ebikon - mehrheitlich in Mietwohnungen - wohnhaft. Am häufigsten wurde aus gesundheitlichen Gründen in die Alterswohnung gewechselt. Gleich häufig wird der Wunsch nach einer kleineren Wohnung oder der Wunsch nach mehr Sicherheit als Grund für den Umzug genannt. Etwas weniger sind eine barrierefreie Wohnung, der Wunsch nach besserer Betreuung oder der Wunsch nach sozialen Kontakten für den Wohnungswechsel ausschlaggebend. Aktuell werden fünf Personen aus den 20 Haushalten regelmässig durch die Spitex Rontal plus betreut. Die Mieter/-innen haben regelmässig Kontakt untereinander. Eine Intensivierung dieser Kontakte wird nicht gewünscht.

Von den sechs Mietern/-innen, welche die Alterswohnungen verlassen haben, wechselte die eine Hälfte in ein Alters- oder Pflegeheim und die andere Hälfte ist verstorben.

5.3 BEURTEILUNG DER ALTERSWOHNUNGEN DURCH DIE ANSPRUCHSGRUPPEN

Infrastruktur

Die Mieter/-innen der Alterswohnung sind mit der Ausstattung und der Zweckmässigkeit der Wohnung (Küche, Badezimmer und Balkon) mehrheitlich sehr zufrieden. Aus den persönlichen Gesprächen geht zudem hervor, dass insbesondere der grosse Balkon sehr geschätzt wird. Kritisiert wird in diesem Zusammenhang jedoch, dass der Balkon stark dem Wetter ausgesetzt ist und ein geeigneter Sonnen- und Regenschutz notwendig wäre. Des Weiteren fehle eine Türklingel/Gegensprechanlage in der Wohnung, damit Besuch auch nach 18.00 Uhr empfangen werden kann. Die Küche wird von den interviewten Personen kaum benutzt, da häufig in der Cafeteria gegessen wird. Eine Mieterin merkt zudem an, dass mit dem Rollstuhl die meisten Küchengeräte und -kästen nicht erreichbar sind. Zudem ist auch der Zugang zum Balkon wegen der Türschwelle nicht barrierefrei. Obwohl man sich dieses Mangels schon vor den Umbauarbeiten bewusst war, konnte dieser wegen den baulichen Begebenheiten nicht behoben werden.



Angebot und Betreuung

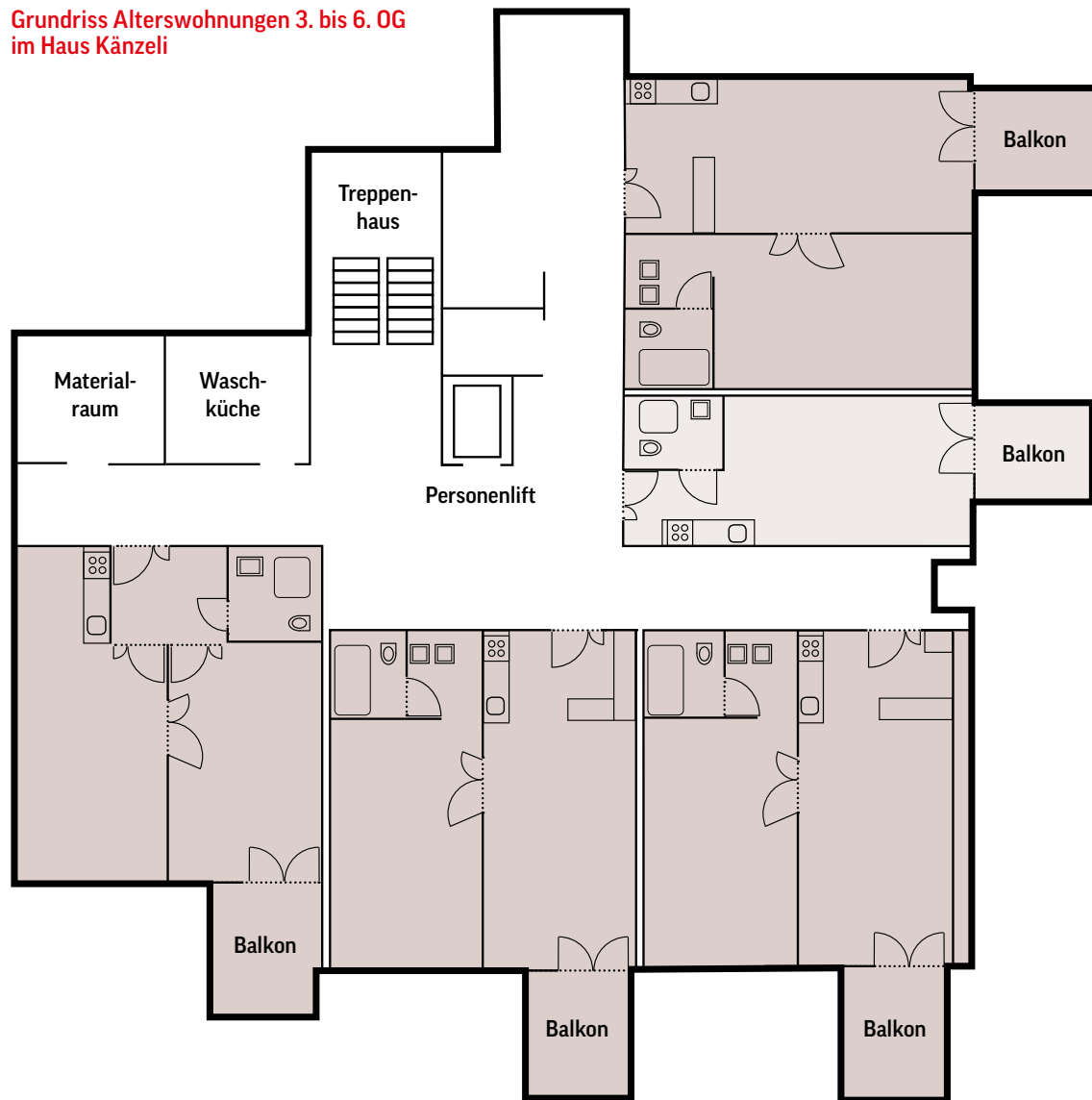
Die befragten Mieter/-innen der Alterswohnungen sind grundsätzlich zufrieden mit der Auswahl der angebotenen Dienstleistungen. Insbesondere hauswirtschaftliche und technische Leistungen (Wäscheservice, Vorhangservice, Reinigung, handwerkliche Leistungen usw.) würden die Befragten in Anspruch nehmen. Interesse an erweiterten Sichtkontrollen (telefonischer Kontrollanruf, Kontrollbesuch) ist dagegen nicht vorhanden.

Gemäss der Verantwortlichen des Fachbereichs Immobilien sind die Vermietung und die Betreuung der Mieter/-innen aufwändiger als bei anderen Liegenschaften. Zudem sei die Trennung zwischen Unterhaltsarbeiten, welche im Aufgabenbereich des technischen Diensts des Zentrums Höchweid liegen, und den Aufgaben, welche in den Kompetenzbereich der Immobilienverwaltung fallen, nicht immer eindeutig. Auch die Betreuung der potenziellen Mieterinnen und Mieter durch die Fachstelle Belegungsmanagement ist zeitaufwändig. Der Aufwand lohne sich jedoch. Viele ältere Menschen würden den Einzug in eine Alterswohnung dem Einzug in ein Heim gleichsetzen. Die Fachstelle Belegungsmanagement leistet daher wichtige Aufklärungsarbeit und beantwortet offene Fragen der potenziellen Mieter/-innen und deren Angehörigen.

Gesamtbeurteilung

Die befragten Mieter/-innen sind mit ihrer jetzigen Wohnsituation sehr zufrieden. Dazu tragen die zentrale Lage der Wohnungen, das erhöhte Sicherheitsgefühl und die Verpflegung im Haus bei sowie die medizinische Betreuung vor Ort, welche bei Bedarf in Anspruch genommen werden kann. Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Wohnungsmieten wird entsprechend positiv beurteilt. Die Verantwortliche des Fachbereichs Immobilien schätzt das Preis-Leistungs-Verhältnis der Alterswohnungen ebenfalls als sehr gut ein. Die Mietpreise seien eher tief, obwohl die Nebenkosten sowie auch die Kosten der Grundleistungen leicht erhöht wurden. Trotzdem können die Betriebskosten nach wie vor nicht vollumfänglich gedeckt werden.

Grundriss Alterswohnungen 3. bis 6. OG
im Haus Känzeli



31

Quelle: Zentrum H \ddot{o} chweid.

- 2-Zimmerwohnung
(ca. 60 m²)
- 1-Zimmerwohnung
(ca. 30 m²)



«Die Cafeteria Kafi Klatsch dient als Zentrum der Begegnung.»

Aus dem Betriebskonzept Känzeli,
September 2014

6 CAFETERIA KAFI KLATSCH

Die Cafeteria Kafi Klatsch im Terrassengeschoss dient als Zentrum der Begegnung. Neben dem Kafi Klatsch befinden sich auf diesem Geschoss auch ein Saal sowie das Kaminzimmer. Das Kafi Klatsch hat täglich von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr geöffnet. Die Gäste der Kurzzeitabteilung nehmen ihre Mahlzeiten im Kafi Klatsch ein. Auch Mieter/-innen der Alterswohnungen sowie externe Gäste können sich im Kafi Klatsch verpflegen. Ein Menü kostet 17.50 Franken (jedes 11. Menü ist gratis). Die Zubereitung der Mahlzeiten erfolgt in der Küche des Alterszentrums Höchweid. Die Mahlzeiten werden in das Haus Känzeli geliefert und dort von einem Koch angerichtet und von den Mitarbeitenden der Cafeteria serviert. Im Saal finden sowohl Seminare wie auch interne Animationsangebote (z.B. Singen, Rückenturnen) für die Gäste der Kurzzeitabteilung, Mieter/-innen der Alterswohnungen und externe Gäste statt. Er kann auch von Vereinen oder anderen Organisationen für Anlässe gemietet werden.

Der Betrieb der Cafeteria wurde in der ersten Betriebsphase mit fünf Mitarbeiterinnen beziehungsweise 360 Stellenprozenten aufgenommen. Heute wird die Cafeteria von einer Leitungsperson (Vollzeitstelle) und drei Personen im Service, welche zusammen 160 Stellenprozente arbeiten, geführt. Die

Mitarbeitenden der Cafeteria sind im Team Restauration Höchweid integriert und die Dienstesätze werden mit dem Restaurationsbetrieb im Zentrum Höchweid koordiniert. Die Mitarbeitenden der Cafeteria fungieren gleichzeitig als Anlaufstelle für Anliegen der Mieter/-innen der Alterswohnungen.

6.1 UMBAU

Im Zuge der Übernahme des Hauses Känzeli durch das Zentrum Höchweid wurden die Räumlichkeiten der Cafeteria umgestaltet. Diese bestanden zu Betriebsbeginn neben der Cafeteria aus einem separaten Speisesaal und einem Aufenthaltsraum. Aus dem grossen Restaurationsbereich sind durch den Umbau ein Esszimmer für Pflegegäste, eine Lounge sowie ein Restaurationsbereich für Mieter/-innen der Alterswohnungen und andere Gäste entstanden. Der wenig genutzte Fitnessraum wurde aufgelöst und zu einem Kaminzimmer umfunktioniert. Der Raum wird mehrheitlich von den Kurzzeitgästen als gemütliche Fernsehstube genutzt.

Rezeption

Beim Haupteingang im Erdgeschoss wurde in der ersten Betriebsphase noch eine Rezeption geführt, welche wie ein Hotelempfang konzipiert war. Die Rezeption war als organisatorische Drehscheibe des Hauses gedacht. Von den Mitarbeitenden der Rezeption wurden Reservationen für die Kurzzeitabteilung entgegengenommen, Auskünfte erteilt und



Cafeteria vor dem Umbau (1. Betriebsphase).



Serviceleistungen vermittelt oder organisiert. Zudem wurden von dort aus die Sicherheitskontrollen für die Wohnungen so durchgeführt, dass bei Bedarf die notwendigen Massnahmen eingeleitet werden konnten. Über die Rezeption sollte auch die Telefonzentrale der Spitex, der Kurzzeitabteilung und der geplanten Fachstelle für Altersfragen betreut werden. Mit der Übernahme des Känzeli durch das Zentrum Höchstweid wurde die Rezeption für die Mieter/-innen der Alterswohnungen aufgelöst. Die entstandene Lücke wurde von Mitarbeitenden der Cafeteria durch die persönliche Entgegennahme von Anliegen und ein selbsterklärendes Informationspanel geschlossen. Auch die regelmässigen Sichtkontrollen der Briefkasten werden nun durch die Mitarbeitenden der Cafeteria durchgeführt.

6.2 BEURTEILUNG DER CAFETERIA DURCH DIE ANSPRUCHSGRUPPEN

Personal

Seit der Übernahme durch das Zentrum Höchstweid haben sich auch die organisatorischen Abläufe im Bereich der Gastronomie verändert. Im Gegensatz zur ersten Betriebsphase konnten die personellen Ressourcen etwas reduziert werden. Einige Aufgaben werden nun vollumfänglich durch die Gastronomie des Zentrums Höchstweid übernommen. So kümmert sich nun das Küchenpersonal um das Anrichten der Speisen und die

Mitarbeitenden der Cafeteria können sich vollumfänglich auf den Service und die Betreuung der Gäste konzentrieren. Dies wird sowohl von den Gästen als auch vom Servicepersonal geschätzt. Die befragten Mieter/-innen sind mit dem Personal des Kafi Klatsch sehr zufrieden. In den persönlichen Gesprächen beurteilten die Mieter/-innen das Personal als sehr freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit.

Ausstattung und Ambiente

Die zu Beginn vorhandene Ausstattung wurde von den Befragten als ungenügend beurteilt. Obwohl das Personal motiviert wurde, Hinweise für benötigte Anschaffungen zu machen, konnten die Vorschläge aus finanziellen Gründen oft nicht umgesetzt werden. Beispielsweise wurde die zu Beginn eingeführte einheitliche Berufskleidung für das Personal der Cafeteria im Verlauf des Betriebs nicht mehr ersetzt. In Bezug auf die Einrichtung der Cafeteria gab es nach Ansicht der Befragten Mängel. Dies hätte sich auch durch Reaktionen der Mieter/-innen der Alterswohnungen und Gäste der Kurzzeitabteilung gezeigt. So wurde das Ambiente der Cafeteria als eher kühl und abweisend beurteilt. Nach Angaben der Befragten wurden zwischen den Mahlzeiten lediglich Kaffee und einige Tischwaren angeboten.

Seit dem Umbau sind die Rückmeldungen von allen Anspruchsgruppen deutlich positiver. Das Ambiente sei einladender, die Raumeinteilung ansprechender und dadurch die



Cafeteria nach dem Umbau (2. Betriebsphase).

Cafeteria belebter. Zudem hat sich gemäss Einschätzung der Befragten der Einbezug des Personals positiv entwickelt. So werden Verbesserungsvorschläge des Personals von der Leitung aufgenommen und nach Möglichkeit umgesetzt.

Nutzung

Die Cafeteria wurde in der ersten Betriebsphase – ausser bei der Durchführung von spezifischen Aktivitäten und abgesehen vom Personal, welches dort die Pausen verbrachte – kaum genutzt. Mit der Umgestaltung hat sich auch die Besucherfrequenz des Kafi Klatsch erhöht. Die höhere Besucherzahl hängt gemäss Aussage der Verantwortlichen der Cafeteria auch mit der besseren Auslastung der Kurzzeitabteilung zusammen. Von den befragten Mieterinnen und Mietern geben sieben an, mehrmals pro Woche das Kafi Klatsch zu nutzen. Sechs besuchen das Kafi Klatsch einmal pro Woche oder seltener. Am häufigsten wird das Kafi Klatsch zum Mittagessen genutzt. Und auch um einfach etwas zu trinken, um Freunde oder Verwandte zu treffen oder um den Kontakt zu den anderen Mieterinnen und Mietern zu pflegen, halten sich die Mieter/-innen im Kafi Klatsch auf. Die Mieter/-innen bestätigen in den persönlichen Gesprächen, dass sie insbesondere das Mittagessen schätzen, weil es sich nicht lohne, für sich alleine zu kochen. Trotz der erhöhten Besucherzahl finden die Befragten, dass die Bekanntheit des Kafi Klatsch noch gesteigert werden könnte. Es sei nicht genügend ersichtlich,

dass die Cafeteria öffentlich ist. Deswegen und aufgrund der Konkurrenz in der näheren Umgebung brauche es Werbung, beispielsweise in Form eines Flyers.

Die Aktivitäten und Anlässe werden von den befragten Mieterinnen und Mietern rege genutzt und die Zufriedenheit ist hoch. Aus den persönlichen Gesprächen geht hervor, dass sich einige Mieter/-innen mehr Aktivitäten wünschten. So zum Beispiel einen Lotto- oder Filmnachmittag. Die Gäste der Kurzzeitabteilung und einige Mieter/-innen nutzen die Aktivitäten dagegen kaum. Dies entweder aus gesundheitlichen Gründen oder aufgrund von mangelndem Interesse. In den Gesprächen zeigte sich weiter, dass sich einige Mieter/-innen auch gerne alleine in der Wohnung aufhalten, lesen, basteln oder sich anderweitig beschäftigen.

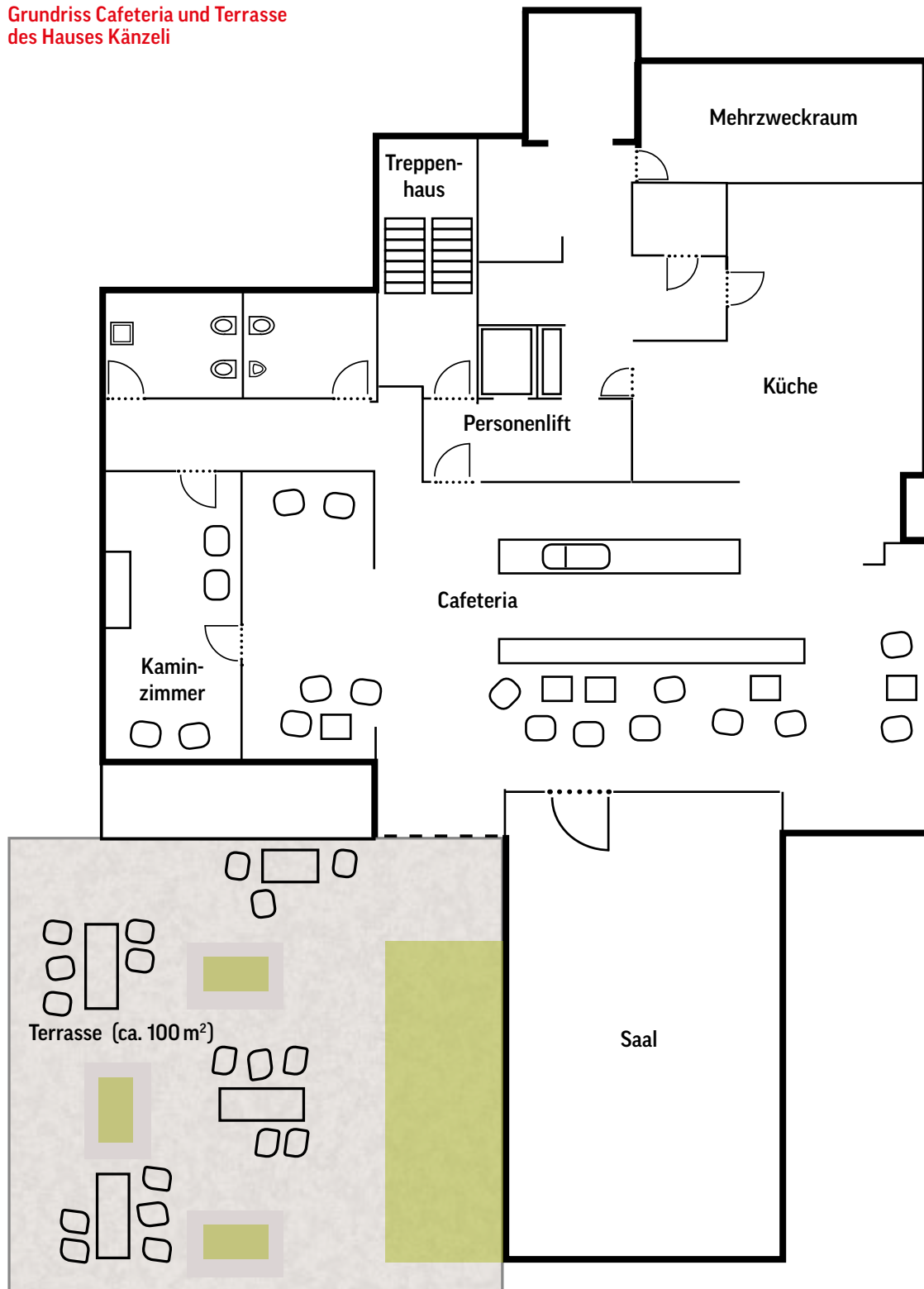
Die in der ersten Betriebsphase vorhandene Rezeption wird von einigen Mietern und Mieterinnen vermisst. Sie schätzten es, dass sie beim Eingang immer begrüsst wurden und die Anlaufstelle für Fragen klar definiert war. Die befragten Mieter/-innen wissen zwar, dass nun das Personal des Kafi Klatsch die Aufgaben der Rezeption übernommen hat, trotzdem sei häufig nicht klar, wer ihre Ansprechperson ist.



Gesamtbeurteilung

Insgesamt sind sich die Befragten einig, dass sich die getätigten Veränderungen auch positiv auf die Qualität der Leistungen und des Essens ausgewirkt haben. Die befragten Kurzzeitgäste und befragten Mieter/-innen sind mit der Qualität der Speisen durchgehend sehr zufrieden. Entsprechend wird auch das Preis-Leistungs-Verhältnis positiv beurteilt. Das Angebot des Kafi Klatsch sei dagegen ausbaufähig. Dies bestätigt auch das befragte Pflegepersonal. Man bemühe sich jedoch, das Angebot laufend anzupassen und zu erweitern. So konnte in den Sommermonaten beispielsweise selbstgemachte Glacé angeboten werden.

Grundriss Cafeteria und Terrasse
des Hauses Känzeli





7 FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

Entlang der Fragestellungen der begleitenden Evaluation ziehen wir in diesem Kapitel ein Fazit zum bisherigen Verlauf des Projekts und formulieren davon ausgehend Empfehlungen zuhanden der Projektverantwortlichen.

FRAGE 1: WIE GUT KONNTE DAS GEPLANTE KONZEPT UMGESETZT WERDEN?

Das Känzeli ist als Haus mit einer integrierten Versorgung konzipiert worden, welches Spitex, Kurzzeitabteilung, Cafeteria, Rezeption und Alterswohnungen unter einem Dach vereint. Das im Rahmen der Umnutzung des Hauses Känzeli erarbeitete Konzept kann als detailliert und innovativ beurteilt werden. Während die Vermietung der Alterswohnungen planmässig umgesetzt werden konnte, hat der Betrieb der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria die Spitex Rontal plus als erste Trägerorganisation vor einige Herausforderungen hinsichtlich der wirtschaftlichen Rentabilität gestellt. In Bezug auf die betriebliche Führung der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria haben sich in der ersten Betriebsphase des Projekts einige Schwierigkeiten ergeben, für welche die Spitex Rontal plus als Trägerorganisation nur teilweise verantwortlich war. Dennoch muss festgehalten werden, dass der Führungsebene Erfahrungen mit der Leitung einer stationären Abteilung gefehlt haben. Das geplante ambulante Kompetenzzentrum konnte aufgrund

der alleinigen Finanzierung des Projekts durch die Gemeinde Ebikon leider nicht aufgebaut werden. Dieser Entscheid war vor dem Hintergrund der nicht gesicherten Finanzierung sicher richtig. Die wichtigste konzeptionelle Änderung im Projektverlauf war der Wechsel der Trägerschaft in der zweiten Betriebsphase. Dieser Schritt ist aus Sicht der Verantwortlichen der Gemeinden nachvollziehbar. Wie sich im weiteren Projektverlauf zeigte, waren auch unter der neuen Führung konzeptionelle und operative Veränderungen notwendig, damit die Effizienz der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria erhöht werden konnte. So wurde zum Beispiel durch die Schaffung von günstigeren Doppelzimmern die Bettenzahl der Kurzzeitabteilung von 17 auf 20 Betten erhöht. Für die Zukunft sind weitere Umstrukturierungen vorgesehen. So wird auf Anfang 2018 die Kurzzeitabteilung auf elf Betten reduziert und die Demenzabteilung Sonnengarten in das Haus Känzeli integriert. Diese weiteren betrieblichen Anpassungen ermöglichen es, zusätzliche Synergieeffekte bei der Auslastung der Pflege und der Cafeteria zu nutzen.



Empfehlung 1: Reduktion der Bettenzahl in der Kurzzeitabteilung

Die Bettenzahl der Kurzzeitabteilung muss vor dem Hintergrund des Einzugsgebiets und des Umfangs an Zuweisungen als zu hoch beurteilt werden. Die Reduktion auf elf Betten sowie die Integration der Demenzabteilung Sonnengarten in das Haus Känzeli sind daher die richtigen Schritte. Es ist anzunehmen, dass dadurch insbesondere in den Bereichen der Organisation und der Leitung der Pflege sowie bei der Gastronomie Schnittstellen reduziert und Synergien genutzt werden können.

FRAGE 2: WIE IST DIE UMSETZUNG DES PROJEKTS ZU BEURTEILEN?

Obwohl zu Beginn des Projekts die Finanzierung mit einer kommunalen Trägerschaft nicht realisiert werden konnte, hat die Gemeinde Ebikon die Umsetzung eines innovativen Projekts gewagt. Die Zusammenarbeit mit den involvierten Akteuren erwies sich anfänglich als schwierig. Insbesondere Gemeinden, welche vor Projektbeginn eine Zusammenarbeit zusicherten, zogen sich zurück. Mittlerweile konnten jedoch Unstimmigkeiten geklärt werden. In beiden Betriebsphasen wurden laufend Optimierungen durch die Verantwortlichen umgesetzt sowie interne Strukturen und Prozesse angepasst. Viele Prozesse haben sich mittlerweile etabliert, trotzdem bleiben die effiziente Führung der Kurzzeitabteilung und der Cafeteria eine

Herausforderung. Sowohl die Mitarbeitenden, die Verantwortlichen der beiden Betriebsphasen und die Gemeinde Ebikon haben durch das Projekt Känzeli viel gelernt und Erfahrungen gewonnen. Der Aufbau der Fachstelle Belegungsmanagement, welche sich mit den Anliegen der Gäste der Kurzzeitabteilung, der Mieter/-innen der Alterswohnungen und der zuweisenden Stellen befasst, kann hier exemplarisch erwähnt werden.

Empfehlung 2: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten weiterführen

Die bisherigen Marketing- und Kommunikationsaktivitäten zur Erhöhung der Bekanntheit des Känzeli sollen weitergeführt werden. In diesem Zusammenhang spielt auch die Fachstelle Belegungsmanagement eine zentrale Rolle. Neben der Betreuung der Gäste der Kurzzeitabteilung und der Klärung von offenen Fragen der Gäste erachten wir auch die aktive Bewirtschaftung der Warteliste der potenziellen Mieter/-innen der Alterswohnungen als wichtige Aufgabe, welche weitergeführt werden soll.

Weiter haben die Analysen wichtige Aufschlüsse zur Nutzung der Cafeteria gegeben. Dieser kommt als Treffpunkt im Känzeli und Schnittstelle zur Bevölkerung der Gemeinde Ebikon eine wichtige Bedeutung zu. Neben der Nutzung durch die Gäste aus der Kurzzeitabteilung ist die Cafeteria auch für die Mieter/-innen der Alterswohnungen wichtig. Ein grosser Teil der Mieter/-innen nutzt die Cafeteria für das Mittagessen. Die Cafeteria



bietet auch die Möglichkeit von Begegnungen zwischen unterschiedlichen Generationen sowie mit der Bevölkerung.

Empfehlung 3: Auslastung und Bekanntheit der Cafeteria weiter fördern

Die Cafeteria bildet eine wichtige Schnittstelle innerhalb des Känzeli (Demenzabteilung, Gäste der Kurzzeitabteilung, Mieter/-innen) sowie nach aussen zur Bevölkerung der Gemeinde. Wir empfehlen den Verantwortlichen, die Auslastung der Cafeteria weiter zu unterstützen und die Bekanntheit der Cafeteria zu fördern.

Einigen zuweisenden Institutionen ist nicht bekannt, dass auf der Kurzzeitabteilung auch Palliativpflege angeboten wird. Gleichzeitig wird von den befragten zuweisenden Institutionen der Bedarf dieses Angebots im Känzeli als eher gering eingeschätzt. Wie erkennen daher einen Handlungsbedarf bei den Informationen zu diesem Angebot.

Empfehlung 4: Kommunikation betreffend Angebote «Palliativpflege» verstärken

Das Angebot der Palliativpflege auf der Kurzzeitabteilung ist offenbar wenig bekannt. Wir empfehlen daher den Verantwortlichen, die Kommunikation bezüglich dem Angebot der Palliativpflege zu verstärken.

FRAGE 3: WIE IST DIE EFFIZIENZ DER LEISTUNGSERBRINGUNG ZU BEURTEILEN?

Der Aufwand zur Führung einer Kurzzeitabteilung ist höher als jener für Langzeitaufenthalte. Die kurzfristigen Anmeldungen, die kürzere Aufenthaltsdauer und die dadurch häufigen Ein- und Austritte erhöhen den administrativen und personellen Aufwand deutlich. Entsprechend fallen die Kosten für einen Kurzeitenaufenthalt höher aus als für Langzeitaufenthalte. Die befragten Gäste der Kurzzeitabteilung beurteilen das Preis-Leistungs-Verhältnis grundsätzlich positiv. Den befragten zuweisenden Institutionen erscheinen die Kosten jedoch als eher hoch, auch deshalb, weil die Alters- und Pflegeheime dieselben Leistungen vergleichsweise günstiger anbieten. Neben dem Aufpreis für Kurzeitenaufenthalte, müssen Patienten/-innen, welche nicht in der Gemeinde Ebikon wohnen, einen Aufpreis entrichten. Somit wird der Aufenthalt von diesen Patientinnen und Patienten häufig als nicht besonders attraktiv beurteilt. Dies obwohl die Höhe der Tarife im Känzeli vergleichbar mit den Tarifen in der Stadt Luzern und den übrigen Agglomerationsgemeinden sind.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Wohnungsmieten wird dagegen sowohl von den Mieterinnen und Mietern als auch von der Verantwortlichen des Fachbereichs Immobilien als sehr gut eingeschätzt. Gemäss der Verantwortlichen des Fachbereichs Immobilien können die Kosten der Alterswohnung jedoch nicht vollständig gedeckt werden,



obwohl die Nebenkosten sowie auch die Kosten der Grundleistungen leicht erhöht wurden. Die Mieten fallen jedoch vergleichsweise nach wie vor eher tief aus.

Empfehlung 5: Kostendeckungsgrad bei Leistungen für Alterswohnungen verbessern

Bezüglich der Mieten der Alterswohnungen empfehlen wir den Verantwortlichen, den Grad der Kostendeckung zu beobachten und falls notwendig Anpassungen vorzunehmen. Dies bedeutet, entweder die Preise der Leistungen zu erhöhen oder den Leistungskatalog zu kürzen.

Die Konkurrenz von privaten Alters- und Pflegeheimen, welche vermehrt Langzeitbetten für Kurzeitaufenthalte zur Verfügung stellen, steigt. Es ist zu erwarten, dass sich dieser Konkurrenzkampf aufgrund der Auslastung bei den Belegungen und des laufenden Ausbaus der Bettenzahl weiter verschärfen wird. Diese Entwicklungen sind daher genau zu verfolgen und das Angebot der Kurzeitabteilung im Känzeli entsprechend im Markt zu positionieren. Dazu kann eine klare und spezialisierte Ausrichtung der Pflege, mit dem primären Ziel, wieder in die eigene Wohnung zurückkehren zu können, beitragen.

Empfehlung 6: Klare Positionierung der Leistungen

Wir empfehlen, aufgrund der zunehmenden Konkurrenz für die Kurzeitabteilung im Känzeli durch andere stationäre Angebote, die Auslastung der Kurzeitabteilung weiterhin kritisch zu beobachten und falls notwendig geeignete Massnahmen einzuleiten. Dazu gehört auch die klare Positionierung der Leistungen durch die Kurzeitabteilung gegenüber den nicht spezialisierten Anbietern im Bereich der Langzeitpflege.

FRAGE 4: SIND DIE ZIELGRUPPEN MIT DEN ANGEBOTENEN LEISTUNGEN DES HAUSES KÄNZELI ZUFRIEDEN?

Während in der ersten Betriebsphase die kalte Atmosphäre in den Zimmern der Kurzeitabteilung, die mangelnde Organisation der Leitung Pflege und die geringe Nutzung der Cafeteria kritisiert wurden, sind - dank der in den beiden Betriebsphasen vorgenommenen Anpassungen - die Anspruchsgruppen zufriedener geworden. Dies trifft im selben Ausmass für die befragten Mitarbeitenden, die Gäste der Kurzeitabteilung und die Mieter/-innen der Alterswohnungen zu. Insbesondere der Umbau der Cafeteria hat sich gelohnt und wesentlich zur höheren Besucherfrequenz beigetragen. Obwohl die befragten Mieter/-innen mit der Infrastruktur ihrer Alterswohnungen sehr zufrieden sind, zeigte sich in den Interviews, dass die Alterswohnungen teilweise nicht bedarfs-



gerecht ausgestaltet sind. So erwähnte eine Mieterin, dass mit dem Rollstuhl die meisten Küchengeräte und -kästen nicht erreichbar sind.

Empfehlung 7: Zufriedenheit der Gäste weiter erheben und analysieren

Wir empfehlen den Verantwortlichen, die im Rahmen der Evaluation erarbeiteten Fragebogen weiterhin zu nutzen, damit die Zufriedenheit der Zielgruppen (Gäste der Kurzzeitabteilung und Mieter/-innen der Alterswohnungen) weiterhin erfasst werden kann.

Da die Rezeption in der zweiten Betriebsphase mit der Übernahme durch das Zentrum Höchweid aufgelöst wurde, sind nun die Mitarbeiterinnen der Cafeteria die Anlaufstelle für die Mieter/-innen der Alterswohnungen. Die befragten Mieter/-innen wissen zwar, dass nun das Personal der Cafeteria die Aufgaben der Rezeption übernommen hat, trotzdem ist ihnen häufig nicht immer klar, wer ihre Ansprechperson ist.

Empfehlung 8: Funktion der Anlaufstelle für die Mieter/-innen kommunizieren

Wir empfehlen den Verantwortlichen, die Funktion und den Ablauf der Kontaktnahme zur Anlaufstelle für die Mieter/-innen der Alterswohnungen erneut klar zu kommunizieren.

FRAGE 5: KANN DAS PROJEKT EINEN BEITRAG ZU DEN ERWARTETEN ZIELSETZUNGEN LEISTEN?

Mit den Angeboten im Haus Känzeli wird das Postulat bei der Gesundheitsversorgung des Kantons Luzern «ambulant vor stationär» aktiv umgesetzt und ein wesentlicher Beitrag zur integrierten Versorgung in der Gemeinde Ebikon geleistet. Sowohl die Kurzzeitabteilung als auch die Alterswohnungen können dazu beitragen, die Selbstständigkeit beziehungsweise das selbstbestimmte Wohnen im Alter zu wahren. Die Mehrheit der Gäste kann nach dem Aufenthalt in der Kurzzeitabteilung wieder in den eigenen Haushalt zurückkehren und die Mieter/-innen der Alterswohnungen sind mit ihrer Wohnsituation zufrieden.

Durch den demografischen Wandel und den zunehmenden Anteil an älteren Menschen, welche zu Hause selbstbestimmt wohnen möchten, steigt das Potenzial für ambulante Leistungen. Durch die weitere Entwicklung der Spitex-Organisationen und neue Dienstleistungen löst sich die Trennung von ambulanter und stationärer Betreuung im Alter zunehmend auf. Als Folge werden immer mehr Anbieter aus dem ambulanten und dem stationären Bereich in unterschiedlicher Form zusammenarbeiten. Von diesem Trend kann auch die Kurzzeitabteilung profitieren. Damit dieses Potenzial genutzt werden kann, müssen die Zuweisungen durch Hausärztinnen und -ärzte und die Spitex erhöht werden. Bisher erweisen sich die Spitäler im Rahmen der Akut- und Über-



gangspflege als wichtigste zuweisende Institutionen.

Empfehlung 9: Schnittstellen zu Spitex-Organisationen und Hausärztinnen und Hausärzten stärken

Wir empfehlen den Verantwortlichen, die Schnittstellen zu Spitex-Organisationen und Hausärztinnen und Hausärzten weiter zu stärken und die Zusammenarbeit mit diesen entsprechend zu fördern, damit der Anteil der Zuweisungen dieser Akteure gesteigert werden kann.

FRAGE 6: WELCHE RAHMENBEDINGUNGEN HABEN DIE UMSETZUNG DES PROJEKTS POSITIV ODER NEGATIV BEEINFLUSST?

WAS BEDEUTET DIES FÜR DIE ÜBERTRAGBARKEIT DES PROJEKTS AUF ANDERE GEMEINDEN?

Bei der Umsetzung des Projekts konnten viele Erfahrungen gesammelt werden. Nachfolgend fassen wir einige Faktoren zusammen, welche zum Erfolg des Projekts beigetragen oder die Entwicklung des Projekts erschwert haben:

- › Die Gemeinde Ebikon hat trotz der noch nicht vollständig geklärten Finanzierung die Umsetzung des Projekts gewagt und damit einer innovativen Idee eine Chance ermöglicht. Die Entwicklung des Projekts wurde zudem durch das Festhalten der Gemeinde an den wesentlichen konzeptionellen Grundsätzen positiv beeinflusst.

- › Die alleinige Trägerschaft der Gemeinde Ebikon erwies sich sowohl als Vorteil als auch als Nachteil. Einerseits konnte die Gemeinde als alleinige Leistungsbestellerin schnell reagieren und selbstständig entscheiden, als bei der Umsetzung des Projekts ein Defizit festgestellt wurde. Andererseits erhöhte die gescheiterte Mitfinanzierung der Vertragsgemeinden der Spitex Rontal plus den Kostendruck auf die Gemeinde Ebikon. Bei einer gemeinsamen Finanzierungslösung hätten die anfallenden Kosten unter den Trägergemeinden aufgeteilt werden können. Als wesentlicher Erfolgs- beziehungsweise Misserfolgswert ist auch die Zusammenarbeit mit den zuweisenden Institutionen zu nennen.
- › Das Haus Känzeli ist örtlich vom Alters- und Pflegeheim Hönchweid getrennt. Diese Trennung kann einen wesentlichen Beitrag zur Reduktion der «Eintrittsschwelle» leisten, da der Heimcharakter weniger präsent ist. Allerdings sind durch die Aufteilung in zwei Häuser der Betrieb und die Logistik aufwändiger.
- › Nicht zu vernachlässigen ist auch der Standort des Känzeli als wesentlicher Erfolgsfaktor. Insbesondere für die Vermietung der Alterswohnungen spielt die zentrale Lage des Hauses eine massgebende Rolle. Apotheke, Post, öffentliche Verkehrsmittel, Einkaufsmöglichkeiten, Gemeindehaus, Bahnhof und Kirchen sind in fünf bis zehn Gehminuten erreichbar.



-
- › Im Zusammenhang mit dem Wechsel der Führung in der zweiten Betriebsphase stellt sich die Frage nach der generellen Eignung einer Spitex-Organisation als Trägerin für ein «stationäres» Angebot. Den entsprechenden Entscheid zugunsten der Spitex Rontal plus hat man damals zugunsten einer einheitlichen Führung im Haus Känzeli gefällt. Trotz des Wechsels bei der Führung der Kurzzeitabteilung darf davon nicht abgeleitet werden, dass mit der Spitex Rontal plus die falsche Organisation mit der Führung des Känzeli betraut wurde. Eventuell wäre jedoch eine noch engere Zusammenarbeit mit dem Zentrum Höchweid fruchtbar gewesen.
 - › Als Erfolgsfaktor erwies sich in beiden Projektphasen die Flexibilität der Verantwortlichen. Laufend wurden betriebliche Optimierungen vorgenommen und die Kommunikation mit Zuweisenden, potenziellen Zuweisenden und Angehörigen gesucht. Als Folge dieser Bemühungen ist in der zweiten Betriebsphase die neu geschaffene Fachstelle Belegungsmanagement positiv zu erwähnen, welche sich um die aktive Bewirtschaftung der Wartelisten von potenziellen Mieterinnen und Mietern der Alterswohnungen kümmert sowie das Netzwerk mit den zuweisenden Institutionen pflegt.

ANHANG

LISTE DER INTERVIEWTEN PERSONEN

Name	Funktion
Bradley Myriam	Pflegefachfrau HF PAKZ Känzeli, Zentrum Höchweid Ebikon (ehem. Spitex Rontal plus)
Carbone Mara	Leiterin Immobilien & Dienste Gemeinde Ebikon
Daepp Simone	Leiterin Sozial- und Austrittsberatung Luzerner Kantonsspital
De Biasi Sabine	Mitarbeitende Kafi Klatsch PAKZ Känzeli, Zentrum Höchweid Ebikon (ehem. Spitex Rontal plus)
Egli-Häfliger Martina	Geschäftsleiterin Spitex Rontal plus
Habermacher Cornelia	Pflegemitarbeiterin PAKZ Känzeli, Zentrum Höchweid Ebikon (ehem. Spitex Rontal plus)
Hofer Julia	Leiterin Sozial- und Austrittsberatung Hirslanden Klinik St. Anna Luzern
Krasniqi Bekim	Stellvertretende Teamleitung Höchweid West
Michel Andreas	Gemeinderat Ressort Gesellschaft & Soziales Gemeinde Ebikon
Muheim Corina	Fachstelle Belegungsmanagement, Zentrum Höchweid Ebikon
Schärli Peter	Präsident Spitex Rontal plus (ehem. Gemeinderat Ebikon)
Stirniman Lisbeth	Pflegemitarbeiterin PAKZ Känzeli, Zentrum Höchweid Ebikon (ehem. Spitex Rontal plus)
Wanner Stefan	Leiter Finanzen Gemeinde Ebikon
Warthmann Barbara	Pflegefachfrau HF PAKZ Känzeli, Zentrum Höchweid Ebikon (ehem. Spitex Rontal plus)
Wicki Roger	Präsident Curaviva Luzern
Wimmer Marianne	Leiterin Heime und Leiterin Gastronomie/Ökonomie, Zentrum Höchweid Ebikon
Zieri Barbara	Teamleitung Höchweid West

