

Pilotprojekt „Wie bitte?“

Mit einer Seh- oder Hörbehinderung im Alter in der Wohnbaugenossenschaft leben

Erfahrungsbericht und Evaluation



Fatima Heussler / KSIA, Zürich, Juli 2021

Inhalt

1. Zusammenfassung.....	2
2. Nachfolge für das Hauptprojekt gesucht	2
3. Ausgangslage	3
4. Projektziele	3
5. Projektplan und coronabedingte Anpassung in der Durchführung	4
6. Erfahrungen in der Umsetzung	5
7. Positive Beurteilung durch KSIA anhand der Evaluationsergebnisse.....	5
a. Bemerkungen zu Ergebnissen aus den Bewohnerbefragungen.....	6
b. Bemerkungen zu Ergebnissen aus dem Fokusgruppengespräch	7
c. Schlussfolgerung Büro Bass und KSIA.....	7
8. Schlussbemerkungen erweiterte Steuergruppe	8
9. Finanzielles	8
10. Ausblick und Dank	8

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.

Rechtlicher Träger des Projektes ist der Verein für Menschen mit Sehbehinderung im Alter, Zürich. Durchgeführt wurde es in dessen Auftrag vom Kompetenzzentrum Seh- und Hörbehinderung im Alter, KSIA.

Titelfotos: diktum.ch

1. Zusammenfassung

Gemeinsam mit vier Wohnbaugenossenschaften (WBG) und der Bewohnerschaft von 878 Wohnungen in Zürich, Bern und Luzern, führten das gemeinnützige Kompetenzzentrum Seh- und Hörbehinderung im Alter (KSIA), die Dachorganisationen Wohnbaugenossenschaften Schweiz (WBG CH) und Wohnen Schweiz sowie das Bundesamt für Wohnungswesen (BWO) das Pilotprojekt «Wie bitte?» durch.

Ziel war es, zuhanden des Hauptprojektes zu überprüfen, ob die eingesetzten Mittel geeignet sind, zu erreichen, dass:

- ältere Personen mit Seh- oder Hörbehinderung sich von der WBG und der Nachbarschaft unterstützt fühlen, über ihre Beeinträchtigung sprechen und ihren Hilfsbedarf formulieren
- einfache Massnahmen zur Kommunikation mit und zur Unterstützung von Menschen mit Seh- und Hörbehinderung auf struktureller Ebene (Verwaltung, Hauswartung) bekannt sind und den Personen mit Sinnesbehinderung vermittelt werden.

Die Auswertung der Evaluationsdaten wurde dem Büro BASS übertragen. Es schreibt:

«Zusammenfassend zeigen die Evaluationsergebnisse in Richtung der erwünschten Wirkungen auf Output- und Outcome-Ebene gemäss Evaluationskizze. Inwiefern das Projekt «Wie bitte?» zum übergeordneten Ziel der Inklusion und längeren Selbständigkeit von älteren Personen mit Seh- und Hörbehinderung beitragen kann, ist nicht Gegenstand (des Pilotprojektes und) dieser Evaluation und wird sich erst in Zukunft zeigen.» (Ergebnisbericht Büro BASS, 4.5.2021)

2. Nachfolge für das Hauptprojekt gesucht

Das auf neun Monate angelegte Pilotprojekt ist bezüglich seiner Fragestellung erfolgreich abgeschlossen. Um bessere Inklusion und längere Selbständigkeit nachhaltig zu erreichen, braucht es ein breiter und länger angelegtes Hauptprojekt. Die Beteiligten suchen eine Nachfolge für dessen Durchführung.

Weitere Informationen: fatima.heussler@ksia.ch

3. Ausgangslage

Wir wissen: im Alter hört und sieht man nicht mehr gut.

Weniger bekannt ist: es sind je rund ein Drittel der über 80-Jährigen von einer Seh- oder einer Hörbeeinträchtigung*) betroffen. In Alters- oder Pflegeheimen leben doppelt so viele Personen mit Sinnesbehinderung als zu Hause. Das muss nicht sein: Weder Hör- noch Sehbehinderung müssen zum Übertritt in eine Altersinstitution führen.

*) Damit ist die nicht korrigierte oder nicht korrigierbare Augenerkrankung oder Schwerhörigkeit gemeint.

Seh- und Hörbehinderung im Alter sind oft der Grund für Missverständnisse. Denn: Wenn die genauen Seh- oder Hörinformationen fehlen, dann passen die Antworten oft nicht oder die Person verhält sich auffällig oder sie zieht sich zurück. Vernachlässigte Selbstpflege und psychische Belastungen gehen häufig mit Sinnesbehinderung im Alter einher. Bei visuellen Halluzinationen, zeitlicher, örtlicher oder sozialer Desorientierung werden Personen mit Sinnesbehinderung oft – fälschlicherweise! – als dement beurteilt.

Diese Fehlbeurteilung Demenz statt Sehbehinderung oder Hörbehinderung kann vermieden werden. Kenntnisse über die Behinderung bei Betroffenen und im Umfeld erleichtern das Zusammenleben, einfache unterstützende Massnahmen können die Selbständigkeit in der Wohnung weiterhin ermöglichen.

Nach wie vor ist Sinnesbehinderung im Alter stark tabuisiert. Betroffene verdecken die Beeinträchtigung oft, solange es geht. Oft sind sie nicht in der Lage, ihre Bedürfnisse zu formulieren, während im Umfeld meist Vorurteile den Umgang mit hör- oder sehbeeinträchtigten älteren Personen beherrschen.

Wohnbaugenossenschaften können das Klima und die Kultur des Miteinanders im Wohnumfeldes wesentlich (mit-)prägen, sowohl den Umgang unter den Bewohnenden wie auch zwischen Bewohnenden und Mitarbeitenden der WBG. Hauswart*innen spielen dabei eine wesentliche Rolle. Die oft sozial geprägten WBG sind daher geeignete Projektpartner für «Wie bitte?», das die soziale Barrierefreiheit (versus bauliche Barrierefreiheit) in den Fokus rückt.

4. Projektziele

Das Pilotprojekt «Wie bitte?» verfolgte folgende Ziele:

Projektziel

Im Integrationsprozess alter Menschen mit Behinderung kann den Wohnbaugenossenschaften (WBG) eine wichtige Rolle zukommen. «Wie bitte?» stellt dazu *die soziale Barrierefreiheit* in den Fokus. Das Pilotprojekt ermittelt, ob die Zielsetzung realistisch ist und die Massnahmen zur Umsetzung angemessen sind.

Zielsetzung

- Ältere Personen mit Seh- oder Hörbehinderung fühlen sich von der WBG und der Nachbarschaft unterstützt, sie outen sich mit ihrer Beeinträchtigung und formulieren ihren Hilfsbedarf.
- Einfache Massnahmen zur Kommunikation mit und zur Unterstützung von Menschen mit Seh- und Hörbehinderung sind auf struktureller Ebene (Verwaltung, Hauswartung) bekannt und werden den Personen mit Sinnesbehinderung vermittelt.

Zielüberprüfung im Pilotprojekt «Wie bitte?»

Die Pandemie verlangte in der Zielüberprüfung eine Anpassung gegenüber dem ursprünglichen Evaluationsdesign: Statt der vorgesehenen Stichproben-Interviews mit älteren Bewohner*innen wurde die Bewohnerschaft in den 878 Wohnungen der involvierten Siedlungen schriftlich befragt: vor dem ersten Versand mit Informationen zum Thema (Zeitpunkt t0) und nach den Interventionen (Zeitpunkt t1). Zudem wurde ein Fokusgruppengespräch mit Mitarbeitenden der WBG durchgeführt, die den Kurs besucht hatten. Die von KSIA erhobenen Daten wurden, wegen unfallbedingter Arbeitsunfähigkeit einer Mitarbeitenden von KSIA, vom Büro Bass ausgewertet. Der Ergebnisbericht der Evaluation des Büro Bass findet sich auf der Website von KSIA: https://www.ksia.ch/onair/pdf/Ergebnisbericht_Evaluation_Wie-bitte_BASS.pdf.

5. Projektplan und coronabedingte Anpassung in der Durchführung

KSIA führte «Wie bitte?» mit der Unterstützung der Dachorganisationen der WBG (WBG CH und Wohnen Schweiz) und dem Bundesamt für Wohnungswesen (BWO) zwischen September 2020 und Juni 2021 durch. In Zusammenarbeit mit vier mittleren und grossen WBG in Zürich, Bern und Luzern vermittelte «Wie bitte?» der Bewohnerschaft von ausgewählten Wohnbausiedlungen und Mitarbeitenden der WBG Kenntnisse über Seh- und Hörbehinderung im Alter. Für Mitarbeitende stellten Kurshalbtage und für junge und ältere, sinnesbehinderte wie gut hörende/gut sehende Personen stellten Informations- und Austauschveranstaltungen das Kernelement dieser Vermittlung dar. Vorgängig zugesandte schriftliche Informationen zu Hör- und zu Sehbeeinträchtigung führten in das Thema ein.

Coronabedingt konnten die für Oktober und November 2020 geplanten Informations- und Austauschveranstaltungen nicht durchgeführt werden. Ein Teil der Bewohnerschaft hatte dazu bereits Einladungen erhalten. Denjenigen Personen, die sich angemeldet hatten, wurde ein Telefongespräch angeboten, 32 Personen nahmen das Angebot an. Als Ersatz für den persönlichen Austausch erstellte KSIA mit dem Büro diktum.ch eine Broschüre, die wiederum an alle im Projekt eingeschlossenen Bewohner*innen geschickt wurde. Diese Broschüre verband Erlebnisberichte aus den Telefongesprächen mit Fachinformationen und praktischen Tipps (https://www.ksia.ch/onair/pdf/KSiA_Digitale_Broschuere.pdf). Parallel dazu berichteten Lokalmedien in den Regionen der im Projekt eingeschlossenen Siedlungen über das Pilotprojekt.

6. Erfahrungen in der Umsetzung

Von Beginn weg erfuhr KSiA Wohlwollen und Interesse für das Thema, sowohl von den Dachorganisationen WBG CH und Wohnen Schweiz wie vom BWO. Diese Organisationen bildeten die Begleitgruppe für «Wie bitte?» und unterstützten KSiA bei Grundsatzentscheidungen und etwa in der Auswahl der WBG, die für eine Mitwirkung angefragt wurden. Die angenehme Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern (WBG) in Zürich, Bern und Luzern erleichterte die Durchführung sehr. Dies zeigte sich beispielsweise, als die bereits geplanten Veranstaltungen pandemiebedingt abgesagt werden mussten und an deren Stelle ein weiterer Versand an die Bewohnerschaft nötig wurde.

Ebenso erfreulich war die Bereitschaft von regionalen Printmedien, das Projekt mit einem Artikel zu begleiten. In Hinblick auf das durchzuführende Hauptprojekt beabsichtigt KSiA, mit Resultaten des Pilotprojektes bei den gleichen Medien nachzufassen.

Trotz der Pandemie wurde «Wie bitte?» zeitgerecht umgesetzt. Die geplanten Kosten wurden mit der Broschüre zwar deutlich überschritten, konnten jedoch gedeckt werden.

7. Beurteilung durch KSiA anhand der Evaluationsergebnisse

Die Frage (zuhanden der Entscheidung über die Durchführung des Hauptprojektes), ob die Zielsetzung realistisch ist und die ergriffenen Massnahmen geeignet sind, den Integrationsprozess von alten Menschen mit Sinnesbehinderung zu fördern, beurteilt KSiA positiv. Das Gespräch über Sinnesbehinderung und der Austausch von Kenntnissen, etwa unter Nachbarn oder mit dem Hauswart, tragen, wie im Fokusgruppengespräch berichtet wurde, dazu bei, dass Vorurteile abgebaut und gegenseitiges Verstehen verbessert wurden. Die Evaluation von «Wie bitte?» zeigt, dass einfache Interventionen geeignet sind, diesen Prozess anzuregen. Zu einem gesellschaftlichen Einstellungswandel und zu nachhaltiger Inklusion braucht es jedoch das kontinuierliche und breit abgestützte Thematisieren – auch in der Öffentlichkeit, nicht ausschliesslich in der Fachwelt. Im Rahmen des Pilotprojektes zeigten sich Ansätze zur gewünschten Entwicklung in Richtung verbesserter Inklusion.

KSiA bedauerte, dass die Bewohner-Austausch- und Informations-Veranstaltungen nicht durchgeführt werden konnten. Diese hätten als wichtigstes Element von «Wie bitte?» (nachdem die Bewohner*innen je einen Flyer zu Sehbehinderung und einen zu Hörbehinderung erhalten hatten) das Thema vertiefen und den Austausch darüber fördern sollen. Vom offenen Gespräch über Sinnesbeeinträchtigungen unter Betroffenen und Nicht-Betroffenen, jüngeren und älteren Bewohner*innen erwartete KSiA eine noch deutlichere Motivation zum aktiven Umgang («sich outen und Hilfsbedarf formulieren») mit der Beeinträchtigung als dies mit schriftlicher Information möglich war, sei diese noch so anschaulich. Dennoch zeigt die Evaluation einen deutlichen Effekt der Massnahmen. Dessen Nachhaltigkeit (Impact) dürfte mit einem länger dauernden und breiter angelegten Hauptprojekt sichtbar werden.

KSiA und die erweiterte Steuergruppe empfehlen die Durchführung des Hauptprojektes.

a. Bemerkungen zu Ergebnissen aus den Bewohnerbefragungen

Folgende Ergebnisse weisen darauf hin, dass die Zielsetzung realistisch ist und dass sogar die während der Pandemie ergriffenen Massnahmen einen gewissen Erfolg im angestrebten Sinn zeigen (Seitenangaben verweisen auf den Bericht Büro Bass):

- beachtlich grosser Rücklauf auf die zweite schriftliche Befragung (t1) von 19% (Seite 1)
Die Fragebogen zu t0 und t1 wurden mit den Couverts der WBG zugestellt und bei den WBG BAHOGE, Waidmatt und EBG trugen auch die Begleitbriefe das Logo der WBG. Zur überaus hohen Rücklaufquote von 42% auf die erste Befragung mag beigetragen haben, dass für die Bewohnerschaft zu Beginn unklar war, inwieweit das Pilotprojekt «Wie bitte?» mit dem Mietverhältnis in Zusammenhang steht; manche Bewohner*innen könnten sich zur Teilnahme verpflichtet gefühlt haben. Im Verlauf der Durchführung dürfte für die meisten deutlich geworden sein, dass die WBG das Projekt zwar unterstützen, dass die Beteiligung oder Nichtbeteiligung aber keinen Einfluss auf das Mietverhältnis hat. Der Rücklauf zeigt daher ein beachtliches Interesse am Thema.
- Tendenziell leicht erhöhter Altersdurchschnitt und leicht höherer Anteil von hörbeeinträchtigten Personen bei t1 versus t0 (Seiten 1 und 2)
Dies deutet darauf hin, dass die Zielgruppe der älteren und selber von Hörbehinderung betroffenen Personen erreicht wurde, dass aber auch jüngere und/oder gut sehende und gut hörende Personen sich angesprochen fühlten.
- Die Informationsflyer und die Broschüre wurden von den an der Befragung Beteiligten (im Folgenden: Teilnehmende) grossmehrheitlich ganz oder teilweise zur Kenntnis genommen, die Inhalte mehrheitlich als nützlich, interessant und wichtig beurteilt (Seite 3).
Mit diesen Fragen wollte KSIA prüfen, ob die Verständlichkeit der Kommunikationsmittel zielgruppengerecht war. Dies scheint mehrheitlich der Fall gewesen zu sein. Dass immerhin 11% der Teilnehmenden die schriftlichen Informationen als kompliziert oder eher kompliziert beurteilten, sollte im Hauptprojektes berücksichtigt werden (Sprachvielfalt der Bewohnerschaft, zu anspruchsvolle Informationsdichte in den Flyern, Anderes).
- Knapp ein Viertel der vor allem älteren Teilnehmenden hat sich mit Nachbarn kurz oder länger zum Thema ausgetauscht. 19% (32 Personen) haben vorgeschlagene Tipps ausprobiert (Seite 4).
Der Austausch über das Thema trägt, unabhängig vom Gesprächsinhalt, zur Verstärkung der Sensibilisierung und zur Enttabuisierung bei. Dass allein aufgrund der schriftlichen Informationen Vorschläge umgesetzt wurden, darf als Erfolg gewertet werden.
- Rund ein Viertel der Teilnehmenden würde gerne an Veranstaltungen teilnehmen.
KSIA geht davon aus, dass der persönliche Austausch an einer Veranstaltung die Motivation zu inkludierendem Verhalten der Nachbarschaft stärken und die Offenlegung einer Beeinträchtigung unterstützen könnte.
- Mehr Teilnehmende finden, Personen mit Sehbehinderung können alleine wohnen und mehr Teilnehmende finden, Personen mit Hörbehinderung hätten einen Nutzen von der Teilnahme an Gruppenanlässen, wenn auch (häufigere Nennung) mit Einschränkungen (Seite 5).
Der Zugewinn an Informationen über Sinnesbehinderung scheint hier eine differenziertere Meinung bewirkt zu haben.

- 72% der Teilnehmenden findet es wichtig, von der Beeinträchtigung Kenntnis zu haben (Seite 6).

Dieser Punkt ist unseres Erachtens besonders wichtig. Er deckt sich mit der einstimmigen Meinung der Teilnehmenden im Fokusgruppengespräch und ist ein starkes Argument für die Durchführung des Hauptprojektes: Wenn Sinnesbehinderungen Thema sind, kann das eine Enttabuisierung bewirken, es wird «normaler», nicht mehr gut zu hören oder zu sehen.
- Personen im näheren Umfeld, auch Nachbarn, Hauswarte und die Verwaltung, werden etwas häufiger als verantwortliche Akteure bei alltäglichen Unterstützungen genannt und etwas weniger häufig Spitex oder Freiwillige (Seite 7).

Die hier gezeigte Tendenz weist in die Richtung verbesserter sozialer Inklusion.

b. Bemerkungen zu Ergebnissen aus dem Fokusgruppengespräch

- Der Kurs für Mitarbeitende der WBG wurde allgemein geschätzt und als aufschlussreich beurteilt.
- Das Bewusstsein einer möglichen Sinnesbehinderung bei Bewohner*innen veränderte das (Kommunikations-)Verhalten der im Kurs Beteiligten.
- Klar und rasch wurden in mehreren WBG spezifische Massnahmen umgesetzt, wie angepasste Beschriftung, Beleuchtung und Ähnliches.
- Wie erwähnt wünschten alle am Gespräch Beteiligten, von einer vorliegenden Sinnesbehinderung Kenntnis zu haben.
- Einhellig wird betont, dass das Thema Seh- und Hörbehinderung im Alter präsent bleiben müsse.
- Es wird (teilweise) dem Pilotprojekt zugeschrieben, dass darauf angesprochene Bewohner*innen bereit sind, über Seh- oder Hörbeeinträchtigung zu sprechen.
- Aus einer WBG wurde die Meinung vertreten, es gelte primär die baulichen und administrativen Rahmenbedingungen an die Bedürfnisse von Personen mit Sinnesbehinderung anzupassen – die individuelle Unterstützung sei eher Privatsache, während Vertretende anderer WBG es als soziale Aufgabe der WBG erachten, die Inklusion zu fördern.

Diese Diskussion spiegelt eine Bandbreite an Einstellungen in unserer Gesellschaft. Beide Positionen zeigten sich – mit unterschiedlicher Zielrichtung – offen für die Belange älterer Personen mit Sinnesbehinderung.

c. Schlussfolgerung Büro Bass und KSIA

«Eine der grössten Herausforderung hierbei (gemeint ist: zu Inklusion und zur längeren Selbstständigkeit von älteren Personen) dürfte sein, dass die Thematik Sehen und Hören im Alter über die Projektphase hinaus präsent bleibt und eine nachhaltige, personenunabhängige Institutionalisierung von behindertenfreundlichen Rahmenbedingungen stattfinden kann.» (Seite 10)

Die «personenunabhängige Institutionalisierung von behindertenfreundlichen Rahmenbedingungen» stellt auch aus der Erfahrung von KSIA mit anderen Projekten die kritische

Voraussetzung für eine nachhaltige gesellschaftliche Veränderung im Umgang mit Personen mit Sinnesbehinderung im Alter dar. «Wie bitte?» mag dazu beitragen.

8. Schlussbemerkungen erweiterte Steuergruppe

Die um die Begleitgruppe (BWO, WBG CH und Wohnen Schweiz) erweiterte Steuergruppe äusserte sich in ihrem Schluss-Meeting vom 09.06.2021 (per Zoom) wie folgt:

- Der Ergebnisbericht Büro BASS deckt sich mit den gemachten Erfahrungen.
- Wie können die Ergebnisse «verstetigt» werden? (Diskussion: Kurse für Mitarbeitende oder reine Führungsaufgabe? (Beides, je nach Art der WBG)).
- Hinweis zur Komplexität einiger Unterlagen: Wünschbar wäre es, im Hauptprojekt Flyer und Broschüre in leichter Sprache zu formulieren – das könnte die (diskutierte) mehrsprachige Ausgaben überflüssig machen.
- Enttäuschung darüber, dass die erwünschte Nachfolge nicht zustande kam, Diskussion, wo das Hauptprojekt angesiedelt werden kann/soll. Diverse Vorschläge.
- Diskussion und Beschluss über Kommunikation in den Medien und auf der Website von KSIA. Zustimmung zur Veröffentlichung des Berichtes Büro BASS.

Die Beteiligten bedanken sich herzlich für die gemachten Erfahrungen, für die Inputs (Horizontenerweiterung), den kreativen Umgang von KSIA mit der Pandemiesituation. Ein schöner Erfolg für ein Pilotprojekt! Das Flämmchen soll am Brennen gehalten werden!

9. Finanzielles

Das Budget von CHF 75'800.- wurde mit einem Aufwand von CHF 127'350.- stark überschritten. Neben der öffentlichen Hand unterstützten die Age-Stiftung und eine Reihe von Förderstiftungen das Projekt grosszügig. Dies ermöglichte es, unter anderem mit einer nicht geplanten Broschüre flexibel auf die Pandemiesituation zu reagieren und den ausserordentlichen Aufwand zu decken.

10. Ausblick und Dank

KSIA beendet mit «Wie bitte?» seine Aktivitäten.

Der Trägerverein von KSIA (Verein für Menschen mit Sehbehinderung im Alter, Zürich), besteht vorerst weiter. Er stellt Fachartikel und Unterlagen zu Kursen und Schulungen auf der Website www.ksia.ch öffentlich zur Verfügung (Open-Source).

Der Verein kontaktiert weitere mögliche Projektleitungen für das Hauptprojekt «Wie bitte?» und ist bereit, für die Umsetzung Unterstützung zu bieten. Nach Absprache und ihren dann-zumaligen Möglichkeiten sind die ehemaligen KSIA-Mitarbeiterinnen Judith Wildi und Magdalena Seibl offen, im Auftrag Kurse oder Veranstaltungen im Rahmen des Hauptprojektes durchzuführen (Kontakt Daten: ksia.ch/ueber_uns/team_ksia/).

KSiA dankt allen Beteiligten für das herzliche und umsichtige Engagement in der Zusammenarbeit im Pilotprojekt «Wie bitte?». Wir durften dank ihnen beglückende Erfahrungen machen.

Jungen und alten, beeinträchtigten und nicht beeinträchtigten Bewohner*innen und Mietenden der beteiligten WBG wünschen wir ein bereicherndes Miteinander!

Zürich, Ende Juli 2021

Fatima Heussler

Vorsitzende erweiterte Steuergruppe Pilotprojekt «Wie bitte?»

Präsidentin Trägerverein von KSiA

fatima.heussler@ksia.ch