

Pilotprojekt Angehörige unterstützen-Pflegenetze planen

## Evaluationsbericht

Ergebnisse der Kurzbefragung der Dienstleistungsorganisationen in Chur, Schaffhausen und St.Gallen,  
die am Projekt teilgenommen haben

Autor:

Martin Müller, Institut für Soziale Arbeit IFSA-FHS, Projektleiter

St.Gallen, Mai 2016

FHS St.Gallen

Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Rosenbergstrasse 59

9001 St.Gallen

[www.fhsg.ch](http://www.fhsg.ch)

# Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Prozessübersicht .....	3
3. Auswertung der individuellen Fragebogen .....	4
4. Ergebnisse der Gruppendiskussionen .....	6
5. Diskussion.....	7
6. Folgerungen.....	8

## 1. Einleitung

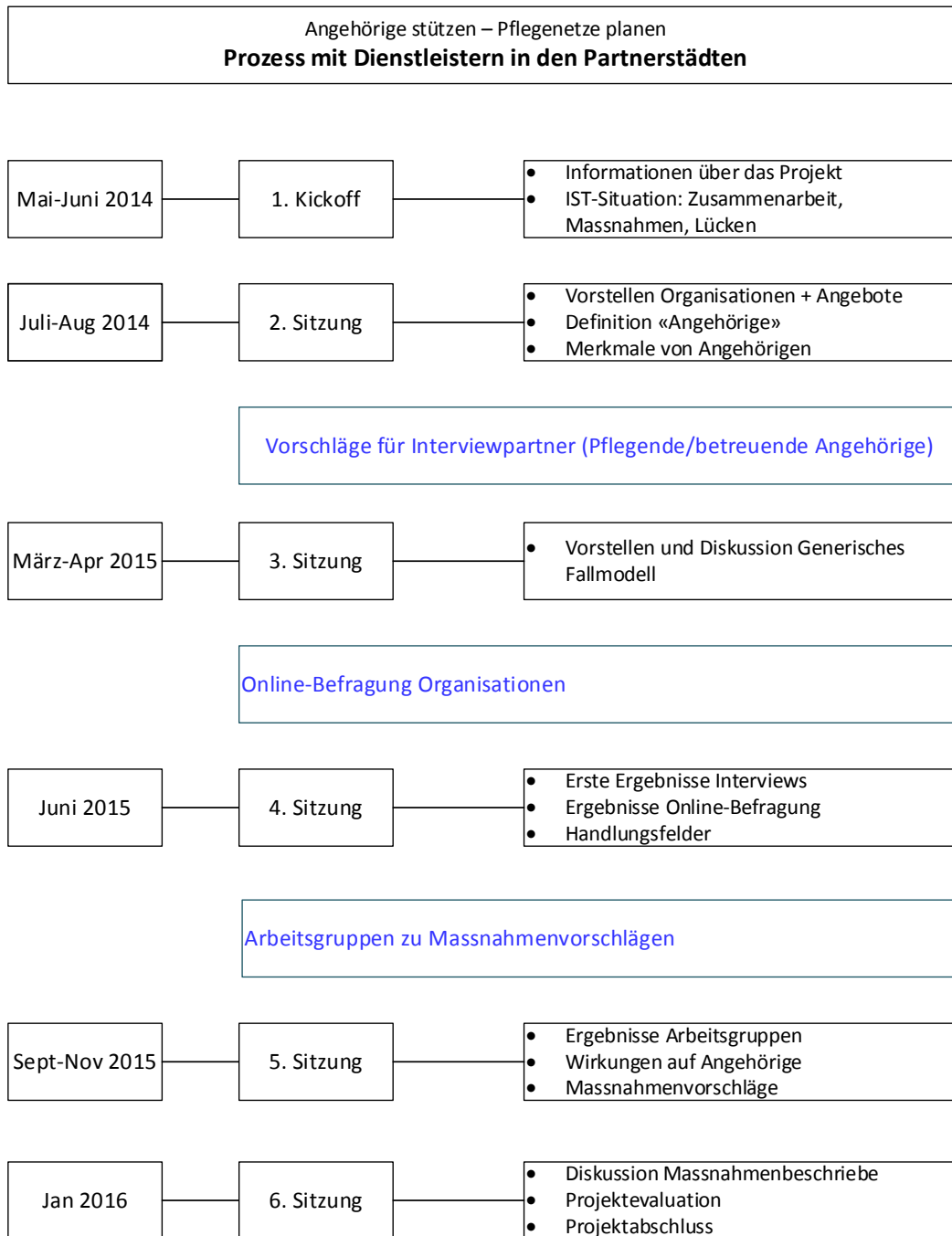
Im Projekt „Angehörige unterstützen – Pflegenetze planen“ wurde zusammen mit rund 50 Organisationen sowie den zuständigen Fachpersonen der Verwaltungsabteilungen im Bereich Alter und Pflege in den drei Partnerstädten Chur, Schaffhausen und St.Gallen ein Massnahmenkatalog erarbeitet. Dieser beinhaltet Handlungsoptionen, mit denen Angehörige in ihrer Pflege- und Betreuungsrolle gestärkt werden können, aus Sicht der beteiligten Fachpersonen und abgestimmt auf die jeweiligen Verhältnisse vor Ort.

Ein Projektziel bestand darin, ein Verfahren zu entwickeln und auf seine Übertragbarkeit auf andere Gemeinden hin zu prüfen. Das Verfahren soll dazu dienen, die Prozesse vor Ort in Bezug auf eine effiziente und effektive Unterstützung pflegender und betreuender Angehöriger älterer Menschen zu optimieren. Aus dem Vorgehen im Projekt soll deshalb gelernt werden. Zu diesem Zweck wurde am Schluss des Prozesses (Januar 2016) eine Evaluation mit den Teilnehmenden durchgeführt. Dabei wurde in einem ersten Schritt ein kurzer Fragebogen individuell ausgefüllt und numerisch ausgewertet. Als zweites fand in jeder der drei Arbeitsgruppen eine Gruppendiskussion anhand eines Leitfadens statt. Die Ergebnisse wurden stichwortartig auf Flipcharts protokolliert und anschliessend zusammengeführt.

Der Ablauf des Prozesses wird auf der nächsten Seite dargestellt.

Anschliessend werden die Ergebnisse der Evaluation zusammenfassend dargestellt, kommentiert und Folgerungen formuliert.

## 2. Prozessübersicht



\*) in Chur aus terminlichen Gründen ausgelassen

### 3. Auswertung der individuellen Fragebogen

Folgende Fragen wurden gestellt:

- |     |  |
|-----|--|
| 1   | PROZESS  |
| 1.1 | Wie beurteilen Sie das Engagement der beteiligten OrganisationsvertreterInnen?                         |
| 1.2 | Wie gut wurden Sie laufend über das Projekt informiert?  |
| 1.3 | Wie waren die Möglichkeiten, als Teilnehmende eigene Anliegen einzubringen?                            |
| 2   | STRUKTUR   |
| 2.1 | Wie zielführend war die Kombination der Arbeitsformen? (Sitzungen/Workshops, AG's, Befragung)?         |
| 2.2 | Wie geeignet war der Sitzungsrythmus?  |
| 2.3 | Wie nützlich war die Switchdrive-Plattform mit Informationsmaterialien?                                |
| 3.1 | Wie weit wurden Ihre Erwartungen an das Projekt erfüllt?   |
| 3.2 | Wie zufrieden sind Sie mit den erarbeiteten Massnahmenvorschlägen als Ergebnis?                        |
| 3.3 | Wie hoch schätzen Sie den Nutzen der einzelnen Massnahmen ein? <i>(je nach Stadt unterschiedliche)</i> |

Die den gesamten Prozess prägende Fluktuation bei der Sitzungsteilnahme drückt sich auch im **Rücklauf der Fragebogen** aus. Die Quote betrug:

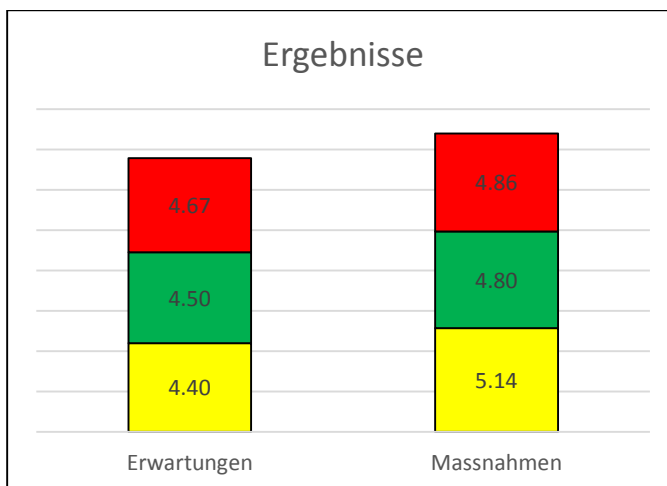
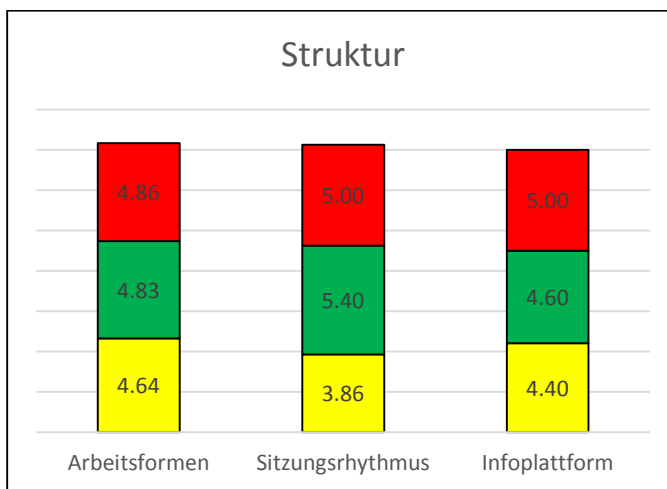
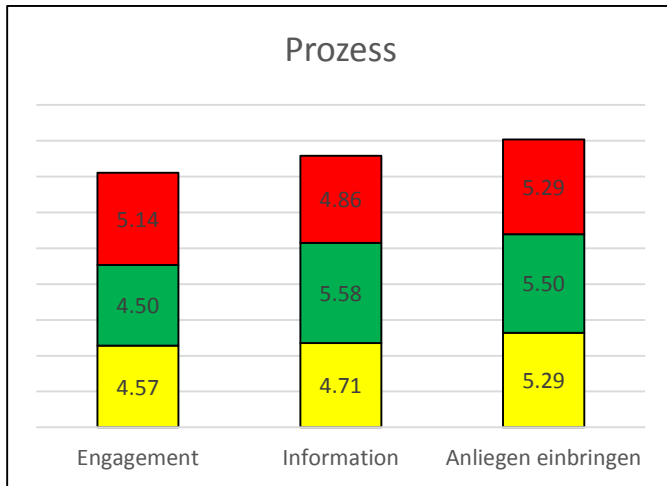
Chur	7
Schaffhausen	7
St.Gallen	6
<b>Total</b>	<b>20</b>

#### Zusammengefasste Ergebnisse:

Legende: Durchschnittswerte für

Chur
St.Gallen
Schaffhausen

Skala: 6 = höchster, 1 = tiefster Wert



## 4. Ergebnisse der Gruppendiskussionen

Die Beteiligung an den Gruppendiskussionen war wie folgt:

Chur	10
Schaffhausen	11
St.Gallen	10
<b>Total</b>	<b>31</b>

Die Diskussion wurde ebenfalls nach den Themen Prozess - Struktur – Ergebnisse strukturiert. Da sich in den drei Gruppen viele übereinstimmende Rückmeldungen ergaben, werden im Folgenden die Ergebnisse zusammenfassend wiedergegeben:

### Prozess

positiv:

- Austausch, Kennenlernen mit anderen Organisationen
- Perspektivenwechsel, -erweiterung, Lernprozess
- Zusammenarbeit Theorie – Praxis
- Offenheit der Diskussionen

negativ:

- Fluktuation der Teilnehmenden, fehlende Konstanz
- fehlendes Interesse, Partikulärinteressen einiger Organisationen
- zu viel Zeit für Informationsvermittlung auf Kosten vertiefter Diskussionen
- mehr Zeit für Austausch mit Partnerstädten und gesamter Projektgruppe der FHS gewünscht
- Ausgleich Geben-Nehmen für Ehrenamtliche?

### Struktur

positiv:

- dass die drei Städte mitgemacht haben
- die Arbeitsphase mit Kleingruppen

negativ:

- Sitzungen zu weit auseinander, Prozess besser gestrafft auf 6-8 Monate
- Pflegende, betreuende Angehörige zu wenig vertreten
- pflegelastige Zusammensetzung
- Mischform Kerngruppe – Echogruppe wäre zielführender

### Ergebnisse

positiv:

- neue Erkenntnisse über Situation Angehöriger, Dienstleistungen anderer gewonnen
- Objektivierung subjektiver Wahrnehmungen
- kausales Fallmodell ist hilfreich -> verständlich darstellen; zu Beratungsinstrument entwickeln
- innerhalb der Organisationen wurde das Thema diskutiert
- Sensibilisierung; sollte gemeinsam noch mehr in die Öffentlichkeit gebracht werden

negativ:

- keine neuen Erkenntnisse, eigene Wahrnehmungen im Vergleich bestätigt
- etwas ernüchtert über Massnahmenkatalog (gut, aber bekannt)
- befürchte, dass es ein Papiertiger bleibt

## 5. Diskussion

Mehrheitlich wurde die Zusammenarbeit in der Arbeitsgruppe als bereichernder, wenn auch nicht immer einfacher Lernprozess empfunden, der mindestens teilweise auch einen Rückfluss in die eigenen Organisationen bewirkte. Einige Teilnehmende bestätigten, stärker für die Situationen pflegender und betreuender Angehöriger sensibilisiert zu sein. Je nach bisherigem Vernetzungsgrad wurde der Aufbau neuer Kontakte begrüsst. Insgesamt ist der Grad der Zufriedenheit über die Projektteilnahme und die Ergebnisse hoch.

Die deutlichste und breiteste Kritik betrifft erstens die hohe Fluktuation der Teilnehmenden bei den Sitzungen. Sie führte dazu, dass Informationen wiederholt werden mussten, um immer wieder einen gemeinsamen Ausgangspunkt für die weiteren Diskussionen zu schaffen. Ausserdem wurden zuweilen mitten im Prozess neue Ideen ins Gespräch gebracht, die zugunsten der Vertiefung nicht immer aufgenommen werden konnten. Erklärt wurde die Fluktuation teilweise mit ungenügendem Engagement beteiligter Organisationen oder Personen. Ein weiterer Grund könnte nach Meinung der Befragten auch der Sitzungsrhythmus sein. Dieser wurde als zweites breit in Frage gestellt. Die relativ weit auseinander liegenden Termine erschwerten es, den Zusammenhang zu behalten und sich genügend mit dem Projekt zu identifizieren. Allerdings war für das Projektteam der FHS genügend Zeit zwischen den Sitzungen notwendig, um Entwicklungsschritte machen zu können und die verschiedenen Prozesse (Modellbildung, Interviewreihe, Massnahmenentwicklung) aufeinander abzustimmen. Besonders geschätzt wurde dafür die konzentriertere Arbeitsphase mit thematischen Untergruppen in den drei Städten.

Eine Herausforderung im Projekt war die personelle Situation auf Seiten des Projektteams der Fachhochschule. Anfänglich personell breit abgestützt, mussten aus verschiedenen Gründen im Laufe der Projektdauer ein halbes Dutzend Abgänge verkraftet werden. Dies führte zu einer engeren Konzentration des Wissens auf weniger Personen, die entsprechend aber auch zusätzliche zeitliche Kapazitäten freischaffen mussten. Eine Beschleunigung des Sitzungsrhythmus war deshalb nicht zu bewältigen.

Die Projektergebnisse wurden mehrheitlich positiv bewertet, wenn auch kritisch angemerkt wurde, dass die Ideen mindestens teilweise nicht neu sind. Erwartet wird eine deutliche Verbesserung für pflegende und betreuende Angehörige bis zur Steigerung der Standortattraktivität der Stadt – falls die Massnahmen denn auch tatsächlich umgesetzt werden. Einige Stimmen äusserten die Befürchtung, dass sie ein Papiertiger bleiben oder Sparanstrengungen zum Opfer fallen könnten. Zum Zeitpunkt der Evaluation lag die Bewertung der Massnahmen auf dem Hintergrund der Verhaltenstypen bzw. des kausalen Fallmodells noch nicht vor, konnten also mit den Teilnehmenden auch nicht diskutiert werden.

## 6. Folgerungen

- Der **gemeinsame Prozess** mit dem mehrheitlich erstmaligen Fokus auf pflegenden und betreuenden Angehörigen ist grundsätzlich wertvoll. Er hat auf die jeweilige lokale Situation abgestimmte Vorschläge hervorgebracht, denen ein hohes Verbesserungspotential zugeschrieben wird. Der interdisziplinäre Austausch zwischen verschiedenen Praxisorganisationen und mit der Hochschule wird als gemeinsamer Lernprozess geschätzt, der teilweise auch neue Vernetzungen hervorbrachte.
- Die **zeitliche Struktur** des Prozesses sollte bei der Adaptation auf andere Städte oder ähnliche Vorhaben geprüft werden. Falls von den Rahmenbedingungen her möglich, spricht die Erfahrung für eine kürzere, konzentriertere Phase. Zwei Monate und mehr Abstand beeinträchtigen die inhaltliche Kontinuität und wohl auch die Verbindlichkeit.
- Die **organisatorische Struktur** sollte ebenfalls überdacht werden. Es könnte u.U. zielführender sein, eine kleinere Arbeits-/Expertengruppe zu bilden und deren Zwischenergebnisse in grösseren Abständen in einer erweiterten Echogruppe zu vergemeinschaften. Mit einer kleineren Arbeitsgruppe könnte die Abstimmung auf weitere Prozesse im Projekt ebenfalls flexibler gehandhabt werden.
- Ob solche strukturellen Änderungen tatsächlich das Problem der ungenügenden **Konstanz in der Beteiligung** seitens der Dienstleistungsorganisationen lösen können, ist nicht abschliessend zu bestimmen. Es gibt Hinweise aus der Befragung, dass noch andere Faktoren unterstützend wirken könnten: Genauere Vermittlung der Erwartungen und Rollen; Klären der Entschädigung von ehrenamtlich Teilnehmenden; greifbare Quickwins schaffen im Laufe des Prozesses.
- Zur **Übertragbarkeit**: Weitere Gemeinden, die eine gezielte Unterstützung pflegender und betreuender Angehöriger anstreben, können auf den Projektergebnissen aufbauen, um eine lokal adaptierte Strategie zu entwickeln. An anderer Stelle<sup>1</sup> wird die methodische Verknüpfung des Sozialplanungszyklus mit der systemdynamischen Modellbildung und Simulation beschrieben. Nachdem ein gut validiertes kausales Fallmodell und die Verhaltenstypologie für die Pflege- und Betreuungsarrangements vorliegen, können diese Ergebnisse in den Planungsprozess eingebunden werden, ohne dass sie neu erfunden werden müssen. Auf den gemeinsamen Entwicklungsprozess mit wichtigen Akteurinnen und Akteuren im Altersbereich (Dienstleister, Fachstellen, Verwaltung usw.) sollte aber nicht verzichtet werden. Bei aller Übereinstimmung zwischen den drei beteiligten Städten haben sich wenig überraschend auch lokale Unterschiede gezeigt, die nicht ignoriert werden können. Deshalb ist eine (insbesondere auch qualitative) Bestandaufnahme und Bedarfsbestimmung unerlässlich, die nur mit den betroffenen Akteuren zusammen zu leisten ist<sup>2</sup>: Genauso wenig, wie es „die“ pflegende und betreuende Angehörige gibt, gibt es „die“ allgemeingültige Strategie zu ihrer Unterstützung. Im Kommentar zu den Massnahmenvorschlägen des Projekts „Angehörige unterstützen – Pflegenetze planen“ wurden immerhin Eckpunkte einer möglichen Strategie samt Priorisierung aufgeführt, die als Ausgangspunkt für die Überprüfung und Adaptation im lokalen Kontext dienen können.

---

<sup>1</sup> Beitrag zum Kongressband 2016 der Internationalen Arbeitsgemeinschaft Sozialmanagement/Sozialwirtschaft INAS, erscheint im Herbst 2016 im Fachverlag Springer VS, Wiesbaden

<sup>2</sup> vgl. dazu auch Schubert, Herbert, Abels, Stephanie, Papenfuss, Karin, Spieckermann, Holger, & Veil, Katja (2015). Neuer Infrastrukturansatz für die sozialräumliche Altenhilfe. In: Anne Van Riessen et al. (Hrsg). *Sozialer Raum und Alter(n)* (S 131-154). Wiesbaden: Springer VS und Böhmer, Anselm (2015). *Verfahren und Handlungsfelder der Sozialplanung*. Wiesbaden: Springer VS