

Tageszentren für Seniorinnen und Senioren der WPB GmbH

Eine qualitative Analyse der Austrittsgründe von KundInnen



Autorinnen

DSAⁱⁿ Alexandra Rajchl, MA (Projektkoordination)

Mag.^a DSAⁱⁿ Sonja Gabler

unter Mitarbeit von:

Mag.^a Emsal Avdijevski

Mag.^a Marianne Kolar-Paceski

Mag. Holger Piringer

Leitung von TEAM FOCUS: Joe Beer

Inhaltsverzeichnis

1.	EINLEITUNG	4
1.1.	Auftrag und Methode	4
1.2.	Berichtsaufbau	4
1.3.	Kontaktierte Personen und Institutionen	5
2.	AUSGANGSLAGE	6
2.1.	Allgemeines zu den Tageszentren	6
2.1.1.	Verortung	6
2.1.2.	Ziele der Tageszentren mit integrativ-geriatrischem Betreuungskonzept	7
2.1.3.	Angebote	7
2.1.4.	MitarbeiterInnen	8
2.1.5.	Kosten für die KundInnen	8
2.1.6.	Fahrtendienst und Krankentransporte	9
2.1.7.	Information und Vermittlung durch Institutionen	9
2.2.	Beschreibung der InterviewpartnerInnen	9
2.2.1.	Abgemeldete KundInnen und interessierte Personen	9
2.2.2.	KundInnen der Tageszentren	10
2.2.3.	ExpertInnen	11
2.3.	Tageszentren der WPB GmbH: Beschreibung des Arbeitskontextes	11
2.3.1.	BesucherInnenanzahl	11
2.3.2.	Gründe für eine Anmeldung	11
2.3.3.	KundInnen	12
2.3.4.	An-/Abmeldeprozedere	12
2.3.5.	Informationsaustausch der MitarbeiterInnen untereinander	13
2.3.6.	Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit	13
2.3.7.	Veränderungen in der BesucherInnenstruktur	14
2.3.8.	Soziale Arbeit	14
3.	ERGEBNISSE DER ERHEBUNG	16
3.1.	Qualitäten der Tageszentren der WPB	16
3.1.1.	Rasche Aufnahme von SeniorInnen mit unterschiedlichem Bedarf	16
3.1.2.	Strukturierter Tagesablauf mit aktivierendem Angebot	16
3.1.3.	Ort der Begegnung und Kommunikation	17
3.1.4.	Entlastung von betreuenden Angehörigen	17
3.1.5.	Engagierte, unterstützende MitarbeiterInnen	17

3.2.	Austrittsgründe	18
3.2.1.	Gesundheitliche Faktoren	18
3.2.2.	Institutionelle Faktoren	19
3.2.3.	Persönliche Faktoren	20
3.3.	Unzufriedenheiten	21
4.	BEDARFSFELDER UND EMPFEHLUNGEN	22
4.1.	Handlungsoptionen innerhalb der Tageszentren	22
4.1.1.	Bedeutung der Eingewöhnungsphase	22
4.1.2.	Umsetzung des integrativen Ansatzes	23
4.1.3.	Vernetzung intensivieren	23
4.2.	Handlungsoptionen auf struktureller Ebene	23
4.2.1.	Evaluierung der Therapieangebote	24
4.2.2.	Ausbau ergänzender Einrichtungen	24
4.2.3.	Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit	24
4.2.4.	Rahmenbedingungen des Angebots optimieren	24
5.	ZUSAMMENFASSUNG	25
6.	WÜNSCHE DER INTERVIEWPARTNERINNEN	28
7.	LITERATURVERZEICHNIS	30

1. Einleitung

1.1. Auftrag und Methode

Im Auftrag des Geschäftsführers des Fonds Soziales Wien, Peter Hacker und auf Antrag der Geschäftsführerin der Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Eva Maria Steinhauser, führte TEAM FOCUS von Oktober 2011 bis September 2012 eine sozialräumliche Erhebung im Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren durch.

Diese Einrichtungen bieten an neun Standorten in Wien Tagesbetreuung für alte Menschen an. Monatlich kommt es zum Austritt mehrerer KundInnen, die damit ihre Anwesenheit und die Nutzung der angebotenen Leistungen beenden. In den letzten Jahren konnte eine tendenziell kürzer werdende Verweildauer und höhere Fluktuation der Gäste bemerkt werden.

Das vorhandene Wissen über Austrittsgründe lässt mögliche Ursachen nicht ausreichend erkennen. TEAM FOCUS sollte daher eine qualitative Erhebung durchführen, die die Motive tiefergehend herausarbeitet und Zusammenhänge feststellt. Da die KundInnenzufriedenheit ein großes Anliegen der WPB GmbH ist, sollten die Zufriedenheit der BesucherInnen mit dem Angebot, mögliche Defizite und Verbesserungsvorschläge in die Befragung mit einfließen.

Die ausgewerteten Ergebnisse werden in diesem Bericht dargestellt und Empfehlungen für weitere Maßnahmen in den Tageszentren formuliert.

Im Rahmen der Erhebung befragte TEAM FOCUS in leitfadenorientierten Interviews 41 interne und externe ExpertInnen der SeniorInnenarbeit und Altenpflege. Zusätzlich wurden 92 ehemalige und aktive KundInnen oder deren Angehörige ausführlich am Telefon oder persönlich interviewt.

1.2. Berichtsaufbau

Zu Beginn des Berichts wird ein informativer Überblick über die Tageszentren im Allgemeinen gegeben. Dabei werden zur Einführung strukturelle Rahmenbedingungen erläutert. Anschließend folgt eine Darstellung der unterschiedlichen interviewten Personengruppen, deren Einschätzungen eine maßgebliche Grundlage für die Ergebnisse der Erhebung darstellen. Der nächste Abschnitt widmet sich den wesentlichen Eckpunkten, welche die operative Tätigkeit in den einzelnen Tageszentren, damit auch die Zufriedenheit und die Ein-/Austritte der KundInnen beeinflussen.

Im dritten Kapitel werden die Ergebnisse zu den Fragestellungen der Erhebung dargelegt, zuerst eine Auflistung der Qualitäten der Tageszentren und danach die Kategorisierung der Austritts-, bzw. Nicht-Eintrittsgründe. Der letzte Teil der Analyse beschreibt Bereiche, die bei den KundInnen Unzufriedenheit hervorrufen, aber nicht zwingend zu einem Austritt führen.

Der Bedarf, der auf der Analyse der Ergebnisse aufbaut, wird im vierten Kapitel mittels Handlungsoptionen aufgezeigt. Die daraus resultierenden Empfehlungen betreffen einerseits die Tageszentren selbst, andererseits die darüber liegende strukturelle Ebene. Nach der Zusammenfassung im letzten Kapitel folgt eine Auflistung der Wünsche und Verbesserungsvorschläge der InterviewpartnerInnen.

Abkürzungsverzeichnis:

bzp	Beratungszentrum Pflege und Betreuung
FSW	Fonds Soziales Wien
OWS	Otto-Wagner-Spital
TZ	Tageszentrum
WPB GmbH	Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH
Wr. KAV SMZ	Wiener Krankenanstaltenverbund Sozialmedizinisches Zentrum

1.3. Kontaktierte Personen und Institutionen

Tageszentren der WPB GmbH:

Bereichsleitung des Geschäftsbereichs TZ f. SeniorInnen

Leitungen (8)

SozialarbeiterInnen (9)

Pflegehelferinnen (3)

Physiotherapeutinnen (3)

Heimhilfen (2)

Ergotherapeutin (1)

Kreativanimateurin (1)

Soziale Arbeit der WPB GmbH:

Team Region Nord

Team Region Süd-Ost

Beratungszentren Pflege und Betreuung des FSW:

Leitung und MitarbeiterInnen (BZ-Bezirk 8/16/17, 9/18/19,12/13/23)

Wr. KAV SMZ Baumgartner Höhe, Otto-Wagner-Spital, Sozialarbeiter

Wiener Hilfswerk, Nachbarschaftszentrum 16 – Ottakring, Leitung

Verein Wiener Sozialdienste, mobile Ergotherapeutin

Volkshilfe Wien, INDIBET-Individuelle Betreuung, DGKS

KundInnen der TZ

ehemalige KundInnen der TZ

interessierte KundInnen, die sich nicht anmeldeten

Angehörige

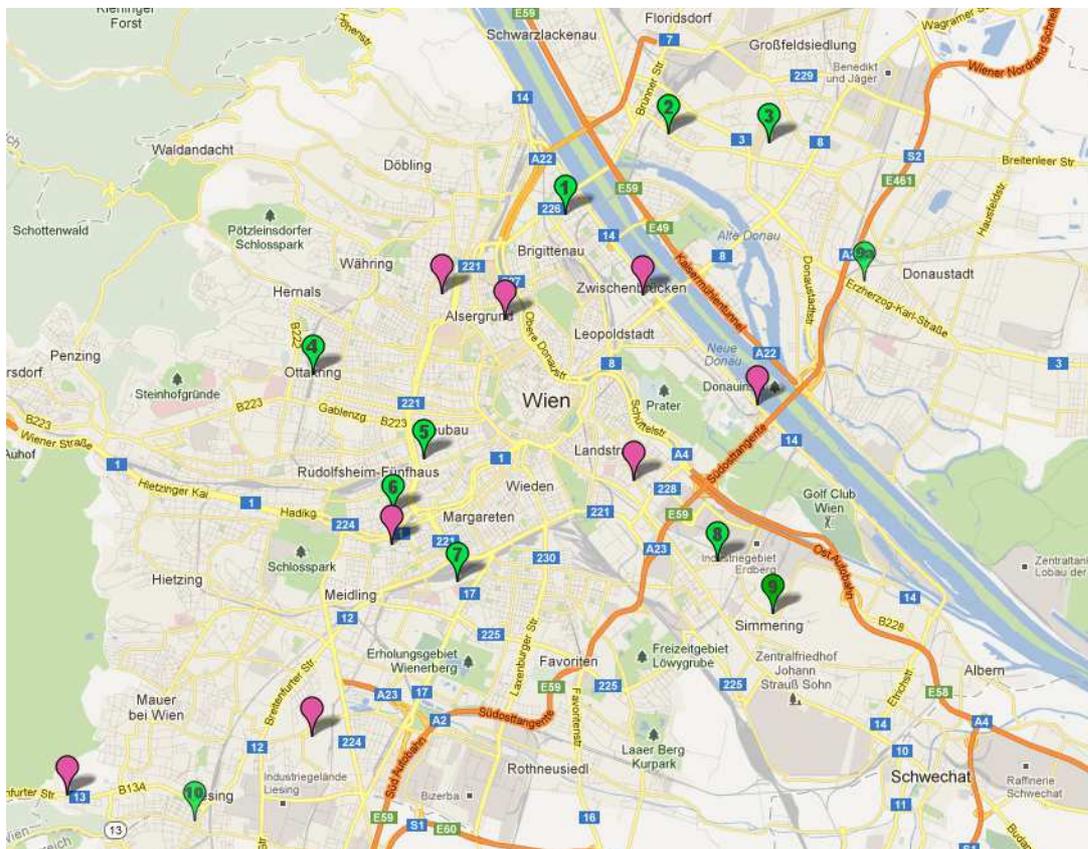
2. Ausgangslage

2.1. Allgemeines zu den Tageszentren

2.1.1. Verortung

Die WPB GmbH betreibt in Wien neun integrativ-geriatrische Tageszentren. Weitere acht Einrichtungen mit dem gleichen Schwerpunkt werden von verschiedenen privaten Trägern geführt und vom Fonds Soziales Wien gefördert.¹

Zusätzlich gibt es vier zielgruppenorientierte Tageszentren des Vereins Wiener Hilfswerk, der Caritas und Caritas Socialis GmbH. Zwei davon haben spezielle therapeutische Angebote für SeniorInnen, die an Alzheimer und Demenz erkrankt sind, eines ist auf die Erkrankung Multiple Sklerose spezialisiert und in einer weiteren Einrichtung werden alte Menschen nach einem Schlaganfall betreut.



Legende



Tageszentren der Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH



Tageszentren privater Träger

¹ Die Träger sind Caritas GmbH, Caritas Socialis GmbH, Verein Wiener Hilfswerk, Wiener Sozialdienste GmbH und Sanatorium Maimonides GmbH.

Tageszentren der WPB:²

(1) Tageszentrum Winarskystraße
für BewohnerInnen der Bezirke 2, 9 und 20

(6) Tageszentrum Sechshauser Straße
für BewohnerInnen der Bezirke 12 bis 15

(2) Tageszentrum Floridsdorf
im SMZ-Floridsdorf / Geriatriezentrum Nord
für BewohnerInnen der Bezirke 19 und 21

(7) Tageszentrum Favoriten
im SMZ-Süd / Geriatriezentrum Favoriten
für BewohnerInnen der Bezirke 10 und 23

(3) Tageszentrum Donauefeld
für BewohnerInnen der Bezirke 21 und 22

(8) Tageszentrum Simmering
für BewohnerInnen der Bezirke 3 und 11

(4) Tageszentrum Ottakring – Hernals
für BewohnerInnen der Bezirke 16 bis 18

(9) Tageszentrum Ost – Oriongasse
Interimistisch für BewohnerInnen der Bezirke
2 und 22 – Umzug nach **(9a) Stadlau**
(Oase22) im September 2012

(5) Tageszentrum Ingrid Leodolter
im SMZ-Sophienspital
für BewohnerInnen der Bezirke 1, 4 bis 8

In den Räumlichkeiten in der Oriongasse **(9)** eröffnete im September 2012 ein neu adaptiertes Tageszentrum mit Schwerpunkt Demenz, welches für bis zu 25 KundInnen aus ganz Wien ausgerichtet ist. Ein weiteres integrativ-geriatriisches Tageszentrum für 50 SeniorInnen ist in Liesing **(10)** geplant.

2.1.2. Ziele der Tageszentren mit integrativ-geriatriischem Betreuungskonzept

Tageszentren für Seniorinnen und Senioren sind teilstationäre Einrichtungen der geriatriischen Tagesbetreuung. Sie bieten Betreuung und Pflege für betagte Menschen für max. 5 Tage in der Woche an.

Ausschlussgründe sind Bettlägerigkeit, Selbst- und Fremdgefährdung sowie eine Doppelförderung durch den FSW³.

Der strukturierte Tagesablauf und eine Vielzahl an aktivierenden und therapeutischen Angeboten haben zum Ziel, einerseits die persönlichen Ressourcen der KundInnen aufrecht zu erhalten, andererseits pflegende Angehörige zu entlasten. Dadurch soll das möglichst lange und weitestgehend selbständige Verbleiben der SeniorInnen im gewohnten Lebensumfeld gewährleistet und die Aufnahme in stationäre Pflege verzögert oder sogar verhindert werden.⁴

Des Weiteren zielt der integrative Ansatz auf die größtmögliche und auf die zeitlich längst mögliche Teilhabe am gesamtgesellschaftlichen Leben ab.

2.1.3. Angebote

Ab 7:30 Uhr sind die Tageszentren der WPB von Montag bis Freitag erreichbar, BesucherInnen kommen ab 8:00 Uhr, um 17:00 Uhr wird die Einrichtung geschlossen.

² Siehe: http://pflege.fsw.at/tagesbetreuung/tageszentren/tageszentren_adressen.html

³ z.B. 24h-Betreuung, Wohnen in einem Pensionistenwohnhaus oder in einem Geriatriezentrum

⁴ laut Qualitätskatalog der TZ, S.1

Das Leistungsangebot⁵ kann in folgende Kategorien unterteilt werden:

- Therapie- und Pflegeangebote, wie z. B. Ergo- und Physiotherapie, Gedächtnis- und Bewegungstraining, Werk- und Beschäftigungsgruppen, Unterstützung bei der Körperpflege, Friseurbesuch, Maniküre und Pediküre
Ergo- bzw. Physiotherapie finden vorwiegend in Gruppen statt. Bei freien Kapazitäten sind auch Einzelbehandlungen möglich.⁶
- Unterhaltung wie Gesprächs- und Musikgruppen, Feste, Tanz, Spiele- und Diskussionsrunden, gemeinsames Kochen und Ausflüge
- Sozialarbeiterische Beratung der KundInnen und deren Angehörigen
- Gemeinsames Frühstück, Mittagessen und Jause
- Ruheräume zur Erholung
- Wäscheservice

Spezielle Angebote in einzelnen Zentren umfassen unter anderem Diavorträge, Konzerte von SchülerInnen und LehrerInnenchören, Trommelworkshops, Grill- und Gartenfeste oder den Einsatz eines Therapiehundes.

2.1.4. MitarbeiterInnen

In den Tageszentren der WPB werden ältere Menschen tagsüber vorwiegend in Gruppen und bei Bedarf individuell betreut. In jeder Einrichtung gibt es neun Vollzeitstellen, sechs Zivildienstler, freie MitarbeiterInnen im Ausmaß von 13h pro Woche sowie PraktikantInnen.

Die neun Vollzeit-Stellen sind folgendermaßen verteilt: 40h Leitung, 40h Soziale Arbeit, 40h Ergotherapie, 40h Kreativanimation, 20h Physiotherapie, 40h Heimhilfe, 100h Pflegehilfe⁷ und 40h Administration.

Darüber hinaus stehen 120h an Pflegehilfe den Tageszentren als „SpringerInnen“ zur Verfügung. Zusätzlich können zur Unterstützung aus einem Pool 160h für Heimhilfe und/oder Kreativanimation angefordert werden. Hierfür gilt die Voraussetzung, dass die Stellen besetzt sind.

2.1.5. Kosten für die KundInnen

Der Besuch im Tageszentrum wird vom Fonds Soziales Wien gefördert. Der Kostenbeitrag für einen Besuchstag beträgt derzeit max. € 19,00 zuzüglich der Kosten für drei Mahlzeiten: Frühstück: € 0,73, Mittagessen: € 3,26, Jause: € 0,73 und den Fahrtendienst ins Tageszentrum und zurück zu je € 1,45.⁸

Der individuell zu bezahlende Kostenbeitrag hängt vom Einkommen, der Höhe des Pflegegeldes und der Anzahl der benötigten Betreuungsleistungen ab. Den genauen Betrag berechnet das Beratungszentrum „Pflege und Betreuung“ des Fonds Soziales Wien (bzp).

⁵ vgl. www.tageszentren.at/angebot/

⁶ Ergotherapie fördert vor allem die Feinmotorik durch z. B. Handwerk und Basteln, während Physiotherapie die Bewegungsfähigkeit bzw. Mobilität allgemein verbessert und Übungen zur Sturzprävention anbietet.

⁷ Bisher angestellt bei flexwork Gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassung GmbH (gehörten zum WAFF und wurden mit dem 1.7.2012 in den WPB GmbH Betrieb übernommen.)

⁸ vgl. www.tageszentren.at

2.1.6. Fahrtendienst und Krankentransporte

Für Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, organisieren die MitarbeiterInnen einen Fahrtendienst. Kleinbusse und Taxis holen die KundInnen morgens ab 8:00 Uhr von zu Hause ab und bringen sie nachmittags um 15:15 Uhr oder 16:30 Uhr wieder zurück. Die Fahrten werden von Zivildienstleistenden oder externen HelferInnen begleitet.

Sollte die Sicherheit der Besucherin oder des Besuchers nur durch einen Krankentransport gewährleistet sein⁹, so können große Tageszentren bis zu drei – kleine maximal zwei – Personen einmal wöchentlich mit einem Krankentransport befördern lassen.¹⁰

2.1.7. Information und Vermittlung durch Institutionen

Informationen zu den Tageszentren bekommen SeniorInnen von den acht Beratungszentren Pflege und Betreuung.

Alle diese bzps geben an, im Rahmen der Abklärung des Pflegebedarfs von alten Menschen, das Angebot der Tageszentren, unter anderem durch Gespräche und Folder, bei Hausbesuchen vorzustellen. Angesprochen werden neben den KundInnen auch Angehörige, Vertrauenspersonen, Bekannte oder den alten Menschen betreuende soziale Dienste.¹¹ Im Anfall werden KundInnen an ein Tageszentrum zu einem Erstgespräch vermittelt, der Kostenbeitrag berechnet und letztendlich der Besuch bewilligt. Nach Meinung der ExpertInnen ist für eine erfolgreiche Vermittlung entscheidend, die Interessierten zum richtigen Zeitpunkt¹² vom Angebot zu informieren.

Operative SozialarbeiterInnen und SeniorenberaterInnen der WPB GmbH beraten über soziale und pflegerische Angebote und wollen „einen Beitrag zur Entscheidungsfindung im Sinne der KundInnen leisten“¹³. Sie sehen das Tageszentrum als eine Möglichkeit, die Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger KlientInnen zu gewährleisten.

MitarbeiterInnen von Krankenanstalten, insbesondere Case-ManagerInnen, informieren pflegebedürftige PatientInnen bei der Entlassung über das Angebot der Tageszentren. SozialarbeiterInnen des Otto-Wagner-Spitals vermitteln regelmäßig psychisch kranke SeniorInnen, die nach einem stationären Aufenthalt tagsüber eine Betreuung brauchen.

MitarbeiterInnen von Vereinen, die mobile Pflege- und Betreuungsleistungen anbieten¹⁴ sowie SachwalterInnen empfehlen das Tageszentrum ebenfalls bei Bedarf.

2.2. Beschreibung der InterviewpartnerInnen

2.2.1. Abgemeldete KundInnen und interessierte Personen

Ein Schwerpunkt der Erhebung war die Befragung von abgemeldeten KundInnen und interessierten Personen¹⁵ oder deren Angehörigen. Ziel war es, einerseits mehr über

⁹ Das ist dann der Fall, wenn der Transport mit einem Tragesessel erfolgen muss, weil kein Lift im Wohnhaus vorhanden ist oder der Kunde/die Kundin nicht gehfähig ist.

¹⁰ vgl. Qualitätskatalog der TZ S. 2

¹¹ vgl. Bericht: „Vermittlung von KundInnen bzw in die WPB-Tageszentren“

¹² siehe 3.2.2. *Institutionelle Zusammenarbeit*

¹³ zit. aus einem ExpertInneninterview

¹⁴ Dazu zählen: Heimhilfe, Indibet, Essen auf Rädern, Begleit- und Besuchsdienst, mobile Ergotherapie und mobile Hauskrankenpflege.

¹⁵ Zu interessierten Personen zählen all jene, die mindestens ein Erstgespräch absolviert und/oder Schnupperstunden im Zentrum verbracht haben.

Austrittsgründe zu erfahren, andererseits Gründe zu erfragen, die gar nicht erst zu einem Eintritt führten. Jedes Zentrum leitete an TEAM FOCUS Kontaktdaten der letzten Monate über die genannten Personengruppen weiter. Wenn der Austrittsgrund nicht eindeutig „Pflegeheim“ oder „verstorben“ lautete, kontaktierte TEAM FOCUS die SeniorInnen oder deren Angehörige. Insgesamt wurden 49 Interviews geführt. Es ergab sich folgendes Bild:

Mehr als die Hälfte der Personen war älter als 80 Jahre, die älteste 99. Die Jüngsten waren 49 und 50, die anderen älter als 70 Jahre. 75% waren weiblich, 25% männlich. Fast alle klagten über gesundheitliche Probleme und altersbedingte körperliche Beeinträchtigungen. Bei ca. einem Drittel der SeniorInnen berichteten Angehörige darüber hinaus von dementiellen oder psychiatrischen Erkrankungen.

Personen, die ein Tageszentrum aufsuchten, wohnten entweder alleine, bei der Familie der Tochter oder des Sohnes oder vereinzelt noch mit dem/der EhepartnerIn. Dennoch war für die meisten die Bewältigung des Alltags ganz ohne Hilfe nicht mehr möglich. Fast alle SeniorInnen nahmen an den Tagen, an denen sie nicht im Tageszentrum waren, Heimhilfen sowie andere mobile Pflege- und Betreuungsdienstleistungen¹⁶ in Anspruch.

Mehrere Personen gaben an, sich auf Wunsch von Verwandten im Tageszentrum angemeldet oder dafür interessiert zu haben. Insbesondere berufstätige Angehörige erhofften sich davon eine Entlastung von der Pflege und Betreuung zu Hause. Weitere Gründe waren, GesprächspartnerInnen zu finden, soziale Kontakte zu knüpfen und Therapieangebote in Anspruch nehmen zu können.

Besonders hoch waren die Erwartungen bei jenen Personen, die sich zwar interessierten, aber doch nicht anmeldeten. Aktive SeniorInnen hofften ihresgleichen zu finden und hätten sich einen Tagesablauf gewünscht, der ihren persönlichen Rhythmus und Vorlieben stärker entspricht. Andere erwarteten sich individuelle Bewegungstherapieangebote, persönliche Assistenz sowie intensive Zuwendung.

Nach einem Informationsgespräch und einigen Schnupperstunden gewannen die meisten Angehörigen einen positiven Eindruck, Ängste und Vorbehalte äußerten vor allem die SeniorInnen selbst. Einzelne Befragte hatten den Eindruck, dies sei ausschließlich ein Ort für alte kranke Menschen und fühlten sich durch geistig verwirrte Personen belästigt. Sie äußerten auch die Angst, wie in einem Pflegeheim, stationär untergebracht zu werden. Nachdem ein Tageszentrumsbesuch nicht in Frage kam, wurde von den Betroffenen und Angehörigen nach Alternativen gesucht. Die meisten nahmen in Folge soziale Dienste in Anspruch, organisierten sich privat Unterstützung oder überlegten eine Übersiedelung in betreute Wohnformen.

2.2.2. KundInnen der Tageszentren

Um zu erfassen, von welchen SeniorInnen das Angebot der Tageszentren gut angenommen wird, sprach TEAM FOCUS im Erhebungszeitraum mit insgesamt 43 angemeldeten KundInnen.

Es handelte sich dabei durchwegs um hochbetagte alte Menschen mit unterschiedlichen körperlichen sowie geistigen Beeinträchtigungen und entsprechendem Betreuungsbedarf. Die meisten verbrachten zwei oder drei Tage in der Woche im Zentrum. Alle Befragten kamen in der Früh mit dem Fahrdienst, nahmen vormittags an den Bewegungs-, Gedächtnis- oder Handarbeitsgruppen teil und blieben zum Mittagessen. Es zeigte sich eine hohe Zufriedenheit mit dem betreuenden Personal, dem Angebot und den Räumlichkeiten. Beschwerden gab es hin und wieder über die Qualität sowie Auswahl des Essens und das Verhalten anderer BesucherInnen.

¹⁶ Genannt wurden: Putzfrau, „Bedienerin“, Heimhilfe, Besuchsdienst, diplomierte Krankenschwester/pfleger, mobile Ergo- und Physiotherapie, Seniorenclub, Essen auf Rädern

2.2.3. ExpertInnen

TEAM FOCUS befragte in jedem der neun Tageszentren den oder die Leiter/in, den oder die Sozialarbeiter/in sowie eine Mitarbeiterin aus einer anderen Berufsgruppe. Ziel war es, den Arbeitsalltag umfassend zu erheben sowie das vorhandene Wissen über Austrittsgründe systematisch zu sammeln.

Neben diesen internen ExpertInnen wurden auch 11 MitarbeiterInnen anderer – mit dem Tageszentrum kooperierender – Einrichtungen zu ihren Erfahrungen befragt. Dazu zählen die bzps, die Soziale Arbeit der WPB GmbH, eine mobile Ergotherapeutin, ein Sozialarbeiter des OWS, das Nachbarschaftszentrum des Wiener Hilfswerks sowie eine Heimhilfe des Wiener Hilfswerks.

2.3. Tageszentren der WPB GmbH: Beschreibung des Arbeitskontextes

2.3.1. BesucherInnenanzahl

Jedes Tageszentrum hat einen unterschiedlich großen Stamm angemeldeter KundInnen – die Zahl liegt zwischen 65 und 110 Personen. Deren Anwesenheit variiert zwischen ein und fünf Tagen pro Woche. Die meisten Gäste kommen zwei oder drei Tage bzw. alle fünf Tage.

Durch die finanzielle Unterstützungsform der Subjektförderung benötigt jedes Zentrum eine bestimmte Anzahl an täglich anwesenden Gästen, um eine möglichst hohe Auslastung zu erreichen.¹⁷ Eine Förderung gibt es nur für jeden anwesenden Gast. Zu diesem Zweck wird bewußt überbucht, denn täglich und saisonal fallen Tagesgäste – trotz Anmeldung – durch Krankheit und Urlaube aus. Je nach Größe und Kosten der Zentren ist eine Anwesenheit zwischen 35 und 50 Personen täglich notwendig.

Nach den Erfahrungen der MitarbeiterInnen lässt es sich mit den derzeitigen Ressourcen am qualitativ besten mit einer Gruppengröße von maximal 45 Personen arbeiten.

2.3.2. Gründe für eine Anmeldung

Hauptgrund für eine Anmeldung ist die Entlastung pflegender Personen. Viele KundInnen kommen auf Wunsch von berufstätigen Familienangehörigen, weil sie – wegen ihres Alters oder einer Erkrankung – zu Hause alleine den Alltag nicht mehr bewältigen können und Unterstützung brauchen.

Ein weiteres Motiv für den Besuch eines Tageszentrums ist der Wunsch nach sozialen Kontakten.

„Die KundInnen sind gern in Gesellschaft und vielen von ihnen fehlen zu Hause Sozialkontakte, aber wer gibt schon gerne zu, dass er einsam ist! Hier ist es sehr leicht, in Kommunikation zu treten. Sitzordnungen verändern sich schnell, die Gruppenzusammensetzung ist auch unterschiedlich.“¹⁸

Häufig kommen KundInnen auch nach einem Aufenthalt im Krankenhaus oder in der Akutgeriatrie, mit dem Ziel, den gesundheitlichen Zustand zu stabilisieren. Das Angebot an

¹⁷ Als Auslastung wird der auf Öffnungstagebasis gebildete monatliche Durchschnitt aus Anzahl der tatsächlichen Besuchstage durch Anzahl der verfügbaren Plätze im jeweiligen Tageszentrum und Betrachtungszeitraum verstanden. Unter tatsächlichem Besuchstag versteht man die Belegung eines Platzes an einem Tag. Sind alle verfügbaren Plätze pro Monat und Tageszentrum durch Besuchstage belegt, so ergibt dies eine Auslastung von 100%.

¹⁸ Zitat aus einem Interview mit SozialarbeiterInnen

Physio- und Ergotherapie zur Förderung bzw. Erhaltung der Mobilität ist dann für eine Anmeldung ausschlaggebend.

Einige SeniorInnen besuchen die Tageszentren bis zur Aufnahme in ein Pflegeheim oder in eine andere betreute Wohnform.

2.3.3. KundInnen

Im Jahr 2010 waren 68,6% der KundInnen weiblich und 31,4% männlich.¹⁹ Nach Einschätzung der MitarbeiterInnen sind die Frauen häufig verwitwet, die Männer haben oft pflegende Frauen zu Hause und kommen zu deren Entlastung. Das Durchschnittsalter der BesucherInnen beträgt 80 Jahre und 8 Monate²⁰, wobei die Altersspanne zwischen 60 und 95 Jahren liegt. Vereinzelt gibt es jüngere KundInnen im Alter von ca. 50 Jahren, die meist durch einen Schlaganfall, Alzheimer oder eine psychische Erkrankung beeinträchtigt sind.

Fast alle BesucherInnen sind von körperlichen, kognitiven, physischen oder sozialen Defiziten betroffen. 71,5% der KundInnen befanden sich 2010 in der Pflegegeldstufe 2 und 3, nur 4% bezogen kein Pflegegeld.²¹ Es benötigt jedoch nicht jede/r Pflege und auch die geistige Fitness ist nicht am Alter festzumachen. Ca. ein Drittel der SeniorInnen ist in ihrer Mobilität eingeschränkt. Im Jahr 2009 benötigten 8,1% der KundInnen einen Rollstuhl, 26,9% eine Gehhilfe.

In fast allen Tageszentren gibt es einen kleinen Anteil von Personen mit psychischer Erkrankung, die aus dem Otto-Wagner-Spital übermittelt werden. Der geschätzte Anteil der KundInnen mit Demenzerkrankungen aller Stadien variiert je nach Standort zwischen 20% und 85%.²² An Demenz erkrankte Personen kommen auch häufiger mehrere Tage in der Woche.

Menschen mit unterschiedlichem Einkommen und Bildungsstand besuchen die Tageszentren, nach Einschätzung der MitarbeiterInnen sind es jedoch tendenziell eher sozioökonomisch benachteiligte Personen, selten AkademikerInnen. Die meisten KundInnen wohnen im näheren Einzugsgebiet, wenige in weiter entfernten Regionen der zugewiesenen Bezirke. Bisher sind nur vereinzelt SeniorInnen mit Migrationshintergrund KundInnen der Tageszentren.

2.3.4. An-/Abmeldeprozedere

Die erste Kontaktaufnahme erfolgt meist durch Angehörige und seltener durch Betroffene selbst. Die MitarbeiterInnen geben Interessierten Auskunft und laden sie zu einem ausführlichen Informationsgespräch ins Tageszentrum ein. Findet der Erstkontakt über eine Institution statt, werden zu Beginn Kapazitäten abgeklärt und erst dann ein Termin für ein Informationsgespräch vereinbart. Bei Bedarf können Schnupperstunden absolviert werden. Für einige Personen ist diese formlose Möglichkeit eine Entscheidungshilfe.

Ist eine Entscheidung für den Besuch eines Tageszentrums gefallen, kommt es zum Aufnahmegespräch. Hier werden von den SozialarbeiterInnen der gesundheitliche Zustand, Versorgungsstatus, der Bedarf eines Fahrtendienstes und die Interessen am Angebot abgeklärt sowie der Betreuungsvertrag ausgefüllt. Danach wird eine Bedarfsmeldung beim zuständigen bzp gemacht und eine Förderbewilligung eingeholt.

Die erste Phase des Einstiegs ist eine entscheidende Zeit. In den meisten Zentren wurde die Erfahrung gemacht, dass KundInnen kurz nach der Anmeldung wieder wegbleiben oder – wenn die Eingewöhnung klappt – sehr lange bleiben. Es ist wichtig, dass von Anfang an eine Bezugsperson für die SeniorInnen und deren Angehörige da ist, um die Integration zu erleichtern.

¹⁹ vgl. Geschäftsbericht des FSW 2010, S. 76

²⁰ vgl. ebd. S. 76

²¹ vgl. ebd. S. 76

²² Dabei handelt es sich um eine Schätzung der befragten MitarbeiterInnen der Tageszentren der WPB.

Dabei bewährte sich, die KundInnen auf die Eingewöhnungszeit in den ersten Wochen hinzuweisen. Wenn nicht die SeniorInnen selbst, sondern die Angehörigen die treibende Kraft für einen Besuch des Tageszentrums sind, gestaltet sich der Einstieg am herausforderndsten.

Eine Abmeldung erfolgt meistens über die Angehörigen. Bei unangekündigtem Fernbleiben ruft die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter bei den Betroffenen und deren Familien an, um den Grund der Abwesenheit zu erfahren. Bei längeren Krankenhausaufenthalten und Urlauben können die KundInnen „inaktiv gesetzt“ werden. Bei einer Abwesenheit von mehr als vier Wochen werden sie, die Angehörige und das bzp informiert und es kommt zu einer Abmeldung. Das bedeutet, dass bei einer Wiederaufnahme ein neuer Vertrag abgeschlossen werden muss. Wichtig ist es aber immer, den KundInnen zu vermitteln, dass sie bei Bedarf wiederkommen können.

2.3.5. Informationsaustausch der MitarbeiterInnen untereinander

In den meisten Zentren existiert eine ähnliche Besprechungsstruktur. Möglichkeiten sich regelmäßig auszutauschen werden von allen Befragten sehr geschätzt und als wertvolle Ressource erachtet. Täglich gibt es eine kurze Morgenbesprechung, bei der aktuelle Fälle und Ereignisse des Vortages besprochen werden. Einmal pro Woche findet eine längere interdisziplinäre Teamsitzung statt, um ausführliche Fallbesprechungen durchzuführen und die Situation und den Bedarf der neuen KundInnen nach einem sechswöchigen Aufenthalt zu evaluieren.

Die Leitungen der Tageszentren haben einen „Jour fixe“ mit der Geschäftsführung und ein Vertreter des SozialarbeiterInnen-Teams trifft regelmäßig den Bereichsleiter der Tageszentren. Einmal pro Monat findet ein fachlicher Austausch der SozialarbeiterInnen aller Zentren statt. Auch MitarbeiterInnen anderer Berufsgruppen wie PflegehelferInnen oder Heimhilfen treffen sich regelmäßig, um sich auszutauschen und zu informieren.

2.3.6. Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Leitung und Sozialarbeit sehen es als eine ihrer Aufgaben an, neue KundInnen zu gewinnen und teilen sich die Vernetzung und Vertretung nach außen. Einen Großteil der KundInnen übermitteln meist die Beratungszentren Pflege und Betreuung, weitere KundInnen kommen durch Mundpropaganda, durch andere oder ehemalige KundInnen und deren Angehörige zum Tageszentrum.

Eine intensive Zusammenarbeit findet deshalb mit den bzps, den Entlassungsmanagements der Krankenhäuser, sozialen Diensten, ÄrztInnen, SachwalterInnen, dem Otto-Wagner-Spital und den operativen SozialarbeiterInnen statt. Institutionalisierte Vernetzungstreffen gibt es nicht, ein entsprechender Austausch hängt vom Engagement Einzelner ab. Erfahrungsgemäß sind ein regelmäßiger persönlicher Kontakt und die räumliche Nähe zur vermittelnden Institution von Vorteil.

Öffentlichkeitsarbeit und Kooperationen mit regionalen Einrichtungen werden in den einzelnen Zentren unterschiedlich gehandhabt. Einige bemühen sich um gemeinsame Projekte, nehmen an Vernetzungstreffen im Bezirk teil oder besuchen Messen und Veranstaltungen.

Trotzdem besteht mehrheitlich die Erfahrung, dass viele SeniorInnen gar nichts vom Angebot eines Tageszentrums wissen. MitarbeiterInnen äußern den Wunsch nach mehr zentral gesteuerter Öffentlichkeitsarbeit. Seit Jänner 2012 bemüht sich die WPB um eine verstärkte Präsenz in den Printmedien und setzt verschiedene öffentlichkeitswirksame Maßnahmen.

Die neue Homepage (www.tageszentren.at) und der Folder „Ein Tag für dich, ein Tag für mich“ werden zur Bewerbung als hilfreich empfunden.

2.3.7. Veränderungen in der BesucherInnenstruktur

Wie in Kapitel 2.3.3. beschrieben, stellt sich die BesucherInnenstruktur in den Tageszentren sehr heterogen dar. Dennoch können die befragten MitarbeiterInnen eine Veränderung in den letzten Jahren feststellen. Ihrer Einschätzung nach bleiben SeniorInnen länger zu Hause und kommen zu einem späteren Lebenszeitpunkt, dann aber bereits mit Demenzerkrankungen und höherem Pflegebedarf. Die rasch fortschreitende Immobilität und Pflegeintensität bedingen eine durchschnittlich kürzer werdende Aufenthaltsdauer und in Folge eine höhere Fluktuation der KundInnen in den Häusern. Der Besuch eines Tageszentrums stellt für manche auch nur eine Übergangslösung bis zum Freiwerden eines Platzes im Pflegeheim dar.

Andererseits kann auch eine höhere Anzahl an jüngeren KundInnen festgestellt werden, die das Tageszentrum auf Grund einer psychiatrischen Erkrankung, einer frühen Demenzdiagnose oder nach einem Schlaganfall besuchen. Diese integrieren sich in der Regel gut. In schwierigen psychiatrischen Einzelfällen ist es jedoch notwendig, die Häufigkeit der Anwesenheitstage zu reduzieren, um andere KundInnen nicht zu überfordern. Vereinzelt wird die Erfahrung gemacht, dass das Angebot und die BesucherInnenstruktur sich für jüngere PatientInnen nicht eignen.

In den letzten Jahren nehmen verstärkt auch Männer das Angebot der Tageszentren in Anspruch. Und ein konkretes Zentrum findet zurzeit auffallend starken Zuspruch durch eine Gruppe sehr aktiver und unternehmungsfreudiger BesucherInnen.

2.3.8. Soziale Arbeit

In den multiprofessionellen Teams der Tageszentren trägt jeweils eine SozialarbeiterIn mit ihrem Know-How zur optimalen Betreuung der KundInnen bei.

Die Aufgaben der Sozialen Arbeit sind dadurch gekennzeichnet, dass sie über die gesamte Betreuungszeit zu erfüllen sind. Der Aufbau tragfähiger Beziehungen mit den SeniorInnen und ihren Angehörigen wird deshalb als essentielle Basis für die Qualität der Arbeit erachtet. Die SozialarbeiterIn ist somit ein wichtiger Bezugspunkt und eine zentrale Schnittstelle für die Belange der KundInnen und für die Kommunikation in alle disziplinären Richtungen.

Die folgende Darstellung umfasst eine Sammlung der bei den Interviews genannten Aufgaben und notwendigen Expertisen der Sozialen Arbeit in den Tageszentren.

Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die Tätigkeiten beginnen bereits vor dem KundInnenkontakt. Gemeinsam mit der Leitung und auch in deren Vertretung kümmern sich die SozialarbeiterInnen um die regionale Öffentlichkeitsarbeit und die Vernetzung mit jenen Institutionen, die SeniorInnen an das Tageszentrum vermitteln. Vor allem der regelmäßige und persönliche Kontakt zu Kooperationspartnern wie dem bzp fördert die Zusammenarbeit und begünstigt damit die Auslastung in den Zentren.

Führen von Informationsgesprächen

Mit dem Informationsgespräch zwischen interessierten SeniorInnen, den Angehörigen und dem Tageszentrum beginnt die wichtige erste Phase, die der Abklärung der Situation und dem Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung dient. Die SozialarbeiterInnen müssen einschätzen, ob das Tageszentrum die adäquate Betreuungs- und Pflegeeinrichtung ist und erheben, welche unterstützenden Maßnahmen darüber hinaus für den Aufenthalt notwendig wären. Bei Bedarf werden Schnupperstunden organisiert. Hier informiert die SozialarbeiterIn die anderen MitarbeiterInnen und unterstützt bei der Integration in die Gruppen.

Im Anlassfall werden auch Hausbesuche zum Kennenlernen durchgeführt.

Aufnahmegespräch und Erstellen einer Sozialanamnese

Hat sich jemand für den Besuch eines Tageszentrums entschieden, muss die SozialarbeiterIn eine Sozialanamnese durchführen und mit der Interessierten oder deren gesetzlicher Vertretung den Betreuungsvertrag abschließen. Auch die Anwesenheitstage gilt es im Sinne der KundInnen und hinsichtlich einer optimalen Auslastung einzuteilen. Der Kontakt zu SeniorInnen, die sich noch nicht entschieden haben, muss gehalten werden.

Die SozialarbeiterInnen führen Informations- sowie Aufnahmegespräche und können somit auf Ängste der KundInnen und Bedenken der Angehörigen während des ganzen Aufnahmeverfahrens eingehen.

Sozialarbeiterische Betreuung und Fallanalyse

Die sozialarbeiterische Betreuung und Fallanalyse konzentriert sich in der ersten Zeit vor allem auf die Integration ins Tageszentrum sowie die Organisation von finanzieller Förderung und Hilfsdiensten für zu Hause. Nach sechs Wochen wird im Rahmen der Teambesprechungen eine Fallevaulation durchgeführt.

Die SozialarbeiterIn behält während des Aufenthalts den Überblick über die Gesamtsituation der KlientIn, um im Bedarfsfall zu informieren, zu unterstützen und adäquate Maßnahmen zu organisieren. Als Anlaufstelle und Ansprechperson bereitet sie Informationen auf und leitet sie an die zuständigen Stellen weiter. In den Tageszentren sind zwischen 65 und 100 Personen angemeldet, die im Bedarfsfall sozialarbeiterisch betreut werden müssen.

Vereinzelt bieten SozialarbeiterInnen Gesprächsgruppen z.B. in Form von Reflexionsrunden oder Morgenversammlungen an oder vertreten KollegInnen in deren Gruppen. Im Tageszentrumsalltag greifen sie bei Konflikten vermittelnd und aufklärend ein.

Eine Dokumentation des Betreuungsverlaufes ist während des gesamten Aufenthalts erforderlich.

Beratung und Begleitung von Angehörigen

Eine weitere Hauptaufgabe der Sozialen Arbeit umfasst die Information und Beratung der Angehörigen sowohl vor, während als auch nach dem Aufenthalt der KundInnen. Es besteht ein Austausch hinsichtlich der Befindlichkeit bedürftiger Gäste im Tageszentrum und zu Hause. Die SozialarbeiterIn ist Ansprechperson bei Auffälligkeiten und bietet Gespräche zur Entlastung und Beratung der Angehörigen an.

Bei den Verwandten und KundInnen können unterschiedliche Interessen vorhanden sein, die zu Konflikten führen. Um mit diesen Ambivalenzen professionell umzugehen, nutzen SozialarbeiterInnen Kenntnisse der Gesprächsführung und betonen die Wichtigkeit des Aufbaus wertschätzender Beziehungen. Die in den Zentren angebotenen Angehörigen-Abende dienen zur Information und zum Kennenlernen und werden unterschiedlich intensiv angenommen.

Steht ein Übertritt in ein Pflegeheim oder eine andere stationäre Einrichtung (z.B. Krankenhaus) bevor, begleitet und berät die SozialarbeiterIn die Angehörigen und bereitet die betroffene KundIn darauf vor. Häufig ist jedoch eine angemessene Verabschiedung nicht möglich, da eine plötzliche Abwesenheit meist durch unvorhersehbare gesundheitliche Verschlechterung begründet ist. Manchmal ist eine Begleitung und Beratung der Angehörigen nach einem Todesfall notwendig. Die formale Dokumentation im Austrittsfalle gehört abschließend zu den Aufgaben der Sozialen Arbeit.

Vertretung der Leitung

Zusätzlich zu den oben beschriebenen Tätigkeiten übernimmt die SozialarbeiterIn im Anlassfall die inhaltliche Vertretung der Leitung. Neben dem Tagesgeschäft müssen dann zusätzlich Termine innerhalb und außerhalb des Zentrums wahrgenommen werden. Durch ihre Position stellt sie eine Anlaufstelle zwischen Team und Leitung dar. Viel Zeit in Anspruch nehmen daher die oft unvorhersehbaren Alltagsangelegenheiten wie organisatorische oder koordinierende Tätigkeiten, aber auch persönliche Gespräche.

Verbesserungspotentiale

Insgesamt bedauern die interviewten SozialarbeiterInnen, zu wenig Zeit für die Bewältigung der vielfältigen Aufgaben zu haben und wünschen sich mehr Kapazitäten für KundInnenkontakte, für die intensive Betreuung Einzelner, für persönliche Kontakte zu kooperierenden Einrichtungen sowie für Hausbesuche und Weiterbildung.²³

Die meisten Befragten fühlen sich gemeinsam mit der Leitung für die Auslastung verantwortlich, können jedoch nur das in ihrem Wirkungsbereich Mögliche tun. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeiten liegt weitgehend in der Arbeit mit den KundInnen. In diesem Zusammenhang besteht auch innerhalb des Teams der SozialarbeiterInnen Unklarheit über die Grenzen ihrer Aufgabenbereiche.

Die regelmäßigen professionsspezifischen Treffen werden von allen als wertvolle Ressource des Austausches und Mittel zur Qualitätssicherung gesehen.

3. Ergebnisse der Erhebung

3.1. Qualitäten der Tageszentren der WPB

Auf die Frage „Was hat Ihnen im Tageszentrum gefallen?“ bekam TEAM FOCUS von 65 aktiven, von lediglich interessierten und sogar abgemeldeten KundInnen oder deren Angehörigen positive Rückmeldungen. Aus diesen Antworten, ergänzt durch Aussagen der MitarbeiterInnen sowie externen ExpertInnen konnten die Qualitäten der Tageszentren herausgearbeitet werden. Einige interviewte Angehörige wollten sich dazu nicht äußern, weil sie zu wenig vom Aufenthalt im Tageszentrum wussten. Manche der nur Interessierten oder auch unzufriedenen InterviewpartnerInnen berichteten ebenfalls nichts zu dieser Fragestellung.

3.1.1. Rasche Aufnahme von SeniorInnen mit unterschiedlichem Bedarf

Zuweisende Einrichtungen sowie Angehörige loben, dass SeniorInnen rasch einen Termin für ein Aufnahmegespräch und in der Regel ohne Wartezeiten einen Platz im Tageszentrum bekommen. Sie sehen die Zentren als verlässliche Partner in der geriatrischen Tagesbetreuung. Die Offenheit gegenüber der Vielfalt an KundInnen sowie der geübte Umgang des Personals mit pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen werden sehr geschätzt.

Nach einer Abmeldung z. B. wegen eines Krankenhausaufenthalts oder sonstiger Gründe ist eine neuerliche Anmeldung jederzeit möglich.

3.1.2. Strukturierter Tagesablauf mit aktivierendem Angebot

Der strukturierte Tagesablauf gibt den SeniorInnen und Angehörigen Sicherheit. Das beginnt bei der Abholung mit dem Fahrtendienst, dann folgen ein gemeinsames Frühstück, Gruppenaktivitäten, ein gemeinsames Mittagessen und am Nachmittag die organisierte Fahrt nach Hause.

Bei dem aktivierenden Angebot schätzen die Befragten Einzelstunden und Gruppen der Physiotherapie zur Mobilisierung und Sturzprävention. Werk- und Handarbeitsgruppen sowie Gedächtnistraining werden ebenfalls gerne besucht.

Alle loben die Freiwilligkeit der Teilnahme und dass es immer auch die Möglichkeit gibt, sich zurückzuziehen.

²³ Sie sehen den Zeitmangel auch verursacht durch verstärkte Dokumentationsanforderungen.

3.1.3. Ort der Begegnung und Kommunikation

Ein wichtiger Grund für SeniorInnen, ein Tageszentrum zu besuchen, ist der Wunsch nach sozialen Kontakten. MitarbeiterInnen sind immer wieder erfreut, wenn vorher einsame Menschen ihre Schwierigkeiten im Umgang mit anderen Personen überwinden und „Anschluss finden“. Toleranz sowie Verständnis untereinander, insbesondere gegenüber demenz- bzw. pflegebedürftigen Personen, werden gefördert.

Befragten KundInnen gefällt besonders, dass sie Menschen ihres Alters zur Unterhaltung gefunden haben. Im Tageszentrum geschlossene Freundschaften ermöglichen auch gegenseitige Hilfe und Unterstützung außerhalb der Institution. Gerne werden generationsübergreifende Angebote angenommen. Gegenüber Veranstaltungen zum Thema „Begegnung mit anderen Kulturen“ besteht Interesse.

Die Lage eines Tageszentrums in Wohnortnähe begünstigt den Eintritt und längeren Verbleib der KundInnen. Man begegnet „alten“ Bekannten, kennt sich in der Umgebung aus und die Anfahrtszeit gestaltet sich kurz.

3.1.4. Entlastung von betreuenden Angehörigen

Angehörige sind mit der Qualität der Leistungen in den Tageszentren sehr zufrieden. Dem Wunsch nach einer kontrollierenden Versorgung und Pflege wird entsprochen. Das gibt Sicherheit und entlastet in der Betreuung zu Hause.

Sie schätzen, dass sie kontinuierlich über den Aufenthalt der KundenIn informiert werden und SozialarbeiterInnen jedem Fernbleiben nachgehen. Positive Rückmeldungen gibt es auch zu den Informationsabenden für Angehörige sowie der räumlichen Ausstattung der Häuser. Auch die Nähe von Tageszentren zu einem Krankenhaus wird lobend hervorgehoben.

3.1.5. Engagierte, unterstützende MitarbeiterInnen

Pflege- und HeimhelferInnen, TherapeutInnen und AnimateurInnen werden von allen Befragten fast ausnahmslos als engagiert und unterstützend beschrieben. Die Förderung und Animation in Gruppen erleben sie als motivierend. Individuelle Zuwendung und Pflege werden sehr geschätzt.

Die Sozialarbeit ist für Angehörige eine große Hilfe bei Behördenwegen und Anlaufstelle bei Überlastung in der Pflege zu Hause. Den LeiterInnen wird ebenfalls eine zentrale Rolle zugeschrieben, denn sie prägen im vorgegebenen Rahmen die Angebotsstruktur sowie Kommunikationskultur der Häuser.

Die MitarbeiterInnen der Tageszentren schätzen die berufsspezifischen Teambesprechungen, um sich zu informieren und auszutauschen, die vom FSW laufend organisierten Fortbildungen sowie jede Maßnahme zur Erleichterung des Dokumentationsaufwandes.²⁴

²⁴ In einem Zentrum besprechen die Pflegekräfte am Ende des Tages gemeinsam alle anwesenden KundInnen. MitarbeiterInnen, die mit der Person gearbeitet haben, dokumentieren dies im Pflegeakt. Das ermöglicht den sofortigen Austausch und spart Zeit.

3.2. Austrittsgründe

Die vorliegende Analyse der Austrittsgründe bzw. Nicht-Eintrittsgründe in die Tageszentren der WPB resultiert aus der qualitativen Auswertung von insgesamt 90 Interviews. Es wurden in 31 Gesprächen interne ExpertInnen und 11 MitarbeiterInnen kooperierender sozialer Einrichtungen²⁵ zu ihrem Wissen befragt. Zusätzlich gaben in 49 Interviews abgemeldete KundInnen, interessierte Personen oder deren Angehörige ihre Gründe wieder.

Im Datenzeitraum von August 2011 bis Mai 2012 gab es insgesamt 503 Abmeldungen von den Tageszentren der WPB. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer aller Ausgetretenen in diesem Zeitraum betrug 542 Tage (ca. 1,5 Jahre).²⁶

3.2.1. Gesundheitliche Faktoren

Die Tageszentren der WPB stellen vorwiegend ein Angebot bereit, das SeniorInnen, die meist altersbedingt²⁷ beeinträchtigt sind, ermöglicht ihr Leben zu Hause zu bewältigen. Ihrer Lebensphase entsprechend geben mehr als die Hälfte der befragten Abgemeldeten oder Angehörigen gesundheitliche Gründe als hauptsächlichen Abmeldegrund an. Dementsprechend sehen auch die MitarbeiterInnen in einer gesundheitlichen Verschlechterung und zunehmenden körperlichen Immobilität den häufigsten Austritt begründet. Die Hälfte der an den Tageszentren interessierten Personen nennt dies ebenfalls den ausschlaggebenden Faktor für die Nicht-Anmeldung.

In diesem Zusammenhang kann eine weitere Unterscheidung getroffen werden:

- Der tageweise Aufenthalt der KundIn im Tageszentrum wäre durchaus noch möglich gewesen, aber der Verbleib bei den Angehörigen oder in der eigenen Wohnung ist nicht mehr zu bewältigen.²⁸
- Der Aufenthalt im Tageszentrum ist wegen intensiver pflegerischer bzw. sozialer Betreuung oder Bettlägerigkeit nicht mehr möglich.

Der gestiegene Pflegebedarf wird in Folge entweder durch die Aufnahme in ein Heim, in ein Krankenhaus oder durch eine 24h-Betreuung abgedeckt.

Wenn der Tageszentrumsbesuch bewusst als Überbrückung bis zum Freiwerden eines Platzes im Pflegeheim geplant wird, kann das Probleme mit sich bringen. Eine sehr kurze Verweildauer erschwert die Eingewöhnung für alle Beteiligten und bedeutet einen unverhältnismäßig hohen administrativen Aufwand für die MitarbeiterInnen. In Einzelfällen verbessert sich durch den Besuch eines Tageszentrums die Situation der KundIn aber soweit, dass die geplante Aufnahme ins Pflegeheim verschoben werden kann.

Wenn SeniorInnen den Besuch eines Tageszentrums bereits in einem schlechten gesundheitlichen Zustand und mit hohem Pflegebedarf beginnen, kann auch die fehlende Mobilität ein Grund für die Abmeldung sein, da der Weg zum Transportfahrzeug kaum zu bewältigen ist.

KundInnen scheiden selbstverständlich auch wegen Todesfall aus, im Erhebungszeitraum kam es deshalb zu 48 Abmeldungen²⁹; die meisten ehemaligen Gäste versterben jedoch im Pflegeheim oder Krankenhaus.

In zwei Fällen war der Austritt durch eine gesundheitliche Verbesserung begründet, dies kommt insbesondere bei Schlaganfall-PatientInnen oder psychisch kranken KundInnen vor.

²⁵ siehe Kap. 1.3.

²⁶ vgl. Auswertung Datenerhebungszeitraum vom FSW Berichtswesen 2012

²⁷ Durchschnittsalter aller Ausgetretenen im Erhebungszeitraum: 80 J.

²⁸ häufig kommt hier z.B. eine selbstgefährdende Nachtaktivität hinzu

²⁹ vgl. Auswertung Datenerhebungszeitraum vom FSW Berichtswesen 2012

3.2.2. Institutionelle Faktoren

Eine Kündigung laut Vertrag³⁰ von Seiten der Tageszentren ist der am seltensten vorkommende Austrittsgrund und betraf lediglich 12 Personen im Erhebungszeitraum.³¹ Neben einer solchen klar definierten Kündigung gibt es strukturelle Gründe, die eine Abmeldung oder einen Nicht-Eintritt bewirken.

Strukturelle Gründe sind bedingt durch institutionelle Rahmenbedingungen, die SeniorInnen dazu veranlassen, ihren Aufenthalt im Tageszentrum zu beenden oder sich erst gar nicht anzumelden.

Krankentransport

Mehrere Interessierte konnten kein oder nicht so häufig ein Tageszentrum besuchen, weil geeignete Transportmöglichkeiten fehlten. Pro Tageszentrum steht aus Kostengründen nur eine limitierte Anzahl von Krankentransporten zur Verfügung. Auch der Weg zum Fahrzeug, meist über mehrere Stockwerke ohne Lift, kann häufig nicht ohne Transporthilfe bewältigt werden. Diese Abhängigkeit vom Fahrtendienst bedingt Austritte, Nicht-Aufnahmen und den Besuch an weniger Wochentagen als gewünscht.

Therapieangebot

Im Tageszentrum hat die Physiotherapie die Aufgabe, SeniorInnen durch Bewegungstraining und Sturzprävention zu mobilisieren, die Ergotherapie legt den Schwerpunkt auf Wahrnehmungstraining und handwerkliche Übungen.

Die MitarbeiterInnen der Tageszentren erleben eine große Nachfrage der KundInnen nach Physiotherapie und schätzen auch den Bedarf sehr hoch ein. Die Möglichkeit, Therapien zu konsumieren, stellt somit eine wesentliche Motivation für den Besuch eines Tageszentrums dar. Mit den derzeit angebotenen 20 Wochenstunden Physiotherapie kann die oft notwendige Förderung der Mobilität Einzelner nicht gewährleistet werden. SeniorInnen, die mit der Erwartung kommen, eine regelmäßige Einzeltherapie zu erhalten, müssen ihren Bedarf anders abdecken und nehmen daher in Folge manches Mal auch das Angebot des Tageszentrums nicht in Anspruch.

Aufenthaltszeiten

Der Großteil der BesucherInnen kommt mit dem Fahrtendienst zu festgelegten Uhrzeiten. Damit sind ein ganztägiger Aufenthalt und vorbestimmte Beginn- und Endzeiten verbunden. Für viele NutzerInnen stellt dies kein Problem dar, aber einige der SeniorInnen gaben an, nicht so früh aufstehen und nicht den ganzen Tag von zu Hause abwesend sein zu wollen.

Kostenbeitrag

Für einzelne KundInnen stellt das Leistungsentgelt, bzw. die Selbstbehalte eine zu große finanzielle Belastung dar. Dies ist auch ein Grund für sie das Zentrum nur an wenigen Tagen zu besuchen. Manchen älteren Menschen fällt es – auch durch ihre Lebenserfahrungen – generell schwer, Geld für sich selbst auszugeben, wo es über eine existentielle Notwendigkeit hinausgeht. Ein dreimonatiger Rückstand der Bezahlung kann zu einer Kündigung laut Vertrag führen.

Doppelförderung

Manche interessierte SeniorInnen würden gerne ein Tageszentrum besuchen, obwohl sie eine 24h-Betreuung beanspruchen, in einem Pensionistenwohnhaus oder in einem Geriatriezentrum wohnen. Eine Doppelförderung ist jedoch nicht möglich.

³⁰ <http://www.tageszentren.at/downloads/dokumente/Betreuungsvertrag.pdf>

³¹ vgl. Auswertung Datenerhebungszeitraum vom FSW Berichtswesen 2012

Institutionelle Zusammenarbeit

MitarbeiterInnen zuweisender Institutionen berichten davon, dass sie zu wenig Zeit für eine adäquate Überzeugungsarbeit zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung haben. Bei ihren Beratungsgesprächen findet eine umfangreiche Abklärung des akuten Pflegebedarfs statt, dadurch sind manche KundInnen mit zusätzlicher Information zu den Tageszentren überfordert.

Integrativer Ansatz

Die Tageszentren der WPB setzen sich mit dem „integrativen Ansatz“ das Ziel, möglichst viele alte Menschen³² anzusprechen und ihnen die Angebote zugänglich zu machen.

Trotzdem können Personen besonderer Bedürfnisgruppen nicht immer angemessen betreut werden, wodurch es zu einer Abmeldung kommen kann.

Neben den guten Erfahrungen mit der Integration psychisch kranker KundInnen, ist der Aufenthalt in einem Tageszentrum für Personen, die unberechenbar agieren, weil sie an einem speziellen Krankheitsbild wie z.B. unter Panikattacken leiden, häufig nicht geeignet.

Manche hochaltrige, geistig sehr rege oder auch jüngere Personen (z.B. PatientInnen nach einem Schlaganfall) äußerten gegenüber TEAM FOCUS, sich intellektuell unterfordert zu fühlen und nicht zu den anderen KundInnen des Tageszentrums zu passen. Einige KundInnen, die sich abmeldeten gaben an, keine geistige Herausforderung empfunden zu haben.

Auffallend ist der niedrige Anteil von SeniorInnen mit Migrationshintergrund. Einzelne Personen, die nicht (mehr) Deutsch sprachen, hatten Probleme sich im Tageszentrum aufgehoben zu fühlen. Bedenken, Interessierte aus einer anderen Kultur ins Tageszentrum zu integrieren, gibt es auch von MitarbeiterInnen, da die Voraussetzungen für die Ausübung kultureller und religiöser Praktiken erst geschaffen werden müssten.

ExpertInnen machen die Erfahrung, dass sich von Demenz betroffene KundInnen in bestimmten Phasen ihrer Erkrankung im Tageszentrum schwer zurechtfinden und eine entsprechende Betreuung nicht immer möglich ist.

3.2.3. Persönliche Faktoren

Dieser Kategorie werden Gründe zugeordnet, die vorwiegend auf einen persönlichen Hintergrund zurück zu führen sind. Es sind Faktoren, die Unzufriedenheit hervorrufen und in Folge möglicherweise zu einem Austritt, bzw. Nicht-Eintritt führen.

TEAM FOCUS konnte feststellen, dass von solchen Gründen vorwiegend Personen betroffen sind, die sich für das Tageszentrum interessierten und nicht anmeldeten oder es nach kurzer Verweildauer wieder verließen.

Einige Personen empfinden die *Konfrontation und den Umgang mit Alter, Krankheit und Bedürftigkeit* als sehr schwierig. Sehr häufig wurde das Argument „Hier gibt es nur lauter alte Menschen“ vorgebracht. Andere Gäste werden als abschreckend erlebt, wohingegen man sich selbst als geistig und gesundheitlich noch sehr fit einschätzt. Ein Drittel der abgemeldeten Personen hatte deshalb *Schwierigkeiten, im Tageszentrum Anschluss zu finden*.

Andere Menschen bleiben lieber für sich, sind ihre eigene langjährige Routine und Selbstbestimmtheit gewohnt und wollen ihr vertrautes Umfeld nicht verlassen. Manchen fällt es schwer, ihre *ablehnende Haltung* aufzugeben und neue Kontakte zu knüpfen. Meist konzentrieren sich diese vorwiegend auf Beziehungen zum Personal. Manche SeniorInnen haben Angst vor neuen Situationen oder davor, bei Angeboten mitmachen zu müssen.

MitarbeiterInnen wissen, dass viele der KundInnen ein Tageszentrum auf Wunsch der Familie aufsuchen und die Dynamik innerhalb der familiären Beziehungen eine Rolle spielt. Einige

³² Unabhängig von Krankheit, Alter, Herkunft, Religion, sozialen und kulturellen Beeinträchtigungen.

Befragte äußerten die Angst von ihren Angehörigen in ein Pflegeheim *abgeschoben zu werden* oder nicht mehr nach Hause zu kommen. Einzelne wurden auf Grund ihrer Biografie an unangenehme stationäre Aufenthalte erinnert.

Zu Unsicherheiten führen auch *Ambivalenzen der pflegenden Angehörigen*; diese wollen sich noch weiter um den Partner, die Eltern kümmern oder nichts ohne sie unternehmen. Manche der KundInnen ziehen dann auch die Unterstützung der Angehörigen vor.

In einzelnen Fällen werden durch Angehörige oder Informationsbroschüren Erwartungen geschürt, die nicht erfüllt werden können. Das Tageszentrum wird mit einem PensionistInnenklub oder einem Therapiezentrum assoziiert, man erwartet mehr Ausflüge und Wellnessmöglichkeiten. Manche der Befragten gaben an, dass ihnen das Wochenprogramm nicht gefällt und es zu wenig Abwechslung beim Angebot gibt. Einzelne haben kein Interesse an Gruppenaktivitäten und wollen dazu auch nicht animiert werden.

3.3. Unzufriedenheiten

Nach Einschätzung der interviewten MitarbeiterInnen gibt es einzelne Bereiche, die zwar durchaus **Unzufriedenheiten** hervorrufen, aber vermutlich für sich genommen keinen ausschlaggebenden Grund zum Austritt darstellen.³³ Für die MitarbeiterInnen ist es deshalb sehr wichtig, auf diese Anlässe genau zu achten, zu hinterfragen und auf geäußerte Wünsche einzugehen. Mit den Interviews der aktiven und abgemeldeten BesucherInnen der Tageszentren ergänzt, können folgende Themenfelder eruiert werden, die gelegentlich Unzufriedenheit hervorrufen.

Fahrtendienst

Prinzipiell sind Betroffene und Angehörige mit der Möglichkeit der Abholung durch den Fahrtendienst sehr zufrieden. Die SeniorInnen und ihre Angehörigen fühlen sich dadurch sicherer, dennoch entsteht immer wieder Unzufriedenheit über die Transport- und Abholzeiten. Für einige findet die Abholung zu früh am Morgen statt, andererseits kommt es zu Wartezeiten. KundInnen berichten, die Fahrt dauere zu lange, im Wagen sei es zu eng und unbequem. Manche SeniorInnen bevorzugen bestimmte Begleitpersonen und Sitzplätze. Einigen fällt das Einsteigen schwer oder sie finden für ihren Rollator keinen Platz im Fahrzeug.

Essen

Die Mahlzeiten stellen ein sehr wichtiges Thema für viele SeniorInnen dar, verkörpert Essen doch eine wesentliche Genussquelle. Im Zusammenhang mit den Mahlzeiten wird die Qualität und Auswahl bemängelt und das Angebot für VegetarierInnen als sehr eingeschränkt erlebt. Die MitarbeiterInnen selbst schätzen das Essen zufriedenstellend ein und haben die Erfahrung gemacht, dass die BesucherInnen vor allem das Frühstück lobend erwähnen.

Konflikte

In einem Tageszentrum halten sich täglich ca. 50 KundInnen auf, im Alltag kommt es daher auch immer wieder zu Konflikten untereinander. Die SeniorInnen zeigen individuelle Vorlieben sowohl bei der Platzwahl als auch beim Frischluftbedarf. Das Verhalten oder auch der Körpergeruch anderer kann Unmutsäußerungen hervorrufen und zu Konflikten führen.

Ausfall des Programms

KundInnen reagieren unzufrieden auf den Ausfall oder Wechsel eines Programmpunktes, insbesondere bei den Physiotherapie- und Bewegungsangeboten. Manche der Befragten wünschen sich mehr Spaziergänge und Ausflüge sowie die Möglichkeit individueller Nutzung des Gartens.

³³ Eventuell werden sie stellvertretend für andere Gründe genannt und als Ventil verwendet.

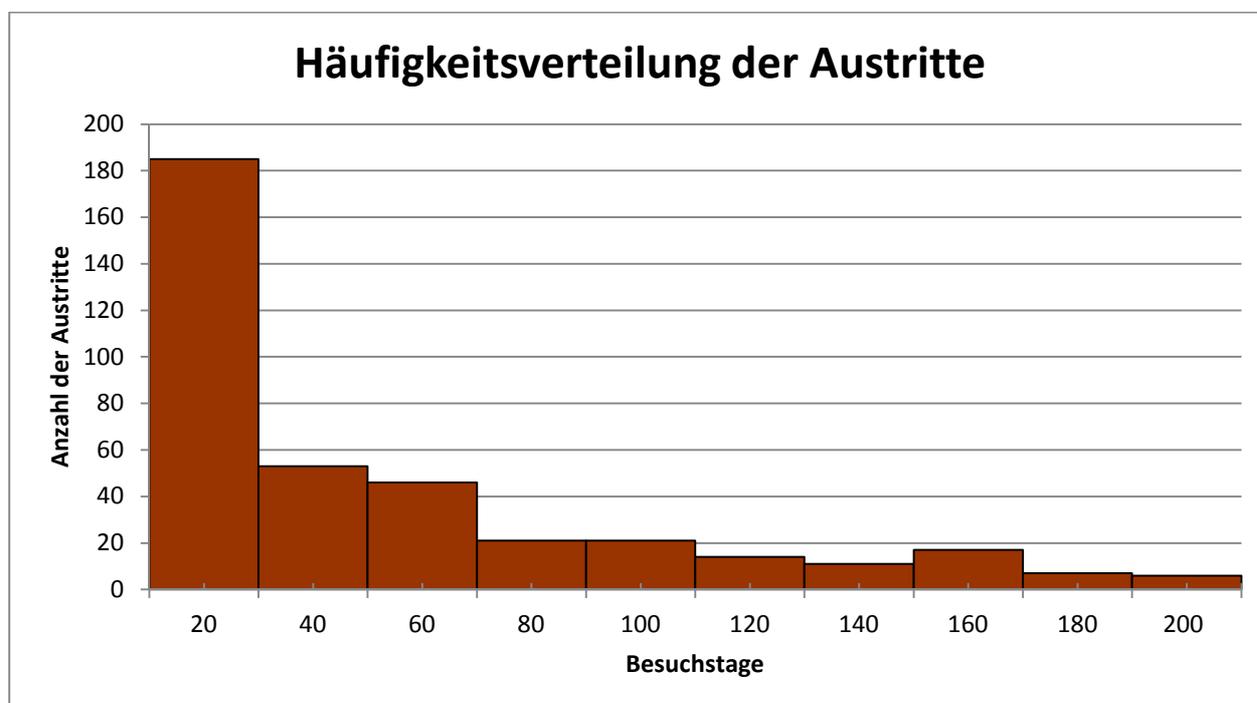
4. Bedarfsfelder und Empfehlungen

Nach der Analyse der Austrittsgründe konnten sowohl auf der operativen als auch auf der strukturellen Ebene verschiedene Themenfelder herausgearbeitet werden, innerhalb derer sich Handlungsoptionen ableiten lassen, die zur Verringerung der Austritte oder zur Förderung der Eintritte beitragen können.

4.1. Handlungsoptionen innerhalb der Tageszentren

4.1.1. Bedeutung der Eingewöhnungsphase

Im Erhebungszeitraum von August 2011 bis Mai 2012 gab es insgesamt 503 Abmeldungen von den Tageszentren der WPB. Auffallend ist, dass die meisten Austritte gleich in der ersten Zeit nach der Anmeldung zu verzeichnen sind.



Verteilung der Austrittshäufigkeit in den ersten 200 Besuchstagen³⁴

In der Abbildung zeigt sich, dass sich 185 Personen nach weniger als 20 konsumierten Besuchstagen abmeldeten.

Auch die MitarbeiterInnen machen die Erfahrung, dass KundInnen, die über einen Monat anwesend sind, eher blieben. Dies weist auf die Bedeutung der ersten Zeit und Eingewöhnungsphase hin.

Schon während des Informationsgesprächs benötigt es entsprechendes Wissen über die Lebenswelten der Interessierten, angemessene Gesprächsführung und die Fähigkeit eine vertrauensvolle Beziehung zu KundInnen und Angehörigen aufzubauen. Ein besonderes Augenmerk ist in Folge auf die Eingewöhnungszeit zu richten, indem verstärkt integrative

³⁴ Daten WPB GmbH, eigene Berechnungen

Maßnahmen zu setzen sind. Ein Drittel der abgemeldeten SeniorInnen gibt an, keine sozialen Kontakte gefunden zu haben und zeigt auch kaum Verständnis und Aufgeschlossenheit gegenüber älteren, dementen und pflegebedürftigen Menschen. Als besonders wichtig stellen sich hier die Tätigkeiten der SozialarbeiterInnen dar. Sie kennen die Person bereits vom Erstgespräch, können sie individuell begleiten und auf Ängste und Vorannahmen eingehen. Sie bereiten die KollegInnen auf die neue Kundin vor und können auf konflikthafte Dynamiken hinweisen. Sie sind ein wichtiger und kontinuierlicher Kontakt für die neuen KundInnen. Auch der Angehörigenarbeit muss genügend Aufmerksamkeit gewidmet werden, um Ängste und Ambivalenzen abzubauen und ausreichend Information zur Verfügung zu stellen.

4.1.2. Umsetzung des integrativen Ansatzes

Fünf von 33 Befragten finden im Angebot der Tageszentren keine ausreichende Herausforderung oder Förderung. Demgegenüber geben drei Personen an, aufgrund körperlicher bzw. geistiger Gebrechen überfordert gewesen zu sein. An den Gruppen wird mehrmals kritisiert, dass es am Nachmittag keine Kurse mehr gibt, Aktivitäten zu oft ausfallen und die Abwechslung im Angebot fehlt. Aktive SeniorInnen fühlen sich tendenziell zu wenig gefordert.

Diese Ergebnisse zeigen die Spannweite der Zielgruppe, die durch den integrativen Ansatz erreicht wird – aber auch die Schwierigkeit, allen Bedürfnissen der KundInnen gerecht zu werden.

Ein bewusster Umgang mit den positiven Aspekten des integrativen Ansatzes und Förderung durch konkrete Maßnahmen, kann dieses Konzept dabei unterstützen, Austritte zu verhindern und Eintritte zu fördern. Unzufriedenheit ist auch durch die Diversität der Gäste bedingt und mit großen Herausforderungen verbunden. Wenn man Unterschiede als Ressource oder als Vorteil betrachtet und entsprechende Rahmenbedingungen schafft, kann das Zusammenführen unterschiedlichster KundInnen gefördert und das Eingehen auf verschiedene Bedürfnisse möglich gemacht werden. Eine Öffnung nach außen sowie generationenübergreifende Projekte und individuell abgestimmte Angebote unterstützen Integration. Dafür benötigt es allerdings ausreichend qualifizierte und personelle Ressourcen.

4.1.3. Vernetzung intensivieren

Die Zusammenarbeit mit kooperierenden Einrichtungen hat bei der Vermittlung von KundInnen eine große Bedeutung. Bei hohem Pflegeaufwand und einem Krankheitsverlauf, der Aufenthalte der KundInnen im Krankenhaus oder Ähnliches bedingt, ist bei den vermittelnden Personen ein umfassendes Wissen über potentielle Maßnahmen notwendig. Auch die Möglichkeit, diese zum geeigneten Zeitpunkt vorschlagen zu können, ist wesentlich. Persönlicher, regelmäßiger Kontakt und Austausch zwischen den kooperierenden Einrichtungen ist für eine konstruktive und qualitative Zusammenarbeit immens förderlich und hat auf die Vermittlung und Vorbereitung der KundInnen einen positiven Einfluss. Institutionelle regionale Vernetzung unterstützt den aktuellen Informationsaustausch und ermöglicht gemeinsame Projekte.

4.2. Handlungsoptionen auf struktureller Ebene

Soziodemographische Entwicklungen und Analysen³⁵ zeigen, dass es einen Anstieg der gesunden Lebenserwartung gibt und Freizeitangebote für die Altersgruppe der 60 bis 79 Jährigen stark beworben werden. Somit sinkt die Nachfrage dieser Altersgruppe nach den Angeboten der Tageszentren. Es kommt auch zu einem Anstieg der über 80-jährigen Bevölkerung, in dieser Gruppe sind altersbedingte Erkrankungen und Pflegebedürftigkeit am häufigsten. Um stationäre

³⁵ vgl. Umfeldanalyse 2009, S.11-14

Pflege solange wie möglich zu vermeiden, werden die Angebote der Tageszentren verstärkt von dieser Altersgruppe nachgefragt und es ist eine Steigerung der Pflegeintensität zu bemerken. In Folge führt dies zu einer kürzeren Verweildauer und damit auch zu einer höheren Fluktuation der BesucherInnen.

4.2.1. Evaluierung der Therapieangebote

Neben den vorhandenen begleitenden Pflegemaßnahmen beeinflussen Therapieangebote die gesundheitliche Befindlichkeit und können verstärkt die einhergehende Mobilität stabilisieren und unterstützen. 2010 wurde das Leistungsangebot der Physiotherapie reduziert. Durch die Stundenkürzung von 40h auf 20h können weniger Personen individuell und effektiv erreicht werden. Regelmäßige Physiotherapie kann eine wichtige Sturzprävention sein. KundInnen kommen mit konkreten Therapiewünschen und Therapien stellen eine hohe Motivation für den Besuch eines Tageszentrums dar. Eine regelmäßige Evaluierung des Bedarfs an therapeutischen Angeboten, ermöglicht eine Anpassung an sich verändernde Erfordernisse.

4.2.2. Ausbau ergänzender Einrichtungen

Die Gruppe der älteren Menschen ist sehr heterogen und vielfältig, so sind auch ihre spezifischen Bedürfnisse ihrem Erkrankungsbild, ihrer sozialen Situation und ihrer Persönlichkeit entsprechend divers. Das Konzept der integrativ-geriatrischen Tageszentren kann diesem ausdifferenzierten Bedarf nicht immer gerecht werden. Der Ausbau ergänzender Einrichtungen mit einem spezifischen Schwerpunktangebot (z.B. für psychisch Kranke, Demenzerkrankungen, geistig und körperlich aktive SeniorInnen...) würde die vorhandenen Tageszentren entlasten und das neue Angebot für weitere KundInnen attraktiv machen.

4.2.3. Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit

GesprächspartnerInnen machten die Erfahrung, dass vielen BürgerInnen die Angebote der Tageszentren nicht bekannt sind, das spricht für eine fortgesetzte Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit. In der Erhebung wurde mehrfach geäußert, dass das Angebot der Tageszentren, auch auf Grund der durch Informationsfolder transportierten Bilder, zunächst mit einem Seniorenclub assoziiert wird. Bei manchen werden Erwartungen nach Ausflügen und Wellnessangeboten geschürt, die in der Umsetzung nicht erfüllt werden können. Andere wiederum befürchten einen stationären Aufenthalt, wenn sie die Tageszentren besuchen. Öffentlichkeitsarbeit sollte eine realistische Einschätzung ermöglichen und eine informative Darstellung bieten sowie die Zielgruppe angemessen ansprechen.

Eine offensive regionale als auch wienweite Öffentlichkeitsarbeit und regelmäßige Vernetzung auf verschiedenen Ebenen ermöglicht es, das Angebot der Tageszentren bekannt zu machen und die Informationen maßgeschneidert an Interessierte und KooperationspartnerInnen weiterzugeben.

4.2.4. Rahmenbedingungen des Angebots optimieren

Einige der genannten Austrittsgründe wie Krankentransporte, Kostenbeitrag und Doppelförderung sind auf finanzielle Gegebenheiten zurückzuführen. Diese Bedingungen sollten von den Verantwortlichen überprüft und eventuelle Adaptierungen in Erwägung gezogen werden.

Nicht-Eintrittsgründe wurden auch auf Grund der – durch den Fahrtendienst bedingten – starren Aufenthaltszeiten genannt. Flexiblere Fahrtendienste ermöglichen flexiblere Aufenthaltszeiten und machen das Angebot für weitere KundInnen attraktiv. Im Zusammenhang mit dem Fahrtendienst wurde mehrfach Unzufriedenheit geäußert, für die es ein Bewusstsein und eventuelle Veränderungsmöglichkeiten zu entwickeln gilt.

Generell sollte jede Maßnahme, die die größtmögliche Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit der SeniorInnen fördert, unterstützt und ermöglicht werden, da damit die Zufriedenheit und die Anzahl der KundInnen erhöht werden können.

5. Zusammenfassung

In Wien bieten derzeit neun integrativ-geriatrische Tageszentren und seit September 2012 ein Schwerpunktzentrum der WPB GmbH Tagesbetreuung für alte, oft pflegebedürftige Menschen an, um ein Leben in gewohnter Umgebung und gesellschaftliche Teilhabe solange wie möglich zu gewährleisten. Demographische Entwicklungen führten in den letzten Jahren zu einer Veränderung der KundInnenstruktur und der Nutzung der Tageszentren. Es kommt zu einer größeren Nachfrage betagter Menschen und einer Steigerung der Pflegeintensität. Es sind auch eine kürzere Verweildauer in den Tageszentren und eine höhere Fluktuation bei den BesucherInnen zu bemerken.³⁶ Ziel der Erhebung war es, die Austrittsgründe der KundInnen genauer zu betrachten und Verbesserungspotentiale aufzuzeigen.

Die Ergebnisse der Erhebung basieren auf einer qualitativen Analyse von 49 Interviews mit abgemeldeten und interessierten KundInnen oder deren Angehörigen sowie von 41 Gesprächen mit internen und externen MitarbeiterInnen der SeniorInnenarbeit.

Es wurde festgestellt, dass die meisten (interessierten) KundInnen über 80 Jahre alt sind und auf Grund gesundheitlicher Einschränkungen ihren Alltag nicht mehr ohne Hilfe bewältigen können.

Viele der SeniorInnen kommen auf Anregung ihrer Angehörigen, da diese eine Entlastung suchen. Weitere Gründe für den Besuch eines Tageszentrums sind die Gelegenheit soziale Kontakte zu knüpfen sowie Therapieangebote und Beschäftigungsprogramme in Anspruch zu nehmen.

Häufig wird der Besuch eines Tageszentrums nach einem Krankenhausaufenthalt notwendig, bzw. als Überbrückung vor der Aufnahme in ein Pflegeheim genutzt. Die meisten KundInnen melden sich für zwei bis drei bzw. fünf Tage pro Woche an und nehmen auch den Fahrdienst in Anspruch.

Die zahlreichen Gespräche ergeben, dass das strukturierte Angebot und die kontrollierte Versorgung sehr geschätzt werden, da beides große Sicherheit bietet.

Viele ältere Menschen leben zurückgezogen und isoliert, deshalb wird das Tageszentrum auch als wichtige Maßnahme gegen Vereinsamung, als Raum für Begegnung und Kommunikation gesehen und erlebt.

Mit dem Leitbild des „Integrativen Ansatzes“ heben die Tageszentren die Wertschätzung der menschlichen Vielfalt hervor. In der Umsetzung wird diesbezüglich die Möglichkeit der Aufnahme von Menschen unterschiedlichster Bedürfnislagen in bedarfsgerechter Zeit positiv bewertet. Befragte angemeldete KundInnen, die das Zentrum schon länger besuchen, sind mit dem Angebot sehr zufrieden und äußern kaum Kritik.

Abmeldungen und Nicht-Anmeldungen sind zumeist durch verschiedene Faktoren beeinflusst und weisen auch wechselwirkende Zusammenhänge auf.

Im Datenerhebungszeitraum kam es zu insgesamt 503 Abmeldungen. Der Großteil ist auf eine Verschlechterung des Gesundheitszustandes der KundInnen zurückzuführen. Dieser bewirkt meist eine erhöhte Immobilität und Pflegeintensität, die den Besuch eines Tageszentrums erschweren oder verhindern.

Der erforderliche Bedarf wird von den Betroffenen entweder durch den Aufenthalt in einem Krankenhaus, einer anderen stationären Einrichtung oder mit einer 24h-Hilfe abgedeckt.

³⁶ vgl. Umfeldanalyse 2009, S.13

Manches Mal bedingen strukturelle Gegebenheiten den Austritt von KundInnen:

Das limitierte, weil kostenintensive Kontingent an Krankentransporten verhindert in einigen Fällen, dass immobile Personen ins Tageszentrum kommen können, obwohl der Aufenthalt vor Ort noch möglich wäre.

Dem heterogenen Publikum zu entsprechen, erfordert eine hohe Flexibilität. Manche KundInnen bringen jedoch Bedürfnisse mit, deren Erfüllung die derzeitigen Rahmenbedingungen nicht ermöglichen, bzw. erschweren. Dies betrifft z.B. Menschen mit herausfordernden psychischen Erkrankungen oder Behinderungen. Auch Personen in bestimmten Phasen einer Demenzerkrankung benötigen besondere Betreuung, die in einem Tageszentrum nicht immer gewährleistet werden kann. Geistig oder körperlich sehr aktive oder noch jüngere SeniorInnen mit Interessen, die der Mehrheit der betagten KundInnen entgegen stehen, fühlen sich zu wenig gefordert. Andere erwarten sich persönliche Assistenz sowie intensive Zuwendung.

Manche interessierte Personen melden sich nicht an, weil sie ein regelmäßig individuelles Therapieprogramm benötigen und dieses im Tageszentrum nicht absolvieren können.

Für einzelne alte Menschen ist das finanzielle Leistungsentgelt eine zu große Hürde für einen (häufigeren) Besuch des Tageszentrums.

Aber auch persönliche Haltungen beeinflussen eine Abmeldung oder eine Nicht-Anmeldung:

Durch den Besuch eines Tageszentrums kommt es zur Konfrontation mit Alter, Betagtheit und Bedürftigkeit, dies schreckt manche SeniorInnen ab. Sie haben das Gefühl, nicht dazu zu passen und finden keinen Anschluss.

Einige Personen sind aus Gewohnheit lieber alleine und kommen in Gruppen nicht zurecht, sie wollen ihren Alltag lieber nach ihrer eigenen Routine gestalten. Manche wünschen sich eine größere Flexibilität bei der Anwesenheit, die Nutzung des Fahrdienstes bedingt jedoch bestimmte Anwesenheitszeiten.

Eine wesentliche Rolle spielt auch die Dynamik innerhalb der Familie. Viele der älteren Menschen kommen auf Wunsch ihrer Angehörigen. Bei manchen bestehen Ängste abgeschoben zu werden und nicht mehr nach Hause zu kommen. Auch die pflegenden Verwandten erleben Ambivalenzen: einerseits benötigen sie Entlastung, andererseits wollen sie die Betreuung nicht anderen überlassen.

Im Zuge der Analyse konnten **mehrere Handlungsfelder** auf verschiedenen Ebenen erkannt werden:

Auffallend ist, dass im Erhebungszeitraum die meisten Abmeldungen in den ersten 20 Besuchstagen zu verzeichnen waren. Dies zeigt, dass die Phase des Einstiegs eine entscheidende Zeit ist. In den meisten Zentren wurde die Erfahrung gemacht, dass nach gelungener Eingewöhnung, KundInnen sehr lange bleiben. Um die Integration zu erleichtern und Vorbehalte abzubauen, ist es für die SeniorInnen und deren Angehörige wichtig, von Anfang an eine Bezugsperson zu haben.

Die SozialarbeiterIn stellt einen wichtigen kontinuierlichen Bezugspunkt und eine zentrale Schnittstelle für die Belange der KundInnen und für die Kommunikation in alle disziplinären Richtungen dar. Durch ihre Tätigkeit hat sie einen Blick auf die Gesamtheit der Person und beeinflussende Wechselwirkungen. Ein angemessener Informationsaustausch aller beteiligten Personen ist essentiell für eine gelungene Zusammenarbeit und Voraussetzung, um entsprechend auf individuelle Bedürfnisse eingehen zu können.

Der Wunsch nach sozialen Kontakten ist ein starker Antrieb für den Besuch eines Tageszentrums, die Vielfalt des Publikums stellt aber auch einige Herausforderungen an die soziale Kompetenz der Betroffenen. Natürlich sind bei den KundInnen unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse vorhanden und es kommt zu Konflikten. Im Sinne des integrativen Ansatzes gilt es, diesen mit konkreten Maßnahmen und adäquaten Ressourcen entgegen zu treten.

Auf Grund des immer späteren Aufsuchens eines Tageszentrums fehlt den SeniorInnen häufig die notwendige Mobilität. Diese kann durch kontinuierliche und individuelle Physiotherapie zumindest stabilisiert, in manchen Fällen sogar verbessert werden. Deshalb schlägt TEAM FOCUS eine regelmäßige Evaluierung des therapeutischen Angebotes vor, um einem sich verändernden Bedarf angemessen nachkommen zu können.

Bedeutend für eine gelungene Anmeldung ist auch, die entsprechende Information zum richtigen Zeitpunkt zu erhalten. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung sind dabei entscheidende Elemente. Es zeigt sich, dass regelmäßige persönliche Kontakte den Informationsaustausch fördern und damit Anmeldungen positiv beeinflussen.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die Tageszentren der WPB Altenbetreuung und -pflege auf einem hohen Niveau leisten. Dass es trotzdem zu unerwünschten Austritten kommt, liegt mehrheitlich an Faktoren wie der Gesundheit oder persönlichen Situation der KundInnen sowie an strukturellen Gegebenheiten. Werden die verbleibenden, im Bericht von TEAM FOCUS aufgezeigten Handlungsfelder berücksichtigt, könnte sich dies positiv auf längere Aufenthaltszeiten und die Zufriedenheit der KundInnen auswirken.

6. Wünsche der InterviewpartnerInnen

Die folgende Aufzählung enthält eine Liste von Wünschen, welche von einzelnen GesprächspartnerInnen gegenüber TEAM FOCUS geäußert wurden und auf die im Bericht nicht explizit eingegangen wurde. Es ist TEAM FOCUS wichtig, diese hier unbewertet und anonym wiederzugeben. Die Auflistung dient dazu, die Bandbreite der individuellen Einschätzungen von GesprächspartnerInnen, unabhängig von ihrer Realisierbarkeit, sichtbar zu machen.

MitarbeiterInnen kooperierender Einrichtungen:

Aufgaben:

- Intensivere Vernetzung und Zusammenarbeit mit bzps und mobilen Diensten vor der Aufnahme
- Stärkere Mobilisierung der KundInnen durch Organisation therapeutischer Angebote vor dem Besuch eines Tageszentrums
- MitarbeiterInnen der WPB sollten KundInnen nach der Abklärung durch das bzp zu Hause aufsuchen und auf den Besuch eines Tageszentrums vorbereiten
- Verstärkt auf ein dem Alter und individuellen Bedürfnissen entsprechendes Ambiente in den Häusern achten; mehr individuelle Betreuung im Tageszentrum und besonderes Augenmerk auf Biographiearbeit
- Eine (zentrumsübergreifende) Zusammensetzung der Gruppen sollte einen Austausch der SeniorInnen begünstigen

Angebote:

- Erweiterung der Angebote zur Körperpflege
- Generationenübergreifende Angebote forcieren (z.B. mit Einrichtungen der außerschulischen Kinder- und Jugendarbeit)
- „Muttersprachliche Angebote“: vermutlich wird der Bedarf bei SeniorInnen mit Migrationshintergrund steigen (v.a. aus Ex-Jugoslawien)
- Der Fahrtendienst sollte auf spätere Abholzeiten und flexiblere Aufenthaltszeiten abgestimmt werden (z. B. für Menschen, die nicht so lange sitzen können)
- Spezielle Angebote für Demenzerkrankte, Demenzschwerpunktzentren sind begehrt

MitarbeiterInnen der Tageszentren:

Personelle Ressourcen:

- Mehr personelle Ressourcen im operativen Bereich
- MitarbeiterInnen (eventuell ehrenamtliche), die ausschließlich für die KundInnenbetreuung – insbesondere für Gespräche – da sind, ohne Organisatorisches oder Administratives machen zu müssen
- Mehr Zeit für Hausbesuche und Präventionsarbeit (z.B. um einen Tageszentrums- oder Pflegeheimbesuch vorzubereiten)
- Bedarf nach mehr Zivildienern und bessere Zusammenarbeit mit der Zivildienststelle
- Anstatt der 6 Zivildienere, zwei halbe fixe Stellen
- Kleinere Häuser mit 35/40 BesucherInnen, um die derzeitige hohe Qualität des Angebots zu gewährleisten
- Idealerweise sollte Gruppenarbeit mit 15 bis 20 Personen stattfinden, manche Gruppenräume sind für Gruppenaktionen mit großer Nachfrage ungeeignet

Kooperation/Vernetzung/Öffentlichkeitsarbeit:

- Eine regionale sowie überregionale Vernetzungsplattform mit Angeboten der SeniorInnenarbeit, um Kenntnis über bestehende Ressourcen zu erlangen
- Verstärkung persönlicher und intensiver Zusammenarbeit zwischen Tageszentren und bzps und Case-Management der Krankenhäuser
- Einbeziehung von VertreterInnen aller Berufsgruppen in die räumliche Planung neuer Tageszentren
- Mehr Transparenz und Mitsprachemöglichkeit aller MitarbeiterInnen bei der Gestaltung von Prozessen des Arbeitsalltages: z.B. bei der Erstellung von Formularen, wie dem Stammdatenblatt
- Vermittlung der SeniorInnen zu einem früheren Zeitpunkt, wenn sie noch mobiler sind
- Gezieltere Bewerbung der Tageszentren, insbesondere des „Tags der offenen Tür“
- SozialarbeiterInnen-Team-Treffen finden derzeit in den Räumlichkeiten der WPB in der Guglgasse statt, es besteht der Wunsch sich abwechselnd in den Tageszentren zu treffen

Angebote:

- Schaffung einer Remobilisationsstation für alte Menschen nach Krankenhausaufenthalten
- Selbsthilfegruppen für Angehörige

Fortbildung:

- Einzelne wünschen sich noch mehr verpflichtende Fortbildungen zu den Themen: Demenz, Umgang mit Verhaltensauffälligkeiten im Alter, Kinästhetik, Trainings zum Thema Validation und Reanimation, dafür weniger Fortbildungen in den Bereichen Wundversorgung und Inkontinenzberatung
- Zusätzlich Zeit für Fort-/oder Weiterbildung

Finanzielle Ressourcen:

- Bessere Einstufung der SozialarbeiterInnen im Gehaltsschema

Angemeldete KundInnen:

- Die KundInnen wünschen sich täglichen Kontakt zu einem hausinternen Arzt, einer Ärztin oder Krankenschwester, der oder die ihre Krankheitsgeschichte kennt.
- Die KundInnen des Tageszentrums Ottakring wünschen sich einen breiteren Gang und einen Garten.
- Lesungen nach dem Mittagessen: es sollte aus Büchern vorgelesen werden
- Mitbestimmung bei der Auswahl und Qualität des Essens

7. Literaturverzeichnis

Drunecky Gabriele (Dez. 2009): Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Geschäftsfeld Tageszentren, Strategische Analysen – Schritt für Schritt, Teil 1: Umfeldanalyse, Version 1. Wien (unveröffentlicht).

Drunecky Gabriele unter Mitarbeit von: Thomas Zimny, Barbara Rother, Bernhard Meisel, Alexandra Nuster, Harald Kriener (Aug. 2010): Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Geschäftsfeld Tageszentren, Teil 2: Branchenanalyse. Wien (unveröffentlicht).

Enzinger-Heinzl Veronika (Feb. 2010): Vermittlung von KundInnen bzP in die WPB-Tageszentren, Kurzbericht, Wien (unveröffentlicht).

FSW (2010): Geschäftsbericht 2010 des Fonds Soziales Wien (Download unter www.fsw.at, Stand August 2012)

Internet: www.tageszentren.at (Stand August 2012)

WPB GmbH (Nov. 2006): Der „Integrative Ansatz“ der Tageszentren für Seniorinnen und Senioren. Leitbild. Wien (unveröffentlicht).

WPB GmbH (Juli 2009): Qualitätskatalog der Tageszentren für Seniorinnen und Senioren des FSW mit integrativ-geriatrischem Betreuungskonzept. Wien (unveröffentlicht).

Weiterführende Studien:

IFES (Mai 2010): Lebensqualität im Alter. Befragung von Personen ab 60 Jahren. Studienbericht. Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien. (Download unter: http://www.lebensspuren.net/medien/pdf/Lebensqualitaet_im_Alter.pdf, Stand August 2012)

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Nov. 2009): Grundsatzabteilung für Seniorinnen- und Senioren-, Bevölkerungs- und Freiwilligenpolitik: Abteilung V/6. Koordination: Büro für Sozialtechnologie und Evaluationsforschung. Josef Hörl, Franz Kolland, Gerhard Majce: Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Wien. (Download unter: http://www.sfs-research.at/projekte/P55-Hochbetagtenbericht/hochaltrigen_bericht_ende1.pdf, Stand August 2012)

Hiermit bedanken wir uns bei allen GesprächspartnerInnen, von denen wir im Zuge unserer Recherche wertvolle Informationen erhielten und die uns durch ihre Offenheit und wohlwollendes Entgegenkommen die Arbeit wesentlich erleichterten.

Impressum:

Fonds Soziales Wien
WPB GmbH
TEAM FOCUS
Grüngasse 14/20
1050 Wien
Tel.: 01/40 00 - 66 380
Fax: 01/40 00 - 99 66 380
E-Mail: team.focus@fsw.at
Web: www.fsw.at/downloads/berichte.html