

Schlussbericht

Margrit Hugentobler, Elke Wurster

"zuhause alt werden"

Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen
Konzepts der Alterspolitik am Beispiel der Stadt
Schaffhausen – Schlussbericht Age Förderprojekt

DARCH **ETH Wohnforum**
ETH CASE

ETH Wohnforum – ETH CASE
Center for Research on Architecture,
Society & the Built Environment

Schlussbericht Age Förderprojekt
"zuhause alt werden"
Umsetzung und Evaluation eines
zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik
am Beispiel der Stadt Schaffhausen

Margrit Hugentobler, Elke Wurster
Wolfgang-Pauli-Strasse 15
8093 Zürich-Hönggerberg
August 2013

ETH

Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich



Inhalt

Zusammenfassung	9
1 Einleitung	14
1.1 Auftrag	15
2 Zielbereiche	16
3 Methodisches Vorgehen	18
3.1 Zielbereich 1: Evaluation QDZ Künzle-Heim	19
3.2 Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung	20
3.3 Zielbereichsübergreifende Datenerhebung	21
4 Alterspolitik in Schaffhausen	23
4.1 Soziodemografische Situation	23
4.2 Rahmenbedingungen Kanton und Planungsregionen	29
4.3 Rahmenbedingungen städtische Altersbetreuung	31
4.4 Stationäre Angebote: Alterseinrichtungen und Alterswohnungen	33
4.5 Ambulante Angebote: Dienstleistungen für SeniorInnen	36
5 Zielbereich 1: Evaluation QDZ Künzle-Heim	39
5.1 Zielpublikum und Kernaufgaben	39
5.2 Kenngrössen	40
5.2.1 Lageplan und Fotos	42
5.3 Strukturelle und personelle Entwicklung des QDZ Künzle-Heim	44
5.4 Räumliche Gegebenheiten	45
5.4.1 Neubau QDZ Künzle-Heim	45
5.4.2 Erschliessung und Aussenraum	49

5.5	QDZ-Angebot und -Nutzung	50
5.5.1	Wohn-, Pflege- und Betreuungsangebote	50
5.5.2	Durch das QDZ Künzle-Heim angebotene Dienstleistungen	52
5.5.3	Angebote von Dritten im QDZ Künzle-Heim mit fixer Infrastruktur	62
5.5.4	Angebote von Dritten im QDZ Künzle-Heim periodische Dienstleistungen und Beratung	64
5.5.5	Weitere geplante Angebote gemäss Betriebskonzept	65
5.6	Vernetzung im Kontext QDZ Künzle-Heim	67
5.6.1	Spitex: Integration in QDZ Künzle-Heim und Zusammenarbeit Spitex und Spitin	68
5.6.2	Die Sicht professioneller Dienstleister und Quartierakteure	70
5.7	Umsetzung QDZ-Idee stadtwweit	73
6	Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung	77
6.1	Gemeinwesenarbeit im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim	78
6.2	Einschätzung der Entwicklung und Potenziale durch professionelle Dienstleister und Quartierakteure	82
7	Alltagsgestaltung und Ressourcen von SeniorInnen im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim	85
7.1	Merkmale und Situation der befragten SeniorInnen	86
7.2	Zehn Kurzportraits	90
7.3	Rückschlüsse der Sozialraumanalyse auf Zielbereiche 1 und 2	94
8	Weiterentwicklung der Alterspolitik der Stadt Schaffhausen	97
8.1	Entwicklung und Massnahmen im Bereich Betreuung	97
8.2	Wohnraumentwicklung (Ausblick)	101
8.3	Stadtentwicklung (Ausblick)	102

9	Fazit und Empfehlungen	102
9.1	Ausgangslage der Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen	103
9.2	Zielbereich 1: QDZ Künzle-Heim	105
9.2.1	Strukturelle und personelle Entwicklung des QDZ Künzle-Heim	105
9.2.2	Räumliche Gegebenheiten	106
9.2.3	QDZ-Angebot und -Nutzung	107
9.2.4	Vernetzung im Kontext des QDZ Künzle-Heim	114
9.2.5	Umsetzung QDZ-Idee stadtweit	115
9.3	Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung	116
9.3.1	Ressourcenförderung Betagter	116
9.3.2	Vernetzung verschiedener Quartierakteure im Einzugsgebiet des QDZ	119
9.4	Wohnen, Wohnraumversorgung, Wohnmobilität	121
9.5	Weiterentwicklung der Alterspolitik in Schaffhausen	124
10	Literaturhinweise	127

Anhang

Beteiligte Personen

A	Interviews mit DienstleisterInnen im QDZ Künzle-Heim	A-4
B	Mitglieder Spurgruppe	A-6
C	Teilnehmende Fokusgruppe Quartierakteure	A-7
D	Reporting, weitere Interviews und Schlussgespräche	A-8
E	Interviews mit SeniorInnen im Einzugsgebiet QDZ	A-9

Chronologie

F	Entwicklung QDZ Künzle-Heim	A-10
G	Rahmenbedingungen und Entwicklung	A-12

Zum QDZ Künzle-Heim

H	Grundriss Erdgeschoss Künzle-Heim und Spitex	A-15
I	Übersicht Angebote und Dienstleistungen im QDZ Künzle-Heim	A-17
J	Lage QDZ Künzle-Heim und Buslinien im Quartier	A-18
K	Organigramm bis 2012, Organigramm ab 2013	A-19
L	Ein Tag im QDZ	A-20

Gemeinwesenarbeit

M	Gemeinwesenarbeit Projektideen	A-24
---	--------------------------------	------

Referenzprojekte

N	Pilotprojekt "Siedlungs- und Wohnassistenz" Horgen	A-26
O	SpitexPlus – Pflege und Beratung alter Menschen (80 Jahre und älter) im ambulanten Bereich	A-28
P	Integrierte Altenpflege an der Lutz (Vorarlberg)	A-30

Grafiken

Grafik 1	Ständige Wohnbevölkerung Stadt Schaffhausen, Verteilung auf Stadtkreise.	25
Grafik 2	Anteil SeniorInnen pro Stadtkreis in Schaffhausen.	26
Grafik 3	Anzahl SeniorInnen pro Stadtkreis in Schaffhausen.	26
Grafik 4	Wohnformen der SeniorInnen 65+ und 80+.	27
Grafik 5	SeniorInnen 80+ in sozialmedizinischen Institutionen wohnhaft. Ganze Schweiz.	28
Grafik 6	SeniorInnen 80+, EmpfängerInnen von Spitex-Leistungen und BewohnerInnen von Alters- und Pflegeheimen. Nach Kantonen.	29
Grafik 7	Situationsplan rund um das QDZ.	42
Grafik 8	Spitex-Team QDZ, geleistete Stunden nach Typ und Alter KlientInnen.	54
Grafik 9	Spitex-Team QDZ, geleistete Stunden nach Typ.	54
Grafik 10	Spitex-Team QDZ, geleistete Stunden Anteil pro Typ.	55

Tabellen

Tabelle 1	Übersicht Datenerhebungsmethoden	19
Tabelle 2	Kapazität Wohn- und Pflegeplätze, Stadt Schaffhausen	34
Tabelle 3	Zeitlicher Ablauf GWA-Projekt	79
Tabelle 4	Merkmale der befragten SeniorInnen	86

Grafiken SQN Simone Kuhn Grafik, Zürich
Fotos Elke Wurster, ETH Wohnforum – ETH CASE

Zusammenfassung

Ausgangspunkt dieses Berichts ist ein von der Age Stiftung gefördertes und von der Stadt Schaffhausen mitunterstütztes Begleitforschungsprojekt "zuhaus alt werden" – Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik am Beispiel der Stadt Schaffhausen. Das Projekt wurde von einem Team des ETH Wohnforum zwischen Januar 2011 und Juni 2013 durchgeführt. Es ist ein Folgeprojekt der im Jahr 2009/2010 ebenfalls vom Wohnforum durchgeführten Einstiegsevaluation im Rahmen eines Interregprojekts, welches im Vorfeld der Eröffnung des ersten Quartierdienstleistungszentrums Künzle-Heim stattfand.¹

Die Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen ist auf die Zielsetzung "ageing in place" (zuhaus alt werden) ausgerichtet, mit dem Fokus "ambulant vor stationär". Einen wichtigen Beitrag dazu sollen Quartierdienstleistungszentren leisten, indem sie "alles aus einer Hand", also unterschiedliche stationäre Wohnangebote und eine Vielzahl von Hol- und Bring-Dienstleistungen quaternah anbieten und vernetzen.

Das Forschungsprojekt umfasste zwei Zielbereiche. Im *Zielbereich 1: Evaluation QDZ Künzle-Heim* wurde die Zielerreichung des QDZ Künzle-Heim zwei Jahre nach Inbetriebnahme evaluiert. Im Zentrum stand die Frage, in welchem Ausmass und von wem die angebotenen Hol- und Bring-Dienstleistungen genutzt und wie sie eingeschätzt werden. Ergebnis sind Grundlagen für die Weiterentwicklung des QDZ und für die Positionierung und Konzeption weiterer geplanter Quartierdienstleistungszentren. Der *Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung* befasste sich mit der Evaluation von Massnahmen zur Ressourcenförderung älterer Menschen im Kontext der ambulanten Angebote von Freiwilligenorganisationen und der kommunalen Gemeinwesenarbeit (GWA). Die qualitativen Aspekte des Bedarfs seitens der Betagten und Hochbetagten wurden mittels einer Sozialraumanalyse erforscht, welche auf die Wohnsituation und den Lebensalltag von SeniorInnen fokussierte. Ergebnis sind Erkenntnisse betreffend Optimierungspotenzial des Angebots von QDZ-Dienstleistungen, der Stützung und Vernetzung sozialer Netzwerke sowie der Nutzung eigener Ressourcen Betagter und weiterer vorhandener Ressourcen.

Die Evaluation der Aufbau- und frühen Entwicklungsphase des QDZ Künzle-Heim zeigt, dass sich das erste QDZ, unter Überwindung verschiedener räumlich-struktureller Unzulänglichkeiten und organisatorischer Hindernisse, als Konzept und Betrieb etabliert, neue Impulse geschaffen und bereits viel Positives erreicht hat. Wichtige Beiträge liegen in der Erweiterung des quaternah Dienstleistungsangebots, der stärkeren Vernetzung von professionellen

¹ Hugentobler, Margrit & Ruef, Annette: Begleitevaluation zum Interregprojekt. Weiterentwicklung der Altersbetreuung (Musterkonzept) für die beteiligten Städte am Beispiel der Umsetzung des Quartierdienstleistungszentrum Künzle-Heim in der Stadt Schaffhausen. ETH Wohnforum, Februar 2010.



Dienstleistern und Quartierakteuren sowie in der Schaffung von Strukturen, welche die Zielsetzung ambulant vor stationär unterstützen. Die verschiedenen, bereits vor dem Bezug des Neubaus bestehenden Wohnformen des QDZ Künzle-Heim sind nach wie vor gut nachgefragt und weisen eine hohe Auslastung auf. Der grosse Mehrzweckraum erfreut sich starker Nachfrage und wurde in den letzten zwei Jahren jeweils über 300-mal benutzt, wovon zwei Drittel der Nutzung auf externe Gruppierungen entfielen. Auch das Gastronomieangebot ist attraktiv, die Nachfrage hat in den letzten zwei Jahren stetig zugenommen. So werden gegenwärtig mehr als 570 Mahlzeiten pro Monat für externe BesucherInnen zubereitet.

Unter den ambulanten Angeboten des QDZ Künzle-Heim erbringt das Spitex-Team vor Ort, welches die Quartiere Buchthalen, Emmersberg und Gruben bedient, die wichtigste Bring-Dienstleistung des QDZ. Die Integration der Spitex im QDZ ermöglicht auch eine engere Verschränkung zwischen ambulant und stationär bzw. eine vermehrte Zusammenarbeit von Spitex und Spitin (stationärer Pflege). So fördert die räumliche Nähe und der Austausch zwischen Spitex, Heimleitung und weiterer Anbieter vor Ort (Physiotherapie oder Sozialberatung), angepasste und aufeinander abgestimmte Lösungen und ein rasches Handeln bei bevorstehenden oder unerwarteten Heimeintritten. Gleichzeitig hat die Spitex eine wichtige Informations- und Vermittlungsfunktion bezüglich der Zusammenarbeit verschiedener professioneller Dienstleister und betreffend die weiteren Angebote des QDZ. Im Februar 2012 wurde in den Räumen der Spitex im QDZ Künzle-Heim das erste Ambulatorium eröffnet. Es bietet ein niederschwelliges Hol-Angebot für kleinere medizinische und Pflegeleistungen, wie Wundpflege, Vitalwertkontrolle oder Beratung in gesundheitlichen Fragen. Die Nachfrage zu den limitierten Öffnungszeiten (3-mal zwei Stunden wöchentlich) war bis Frühjahr 2012 noch ziemlich gering. Je ein Ambulatorium soll im September 2013 auch in den zukünftigen drei weiteren QDZs (Kirchhofplatz, Alterszentrum Breite, La Résidence Herblingen) eröffnet werden. Dabei wird sich zeigen, ob sich eine grössere Nachfrage an anderen zentraleren, mit dem Bus leicht zugänglicheren Standorten in Schaffhausen entwickeln kann oder ob einfach mehr Zeit nötig ist, um das Angebot zu etablieren.

Weitere durch das QDZ selbst oder durch Dritte im QDZ angebotene Dienstleistungen haben sich gut entwickelt, werden jedoch noch unterschiedlich genutzt. So sind das Bewegungsangebot der Pro Senectute und auch die private Physiotherapie zunehmend nachgefragt. Auch das Angebot einer Thai-Massage hat sich gut etabliert. Coiffeuse und Fusspflege bedienen vor allem die BewohnerInnen der verschiedenen unter dem QDZ Künzle-Heim vereinten Häuser. Ein regelmässig gut genutztes Angebot ist die Mütter- und Väterberatung, während sich die zeitlich nur sehr beschränkt verfügbare Sozialberatung der Pro Senectute vor Ort noch nicht etablieren konnte.

Einige weitere im ursprünglichen Betriebskonzept vorgesehene Bring- resp. Hol-Dienstleistungen werden, u.a. um das lokale Gewerbe nicht zu konkurrieren, in unterschiedlicher Kombination als Dienstleistungspakete (z. B. Wäscheservice, haustechnische Unterstützung, Gartenarbeit usw.) angeboten.



Sie wurden bis anhin im Quartier nicht nachgefragt. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Hol-Dienstleistungsangebot vor Ort von SeniorInnen im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim noch eher wenig genutzt wird (vgl. auch nachfolgende Ergebnisse bzgl. Sozialraumanalyse). Durch eine Neustrukturierung des QDZ-Organigramms per Anfang 2013 wurde die Stelle einer Assistenz QDZ-Leitung mit Fokus im Bereich Kommunikation, Freizeitgestaltung und Unterhaltung geschaffen. Dadurch entstand eine neue Dynamik, mit dem Potenzial, das vielfältige Angebot des QDZ Künzle-Heim ergänzen und breiter bekannt machen zu können.

Andere bereits gut etablierte Dienstleistungen, die auch für das Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim relevant sind, wie beispielsweise der Fahrdienst des Roten Kreuzes, die Hilfsmittelvermietung durch die Spitex am Kirchhofplatz oder der Pro Senectute-Mahlzeitendienst werden nach wie vor durch diese Akteure abgedeckt, funktionieren gut und sollen seitens des QDZ nicht dupliziert werden. Hier liegt die Aufgabe des QDZ wohl darin, Zugänge zu erleichtern und zu vernetzen, um dem Anspruch "alles aus einer Hand" gerecht zu werden.

Über die bestehende bedarfsspezifische Zusammenarbeit mit anderen professionellen und freiwilligen Dienstleistern hinaus, hat die Umsetzung des QDZ Künzle-Heim in den letzten zwei Jahren einen Prozess ausgelöst, der zu einer aktiven Auseinandersetzung bezüglich der Vernetzung dieser Akteure und ihrer Angebote geführt hat. Jährliche Quartierfeste und das im Sommer 2011 lancierte Gemeinwesenarbeitsprojekt "Ein Quartier für Jung und Alt" haben die Bezüge zwischen unterschiedlichsten Schlüsselpersonen und Organisationen (Kirchgemeinden, im Quartier aktive Vereine usw.) im Einzugsgebiet des QDZ intensiviert.

Die Planung der drei weiteren QDZ in der Stadt Schaffhausen², welche im Jahr 2015 eröffnet werden sollen, ist auf gutem Weg. Die Umsetzung erfolgt schrittweise, indem z. B. die Ambulatorien an den drei weiteren Standorten im September 2013 eröffnet werden und das Spitex-Team Herblingen zum gleichen Zeitpunkt bereits die neuen Räume im zukünftigen QDZ La Résidence, welches ein privater Betrieb ist, in Herblingen beziehen wird.

Zum Zielbereich 2 dieses Projekts, der Ressourcenförderung Betagter und der Vernetzung, sollte mit der Sozialraumanalyse die Lebenssituation und die Sichtweise von älteren Menschen exemplarisch erfasst und zu den bestehenden Angeboten in Bezug gesetzt werden. Im Zentrum der Gespräche und Fotodokumentationen standen die Wohnsituation, der Lebensalltag, räumliche Bewegungsmuster, verfügbare soziale Netze und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von zwölf zuhause lebenden älteren Menschen im Einzugsbe-

² Es handelt sich um zwei städtische QDZs (Kirchhofplatz und Breite) und um drittes, welches im privaten Alters- und Pflegeheim La Résidence realisiert wird. Weil das La Résidence in gewissem Masse bereits als QDZ agiert, wird der städtische Leistungsauftrag vorläufig nicht angepasst.



reich des QDZ Künzle-Heim. Zwei Drittel der Befragten waren über 80-, die Hälfte über 85-jährig. Sie zählen also in der Mehrheit zu den hochaltrigen Menschen. In dieser Lebensphase stellt sich die Frage nach der Nutzung der eigenen Ressourcen eher bezüglich der Fähigkeiten und der Unterstützung darin, die eigenen zentralen Ressourcen wie Gesundheit, Mobilität, Selbstständigkeit möglichst lange zu erhalten.

Die älteren Menschen nutzen – je nach Lebenssituation und Einschränkungen – eine erstaunliche Bandbreite unterschiedlichster Hilfestellungen professioneller, freiwilliger oder informeller Art. Wo dies möglich ist, helfen sie sich selbst und organisieren sich, teils mit Unterstützung, was sie benötigen. Wohl am bedeutendsten und nicht überraschend ist die in Schaffhausen noch gut funktionierende praktische und soziale Unterstützung durch nahe Kinder und Verwandte. Deutlich wurde auch die zentrale Rolle der Spitex, ohne deren Unterstützung ein Teil der GesprächspartnerInnen nicht in ihrer Wohnung verbleiben könnte. Die Spitex-Fachpersonen sind – vor allem wenn keine Angehörigen vor Ort sind oder wenig Kontakt besteht – eine wichtige Schnittstelle zu anderen Dienstleistungsangeboten und auch Seismografen, um Veränderungen wahrzunehmen und je nach Situation intervenieren zu können. Tragende Beziehungen ausserhalb der Familie stammen oft aus Kreisen, die schon seit vielen Jahrzehnten bestehen: Freunde und Freundinnen aus alten Zeiten, Sportvereine, Pensioniertenvereinigungen, kirchliche Kreise und andere. Diese langjährigen Kontakte zu erhalten scheint einfacher, als sich im hohen Alter neue Beziehungen zu erschliessen. Die Herausforderung bleibt, diejenigen älteren Menschen in ein Netz sozialer Beziehungen und angebotener Hilfestellungen einzubinden, welche keinen Kontakt zur Spitex haben, eher isoliert leben, jedoch auf Unterstützung angewiesen wären.

Da einige der Befragten ihre Einkaufsmöglichkeiten im Quartier in den letzten Jahre verloren haben, sind die noch mobilen SeniorInnen, die den öV oder ein eigenes Auto nutzen können, stark auf das Stadtzentrum ausgerichtet, wo sie einkaufen, Arzt oder Apotheke besuchen und sich auch zu geselligen Anlässen treffen. Während den GesprächspartnerInnen das Künzle-Heim als Alters- und Pflegeheim ein Begriff ist, haben die meisten von ihnen noch wenig oder nichts von der QDZ-Zielsetzung respektive dessen Angebot gehört oder es in ihrem Bedürfnishorizont (noch) nicht als relevant eingestuft.

Der zweite Aspekte bezüglich Ressourcenförderung und Vernetzung bezieht sich auch auf die Stärkung von Nachbarschaftsbeziehungen, die Freiwilligenarbeit und die Vernetzung und Kooperation verschiedenster Akteure im Quartier, deren Engagement zu einem grossen Teil ebenfalls freiwilliger Art ist. Gespräche mit einer Vielzahl von Quartierakteuren haben gezeigt, dass über das QDZ Künzle-Heim hinaus eine vielfältige breite Angebotspalette in den Quartieren besteht, die sich teilweise auch an SeniorInnen richtet oder für diese interessant sein könnte. Hier sehen viele dieser Akteure einen Koordinationsbedarf bezüglich Kommunikation nach aussen und ein grosses Potenzial der Vernetzung, um vor allem auch ältere Menschen besser erreichen zu können. Die Quartierakteure wünschen sich, dass das QDZ Künzle-Heim die Initiative ergreift und vermehrt die Rolle einer Schaltstelle spielen könnte, bei



der Informationen über Angebote und Anlässe im Quartier zusammenlaufen und Vernetzungsaktivitäten gebündelt werden. Diese Feststellung hat zum Entscheid geführt, seitens des QDZ Künzle-Heim zusammen mit den Quartiervereinen eine Quartierzeitung zu initiieren, deren Erstausgabe auf diesen Sommer geplant ist.

Zur Umsetzung des Vernetzungspotenzials hätte auch das Gemeinwesenarbeitsprojekt unter der Leitung der Pro Senectute, das zeitgleich mit der Inbetriebnahme des QDZ Künzle-Heim initiiert wurde, beitragen sollen. Allerdings konnte nur ein Teil der benötigten Finanzierung sichergestellt werden, sodass das Projekt auf eine einjährige Pilotphase reduziert werden musste und sich nicht mittelfristig entfalten konnte. Diese Vernetzungsaspekte sollen nun auch im Zusammenhang mit der gegenwärtig laufenden Weiterentwicklung der Quartierarbeit seitens des städtischen Sozial- und Sicherheitsreferats und der Stärkung der städtischen Nachbarschaftshilfe unterstützt werden.

Die längerfristige Umsetzung einer städtischen Alterspolitik, welche sich konsequent am Ziel "ambulant vor stationär" ausrichtet und es älteren Menschen erlaubt, so lange wie möglich in ihrem gewohnten Wohnumfeld zu verbleiben, stützt sich auf drei Massnahmenbündel: Guter Zugang zu allenfalls benötigten Hol- und Bring-Dienstleistungen, Nutzung der eigenen Ressourcen im Rahmen von Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenarbeit und Verfügbarkeit von angemessenem, möglichst hindernisfreiem, altersgerechtem Wohnraum. Obwohl letzterer Zielbereich nicht Gegenstand der vorliegenden Evaluation sein konnte, wurde er bereits in der diesem Projekt vorangehenden Einstiegs-evaluation ausführlich dokumentiert und – auch im Zusammenhang mit der Sozialraumanalyse, die sich auch mit der konkreten Wohnsituationen der Befragten befasste – thematisiert. Dabei wurde deutlich, dass in diesem Bereich grosser Handlungsbedarf besteht. Es fehlen altersgerecht renovierte, erschwingliche Kleinwohnungen in Altbauten, und auch die Nachfrage nach passenden Neubauwohnungen ist grösser als das sehr beschränkte Angebot. Auch wenn das Angebot vergrössert wird, wären weitere "weiche" respektive unterstützende Massnahmen nötig, um allenfalls geringfügige Anpassungen in bestehenden Wohnungen zu ermöglichen und die Wohnmobilität mittels Beratungs- und Begleitungsangeboten zu fördern.

Die Förderung der Zielorientierung "ambulant vor stationär" wird im Weiteren durch teils bereits eingeleitete Massnahmen im dem Referat Soziales und Sicherheit unterstellten Bereich Altersbetreuung unterstützt. Dazu gehört ein neues System zur Abklärung von Heimeintritten, die Schaffung einer Fachstelle für Gesundheitsförderung und Prävention und die weitere Unterstützung der Integration von Spitex und Spitin auch im Kontext der in den QDZ integrierten Ambulatorien. Zugleich wird die Gemeinwesenarbeit als Teil der demselben Referat zugehörenden Quartierarbeit neu konzipiert. Der politische Entscheid, Stadtentwicklung in Zukunft als referatsübergreifendes Thema anzugehen, bietet eine gute Grundlage, um das Thema "Wohnen im Alter" im Kontext ineinandergreifender Strategien weiterzuverfolgen.

Für eine ausführlichere Zusammenfassung der Ergebnisse dieser Begleitevaluation und daran anschliessende Empfehlungen siehe Kapitel 9.



1 Einleitung

Der vorliegende Bericht ist eine Art Momentaufnahme aus dem Fenster eines fahrenden Zugs, der in Zielrichtung "zuhaus alt werden" unterwegs ist. Im Gegensatz zur Evaluation von Projekten, die einen klaren Beginn und ein Ende haben, handelt es sich hier um die Beschreibung und Einschätzung institutioneller Entwicklungsprozesse, die im Fluss sind. Die Bestandsaufnahme und der Rückblick auf die Entwicklung erstreckt sich über die 2½ Jahre seit Inbetriebnahme des ersten Quartierdienstleistungszentrums QDZ Künzle-Heim in Schaffhausen, das in den Kontext der kantonalen und städtischen Rahmenbedingungen und der relevanten soziodemographischen Entwicklungen eingebettet ist. Die vielfältigen städtischen Bemühungen und Massnahmen, die auf eine zukunftsfähige Alterspolitik unter dem Begriff "zuhaus alt werden" oder "ambulant vor stationär" ausgerichtet sind, werden in Bezug gesetzt zum Alltag von Betagten in unterschiedlichen Lebenssituationen. Dabei stellen wir die Angebote und Dienstleistungen des ersten QDZ und dessen Vernetzung mit professionellen und freiwilligen Dienstleistern und Akteuren im Altersbetreuungsbereich der Alltagsorganisation von SeniorInnen exemplarisch gegenüber. So lassen sich Schlüsse ziehen, inwieweit Angebot und Nachfrage respektive Bedarf übereinstimmen und wo Handlungsbedarf besteht.

Dieses Begleitforschungsprojekt wurde durch die grosszügige finanzielle Unterstützung der Age Stiftung und den finanziellen und personellen Beitrag der Stadt Schaffhausen ermöglicht. Ihnen ganz grossen Dank. Für die engagierte Begleitung dieser Evaluation und den damit verbundenen grossen Zeitaufwand danken wir vor allem Monica Studer, der Leiterin des Bereichs Betreuung der Stadt Schaffhausen. Ein grosser Teil dieses Berichts stützt sich auch auf die Informationen und Einschätzungen der Vielzahl der im Anhang aufgeführten weiteren Projektbeteiligten, denen wir ebenfalls ganz herzlich danken. Sie haben uns in monatlichen "Reportings", Einzelgesprächen, Fokusgruppeninterviews und anhand von zur Verfügung gestellten Daten ermöglicht, einen vertieften Einblick in die hier beschriebenen Entwicklungsprozesse zu gewinnen. Unser Dank für die Unterstützung dieses Projekts geht auch an Urs Hunziker, den vormaligen Referenten Bildung und Betreuung, und an Simon Stocker, den gegenwärtigen Referenten für Soziales und Sicherheit.

Zwölf ältere Menschen haben uns zudem die Türe zu ihrer Wohnung, zu ihrem Lebensalltag und zu einem Teil ihrer Lebensgeschichte geöffnet. Wir danken ihnen ganz herzlich für ihr Vertrauen und ihre Offenheit.



Quellenangaben

Dieser Bericht nimmt mehrfach Bezug auf drei wichtige Dokumente, welche im folgenden Text jeweils mit einer Kurzform bezeichnet werden.

- Stadtratsantrag zur "Weiterentwicklung des Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen. Vorlage an den Grossen Stadtrat", für die Sitzung vom 1. Juli 2008.
 - *Kurzform: Vorlage Altersbetreuung/QDZ, 2008*
- Begleitevaluation zum Interregprojekt: "Weiterentwicklung der Altersbetreuung (Musterkonzept) für die beteiligten Städte am Beispiel der Umsetzung des Quartierdienstleistungszentrums Künzle-Heim" in der Stadt Schaffhausen – Einstiegsevaluation. Margrit Hugentobler und Annette Ruef, ETH Wohnforum – ETH CASE. Zürich, März 2010.
 - *Kurzform: Begleitevaluation Interregprojekt, 2010*
- "zuhaus alt werden": Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik am Beispiel der Stadt Schaffhausen. Zwischenbericht Age Förderprojekt. Margrit Hugentobler und Elke Wurster, ETH Wohnforum – ETH CASE. Zürich, Februar 2012
 - *Kurzform: ETH-Zwischenbericht, 2012*

1.1 Auftrag

Ausgangspunkt dieses Projekts ist die im Dezember 2008 vom Grossen Stadtrat Schaffhausen verabschiedete Vorlage zur "Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen". Sie bezog sich im Wesentlichen auf die Reorganisation des Bereichs Betreuung, deren Kernpunkt die Zusammenführung der ambulanten und stationären Altersbetreuung in Quartierdienstleistungszentren (QDZ) ist. Diese Strategie gilt als einer der Grundpfeiler der übergeordneten Zielsetzung der Schaffhauser Alterspolitik, die es Betagten und Hochbetagten ermöglichen und erleichtern soll, so lange wie sinnvoll und gewünscht, zuhaus bleiben zu können. Die Vorlage anerkennt allerdings, dass sich das Konzept "zuhaus alt werden" als Standardmodell nur mittels einer strategischen Kombination von Massnahmen in den folgenden drei Bereichen durchsetzen kann³:

- Ausbau von ambulanten Dienstleistungen in Verbindungen mit QDZs nach dem Grundsatz "alles aus einer Hand";
- Bereitschaft von Wohnungseigentümern (kommerzielle und gemeinnützige Vermieter sowie Selbstnutzer), bauliche Be-

³ Vorlage Altersbetreuung/QDZ, 2008, S. 17, 18



- standsoptimierungen strategisch mit Serviceleistungen zu verbinden, mit dem Ziel, Autonomie und Wohnwert zu fördern;
- Vermehrte Nutzung der physischen und psycho-sozialen Ressourcen Betagter und Hochbetagter im Kontext einer Stärkung informeller Netzwerke und weiterer Angebote, welche der Vereinsamung im Alter entgegenwirken.

Teil des Stadtratsbeschlusses war, mittels einer Begleitevaluation Hinweise auf Handlungsbedarf und Potenziale bezüglich des Konzepts respektive der Umsetzung von quartierorientierten Dienstleistungszentren zu erhalten. Gleichzeitig sollte die Evaluation Wissensgrundlagen zur Optimierung der weiteren Massnahmenbereiche schaffen. Zwischen März 2009 und Februar 2010 führte das ETH Wohnforum – ETH CASE, eine interdisziplinäre Forschungsgruppe am Departement Architektur der ETH Zürich, im Auftrag der Stadt Schaffhausen deshalb eine erste Begleitevaluation im Rahmen eines Interregprojekts durch. Diese Einstiegsevaluation bezog sich auf die Vorbereitungsphase des ersten QDZ Künzle-Heim. Der Evaluationsbericht wurde im März 2010 vorgelegt.⁴

Im Anschluss stellte das ETH Wohnforum einen Antrag auf einen Förderbeitrag zuhanden der Age Stiftung in Zürich, welcher die Begleitung der Umsetzung des ersten Quartierdienstleistungszentrums Künzle-Heim und die Planung weiterer Massnahmen ermöglichen sollte. Das Projekt mit dem Titel "zuhaus alt werden": Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik am Beispiel der Stadt Schaffhausen" wurde im Spätsommer 2010 von der Age Stiftung bewilligt und ebenfalls von der Stadt Schaffhausen mit einem namhaften Beitrag unterstützt. Dieses zweite Begleitforschungsprojekt begann im Januar 2011 mit einer Projektdauer von 2½ Jahren. Im Februar 2012 wurde ein Zwischenbericht zuhanden der Age Stiftung und der Stadt Schaffhausen verfasst, der sich auf das erste Projektjahr (Januar bis Dezember 2011) und auf die ersten 18 Monate seit Eröffnung des QDZ Künzle-Heim im September 2010 bezog.⁵

2 Zielbereiche

Auf Wunsch der Age Stiftung sollte das Förderprojekt den Schwerpunkt einerseits auf die begleitende Evaluation der Zielerreichung des QDZ Künzle-Heim in den ersten zwei Jahren seit der Eröffnung und andererseits auf die Evaluation von Massnahmen zur Ressourcenförderung älterer Menschen legen. Der dritte Massnahmenbereich der Wohnungsbestandsoptimierung/Wohnberatung ist nicht Teil dieser Begleitforschung und müsste allenfalls im Rahmen eines weiteren Projekts vertieft werden.

⁴ Begleitevaluation Interregprojekt, 2010.

⁵ ETH-Zwischenbericht, 2012.



Die Projektziele wurden wie folgt definiert:⁶

Zielbereich 1: Evaluation QDZ Künzle-Heim

Die Zielerreichung des QDZ Künzle-Heim soll zwei Jahre nach Inbetriebnahme (Herbst 2012)⁷ evaluiert werden. Dies geschieht durch eine Begleitung und laufende Erhebung von quantitativen und qualitativen Daten, welche dokumentieren, in welchem Ausmass und von wem die angebotenen Hol- und Bring-Dienstleistungen genutzt und wie sie eingeschätzt werden. Ergebnis sind Grundlagen für die Weiterentwicklung des QDZ und für die Positionierung und Konzeption weiterer geplanter Quartierdienstleistungszentren.

Fragestellungen

- Wie werden die Dienstleistungsangebote auf Hol- und Bringbasis genutzt (Häufigkeit und Art der Nutzung, Aspekte der Nicht-Inanspruchnahme, Veränderung des Konzepts resp. des Angebots in den ersten zwei Jahren, Integration von Spitex-Spitin)?
- Von wem werden die Dienstleistungsangebote auf Hol- und Bringbasis genutzt und wie werden sie bewertet (NutzerInnen, Merkmale usw.)?
- Wie funktioniert die Vernetzung der im QDZ involvierten Anbieterorganisationen (Erfolge, Schwierigkeiten, Umgang damit)? Welche Veränderungen bringt dies für die Gestaltung der Dienstleistungen und ihren Erbringungsprozess?

Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung

Massnahmen zur Ressourcenförderung älterer Menschen im Kontext der ambulanten Angebote von Freiwilligenorganisationen und der kommunalen Gemeinwesenarbeit (GWA) sollen ausgelotet, allenfalls angestossen, begleitet und die Ergebnisse dieses Prozesses evaluiert werden. Die qualitativen Aspekte des Bedarfs seitens der Betagten und Hochbetagten sollen mittels einer Sozialraumanalyse erforscht werden, welche den Lebensalltag, die räumlichen Bewegungsmuster, die verfügbaren sozialen Netze und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von älteren Menschen in Wohnsiedlungen des Einzugsbereichs des QDZ Künzle-Heim exemplarisch illustrieren. Ergebnis sind Erkenntnisse betreffend Optimierungspotenzial des Angebots von QDZ-Dienstleistungen und der Stützung sozialer Netzwerke im Rahmen von Freiwil-

⁶ Antrag für Förderbeiträge Age Stiftung: "zuhaus alt werden": Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik am Beispiel der Stadt Schaffhausen. 2.6.2010.

⁷ Da die Datenerhebung sich bis ins Frühjahr 2013 erstreckte, werden in den nachfolgenden Ausführungen auch QDZ-relevante Entwicklungen bis zu diesem Zeitpunkt angesprochen.



ligen- und Gemeinwesenarbeit und der Nutzung eigener und weiterer vorhandener Ressourcen.

Fragestellungen

- Inwiefern kann ein integriertes Altersbetreuungskonzept die Selbstständigkeit und die Nutzung eigener Ressourcen älterer Menschen im Zusammenhang mit professionellen Dienstleistungen und Unterstützungsleistungen von Freiwilligen fördern?
- Welchen Beitrag können nachbarschaftliche Netzwerke und kommunale Gemeinwesenarbeit leisten? Wie können sie allenfalls gestärkt werden, und wie kann die Vernetzung verschiedenster Akteure in der Perspektive eines ausbalancierten Welfare-Mix gefördert werden, ohne Angehörige und bürgerschaftliche Engagierte zu überfordern?
- Welchen Beitrag können Freiwillige, Freiwilligenorganisationen und die Älteren selbst im Zusammenhang mit der Erstellung einer Sozialraumanalyse leisten? Was sind allenfalls Effekte eines aktiven Einbezugs in diesem Zusammenhang?

Der vorliegende Schlussbericht fasst die Ergebnisse der Zielbereiche 1 und 2 zusammen und bringt sie in Bezug zueinander. In Ergänzung zum ETH-Zwischenbericht vom Februar 2012, der auf den Zielbereich 1 fokussierte und den Entwicklungsstand des QDZ Künzle-Heim 18 Monate nach Bezug detailliert dokumentierte, zielt der Schlussbericht auf eine Gesamtschau und sich daraus ergebende Empfehlungen für die Weiterentwicklung der Alterspolitik in der Stadt Schaffhausen.

Die hier dargestellten Ergebnisse sind im Weiteren Grundlage zur Erstellung einer Broschüre im Auftrag der Age Stiftung, in der die Erfahrungen aus diesem Projekt zusammenfasst und in leicht verständlicher Form anderen Gemeinden und interessierten Akteuren zugänglich gemacht werden.

3 Methodisches Vorgehen

Die Datenerhebung für die Zielbereiche 1 und 2 umfasste einen den Fragestellungen angemessenen Methodenmix, für den die entsprechenden Instrumente entwickelt wurden. Tabelle 1 zeigt die verschiedenen Datenerhebungsinstrumente, wie sie auf der Zeitachse des Projektverlaufs für die je unterschiedlichen Zielbereiche spezifisch oder zielbereichsübergreifend eingesetzt wurden.



Methoden	Zielgruppe	Zielbereich 1 QDZ	Zielbereich 2 Quartier und Ressourcen
Sitzungen Spurguppe	VertreterInnen verschiedener Organisationen aus Altersbereich und Verwaltung 15 Personen und Gäste (vgl. Anhang B)	x	x
Reporting und Interviews	QDZ-Heimleitung und Leitung Spitex-Team QDZ	x	
Reporting und Quartalsgespräche	Leitung Bereich Betreuung	x	x
Interviews persönlich und per Telefon	Dienstleister im QDZ 12 Personen (vgl. Anhang A)	x	
Kurzinterviews und teilnehmende Beobachtung	12 BesucherInnen im QDZ	x	
Interviews und Schlussgespräche	VertreterInnen von Spitex, Heimen, GWA, u. a. 15 Personen (vgl. Anhang D)	x	x
Fokusgruppen (insgesamt 3)	12 Quartiersakteure (vgl. Anhang C)	(x)	x
Qualitative Interviews und Fragebogen	10 Haushalte bzw. 12 SeniorInnen, im Quartier (vgl. Anhang E)	(x)	x
Rundgang Wohnung und Haus	Dito		x
Foto-Erzählungen (Einwegkamera für SeniorInnen)	Dito		x

Tabelle 1 Übersicht Datenerhebungsmethoden

3.1 Zielbereich 1: Evaluation QDZ Künzle-Heim

Die Entwicklung des QDZ Künzle-Heim wurde durch ein monatliches Reporting seitens der involvierten Schlüsselpersonen (Bereichsleitung Betreuung der Stadt; Leitung QDZ Künzle-Heim und Teamleitung Spitex QDZ Künzle-Heim) dokumentiert. Es umfasste Veränderungen in den städtischen und kantonalen Rahmenbedingungen, die Entwicklung des QDZ Künzle-Heim bezüglich Personal, Angebote usw. und quartierrelevante Ereignisse. Das Evaluationsteam wurde auch laufend mit Dokumenten wie Medienartikel und weitere QDZ-bezogene Materialien beliefert. Quartalsweise oder nach Bedarf fanden Gespräche mit diesen Schlüsselpersonen statt. Mit den Anbietern von Dienstleistungen im QDZ Künzle-Heim (Coiffeuse, Physiotherapie, Podologie, Pro Senectute, Sozialberatung, Mütter- und Väterberatung) wurde im Laufe des Jahres 2011 ein Gespräch anhand eines Leitfadens durchgeführt, um mehr über



Angebote, Zielgruppen, Nutzung und Zusammenarbeit zu erfahren. Im Frühjahr 2013 wurden dieselben Dienstleistungsanbieterinnen mittels einer kurzen Telefonbefragung zur Entwicklung in den vergangenen zwei Jahren befragt.

Im September/Oktober 2011 wurden an verschiedenen Tagen zu unterschiedlichen Tageszeiten Kurzinterviews mit BesucherInnen des QDZ Künzle-Heim durchgeführt. Ziel war es, mehr über die Gründe der Besuche und zur Wahrnehmung des QDZ von dieser "Laufkundschaft" (NutzerInnen von Holidienstleistungen, BesucherInnen, Gäste im Restaurant) zu erfahren. Es zeigte sich jedoch, dass diese punktuellen Kurzbefragungen nicht ergiebig genug waren, um ein Bild des Alltags im QDZ zu erhalten. Stattdessen wurde zu einem späteren Zeitpunkt die Methode der "Teilnehmenden Beobachtung" gewählt. Im Frühjahr 2013 war deshalb während zweier Tage eine wissenschaftliche Mitarbeiterin des ETH Wohnforum vor Ort mit dem Auftrag, ein Stimmungsbild über "einen Tag im QDZ" zu zeichnen. Dabei ging es nicht um einen Blick hinter die Kulissen, sondern um die Art und Weise, wie ein aufmerksamer Gast von aussen das QDZ wahrnehmen könnte. Der Kurzbericht dazu findet sich im Anhang L.

Zusätzlich standen quantitative Daten zur Verfügung, die vom Bereich Betreuung der Stadt, der QDZ-Leitung (Belegungs- und Nutzungsstatistiken) respektive von der Spitex QDZ Künzle-Heim (Klientenzahl und verrechnete Stunden nach Altersgruppen) laufend erhoben werden und ebenfalls in diese Evaluation einfließen. Diese Daten wurden für die Zeitperiode 2011 und 2012 erhoben, teils rückwirkend zur Inbetriebnahme des QDZ Künzle-Heim.

3.2 Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung

Um den Alltag und die Bedürfnisse betagter und hochbetagter Menschen im Einzugsbereich des QDZ Künzle-Heim und seiner Angebote kennenzulernen, wurde eine explorative Sozialraumanalyse durchgeführt.⁸ In der zweiten Jahreshälfte 2012 wurden deshalb zehn Haushalte in den Quartieren Gruben, Emmersberg, Buchthalen und Niklausen ausgewählt und befragt. Die Kontaktadressen stammten aus verschiedenen Quellen wie Spitex, Kirchgemeinden und Hausverwaltungen. Auswahlkriterien waren unterschiedliche demografische Merkmale (Alter, Geschlecht, Haushaltsform, Nationalität) und vor allem auch unterschiedliche Wohnsituationen bezüglich baulicher Merkmale (Hindernisse und Erschliessung, inkl. Anschluss an öV). Es wurde darauf

⁸ Aus zeitlichen Gründen und auf dem Erfahrungshintergrund der Gemeinwesenarbeit (GWA), welche Schwierigkeiten hatte, Personen aus dem Quartier als Interviewerinnen für das GWA-Projekt zu finden, wurde die Befragung zur Sozialraumanalyse vom Team des ETH Wohnforums durchgeführt. Auf den Versuch, Freiwillige für die Befragung zu rekrutieren und zu instruieren wurde verzichtet (vgl. Fragestellungen Zielbereich 2).



geachtet, dass sich die Haushalte an unterschiedlichen Standorten der betreffenden Quartiere befanden.

Die Datenerhebung war stets mit einem Besuch in der Wohnung/im Haus der ausgewählten Befragten verbunden. Die Erhebungsinstrumente umfassten ein zwei- bis dreistündiges Gespräch anhand eines halbstrukturierten Fragebogens. Wichtigste thematische Inhalte waren die Wohnbiografie, Alltagsgestaltung, soziale Kontakte, allfällig benötigte Unterstützung, Bewegungsmuster im Quartier/der Stadt, Zukunfts- und Umzugspläne sowie Nutzung und Einschätzung des Angebots des QDZ Künzle-Heim. Ein geschlossener Fragebogen erfasste soziodemografische Merkmale (Alter, Ausbildung, Beruf, Angehörige) sowie Merkmale der Wohnung und des Wohnumfeldes (Mietkosten, Wohnlage, bauliche Hindernisse, Hilfsmittel etc.). Im Weiteren wurden die Befragten gebeten, nach dem Besuch einen ebenfalls geschlossenen Fragebogen zu den Themen Lebensqualität, Selbstwirksamkeit, soziale Unterstützung und Hilfe im Alltag auszufüllen und zurückzusenden. Die GesprächspartnerInnen erhielten eine Einwegkamera für 24 Fotos mit der Bitte, für sie wichtige Orte in Wohnung, Haus, Quartier oder Stadt zu dokumentieren. An einem zweiten Treffen konnten anhand der Aufnahmen weitere Erzählungen stimuliert und so mehr über den Lebensalltag, wichtige Orte, Wege und Bewegungsmuster in Erfahrung gebracht werden.

3.3 Zielbereichsübergreifende Datenerhebung

Eine wichtige Informationsquelle für die Begleitung und Evaluation des QDZ-Entwicklungsprozesses war die Spurguppe, die sich Anfang November 2010 erstmals im QDZ Künzle-Heim traf. Sie bestand aus VertreterInnen der drei für das QDZ wichtigen städtischen Verwaltungsabteilungen (Referat Bildung und Betreuung, Baureferat, Referat Soziales und Sicherheit)⁹, der wichtigsten privaten Dienstleistungsorganisationen im ambulanten Bereich (Spitex, Pro Senectute, Rotes Kreuz, Benevol, Nachbarschaftshilfe usw.) sowie der Leitung des QDZ Künzle-Heim. Für Namen und Funktionen der Teilnehmenden vgl. Anhang B.

Die Funktion der Spurguppe wurde an der ersten Spurguppensitzung im November 2010 wie folgt festgelegt:

- "Hüterfunktion": Begleitung und Steuerung des QDZ-Konzepts zur Sicherung der Umsetzung der definierten Zielsetzungen;

⁹ Referatsbezeichnung zum Zeitpunkt des Projektbeginns. Im Anschluss an die Stadtratswahlen 2012 wurden Verantwortungsbereiche neu zugeordnet. Der Bereich Betreuung untersteht nun dem neu strukturierten Sozial- und Sicherheitsreferat, dem der im Herbst 2012 neugewählte Stadtrat Simon Stocker vorsteht.



- Koordination und Vernetzung der Akteure innerhalb der Stadt; Unterstützung des Bereichs Betreuung;
- Zentraler Ansprechpartner für das ETH Wohnforum: Vermittlung von Kontakten, Daten, Input betreffend Definition der Evaluationsziele.

Seit November 2010 traf sich die Spurguppe unter der Leitung des ETH-Evaluationsteams jeweils zweimal jährlich zu einer zirka zweistündigen Sitzung im QDZ Künzle-Heim, letztmals im März 2013. Die Traktanden wurden jeweils zwischen dem ETH Wohnforum und der QDZ-Leitung des Bereichs Betreuung vereinbart. Sitzungsinhalte umfassten eine regelmässige Rückmeldung seitens des Evaluationsteams zur laufenden Datenerhebung und ersten Ergebnissen. QDZ-Leitung und die Vertreterin des Bereichs Betreuung der Stadt informierten über Angebote und Nutzung des QDZ, relevante städtische Entwicklungen bezüglich Altersbetreuung und das unter der Leitung der Pro Senectute durchgeführte GWA-Projekt im Quartier. Regelmässiges Traktandum war auch die Vernetzung und Zusammenarbeit der anwesenden Dienstleistungsorganisationen im Kontext der QDZ-Entwicklung. Das Evaluationsteam präsentierte zudem punktuell inhaltliche Inputs bezüglich Erfahrungen aus Projekten andernorts, welche für die übergeordnete Entwicklung der städtischen Alterspolitik und des QDZ-Konzepts relevant sein könnten (vgl. Anhänge N, O, P). Im Sinne des diesem Projekt zugrunde liegenden Aktionsforschungsansatzes, bildete die Spurguppe einen wichtigen Teil des Systems vor Ort, mit dem eine gegenseitige Reflexion der Entwicklungen stattfand.

Im Weiteren wurden in der Schlussphase der Evaluation im ersten Quartal 2013 drei Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Die Spurguppensitzung vom März bildete Gelegenheit zu einem anderthalbstündigen Gespräch mit den VertreterInnen professioneller, in der ganzen Stadt tätigen Dienstleistungsorganisationen und VertreterInnen der städtischen Verwaltung (Bereich Betreuung und Bereich Soziales) sowie der Leitung QDZ Künzle-Heim und der Leiterin des QDZ Künzle-Heim Spitex-Teams. Zwei weitere Fokusgruppeninterviews wurden mit operativ tätigen Quartierakteuren – freiwilligen und institutionell eingebundenen – geführt (z. B. VertreterInnen von Kirchgemeinden, Quartiervereinen, des Quartierladens, eines privaten Altersheims im Quartier).

Ebenfalls im ersten Quartal 2013 wurden zudem 15 Abschlussgespräche mit Schlüsselpersonen geführt, darunter die Leiterin des Bereichs Betreuung der Stadt, der bis Ende 2012 für das Projekt zuständige Referent Bildung und Betreuung, der QDZ-Leiter, die Leiterin des QDZ Spitex-Teams, die neue, für den Bereich Kommunikation zuständige Assistentin der QDZ-Leitung, die Leitung der städtischen Spitex und die Inhaberin der städtischen Spitex-Stabsstelle. Zudem fand ein Gespräch mit den Leitungsteams der drei weiteren Alters- und Pflegeheime/Alterszentren statt, welche ab 2015 ebenfalls eine QDZ-Funktion haben werden.

Themen der Gruppeninterviews und Einzelgespräche waren: Einschätzung der QDZ Künzle-Heim-Entwicklung seit September 2010; Schnittstellen



zwischen QDZ, Dienstleistern und anderen Akteuren; zukünftige Entwicklung des QDZ-Konzepts als ein Pfeiler der übergeordneten Zielsetzung "zuhaus alt werden"; Vernetzungspotenzial der verschiedenen Angebote sowie die Ressourcenförderung Betagter im Kontext der Unterstützung sozialer Netzwerke und weiterer Massnahmen der städtischen Alterspolitik.

4 Alterspolitik in Schaffhausen

Das Konzept der Quartierdienstleistungszentren und damit die gegenwärtige und zukünftige Entwicklung des ersten QDZ Künzle-Heim müssen im Kontext der Rahmenbedingungen der kantonalen und städtischen Alterspolitik und Altersbetreuung auf dem Hintergrund der soziodemografischen Situation verstanden werden. Auch der Zielbereich 2 der Ressourcenförderung und Vernetzung ist in die strukturellen Zusammenhänge bestehender Wohn-, Pflege- und Dienstleistungsangebote und sich ändernder Finanzierungsmodelle gegenüber dem Bedarf der betagten Bevölkerung in Schaffhausen eingebettet.

Dieses Kapitel gibt deshalb einen kurzen Überblick über die unterschiedlichen Rollen und Verantwortlichkeiten des Kantons und der Stadt Schaffhausen. Hinzu kommen die soziodemografischen Merkmale der Bevölkerungsstruktur der Stadt Schaffhausen, die wichtigsten stationären Wohn- und ambulanten Dienstleistungsangebote und deren Veränderungen in den letzten Jahren.

4.1 Soziodemografische Situation

Der demografische Wandel, die damit einhergehende Alterung der Bevölkerung und der Zusammenhang zur geburtenstarken Baby-Boom-Generation sind vielerorts beschrieben.^{10 11} Die städtische QDZ-Vorlage von 2008 nennt relevante Eckdaten zum Thema¹². Für Vergleiche der Situation in Schaffhausen mit anderen Kantonen wird unter anderem auf den "Atlas zum Leben über 50" des Bundesamtes für Statistik (BFS) verwiesen¹³.

¹⁰ Zum Beispiel bei Kohli et al. 2010: Szenarien der Bevölkerungsentwicklung der Schweiz 2010-2060. Neuchâtel, Bundesamt für Statistik.

¹¹ Das BFS arbeitet in seinen Prognosen zur Bevölkerungsentwicklung mit drei Grundszenarien (hohes, tiefes, mittleres Szenario). Zudem befassen sich zwei Alternativszenarien – "verstärkte Alterung" resp. "abgeschwächte Alterung" eingehender mit der Frage der Alterung der Bevölkerung. Die hier wiedergegebenen Daten entstammen dem mittleren Szenario, das auf einer Fortsetzung der Ergebnisse der letzten Jahre beruht.

¹² Vorlage Altersbetreuung/QDZ, 2008.

¹³ Wanner et al. 2005: Alter und Generationen. Das Leben ab 50 in der Schweiz. Eidgenössische Volkszählung 2000. Neuchâtel, Bundesamt für Statistik.



Zur Situation im Kanton Schaffhausen

Einige wenige Daten sollen hier genügen, um die Situation des Kantons einzuordnen. Sie zeigen auf, dass der Kanton Schaffhausen im Vergleich zur übrigen Schweiz eine überdurchschnittlich alte Bevölkerung aufweist. Das BFS veröffentlichte 2011 Prognosen zur Bevölkerungsentwicklung für die nächsten 25 Jahre.¹⁴ Demnach wird die Zahl der Personen über 65 in allen Kantonen weiter zunehmen. Während manche Kantone in der Periode 2011–2035 eine Verdoppelung zu erwarten haben, wird für Schaffhausen eine Zunahme von 57 % prognostiziert. Die demografische Alterung wird als Zunahme des Anteils älterer Menschen über 65 Jahre in einer Bevölkerung definiert. In der Schweiz wird im erwähnten Zeitraum mit einem Anstieg von 17 auf über 26 % gerechnet. Für drei Kantone wird sogar ein Anstieg auf über 30 % erwartet: Appenzell AR, Tessin und Schaffhausen.

Der Anteil der über 80-Jährigen lag 2011 in Kanton Schaffhausen bei 5,85 %, in der ganzen Schweiz lediglich bei 4,81 %. Im Jahr 2005 lag der Wert im Kanton Schaffhausen noch bei 5,7 %, für die ganze Schweiz bei 4,51 %.¹⁵

Der Altersquotient gibt Auskunft über das Verhältnis der erwerbsfähigen Personen (20–64-Jährige) zu Menschen im Rentenalter (65-jährig und älter). Er wird sich, aufgrund der geburtenstarken Jahrgänge der 1960er- und 1970er-Jahre, in der ganzen Schweiz in den nächsten Jahren massiv verändern. Im Jahr 2010 lag er bei 27,5 %, für 2060 prognostiziert das BFS gemäss mittlerem Szenario einen Anstieg auf 53,1 %. Auch eine Betrachtung dieses Wertes bestätigt, dass der Kanton Schaffhausen ein überdurchschnittlich alte Bevölkerung hat: Der Altersquotient lag 2000, im Jahr der Volkszählung, gesamtschweizerisch bei 24,8 % und im Kanton Schaffhausen bei 29,9 %. Nur der Kanton Basel-Stadt lag mit über 34 % noch höher.¹⁶

¹⁴ Medienmitteilung 29.3.11, Bundesamt für Statistik: Bevölkerungswachstum in allen Kantonen in den nächsten 25 Jahren.

¹⁵ www.pxweb.bfs.admin.ch

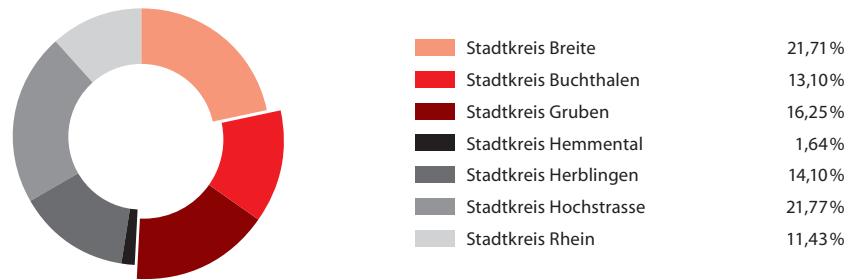
¹⁶ Wanner et al. 2005: op.cit. Seite 17.



Zur Situation in der Stadt Schaffhausen

In der Stadt leben derzeit etwas mehr als 36 000 BewohnerInnen, die sich gemäss nachstehender Grafik auf die statistischen Stadtkreise verteilen. Die Stadtkreise Gruben (Quartiere Gruben-Emmersberg und Niklausen) und Buchthalen umfassen das Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim und machen mit rund 10 600 BewohnerInnen zusammen über 29 % der städtischen Bevölkerung aus.¹⁷

Anteil ständige Wohnbevölkerung pro Stadtkreis (per 10.06.2013)
in % bezogen auf Stadt Schaffhausen

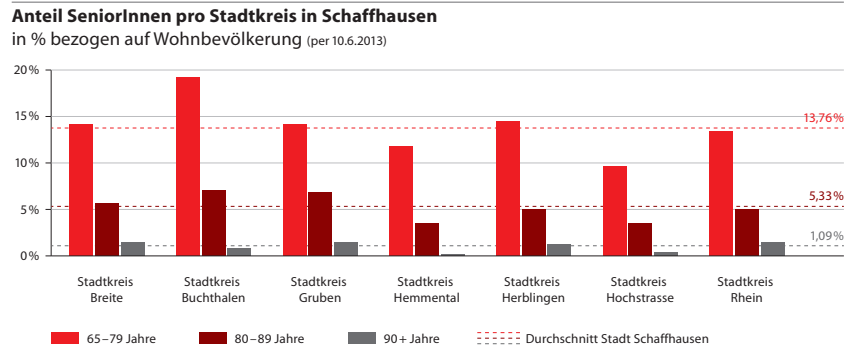


Grafik 1 Ständige Wohnbevölkerung Stadt Schaffhausen, Verteilung auf Stadtkreise.
Quelle: Einwohnerkontrolle Schaffhausen. Eigene Darstellung.

¹⁷ Quelle: Einwohnerkontrolle Schaffhausen.

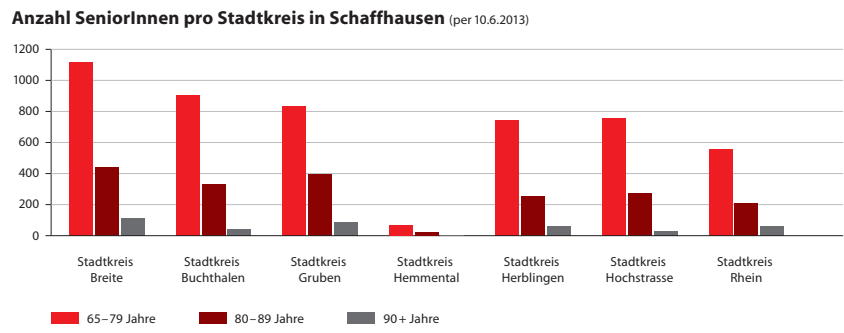


Die Verteilung der SeniorInnen auf die Stadtkreise ist unterschiedlich. Sowohl in Gruben als auch in Buchthalen ist der Anteil der über 65-Jährigen bzw. der über 80-Jährigen höher als im städtischen Schnitt. Für den Stadtkreis Gruben gilt es zu berücksichtigen, dass sowohl das QDZ Künzle-Heim wie auch das Altersheim Schönbühl zu diesem Anteil beitragen (Zahlen per 10.6.2013).¹⁸



Grafik 2 Anteil SeniorInnen pro Stadtkreis in Schaffhausen.

Quelle: Einwohnerkontrolle Schaffhausen. Eigene Darstellung.



Grafik 3 Anzahl SeniorInnen pro Stadtkreis in Schaffhausen.

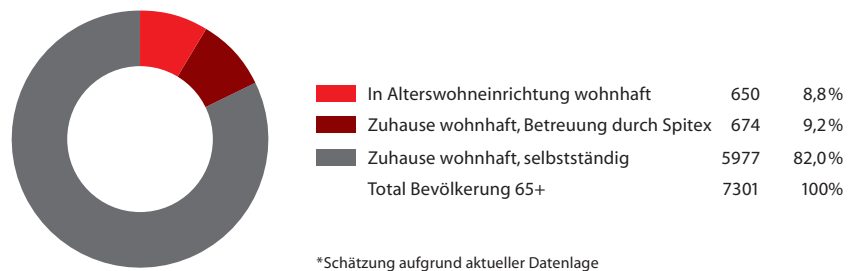
Quelle: Einwohnerkontrolle Schaffhausen. Eigene Darstellung.

¹⁸ Ebenda

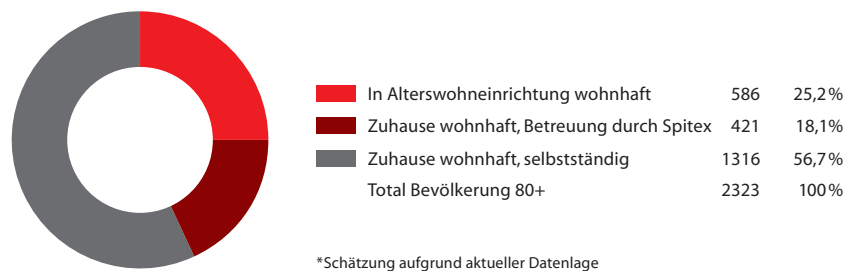


Der grosse Teil der über 65-Jährigen in der Stadt lebt selbstständig zuhause. Unterstützung durch die Spitex erfahren 9,2 % (private Anbieter nicht erfasst). Mit knapp 8,8 % etwas niedriger ist der Anteil der Personen dieser Altersgruppe, die in einer städtischen Alterswohneinrichtung lebt (Alterswohnungen der Altersheime mitgezählt). Von den über 80-Jährigen lebt rund ein Viertel in einer betreuten Wohnform und etwas mehr als die Hälfte kommt zuhause ohne Spitex-Hilfe zurecht. Hinweis: Diese Zahlen sind wegen der aktuellen Datenlage lediglich als Grössenordnung zu interpretieren.¹⁹ Dennoch lässt sich, auch mit Referenz zu den Zahlen des BFS aus dem Jahre 2000²⁰ sagen, dass der Anteil der SeniorInnen in Alters- und Pflegeheimen in der Stadt Schaffhausen im schweizerischen Vergleich hoch ist (vgl. Grafik 5 und 6).

Wohnformen der SeniorInnen 65+ in Schaffhausen*



Wohnformen der SeniorInnen 80+ in Schaffhausen*



Grafik 4 Wohnformen der SeniorInnen 65+ und 80+.

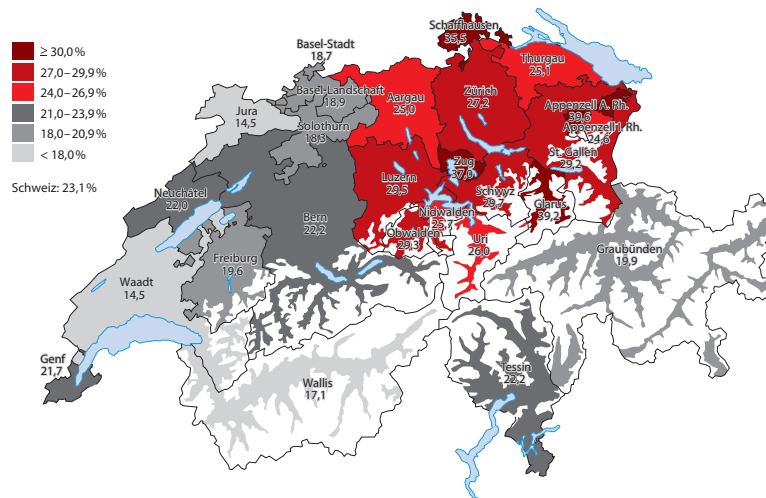
Quelle: Einwohnerkontrolle Schaffhausen, Heimleitungen (Breite, Kirchhofplatz, QDZ Künzle-Heim, La Résidence, Schönbühl), Spitex Schaffhausen und Spitex-Team QDZ Künzle-Heim. Eigene Darstellung.

¹⁹ Einwohnerzahlen per Juni 2013./Zahlen Altersheime per Ende 2012./Zahlen öffentliche Spitex per Ende 2012; Personen, die sowohl Pflege als auch Hauswirtschaft beziehen, sind in den Statistiken der Spitex doppelt erfasst, die Berechnung basiert deshalb auf 80 % der erfassten KlientInnen-Anzahl./ Die Anzahl KlientInnen der privaten Spitex-Anbieter ist nicht erfasst.

²⁰ Aus: Wanner et al., 2005. op.cit. Seite 126.



SeniorInnen 80+ in sozialmedizinischen Institutionen wohnhaft (2000)



Grafik 5 SeniorInnen 80+ in sozialmedizinischen Institutionen wohnhaft. Ganze Schweiz.

Quelle: Eidgenössische Volkszählung 2000, BFS. Eigene Darstellung nach © BFS, ThemaKart, Neuchâtel 2004.²¹

In den Statistiken des BFS sind unter "Sozialmedizinische Institutionen" aufgeführt: Alters- und Pflegeheime, Institutionen für Behinderte, Suchtkranke und für Personen mit psychosozialen Problemen.

Eine Korrelation zwischen der Nutzung der Spitex-Dienste und der Anteil der Bevölkerung in Heimen scheint, wie die folgende Grafik zeigt, gegeben und wird vom BFS entsprechend kommentiert: Je höher die Nutzung der ambulanten Dienste ist, desto geringer ist der Anteil der Personen, die in Heimen leben.

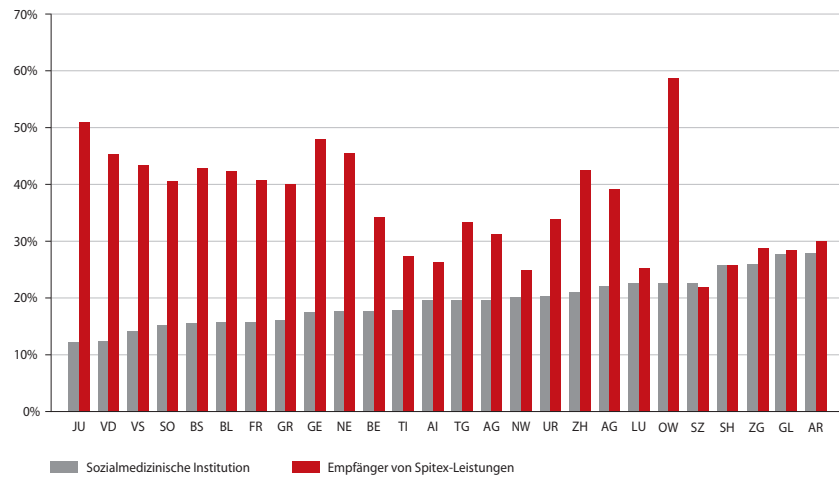
"Gewisse individuelle soziodemografische Faktoren können für den Eintritt in ein Alters- und Pflegeheim verantwortlich sein. Dessen ungeachtet gibt es in der Schweiz nach Herkunftsregion grosse Unterschiede in Bezug auf den Anteil Personen, die in einem Alters- und Pflegeheim leben. (...) In den Kantonen mit dem höchsten Anteil an Heimbewohnern ist das Heimeintrittsalter niedriger. Diese Kantone sind generell in der Deutschschweiz zu finden, das heisst in der Zentral- und Ostschweiz (Appenzell Ausserrhodens, Glarus, Zug, Schwyz, Schaffhausen, Obwalden, Luzern, St. Gallen). In den Kantonen der Westschweiz (Waadt, Wallis, Freiburg, Genf), im Norden der Schweiz (Jura, Solothurn, Basel-Stadt, Basel-Land) und in Graubünden ist der Heimbewoh-

²¹ Ebenda S. 125.



neranteil geringer, da die Hilfe und Pflege von älteren Personen zu Hause gefördert wird. In Kantonen mit einem niedrigen Heimbewohneranteil werden vermehrt Spitex-Leistungen in Anspruch genommen (...).²²

SeniorInnen 80+, EmpfängerInnen von Spitex-Leistungen und Personen in Pflegeheimen wohnhaft (2000)



Grafik 6 SeniorInnen 80+, EmpfängerInnen von Spitex-Leistungen und BewohnerInnen von Alters- und Pflegeheimen. Nach Kantonen.

Quelle: Eidgenössische Volkszählung 2000, BFS, und Statistik der Hilfe- und Pflegedienste zu Hause, 2002, BSV. Eigene Darstellung nach Vorlage des BFS.²³

4.2 Rahmenbedingungen Kanton und Planungsregionen

Grundlage für die derzeit geltende Aufgabenteilung zwischen dem Kanton Schaffhausen und den Gemeinden bildet das kantonale Altersleitbild aus dem Jahre 2006.²⁴ Es formuliert Richtziele und Aufgaben der öffentlichen Hand in der Alterspflege und -betreuung und gilt als verbindlicher Leitfaden für kantonale Behörden bei Gesetzesrevisionen. Unter "Wirkungsziele" sind Erwartungen und Ansprüche in sechs Bereichen definiert:

²² Ebenda, Seite 127.

²³ Ebenda, Seite 126.

²⁴ Altersleitbild für den Kanton Schaffhausen. Genehmigt vom Regierungsrat am 31. Januar 2006. Hrsg. Gesundheitsamt, Kanton Schaffhausen.



- Kultur, Bildung, Freizeit und Sport
- Gesundheit und Prävention
- Beratung
- Wohnen
- Pflege, Unterstützung und Betreuung
- Qualitätssicherung

Der Kanton nimmt die Aufsicht über Heime und Spitex-Dienste wahr, deren Betrieb ist Aufgabe der Gemeinden. Die Gemeinden ihrerseits können diese Aufgabe im Rahmen von Leistungsverträgen auch an geeignete Partner abtreten. Die Aus- und Weiterbildung in den Pflegeberufen und der Freiwilligenarbeit zu fördern ist Aufgabe des Kantons.

Im Rahmen der 2008 vom Bund verabschiedeten Neuen Pflegefinanzierung (NPF) war der Kanton aufgefordert, seine Gesetzgebung (Altersbetreuungs- und Pflegegesetz AbPG) und Verordnungen anzupassen. Darunter fiel die Definition der neu eingeführten Kostenbeiträge, welche die Pflegebedürftigen, neben Franchise und normalen Selbstbehalt, künftig zu tragen haben. Die Stadt Schaffhausen und Neuhausen entschieden sich für den vom Bund als höchstmögliche Patientenbeteiligung festgelegten Betrag von 15.95 Franken pro Tag ("volle Erhebung der Patientenbeteiligung"). Dieser Betrag gilt für die öffentlichen Spitex-Dienste und solche mit einem Leistungsauftrag der Gemeinden, während private Anbieter in ihrer Preisgestaltung frei bleiben.²⁵ Der Selbstbehalt der HeimbewohnerInnen hingegen wird durch den Kanton festgelegt und ist nach BESA Stufe gestuft, der Maximalbetrag beträgt 21.60 Franken.

Mit dem Altersleitbild von 2006 wurden die "Planungsregionen" eingeführt. Gemeinden sind dazu aufgefordert, ihre Leistungsangebote in Zusammenarbeit mit Nachbargemeinden anzugehen. So liegt beispielsweise die Festlegung des Bedarfs an Heim- und Pflegeplätzen, die Koordination zwischen Heimen und Spitex-Diensten, die Bezeichnung von Massnahmen zur Entlastung von Angehörigen oder zur Förderung von altersgerechten Wohnformen in der Verantwortung der Gemeinden. Für die Heimplanung wird vom Kanton ein Richtwert vorgegeben. Die Vorgaben im Rahmen der Planungsregionen wurden periodisch aktualisiert und basieren auf Erhebungen des aktuellen Bedarfs und erkennbarer Entwicklungstendenzen sowie auf Evaluationen der Angebote.

Die durch den Kanton verordnete Regionenbildung der Spitex im Jahre 2009 war eine Konsequenz dieser neu definierten Handlungsebene und erfolgte im Rahmen der Verordnung zum revidierten AbPG. In der Folge sind fünf Spitex-Organisationen entstanden, die nahezu 80 % der kantonalen Spitex-Versorgung abdecken. In vier von ihnen wurde die Trägerschaft der früher

²⁵ Gemäss einer Zusammenstellung des Spitex Verbandes Schweiz haben sich, ausser Schaffhausen, noch drei weitere Kantone (LU, NW, OW) für diese höchstmögliche Patientenbeteiligung entschieden. Quelle: Patientenbeteiligung 2013. 2.5.2013.



privaten Spitex-Organisationen an die Gemeinden überführt. So ist in der Region Spitex Schaffhausen der Bereich Betreuung der Stadt Schaffhausen federführend und auch im Auftrag von beteiligten Landgemeinden tätig.

Seit Anfang 2013 liegt ein Bericht zum Stand der Umsetzungen des kantonalen Altersleitbildes vor²⁶. Im Hauptteil wird zu den sechs vorgängig erwähnten Bereichen die Zielerreichung beschrieben und zukünftige Handlungsfelder aufgezeigt. Der Bericht konstatiert, dass Aufgaben von Kanton und Gemeinden durch das neue AbPG (Altersbetreuungs- und Pflegegesetz von 2007) nun klar festgeschrieben sind. Die operativen Kernaufgaben sind – mit finanzieller Unterstützung des Kantons – durch die Gemeinden wahrzunehmen. Die Schlussbemerkungen fordern, dass innovative Projekte zu entwickeln und zu fördern seien, welche die Voraussetzungen für eine möglichst lange selbstständige Lebensgestaltung von Betagten unterstützen. Er warnt, dass solche innovativen Aktivitäten keinem "falsch verstandenen Spareifer" zum Opfer fallen dürfen, denn die Kosten für derartige Massnahmen seien, im Vergleich zu Krankheits- und Pflegekosten, gering.

4.3 Rahmenbedingungen städtische Altersbetreuung

Im Dezember 2008 verabschiedete der Grosse Stadtrat Schaffhausen einstimmig die Vorlage zur "Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen". Hintergrund und gesetzliche Grundlage dieser strategischen Neuausrichtung des Bereichs Betreuung sind zwei kurz zuvor verabschiedete kantonale Dokumente: Das kantonale Altersleitbild (2006) und das neue Alters- und Pflegegesetz (2007) mit den zugehörigen Verordnungen (2008 als Entwurf vorliegend und zum Zeitpunkt der Annahme der städtischen Vorlage noch in der Vernehmlassung).

Die vom Grossen Stadtrat verabschiedete Vorlage definiert die Zielrichtung und Umsetzung für eine neu ausgerichtete Alterspolitik, die auf mehreren, sich ergänzenden Massnahmen beruht. Ihr Kern besteht darin, ambulante und stationäre Angebote "zusammenzudenken" und sie besser aufeinander abzustimmen. In der Folge wurde ein komplexer Prozess eingeleitet, der noch im Gang ist und Umstrukturierungen auf administrativer, organisatorischer und konzeptioneller Art mit sich bringt, vor allem innerhalb des Bereichs Betreuung, aber auch in der Zusammenarbeit und Koordination mit anderen Bereichen der städtischen Verwaltung und externen Dienstleistern. Dabei wandelt sich die Spitex in der Stadt Schaffhausen von einer privaten zu einer der öffentlichen Hand angegliederten Organisation. Ein manifester Baustein der neuen Alterspolitik sind die geplanten Quartierdienstleistungszentren (QDZ), in denen ambulante und stationäre Angebote zusammengeführt werden. Als

²⁶ Bericht 2012 zum Stand der Umsetzungen des Altersleitbildes 2006 für den Kanton Schaffhausen. 26. Februar 2013. Hrsg. Kanton Schaffhausen, Departement des Innern.



Standorte wurden bestehende städtische Alters- und Pflegeheime, also die stationären Einrichtungen, definiert. Zentrales Element der Konzeption ist, dass in jedem QDZ ein Spitex-Team stationiert sein wird, das von dort aus die im Quartier befindlichen KlientInnen betreut.

Innerhalb der städtischen Verwaltung ist der für die Altersthematik zuständige "Bereich Betreuung" seit Januar 2013 dem Sozial- und Sicherheitsreferat zugeordnet. Zum Referat gehören weiter die beiden Bereiche "Soziales", unter anderem für die Quartierarbeit verantwortlich, sowie "Sicherheit und öffentlicher Raum". Diese Zuordnung gilt seit den Erneuerungswahlen der städtischen Exekutive im Jahre 2012, welche eine Neuverteilung der Aufgaben auf die fünf Referate und eine Umbenennung derselben zur Folge hatte. Der "Bereich Betreuung" war zuvor Teil des Referats "Bildung und Betreuung", das während mehrerer Legislaturperioden demselben Referenten unterstellt war. Der neu gewählte Stadtrat und Zuständige für das Referat Soziales und Sicherheit hat einen beruflichen Hintergrund in Sozial- und Gemeinwesenarbeit. Zeitgleich mit der Reorganisation der städtischen Referate wurde "Stadtentwicklung" neu als referatsübergreifende Aufgabe definiert. Das heisst, Entwicklung und Gewichtung der Themen geschehen künftig in Koordination der betroffenen Referate. Die sich verändernde Demografie und damit das "Wohnen im Alter" sind zwei der Themen, mit denen sich die Stadtentwicklung beschäftigt wird.

Auch in den neuen Strukturen bildet die städtische QDZ-Vorlage für den Bereich Betreuung eine verbindliche Grundlage für die Ausrichtung aller Massnahmen. Neu zu entwickelnde Puzzleteile der Altersbetreuung auf strategischer, operationeller oder administrativer Ebene sollen dazu beitragen, dass ambulante und stationäre Angebote verschränkt und sich optimaler ergänzen können. Für eine Beschreibung der in die Wege geleiteten Massnahmen zur Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen vgl. Kapitel 8.1.

Für die Ausrichtung der Altersbetreuung sind auch die Legislatur-schwerpunkte (2013-2016) der neuen Stadtregierung relevant²⁷. Zwei der Ziele (1.5 und 4.6) umfassen Massnahmen, die explizit SeniorInnen betreffen: Ein wohnortsnahes und bekanntes Dienstleistungsangebot soll älteren Menschen ein autonomes Leben ermöglichen. Mit "wohnortsnah" wird die Quartierebene als Handlungsfeld, wie es auch das QDZ-Konzept vorsieht, bestätigt. Integration und Partizipation von SeniorInnen sind weitere Aspekte der Legislaturziele: In den Quartieren wird eine altersmässig und sozial ausgewogene Durchmischung angestrebt, und neue Angebote bei Infrastruktur und Dienstleistungen sollen in Abstimmung mit den Bedürfnissen und unter Einbezug von SeniorInnen geplant und umgesetzt werden.

Leitlinien für den Bereich Betreuung weist auch der im vorherigen Kapitel beschriebene kantonale Bericht zum Stand der Umsetzungen des Altersleitbildes aus. Unter "Handlungsbedarf" sind dort einige Aspekte aufgeführt,

²⁷ Stadt Schaffhausen. Legislaturschwerpunkte 2013–2016. 11. März 2013.



welche bereits auf der Agenda der städtischen Altersarbeit stehen. Die Koordination der Angebote, der Informationsfluss oder genereller die Öffentlichkeitsarbeit werden im Bericht im Zusammenhang mit mehreren Bereichen erwähnt. "Verstärkte Massnahmen zur Gesundheitsförderung und Prävention" sind im Schlusswort mit Nachdruck gefordert. Zur Stärkung des Wohnbereichs sei der Bereitstellung von mehr kleineren Wohneinheiten für einkommensschwache Haushalte oder altersgerechte Sanierungen erhöhte Beachtung zu schenken. Auch sogenannte "weiche" Massnahmen, wie Förderung des Generationenverständnisses, Nachbarschaftshilfe und neuere Ansätze wie Zeitbörsen sollen unterstützt werden.

Mit dem Jahr 2015 wird eine längere Phase struktureller und organisatorischer Veränderungsprozesse in der Altersbetreuung abgeschlossen sein. In diesem Jahr werden die drei weiteren QDZs eröffnet. Die Spitex wird in den neuen städtischen Strukturen vor Ort eingebunden sein und aus den QDZs heraus ins Quartier agieren.

4.4 Stationäre Angebote: Alterseinrichtungen und Alterswohnungen

Kantonale Richtzahlen geben vor, wie viele Alters- und Pflegebetten die Stadt Schaffhausen bereitzustellen hat. Sie erfüllt diesen Auftrag, indem sie drei Altersheime führt und sich durch Leistungsverträge mit zwei privaten Alters- und Pflegeheimen weitere Betten sichert.²⁸ Für öffentliche und private Heime gelten dieselben gesetzlichen Auflagen; beide Trägerschaften wenden sich mit ihrem Angebot an die gleiche Klientel. Zusammen bieten sie eine Palette unterschiedlicher Wohnangebote: Alterswohnungen, Zimmer mit Kochgelegenheiten, betreute Wohngruppen, Pflegebetten, geschützte Demenzstationen und weitere.

Die Kapazität an Wohn- und Pflegeplätzen verteilt sich wie folgt auf die städtischen und privaten Alters- und Pflegeheime:

²⁸ Städtische Altersheime: Alterszentrum Steig (Heime Steig und Wiesli, seit 2011 betrieblich zusammengeführt), QDZ Künzle-Heim, Altersheim Kirchhofplatz. Private Heime mit Leistungsauftrag der Stadt: La Résidence, Schönbühl.



	Städtische Heime			Private Heime		Plätze Total
	Kirchhof- platz	Künzle- Heim	Breite Steig + Wiesli	Résidence	Schön- bühl	
Stationäre Pflegeplätze in Pflegeabteilungen	36	57	157	80	60	390
Einheiten mit Möglichkeit pflegerischer Infrastruktur	63	0	11	0	21	95
Verfügbare Pflegeplätze	99	57	168	80	81	485
Wohnungen / Zimmer mit begrenzter Betreuung	67	60	0	50	0	177
Total Betten je Heim	166	117	168	130 Total 110 Stadt	81 Total 81 Stadt	642
Gesamt städtisch und privat	451			191		642

Tabelle 2 Kapazität Wohn- und Pflegeplätze, Stadt Schaffhausen

Quelle: Bereich Betreuung Stadt Schaffhausen.²⁹

Der Bettenbedarf der Stadt Schaffhausen wurde gemäss § 11 VoAPG (813.501) mit 467 Betten (2012) errechnet. Berechnungsgrundlage ist die Anzahl EinwohnerInnen, welche 65 Jahre oder älter sind. Für 7 Prozent von ihnen muss die Stadt gemäss kantonaler Vorgaben ein Alters- oder Pflegebett bereitstellen. Mit derzeit 642 Betten besteht faktisch ein Überangebot, dennoch weisen die Heime kaum Leerstände auf.

Es gibt diesen Richtwert erst seit 2011, vorher bestanden keine kantonalen Vorgaben. Deshalb gab die Stadt Schaffhausen im Jahr 2003 eine Studie für die Angebotsplanung in Auftrag, welche von einem Mehrbedarf an Heimplätzen ausging. Vor diesem Hintergrund wurde der Neubau des Altersheims Schönbühl vom Stadtrat gutgeheissen.

Der Kanton präzisiert bei seinen Vorgaben die Anzahl Betten pro Wohnform jedoch nicht. Beispielsweise rechnet er Zimmer mit Kochnische für selbstständige BewohnerInnen in den Richtwert mit ein. Bei einer Interpretation von Angebot und Bedarf gilt es daher genauer zu analysieren, von welchem Grad der Betreuung die Rede ist. Laut mündlicher Auskunft des Bereichs Betreuung ist der Kanton gebeten worden, zum Richtwert bezüglich Bettenzahl auch qualitative Vorgaben zu formulieren: Anteil Betten für Demenzpatienten, Langzeitpflege, Wohnen mit Betreuungsmöglichkeit, selbstständiges Wohnen etc. Zudem muss in Betracht gezogen werden, ob und welche Alternativen die Menschen zu einem Heimeintritt haben. Wie die folgenden Abschnitte zeigen, ist das Angebot an altersgerechten Wohnungen, in denen SeniorInnen mit ambulanter Unterstützung zuhause leben können, relativ gering. (Die zu man-

²⁹ B6. Beilage zum Leistungsauftrag 2012. Übersicht des stationären Angebotes in der Stadt Schaffhausen. Quelle: Zur Verfügung gestellt vom Bereich Betreuung, Stadt Schaffhausen.



chen Heimen gehörenden Zimmer oder Wohnungen mit Kochgelegenheiten – zum Beispiel im Huus Emmersberg, Kirchhofplatz, Résidence – stellen eine Form von "betreutem Wohnen" dar und sind hier nicht gemeint.)

Eigentliche Alterswohnungen (selbstständiges Wohnen, barrierefreie Gestaltung, ambulante Dienstleistungen verfügbar) bietet die öffentliche Hand ausschliesslich im QDZ Künzle-Heim an. Dessen 30 Ein- und Zweizimmer-Wohnungen in den Siedlungen Ost und West wurden im Jahr 2010 im Zusammenhang mit dem Neubau Künzle-Heim renoviert.

Den Autorinnen sind zwei Siedlungen bekannt, die von privaten Trägern als Alterswohnungen auf dem Markt angeboten werden. Seit Ende 2011 bietet die Künzle-Stiftung in unmittelbarer Nachbarschaft des Künzle-Heims Alterswohnungen zur Miete an. Zu diesem *Park Solitude* gehört eine alte Villa mit vier Wohnungen sowie ein Neubau mit elf Einheiten. Sie sind, mit Ausnahme eines Notruf-Systems, nicht mit den Strukturen des QDZ Künzle-Heim verbunden. Die Seniorenresidenz *Seewadelpark* ist eine in Buchthalen gelegene Siedlung, die 1992 als private Initiative zweier Architekten entstand. Das Gebäude ist rollstuhlgängig und umfasst 33 Eigentumswohnungen (1½ bis 3½ Zimmer) mit gut durchdachtem Grundriss. Durch vertragliche Vereinbarungen wird sichergestellt, dass der Zweck, Wohnraum für ältere Menschen zur Verfügung zu stellen, bei einer Vermietung oder Handänderung weiterhin erfüllt wird.³⁰

Das Baureferat der Stadt verfügt derzeit nicht über ein eigentliches Alterswohnkonzept bzw. über ein Programm, um altersgerechte Wohnungen zu erstellen oder deren Bau aktiv zu fördern. Wie Stadtbaumeister Jens Mark Andersen an einer Präsentation im September 2012 zuhanden der Spurguppe schilderte, liegt der Fokus der Weiterentwicklung der Stadt auf der Ansiedelung von Personen aus dem Mittelstand und der Schaffung von Arbeitsplätzen. Ziel sei es, jüngere Menschen und Familien nach Schaffhausen zu holen. Die Stadt selbst baut keine Wohnungen, sämtliche Neubauprojekte werden von privaten Trägern finanziert. (Dies im Gegensatz zu anderen Städten, die in diesem Sektor eine sehr aktive Politik betreiben, indem sie entweder selber bauen oder städtisches Land im Bau vor allem an gemeinnützige Wohnbauträger abgeben.) Pro Jahr entstehen in der Stadt 150 bis 200 neue Wohnungen von institutionellen Investoren und Privaten, und als Reaktion auf den demografischen Wandel mit einer klaren Tendenz von 4½- zu 2½-Zimmer-Wohnungen. Es existiert

³⁰ Einer der Architekten, Georges Oettli, ist heute noch Präsident der Stockwerkeigentümer-Vereinigung. Bernard Bürgin ist der zweite Beteiligte. Beide besitzen nach wie vor einige der Wohnungen, die sie an ältere Menschen vermieten. Eine fürsorglich agierende Hausmutter (sie nennt sich selbst so) hält im Seewadelpark die Fäden zusammen und führt auf eigene Rechnung die Cafeteria. Der Seewadelpark bietet auch Raum für gesellige Anlässe externer Gruppen und Stammgäste und pflegt den Kontakt zur nahe gelegenen reformierten Kirchgemeinde. Er ist ein etablierter sozialer Treffpunkt für SeniorInnen im Quartier.



keine städtische Erhebung darüber, für welche Segmente gebaut wird. Laut Andersens Einschätzung gebe es ein grosses Angebot im unteren Preissegment, und die Mietpreise in Schaffhausen seien immer noch vergleichsweise tief. Das Angebot im mittleren und oberen Segment sei sehr knapp. Den Sanierungsbedarf des Bestandes beurteilt er generell als sehr hoch. (Bezüglich gegenwärtiger Entwicklungen vgl. auch Kapitel 8.2.)

4.5 Ambulante Angebote: Dienstleistungen für SeniorInnen

"Der Ausbau der ambulanten Dienstleistungen auf der Basis von Dienstleistungszentren" sowie der "Erhalt und die Förderung der Nachbarschaftshilfe und weiterer sozialer Netzwerke" sind Teile des Massnahmenbündels in der Neuausrichtung der städtischen Alterspolitik. Im Rahmen der Untersuchung des ETH Wohnforum zur Weiterentwicklung der Altersbetreuung wurde eine Bestandsaufnahme vorgenommen, die sowohl professionelle Anbieter wie auch Unterstützungsangebote von Kirchen und Freiwilligenorganisationen umfasst. Angaben zu Organisation, Art und Ort der ambulanten Angebote sowie deren Nutzung wurden erhoben. Die Angebote sind in der Begleitevaluation Interregprojekt von 2010³¹ beschrieben.

Im Rahmen des vorliegenden Berichtes wurde auf eine Wiederholung der Bestandsaufnahme verzichtet, da die Akteure im Wesentlichen dieselben sind, welche bereits befragt wurden, und bezüglich der Angebote keine grundlegenden Änderungen zu verzeichnen sind. Eine Ausnahme bilden die grossen strukturellen Änderungen bei der öffentlichen Spitex, auf die an anderer Stelle im vorliegenden Dokument eingegangen wird (vgl. Kapitel 5.6.1). Weitere Änderungen beziehen sich auf die Dienstleistungen, welche vom QDZ Künzle-Heim selbst angeboten werden. Sie sind in Kapitel 5.5 nachzulesen.

Zur Vergegenwärtigung der bestehenden ambulanten Dienstleistungen für SeniorInnen soll die nachstehende Übersicht dienen. Die wichtigsten professionellen Anbieter sind:

- *Spitex Schaffhausen*
Die Spitex Schaffhausen ist seit 2011 eine öffentliche Spitex, der Verein hat sich aufgelöst. Die Zusammenführung der Teams mit dem stationären Bereich soll 2015 abgeschlossen werden. Vier Teams und über 120 Mitarbeitende (entspricht 49 Vollzeitstellen). Ambulante hauswirtschaftliche sowie medizinische pflegerische Leistungen und Beratungen. Finanzierung erfolgt zirka hälftig aus öffentlichen Beiträgen und Einnahmen durch kostenpflichtige Leistungen. Spenden

³¹ Kapitel 3 "Ambulante Dienstleistungen für Senior/innen" und Kapitel 4 "Ressourcen und soziale Netzwerke". In: Begleitevaluation Interregprojekt, 2010. S. 9 ff.



- machen einen geringen Teil des Budgets aus (1 %).
(Angaben per Ende 2012)
- *Pro Senectute*
Kantonal. 176 Mitarbeitende (18,2 Vollzeitstellen) und über 100 Freiwillige.
Kurswesen (für Sport, Bewegung, Bildung u.a.), Sozialberatung, Kontoverwaltung und Steuererklärung, Mahlzeitendienst, Reinigungsdienst, Umzugshilfe, Entlastung für betreuende Angehörige, Senioren für Senioren, Mobil plus, Gemeinwesenarbeit. Finanzierung erfolgt zirka hälftig aus öffentlichen Beiträgen und Einnahmen durch kostenpflichtige Leistungen. Spenden machen einen kleinen Teil des Budgets aus (4 %).
(Angaben per Ende 2012)
- *Rotes Kreuz*
Kantonal. 45 Mitarbeitende (5 Vollzeitstellen) und über 200 Freiwillige.
Rotkreuz-Fahrdienst, Notrufsysteme SRK für zuhaus und unterwegs, Entlastung für betreuende Angehörige, Besuchsdienst, Patientenverfügung, Kurse für Gesundheitsförderung und weitere etablierte Dienstleitungen, die nicht direkt an die Zielgruppe 50+ gerichtet sind.
Der grosse Anteil an Freiwilligenarbeit, Mitgliederbeiträge und private Spenden (zirka 26 %) sind wichtige Bausteine zur Finanzierung des Angebotes. Beiträge der öffentlichen Hand decken rund 1/5 der Kosten, 52 % können durch Verrechnung der Leistungen selbst erwirtschaftet werden.
(Angaben per Ende 2012)
- *Pflegeteam 2000*
Privater Anbieter, Stadtgebiet. Rund dreissig Mitarbeitende (rund 12 Vollzeitstellen) und freiwillig arbeitender Vorstand. Seit 2013, im Zuge von Wachstum und Professionalisierung, bezahlter Geschäftsführer im Amt. Hausdienst, Pflegedienst, Betreuungsdienst (z. B. für Langzeitpflege oder palliative Pflege zuhaus).
Finanzierung durch Verrechnung der Leistungen und Beiträge der Stadt Schaffhausen. Spenden machen einen kleinen Teil des Budgets (5 %) aus.
(Angaben u.a. aus Jahresbericht 2011)
- *Benevol*
Kantonal. 2 Mitarbeitende (170 % Vollzeitstellen), pro Jahr 120 Freiwillige vermittelt.
Angebote von Benevol richten sich nicht direkt an SeniorInnen. Durch Schulung, Beratung und Vermittlung von Freiwilligen fördert und unterstützt Benevol freiwilliges Engagement. Die vermittelten Freiwilligen arbeiten in verschiedenen Bereichen: Besuchsdienste, Vereinsanlässe, Betreuung von Jugend-



lichen etc.

Finanzierung zu 20 % aus der öffentlichen Hand, 20 % Mitgliederbeiträge (Träger und Kollektivbeiträge), 60 % durch kostenpflichtige Dienstleistungen erwirtschaftet.

(Angaben per Ende 2012)

– *Alters- und Pflegeheime*

Die ambulanten Dienste der städtischen und privaten Alters- und Pflegeheime nehmen nur einen Bruchteil deren Ressourcen in Anspruch. Das Angebot unterscheidet sich von Quartier zu Quartier. Sämtliche Heime bieten Mittagstische oder Mahlzeiten in ihren Cafeterias oder Restaurants an. Coiffeur, Pedicure oder Physiotherapie gibt es in einige Häusern. Gedächtnistraining und andere Kurse, Veranstaltungen und Ausflüge sind oft offen für Externe, wobei mit unterschiedlicher Intensität um Teilnehmende aus den Quartieren geworben wird.

Im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim sind unter anderem folgende Organisationen und Institutionen tätig, welche sich mit ihrem Angebot – zum Teil mit spezifischem Programm – auch an SeniorInnen wenden. Oftmals wird das Angebot vorwiegend durch Freiwillige bereitgestellt. Im erwähnten Bericht von 2010 ist mehr über das konkrete Angebot nachzulesen. Im Rahmen zweier Fokusgruppen sind die Erfahrungen der Organisationen in diesen Bericht eingeflossen. Die Nachbarschaftshilfe war zudem durch eine Vertretung in der Spurguppe präsent.

- Alzheimervereinigung Schaffhausen
- Nachbarschaftshilfe Schaffhausen
- Katholische Pfarrei St. Peter
- Reformierte Kirchgemeinden Buchthalen und St. Johann
- Quartierverein Emmersberg-Gruben
- Quartierverein Buchthalen
- Genossenschaft Schlemmersberg (Quartierladen)
- Verband der Schaffhauser Rentnervereinigung VSR

In den Gesprächen mit SeniorInnen (vgl. Kapitel 7.1) zeigte sich, dass viele Personen bis ins hohe Alter Kontakte zu Vereinen und Gruppierungen pflegen, die in früheren Lebensphasen etabliert werden: Sportvereine, Chöre, Pensionierten-Klubs, Studentenverbindungen, Freikirchen etc. In vielen dieser Strukturen bestehen enge persönliche Bindungen, welche es älteren Menschen in weniger mobilen Lebensphasen ermöglichen, in soziale Gemeinschaften eingebunden zu bleiben. Die Aktivitäten dieser auch für SeniorInnen relevanten Gruppierungen werden hier nicht erfasst, sind jedoch für das Gesamtbild der sozialen und kulturellen Angebote mitzudenken.



5 Zielbereich 1: Evaluation QDZ Künzle-Heim

Im ETH-Zwischenbericht vom Februar 2012 wurde die Entwicklung des QDZ Künzle-Heim in den ersten 1½ Betriebsjahren bereits ausführlich beschrieben. Das folgende Kapitel befasst sich mit den Fragestellungen zum Zielbereich 1. Im Zentrum steht hier die Evaluation des Angebots des QDZ Künzle-Heim, dessen Nutzung und die Verknüpfung verschiedener für die Zielerreichung der QDZ-Konzepts relevanter Akteure und Organisationen. Diese zentralen Themen werden in den Kapiteln 5.3 und 5.4 in den Kontext der strukturellen und personellen Entwicklungen und der baulich/räumlichen Gegebenheiten des QDZ Künzle-Heim gestellt. Der Zeitraum der Betrachtung reicht von September 2010 bis Frühjahr 2013. Die detaillierte Beschreibung der räumlich strukturellen Gegebenheiten und der angebotenen Dienstleistungen findet sich im oben erwähnten ETH-Zwischenbericht.

5.1 Zielpublikum und Kernaufgaben

Die nachfolgende Beschreibung der Zielsetzung QDZ, des Zielpublikums und der Kernaufgaben ist auszugsweise der städtischen QDZ-Vorlage entnommen.³²

Ziel der Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen ist es, ein wohnortnahes, vielfältiges Dienstleistungsangebot an ambulanter und stationärer Hilfe aus einer Hand anzubieten. Mit dieser Vorgabe soll sich ein Teil der bereits bestehenden Alters- und Pflegeheime zu Zentren für diesen Bereich der Altersbetreuung entwickeln (...). Geplant sind vier Quartierdienstleistungszentren. Für die Umsetzung ausgewählt wurde als erstes das Künzle-Heim, da aufgrund des dort vorliegenden Sanierungsbedarfs ohnehin Neustrukturierungen vorgesehen waren. Überdies belegen die Zahlen für die Quartiere Gruben und Buchthalen, dass hier aufgrund der Bevölkerungsentwicklung dringender Handlungsbedarf vorliegt.

Das Zielgruppen für die Alters- und Pflegebetreuung im Kanton Schaffhausen sind durch die gesetzlichen Bestimmungen³³ festgelegt.

- Behinderte, kranke, rekonvaleszente, betagte und sterbende Menschen;
- Menschen, die in einer physischen, psychischen und/oder sozialen Krisen- oder Risikosituation stehen;
- Frauen vor und nach der Geburt eines Kindes;
- Angehörige und Personen des sozialen Umfeldes dieser Menschen werden bei Bedarf ebenfalls beraten und unterstützt.

³² Vorlage Altersbetreuung/QDZ, 2008.

³³ Beilage 2 zur Vorlage des Stadtrates. Entwurf Rahmenvorgaben für die Hilfe und Pflege zuhause, 20.2.2008.



Diese Zielgruppen gelten auch für den Auftrag des QDZ, der jedoch, wie es die Vorlage des Stadtrates formuliert, noch weiter geht: "Darüber hinaus werden auch weitere Bewohnerinnen und Bewohner im Quartier angesprochen. Dafür sorgt unter anderem die Vernetzung mit den Quartiervereinen. Den Betagten soll es ermöglicht werden, auch mit körperlichen Einschränkungen weiterhin am sozialen Leben im Quartier und der Stadt teilnehmen zu können und ihre vorhandenen Ressourcen anderen Betagten zur Verfügung zu stellen."

Die *Kernaufgaben* der künftigen Quartierdienstleistungszentren wurden wie folgt definiert:

- Stationäre und ambulante Versorgung der älteren Bevölkerung mit medizinisch-pflegerischen Dienstleistungen und sozialer Betreuung sowie hauswirtschaftlicher Angebote (Wäscheversorgung, Reinigungsdienst, Mahlzeiten);
- Angebote gesellschaftlicher Kontaktpflege;
- Angebote zur Vermittlung von Sicherheit, z.B. Notrufsystem;
- Angebot an Räumlichkeiten zur Nutzung durch Vereine und andere gesellschaftlich relevante Gruppen;
- Spezialisierung in bestimmten Fachgebieten der Geriatrie.

Die städtische Vorlage führt aus, dass das bestehende Dienstleistungsangebot breit ist und mit Ausnahme von vier gewünschten Angeboten (Tagesheimplätze, Nachtplätze, haustechnische Dienstleistungen, Internet-Corner), eine sehr breite Palette von Dienstleistungen bereits von bestehenden Organisationen angeboten wird. Allerdings wird festgestellt, dass das vorhandene Angebot zu wenig institutionalisiert, zu wenig bekannt oder zu kompliziert abrufbar ist. Im QDZ sollen die Anbieter ihr Angebot vor Ort und vernetzt anbieten und eine Versorgungskette aus einer Hand sei aufzubauen.

5.2 Kenngrößen

Das erste realisierte Quartierdienstleistungszentrum trägt den Namen QDZ Künzle-Heim. Es ist jedoch nicht mit dem Neubau des Künzle-Heims und damit mit dem Alters- und Pflegeheim gleichzusetzen. Organisatorisch zum QDZ zählen vier Häuser sowie der zugehörige Aussenraum. Alle liegen auf einem Grundstück, das der Künzle-Stiftung gehört.

- Künzle-Heim
- Huus Emmersberg
- Alterswohnungen Bürgerstrasse 38 (Siedlung Ost)
- Alterswohnungen Bürgerstrasse 40 (Siedlung West)
- Aussenräume (insbesondere Hof/Parkplatz, Wiese mit Boccia-bahn, Park vor Huus Emmersberg, Demenzgarten)

Die funktionale Ausdehnung des QDZ könnte sich im Laufe der Zeit noch ändern. Es ist denkbar, dass Angebote hinzukommen, welche an Orten



stattfinden, die bisher nicht zum QDZ gezählt werden³⁴. Funktional dem QDZ zugeordnet sind:

- Alterswohnungen in den Siedlungen Ost und West;
- Betreutes Wohnen und Demenzabteilung im Huus Emmersberg und Künzle-Heim;
- Dienstleistungen, welche von QDZ-Personal angeboten werden. Insbesondere Ferienplätze, Spitex, Ambulatorium, Cafeteria (Künzle-Heim), Café (Huus Emmersberg), Vermietung von Räumen, Wäscheservice u.a.;
- Dienstleistungen, welche von Externen in den Räumen des QDZ angeboten werden (Coiffeuse, Physiotherapie, Sozialberatung u.a.).

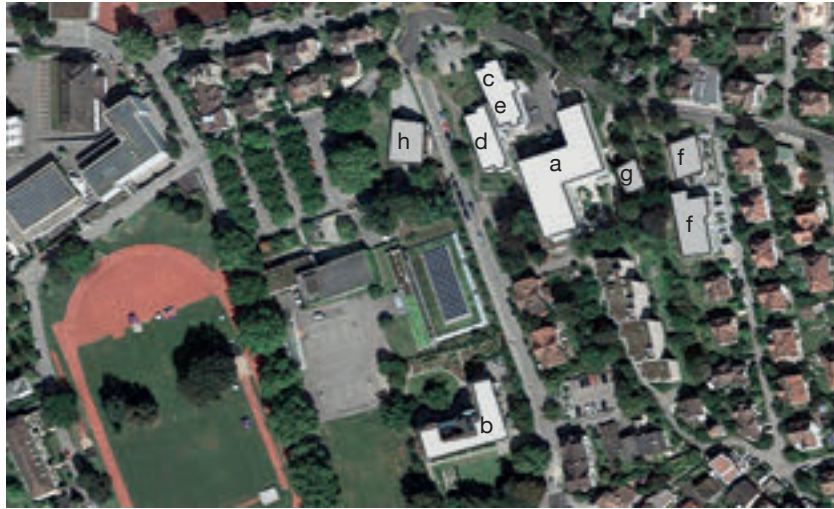
Auf demselben Grundstück, gleich hinter dem Neubau Künzle-Heim, befinden sich weitere Gebäude, die nicht zum QDZ gehören. Das ehemalige Heimleiterhaus wird seit Herbst 2011 als städtischer Schülerhort Emmersberg genutzt. Diese Liegenschaft gehört der Künzle-Stiftung, die Stadt Schaffhausen ist Mieterin und betreibt den Hort. Zum Park Solitude gehören ein Neubau und die renovierte Villa Solitude. Die Künzle-Stiftung ist Trägerin des Park Solitude, in dem fünfzehn altersgerechte Wohnungen zur Miete angeboten werden. Das ehemalige Heimleiterhaus wie auch der Park Solitude beziehen Dienstleistungen vom QDZ.

Die Chronologie im Anhang F zeigt die Entwicklung vom städtischen Bürgerheim, über die Gründung der Künzle-Stiftung bis zum heutigen QDZ Künzle-Heim in den wichtigsten Etappen auf.

³⁴ Beispielsweise wurde in verschiedenen Zusammenhängen die Nutzung des Restaurants Alter Emmersberg diskutiert, das auf der gegenüberliegenden Strassenseite des QDZ Künzle-Heim liegt. In Gesprächen zwischen Vertreterinnen des Baureferats, des Bereichs Betreuung u.a. konnte jedoch keine von allen getragene Lösung und Regelung für diese Form der Nutzung gefunden werden. Der Alte Emmersberg soll nun, wie vom Baureferat ursprünglich vorgesehen, saniert und als Restaurant verpachtet werden.



5.2.1 Lageplan und Fotos



Grafik 7 Situationsplan rund um das QDZ.

Quelle: Eigene Darstellung.

Zum QDZ Künzle-Heim gehörend

- a Künzle-Heim
- b Huus Emmersberg
- c Alterswohnungen Siedlung Ost
- d Alterswohnungen Siedlung West
- e Spitex/Ambulatorium

Nicht zum QDZ Künzle-Heim gehörend

- f Seniorenwohnungen Park Solitude
- g Schülerhort Emmersberg (ehemaliges Heimleiterhaus)
- h Restaurant Alter Emmersberg





Abb. 1 Künzle-Heim, Haupteingang Hofseite



Abb. 2 Künzle-Heim, Rückseite und Heimleiterhaus/Schülerhort



Abb. 3 Alterswohnungen, Siedlungen Ost und West, Hof und Parkplatz des QDZ



Abb. 4 Siedlung Ost, Eingang Spitex und Ambulatorium



Abb. 5 Huus Emmersberg



Abb. 6 Restaurant Alter Emmersberg



5.3 Strukturelle und personelle Entwicklung des QDZ Künzle-Heim

Die QDZ-Leitung war vor allem in den ersten zwei Jahren des Betriebs an vielen Fronten stark gefordert. Es galt, einen Neubau mit beträchtlichen Mängeln und einem daraus folgenden politischen Nachspiel in Betrieb zu nehmen, den Wechsel der Bewohnerschaft zu organisieren, Personalfragen zu lösen, ein neues Leitungsteam zu formieren, das neue Spitex-Team vor Ort und weitere QDZ-Dienstleister zu integrieren, die räumliche Nutzung zu planen und umzusetzen und sich um die Behebung verschiedenster baulicher und funktionaler Mängel zu kümmern. All dies bei äusserst knappen finanziellen und personellen Ressourcen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt hat sich der Betrieb eingespielt. Das bei Beginn geltende Organigramm wurde geändert und aufgrund der Erfahrungen der ersten zwei Jahre angepasst. Die Änderung musste vom Stadtrat genehmigt werden, weil das Organigramm auch für die gegenwärtig laufende Planung und Umsetzung der zwei weiteren städtischen QDZ (Alterszentrum Breite, Kirchhofplatz) Gültigkeit haben soll. La Résidence in Herblingen ist als Privatbetrieb davon nicht betroffen.

Leitungsteam

Ein neues, vielfältigen Ansprüchen genügendes Leitungsteam für das QDZ Künzle-Heim zusammenzustellen war nicht einfach. Es wurden erfahrene Personen mit Leitungsfunktionen im Pflegebereich, Hotellerie und in der Gesamtleitung eines Pflegeheims benötigt. Darüber hinaus sollten sie die für das QDZ-Konzept definierten vernetzenden Funktionen und nach innen und aussen orientierte Kommunikationsansprüche erfüllen können. Das QDZ-Leitungsteam verfügte über keine entsprechenden Erfahrungen und über wenig bestehende Vernetzungen im Quartier. Im Lauf der ersten zwei Jahre zeigte sich deshalb, dass die im ursprünglichen Organigramm definierte Funktionsaufteilung nicht optimal war.

Organigramm

Anhang K zeigt das Organigramm bei Eröffnung des QDZ Künzle-Heim im Vergleich zum neuen Organigramm, dessen Umsetzung im Januar 2013 erfolgte. Die wichtigsten Änderungen betreffen die Erweiterung des Leitungsteams und die Schaffung einer Stabstelle Assistenz Heimleitung. Die im ursprünglichen Organigramm vorgesehene Zuordnung der Bereiche Verpflegung, Hauswirtschaft und Technischer Dienst unter dem Leiter Hotellerie bewährte sich auch aus personellen Gründen nicht. Indem die LeiterInnen Verpflegung, Hauswirtschaft und Administration nun dem QDZ-Leiter direkt unterstellt sind, wird die Hierarchie verflacht und eine direktere Kommunikation mit der Leitung ermöglicht. Nach Aussagen des QDZ-Leiters hat sich diese Neuorganisation bewährt, die Bereichsverantwortlichen denken mit und beschäftigen sich aktiv mit der Weiterentwicklung des Betriebs. Inwiefern dies auf die strukturellen Veränderungen oder die ebenfalls erfolgten personellen Veränderungen zurückzuführen ist, lässt sich schwer einschätzen. Im Pflegebereich waren die Jahre 2011 und 2012 von vielen Personalwechseln gekennzeichnet,



unter anderem verursacht durch Kündigungen und Schwangerschaften. Neues Personal musste aber auch deshalb rekrutiert werden, weil die Pflegebedürftigkeit der neu eingetretenen Betagten viel höher war, als ursprünglich angenommen. Dies erforderte einen grossen zeitlichen Einsatz des QDZ-Leiters.

Neue Stabsstelle

Eine wichtige Veränderung für die Weiterentwicklung des QDZ Künzle-Heim ist die Schaffung der Stabsstelle Assistenz Heimleitung. Sie wurde per Anfang Januar 2013 mit einer erfahrenen Berufsfrau besetzt. Gemäss Stellenbeschreibung liegen ihre Hauptaufgaben im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation nach aussen, der Organisation und Durchführung von Veranstaltungen, der Vernetzung mit internen und externen Dienstleistern, mit Gemeinwesenarbeit, Freiwilligen und Angehörigen. Sonderaufgaben umfassen die Pflege des bereits eingeführten ISO 9001 Qualitätssicherungssystems, das auch die Spitex vor Ort beinhaltet. Von dieser neu geschaffenen Position erhofft man sich eine breitere Ausstrahlung des QDZ Künzle-Heim nach aussen, einen grösseren Bekanntheitsgrad, eine verstärkte Vernetzung mit anderen Organisationen und Zielgruppen anlässlich von Veranstaltungen. Damit soll die QDZ-Idee gestärkt und damit die historisch bedingte und in breiten Kreisen vorherrschende Wahrnehmung verändert werden, dass es sich trotz der erweiterten QDZ-Bezeichnung im Grundsatz weiterhin um ein neues Alters- und Pflegeheim handelt.

Wie die Funktion der Stabsstelle Assistenz QDZ-Leitung in den weiteren drei QDZs mittelfristig inhaltlich definiert werden wird, ist noch nicht klar. Dies wird wohl einerseits von den unterschiedlichen Ausgangsbedingungen und Merkmalen der weiteren QDZs abhängen und andererseits davon, inwiefern es den QDZ-Leitern überlassen ist, die Aufgaben dieser Stelle inhaltlich selbstständig zu definieren.

Die Aufgabe der QDZ-Leitung Künzle-Heim, das Konzept nach aussen zu kommunizieren, mit den verschiedensten internen und externen Dienstleistern intensiv zusammenzuarbeiten, Angebote weiterzuentwickeln, zu verknüpfen und zu koordinieren, ist als fortdauernder Prozess zu verstehen. Auch die Bestrebungen, personalintern einen Kulturwandel zu vollziehen, brauchen Zeit und sind noch nicht abgeschlossen. Dieser Kulturwandel zielt darauf, den Betrieb nicht nur als Alters- und Pflegeheim zu verstehen, sondern Teil eines offenen, auf Austausch ausgerichteten Gebildes zu sein, das zum Quartier gehört.

5.4 Räumliche Gegebenheiten

5.4.1 Neubau QDZ Künzle-Heim

Der vom Zürcher Architekturbüro Frei & Ehrensberger konzipierte Ersatzneubau am Standort des vormaligen Alters- und Pflegeheims Künzle-Heim ist ein architektonisch ansprechender, attraktiver Bau, der sich auch städtebau-



lich elegant in die Topographie des Quartiers einfügt. Während im Lauf des vergangenen Jahres Entwicklung und Angebot des QDZ Künzle-Heim in Beiträgen der "Schaffhauser Nachrichten" ein vorwiegend positives Echo fanden, waren die räumlich-strukturellen Gegebenheiten des im Jahr 2010 bezogenen Ersatzneubaus Gegenstand einer Interpellation im Grossen Stadtrat und kritischer Beiträge in den lokalen Medien. Einige grundlegende räumlich-architektonische Mängel des Gebäudes mit teilweise wenig funktionalen Einrichtungsaspekten und der von Problemen begleitete Planungs- und Bauprozess erschwerten den Start und den betrieblichen Aufbau des QDZ Künzle-Heim. Mittlerweile schätzt der QDZ-Leiter einige der anfänglich identifizierten Probleme nicht mehr ganz so kritisch ein oder konnte sie beheben. Der architektonische Entwurf und dessen Umsetzung schränkt gewisse grundlegende QDZ-Funktionen jedoch ein.

Einige der Mängel beeinträchtigen auch langfristig den Betrieb und die mögliche Angebotspalette. Vergleicht man das realisierte Raumangebot mit den Anforderungen, welche in der Konzeptionsphase des QDZ Künzle-Heim formuliert wurden^{35 36}, scheint auf den ersten Blick ein grosser Teil der Wünsche umgesetzt worden zu sein. Im Betriebsalltag zeigt sich jedoch, dass das Raumangebot für professionelle Dienstleistungen und für öffentliche Nutzungen (Restaurant, Mehrzweckräume für Sitzungen, Anlässe usw.) ungenügend ist und dem QDZ wenig Spielraum für ein flexibles und ausbaubares Angebot lässt. Einschränkungen betreffen beispielsweise Raumgrösse, Schallisolation, Besonnung/Beschattung, Privatheit, Anordnung fixer Einrichtungen. Der Grundriss des QDZ Künzle-Heim (Erdgeschoss) findet sich im Anhang H.

Wichtige, für das QDZ-Konzept relevante Nutzungseinschränkungen sind hier kurz aufgeführt

Gastronomie

Der Speisesaal im QDZ Künzle-Heim ist der grösste Raum und sollte gleichzeitig als Ort für grosse Veranstaltungen (bis 100 Personen bei Theaterbestuhlung) genutzt werden können. Er kann jedoch gegenüber Restaurant und Durchgangspassage nicht abgetrennt werden, und Um-/Rückbau nach grösseren Veranstaltungen sind aufwendig. (Tische wegstellen, Lampen hochhängen, Beamer installieren).

³⁵ Angaben für die Machbarkeitsstudie. Neukonzeptionierung Betriebsgemeinschaft Künzle-Heim & Huus Emmersberg. Marianne Gantenbein, 23.2.2012.

³⁶ Konsequenzen der aktuellen Alterspolitik Schaffhausen auf die Gesamtanierung des Künzle-Heims. Marianne Gantenbein, Dr. Margrit Knecht, 15.11.04.



Sitzungsräume

Es bestehen drei Sitzungs- resp. Mehrzweckräume, ein grosser und ein kleiner Mehrzweckraum (MZR 1 und MZR 2) sowie der Bewegungsraum. MZR 1 ist ein grösserer Raum und wird für Sitzungen mit bis zu 25 Personen genutzt, mit Theaterbestuhlung finden 50 Personen Platz. Einschränkend ist die schlechte Schallisolation: Geräusche im angrenzenden Saals stören die Sitzungen. Umgekehrt eignet sich der Raum nicht für Sitzungen mit vertraulichen Themen. Das Raumprogramm sah vor, diesen Raum zum Speisesaal hin öffnen zu können, um Veranstaltungen für 150–170 Personen zu ermöglichen. Obwohl sich die Schiebetüren zwischen Speisesaal und MZR1 öffnen lassen, verhindert eine Techniksteigzone, die den Raum durchschneidet, eine solche Nutzung.

Räume für interne und externe DienstleisterInnen

Im Bewegungsraum sind hauptsächlich Bewegungsaktivitäten wie Turnen und die Nutzung der vorhandenen Kraftmaschinen und Hometrainer vorgesehen. Mit Theaterbestuhlung bietet er Platz für 40 Personen. Die Schallisolation ist auch hier ein Problem, da Gespräche im angrenzenden Therapie- raum der Physiotherapeutin hörbar sind. Im Bewegungsraum fanden bis letztes Jahr noch Sitzungen statt. In der Zwischenzeit ist das nicht mehr möglich, da zusätzliche Trainingsgeräte angeschafft wurden.

Begegnungsraum

Der in der architektonischen Umsetzung sehr karg gehaltene, nur mit einem Oblicht versehene Besinnungsraum fasst maximal 40 Personen. Ursprünglich als "Raum der Stille" vorgesehen, wurde er über längere Zeit kaum genutzt, während andererseits Räume fehlen. Die QDZ-Leitung versuchte, den Raum mit farblich gestalterischen Elementen einladender zu machen. Er kann nun auch jederzeit zu einem Sitzungsraum umfunktioniert werden. Die Beleuchtung wurde angepasst, so dass sich dieser Raum (vor allem am Abend) auch für andere kleinere Anlässe eignet und nun etwas besser ausgelastet ist.

Coiffeur- und Podologiesalon

Der in Kombination genutzte Coiffeur- und Podologiesalon findet sich in der Nähe des Empfangs und ist durch eine Glaswand vom Korridor aus einsehbar. Bezüglich der üblichen Nutzung von Chemikalien für Haar- oder Fusspflege ist die Lüftung ungenügend, vor allem da der Raum über kein Fenster ins Freie verfügt. Das zwar elegante, fix installierte Haarwaschbecken ist ein handelsübliches Modell, das jedoch bezüglich Höhe und Neigewinkel nur beschränkt an die physischen Einschränkungen eines Teils der NutzerInnen anpassbar ist. Bei Fusspflegebehandlungen in diesem offenen und vom Korridor her einsehbaren Raum ist fehlende Privatheit ein Thema. Ein Sichtschutz wäre zwar vorhanden, muss jedoch angewendet werden.



Spitex

Die neu konzipierten Spitex-Räume finden sich in den für die ambulanten Dienste umgebauten, vorher als Garagen genutzten Flächen in der Siedlung Ost. Das gemäss Vorlage des Stadtrats von 2008 vorgesehene Raumprogramm umfasst einen Büroraum mit 4 Arbeitsplätzen, ein Büro für die Spitex-Leitung, ein Aufenthalts-, Küchen- und Rapportraum für Besprechungen, einen Garderobenraum sowie Dusch- und WC-Räume. Grössere Teamsitzungen sollen in den Mehrzweckräumen des QDZ Künzle-Heim stattfinden, da der Aufenthaltsraum eher klein und aufgrund einer raumtrennenden Stützsäule etwas unpraktisch ist. Da dies der einzige gegenüber dem öffentlichen Erschliessungsbereich des QDZ nicht einsehbare Raum ist, wird er auch während der dafür vorgesehenen Öffnungszeiten als Ambulatorium genutzt. Diese im ursprünglichen Konzept nicht vorgesehene Mehrfachnutzung wird aus praktischen und hygienischen Gründen (Essen, Kochen und Wundpflege im selben Raum) als eher unbefriedigend eingeschätzt.

Weitere Räume im Erdgeschoss

Die beabsichtigte Einsehbarkeit von Räumen im Erdgeschoss (Büros, Physiotherapie/Massageraum) sollte eine Sichtverbindung zwischen innen und aussen schaffen, den Bau offen wirken lassen, das Leben darin sichtbar machen. Diese Räume mit grossen Glasschiebetüren sind zum Parkplatz und Erschliessungsbereich hin orientiert. Die Glasfront zum Hof bedeutet jedoch, dass die Temperaturen im Sommer in diesen Räumen sehr hoch sind und für Behandlungen oder vertrauliche Besprechungen die Lamellenvorhänge geschlossen werden müssen, um die Privatsphäre zu wahren.

Abteilung für DemenzpatientInnen

Die architektonisch-räumliche Gestaltung der Abteilung für DemenzpatientInnen wird von der QDZ-Leitung und dem Pflegepersonal als sehr unbefriedigend und dem normalen menschlichen Empfinden zuwiderlaufend bezeichnet. Da, wie in den übrigen Geschossen, nur ein Korridor zwischen den Zimmern besteht, mangelt es an Bewegungsspielraum, der es den PatientInnen ermöglichen würde, nicht nur im Korridor hin- und herlaufen zu müssen. Es fehlt ein bequemer Gruppenaufenthaltsbereich, der nicht mit dem mit Tischen und Stühlen möblierten Essbereich identisch ist. Der Aufenthaltsbereich mit schönen, bequemen Sofas und Sitzmöglichkeiten liegt ausserhalb der geschlossenen Glastüre zur Demenzstation. Obwohl diese Mängel nicht direkt mit dem QDZ-Konzept verknüpft sind, wirkt sich die Platzierung der geschützten Station im ersten Geschoss gleich über dem Restaurant teils störend auf den übrigen Betrieb aus (Schreie).

QDZ-Leitung und Mitarbeitende versuchen all diesen Mängeln pragmatisch und kreativ zu begegnen. So haben einige Umnutzungen stattgefunden oder sind im Gang. Der QDZ-Leiter hat seinen Arbeitsplatz vor kurzem in den Besprechungsraum für die Sozialberatung gleich neben der Administration/Réception verlegt, um sichtbarer und physisch näher beim Eingangsbereich und den BewohnerInnen, den Angestellten und BesucherInnen zu sein.



5.4.2 Erschliessung und Aussenraum

Die Zufahrt zum QDZ Künzle-Heim erfolgt seitlich über eine private Zufahrtstrasse, welche in einen grösseren Platz mündet, der auch als Parkplatz für die Spitex-Fahrzeuge, Taxis und für das Bringen oder Abholen von BewohnerInnen und NutzerInnen dient. Auf der gegenüberliegenden Seite des öffentlichen Zugangs zum Neubau liegt die Zufahrt für die Lieferanten und eine weitere Eingangstüre ins Erdgeschoss des Neubaus. Obwohl der äussere Erschliessungsbereich nahe des Haupteingangs mit gestalterischen Elementen – einem rechteckigen betonierte Wasserbecken und einem grossen Mühlespiel – aufgelockert wird, erscheint er wenig einladend für einen längeren Aufenthalt. Der geteerte Vorplatz wird für drei bis vier Anlässe pro Jahr genutzt, ist ansonsten jedoch ein Durchgangsort ohne Verweilqualität.

Für Fussgänger ist der Eingang zum Künzle-Heim im Weiteren über eine breite Treppe zu erreichen, die sich an einen Durchgang zwischen den Siedlungen Ost und West anschliesst, nicht jedoch direkt von der Strasse her, die vor dem Künzle-Heim durchführt. Der Durchgang zwischen den Siedlungen scheint privaten Charakter zu haben, sodass die meisten BesucherInnen und BewohnerInnen, vor allem solche mit einer Gehbehinderung, eher von der Busstation her über die Zufahrtsstrasse zum Eingang gelangen.

Im Sommer wird die Fläche neben dem Haupteingang als Fortsetzung der Terrasse möbliert, auf der auch Getränke und Mahlzeiten serviert werden. Die Terrasse ist für externe Restaurantgäste auch von aussen her direkt zugänglich. Im Neubau selbst findet sich in einem der oberen Geschosse, mit wunderbarer Aussicht auf die Stadt, eine grosse Dachterrasse, die von BewohnerInnen und Personal genutzt werden kann. Obwohl Sonnenschirme vorhanden sind, wird der Ort noch wenig genutzt.

An die Terrasse grenzt eine mit einer Pétanque-Bahn versehene Rasenfläche, die über einen Verbindungsweg vom Haus her zugänglich ist. Ein grosser Baum über einer Sitzbank spendet Schatten. Seit einem internen Einführungsanlass trifft sich eine Gruppe von HeimbewohnerInnen wöchentlich zum Pétanque-Spiel. Um den Aussenraum zu bereichern, liess die Künzle Stiftung im Frühjahr 2013 in der Grünzone vor einem der Siedlungstrakte durch die Stiftung finanzierte Fitnessgeräte installieren – als Bewegungsparcours für alle Altersgruppen, vor allem jedoch auch für Betagte. Die vor der Alterssiedlung platzierten Geräte sind sie von der Strasse her gut sichtbar, was deren Nutzung für ältere Menschen allenfalls beschränkt attraktiv macht. Die Geräte werden ab und zu von joggenden QuartierbewohnerInnen genutzt. Inzwischen wurden bei den Geräten Büsche gepflanzt, die mit der Zeit eine gewisse Privatheit ermöglichen.

Von der Seite der Lieferantenzufahrt führt ein ansteigender Fussweg zu einem alten Holzpavillon. Hier befindet sich auch ein Grillplatz, der teils vom Pflegepersonal mit einzelnen BewohnerInnengruppen genutzt wird.

Bemerkenswerte Qualitäten bietet der gegenüberliegende Garten des Huus Emmersberg. Der alte Baumbestand und die attraktiven Sitzgelegenheiten ergänzen den eher kargen Aussenraum des Neubaus.



5.5 QDZ-Angebot und -Nutzung

Quartierdienstleistungszentren sollen einen Beitrag leisten, damit zuhause alt werden eher möglich ist. Hol- und Bringangebote werden erweitert und näher zu den BewohnerInnen im Quartier gebracht. Hierbei ist nicht ein vages, in der Alltagssprache mit "Quartier" bezeichnetes Gebiet gemeint, sondern ein dem QDZ Künzle-Heim zugeordnetes Einzugsgebiet. Es umfasst die beiden statistischen Stadtkreise Buchthalen und Gruben; zu letzterem gehören die Quartiere Emmersberg-Gruben und Niklausen. Das Einzugsgebiet ist somit weit grösser als die lokal wahrgenommene, gelebte und historisch gewachsene Quartierdefinition.

Das QDZ bietet stationäre, halb-stationäre, halb-ambulante und ambulante Angebote, die primär auf SeniorInnen ausgerichtet sind. In den folgenden Abschnitten wird die Angebotspalette zusammengefasst, wie sie bis Frühling 2013 etabliert werden konnte. Insbesondere werden die Entwicklungen seit dem ETH-Zwischenbericht, bzw. im zweiten und dritten Betriebsjahr sowie vermutete Gründe für Erfolg oder Schwierigkeiten kurz beschrieben. In weiten Teilen sind die Angebote, Präsenzzeiten und Preise unverändert geblieben. Für weitere Details wird auf den vorgängig erwähnten ETH-Zwischenbericht verwiesen. Damals waren die DienstleisterInnen im QDZ interviewt und deren Arbeitsräume besichtigt worden. Um die seitherige Entwicklung zu erfassen, wurden die DienstleisterInnen im Frühling 2013 telefonisch kurz nach dem gegenwärtigen Stand der Dinge befragt. Anhang I zeigt eine Übersicht der hier beschriebenen Angebote und Dienstleistungen.

5.5.1 Wohn-, Pflege- und Betreuungsangebote

Zur Konzeption von Quartierdienstleistungszentren gehört, dass auch stationäre Angebote bereitgestellt werden. In der Konsequenz wurden als Standorte für die QDZ bestehende Alters- und Pflegeheime definiert. Das QDZ Künzle-Heim bietet verschiedene Wohnangebote.

Im Neubau, dem eigentlichen Künzle-Heim, befinden sich auf vier Etagen insgesamt 57 Einzelzimmer (24 bis 30 m² Wohnfläche) mit Nasszelle. Im ersten Obergeschoss besteht ein geschützter Bereich für Menschen mit Demenzerkrankung. Die Wohngruppe besteht aus 8 Zimmern mit Zugang zu einem gemeinsamen Aussenraum. In den 43 Zimmern auf den Geschossen 2, 3 und 4 wohnen Menschen, die Langzeitpflege benötigen. Drei weitere Zimmer, eines davon in der Demenzstation, werden nicht dauerhaft vermietet, sondern zeitlich begrenzt als Ferienplatz, für Tages- oder Nachtaufenthalte genutzt.

Die verschiedenen Wohnformen des QDZ Künzle-Heim sind gut nachgefragt. Das neue Künzle-Heim weist wie alle städtischen Alters- und Pflegeheime eine hohe Bettenauslastung auf. Es gab Phasen, in denen das Künzle-Heim der grossen Nachfrage der Schaffhauser Spitäler nicht entsprechen und keine freien Betten anbieten konnte. Über den Umgang mit Personen auf der Warteliste oder dringenden Fällen entscheiden nicht die einzelnen



Heime, sondern zentral der Bereich Betreuung. Oberste Priorität haben Übertritte aus dem kantonalen Pflegezentrum.

Die Zahlen per Jahresende 2011 und 2012 zeigen bezüglich Anzahl BewohnerInnen Konstanz an: 112 bzw. 114 von 117 Betten waren belegt. (Die potenzielle Gesamtbettenzahl kann leicht variieren, weil manche Wohnangebote sowohl als Einer- oder als Zweierzimmer vermietet werden können.) Jedoch zeigt die Statistik einen Unterschied bezüglich Belegungstage zwischen den beiden Jahren: Sie betragen rund 33 500 (2011) und 42 000 (2012). Die Steigerung erklärt sich durch die Siedlungen Ost und West, welche im Jahr 2011 renoviert wurden und in dieser Zeit nicht bewohnbar waren. Auch die erbrachten Pflgetage³⁷ stiegen von gerundet 21 000 (2011) auf 26 000 (2012) an. Das Durchschnittsalter der BewohnerInnen betrug in beiden Jahren zum Jahresende 86,9 Jahre.

Die drei für halbambulante Nutzungen reservierten Zimmer konnten bis anhin als Tages- oder Nachtplätze kaum vermittelt werden, als Ferienzimmer sind sie jedoch gut nachgefragt. Es kam fast zu einer Verdreifachung der Belegungstage: 99 (2011) auf 275 (2012). Jedes der drei Zimmer war also an rund einhundert Tagen des Jahres 2012 besetzt. Allerdings werden sie regelmässig nicht im Sinne des Konzeptes genutzt: Wenn sich Personen nach den Ferientaufenthalten für einen permanenten Heimeintritt entscheiden, bleiben sie länger als vorgesehen im Ferienzimmer und blockieren es, bis ein Platz im Heim frei wird. Eine durchgängige Belegung ist weder im Sinne des Angebotes – sie sollen in gewissen Masse frei bleiben und auch für Notfälle kurzfristig verfügbar sein – noch ist sie möglich, weil sich durch die Mieterwechsel immer wieder Reinigungs- und Übergangszeiten ergeben.

Das "Huus Emmersberg" ist nur rund 50 Meter vom Neubau entfernt und organisatorisch und logistisch eng mit dem Künzle-Heim verbunden. In zirka dreissig Zimmern oder Wohnungen leben weitgehend selbstständige BewohnerInnen. Für dieses betreute Wohnen können Dienstleistungen kurzfristig abgerufen werden.

In den zum QDZ-Komplex gehörenden Alterswohnsiedlungen Ost und West leben ältere Menschen, die ihren Haushalt grösstenteils selbst besorgen können. Zusammen umfassen beide Gebäude dreissig 1- und 2-Zimmer-Wohnungen. In der Miete inbegriffen ist eine Grundreinigung pro Monat, vergünstigte Menüs im QDZ, Wäscheservice und anderes. Pflegedienstleistungen werden separat über die Krankenkasse verrechnet und sind bis BESA-Stufe 2 in der Wohnung möglich. Bei höherem Pflegebedarf ist in der Regel ein Umzug ins Künzle-Heim vorgesehen.

³⁷ Belegungstag: Vermietung eines Zimmer oder Wohnung (Ferienabwesenheiten oder Spitalaufenthalte mitgezählt).
Pflgetag: Tag, an dem eine Pflegeleistung erbracht wurde, unabhängig des Pflegeaufwands).
Die Differenz von Beleg- und Pflgetagen weist auf Personen, die keinerlei Pflege brauchen (BESA 0).



Weitere 15 attraktive Seniorenwohnungen mit 46 bis 100 m² Wohnfläche im Neubau Park Solitude sind trotz nachbarschaftlicher Nähe nicht Teil des QDZ Künzle-Heim. Trägerin ist die Künzle-Stiftung, Vermietungen sind an ein Schaffhauser Immobilienunternehmen delegiert. Die Wohnungen sind allerdings durch einen Patientennotruf mit dem QDZ verbunden, wo während 24 Stunden ein Pikett zur Verfügung steht. Weitere QDZ- und auch Spitex-Dienstleistungen können die Solitude-BewohnerInnen, wie alle übrigen QuartierbewohnerInnen, gegen Bezahlung beziehen.

5.5.2 Durch das QDZ Künzle-Heim angebotene Dienstleistungen

Die meisten der ambulanten QDZ-Angebote können von intern wie von extern Wohnenden genutzt werden. Sie richten sich also auch an interessierte BewohnerInnen in den dem QDZ zugeordneten Stadtkreisen. Nachfolgend werden diejenigen Dienstleistungen aufgeführt, welche durch Mitarbeitende des QDZ Künzle-Heim angeboten werden.

- Spitex QDZ Künzle-Heim
- Ambulatorium
- Notrufsystem: Patientenruf (intern) und Telealarm (extern)
- Verpflegungsmöglichkeiten
- Mittagstisch
- Hauswirtschaftliche Dienstleistungen (Reinigungsdienst und Wäscheservice)
- Angebote zur Freizeitgestaltung und Unterhaltung
- Altersturnen
- Krafraum und Infrarotkabine
- Dienstleistungspakete

Spitex QDZ Künzle-Heim

Eine besondere Stellung unter den Dienstleistungsangeboten des QDZ Künzle-Heim nimmt das Angebot der Spitex ein, das zentral ist im Ansinnen der QDZ-Idee, stationäre und ambulante Dienstleistungen näher zueinander zu bringen. Die Situation des Spitex-Teams als integrierter Teil eines QDZ unterscheidet sich von jener der Teams der Spitex Schaffhausen. Die Vorgeschichte: Im Rahmen der verordneten Regionenbildung in der Pflege wurde die städtische Spitex mit den Spitex-Vereinen von sechs Gemeinden organisatorisch zusammengeführt. Das Zentrum dieser "Spitex Schaffhausen" ist am Kirchhofplatz. Eines der vier Spitex-Teams, das Team Buchthalen, wurde per Januar 2011 unter dem Namen "Spitex QDZ Künzle-Heim" dorthin ausgegliedert.

Ende 2012 gehörten 20 Personen mit insgesamt 860 Stellenprozent zum Team. Die Spitex QDZ arbeitet mit denselben Qualitätsstandards wie die Spitex SH und bietet dieselben Dienstleistungen an in den Bereichen Krankenpflege, Grundpflege, Behandlungspflege, Hauspflege und Haushilfe. Mit der Integration in ein QDZ sind für das Team dennoch einige Besonderheiten



verbunden: Vorgesetzte der Teamleiterin ist nicht mehr die Leiterin der Spitex SH, sondern die QDZ-Leitung. Es ist vorgesehen, dass die Spitex im Bedarfsfall innerhalb des QDZ für Spitex-Dienste auf den Stationen oder in den Alterswohnungen den Siedlungen Ost und West eingesetzt wird. Die Spitex QDZ muss Spätdienst und Nachtpikett im eigenen Einzugsgebiet selbst gewährleisten, dies im Unterschied zur Spitex Schaffhausen, wo die Piketts für den Rest der Stadt grossflächiger geplant werden können. Dies bedeutet für die einzelnen Mitarbeiterinnen der Spitex QDZ, dass sie mehr, bis zu 5 Nächten pro Monat, Nachtpikett übernehmen müssen. Es hat aber den Vorteil, dass der Pikettdienst mit den Gegebenheiten in den Wohnungen und den Krankengeschichten der KlientInnen gut vertraut sind. Und schliesslich ist die Spitex QDZ mit der Betreuung des im Februar 2012 eröffneten Ambulatoriums beauftragt worden.

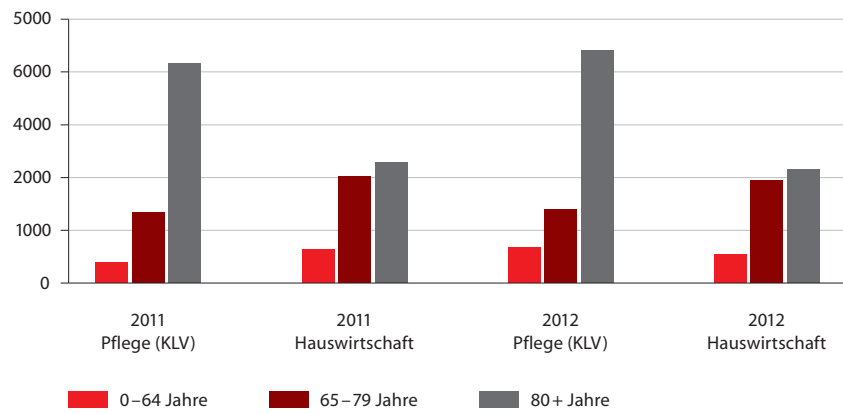
Die Zahl der durch das QDZ Künzle-Heim Spitex-Team betreuten KlientInnen war in den Jahren 2011 und 2012 praktisch identisch und lag bei 149 resp. 150 Personen. Ein bescheidener Rückgang an KlientInnen und erbrachten Stunden bei der Gruppe der 65–79-Jährigen wurde durch eine leichte Zunahme bei den über 80-jährigen Personen wettgemacht. Die Vergleich von KLV-Leistungen (Pflege) und HWS-Leistungen (Hauswirtschaft) zeigt eine leichte Verschiebung an: Reduktion der HWS-Stunden um 6 Prozent, Erhöhung der KLV-Stunden um knapp 10 Prozent.³⁸

Der vorübergehende Rückgang der Nachfrage und vermutete Zusammenhang mit dem im November 2011 eingeführten Selbstbehalt von 15.95 Franken pro Tag, lässt sich anhand der Zahlen der Spitex QDZ Künzle-Heim nicht bestätigen. Inwiefern diese Verschiebungen im Bereich der üblichen Schwankungen liegen oder ob sie auf einen Trend hinweisen, der eventuell in kausalem Zusammenhang mit dem hohen Selbstbehalt steht, müsste bei Bedarf über einen längeren Zeitraum hinweg genauer analysiert werden. In beiden Jahren war die Spitex mit über 1000 Stunden Arbeitszeit als Unterstützung oder Aushilfe im stationären Bereich des Künzle-Heims und in den Siedlungen Ost und West des QDZ Künzle-Heim tätig (2011: 1109 Std/2012: 1265 Std.). Dies entspricht in etwa 7 Prozent der gesamten Arbeitsstunden (inkl. Büro etc.) oder 10 Prozent der für KlientInnen insgesamt erbrachten Arbeitsstunden.

³⁸ Statistik: Spitex, QDZ Künzle-Heim.

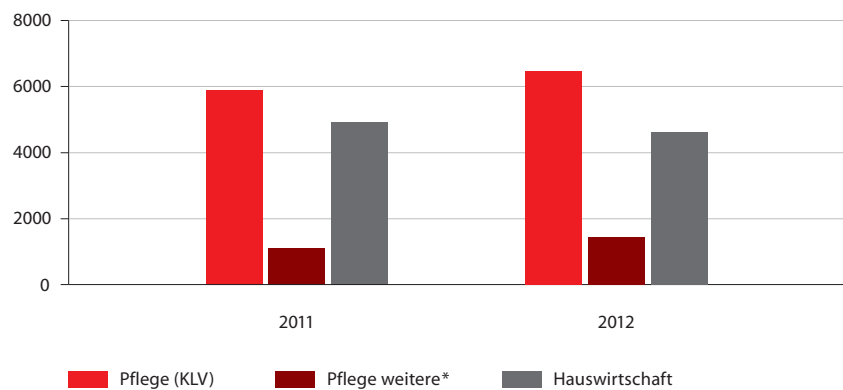


Vom Team Spitex QDZ geleistete Stunden (2011/2012)
nach Typ und Alter KlientInnen



Grafik 8 Spitex-Team QDZ, geleistete Stunden nach Typ und Alter KlientInnen.
Quelle: Daten Spitex QDZ Künzle-Heim. Eigene Darstellung.

Vom Team Spitex QDZ geleistete Stunden (2011/2012)
Anzahl Stunden nach Typ (ohne Büro- und Wegzeiten)



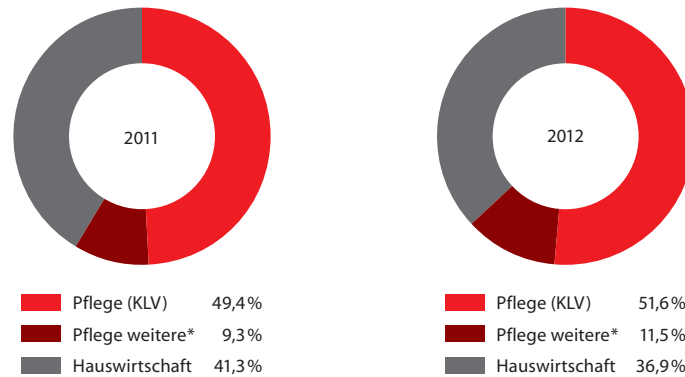
* Spitin (Aushilfe QDZ Künzle-Heim), Ambulatorium, Aushilfe externe Organisationen

Grafik 9 Spitex-Team QDZ, geleistete Stunden nach Typ.
Quelle: Daten Spitex QDZ Künzle-Heim. Eigene Darstellung.



Vom Team Spitex QDZ geleistete Stunden (2011/2012)

Anteil pro Typ in % bezogen auf geleistete Stunden (ohne Büro- und Wegzeiten)



* Spitin (Aushilfe QDZ Künzle-Heim), Ambulatorium, Aushilfe externe Organisationen

Grafik 10 Spitex-Team QDZ, geleistete Stunden Anteil pro Typ.

Quelle: Daten Spitex QDZ Künzle-Heim. Eigene Darstellung.

Ambulatorium

Im Februar 2012 wurde das Ambulatorium in den Räumen der QDZ-Spitex eröffnet. Ursprünglich im ersten Obergeschoss des Künzle-Heims geplant, wurde stattdessen der Aufenthalts- und Sitzungsraum des Spitex-Teams als Standort gewählt. Das Ambulatorium ist so direkter zugänglich (Eingang ebenerdig über den äusseren Erschliessungsbereich statt durch den Eingangsbereich des Altersheimes). Zudem können die Behandlungen durch das bereits in diesen Räumen anwesende Spitex-Personal durchgeführt werden. Durch diese räumliche Nähe entstehen keine zusätzlichen unproduktiven Stunden. Der Teamraum der Spitex, genutzt für Sitzungen, Klientenrapporte, Mahlzeiten oder als Rückzugsort, hat nun auch Ambulatoriumsfunktion.

Gegenwärtig ist das Ambulatorium dreimal pro Woche während je einer Stunde geöffnet. Die Öffnungszeit wird ab September, wenn die weiteren drei Ambulatorien eröffnet werden, verdoppelt (vgl. Kapitel 5.6.1). In der Regel gibt es kaum Wartezeiten, eine Anmeldung nach Vereinbarung ist möglich. Eine allgemeine Beratung ist kostenlos und versteht sich als Dienstleistung des QDZ Künzle-Heim. Vitalzeichenkontrolle (Blutdruck-/Pulsmessung) – in den Apotheken in der Regel kostenlos – und Blutzuckermessungen kosten 6 Franken. Bei medizinischer Pflege wird nach Krankenkassentarif verrechnet, allerdings ohne Patientenbeteiligung. Dies ist eine wichtige Besonderheit in der Konzeption der Ambulatorien und soll mobile KlientInnen dazu ermuntern, ins QDZ Künzle-Heim zu kommen anstatt einen ambulanten Spitex-Dienst anzufordern.

Das Ambulatorium verzeichnete 2012 zwischen 28 (Februar und März, Eröffnungsmonat) und 7 (Oktober) Besuchen pro Monat. Üblich ist, dass dieselbe Person regelmässig ein oder zwei Mal pro Woche kommt: In den



Monaten Oktober bis Dezember waren es jeweils eine oder zwei Personen, auf die sich die Anzahl Besuche verteilen. Eine Steigerung der Anzahl Besuche oder KlientInnen ist im ersten Halbjahr 2013 nicht zu verzeichnen. Meist können durch die Besuche im Ambulatorium Spitex-Einsätze vermieden werden. Eine Person etwa kam zum Duschen, weil deren privates Bad hierfür ungeeignet war. Auch die psychiatrische Fachfrau der Spitex im QDZ Künzle-Heim konnte zwei KlientInnen dazu motivieren, für die Beratungsgespräche ins QDZ zu kommen. Externe BesucherInnen, d.h. Personen, die nicht zur Spitex-Kundschaft gehören, fanden nur in Ausnahmen den Weg ins Ambulatorium. Als niederschwelliges Angebot für QuartierbewohnerInnen wird das Ambulatorium im QDZ Künzle-Heim derzeit also nicht genutzt, auch die potenziell möglichen präventiven Beratungsgespräche oder Triagen finden daher nicht statt.

Notrufsysteme: Patientenruf und Telealarm

Für die BewohnerInnen aller Wohnangebote im QDZ Künzle-Heim und im Park Solitude ist der Patientenruf im Mietpreis inbegriffen. Durch eine bauliche Massnahme sind in den Zimmern und Alterswohnungen Notrufknöpfe angebracht worden. Im Falle eines Alarms wird das diensthabende Pflege-team aktiv und nimmt sich des Vorfalls an.

Den BewohnerInnen im Quartier steht der gut eingeführte Telealarm des Roten Kreuzes (die Uhr mit dem roten Knopf) als Notrufsystem zur Verfügung, der allerdings nur im Bereich der Wohnung funktioniert. Der Druck auf den roten Knopf löst einen Anruf beim Roten Kreuz aus, wo nach einer Triage entschieden wird, welche Hilfe angefordert und wer informiert werden soll. Hierfür sind beim Roten Kreuz die Telefonnummern dreier Vertrauenspersonen hinterlegt, meist Verwandte oder Nachbarn. Als kostenlose Dienstleistung bietet die QDZ-Spitex an, eine dieser bzw. die erste Kontaktadressen zu sein. Die QDZ-Spitex hat einen 24-Stunden-Pikettdienst.

Derzeit wird das Angebot von sieben Spitex-KlientInnen und zwei weiteren Personen im Quartier genutzt, vor einem Jahr waren es fünf Personen. Die Anzahl NutzerInnen kann sich durch Heimeintritte oder Veränderungen des Gesundheitszustandes rasch ändern.

Verpflegungsmöglichkeiten

Knapp 120 Personen leben durchschnittlich im QDZ Künzle-Heim. Den BewohnerInnen im Huus Emmersberg und in den Alterswohnungen stehen Kochgelegenheiten zur Verfügung, auf Wunsch können sie von der Verpflegung des QDZ profitieren. Die BewohnerInnen des Künzle-Heims, knapp die Hälfte aller QDZ-BewohnerInnen, nehmen ihre Mahlzeiten wenn immer möglich im gemeinsamen Speisesaal ein.

Das öffentliche Restaurant ist halboffen mit dem Speisesaal verbunden und wird aus derselben Küche beliefert. Zur Auswahl stehen Mittagmenüs, Wochenhit und ein gut gewähltes à-la-carte-Angebot. Die externen Gäste beleben den Aussenraum (Terrasse im Sommer) und das Restaurant des Künzle-Heims. 2011 wurden pro Monat etwas mehr als 500 Essen an Externe verkauft,



was Ende 2011 von der QDZ-Leitung als Kapazitätsgrenze der Küche beurteilt wurde. Dennoch konnte die Zahl der Mahlzeiten im Folgejahr auf über 570 pro Monat gesteigert werden. Darin eingerechnet sind die ca. 10 Mittagmenüs, welche der nahegelegene Kinderhort täglich bezieht.

Mittagstisch

Zum QDZ-Konzept gehört ein Mittagstisch für Personen aus dem Quartier, der einmal pro Woche angeboten wird. Der Mittagstisch wird derzeit von fünf Spitex-KlientInnen besucht, die sich dadurch regelmässig sehen. Die Spitex engagiert sich für die Zugänglichkeit dieses Angebots, indem einige SeniorInnen zuhause abgeholt, falls nötig beim Essen betreut und nachher wieder nach Hause gebracht werden. Laut Einschätzung der Spitex-Leitung ist dieses aktive Bemühen um jede einzelne Person wichtig, damit das Angebot genutzt werden kann. Mindestens vier weitere ältere Menschen aus dem Quartier nehmen im QDZ regelmässig das Mittagessen ein.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen (Reinigungsdienst und Wäscheservice)

Für die stationären BewohnerInnen gehören Wohnungsreinigung und Wäschedienst, in unterschiedlicher Frequenz für Zimmer und Alterswohnungen, zum festen Dienstleistungsangebot. Für einen entsprechenden Service bei den SeniorInnen zuhause im Quartier verweist die QDZ-Website auf die Haushalthilfe der Spitex. Der Wäscheservice wird zwar auf der Website des QDZ als Angebot publiziert, jedoch gegenwärtig als Holangebot (man bringt die Wäsche ins QDZ und holt sie nach 5 Arbeitstagen wieder ab) nicht in Anspruch genommen. Wird ein Hol- und Bringservice gewünscht, wird eine Pauschale von 10 Franken für den Transport verrechnet. Um private Anbieter nicht zu konkurrieren, liegen die vom QDZ festgelegten Preise im selben Rahmen.

Angebote zur Freizeitgestaltung und Unterhaltung

Die kulturellen Anlässe des QDZ, welche grundsätzlich öffentlich sind, werden kaum von externen Personen besucht. Dies hat sich auch im zweiten Jahr und dritten Jahr seit der Eröffnung nicht geändert. Publiziert werden Anlässe im QDZ selbst auf Anschlagbrettern, mittels Flugblättern und in der Hauszeitung "News us em Huus", die mit einer Auflage von 550 Exemplaren auch im Quartier verteilt wird.

Die neu geschaffene Stelle der Assistenz Heimleitung ist seit Januar 2013 für die Organisation und Kommunikation solcher Veranstaltungen zuständig. Damit stehen für diese Anliegen deutlich mehr Ressourcen als bisher zur Verfügung (vgl. Kapitel 5.3).

Altersturnen

Die Pro Senectute bietet, auf der Basis eines Leistungsvertrages mit dem QDZ Künzle-Heim, das Altersturnen im Haus an. Dieses Arrangement ist üblich in den Altersheimen des Kantons: Das Altersheim bucht den Kurs und bezahlt dafür eine Jahrespauschale. Pro Senectute stellt die Leiterin und küm-



mert sich um deren Arbeitsvertrag oder Weiterbildung. Anbieterin des Turnens ist das QDZ und damit verantwortlich für die Promotion des Angebotes. Das Altersturnen ist für die BewohnerInnen gratis und günstig für Externe (8 Franken).

Seit Eröffnung des QDZ Künzle-Heim wurde die Anzahl der Turngruppen von zwei auf drei erhöht, zwei davon finden im Künzle-Heim, eine im Huus Emmersberg statt. Die zusätzliche Gruppe war ursprünglich als stärkere Klasse geplant, um mobilere Menschen aus dem Quartier anzusprechen. Effektiv kam es nun zur Bildung einer schwächeren Gruppe, an der zum Beispiel Menschen mit Demenz teilnehmen. Ob das Altersturnen besucht wird, hängt laut dessen Leiterin sehr von den Bemühungen des Pflegepersonals und den entsprechenden Weisungen der Heimleitung ab. Manche SeniorInnen müssen immer wieder persönlich motiviert oder beim Umkleiden unterstützt werden. Die Leiterin nimmt sich öfters Zeit, SeniorInnen in der Cafeteria persönlich anzusprechen und zu einem Probebesuch zu motivieren. Die Turnstunden werden von 6 bis 16 Personen besucht, wovon 3 Personen aus dem Quartier stammen. Aufgrund der Infrastruktur und der Grösse des Raumes ist damit eine Kapazitätsgrenze für die einzelnen Stunden erreicht. Eine Erweiterung des Angebotes um zusätzliche Kursinhalte (z. B. Sturzprophylaxe) oder weitere Turngruppen wären für die Pro Senectute jederzeit möglich. Die Räume dazu wären im QDZ verfügbar.

Infrarotkabine und Bewegungsraum mit Trainingsgeräten

In beide Bereiche konnte das QDZ Künzle-Heim im zweiten Jahr nach der Eröffnung investieren. Die ursprünglich im Untergeschoss eingerichtete Infrarotkabine gehört ebenfalls seit Beginn zum Wellness-Angebot. Der Wellnessraum, in dem sich die Infrarotkabine befindet, wurde mit einer Wassermassage liege ergänzt, neu eingerichtet und attraktiv gestaltet, so dass eine bessere Nutzung möglich ist. Die Infrarotkabine liegt nun zentraler als zuvor im Erdgeschoss, neben der Physiotherapie.

Ein Teil des Bewegungsraums mit mehreckigem Grundriss war seit Eröffnung des QDZ Künzle-Heim mit einigen MTT-Geräten (medizinische Trainingstherapie) ausgestattet: zwei Hometrainer sowie einige Kraftgeräte. Für den Bewegungsraum konnten weitere Geräte für Ausdauer und Krafttraining angeschafft werden. Die Einführung in die Nutzung der Geräte wurde mit der Physiotherapeutin neu organisiert; sie sind damit zugänglicher geworden. Die Physiotherapie nutzte den Therapieraum und den Bewegungsraum bereits Ende letzten Jahres vermehrt. Eine weitere Zunahme konnte auch in den ersten Monaten 2013 festgestellt werden. Der nicht möblierte Teil des Raums wird hauptsächlich für das Altersturnen genutzt. Durch die Ausstattung mit Einbauschränken hat der Raum an Atmosphäre gewonnen.

Das Interesse von QDZ-BewohnerInnen oder externen NutzerInnen war bisher sehr gering. Unkenntnis über den Nutzen von Infrarotstrahlen, fehlende Betreuung sowie das relativ kleine Angebot an MTT-Geräten wurden als Ursache hierfür genannt. Im laufenden Jahr wurde mit einigen Änderungen auf die Situation reagiert: Der Bestand an MTT-Geräten wurde erweitert, die



Infrarotkabine in einen besser zugänglichen Raum verlegt und die Betreuung und Einführung in Zusammenarbeit mit der Physiotherapeutin besser geregelt.

Dienstleistungspakete

Das QDZ Künzle-Heim bietet den QuartierbewohnerInnen gegen eine monatliche Gebühr Dienstleistungspakete in den Bereichen Wohnen-Sicherheit-Gesundheit bzw. Fitness-Wellness an. Besonders daran ist, dass in einem Arrangement sowohl Angebote des QDZ Künzle-Heim selbst als auch solche von anderen Akteuren, wie etwa dem Roten Kreuz, enthalten sind. Die Angebote umfassen zum Beispiel Wäscheservice oder Vitalwertkontrollen, Sicherheitsanrufe, Teilnahme am Altersturnen, monatliche Fusspflege oder Gartenarbeit. Sie sind darauf ausgerichtet, dem Anliegen des QDZ Künzle-Heim alles aus einer Hand anzubieten, entgegenzukommen. Die Preise liegen je nach Angebot zwischen 80 und 470 Franken monatlich. Eine Nachfrage gab es bis anhin allerdings nicht. Durch die Einbindung der Angebote a) in Pakete und b) in Abonnements sind diese Dienstleistungen eher schwer zugänglich. Die QDZ-Leitung begründet die Ausgestaltung des Angebots damit, dass sie, der politischen Vorgabe des Stadtrats folgend, bestehende kommerzielle Angebote im Quartier oder auch die Nachbarschaftshilfe nicht konkurrieren dürfe. Diese Pakete würden so ein bisher nicht verfügbares Angebot darstellen und somit niemanden direkt konkurrieren.





Abb. 7 Demenzgarten



Abb. 8 Terrasse des Restaurants Künzle-Heim



Abb. 9 Eingangsbereich mit Empfang



Abb. 10 Korridor im Parterre, Weg zu Physiotherapie und Bewegungsraum

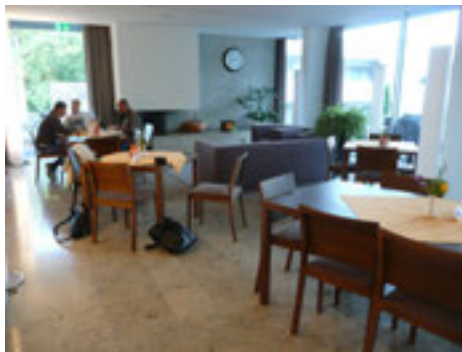


Abb. 11 Restaurant im Künzle-Heim



Abb. 12 Sitzzecke auf Station



Abb. 13 Bibliothek



Abb. 14 Begegnungsraum

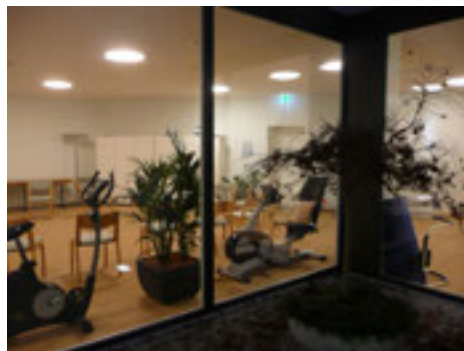


Abb. 15 Blick in Bewegungsraum



Abb. 16 Bewegungsraum



Abb. 17 Podologie



Abb. 18 Coiffeuse



5.5.3 Angebote von Dritten im QDZ Künzle-Heim mit fixer Infrastruktur

Trotz der konzeptionellen Öffnung des QDZ Künzle-Heim gelang es bisher nur in bescheidenem Masse, extern wohnende NutzerInnen für die im Haus angebotenen Hol-Dienstleistungen zu interessieren. Das QDZ Künzle-Heim publiziert auf seiner Website die Angebote von Dritten mit Namen und Telefonnummern, bietet verschiedene weitere Links an, macht Aushänge oder Werbung an den Stammtischen. Die QDZ-Leitung ist jedoch der Ansicht, dass grundsätzlich vor allem die nicht gemeinnützig orientierten DienstleisterInnen selbst für Werbung und Kommunikation ihrer Angebote im Quartier verantwortlich sind.

Eine Vernetzung unter den DienstleisterInnen fand im ersten Betriebsjahr kaum statt. Die meisten kommen ins QDZ Künzle-Heim und konzentrieren sich auf ihre Arbeit mit den SeniorInnen, abgesehen von punktuellen informellen oder organisatorischen Kontakten mit dem Personal. Ein gutes Jahr nach der Eröffnung wurde ein öffentlicher Anlass organisiert, an dem die DienstleisterInnen den QuartierbewohnerInnen und BewohnerInnen ihre Angebote vorstellen konnten. Der Anlass war von gut drei Dutzend Personen besucht. In den vergangenen Monaten fanden vermehrt Sitzungen und Veranstaltungen mit verschiedenen Anbietern statt.

Angebote mit fixer Infrastruktur im QDZ Künzle-Heim

- Physiotherapie
- Coiffeur
- Podologie (Fusspflege)
- Energie-Treff: Qi-Gong und Meditation (sistiert)
- Fussreflexzonentherapie (sistiert)
- Neu: Thai-Massage

Physiotherapie, Coiffeuse und Fusspflege werden rege genutzt. Dies hat jedoch nur bedingt mit dem neuen Konzept im QDZ Künzle-Heim zu tun, da letztere Angebote, mit nur wenigen Ausnahmen, nicht von externen BesucherInnen genutzt werden. Im Frühling 2013 wurden zwei Angebote (Qi Gong/Meditation und Fussreflexzonentherapie) mangels Nachfrage eingestellt, gleichzeitig jedoch ein neues Angebot für Thai-Massage gestartet.

Physiotherapie

Die Physiotherapeutin ist gut ausgelastet. Die KlientInnen werden in der Regel durch die Hausärzte zugewiesen, d. h. der Werbeaufwand ist nicht gross. Seit vielen Jahren führt sie eine Praxis im Quartier, der Standort im QDZ Künzle-Heim ist quasi die zweite Filiale desselben Betriebes. Die Arbeit im QDZ Künzle-Heim hat die Inhaberin der Praxis inzwischen an eine freie Mitarbeiterin delegiert, welche dort auf eigene Rechnung arbeitet und mehrheitlich selbstverantwortlich tätig ist. Sie wird nach Bedarf von einer zweiten Physiotherapeutin desselben Betriebs unterstützt. Die Arbeitszeiten im QDZ Künzle-Heim konnten von ursprünglich 20 auf nun 40 % ausgeweitet werden und



verteilen sich auf vier Wochentage. Damit sei für ihren Betrieb die obere mögliche Grenze erreicht, schildert die Betreiberin der Praxis. Eine Ausweitung sei auch nicht sinnvoll, da die Infrastruktur im QDZ Künzle-Heim nicht derjenigen ihrer eigenen Physiopraxis entspreche. Die Mehrheit der NutzerInnen lebt in einem der Wohnangebote des QDZ Künzle-Heim, rund 10 % der Kundschaft stammt aus dem Quartier. Wenn Externe die Praxis im QDZ Künzle-Heim besuchen, geschieht dies auf Wunsch der Therapeutinnen, damit Wartezeiten vermieden und Einsatzpläne effizient gestaltet werden können.

Stärker sind die Therapeutinnen im Bewegungsraum des QDZ Künzle-Heim engagiert, wo im Frühling 2013 einige zusätzliche Kraft- und Ausdauergeräte angeschafft wurden. So können die Physiotherapeutinnen in der Arbeit mit ihren KlientInnen von diesem Angebot profitieren. Die Einführung in die Nutzung der Geräte geschieht durch die Physiotherapeutinnen. Das spätere Training absolvieren die BewohnerInnen selbstständig und ohne Aufsicht; in der Regel wird nach einer gewissen Periode eine erneute Trainings- und Kontrolleinheit im Beisein der Physiotherapeutin vereinbart. Positiv entwickelt hat sich, laut Schilderung der Praxisinhaberin, der Austausch mit der Spitex. Während es zuvor praktisch nie Kontakte gab, entstehen nun durch den gemeinsamen Standort im QDZ Künzle-Heim informelle Kontakte und Domizil-Behandlungen können besprochen werden. Diese Zusammenarbeit sei generell am Wachsen.

Nicht nachgefragt scheinen klassische Massagen oder kosmetischen Behandlungen zu sein. Bei einer Nachfrage, so der QDZ-Leiter, könnte jederzeit auf bewährte Personen zurückgegriffen werden. Die seit kurzem im QDZ Künzle-Heim arbeitende Thai-Masseuse könne auch klassisch massieren, das werde aber nicht nachgefragt.

Coiffeuse und Fusspflege

Coiffeur und Fusspflege gehören mittlerweile zum Standardangebot von Alters- und Pflegeheimen. Eine Zunahme der Anzahl KundInnen wäre aus Sicht der beiden selbstständigen Anbieterinnen wünschenswert. Sie sind an je zwei Tagen im Haus, was jedoch, bezüglich Stundeneinsatz, nur ein bis einhalb Arbeitstagen pro Woche entspricht. Coiffeuse wie Podologin bieten ihre Arbeit günstiger an als vergleichbare Angebote in der Stadt. Die Coiffeuse arbeitet bereits seit zwei Jahrzehnten im Künzle-Heim und hat eine Stammkundschaft im Haus. Die Gesamtzahl der KundInnen hat sich seit der Eröffnung des QDZ Künzle-Heim nicht merklich verändert. Personen aus dem Quartier kommen sehr vereinzelt; die Klientel aus dem Huus Emmersberg ist weitgehend weggefallen, da dort ein eigenes Coiffeur-Angebot etabliert wurde. Die Podologin ist seit der Eröffnung des QDZ Künzle-Heim im Haus und konnte sich einen Kundenkreis aufbauen, der im letzten Jahr leicht gewachsen ist. Der Anteil an interner und externer Kundschaft ist seit längerem unverändert und liegt bei 60 % Internen und 40 % Externen. Ein Parallel-Angebot im Huus Emmersberg sowie Anbieter, die auf Stör arbeiten, konkurrieren mit der Fusspflege im Künzle-Heim.



Fussreflexzonen-Therapie, Energietreff (Qi Gong und Meditation)

Die beiden Anbieterinnen der Fussreflexzonen-Therapie und des Energie-Treffs (Qi Gong und Meditation) haben sich aus dem QDZ zurückgezogen. Es gelang nicht, ihre Angebote zu etablieren. Beide waren während mehr als einem Jahr im Haus präsent. Aus Sicht der beiden Anbieterinnen waren die räumlichen Möglichkeiten für die je spezifischen Anforderungen ihrer Angebote nicht optimal (entspannende Atmosphäre mit Privatsphäre für Fussreflexzonenbehandlung; Qi Gong/Meditation im Bewegungsraum). Sie hätten sich eine stärkere Unterstützung durch das QDZ Künzle-Heim gewünscht. Aus Sicht des QDZ-Leiters schienen die Angebote jedoch trotz Anschlägen und Flugblättern weder bei BewohnerInnen noch im Quartier ein Echo zu finden.

Thai-Massage

Seit März 2013 bietet eine Thai-Masseuse ihre Dienste im QDZ Künzle-Heim an. In den beiden Monaten April und Mai konnte sie je knapp dreissig Personen behandeln, womit sie sehr zufrieden ist. Förderlich sind dabei zum einen der mit 60 Franken pro Stunde relativ günstige Preis und die langen und flexiblen Präsenzzeiten der Masseuse. Buchungen können telefonisch bei der Masseuse oder persönlich am QDZ-Empfang getätigt werden, was allerdings auch bei der Fussreflexzonen-therapie oder beim Qi Gong möglich war. QDZ Angestellte können eine Massage pro Monat zum halben Preis erhalten. Die Kundschaft setzt sich derzeit zur Hälfte aus Angestellten und zur Hälfte aus SeniorInnen zusammen.

5.5.4 Angebote von Dritten im QDZ Künzle-Heim – periodische Dienstleistungen und Beratung

Die folgenden Angebote werden von externen Dienstleistern periodisch in den Räumen des QDZ Künzle-Heim angeboten:

- Mütter- und Väterberatung, Kanton Schaffhausen
- Sozialberatung der Pro Senectute

Mütter- und Väterberatung

Die Mütter- und Väterberatung ist ein kantonales Angebot und wurde mit einem Leistungsauftrag der Stadt Schaffhausen übertragen und in die Abteilung Spitex integriert. Das Angebot läuft gut, die Anzahl Beratungsgespräche war im vergangenen Jahr leicht steigend. Dies hat damit zu tun, dass das gleiche Angebot im Stadtzentrum teilweise überfüllt war und die KlientInnen gebeten wurden, die Beratungsstandorte in den Quartieren aufzusuchen. Die Besucherzahlen im QDZ Künzle-Heim sind etwa im selben Rahmen wie in den anderen Quartieren. Das QDZ Künzle-Heim bietet einen angenehmen Rahmen für die Gespräche, und die Beraterinnen fühlen sich im Haus willkommen.



Sozialberatung der Pro Senectute

Das Interesse an der monatlichen Sozialberatung der Pro Senectute ist nach wie vor erstaunlich gering und in den letzten Monaten etwas zurückgegangen. Die 28 Besuche im Kalenderjahr 2012 verteilten sich wie folgt: Klientin, die monatlich Beratung aufsucht (12), Person aus dem Quartier (1), Personen aus dem Haus (10), Spitex-Mitarbeitende für Austausch (5). Nicht angesprochen werden konnten neue KlientInnen. Aus Sicht des QDZ-Leiters ist die einstündige Anwesenheit pro Monat zu wenig, um das Angebot attraktiv zu machen, und es fehle die Werbung dafür. Wer nicht auf den monatlichen Termin warten wolle, gehe direkt zur Pro Senectute in die Vorstadt.

Weder auf der Website der Pro Senectute noch auf jener des QDZ Künzle-Heim fand sich ein Hinweis auf die monatliche Beratungsstunde im Quartier. Dies wurde mit der neuen Website des QDZ geändert, auf der unter Dienstleistungen / Beratungen die Sozialberatung erwähnt wird.

Zwei Beobachtungen zeigen jedoch, dass die Sozialberatung im Sinne der QDZ-Idee "ambulant vor stationär" arbeitet. Eine Klientin, die bisher das Beratungsangebot im Zentrum nutzte, profitiert von der Quartiernähe und kommt ins QDZ Künzle-Heim. Mehrfach besuchten Mitarbeiterinnen der Spitex die Sozialberaterin, um sich über KlientInnen und deren bestmögliche Betreuung auszutauschen. Diese Schnittstelle zwischen ambulanten Dienstleistern innerhalb des Quartiers ist somit unmittelbarer und direkter geworden.

Die Sozialberatung wurde vor einigen Monaten durch die QDZ-Leitung von einem Raum gleich neben dem Empfangsbüro in den kleinen Mehrzweckraum im hinteren Gebäudebereich verlegt. Der sehr zentral gelegene Raum wurde durch die sehr beschränkte Anwesenheit der Sozialberaterin wenig genutzt, und nun hat der QDZ-Leiter sein Büro in diesen Raum verlegt, um sichtbarer und näher bei BewohnerInnen, BesucherInnen und Personal zu sein.

5.5.5 Weitere geplante Angebote gemäss Betriebskonzept

Folgende Angebote waren gemäss ursprünglichem Betriebskonzept im QDZ Künzle-Heim geplant, werden jedoch aus verschiedenen Gründen nicht oder noch nicht angeboten. Die Gründe dafür sind nachstehend zusammengefasst.

- Mahlzeitendienst
- Hilfsmittelvermietung
- Fahr- und Begleitdienst
- Beratung und Hilfestellung bei persönlichen Problemen
- Haustechnische Dienstleistungen
- Beratungen, Sprechstunden
- Stadtbibliothek / Hol- und Bringservice
- Rotes Kreuz, diverse Angebote
- Information über Entlastung für betreuende Angehörige
- Babysitter und Kinderbetreuung



- Bildungsangebote weitere
- Amigo. Kurse für fremdsprachige Personen in der Pflege

Mahlzeitendienst, Hilfsmittelvermietung, Fabr- und Begleitdienst

Diese drei, im ursprünglichen Betriebskonzept vom Mai 2009 vorgesehenen, Dienstleistungen werden durch das QDZ Künzle-Heim nicht angeboten, und eine Realisierung ist derzeit kein Thema bzw. besteht in sehr punktuellen Angeboten. Dies mit gutem Grund: Die Angebote werden bereits durch andere Akteure abgedeckt, bestehen seit längerer Zeit und sind gut genutzt.

Ein von der Pro Senectute angebotener Mahlzeitendienst in Stadt- und Kanton Schaffhausen ist gut etabliert. Die QDZ-Küche kocht gegenwärtig auch für den nahe gelegenen Schülerhort Emmersberg. Es ist denkbar, bei einzelnen Anfragen im Rahmen einer begrenzten Nachfrage aus der näheren Umgebung für flexible Lösungen Hand zu bieten. Mitten in der Altstadt befindet sich seit der Spitex-Regionen-Bildung das zentrale Lager für *Hilfsmittel der Spitex*. Das Team der Spitex-QDZ beschränkt sich darauf, wenige Objekte in Reserve zu haben. Nachfragen werden in der Regel an die Abteilung Region Spitex weitergeleitet oder durch das Team im Quartier besorgt und den KlientInnen nach Hause gebracht.

Der *Fabr- und Begleitdienst* des Roten Kreuzes Schaffhausen ist bekannt und wird zunehmend nachgefragt. Die subventionierten Fahrten können für medizinische Fahrten (Arzt, Apotheke, Therapie etc.) und für partizipative Fahrten (Bank, Soziales, Restaurant etc.) in Anspruch genommen werden von Personen, denen die Nutzung des öffentlichen Verkehrs nicht zugemutet werden kann. Für diese Einschätzung bedarf es keines ärztlichen Zeugnisses o.ä., sie beruht auf der Selbstdeklaration der Fahrgäste. Das QDZ Künzle-Heim bietet seinen BewohnerInnen inzwischen eine wöchentliche Fahrt zu einem der Grossverteiler an, wo Produkte für den täglichen Bedarf eingekauft werden können.

Beratung und Hilfestellung bei persönlichen Problemen

Eine (zusätzliche) Beratung für Bereiche wie Wohnen, Hilfestellungen in der Bewältigung des Alltags oder persönliche Administration wurde zusätzlich zur Sozialberatung durch die Pro Senectute im QDZ Künzle-Heim nicht etabliert. Die Pro Senectute bietet im Rahmen ihres bestehenden Angebotes Beratung zu vielerlei Altersfragen an, auch die Kontoverwaltung und andere finanzielle Angelegenheiten können in treuhänderischem Auftrag an die Pro Senectute delegiert werden. Ein Vortrag des QDZ-Leiters zu diesen Themen stiess auf grosses Interesse bei rund 50 Teilnehmenden. Eine wichtige Beratungs- und Vermittlungsfunktion im Quartier hat selbstverständlich auch das Spitex-Team. SeniorInnen, die keine Spitex-Dienste benötigen, kommen mit diesem erfahrenen Informationspool jedoch nicht in Kontakt. Der Heimleiter und der Pflegedienstleiter stehen für Beratungen bezüglich Wohnen, Bewältigung des Alltags und Arbeitshilfen gerne zur Verfügung und hatten diesbezüglich auch Termine. Eine Statistik darüber wurde aber nicht geführt.



Haustechnische Dienstleistungen

Für alle Wohnformen innerhalb des QDZ Künzle-Heim gehören haustechnische Handreichungen zum festen Angebot. Das Beheben kleiner technischer Pannen, Hilfe beim Aufhängen von Lampen oder Gartenpflege wird im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim (ausserhalb des Kombi-Dienstleistungspakets) nicht aktiv angeboten. Wie schon erwähnt, hat die QDZ-Leitung unter Weisung des vormalig zuständigen Referenten auf diese spezifische Bring-Dienstleistung verzichtet, um eine Konkurrenz mit privaten Anbietern und allfällige Abgrenzungsfragen mit der städtischen Nachbarschaftshilfe zu vermeiden.

Beratungen, Sprechstunden, Rotes Kreuz - diverse Angebote

Alzheimervereinigung und Krebsliga sehen keinen Bedarf, regelmässig Sprechstunden oder Anlässe im QDZ Künzle-Heim abzuhalten. Zum bestehenden Angebot des Roten Kreuzes gehören Babysitter- und Kinderbetreuungsmöglichkeiten und -Kurse, Kurse für fremdsprachige Personen in der Pflege (Amigo), und Pflegehelferinnen, die pflegende Angehörige stundenweise entlasten können. Alle Dienstleister sind bereit, auf Anfragen des QDZ Künzle-Heim zu reagieren und vor Ort Informationsveranstaltungen oder Vorträge anzubieten. Die Initiative müsste aus Sicht dieser Akteure vom QDZ Künzle-Heim ausgehen.

Die Sprechstunde von Benevol im Stadtzentrum ist gut etabliert, und es gibt keinen Anlass, die Beratung für Freiwillige in die Quartiere bzw. ins QDZ Künzle-Heim zu verlegen. Der Austausch zwischen QDZ Künzle-Heim und Benevol wird als gut funktionierend beschrieben, die Freiwilligenorganisation konnte mehrere Freiwillige vermitteln, die im QDZ Künzle-Heim gut empfangen und begleitet werden.

5.6 Vernetzung im Kontext QDZ Künzle-Heim

Aus Sicht der Leiterin des Bereichs Betreuung der Stadt Schaffhausen beinhalten die konkreten Umsetzungselemente der QDZ-Vision drei Aspekte: 1) Ein vernetztes Dienstleistungsangebot nahe bei den BewohnerInnen des Quartiers, basierend auf der Idee "alles aus einer Hand"; 2) eine dezentralisierte Versorgungskette, welche die Verantwortung für die bedürfnisgerechte Angebote und deren Nutzung im Quartier verortet, und 3) Strukturen für ein gutes Fundament und die Weiterentwicklung und Diffusion des QDZ-Konzepts in die übrigen Quartiere der Stadt.

Vor diesem Hintergrund befasst sich das folgende Kapitel im ersten Teil mit dem zentralen Aspekt der Integration der Spitex im QDZ Künzle-Heim. Dieser Aspekt wird auch für die Umsetzung der drei weiteren QDZ ein wichtiger Faktor des Gelingens sein. Das angestrebte vernetzte Dienstleistungsangebot nahe bei den BewohnerInnen des QDZ-Einzugsgebiets umfasst über die Spitex hinaus eine Vielzahl weiterer Dienstleistungen und Angebote sowohl seitens professioneller Dienstleistungserbringer als auch vielfältiger Freiwilli-



genorganisationen. Der zweite Teil (Kapitel 5.6.2) gibt deshalb die Sichtweise verschiedener dieser Akteure wider, die sich zur Entwicklung des QDZ Künzle-Heim in den vergangenen 2½ Jahren und zu diesen Vernetzungsaspekten äussern.

5.6.1 Spitex: Integration in QDZ Künzle-Heim und Zusammenarbeit Spitex und Spitin

Die Integration der quartierbezogen arbeitenden Spitex-Teams in das bestehende QDZ Künzle-Heim und die weiteren QDZs ist ein zentraler Aspekt der QDZ-Vision, nämlich die Dezentralisierung von Dienstleistungen, die stärkere Quartiernähe unter dem Motto "alles aus einer Hand", was auch die Intensivierung der Schnittstellen ambulant vor stationär beinhaltet.

Dezentralisierung der städtischen Spitex

1998 wurden die ehemals quartierbezogenen Spitex-Vereine in einen Verband überführt, welcher die Dienstleistung in der ganzen Stadt anbot. Dabei wurden erstmals interdisziplinäre Spitex Teams gebildet und Quartieren zugeteilt.³⁹ 1998 mietete der Spitex Verband die Räume im Kirchhofplatz. Per 2011 bot der Verein Spitex seine Dienste im Leistungsauftrag auch in den Landgemeinden an. Per 2012 wurde der Verband aufgelöst und die Mitarbeitenden in die Stadtverwaltung integriert, wo sie eine eigene Abteilung bilden. Das Team Buchthalen wurde per 2011 ins QDZ integriert.

Mit der örtlichen Einbettung der Spitex-Teams in die QDZs sind strukturelle, organisatorische und personelle Veränderungen im Bereich Betreuung der Stadt verbunden, welche die Zielsetzung "ambulant vor stationär" fördern sollen. Das Spitex-Team Buchthalen ist seit Eröffnung des ersten QDZ vor Ort und wurde in der Folge in Spitex-Team QDZ Künzle-Heim umbenannt. Das Spitex-Team des zukünftigen QDZ Kirchhofplatz ist physisch bereits vor Ort (in den Räumen der Spitex Region Schaffhausen); die strukturell/organisatorische Integration mit dem QDZ Kirchhofplatz erfolgt jedoch erst im Jahr 2015. Zu diesem Zeitpunkt wird auch das QDZ Breite eröffnet und das Spitex-Team Breite in den zum Altersheim Wiesli gehörenden Räumlichkeiten örtlich und organisatorisch integriert. Sonderfall ist das Spitex-Team Herblingen, das bereits im Juli 2013 in den das bestehende La Résidence ergänzenden Neubau hinter dem Hauptgebäude einziehen wird. Da La Résidence zwar von der Stadt einen Leistungsauftrag für das stationäre, nicht aber das ambulante Angebot hat, bleibt das Spitex-Team Herblingen auch nach

³⁹ Der ehemalige Spitex-Verein Buchthalen wollte nicht Teil der gesamtstädtischen Spitex werden und beschloss, sich unter dem Namen Pflgeteam 2000 privat zu organisieren und weiterhin in Buchthalen stationiert zu bleiben.



dem örtlichen Umzug organisatorisch direkt dem Bereich Betreuung der Stadt unterstellt.

Die Erfahrungen des Spitex-Teams QDZ Künzle-Heim in den letzten zwei Jahren zeigen exemplarisch die Chancen und Hindernisse, welche sich für diese Zusammenarbeit und den Austausch ergeben können.

Mit dem Einzug des Spitex-Teams Buchthalen ins QDZ Künzle-Heim wurde die Teamleiterin neu dem Leiter des QDZ Künzle-Heim unterstellt, u.a. um die Integration von Spitex-Spitin zu unterstützen und damit ambulante Pflegedienstleistungen mit dem stationären Bereich besser zu verknüpfen. "Dank der kürzeren Wege und der grösseren Nähe zum Heim können schnell Lösungen gefunden werden, beispielsweise für Ferienaufenthalte oder wenn ein Heimeintritt plötzlich erforderlich ist. Die Informationen werden ohne grossen administrativen Aufwand direkt mit dem Haus ausgetauscht. Wir sind informiert, finden schneller ein Zimmer, wenn nötig." So fasst die SpiteX-Teamleiterin im QDZ Künzle-Heim die positiven Aspekte der Integration im QDZ Künzle-Heim zusammen.

Dieser positiven Einschätzung der neuen örtlichen und organisatorischen Einbettung steht andererseits die Herauslösung des QDZ-Teams aus dem grossen Team der gesamtstädtischen SpiteX-Region am Kirchhofplatz gegenüber und die damit verbundene räumliche Distanz und reduzierte Kommunikation mit den früheren Kolleginnen und Leiterinnen der übrigen städtischen SpiteX-Teams.

Zusammenarbeit SpiteX und Spitin

Die Integration der SpiteX-Teams in den QDZs soll einerseits eine grössere örtliche Nähe (im Quartier) zu den betreuten SpiteX-KundInnen fördern; andererseits ergibt sich die Möglichkeit, bei temporären Engpässen bezüglich des internen Pflegepersonals im Heim aushelfen zu können. Diese Möglichkeit durfte im QDZ Künzle-Heim bereits von September bis Dezember 2011 intensiv genutzt werden. Während der Sanierung der Wohnungen in den benachbarten Alterssiedlungen Ost und West waren deren BewohnerInnen nach der Eröffnung vorübergehend im Neubau einquartiert. Die im Anschluss einziehenden Personen, darunter auch DemenzpatientInnen, hatten einen viel höheren Pflegebedarf als erwartet, was zu personellen Engpässen beim Pflegepersonal im stationären Bereich führte. Die daraus resultierende Zusammenarbeit zwischen SpiteX-MitarbeiterInnen und stationärem Pflegepersonal bot eine Integrationschance.

Der Umzug des ehemaligen SpiteX-Teams Buchthalen ins neue QDZ-Künzle Heim nahm einen Prozess vorweg, dem sich künftig auch die gegenwärtig noch in der Region SpiteX Schaffhausen am Kirchhofplatz befindlichen SpiteX-Teams gegenübersehen. Dieser organisatorische Veränderungsprozess mit den damit verbundenen neuen Strukturen und Formen der Zusammenarbeit zwischen den betroffenen Akteuren braucht Zeit, bis er sich eingespielt hat. In verschiedenen Gesprächen mit Leitungspersonen der Alters- und Pflegeheime einerseits und SpiteX-Verantwortlichen andererseits wurde auch die grundsätzlich unterschiedlichen Zielschwerpunkte zwischen SpiteX und Spitin res-



pektive Alter- und Pflegeheimbetrieb thematisiert. Die ambulant tätige Spitex hat die Aufgabe, das gesundheitliche Wohlbefinden ihrer KlientInnen zuhause zu fördern und deren Selbstständigkeit und Autonomie in der Alltagsgestaltung zu unterstützen, damit sie so lange wie möglich und sinnvoll zuhause bleiben können. Das heiminterne Pflegepersonal ist auf stärkere gesundheitliche Einschränkungen und einen grösseren Pflegebedarf ausgerichtet. Diese unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkte, -abläufe und damit verbundenen Organisationsstrukturen spiegeln sich auch in unterschiedlichen Organisationskulturen.

Ambulatorien

Die Ambulatorien sollten ursprünglich von der Spitex-Teamleitung vor Ort betreut werden, wie dies im QDZ Künzle-Heim eingeführt wurde. Zum Zeitpunkt der Eröffnung der drei weiteren Ambulatorien im September 2015, werden mit Ausnahme des Alterszentrums Breite die zukünftigen QDZ-Spitex-Teams bereits räumlich vor Ort integriert sein (Spitex-Team Herblingen im Résidence Neubau; Kirchhofplatz in den bestehenden Räumen der Kirchhofplatz-Anlage). Für das Ambulatorium im AZ Breite wird eine Übergangslösung gefunden. Es wurden verschiedene Varianten der zukünftigen personellen Besetzung der Ambulatorien während deren Öffnungszeiten erarbeitet. Geplant ist nun, in allen QDZs das Ambulatorium jeweils 3 mal pro Woche für 2 Stunden zu öffnen für kleine medizinische Unterstützungsangebote oder für Beratung zu gesundheitlichen Themen.⁴⁰ In der Betreuung sollen die Leiterin des jeweiligen Spitex-Teams, eine Pflegefachperson aus dem stationären Bereich mit Leitungserfahrung sowie die Fachfrau der neu geschaffenen städtischen Stelle Gesundheitsförderung und Prävention je eine der drei Einheiten übernehmen.

5.6.2 Die Sicht professioneller Dienstleister und Quartierakteure

Die nachfolgenden Kommentare gründen auf den Informationen aus drei Fokusgruppengesprächen, die in der Schlussphase der Evaluation im ersten Quartal 2013 durchgeführt wurden. Eines dieser Gespräche wurde mit der Spurguppe (Teilnehmer vgl. Anhang B) im Beisein des neu zuständigen Referenten geführt. Themen waren u.a. die Einschätzung der Entwicklung des QDZ Künzle-Heim seit Eröffnung, die Schnittstellen zwischen QDZ Künzle-Heim und anwesenden Dienstleistern und die Vernetzung der verschiedenen Angebote.

Zwei weitere Fokusgruppeninterviews wurden mit operativ tätigen Quartierakteuren, freiwilligen und institutionell Eingebundenen geführt (z. B.

⁴⁰ Dienstleistungen, die nicht ärztlich verordnet sind und damit von der Krankenkasse bezahlt werden, sind für die NutzerInnen günstiger, da der Selbstbehalt für ambulante Spitex-Dienstleistungen von 15.95 Franken (pro Tag) entfällt.



VertreterInnen von Kirchgemeinden, Quartiervereinen, des Quartierladens, der Gemeinwesenarbeit, eines privaten Altersheims im Quartier u.a., vgl. Anhang C). Hier ging es um die Wahrnehmung des QDZ Künzle-Heim im Quartier, Austausch und Kommunikation und mögliche Beiträge der Anwesenden zu einer besseren Vernetzung sowie Hindernisse und Potenziale bezüglich der zukünftigen Entwicklung.

Einschätzung der Spurgruppe

Die Mitglieder der Spurgruppe sind sich einig, dass das QDZ Künzle-Heim nun mehr als ein Altersheim ist und dass vor allem die Integration des QDZ-Spitex-Teams dazu beiträgt. Es wird vermerkt, dass das QDZ "auf dem Weg ist, ein solches zu werden", dass der Kürzel QDZ langsam bekannt, "der Begriff aber noch nicht gefüllt ist". Der zuständige Referent bezeichnet das QDZ-Konzept als einen Quantensprung im Denken. Bezüglich Entwicklung wird festgestellt, dass die Idee des QDZ in der Heimlandschaft zu einem Referenzpunkt geworden sei, dass es sich jedoch um einen laufenden Prozess mit noch schwer messbaren Erfolgen handle, der aber nicht stillstehen dürfe. Es gehe auch darum, Dinge auszuprobieren und zu sehen, was greift und was nicht, immer auf dem Hintergrund der Zielsetzung "ambulant vor stationär". VertreterInnen von Benevol und Rotem Kreuz sind der Ansicht, das QDZ Künzle-Heim habe viel ausgelöst, sei impulsgebend. Einig sind sich die Gesprächsteilnehmenden darin, dass viel Potenzial bestehe, das noch nicht ausgeschöpft sei. Es wird jedoch auch die "unbefriedigende, wenig optimale" Raumsituation erwähnt, beispielsweise die Lärmimmissionen aus dem Speisesaal.

Als wohl wichtigste, gelungene Schnittstelle der Vernetzung gilt die Integration des Spitex-Teams im QDZ Künzle-Heim, die zu einer Partnerschaft zwischen Heimleitung und Spitex geführt hat. Die Zusammenarbeit wird als positiv für das gegenseitige Verständnis bezeichnet. Bezüglich der Zusammenarbeit zwischen externen Dienstleistern und dem QDZ Künzle-Heim (vgl. Kapitel 5.5.3 und 5.5.4) werden der Notruf des Roten Kreuzes, die einmal im Monat im Haus angebotene Sozialberatung der Pro Senectute und die Bewegungsangebote erwähnt. Die Vernetzung zwischen QDZ Künzle-Heim und Notruf des Roten Kreuzes sei gut angelaufen. Das gegenwärtige Angebot der Sozialberatung der Pro Senectute im QDZ Künzle-Heim (eine Stunde pro Monat), stellt die Vertreterin der Pro Senectute fest, binde Personalkräfte, werde jedoch noch wenig genutzt. Andere Möglichkeiten würden erwogen, um die Angebotspalette besser ins Quartier und die zukünftigen QDZs einzubinden, auch im Zusammenhang mit der geplanten Weiterentwicklung der Gemeinwesenarbeit. Der von der Gemeinwesenarbeit/Pro Senectute initiierte Treffpunkt QDZ, ein wöchentlicher Nachmittag für externe SeniorInnen, wird von einer Aktivierungstherapeutin im QDZ Künzle-Heim geleitet, wird von 6 bis 10 Gästen besucht.

Aus Sicht der Spitex hat sich die Marktveränderung seit Anfang 2011 im Zusammenhang mit der Einführung eines relativ hohen Selbstbehalts (neue Pflegefinanzierung) eher negativ auf das Konzept von "ambulant vor stationär" ausgewirkt, indem die Nachfrage nach Spitex-Leistungen zumindest vorüber-



gehend stark zurückgegangen ist.⁴¹ Der Sozial- und Sicherheitsreferent kommentiert, dass auch die Triage bezüglich Entlassungen aus dem Spital noch nicht gut funktioniert, dass Übergänge und Zwischenlösungen vermehrt mit der Spitex abgesprochen werden müssten. Eine optimale Triage in die der jeweiligen Situation angepasste und möglichst ambulante Institution sei entscheidend, um zu verhindern, dass Leute einfach (ins Pflegeheim) verpflanzt werden, was für viele auch sehr hohe Kosten mit sich bringt. Hier benötigt es Beratung für die Angehörigen und Betagten. Diesem Ziel soll mit der Neukonzeptionierung des Heimeintrittsverfahrens Rechnung getragen werden. Es wird auch vermerkt, dass man den dritten Bereich der Zielsetzung "zuhaus alt werden" – grössere Verfügbarkeit eines hindernisfreien und altersgerechten Wohnangebots – unbedingt wieder aufgreifen müsste.

Abschliessend betonen der neu zuständige Referent und die beiden Bereichsleiter Betreuung und Soziales, wie wichtig ein institutionalisierter Austausch, wie er im Rahmen der Spurgruppe stattfand, zwischen verschiedenen Akteuren für die zukünftige Entwicklung ist, da das Tagesgeschäft übergeordnete Reflexion oft verunmögliche. Dabei wird auch Bezug genommen auf das Fazit der Begleitevaluation Interregprojekt 2012, dass eine referatsübergreifende Gesamtstrategie nötig ist, um die Zielerreichung "zuhaus alt werden" voranzutreiben (u. a. Busverbindungen, Wohnangebot usw.). So wurde in der neuen Legislaturperiode das Thema "Stadtentwicklung" als ein übergreifendes Leitziel formuliert und ein Gefäss "Stadtentwicklung" etabliert, in dem verschiedene Referate vertreten sind und begonnen haben, sich stärker zu vernetzen.

Einschätzung von Quartierakteuren

Insgesamt stehen die Quartierakteure dem Potenzial und der Entwicklung des QDZ Künzle-Heim und der QDZ-Idee gegenwärtig eher kritischer gegenüber als die Mitglieder der Spurgruppe. Dies wohl auch, weil ihr Kontakt mit dem QDZ Künzle-Heim weniger häufig und intensiv ist als der der Spurgruppe, welche direkter am Aufbau und der Weiterentwicklung des QDZ beteiligt ist. Die Befragten sehen eine grosse Schwierigkeit bezüglich Zielerreichung QDZ darin liegt, dass der Begriff QDZ Künzle-Heim eng mit der Assoziation "Altersheim" verbunden ist. Da der Altbau des Künzle-Heims und das dazugehörige Haus Emmersberg während Jahrzehnten ein bekanntes Alters- und Pflegeheim war, lässt sich diese Wahrnehmung mit dem vorgesetzten QDZ-Kürzel nur schwer ändern. Zudem wird die Bezeichnung QDZ als eher kalt und technokratisch bezeichnet. Einige der Teilnehmenden, die in ihrer Arbeit direkt mit Betagten zu tun haben, verweisen darauf, dass das Alters- und Pflegeheim als letzte Station im Leben wahrgenommen und deshalb mit vielen negativen Gefühlen besetzt sei, was der Nutzung eines Dienstleistungszentrums an einem solcher Ort eher im Weg stehe.

⁴¹ Ob dieser vermutete Zusammenhang wirklich besteht, ist aufgrund der vorliegenden Zahlen noch nicht erwiesen (vgl. Kapitel 5.5.2, Seite 53).



Die Diskussionsteilnehmenden sind der Ansicht, es müssten vermehrt Wege gefunden werden, um die Angebote des QDZ Künzle-Heim in der Wahrnehmung von aussen von den Aktivitäten des Alters- und Pflegeheims zu trennen. Auch die Beauftragte für das GWA-Projekt im Quartier fand es schwierig, QuartierbewohnerInnen unterschiedlichen Alters für das QDZ als einen attraktiven Treffpunkt zu begeistern. Aus ihrer Sicht wäre es sinnvoll, auch mit lokalen Satelliten zusammenarbeiten, wie beispielsweise den Kirchgemeinden oder dem Alterstreffpunkt Seewadel, der vor allem bei Betagten in Buchthalen bekannt und beliebt ist. Das Gespräch zeigt, dass viele Quartierakteure die Idee des QDZ Künzle-Heim stärker als ein Quartierzentrum für alle Altersgruppen verstehen möchten, während das städtische QDZ-Konzept mit dem primären Ziel entstanden ist, Bring- und Holdienstleistungen im Sinne von "alles aus einer Hand" vor allem für Betagte anzubieten.

Die Kontakte verschiedener Quartierakteure mit dem QDZ Künzle-Heim erscheinen gegenwärtig noch eher sporadischer Natur zu sein. Einige der Gesprächsteilnehmenden nutzen teilweise den grösseren Mehrzweckraum im QDZ Künzle-Heim für Sitzungen oder vereinzelte Anlässe. Der Vertreter des im Herbst 2012 wiederum eröffneten genossenschaftlichen Quartierladens in naher Fussdistanz zum QDZ Künzle-Heim würde sich über eine Belieferung des QDZ mit ausgewählten Produkten sehr freuen. Eine engere Zusammenarbeit ist im Aufbau begriffen.

Einige der Teilnehmenden können sich eine intensiviertere Vernetzung mit dem QDZ Künzle-Heim gut vorstellen. So verfüge beispielsweise das bereits sehr aktiv bespielte Begegnungszentrum der reformierten Kirchgemeinde in Buchthalen über verschiedene Räume, die auch in Zusammenarbeit mit Anlässen des QDZ Künzle-Heim genutzt werden könnten. Auch die Hausmutter und Cafeteriamanagerin der Seniorenresidenz Seewadelpark in Buchthalen wäre offen für einen intensiveren Austausch und vermehrte Zusammenarbeit mit dem QDZ Künzle-Heim. So könnte beispielsweise der vom QDZ organisierte Transport von BewohnerInnen zum Einkaufen bei Grossverteilern auch Interessierte aus dem Seewadelpark mitnehmen. In diesem Zusammenhang wird auch auf die ungünstigen Busrouten in Schaffhausen hingewiesen, welche aus verschiedenen Quartieren zum Zentrum führen, die Quartiere jedoch nicht untereinander verbinden.

5.7 Umsetzung QDZ-Idee stadtwweit

Das QDZ Künzle-Heim hat Pilotcharakter für die geplante Umsetzung von insgesamt vier Quartierdienstleistungszentren in der Stadt Schaffhausen. Die Eröffnung der weiteren QDZs ist für das Jahr 2015 geplant. Die Konkretisierung der Umsetzung wird gegenwärtig angegangen. Auch wenn diese drei QDZs aufgrund ihrer Geschichte, ihres Standorts, der bestehenden räumlichen Infrastruktur und den Vorstellungen der lokal verantwortlichen Führungspersonen je spezifische Ausprägungen haben werden, orientieren sie sich grundsätzlich am bestehenden Konzept. Nachstehend folgt eine kurze Übersicht zur



Umsetzung des QDZ-Konzepts in den drei weiteren zukünftigen QDZs. Zusammengefasst werden deren besondere Merkmale, welche die je standortspezifische Umsetzung prägen werden, ergänzt durch eine Einschätzung der Leiter vor Ort, welche sich, wie sich zeigt, bereits sehr aktiv mit dem QDZ-Konzept und dessen Umsetzung auseinandersetzen.

Die Umsetzung der Zielsetzungen wird mittels der folgenden strukturellen Elemente auf eine gemeinsame Basis gestellt. Die beiden weiteren städtischen QDZs werden ein einheitliches Organigramm haben, wobei der mit dem QDZ verbundenen Heimleitung auch die Leitung des QDZ obliegt. Das neue Organigramm beinhaltet eine Assistenz der QDZ-Leitung (Stabsfunktion). Zur Struktur aller QDZs gehört ein im jeweiligen QDZ integriertes Spitex-Team vor Ort (Ausgliederung der zentralen Spitex im Stadtzentrum), das ebenfalls der QDZ-Leitung unterstellt und für die Betreuung der KlientInnen im jeweiligen Einzugsgebiet zuständig ist.⁴² Damit verbunden ist auch das niederschwellige Angebot des Ambulatoriums an jedem der QDZ-Standorte, das zukünftig auch gesundheitliche Prävention in den Vordergrund stellen soll. Die drei weiteren Ambulatorien werden im September 2013 eröffnet. Nachstehend werden die Besonderheiten der drei in Planung befindlichen QDZs kurz ausgeführt. Die nachstehenden Aussagen gründen u. a. auf Gesprächen mit den betreffenden zukünftigen QDZ-Leitern.

QDZ Alterszentrum Breite

Das Alterszentrum Breite besteht aus zwei Altersheimen Wiesli und Steig, welche vor zwei Jahren unter einer Leitung zusammengelegt wurden und seither eine Organisationseinheit bilden. Das Spitex-Team wird dort in einen noch zu renovierenden Annexbau einziehen. Das Ambulatorium wird durch die Teamleitung des Spitex-Teams Breite geführt. In der Übergangszeit bis zur Zusammenführung des Spitex-Teams mit dem stationären Bereich im 2015, wird die Teamleiterin die Zeiten im Ambulatorium abdecken, unterstützt durch weitere Spitex-Fachleute und die Assistentin des Leiters des Alterszentrum Breite. Für den Leiter des AZ Breite hat das Quartier im gegenwärtigen Zeitpunkt noch wenig Bedeutung für seine Arbeit. Um zu wissen, was die Bedürfnisse im Quartier wirklich sind, müssen diese, seiner Ansicht nach, zuerst abgeklärt werden. Sein Ziel ist, die bereits bestehenden Dienstleistungen in den Heimen Wiesli und Steig, beispielsweise Coiffeur und Pedicure, auch für BewohnerInnen aus dem Quartier zu öffnen. Er weist darauf hin, dass sich traditionelle Altersheime vermehrt zu Pflegeheimen entwickeln: So ist beispielsweise das durchschnittliche Eintrittsalter im AZ Breite 84 Jahre, und die nachfolgende Aufenthaltsdauer im Durchschnitt weniger als ein Jahr.

⁴² Ausnahme ist das private Alters- und Pflegeheim La Résidence, welches ebenfalls QDZ-Funktion haben wird, dessen Spitex-Team aber weiterhin direkt dem Bereich Betreuung der Stadt Schaffhausen unterstellt sein wird.



Vor diesem Hintergrund sieht der Leiter des AZ Breite die Organisation von Veranstaltungen im Quartier nicht als Funktion des zukünftigen QDZ, sondern der Gemeinwesenarbeit. Die besondere gegenwärtige Herausforderung für die Leitung des AZ Breite ist vorerst noch das Zusammenführen der unterschiedlichen Kulturen der beiden vormals selbstständigen Altersheime, die auch örtlich ziemlich weit auseinanderliegen. Die Assistentin des Leiters ist eine erfahrene Pflegefachfrau, deren Rolle gegenwärtig vor allem auf die Neukonzeption fokussiert ist. Dabei sollen auch gewisse Funktionen zentralisiert werden. So werden beispielsweise die Hauptmahlzeiten bereits jetzt im Wiesli zubereitet und ins Heim Steig geliefert.

QDZ Kirchhofplatz

Das Altersheim Kirchhofplatz umfasst insgesamt acht Bauten, darunter teils geschichtsträchtige aus dem Mittelalter resp. aus dem ersten Teil des 19. Jahrhunderts. Es werden 5 Wohn- und Betreuungsformen angeboten.⁴³

Dank seiner zentralen Lage am Rand der Altstadt und den bestehenden räumlichen Möglichkeiten, hat das Altersheim Kirchhofplatz sehr gute Voraussetzungen zu einem Quartierdienstleistungszentrum zu werden respektive das bereits bestehende Angebot weiter auszubauen. Nach Aussagen des Leiters ist das Altersheim Kirchhofplatz bereits eine Art QDZ, da er schon seit drei Jahren darauf hinarbeite, die bestehenden Angebote nach aussen zu öffnen: z. B. Gedächtnistraining oder Rollator-Turnen, das in Zusammenarbeit mit der Pro Senectute geplant ist. Auch eine Physiotherapie-Praxis gibt es bereits im Haus. Mittagsmenus im grossen Speisesaal sind auch für Aussenstehende aufgrund der Lage attraktiv. Zudem gibt es bereits häufig kulturelle Anlässe im Haus, an denen auch den BewohnerInnen nahestehende Personen teilnehmen.

Mit dem Pfrundhauskeller – einem mittelalterlichen Kellerraum, der Platz für 120 Personen bietet und über einen separaten Eingang zugänglich ist – verfügt der Kirchhofplatz über einen speziellen Raum. Es wird für die verschiedensten Anlässe von externen Gruppen meist gratis genutzt (Museumsnacht, Tauschbörse, Informationsveranstaltungen, Apéros und Bankette für geschlossene Gesellschaften). Gleichzeitig ermöglichen diese Anlässe interessante -Erfahrungen für Kochlehrlinge und Restaurationsfachfrauen im Haus. Attraktive Räume mit guter Infrastruktur sind wichtig für die Vernetzung im Quartier, ist der Leiter des Kirchhofplatzes überzeugt: "Der Quartierverein nimmt uns einen Teil der Promotion ab. Ich bin gut vernetzt, viele Anlässe kommen ins Haus, da brauche ich gar nicht viel zu tun. Es gilt jedoch das 'give

⁴³ Das Wohn- und Pflegeangebot umfasst 18 1-Zimmer-Wohnungen mit Einbauküche und 47 ZiKos (Zimmer mit Kochgelegenheit). Diese Wohnangebote sind minimal ans Heim angebunden (Mittagessen; 2 Std. Reinigung/Monat). 21 Pensionärszimmer (ohne Nasszellen, ohne Betreuung; 3 Mahlzeiten). 42 Wohngruppenzimmer (mit Gemeinschaftsküche und Pflege); 38 Pflegebetten. Quelle: Altersheim am Kirchhofplatz. Strategische Planung und Umsetzungsvorschläge 2013–2016 (ohne Datum, unveröffentlicht).



and take'-Prinzip; der Chor bekommt die Räume gratis und veranstaltet im Gegenzug dafür ein Konzert."

Bereits 1998, im Rahmen einer Zusammenführung aller Spitex-Vereine in einen Verband, wurden an die Spitex zentral Räumlichkeiten im Kirchhofplatz vermietet. Für die Umsetzung der nächsten Schritte ist dies nun ein Vorteil. Im Rahmen eines kantonalen gesetzlichen Auftrages übernahm der damalige Spitex-Verein zusätzlich zum Dienstleistungsangebot in der Stadt Schaffhausen auch die Verantwortung für das Dienstleistungsangebot in weiteren 5 Gemeinden (Bargen, Büttenhardt, Dörflingen, Lohn, Stetten).

Mit der Dezentralisierung der Spitex wird künftig nur noch das Team des QDZ Kirchhofplatz hier verbleiben und damit werden weitere Räume verfügbar. Für den Leiter des Kirchhofplatzes ist die Spitex ein wichtiger Partner, eine Art Aussendienst für das Altersheim. In seiner Sicht ergänzen sich Spitex und Heim. Er sieht die Spitex als wichtigen Informationskanal, der auch die Zusammenarbeit zwischen Hausärzten, Spitex und Pro Senectute fördern kann. Er verweist darauf, dass viele, für alte Menschen und deren Angehörige wichtige Informationen die Betroffenen nicht erreichen.

QDZ La Résidence

Im seit 1959 bestehenden privaten Altersheim wurden im laufenden Jahr Räume für das grösste Spitex-Team Herblingen innerhalb eines Neubaus mit Alterswohnungen, Büroräumlichkeiten und für das Ambulatorium gebaut. Dieses Team ist zusätzlich zum Stadtkreis Herblingen auch für die Versorgung der Landgemeinden verantwortlich. Nach Aussagen der Leitung hat sich die bestehende Ko-Leitung bewährt, wobei eine Person primär für den Betrieb und die zweite für die Pflege, Wohnungsvermietung und Eintrittsgespräche zuständig ist.

Der gegenwärtige Bau wurde 1997 eröffnet, im Zusammenhang mit dem Auftrag des Kantons an die Gemeinden, Plätze für Alter und Pflege zur Verfügung zu stellen. Die Stadt Schaffhausen stellte La Résidence damals Land im Baurecht für den Neubau zur Verfügung mit dem Auflage, total 130 Plätze bereitzustellen (110 für die Stadt; 20 für weitere umliegende Vertragsgemeinden). La Résidence bietet sowohl Alterswohnungen als auch Zimmer und Pflegeplätze an. Nach Aussagen der Leitung sind von den gegenwärtig ca. 130 BewohnerInnen 50 noch selbstständig und rüstig. Ziel ist dabei, Wohnungen mit Kochgelegenheiten an Menschen zu vergeben, die sie noch nutzen können und wollen. Nur sehr Pflegebedürftige werden in Pflegewohngruppen zusammengefasst, damit die Pflege nicht im ganzen Haus dominant ist und rüstige BewohnerInnen sich auch abgrenzen können.

"Wir haben uns bei Konzeption und Planung des Baus überlegt, was die Leute wollen oder nicht wollen und wovor sie Angst haben", sagt einer der Leiter der Résidence. Es wurden grosszügige Zimmer (34 m², ein Einzelzimmer mit Bad) konzipiert. Pflege ist auf allen Geschossen möglich, sodass im Bedarfsfall kein Zimmerwechsel erfolgen muss. Damit wollte man Ängsten der BewohnerInnen entgegenreten, bevormundet zu werden oder eine Belastung zu sein, am Esstisch in Zwangsgemeinschaften zu sitzen oder nochmals umzie-



hen zu müssen. "Wir sind schon lange ein QDZ", sagt der Leiter der Résidence. Diese Haltung spiegelt sich im freundlichen, grosszügigen, der Strasse zugewandten Eingangsbereich mit einem öffentlichen Restaurant, das auch für das eher am Rand von Schaffhausen liegende Quartier attraktiv sein möchte.

Das gemeinschaftliche, auch an Externe vermietbare Raumangebot umfasst im Weiteren einen grossen dreiteiligen Mehrzweckraum für interne und externe Kurse und Anlässe, für Gottesdienste usw. Das Fitnessstudio (ein Treffpunkt mit Teeküche und Sitzgelegenheiten) wird von BewohnerInnen und zur Hälfte auch von Externen genutzt. Betreut wird es von Freiwilligen unter Anleitung einer Physiotherapeutin. Allerdings sei es nicht einfach, meint der Leiter, Leute aus dem Quartier zur Nutzung zu bewegen. Auch die Lage sei nicht optimal, da sich der Fitnessraum auf einem Wohngeschoss befinde, und für die Bewohnerschaft stelle sich die Frage, wie sicher man sich im Haus fühle, wenn zu viele Externe ein- und ausgehen. Eine Coiffeuse und Physiotherapie ist ebenfalls eingemietet, die auf eigene Rechnung arbeiten. BewohnerInnen müssen prioritär bedient werden, doch aus dem Quartier kommen ebenfalls NutzerInnen. Pedicure wird im Haus einmal wöchentlich von einer externen Fachfrau angeboten.

Gegenwärtig wird ein Neubau hinter dem bestehenden Gebäude erstellt, das gleichzeitig aufgestockt wird. Es entstehen 25 weitere attraktive 1-, 2- und 3½-Zimmer-Wohnungen für selbstständige BewohnerInnen. Im Neubau werden das neu einzugliedernde Spitex-Team und das Ambulatorium Platz finden. Auch die beiden Co-Leiter der Résidence finden die Integration der Spitex im Haus und im Quartier sehr wichtig. "Die Spitex hat die Kontakte nach aussen, sie sieht Veränderungen bei KlientInnen, die sie betreut. Sie kann auch über weitere Dienstleistungen informieren, wie Wäsche- oder Mahlzeitendienst und soziale Anlässe. Preis-Leistung ist wichtig; SeniorInnen sollen auswählen können."

6 Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung

Im Zusammenhang mit den für den Zielbereich 2 formulierten Fragestellungen sollen in diesem Kapitel bestehende Massnahmen im Kontext der Angebote von Freiwilligenorganisationen und der kommunalen Gemeinwesenarbeit beschrieben und vor dem Hintergrund des angestrebten integrierten Altersbetreuungskonzepts evaluiert werden. Sie sollen zur grösstmöglichen Selbstständigkeit und Nutzung der eigenen Ressourcen von SeniorInnen beitragen. Dabei wird das Augenmerk auch auf die Stärkung bestehender Angebote und die Vernetzung unterschiedlichster Akteure gerichtet.

Als eines der drei Massnahmenbündel zur Umsetzung des Konzeptes "zu Hause alt werden" erwähnt die städtische Vorlage folgendes: "Vermehrte Nutzung der eigenen Ressourcen Betagter und Hochbetagter sowie Erhalt und



Förderung der Nachbarschaftshilfe und weiterer sozialer Netzwerke."⁴⁴ Die Vorlage formuliert zu diesem Aspekt allerdings keine konkreten Handlungsziele. Entsprechend wurde die Konzeption erst in einer späteren Phase ab 2010 an die Hand genommen. Die Umsetzung des QDZ Künzle-Heim sollte allerdings von Anfang an mit weiteren Strategien zur Erhaltung und Förderung der Ressourcen von Betagten im Quartier verknüpft werden.

6.1 Gemeinwesenarbeit im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim

Die Stadt Schaffhausen hat Gemeinwesenarbeit (GWA) Ende 2001 mit einem Pilotprojekt eingeführt und 2007 mit den Tätigkeitsfeldern Quartier und Jugend im Stellenplan verankert.⁴⁵ Den Schwerpunkt auf gemeinwesenorientierte Altersarbeit zu legen war neu. Die Initiierung eines diesbezüglichen GWA-Projekts im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim sollte einen wichtigen Beitrag zur übergeordneten "ageing in place"-Zielsetzung leisten. Zu Beginn des Jahres 2010 wurde deshalb, auf Initiative der Leitung des Bereichs Betreuung, eine Steuergruppe einberufen, um ein Konzept für diese Arbeit vorzubereiten.

Projektdauer, Budget, Zielgruppe und Ausrichtung des Projektes änderten sich im Laufe der Realisation und mussten den Gegebenheiten angepasst werden. Aufgrund der knappen Finanzlage der Stadt Schaffhausen war es nicht möglich, mit dem Start des neuen QDZ Künzle-Heim auch eine Stelle für Gemeinwesenarbeit einzuplanen. Vorerst sah die Konzeption daher eine begrenzte Projektdauer von zwei Betriebsjahren und die Trägerschaft der Pro Senectute Schaffhausen mit Unterstützung der Stadt (Bereich Betreuung) vor. In der Konzeptentwicklungsgruppe arbeiteten auch VertreterInnen der Abteilung Quartier und Jugend, der Spitex, der Quartiervereine, der Nachbarschaftshilfe und der Organisation Benevol mit. Für die Mitarbeit an der Konzeption und Durchführung des Projekts konnte die Gemeinwesenarbeiterin gewonnen werden, welche bereits für das "Generationenprojekt" der Stadt Schaffhausen zuständig gewesen war. Als Zielgruppe wurden die 65- bis 80-jährigen Personen festgelegt. Das Budget in der Grössenordnung von 400 – 450 000 Franken sollte durch Beiträge von Stiftungen, Pro Senectute und des Kantons Schaffhausen (im Zusammenhang mit dessen Präventionsaufgaben) finanziert werden. Allenfalls würde sich nach Projektabschluss für die Weiterführung ein Leistungsauftrag durch die Stadt Schaffhausen begründen lassen.

⁴⁴ Vorlage Altersbetreuung/QDZ, 2008. Seite 18.

⁴⁵ Im Weiteren führte die Stadt gemeinsam mit der Pro Senectute und unterstützt vom Bund ein "Generationenprojekt" in Quartier (Steingut/Hochstrasse) durch. Hierdurch wurde vor fünf Jahren u.a. ein wöchentliches Senioren-Café initiiert, welches im Quartiertreff Silvana bis heute besteht. Es wird von SeniorInnen mit Unterstützung der Quartierarbeiterin geführt und ist durchschnittlich von 20 Personen besucht wird.



Der Projektbeginn wurde auf Sommer 2011, also ein knappes Jahr nach Eröffnung des QDZ Künzle-Heims, festgelegt.

Die Finanzsuche dauerte länger als erwartet, weshalb sich die anschließende Vorbereitungsphase verkürzte, ohne allerdings den eigentlichen Projektbeginn zu verzögern. Es konnte lediglich zirka ein Drittel der budgetierten Gelder gefunden werden, und in der Folge musste die Projektdauer auf ein Jahr gekürzt werden. Während der Vorbereitung wurde die inhaltliche Stossrichtung des Projekts erweitert: Anstatt unter dem Thema "Gemeinwesenarbeit im Altersbereich" wurden die Befragungen und Anlässe unter dem Titel "Quartier für Jung und Alt – von der Hilfe zur Selbsthilfe mit Gemeinwesenarbeit" initiiert. Vor dem Hintergrund der Zielsetzung, soziale Netzwerke zu stärken, wurde der Fokus auf intergenerationelle Beziehungen und Aktivitäten gelegt. Absicht war

Zeitlicher Ablauf GWA-Projekt		
2010	Anfang Jahr	Steuergruppe erarbeitet Konzeption (Initiative Bereich Betreuung)
	Frühling	Finanzierungsphase abgeschlossen Entscheid, Projekt mit verkürzter Dauer durchzuführen Start Vorbereitungsphase
	September	Beginn Betrieb im neuen QDZ Künzle-Heim
2011	Juli	Projektgruppe aus Schlüsselpersonen im Quartier gebildet
	August	Pressearbeit, Informationsabend für Bevölkerung (70 Anwesende)
	September	Schulung für QDZ-Mitarbeitende (GWA-Sensibilisierung) Schulung für Schlüsselpersonen u.a. (Interviewtechnik Küchentischgespräche)
	Oktober	Start wöchentliche Sprechstunde im Spitex-Büro (während 5 Monaten)
	bis November	Interviews mit 14 Schlüsselpersonen durchgeführt
2012	bis Januar	Küchentischgespräche mit über 50 QuartierbewohnerInnen durchgeführt
	27. Februar	Öffentliche Präsentation im QDZ Künzle-Heim (120 Anwesende) Katalog mit möglichen Massnahmen und Umsetzungen erstellt
	April	Abschlussbericht liegt vor
	Juni	Gespräch mit Stadtrat zur Umsetzung Teilprojekt «Infrastruktur»
2013		Feedback an Teilnehmende, schriftliche Information an Bevölkerung

Tabelle 3 Zeitlicher Ablauf GWA-Projekt.

Quelle: Eigene Darstellung.

Das GWA-Projekt wurde im Sommer 2011 mit einer Medienkonferenz und einem Informationsanlass für die Bevölkerung, an dem rund 70 vor allem ältere Personen teilnahmen, öffentlich lanciert. In den folgenden Monaten wurde versucht, über eine aktivierende Befragung mehr Informationen zu Ressourcen und Bedürfnissen der Quartierbevölkerung in Erfahrung zu bringen. Es fanden ausführliche Gespräche mit Schlüsselpersonen (VertreterInnen von Quartiervereinen, Kirchen, Vereinen u.a) und kürzere Küchentischgespräche in entspannter Atmosphäre (zuhaus bei den Befragten oder im Spitex-Büro) mit QuartierbewohnerInnen statt. Die Informationen aus diesen insgesamt 65 Gesprächen und zwei Gruppeninterviews mündeten in einen Katalog mit möglichen Massnahmen und Umsetzungen, welcher an einem gut besuch-



ten öffentlichen Anlass im QDZ Künzle-Heim präsentiert wurde. Der Präsentation wohnten auch VertreterInnen der Stadtbehörden bei. Die Liste mit Projektideen umfasste beispielsweise die Nutzung des Quartierrestaurants Alter Emmersberg, kulturelle Veranstaltungen, generationenverbindende Aktivitäten, wie zum Beispiel eine Tauschbörse, Transport- und Verkehrsfragen und die Nutzung öffentlicher und halböffentlicher Räume (vgl. Anhang M). Da die Befragungen nicht ausschliesslich bei SeniorInnen durchgeführt wurden, beschränkten sich die Anregungen auch nicht auf die Perspektive älterer QuartierbewohnerInnen. Ein Bild der Bedürfnisse von Betagten oder gar Hochbetagten konnte durch die gewählte Vorgehensweise nicht gewonnen werden.

Einige der Anregungen aus dem Katalog boten die Möglichkeit sich zu engagieren, doch am Präsentationsanlass meldeten sich nur vereinzelt Personen für die Mitarbeit in den vorgesehenen Aktionsgruppen. Die "Selbstorganisation der älteren Quartierbevölkerung" – eines der Ziele des GWA-Projekts – und die Konkretisierung einzelner Ideen konnten in der Folge nicht realisiert werden. Die Projektverantwortlichen planen, die Befragten allenfalls zu späterem Zeitpunkt für konkrete Projekte nochmals anzusprechen.

Andere Projektideen wurden von den Projektverantwortlichen den zuständigen Stellen innerhalb der Stadtbehörden weitergeleitet. Themen waren die mögliche Nutzung des Restaurants Alter Emmersberg oder die Verkehrsführung der Buslinien im Einzugsbereich des QDZ Künzle-Heim. Die Anliegen wurden zwar geprüft, mündeten jedoch nicht in konkreten Veränderungen. Das Restaurant Alter Emmersberg soll wie geplant renoviert und verpachtet werden – von einer Nutzung einiger Räume als Quartiertreffpunkt sieht die Stadt gegenwärtig ab. Ein anderes Anliegen war es, den Park des Huus Emmersberg mit dem unmittelbar nebenan gelegenen öffentlichen Grünraum zu verbinden, indem ein trennender Zaun entfernt worden wäre. Dieser Wunsch wurde aus Gründen des Gartendenkmalschutzes abgelehnt.

Die Idee einer *Tauschbörse* sollte im Auftrag der Stadt durch die GWA-Verantwortliche weiterverfolgt werden. Vorgabe des Bereichs Betreuung war es dabei, dass die Tauschbörse aus dem QDZ Künzle-Heim heraus agieren und so dessen Funktion als Drehscheibe stärken und zum anderen auf Quartierebene funktionieren und den nachbarschaftlichen Zusammenhalt stärken sollte. Erfahrungen von ähnlich gelagerten Projekten wurden eingeholt – die Szene der Tausch- und Zeitbörsen ist gut vernetzt, bis zum Austausch von Software-Lösungen – sowie eine Offerte für die Konzeptionsphase einer Tauschbörse erstellt. Das Projekt wird derzeit nicht weiter verfolgt, da das zuständige Sozialreferat grundsätzlichere Überlegungen diesbezüglich anstellen möchte. Es stellt die Frage, welche Rolle die bestehende Nachbarschaftshilfe in diesem Zusammenhang spielen könnte und generell, ob die neu zu lancierende Tauschbörse nicht eine Möglichkeit wäre, um der etwas schwach dotierten Nachbarschaftshilfe wieder neue Impulse zu verleihen. Erst wenn diese strategischen Fragen beantwortet sind, soll das Projekt "Tauschbörse" wieder aufgenommen werden.

Angeregt durch die GWA-Befragung wurde im QDZ Künzle-Heim ein Seniorentreff gestartet und seither unter dem Namen Treffpunkt QDZ am Freitagnachmittag geführt. Er findet im grossen Mehrzweckraum des QDZ



Künzle-Heim statt, und es wird mehrheitlich gespielt. Jassen, Schach oder Scrabble, aber auch Filmvorführungen oder Diskussionsrunden stehen auf dem Programm. Ideen und die Beteiligung der SeniorInnen bei der Organisation waren von Beginn an sehr erwünscht. Während sich anfangs ein paar SeniorInnen aus dem Quartier für den Treff engagierten, liegt die Organisation inzwischen zur Hauptsache in den Händen der Aktivierungstherapeutin des QDZ Künzle-Heim.

Der Personenkreis der Anwesenden setzt sich hauptsächlich aus BewohnerInnen des QDZ Künzle-Heim zusammen, allerdings kommen vereinzelt auch Personen aus den Quartieren in den Treff. Um weitere externe BesucherInnen zu einer Teilnahme zu ermuntern, bietet das QDZ Künzle-Heim einen in der Anfangsphase kostenlosen Fahrdienst an. Die Gemeinwesenarbeitsleiterin schliesst aus den Erfahrungen aus einem ähnlichen und inzwischen erfolgreichen Projekt in Schaffhausen (Seniorentreff im Silvana im Quartier Herblingen), dass die Etablierung eines solchen Treffs eine längere Zeit benötigt und die Unterstützung einer GWA-Person über eine lange Phase notwendig ist. Der Treffpunkt QDZ wird derzeit als eine Aktivität des QDZ Künzle-Heim weitergeführt.

Das einjährige GWA-Projekt führte also nicht zu schnell sichtbaren Aktionen im Quartier, brachte jedoch wichtige Erkenntnisse, welche im Schlussbericht⁴⁶ wie folgt zusammengefasst sind:

- Die Befragten sind insgesamt sehr zufrieden mit der Wohn- und Lebensqualität (...). Man möchte, dass es so bleibt, wie es ist.
- Viele QuartierbewohnerInnen leisten bereits ehrenamtliche Arbeit für Quartier und Nachbarschaft und haben deshalb kaum noch Ressourcen, um bei der Umsetzungsphase aktiv mitzuwirken.
- Die Zahl der von der Spitex betreuten KlientInnen mit einer Pflegediagnose "soziale Isolation" oder "Rollenüberlastung pflegender Angehöriger" ist bis jetzt marginal. In Hinblick auf die kommenden demografischen Veränderungen liegt hier jedoch ein Risikofaktor.
- Es gibt viele Angebote und Dienstleistungen (von Vereinen und Institutionen), die jedoch wenig oder nicht untereinander koordiniert und vernetzt sind. Auch wird die Information über die Angebote als unbefriedigend wahrgenommen.
- Es gibt kaum Angebot oder Räume, welche die Generationen zusammen bringen bzw. von allen Altersgruppen gemeinsam genutzt werden.

⁴⁶ Ein Quartier für Jung und Alt – von der Hilfe zur Selbsthilfe mit Gemeinwesenarbeit. Ein Projekt der Pro Senectute Kanton Schaffhausen. Projektbericht von Monica Wirz. April 2012.



- Eine personelle Verankerung vor Ort ist für Projekte dieser Art unabdingbar. Der Einbezug einer Spitex-Mitarbeiterin und die wöchentlich geöffnete Projektanlaufstelle haben sich sehr bewährt.

Um das GWA-Projekt abzuschliessen, soll der Bevölkerung der Stand der Dinge kommuniziert werden. Durch dieses Feedback werden die Beteiligten erfahren, was aus ihren Ideen geworden ist. So ist geplant, im laufenden Jahr alle im engeren Sinne Beteiligten nochmals einzuladen und die Bevölkerung in schriftlicher Form zu informieren.⁴⁷

Die Erfahrungen aus dem GWA-Projekt fliessen in die längerfristige Neukonzeption der Quartier- und Gemeinwesenarbeit ein, die gegenwärtig im zuständigen Referat Soziales und Sicherheit in Entwicklung begriffen ist. Zur Diskussion stand dabei auch, wo die Gemeinwesenarbeit für SeniorInnen in Zukunft angesiedelt sein wird. Soll sie Teil der Quartierarbeit werden, die derzeit vor allem Kinder und MigrantInnen im Fokus hat? Soll sie zum Aufgabenbereich der QDZs gehören? Oder soll sie lediglich aus den Räumen der QDZs heraus agieren, aber strukturell mit der Quartierarbeit verbunden sein? Ist zwischen Intergenerationen-Projekten und Projekten, die sich ausschliesslich an SeniorInnen wenden, zu unterscheiden? Könnte Gesundheitsprävention oder aufsuchende soziale Arbeit mit der GWA für SeniorInnen verknüpft werden? Im Laufe der zweiten Jahreshälfte sollen Entscheide zu den künftigen Strukturen und Strategien der Quartierarbeit gefällt werden und damit die Zuständigkeiten für die gemeinwesenorientierte Altersarbeit, die auch am Anfang GWA-Projektes stand, geklärt werden.

Inzwischen wurde beschlossen, dass die Weiterentwicklung der GWA im Altersbereich bei der Quartierarbeit liegen soll. Dort soll dazu Fachwissen aufgebaut werden. Im Jahr 2014 ist eine Begehung mit den Akteuren in den jeweiligen Quartieren geplant – in der ganzen Stadt.

6.2 Einschätzung der Entwicklung und Potenziale durch professionelle Dienstleister und Quartierakteure

Wie einleitend zu diesem Kapitel bereits erwähnt, wurden für den Bereich der Ressourcenförderung und die Förderung der Nachbarschaftshilfe und weiterer sozialer Netzwerke keine konkreten Ziele formuliert. So bezieht sich die nachfolgende Einschätzung verschiedener professioneller Dienstleister und vielfältiger Quartierakteure eher auf eine Einschätzung des weiteren Hand-

⁴⁷ Die Einführung einer Quartierzeitung, die zweimal jährlich erscheinen soll, wurde bereits beschlossen. Die Verantwortung liegt bei der QDZ-Leitung. Die erste Ausgabe ist für den Sommer 2013 geplant und soll dem Abschluss des GWA-Projektes gewidmet sein.



lungsbedarfs und des Entwicklungspotenzials zum gegenwärtigen Zeitpunkt als auf eine Evaluation von gesetzten Zielen.

In den Fokusgruppengesprächen mit der Spurgruppe und verschiedensten Quartierakteuren, die mit dem Bereich Altersbetreuung und damit verbundenen Vernetzungsaspekten direkt oder indirekt befasst sind, wurde auch die Ressourcenförderung Betagter im Kontext der Unterstützung sozialer Netzwerke und der städtischen Alterspolitik angesprochen und Entwicklungspotenziale diskutiert.

Sicht der Spurgruppe

Bezüglich der Ressourcenförderung Betagter sehen die Mitglieder der Spurgruppe das QDZ als eine Art Zentrale betreffend die Kommunikation und Information über Dienstleistungen und Angebote verschiedenster Art. Dies beinhaltet auch die Vernetzung bestehender Quartierangebote, bei denen noch Handlungsbedarf und Entwicklungspotenzial geortet wird. Da eine Vielzahl von Akteuren im Einzugsbereich des QDZ Künzle-Heim Angebote für verschiedene Zielgruppen bereitstellen, wurde die Idee einer Quartierzeitung vorgeschlagen, in der alle verfügbaren, auch für SeniorInnen relevanten Informationen im Sinn eines Ausblicks gebündelt werden sollen. Das QDZ Künzle-Heim soll dafür die Schnittstelle sein.⁴⁸ Der kantonale Informationsauftrag (der möglicherweise von der Pro Senectute übernommen wird) könnte dabei quartiernahe Informationen ergänzen. Erwähnt wird auch der angestrebte Ausbau der Freiwilligenarbeit, u.a. bezüglich Besuchsdienste und der Begleitung von Betagten in Übergangssituationen.

Es wird auch ein Bedarf festgestellt nach kleinräumigen Angeboten an Orten, die sich geografisch in der Nähe der Zielgruppen befinden und im engeren Quartierumfeld bereits gut bekannt sind. Gutes Beispiel dafür ist Buchthalen, das noch über eine starke Quartieridentität verfügt und mit der Seniorenresidenz Seewadelpark auch räumliche Möglichkeiten hat, Anlässe verschiedener Art zu organisieren.

Mit Blick auf die Zukunft der Förderung der eigenen Ressourcen Betagter betrachten die Gesprächsteilnehmenden eine bessere Durchmischung von Jung und Alt und der Abbau der wahrgenommenen Hemmschwelle "Heim" als wichtig. Der neu zuständige Referent stellt die Frage, was für ältere Menschen zumutbar ist bezüglich der Hol- resp. Bringpflicht von Dienstleistungen. Das QDZ sollte die Funktion einer Zentrale haben, wo Dienstleistungen abholbar sind oder vermittelt und Übergänge erleichtert werden können. In Zusammenarbeit mit Hausärzten und weiteren Schlüsselpersonen ist es Ziel, auch schwer erreichbare Zielgruppen besser vernetzen zu können. Aus Sicht der Gemeinwesenarbeit sollte das QDZ eine Drehscheibenfunktion für bestehende und zu verstärkende Netze wahrnehmen, beispielsweise die Erneuerung

⁴⁸ Die Konzeption und Umsetzung einer Quartierzeitung wurde im Frühsommer 2013 in die Wege geleitet. Sie soll im August 2013 zum ersten Mal erscheinen.



von Nachbarschaftsnetzen durch Integration von NeuzuzügerInnen. Eine Anlaufstelle für GWA oder Prävention müsste die Wahrnehmung unterschiedlicher Kontaktpersonen (Nachbarschaftshilfe, Ambulatorien usw.) bündeln, um gezielt aufsuchende Seniorenarbeit zu fördern.

Sicht unterschiedlichster Quartierakteure

In den beiden Fokusgruppengesprächen, welche die unterschiedlichsten Akteure aus dem Einzugsgebiet des QDZ versammelten (vgl. Anhang C), war die Vielfalt der angesprochenen Themen entsprechend breit. Im Zusammenhang mit Informationsaustausch und der Werbung für Anlässe wurde im Verlauf des Gesprächs deutlich, dass hier erfolgversprechendes Koordinationspotenzial in der Abstimmung, allenfalls Zusammenlegung verschiedener Informationsgefässe, bestehen könnte. Die vom QDZ Künzle-Heim auch in die Quartiere versandte Hauszeitung "News us em Huus" hat eine Auflage von 555 Exemplaren, wovon ca. 250 an interessierte Haushalte versandt werden. Es ist gegenwärtig noch primär eine Hauszeitung für das Künzle-Heim, wobei allgemeinere Anlässe auf der Rückseite vermerkt sind. Der Quartierverein erstellt ein Jahresprogramm mit kommenden Anlässen; die Kirchgemeinde versendet quartalsweise ein vorausschauendes Programm und verstärkt die Werbung durch Flyers und Plakate. Hier orten die Teilnehmenden ein grosses Koordinations- und Vernetzungspotenzial. "Nicht alles muss sich im QDZ Künzle-Heim konzentrieren. Es sollte aber Schaltstelle sein, welche die Fäden in der Hand hält und auch das Personal dafür hat", findet die Vertreterin des Quartiervereins. Mit der neuen, auch auf Kommunikation fokussierten Assistenz der QDZ-Leitung sind positive Erwartungen verbunden bezüglich der vom QDZ Künzle-Heim aus zu initiierten Informationsplattform, wobei ein sehr aktives Zugehen auf die vielfältigen Institutionen und Gruppen erwünscht wäre.

Im Gesprächsverlauf werden auch inhaltliche Ideen verschiedenster Art diskutiert, die sich unter anderem damit auseinandersetzen, wie das Zusammenspiel zwischen den Generationen gefördert werden könnte. Es werden Möglichkeiten zur Vernetzung oder zur Integration verschiedener Altersgruppen angesprochen, beispielsweise ein intensivierter Austausch mit dem Hort gleich hinter dem QDZ Künzle-Heim, das Beispiel der Kinderspielgruppe im Altersheim Schönbühl wird beschrieben usw.

Bezüglich Ressourcenförderung Betagter wird auch das Thema Nachbarschaftshilfe angesprochen. So vermerkt der Vertreter der katholischen Pfarrei, dass die Nachbarschaftshilfe in seiner unmittelbaren Quartiersumgebung gut funktioniere, weil man sich beispielsweise bei Strassenfesten trifft, wo soziale Kontakte entstehen und sich die Nachbarn aushelfen. Bei langjährigen Wohnsituationen funktioniert die Nachbarschaftshilfe besser. Andererseits wird beobachtet, dass in den Nachbarschaften ein Generationen- und Kulturwechsel stattfindet. In vielen jungen Familien sind beide Elternteile berufstätig und haben wenig Zeit für ein Freiwilligen-Engagement. Erwähnt wird auch die Feststellung im Austausch mit Betagten seitens der Kirche, dass Dienstleistungen wie Spitex oder Pro Senectute-Angebote relativ teuer sind, sodass sich die Menschen überlegen, ob sie es sich überhaupt leisten können. Abschlies-



send wird vermerkt, dass in Schaffhausen Mehrgenerationen-Wohnprojekte vermehrt gefördert werden sollten, welche Nischen und Räume beinhalten, die den Austausch fördern.

7 Alltagsgestaltung und Ressourcen von SeniorInnen im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim

Im Zusammenhang mit dem Zielbereich 2 der auf die Frage der Ressourcennutzung und Vernetzung von SeniorInnen zielt, soll in diesem Kapitel illustriert werden, wie verschiedene betagte und hochbetagte Menschen ihren Alltag gestalten, wie sie ihre eigenen Ressourcen nutzen und sich die allenfalls benötigte Unterstützung durch Familienangehörige, professionelle Dienstleister, Freunde, Bekannte, Nachbarn oder andere soziale Netzwerke organisieren. Es wird damit der Beschreibung und Einschätzung der im Zielbereich 1 fokussierten Entwicklung des QDZ Künzle-Heim und dessen Angebote – die auf impliziten und expliziten Annahmen bezüglich der Bedürfnisse älterer Menschen gründen – die konkreten Lebenssituationen einer exemplarischen Auswahl der angesprochenen Zielgruppen gegenübergestellt. Die Beschreibung des Lebensalltags ausgewählter SeniorInnen soll vor allem auch Hinweise erbringen, wie professionelle und informelle Angebote auf den je individuellen Unterstützungsbedarf älterer Menschen und die Vielfalt ihrer Lebensumstände abgestimmt werden können.

Das dieser Erkundung zugrunde liegende methodische Vorgehen, das als Sozialraumanalyse bezeichnet wird, ist im Kapitel 3.2 beschrieben. Wie der Begriff sagt, ging es nicht nur darum, den Lebensalltag der Befragten in den eigenen vier Wänden zu erforschen, sondern auch deren Bewegungsmuster im geografischen Raum des Quartiers, der Stadt und darüber hinaus. Dabei stehen soziale Beziehungen und weitere Aktivitäten der Befriedigung alltäglicher Bedürfnisse (Einkaufen, Arztbesuch, Nutzung anderer Dienstleistungen, Erholungsräume) im Vordergrund, die mit den gewählten Wegen verbunden sind. Die Auswahl von zehn Haushalten mit SeniorInnen im höheren und sehr hohen Alter, die in unterschiedlichsten Wohnungen und Lebenssituationen im Einzugsbereich des QDZ Künzle-Heims leben, kann im statistischen Sinn natürlich keinen Anspruch auf Repräsentativität erheben. Ziel war vielmehr, mittels eines explorativen Vorgehens über diverse Kontaktpersonen eine Auswahl von Haushalten zu treffen, welche durch Unterschiede, aber auch Ähnlichkeiten in ihren Lebensmustern und Lebensumständen geprägt sind. Die Befragten wurden gezielt nach verschiedenen Mikrowohnlagen, Gebäudemerkmalen und Gebäudestandorten in unterschiedlichen Distanzen zum QDZ Künzle-Heim ausgewählt. (Anhang E zeigt die Wohnstandorte der Befragten.)



7.1 Merkmale und Situation der befragten SeniorInnen

Nachfolgend findet sich ein tabellarischer Vergleich, der die Befragten bezüglich ihrer Wohnsituation, ihrer Herkunft und ihrer soziodemografischen Merkmale gruppiert. Ebenfalls aufgeführt sind Mobilitätsaspekte, Spitex-Nutzung und eine subjektive Einschätzung gesundheitlicher Einschränkungen. Die Tabelleninhalte werden im Anschluss zusammenfassend kommentiert und durch weitere Themen wie Wohnkosten, finanzielle Mittel, soziale Unterstützung usw. ergänzt.

Anzahl befragte Haushalte: 10					
Wohnform	Haus	2	Wohnung	8	
Besitzverhältnis	Eigentum	1	Miete	9	
Haushaltform	Paar-Haushalte	2	Einpersonen-Haushalte	8	
Kinder	In Quartier/Stadt	5	In der deutschen Schweiz	2	Kinderlos, bzw. Kinder sind weit weg/kaum Kontakt 3
Wohndauer	Langjährig; meist frühere Familienwohnung	5	Änderung im Hinblick auf hohes Alter vollzogen	5	
Spitex-Erfahrung (Pflege, Psychosozial)	Nein	3	Ja, abgeschlossen	4	Ja, laufend 3
Anzahl befragte Personen: 12					
Geschlecht	Männlich	3	Weiblich	9	
Alter	70–79 Jahre	3	80–89 Jahre	6	90+ Jahre 3
Herkunft	Aufgewachsen in SH	6	Schweiz	4	Ausland 2
Gesundheit	Keine Beschwerden bzw. altersgemäss	5	Leichte bis mittlere Einschränkung im Alltag	4	Starke Einschränkungen 3
Mobilität zu Fuss	Gut	8	Kürzere Strecken, z.B. zum öV	2	Nur wenige Schritte 2
Nutzung öV	Nahverkehr und SBB	5	Nahverkehr	4	Nur mit fremder Hilfe 3
Nutzung eigenes Auto	Ja	5	Nein	7	

Tabelle 4 Merkmale der befragten SeniorInnen

Teilnehmende

Insgesamt nahmen 10 Haushalte mit total 12 Personen an der Befragung teil. Besucht wurden zwei Paar-Haushalte, ein verwitweter Herr sowie sieben ebenfalls verwitwete oder geschiedene Frauen. Zwei der verwitweten Frauen haben einen Migrationshintergrund. Nach einer ersten telefonischen Kontaktnahme erfolgte i.d.R. ein Vorgespräch vor Ort mit der Ankündigung der weiteren Datenerhebungsphasen und Instrumente (vgl. Kapitel 3). Kurze Gespräche fanden mit weiteren 5 Personen statt, die schliesslich einem längeren Interview nicht zustimmten oder unseren Kriterien nicht entsprachen. Auch diese Kontakte halfen mit, das Bild über die Situation der im Quartier lebenden SeniorInnen zu verdichten.

Alter

Die jüngste Teilnehmerin war 72, der älteste Teilnehmer 93 Jahre alt. Das Durchschnittsalter betrug 84 Jahre. Wie die Tabelle zeigt, war die Mehrheit der Befragten (9 von 12 Personen) in höherem oder sehr hohem Alter.



Wohndauer und Wohnsituation

Die Hälfte der befragten Haushalte lebt noch in der angestammten Wohnung, in der auch die Familienphase stattgefunden hat. Ihre letzten Umzüge liegen 22 bis 62 Jahre zurück. Die andere Hälfte der Haushalte hat für die aktuelle Lebensphase ganz bewusst eine neue Wohnform gesucht und die Wohnfläche verkleinert oder in einem Fall einen Untermieter gesucht, um die Wohnkosten bezahlen zu können. Vier der befragten Personen sind mit unterschiedlicher Dringlichkeit in einem Altersheim angemeldet. Einer der Umzüge erfolgte im Laufe unserer Befragung.

Wohnkosten

Die Mietkosten betragen durchschnittlich 1111 Franken pro Monat mit einer Bandbreite von 630 Franken für eine 3½-Zimmer-Wohnung mit Mansarde bis 1690 Franken für eine renovierte 4-Zimmer-Wohnung inkl. Garage. Der Umzug in ein Altersheim bedeutet oft eine erhebliche finanzielle Mehrbelastung: Das kleine 5-Zimmer-Genossenschaftshaus mit Garten kostete die verwitwete Mieterin im Monat 1110 Franken, die Wohnkosten in der neu bezogenen 1-Zimmer-Wohnung mit Kochgelegenheit in einer privaten Altersheim betragen beinahe das Dreifache (wobei Mittagessen, Reinigung und Wäsche inbegriffen sind).

Erschliessung und Hindernisfreiheit

Nur 3 von 10 Wohnungen verfügen über einen Fahrstuhl und sind somit leicht erreichbar. Die anderen Haus- respektive Wohnungszugänge weisen eine unterschiedliche Anzahl Treppen auf. Einige Wohnungen sind über wenige Stufen zu erreichen, andere nur über einen steilen Hauszugang mit rund 30 Stufen und weiteren Stufen bis ins 2. Geschoss. Im Alltag wichtiger ist der aktuelle Gesundheitszustand der BewohnerInnen. Während eine Wohnung im zweiten bzw. dritten Geschoss ohne Fahrstuhl für drei der Befragten kein Problem darstellt, sind die wenigen Stufen zwischen Hauszugang und Wohnungstüre für eine Dame mit Rollator ein Hindernis, das sie ohne Hilfe nicht meistern kann.

Informelle soziale Unterstützung und Beziehungen

Alle Befragten weisen eine starke biografische Verbundenheit zu Schaffhausen auf. Die Hälfte der Personen ist in der Stadt oder im Kanton Schaffhausen geboren oder aufgewachsen. Drei Personen sind in jungen Jahren zugezogen und leben seit der Familienphase in Schaffhausen. Auch die beiden Frauen mit Migrationshintergrund kamen als junge Erwachsene nach Schaffhausen, sind allenfalls innerhalb des Kantons umgezogen und seit mehreren Jahrzehnten ansässig. Diese Kontinuität wird in der nächsten Generation fortgesetzt und spiegelt sich in den Wohnorten der Kinder. Von 5 der 8 Haushalte mit eigenen Kindern lebt mindestens ein Kind in der Stadt oder sogar im selben Quartier wie die Eltern. Entsprechend erhalten, mit einer Ausnahme, all diese Befragten informelle Hilfe von ihren Kindern oder einer anderen verwandten Person der jüngeren Generation. Durch die langjährige Ortsverbun-



denheit haben viele der Befragten auch unterschiedlich intensive soziale Kontakte mit Nachbarn, Freunden oder Bekannten im Quartier oder in der Stadt.

Professionelle Unterstützung und Hilfeleistungen

Verbreitet ist es, regelmässig Hilfe bei der Wohnungsreinigung zu beanspruchen. Die meisten Haushalte haben regelmässig Hilfe beim Putzen, wobei die Raumpflegerin bzw. Haushalthilfe der Spitex im 14-täglichen Turnus anwesend ist. Zwei der Befragten nutzen die kostenpflichtige Unterstützung der Pro Senectute (ca. 70 Franken pro Monat), um ihren Zahlungsverkehr zu erledigen. Rund zwei Drittel der Befragten haben Erfahrung mit Gesundheits- und Krankenpflege resp. psychiatrischer Krankenpflege durch Spitex oder, im letzteren Fall, durch einen spezialisierten privaten Anbieter. In vier Haushalten ist die Pflege abgeschlossen, und auch der Mahlzeitendienst wird nicht mehr benötigt. Drei Personen erhalten gegenwärtig in sehr unterschiedlicher Frequenz pflegerische Unterstützung durch die städtische Spitex oder einen privaten Anbieter.

Einschätzung Gesundheit und Einschränkungen

Nach ihrer eigenen Einschätzung gefragt, beschreiben 5 der 12 Personen ihre Gesundheit als (altersgemäss) gut. Allfällige Beschwerden oder Einschränkungen können sie in ihre Alltagsbewältigung integrieren. Drei der Befragten müssen mit einer sehr starken Verschlechterung ihrer Sehkraft und damit auch mit Einschränkungen bei der Ausübung mancher Tätigkeiten zurechtkommen (bspw. Lesen, Schreiben, Handarbeiten, Geräte bedienen, Einkaufen und weitere ausserhäusliche Aktivitäten). Schwierigkeiten beim Stehen und Gehen bekundet, in sehr unterschiedlichem Masse, knapp die Hälfte der Befragten. Zwei Personen waren in den letzten Jahren mit Phasen psychischer Erkrankungen konfrontiert.

Finanzielle Mittel

Die Hälfte aller Befragten ist der Ansicht, die ihnen zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel seien "völlig genügend". Als (dennoch) "überwiegend ausreichend" bezeichnen zwei Personen ihre monatlichen Einkünfte, die mit einem Budget von 3000 Franken oder etwas weniger zurechtkommen müssen; es sind dies die beiden Witwen, welche die geringsten Mietkosten haben. Als "halbwegs genügend" beschreibt das weitere Drittel der Befragten ihre finanziellen Mittel. Unter ihnen sind auch jene, die im Interview darauf hinweisen, dass zwar vielerlei Dienstleistungen für SeniorInnen verfügbar sind, sie sich diese jedoch nicht oder nur bedingt leisten können.

Mobilität

Mit allfälligen Mobilitätseinschränkungen und dem zunehmenden Bedürfnis nach Sicherheit verändern sich die Mobilitätsmuster in den späteren Lebensphasen. Sicherheit hat dabei verschiedene Facetten: im Bedarfsfall medizinisch versorgt sein, sich bei der Benutzung des öV wohl fühlen oder sich selbstbewusst im öffentlichen Raum bewegen. Zwei der Befragten können zu



Fuss ohne Hilfsmittel nur noch einige wenige Schritte innerhalb des Hauses gehen, zwei können kürzere Strecken, etwa zu einer Bushaltestelle oder innerhalb eines Geschäftes zurücklegen, alle anderen sind mobil, gehen zu Fuss oder mit dem Bus zum Einkaufen in die Altstadt. Die Hälfte der Haushalte verfügt noch über ein Auto. Für zwei Personen ist es das wichtigste Fortbewegungsmittel, das auch für Ausflüge ausserhalb des Kantons genutzt wird. Für die eine Autofahrerin, eine gehbehinderte Seniorin, ist das Auto essentiell, um Alltag und Freizeit organisieren zu können. Generell wird das Auto primär für kürzere Fahrten wie Einkaufen, Transporte oder Ausflüge an nahe gelegene Orte im Grünen genutzt. Wer zu Fuss gehen kann, bedient sich in irgendeiner Form auch der Angebote des öffentlichen Verkehrs. Bei der Mehrheit beschränkt sich dies auf den Nahverkehr innerhalb der Stadt. Drei der Befragten nutzen die SBB, um weiter entfernte Kontakte aufrechtzuerhalten. Zwei der befragten Frauen reisen selbstständig zu bekannten Zielen im Ausland. Begleitete Reisen, es wurden zum Beispiel Car-Reisen mit Pensioniertengruppen erwähnt, bieten mehr Sicherheit und ermöglichen es, weiter entfernte Ziele zu erreichen. Fünf der Befragten verlassen ihre Wohnung bzw. die Stadt und die nähere Umgebung nur noch selten.

Veränderung der Wohnsituation im höheren Alter

Wie erwähnt, hat die Hälfte der Haushalte ihre frühere Wohnsituation im Hinblick auf die jetzige Lebensphase bereits vor kürzerer oder längerer Zeit aktiv verändert. Da es in Schaffhausen nur wenige kleinere, altersgerechte und preisgünstige Wohnungen gibt, bestehen bei bescheidenen finanziellen Verhältnissen kaum bezahlbare Alternativen, sollte die Mobilität plötzlich (durch einen Sturz) oder langsam zunehmend eingeschränkt sein. Das Altersheim als nächster Wohnort ist dann am wahrscheinlichsten. Eine der befragten Frauen hat diesen Wechsel pro-aktiv initiiert. Sie wollte den Schritt selbstbestimmt machen und nicht aus einer Notsituation heraus agieren müssen. Zwei weitere Haushalte sind in städtischen Altersheimen angemeldet. Die Vorstellung, den eigenen Haushalt aufgeben bzw. stark verkleinern zu müssen, bereitet Sorgen, was in verschiedenen Aussagen wie "der wenige Raum", "nur in einem Zimmer leben", "mag mich nicht von meinen Sachen trennen", "meine Möbel behalten", diese "Zügelei und das viele Material" zum Ausdruck kommt. Die jetzige Wohnung ist das Zuhause seit vielen Jahren und bietet Geborgenheit: "Ich bin ein Gewohnheitstier", "meine vier Wände sind meine Lebensqualität", so einige der diesbezüglichen Aussagen. Auch die Wahrnehmung und die Erfahrungen, die man bei Besuchen in Altersheimen gemacht hat, sind hinderlich: "Ich brauche die Gesellschaft im Altersheim nicht, ich habe einen Freundeskreis und meine Hörbücher", lautet die eine Aussage, "Im Altersheim jammern alle, ich will es lieber ein bisschen lustig haben", die andere.

Bekanntheit und Nutzung von Dienstleistungen des QDZ Künzle-Heim

Nur in einem der befragten Haushalte, jener geografisch in unmittelbarer Nachbarschaft zum QDZ Künzle-Heim, ist das Angebot des QDZ Künzle-Heim bekannt und wird bezüglich Mittagstisch, Veranstaltungen oder Pedicure



gerne genutzt. Die Mehrheit kennt den Ort nur als "das neue Altersheim Künzle-Heim". Dass mit dem neuen Namen QDZ auch neue Inhalte und Konzepte verbunden sind, ist nicht bekannt. Die Hälfte der Befragten war noch nie im QDZ Künzle-Heim.

7.2 Zehn Kurzportraits

Nachfolgend werden die jeweilige Wohnbiografie, die gegenwärtige Wohnsituation und die Lebensumstände der 10 befragten Haushalte in Kurzportraits zusammengefasst, um die grosse Vielfalt der Lebenssituationen betagter und hochbetagter Menschen in Schaffhausen aufzuzeigen.

Frau F.

Frau F. wohnt in einem kleinen, 2-geschossigen Einfamilienhaus einer lokalen Wohnbaugenossenschaft, in dem sie über 50 Jahre mit ihrem Mann gelebt hat. Die Ehe war glücklich, blieb jedoch kinderlos. Ihr Mann starb vor sieben Jahren, nur wenige Tage nach einem schweren gemeinsamen Autounfall. Die steilen Stufen im Haus bereiten Frau F. wenig Mühe, aber durch Rücken- und Nackenschmerzen – Folgen des Autounfall – kommt die gelernte Gärtnerin mit der Pflege von Haus und Garten an körperliche Grenzen. Frau F. hat sich für eine Alterswohnung mit Kochgelegenheit in einem Altersheim angemeldet. Noch während der Interviewphase zieht sie um. Nichte und Neffe bieten wichtige Unterstützung, dazu kommen langjährige Freundinnen und Personen aus dem Umfeld der Kirche, wo sie sich selbst viele Jahre engagiert hatte. Frau F. ist es gewohnt, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen. Sie unternimmt Reisen zu Freundinnen und Verwandten nach Zürich, Basel und anderswo und nutzt ihr Auto für kürzere Einkäufe und kürzere Strecken. Frau F. ist 82 Jahre alt.

Frau und Herr M.

Das Ehepaar M. ist aufgrund des Berufs des Mannes mehrmals in der Schweiz umgezogen. Bewusst übergaben sie vor ein paar Jahren ihr Haus einem der Söhne und suchten sich eine Mietwohnung. Die Wahl fiel auf eine grössere 4½-Zimmer-Wohnung in jenem Quartier, in dem beide aufgewachsen sind. Ein allfälliger nächster Umzug wird das Ehepaar in eine Alterswohnung im QDZ Künzle-Heim führen, darin sind sie sich einig, und über diesen Schritt nachzudenken ist kein Tabu. Tragende Säule sind die drei Kinder, die alle in der Stadt und Umgebung wohnen. Kontakte pflegt Herr M. zu Kreisen, die er sich vor vielen Jahren erschlossen hat: Studentenverbindung und Sportclub. Frau M. pflegt viele Beziehungen, zum Beispiel ein wöchentliches Tee-Chränzli mit anderen Frauen, und sie kümmert sich um ältere Menschen in ihrem Umfeld. Seit einer Hirnblutung von Herrn M. vor einigen Jahren, unternehmen Herr und Frau M. keine grösseren Reisen. Sie möchten im Bedarfsfall medizinisch gut versorgt sein. Beide nutzen das Auto für kürzere Fahrten, vor allem für Ausflüge an den Rhein. Mit Ausnahme einer Putzhilfe, führen



Herr und Frau M. ihren Haushalt ohne fremde Unterstützung. Während der Interviewphase erleidet Herr M. eine Streifung, von der er sich gut erholt. Sie hat zur Folge, dass der Umzug in eine betreute Wohnform mit Dringlichkeit angegangen wird. Er erfolgt ein paar Monate später. Frau und Herr M. sind 83 respektive 85 Jahre alt.

Herr A.

Herr A. ist seit zwei Jahren verwitwet. Seine demenzkranke Frau pflegte er weitgehend selbst, bevor sie zuerst tageweise, dann permanent in einem Heim umsorgt wurde. Er lebt in einer 4-Zimmer-Mietwohnung in einem Hochhaus mit Fahrstuhl, in der auch die beiden Kinder aufgewachsen sind. Herr A. kommt im Alltag ohne die Unterstützung von Sohn (in der Stadt lebend) und Tochter (in der Ostschweiz lebend) aus. Zu beiden besteht ein regelmässiger Kontakt. Die Kinder unterstützten ihn im Umgang mit Behörden, als es um die Wahl des Heims für die Mutter oder um den Antrag auf Hilflosenentschädigung ging. Abgesehen von einer Putzhilfe, führt Herr A. seinen Haushalt selbstständig. Er pflegt keinen sehr engen Freundeskreis, mag eher die unverbindlicheren freundlichen Kontakte im Haus und in der Stadt. Zentral in seinem Leben sind religiöse Themen und die Zugehörigkeit zu einer Freikirche. Die inhaltliche Vertiefung ist dabei weit bedeutsamer als der soziale Kontakt zu anderen Mitgliedern der Kirche. Meist ist er mit dem Auto unterwegs, unter anderem zu seiner Freundin im benachbarten Deutschland oder in den Thurgau. Herr A. ist 87 Jahre alt.

Frau E.

Frau E. wohnt seit bald fünfzig Jahren im Haus, in dem sie auch die Familienphase verlebt hat. Ihr Mann starb vor einigen Jahren. Die Wohnung liegt im 2. Geschoss einer Arbeitersiedlung der 1920er-Jahre. Die Waschküche befindet sich im Keller. Die Stufen sind für Frau E. kein Problem, körperliche Beschwerden hat sie derzeit keine. Von einer kürzlich erfolgten Operation an der Schulter hat sie sich gut erholt, in der Rehabilitationsphase wurde sie durch Spitex-Pflege und Mahlzeitendienst unterstützt. Die beiden Söhne leben in den Kantonen SH und ZH. Sie sowie der weitere Familienkreis, mit dem sie sich wöchentlich zum Kaffee trifft, bilden das wichtigste soziale Umfeld. Beziehungen bestehen zu einer Vereinigung ehemaliger ArbeitskollegInnen. Mit neuen, meist ausländischen Nachbarn kommt Frau E. gut zurecht, die Beziehungen sind aber nicht sehr tragend. Das Quartier hat keine grosse Bedeutung, vor allem seit die nahen Einkaufsmöglichkeiten und die Poststelle geschlossen wurden. Frau E. geht zu Fuss oder per Bus ins Zentrum und kauft dort ein. Das Budget ist bescheiden, aber Frau E. ist es gewohnt, mit wenig Geld auszukommen. Bei Bedarf eine barrierefreie und zahlbare Wohnung zu finden, hält Frau E. nicht für realistisch. Frau E. ist 82 Jahre alt.

Frau L.

Frau L. lebt in einer 4½-Zimmer-Wohnung im dreizehnten und damit obersten Geschoss eines Hochhauses aus den 1970er-Jahren. Hier lebte sie mit



ihrem Mann und den beiden Söhnen, mehrere Jahre war auch ihr Bruder Teil des Haushalts. Seit einem Wanderunfall vor dem 60. Altersjahr gehören für sie Knie- und Rückenbeschwerden zum Alltag. Stufen und auch nur kürzere Wegstrecken sind ein Problem. Wichtigstes Fortbewegungsmittel ist deshalb das Auto, mit dem Frau L. bis nach Kroatien in den Urlaub fährt. Das Quartier hat keine Bedeutung für Frau L.; ihr Alltag ist entlang der Auto-Möglichkeiten organisiert, und Einkaufsmöglichkeiten müssen Parkplätze vor dem Eingang haben. Die Tiefgarage des Hauses ist nicht barrierefrei: Um zum Fahrstuhl zu gelangen, müssen einige Treppenstufen überwunden werden, was verhindert, dass Frau L. ihren Einkaufstrolley vom Auto in die Wohnung ziehen kann. Eine kürzlich erfolgte Sanierung der Wohnung hat erhöhte Schwellen innerhalb der Wohnung und zum Balkon mit sich gebracht; weder Dusche noch Bad wurden altersgerecht erneuert. Um die Wohnung weiterhin bezahlen zu können, hat Frau L. ein Zimmer an einen osteuropäischen Chauffeur vermietet, den die ehemalige Wirtin auch bekocht. Sie hat guten Kontakt zu einigen NachbarInnen, man hilft sich gegenseitig. Auswärts zu jassen gehört mehrmals wöchentlich zum festen Programm. Frau L. ist 72 Jahre alt.

Frau H.

Frau H. ist gebürtige Deutsche und fand nach dem Krieg in Schaffhausen Arbeit und später ihren Ehemann. Die beiden Kinder leben in der Stadt und Winterthur. Nach dem Tod ihres Mannes vor ein paar Jahren entschied sie sich für eine kleinere Wohnung und fand im gleichen Quartier eine 3-Zimmer-Wohnung in einem Hochhaus mit Fahrstuhl. Sie erlebte eine schwierige Zwischenphase, in der es zu einem Klinikaufenthalt kam. Mit psychiatrischer Spitex-Pflege und anderen Massnahmen konnte der Alltag wieder stabilisiert werden. Der Turnverein und andere Strukturen verbinden sie mit dem Quartier. Hier hat sie, wie auch im Wohnhaus selbst, einen grösseren Bekanntenkreis. Ein wichtiger Bezugspunkt für sie ist die katholische Kirche. Dort engagiert sie sich und erhält ihrerseits Unterstützung durch die Sozialberatung. Die Finanzen reichen für den Alltag, doch kulturelle Veranstaltungen sind zu teuer geworden, und um etwa eine grössere Zahnbehandlung finanzieren zu können, braucht es andere Lösungen. Aufgrund einer zu spät erkannten Hornhautablösung ist Frau H. auf einem Auge stark sehbehindert. Gleichgewichtsstörungen oder schnelle Ermüdung in neuen Lichtverhältnissen sind die Folge und fordern grössere Achtsamkeit im Haushalt. Die Tochter hilft beim Erledigen von Zahlungen. Frau H. ist 76 Jahre alt.

Frau E.

Frau E. ist seit längerem stark gehbehindert und nutzt einen Rollator, um sich in der Wohnung fortzubewegen. Sie wohnt im ersten Obergeschoss eines Mehrfamilienhauses ohne Aufzug. Den Briefkasten oder die Strasse kann sie ohne fremde Hilfe nicht mehr erreichen. Seit ein paar Monaten hat die Sehkraft beider Augen stark nachgelassen und beträgt noch rund 50 %. Frau E. ist seit wenigen Jahren verwitwet, die Ehe war kinderlos. Dass im Alltag niemand da ist, der sie mit kleinen Handreichungen (etwas heben oder von einem



Zimmer ins andere tragen) unterstützen kann, ist schwierig. Ein privates Spitex-Team hilft zweimal wöchentlich bei der Körperpflege, alle vierzehn Tage beim Putzen, und jede Woche kommt ein durch die Nachbarschaftshilfe vermittelter Besuch. Das Quartier erlebt sie als stark verändert, die nachbarschaftlichen Beziehungen sind nicht mehr so freundlich wie früher. Die finanzielle Lage von Frau E. ermöglicht es ihr nicht ohne weiteres, auf existierende Angebote wie Rotkreuz-Taxi oder das Abwickeln von Zahlungen durch die Pro Senectute zurückzugreifen. Die Nutzung letzterer Dienstleistung hat sie aufgrund ihrer knappen Finanzsituation wieder aufgegeben. Unterstützung erfährt sie durch ihre Nichte, durch die Pfarrperson der reformierten Kirche, nur bedingt auch durch die Nachbarn. Frau E. ist im Altersheim angemeldet. Die bevorstehende weitgehende Auflösung ihres Haushaltes, in dem auch die Objekte des Ehemannes noch vorhanden sind, macht ihr grosse Sorgen. Frau E. ist 93 Jahre alt.

Frau A.

Frau A. lebt seit über zwanzig Jahren in einer günstigen 3-Zimmer-Wohnung. Es führen eine langegezogene ansteigende Treppe von der Strasse zum Hauseingang und von dort aus weitere vier Treppen ins zweite Obergeschoss. Beides bereitet ihr keine Schwierigkeiten. Von ihrem gewalttätigen Mann und einem späteren Partner trennte sie sich schon vor langer Zeit. Zum einzigen, im Kanton Zürich lebenden Sohn und seiner Familie hat Frau A. nur selten Kontakt; er hat sie seit mehreren Jahren nicht mehr besucht. Den Kontakt mit zwei früheren Kolleginnen pflegt sie ebenso wie die Pensioniertreffen des ehemaligen Arbeitgebers. Gelegentliche Reisen zu den Schwestern in Basel und Wil finden noch statt, sind aber sehr beschwerlich geworden. NachbarInnen, vor allem jüngeren Leuten, begegnet sie selten. Aufgrund einer starken psychischen Erkrankung verbrachte sie in den letzten Jahren einige Monate in der lokalen Klinik. Die engmaschige Nachbetreuung durch eine psychiatrische Spitex-Pflege beschränkt sich mittlerweile auf einen Besuch pro Woche. Die Spitex-Betreuerin ist Vertraute und erste Ansprechperson in vielerlei Fragen. Das Bezahlen der Rechnungen erledigt die Pro Senectute. Mit dieser Unterstützung kann Frau A. ein selbstständiges und wie es scheint zufriedenes Leben führen. Frau A. ist 86 Jahre alt.

Frau und Herr J.

Frau und Herr J. wohnen seit über 60 Jahren in einem 8½-Zimmer-Haus an Hanglage in privilegiertem Quartier. Frau J. wurde wegen Rückenproblemen, die sich nicht erst in der Altersphase zeigten, mehrfach operiert. Sie kann mit Hilfe eines Rollators wenige Schritte gehen. Das Schlafzimmer im ersten Obergeschoss kann sie nur mühsam dank eines Treppenlifts – mit Umsteigen im Zwischengeschoss – erreichen. Herr J. ist noch mobil und hat grosse Teile der Hausarbeit übernommen. Sein Sehvermögen ist allerdings in Folge einer Operation stark eingeschränkt. Lesen ist für ihn nur noch mit Hilfsmitteln möglich. Frau und Herr J. helfen sich gegenseitig: sie liest ihm Zeitung oder Briefe vor, er kümmert sich um Frühstück oder die Wäsche. Das Ehepaar hat ein breites und vielfältiges Unterstützungsnetz: allmorgendliche Spitex-



Pflege für Frau J, wöchentliche Spitex-Haushalthilfe sowie eine weitere Putzhilfe aus der Nachbarschaft, Mahlzeitendienst und eine Rotkreuzuhr für Frau J. Um den grossen Garten kümmert sich ein durch "Senioren für Senioren" vermittelter Herr. Die drei Kinder leben in naher Autodistanz und kommen regelmässig vorbei, zum Beispiel um Einkäufe zu erledigen. Langjährige Nachbarn und ein Freundeskreise bieten weitere Unterstützung und Begleitung. Eine öV-Verbindung in der Nähe gibt es nicht. Der selbstständige Bewegungsradius von Herr und Frau J. ist deshalb auf das Haus und den unmittelbaren Aussenraum beschränkt. Frau und Herr J. sind 92 respektive 94 Jahre alt.

Frau G.

Frau G. reiste in den 1960er-Jahren ihrem Mann in die Schweiz nach, der als Saisonnier in Schaffhausen Arbeit gefunden hatte. Erst später konnte sie ihre beiden kleinen Töchter nachholen, die zwischenzeitlich bei den Grosseltern in Südtalien lebten. Das Ehepaar investierte Ersparnes und viel Zeit in ein Haus in der Heimat, wohin die beiden nach der Pensionierung von Herrn G. zurückkehrten. Die beiden Töchter und ihre Familien blieben in der Schweiz, weshalb das Ehepaar G. pendelte und jährlich ein paar Monate in Schaffhausen verbrachte. Mit dem Tod ihres Mannes vor zehn Jahren veränderte sich der Lebensalltag von Frau G. Das grosse Haus, Streitigkeiten in der Familie, Heimweh nach Töchtern und Enkelkindern und schliesslich ein Sturz und seine Folgen bewogen sie, in die Schweiz zurückzukehren. Seit zwei Jahren lebt sie in einer altersgerechten 2½-Zimmer-Wohnung in Schaffhausen. Der Kontakt zu den Töchtern, die im selben Quartier leben, ist sehr eng. Regelmässig übernimmt sie die Betreuung der Enkel. Frau G. führt ihren Haushalt selbstständig. Bei Botengängen, Arztbesuchen oder in administrativen Angelegenheiten ist sie jedoch auf die Übersetzung durch ihre Töchter angewiesen. Sie besucht Anlässe der katholischen Pfarrei, einen nahen Bekanntenkreis hat sie sich in den Schaffhauser Jahren nicht aufgebaut. Frau G. ist 74 Jahre alt.

7.3 Rückschlüsse der Sozialraumanalyse auf Zielbereiche 1 und 2

Im Folgenden sollen die Erkenntnisse aus der Sozialraumanalyse zusammengefasst und in Bezug gesetzt werden zum Angebot des QDZ Künzle-Heim, zum Konzept von Quartierdienstleistungszentren generell und zur Frage der Vernetzung verschiedenster Akteure im Altersbetreuungsbereich.

Die Erkundungen des Lebensalltags der zehn ausgewählten älteren und zu einem grossen Teil hochaltrigen Menschen zeigt die grosse Vielfalt der Lebenssituationen, die sich auch im höheren Alter nicht einfach angleichen, sondern eher komplexer und komplizierter werden. Die Beispiele illustrieren, dass es sehr wohl möglich ist, zuhaus alt zu werden, solange – abhängig von Gesundheitszustand und Mobilität – die benötigte pflegerische und vor allem auch soziale Unterstützung in der Organisation des Alltags vorhanden ist. Die von uns besuchten SeniorInnen nutzen ihre eigenen verfügbaren Ressourcen in eindrücklicher und oft sehr kreativer Weise. Das heisst, sie suchen, solange es



irgendwie geht, Mittel und Wege, um sich eine möglichst grosse Selbstständigkeit zu wahren.

Der Hälfte der Befragten, die schon seit Jahrzehnten in derselben Wohnung lebt, in der sie auch die Familienphase verlebte, steht die andere Hälfte gegenüber, welche im Hinblick auf die aktuelle Lebensphase bzw. gegenwärtige und mögliche zukünftige Einschränkungen die eigene Wohnsituation zugunsten einer altersgerechteren Wohnung verändert hat. Dabei zeigt sich, dass der objektive Gesundheitszustand zum Zeitpunkt des Wohnungswechsels nicht unbedingt ausschlaggebend war, sondern vorausschauende Planung, wie beispielsweise im Fall von Frau F. oder in der Situation des Ehepaars M. Andererseits lebt rund ein Drittel der Befragten in einer Wohnung oder in einem Haus, die alles andere als altersgerecht sind (grosses Einfamilienhaus mit mehreren Geschossen, ohne öV-Anbindung, Wohnblock aus den 1960er-Jahren an einem Hang mit zwei Dutzend Stufen zum Hauseingang und weiteren drei Treppen mit mehreren Stufen bis zum Wohnungseingang usw.). Während in zwei dieser Situationen das Überwinden dieser Stufen trotz hohem Alter keine Mühe macht, schaffen die ungünstigen baulichen Gegebenheiten für drei andere über 90-jährige Menschen prekäre Situationen. Sie müssen jederzeit auf einen ungewünschten Wechsel in ein Pflegeheim gefasst sein.

Die Auswahl der GesprächspartnerInnen widerspiegelt typische Wohnstandorte und Wohnungen, wie sie sich im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim finden lassen. So reichte die Bandbreite vom freistehenden grossen Einfamilienhaus mit grossem Garten und Umschwung über das sehr bescheidene, jedoch zweigeschossige Arbeiterhäuschen mit steiler Treppe und sehr kleinen Zimmern. Oder von grossvolumigen Arbeitersiedlungen mit kleinen Vorgärten aus den 1920er-Jahren bis hin zu drei Hochhäusern (teils renoviert) aus den 1970er-Jahren und einigen kleineren Wohnblocks aus der gleichen Zeitperiode. Insgesamt verfügen fünf der zehn besuchten Wohnungen über einen Fahrstuhl, der allerdings in drei Fällen im Zwischengeschoss anhält und es dadurch noch einige Stufen bis zur Wohnung zu überwinden gilt.

Die Interviews zeigen, dass es wenig hilfreich ist, den Unterstützungsbedarf der SeniorInnen primär an deren Lebensalter festzumachen. Vielmehr sind es zum einen die Gesundheit, die Wohnsituation, die vor allem durch Familienmitglieder, aber teils auch durch professionelle Dienstleister erfahrene Unterstützung sowie die finanzielle Lage, welche die Möglichkeiten der Lebens- und Alltagsgestaltung und die Option weiterhin zuhause zu wohnen entscheidend prägen. Nicht überraschend zeigte sich auch in diesen Gesprächen die grosse Bedeutung, die der teils sehr intensiven Unterstützung durch eigene Kinder oder Verwandte zukommt. Einige sind in der glücklichen Lage, dass eines oder mehrere Kinder ebenfalls in Schaffhausen oder nahen Gemeinden leben, was einen intensiven sozialen Kontakt und vielfältige Handreichungen im Alltag ermöglicht. Für einige der Befragten wäre der Verbleib in der gegenwärtigen Wohnsituation ohne die regelmässige Hilfe durch ihre Kinder unmöglich. Auch wenn ein Teil der benötigten Unterstützung theoretisch zumindest von NachbarInnen oder Freiwilligen geleistet werden könnte, müssten dennoch ergänzend Dienstleistungen eingekauft werden, was das in einigen



Fällen sehr knappe Budget vor allem der von uns befragten hochaltrigen Frauen sprengen würde.

Die gesundheitliche Situation und die Lebensumstände der Befragten verweisen auch auf die wichtige Rolle von ambulanten professionellen Pflege- und Betreuungsleistungen. Drei der hochaltrigen SeniorInnen erhalten gegenwärtig aktive Unterstützung durch die Spitex, zwei durch einen privaten psychiatrischen Spitex-Dienst. Keine der Spitex-NutzerInnen – auch wenn die Besuche in nur einem Fall täglich erfolgen – könnte ohne diese Unterstützung weiterhin zuhause verbleiben. Vier der Befragten benötigten in der Vergangenheit temporäre Spitex-Unterstützung, können ihren Alltag nun aber wieder ohne diese Hilfe meistern.

Ambulante Bring- oder Holdienstleistungen werden unterschiedlich genutzt: Am einen Ende des Spektrums findet sich ein über 90-jähriges Ehepaar, das nur dank einer Palette von Unterstützungsangeboten in der geliebten Wohnumgebung bleiben kann. Die Hilfeleistungen umfassen häufige persönliche und telefonische Kontakte zu eigenen Kindern (welche u.a. den Einkauf besorgen), tägliche Spitex-Besuche, Mahlzeitendienst, ein via das Programm Senioren helfen Senioren vermittelter Gärtner und eine bezahlte Reinigungshilfe aus der befreundeten Nachbarschaft. Für den Besuch von Anlässen und Bewegungsangeboten, um Freundschaften und andere soziale Kontakte zu pflegen, ist das Paar auf die Chauffeurdienste von alten Freunden angewiesen. Am andern Ende des Spektrums steht eine ebenfalls über 90-jährige verwitwete und kinderlos gebliebene Frau, für die eine Nichte einmal wöchentlich einkauft und die sonst in der Nachbarschaft oder im Verwandtenkreis wenig Kontakte zu haben scheint. Der zweimalige wöchentliche Besuch der Spitex für die Körperreinigung und eine Putzhilfe wird eher ungern akzeptiert. Die Kosten für das Bezahlen der Rechnungen, das an die Pro Senectute delegiert werden musste, bedeutet eine Belastung des sehr knappen monatlichen Budgets. Die zunehmende Sehbehinderung und Schwäche in den Beinen – auch in der Wohnung ist der Rollator bei jedem Schritt dabei – haben einen bevorstehenden, wenig willkommenen Eintritt ins Künzle-Heim in die Nähe gerückt. Am meisten Angst macht, wie mit dem Rollator gepackt und umgezogen werden kann. Die Inanspruchnahme des diesbezüglichen Angebots der Pro Senectute steht ausser Frage, da kein Geld dafür vorhanden ist. Geschätzt und wichtig ist der regelmässige Kontakt und Besuch einer Pfarrerin aus dem Quartier als Bindeglied und Beratungsperson, welche der drohenden sozialen Isolation teilweise entgegenwirken kann.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Befragten die Vielfalt der Lebensumstände und die Herausforderungen, denen sich Betagte in höherem oder sehr hohem Alter in Schaffhausen gegenüber sehen, wohl eindrücklich illustrieren. Bei einigermaßen gutem geistigem Zustand nutzen sie ihre vielfältigen eigenen Ressourcen dazu, sich eine grösstmögliche Selbstständigkeit zu wahren. Dazu gehört auch, allein oder unterstützt durch Familienmitglieder, Verwandte und freiwillige HelferInnen, sich im Rahmen des knappen oder grösseren finanziellen Spielraums die nötigen spezifischen, unabdingbaren Hilfeleistungen zu organisieren.



In der Vielfalt dieser mehr oder weniger belasteten und belastenden Lebens- und Alltagssituationen scheint das QDZ Künzle-Heim im Sinne der Zielsetzung "alles aus einer Hand" gegenwärtig noch keine Rolle zu spielen. Bei den Befragten ist das Künzle-Heim zwar ein Begriff als neues Altersheim auf dem Emmersberg. Mit Ausnahme eines Haushalts, der gleich neben dem QDZ wohnt und auch gewisse Dienstleistungen dort abholt (Mittagessen, Fusspflege etc.), ist das Konzept und die Zielsetzung des QDZ den Befragten (noch) nicht bekannt.

8 Weiterentwicklung der Alterspolitik der Stadt Schaffhausen

8.1 Entwicklung und Massnahmen im Bereich Betreuung

Um die übergeordnete Zielsetzung "ambulant vor stationär" weiter zu unterstützen, ist eine Reihe von zusätzlichen Massnahmen geplant und teilweise bereits in Umsetzung begriffen. Dies war nur möglich, weil es gelang, durch die Umverteilung von Ressourcen und ohne Stellenaufstockung, innerhalb des Bereichs Betreuung die Stelle einer Bildungsverantwortlichen zu schaffen. Die nachstehend beschriebenen Massnahmen sind struktureller Art und beinhalten einerseits neue Gefässe und andererseits veränderte Prozesse und Abläufe.

Weiterbildung

Weiterbildung soll im pflegerischen Bereich einen grösseren Stellenwert erhalten. Seitens der PflegedienstleiterInnen der zukünftigen vier QDZ besteht der Wunsch, sich besser zu vernetzen und die Aus- und Weiterbildung des Personals gemeinsam mit der städtischen Bildungsverantwortlichen im Bereich Betreuung zu planen. Jedes QDZ wird eine/n Ausbildungsverantwortliche/n haben. Für den Bereich Betreuung bietet sich damit die Möglichkeit, in den Heimen einheitliche Pflegestandards zu etablieren und zur Qualitätssicherung beizutragen. Die städtische Bildungsverantwortliche hat einen Hintergrund als Berufsschullehrerin und im Spitex-Bereich. Diese zentral koordinierten Weiterbildungsangebote bieten ebenfalls Potenzial, die Zusammenarbeit und den Austausch von Spitex-Spitin zu fördern.

Gesundheitsförderung und Prävention

Im Bereich Betreuung wurde im Sommer 2013, ebenfalls durch interne Umstrukturierungen, eine Fachstelle für gemeinwesenorientierte Gesundheitsförderung und Prävention geschaffen. Die Stelleninhaberin wird während einer Einheit (2 Stunden) pro Woche in jedem der zukünftigen vier Ambulatorien Ansprechperson sein. Bei Bedarf kann diese Person auch durch aufsuchende Beratung bei Betagten zuhause eine Art Triage-Funktion wahrnehmen. Ein wichtiges Zielpublikum werden hier die pflegenden Angehörigen sein. Ziel ist, Gesundheitsprävention auf Quartierebene zu etablieren. Angedacht ist eine Begehung der Quartiere im Jahr 2014 mit den für das Quartier Verantwortlichen und mit Betagten. Im Weiteren soll die Zusammenarbeit zwischen Spitex



und Freiwilligen ausgebaut und erweitert werden. Der Bereich der ambulanten Spitex-Betreuung und -Pfleger und die Vernetzung mit Gemeinwesenarbeit, Freiwilligenarbeit und Nachbarschaftshilfe ist auch ein zentrales Anliegen des neu zuständigen Referenten des Bereichs Betreuung. Es besteht die Absicht, die dem Bereich Betreuung unterstellte Nachbarschaftshilfe neu zu organisieren und in ein gesamtheitliches Konzept der Ressourcenförderung Betagter einzubinden.

Heimeintritte

Das System der Abklärung von möglichen Heimeintritten wird neu geregelt. Dabei soll neu zwischen kurzfristigen Eintritten und planbaren Eintritten unterschieden werden. Der kurzfristige Eintritt erfolgt in der Regel 2–4 Wochen nach der Anmeldung. Der Eintritt in planbaren Situationen soll in der Regel nach 6–9 Monaten erfolgen. Will sich die betagte Person noch nicht verbindlich auf ein Eintrittsdatum festlegen, wird die Anmeldung nicht erfasst, die vorhandenen Daten jedoch in einer Datenbank abgelegt. Eine Beratung durch die Spitex-Mitarbeitenden wird angeboten.

– *Prozess kurzfristiger Eintritt*

In der Regel erfolgt die erste Kontaktaufnahme telefonisch durch die betagte Person, ihre Angehörigen oder Dritte. Anhand einer Checkliste nimmt die zentrale Beratungsstelle im Betreuungsreferat die Anfrage auf, beantwortet generelle Fragen, ergänzt die Personalien und erstellt eine Telefonnotiz. Ist die betagte Person im Pflegezentrum, wird die Anmeldung i.d.R. in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden im Pflegezentrum und/oder mit den Angehörigen aufgenommen. Die Anmeldung wird in einem gemeinsamen Laufwerk für alle Heime abgespeichert und auf der Kurzfristig-Anmeldeliste erfasst. Sobald ein Zimmer angeboten werden kann, wird die zuständige Pflegedienstleitung informiert. Sie klärt die Situation und den Pflegebedarf ab, entscheidet, ob die notwendige Unterstützung im vorgesehenen Zimmer angeboten werden kann und initiiert dann die Aufnahme. Es erfolgt eine mündliche oder schriftliche Offerte mit dem Eintrittstermin und dann der Vertragsabschluss.

Tritt eine betagte Person kurzfristig direkt von zu Hause aus ein, ist der Ablauf identisch. Die Anmeldung bei der zentralen Beratungsstelle erfolgt jedoch wenn möglich persönlich oder durch die Angehörigen. Der oben beschriebene Prozess wird bereits heute so angewendet und bleibt unverändert.

– *Prozess planbarer Eintritt*

Grundsätzlich klärt die Spitex-Mitarbeiterin ab, ob ein Heimeintritt erforderlich ist oder der Aufenthalt zu Hause mit Hilfe von Dienstleistungen so unterstützt werden kann, dass ein Heimeintritt hinausgeschoben werden kann.

Auch hier erfolgt die erste Kontaktaufnahme in der Regel telefonisch



durch die betagte Person oder ihre Angehörigen. Anhand einer Checkliste nimmt die zentrale Beratungsstelle im Betreuungsreferat die Anfrage auf, beantwortet generelle Fragen, ergänzt die Personalien und erstellt eine Telefonnotiz. Bei Bedarf wird ein Termin für ein Anmeldegespräch vereinbart. Telefonisch oder innerhalb eines persönlichen Gesprächs wird der Eintrittswunsch konkretisiert, das Wunschheim festgelegt und die Dringlichkeit des Heimeintritts besprochen. Formuliert die betagte Person, dass sie gerne in den nächsten 6–9 Monaten eintreten möchte, wird die Anmeldung aufgenommen und in der Datenbank abgespeichert. Die Daten werden auf der Liste mit den planbaren Eintritten erfasst. Zudem wird ein Abklärungsbesuch durch eine zuständige Spitex-Mitarbeiterin initiiert. Innerhalb ihres Besuchs, i.d.R. in den nachfolgenden 14 Tagen, klärt die Spitex-Mitarbeiterin die Situation mit dem Bedarfsklärungsinstrument Rai Home Care ab. Sie vermittelt ein allfälliges Dienstleistungsangebot für die Wartezeit zu Hause und das Beratungsgespräch für die Finanzierung des Heimaufenthaltes. Zudem informiert sie die betagte Person über das neue Erwachsenenschutzrecht und berät sie in der Frage der Regelung der Vertretungsverhältnisse. Nach der Abklärung informiert sie die zentrale Beratungsstelle mittels Anmeldeformular über das Ergebnis. Wird ein Zimmer im gewünschten Heim frei, informiert die zentrale Beratungsstelle die Zuständigen des Heims. Diese nehmen Kontakt auf, vereinbaren einen Besichtigungstermin und bereiten den Eintritt und Vertragsabschluss vor.

– *Schnittstelle zur Prävention*

– *Schnittstelle zur Spitex:*

Stellt sich während des Gesprächs mit der Spitex-Mitarbeiterin heraus, dass die betagte Person in den nächsten 6–9 Monaten doch noch nicht eintreten möchte, klärt die Spitex-Mitarbeiterin ein allfälliges Dienstleistungsangebot durch die Spitex ab. Kommt es zu keinem Spitex-Einsatz, informiert die Mitarbeiterin die betagte Person zum Beratungsangebot der Fachstelle Prävention.

– *Schnittstelle zur zentralen Beratungsstelle:*

Stellt sich bereits in den ersten Gesprächen bei der zentralen Beratungsstelle heraus, dass es weder zu einer Anmeldung für ein Altersheim noch zu einem Spitexeinsatz kommt, jedoch Beratungs- und/oder Unterstützungsbedarf von der Beratungsstelle erkannt wird, kann die zentrale Beratungsstelle eine Beratung durch die Fachstelle vermitteln. Bei Bedarf informiert die Fachstelle die zentrale Beratungsstelle über das Gespräch und den Entscheid der betagten Person



– *Weitere offene Fragen*

Noch nicht optimal gelöst ist aus Sicht der städtischen Spitex-Leitung die Schnittstelle zwischen dem kantonalen Pflegezentrum und der Spitex bezüglich Akut- und Übergangspflege. Die Möglichkeiten, PatientInnen, die nach einer akuten Pflegephase im stationären Bereich wieder nachhause zurückkehren könnten, unterstützt von Spitex-Dienstleistungen, werde noch zu wenig ausgeschöpft. Aus Sicht der Spitex ist es auch problematisch, dass die Krankenkassen ab einem bestimmten Spitex-Aufwand einen Heimeintritt fordern.

Vernetzung und Informationsaustausch

In Weiterentwicklung begriffen sind auch zwei bestehende Vernetzungsgefässe, im Rahmen derer der städtische Bereich Betreuung den Informationsaustausch mit verschiedenen im Bereich Altersbetreuung involvierten Akteure – professionellen und freiwilligen – pflegt und sicherstellt.

Fachgruppe

Im Hinblick auf die vorliegende Begleitevaluation durch die ETH bezüglich Zielbereiche 1 und 2 wurde vom Bereich Betreuung eine Spurguppe mit VertreterInnen des QDZ-Leitungsteam, der Leitung des städtischen Bereichs Betreuung und VertreterInnen der wichtigen professionellen Dienstleistungsorganisation im Bereich Altersbetreuung geschaffen (vgl. Kapitel 3.3). Die Arbeit der Spurguppe wird mit der Schlusspräsentation der Ergebnisse Ende August 2013 abgeschlossen sein. Im Anschluss an diese Evaluation ist geplant, den wertvollen fachlichen Input dieser und weiterer Akteure seitens des Bereichs Betreuung im Rahmen einer Fachgruppe zu institutionalisieren.

Forum Alter

Unter dieser Bezeichnung hat der Bereich Betreuung der Stadt in den vergangenen Jahren, jährlich im Herbst einen Informationsanlass für die im Bereich Alter involvierten Institutionen und interessierte Fachpersonen in der Stadt Schaffhausen durchgeführt. Dabei werden aktuelle zum Thema Alter und diesbezügliche Entwicklungen in der städtischen Verwaltung und Politik präsentiert und mit den Anwesenden diskutiert. Der nächste Anlass findet am 12. September 2013 statt.

Weitere Herausforderungen

Nach Ansicht verschiedener Akteure im stationären und ambulanten Pflegebereich sind die städtischen Verwaltungsbereiche Betreuung und Soziales auch mit der Zunahme von Demenzerkrankungen und dem Betreuungsbedarf auch jüngerer Personengruppen mit psychiatrischen oder anderen spezifischen Problemen (Alkohol, Messie-Verhalten usw.) vermehrt konfrontiert. Auch die Zahl betagter und hochbetagter SeniorInnen mit Migrationshintergrund und entsprechend spezifischen Bedürfnissen wird weiter ansteigen, und das Thema der Palliativpflege bleibt aktuell.



8.2 Wohnraumentwicklung (Ausblick)

Ein dritter zentraler Pfeiler eines Massnahmenbündels, das es älteren Menschen ermöglichen soll, möglichst lange zuhause zu bleiben, ist verfügbarer hindernisfreier Wohnraum, der von älteren Menschen entweder in frühzeitig vorausschauender Weise, im Hinblick auf sich abzeichnende Mobilitätseinschränkungen oder auch nach einem unerwarteten Ereignis mit plötzlicher Mobilitätseinschränkung genutzt werden kann.

Der grosse Handlungsbedarf in diesem Bereich wird u.a. durch eine Studie belegt, welche auf einer Umfrage des kantonalen Gesundheitsamts zu den Aktivitäten der Gemeinden im Bereich der Zonen-, Bau- und Quartierplanungen beruht. Darin wird festgestellt, dass neue altersgerechte Wohnungen sehr schnell belegt sind. Es wird auch vermerkt, dass die zunehmende Vielfalt der Wohnungsangebote in Neubauten den rasch wachsenden Bedarf der kommenden Jahre nicht decken kann. Der Anpassung bestehender Bauten an die Bedürfnisse älterer und hochbetagter Menschen mit eingeschränkter Mobilität ist noch mehr Beachtung zu schenken.⁴⁹

In der Vorlage des Stadtrats vom Dezember 2011 zur Wohnraumentwicklung Schaffhausen sollen im "Entwicklungspaket 1" fünf städtische Grundstücke an private Investoren abgegeben werden.⁵⁰ Städtische Vorgaben legen die Rahmenbedingungen fest, welche die künftigen Neubauten erfüllen müssen. Für zwei der fünf Grundstücke sind Wohnprojekte im Baurecht vorgesehen, in denen Wohnen im Alter eine Rolle spielen soll. Beide liegen im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim. Das Wagenareal soll nach Möglichkeit an einen gemeinnützigen Bauträger vergeben werden, dessen innovative Konzeption "Generationenwohnen" umfasst und 33 bis 38 Wohnungen im mittleren Segment vorsieht mit Raum für 80 bis 100 BewohnerInnen. Das Projekt verzögert sich derzeit, weil es Einsprachen gegen die Aufzoning von W3 in W4 (vier statt drei Vollgeschosse) gibt. Der Bauträger stand zum Zeitpunkt dieses Berichts noch nicht fest. An der Schönhalde ist ein Neubau mit zirka 35 kleineren, altersgerechten Wohneinheiten geplant. Der Neubau wird nicht als Teil des ähnlich benannten privaten Altersheimes Schönbühl geführt. Synergien sollen aber genutzt werden (Restaurant oder Beschäftigungsprogramme, Notruf und Dienstleistungsangebote).

Private Initiativen verschiedener Gruppierungen in Schaffhausen auf der Suche nach geeigneten Objekten, um u.a. Mehrgenerationenprojekte zu verwirklichen, waren bis anhin nicht erfolgreich. Da qualitativ hochstehende Projekte realisiert werden sollen, ist die geforderte Bearbeitungstiefe bei der Eingabe hoch – es müssen "aussagekräftige Projektkonzepte" eingereicht wer-

⁴⁹ Bericht 2012 zum Stand der Umsetzung des Altersleitbildes 2006 für den Kanton Schaffhausen, op.cit.

⁵⁰ Wohnraumentwicklung Schaffhausen. Entwicklungspaket 1, Abgabe von städtischen Grundstücken. Vorlage des Stadtrates vom 6. Dezember 2011.



den. Das bedeutet, dass relativ aufwendige Vorarbeiten geleistet und finanziert werden müssen.

8.3 Stadtentwicklung (Ausblick)

Eine vielversprechende Initiative zeichnet sich in den Legislaturzielen des im letzten Jahr neu gewählten Stadtrats ab. "Stadtentwicklung" wird neu als referatsübergreifendes Thema definiert. Die Strategieentwicklung und Gewichtung der Themen soll dabei in Koordination verschiedener Referate und der ihnen zugeordneten Bereiche geschehen. Die Gruppe Stadtentwicklung wird durch den Stadtpräsidenten und den Referenten für Soziales und Sicherheit (der auch für den Altersbereich zuständig ist) geleitet in Zusammenarbeit mit je einem/r Bereichsleiter/in pro Referat.

Diese referatsübergreifende Zusammenarbeit und Koordination ist auch für die Themen "Wohnen im Alter" und "Altersbetreuung" von Bedeutung. "Wohnen im Alter" wurde als Legislaturziel und eines der Megathemen für die nächsten Jahre definiert. So sollen beispielsweise in diesem Bereich Schnittstellen zwischen den Bereichen Betreuung, Bau, Verkehr und Gartenbau identifiziert und gemeinsam angegangen werden.

Sinnvoll scheint auch, dass der Bereich Soziales (wozu auch Quartierarbeit gehört) und der Bereich Betreuung in der nach den Wahlen erfolgten Referatsneuorganisation nun demselben Referat (Soziales und Sicherheit) zugeordnet sind.

9 Fazit und Empfehlungen

Dieses Evaluations- und Begleitforschungsprojekt erlaubt einen umfassenden und äusserst informativen Einblick in die Entwicklung der kommunalen Alterspolitik der Stadt Schaffhausen und im Besonderen in den zuständigen Bereich (Alters-)Betreuung. Der Bereich Betreuung war bis Ende 2012 dem Referat Bildung und Betreuung zugeordnet. Im Anschluss an die Stadtratswahlen im Jahr 2012 wurden die Referatsbereiche neu strukturiert und teils neu verteilt. Damit gehört der Bereich Betreuung seit Anfang 2013 zum Referat Soziales und Sicherheit, das vom neugewählten Stadtrat Simon Stocker geleitet wird.

Der Zeitpunkt für den Schlussbericht zu diesem Zeitpunkt scheint gut gewählt. Obwohl der Weiterentwicklungsprozess der Altersbetreuung im Rahmen der gesamtstädtischen und kantonalen Alterspolitik im Fluss bleibt, sind 2½ Jahre ein guter Zeitschnitt, um ein erstes Fazit zu Aufbau und Etablierung des vor rund 3 Jahren eröffneten ersten QDZ Künzle-Heim zu ziehen. Zudem befinden sich die drei weiteren zukünftigen QDZs, welche im Jahr 2015 umgesetzt werden sollen, gegenwärtig in einer aktiven Planungsphase und sind im Begriff Teilaspekte ihrer zukünftigen Funktion als QDZ bereits vorher zu integrieren, beispielsweise mit der Eröffnung der drei weiteren Ambulatorien im



Sommer 2013. Auch sind seitens des Bereichs Betreuung in den letzten Monaten wichtige weitere Massnahmen zu den Themen Gesundheitsförderung und Prävention, Abklärung von Heimeintritten sowie zur städtisch koordinierten institutionsübergreifenden Weiterbildung für Mitarbeitende in der Pflege in die Wege geleitet worden.

Auch ist im Kontext der vom neu formierten Stadtrat formulierten Legislaturziele (2013–2016) das Thema "Stadtentwicklung" als neue, referatsübergreifende Zielsetzung definiert worden. Im Rahmen einer solchen – bereits im Bericht der Begleitevaluation zum Interregprojekt (2010) angesprochenen Notwendigkeit einer Gesamtstrategie – sollen zukünftige Massnahmen zum Thema "Wohnen im Alter" in einer referatsübergreifenden Kooperation der Bereiche Betreuung, Bau, Verkehr, Gartenbau angegangen werden.

Vor diesem Hintergrund ist zu hoffen, dass die hier vorliegenden Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Empfehlungen über den Bereich Betreuung hinaus Erkenntnisse und Hinweise zur Weiterentwicklung der gesamten städtischen Alterspolitik vermitteln werden. Die angesprochenen Potenziale und Schwierigkeiten können auch für die Alterspolitik anderer Kommunen von Bedeutung sein, die sich zum Ziel gesetzt haben, eine längerfristige "ageing-in-place"-Strategie zu verfolgen.

9.1 Ausgangslage der Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen

Auslöser für die vorliegende Evaluation im Rahmen eines von der Stadt Schaffhausen mitfinanzierten Förderprojekts der Age Stiftung war die Vorlage des Stadtrats vom Juli 2008 zur Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen. Die Vorlage beschreibt die demografische Entwicklung und die Konsequenzen, die sich daraus für die Reorganisation des Bereichs Betreuung ergeben, deren wesentlicher Kernpunkt die Zusammenführung der ambulanten und stationären Altersbetreuung in Quartierdienstleistungszentren ist. Im Zusammenhang mit der vorgesehenen Begleitevaluation der Reorganisation der Altersbetreuung wurde das übergeordnete Konzept von "zuhaus alt werden" als anzustrebendes Standardmodell zur politischen Zielsetzung erklärt. Eine erfolgreiche Umsetzung dieser Strategie, so wird festgehalten, bedarf der folgenden drei Massnahmenbündel:

- Ausbau von ambulanten Dienstleistungen auf Basis von Quartierdienstleistungszentren.
- Förderung der Bereitschaft von Wohneigentümern (kommerzielle und gemeinnützige Vermieter sowie Selbstnutzer), bauliche Bestandsoptimierungen strategisch mit Serviceleistungen zu verbinden, mit dem Ziel, Autonomie und Wohnwert zu fördern.
- Vermehrte Nutzung der eigenen Ressourcen Betagter und Hochbetagter sowie Erhalt und Förderung der Nachbarschaftshilfe und weiterer sozialer Netzwerke.



In der Folge erhielt das ETH Wohnforum – ETH CASE, eine interdisziplinäre Forschungsgruppe am Departement Architektur der ETH Zürich, den Auftrag, eine Begleitevaluation einzuleiten. Die Evaluation wurde von der Stadt Schaffhausen finanziert im Rahmen des Interregprojekts "Weiterentwicklung der Altersbetreuung (Musterkonzept) für die beteiligten Städte am Beispiel der Umsetzung des Quartierdienstleistungszentrum Künzle-Heim" in der Stadt Schaffhausen. Die Datenerhebung im Vorfeld der Eröffnung des QDZ Künzle-Heim fokussierte auf eine Bestandsaufnahme zu den oben erwähnten drei Massnahmenbündeln. Der Bericht lag im März 2010 vor (vgl. Begleitevaluation Interregprojekt).

Im Anschluss reichte das ETH-Forschungsteam im Juni 2010 ein Fördergesuch bei der Age Stiftung ein, um die Umsetzung der Etablierung des ersten QDZ Künzle-Heim während 2½ Jahren zu begleiten. Im Weiteren sollten Entwicklungen zu den beiden anderen Massnahmenbündeln in den Bereichen Wohnen und Ressourcennutzung und Förderung der Nachbarschaftshilfe und weiterer Netzwerke angestossen und evaluiert werden. Im Herbst 2010 konnte eine Teilfinanzierung durch die Age Stiftung gesichert werden, allerdings mit der Auflage, das Projekt auf die Evaluation und Begleitung des Quartierdienstleistungszentrum und den Ressourcen und Vernetzungsbereich zu beschränken. Der Bereich Wohnen und Strategien der Wohnwirtschaft musste somit für das vorliegende Projekt als Schwerpunkt ausgeschlossen werden. Die Stadt Schaffhausen beteiligte sich finanziell und mit grossen zeitlichen Eigenleistungen ebenfalls am Projekt.

Aus diesem Grund bezieht sich die vorliegende vertiefte Evaluation schwergewichtig auf die Massnahmen-bündel 1 und 3, die in der Folge als Zielbereich 1 Evaluation QDZ Künzle-Heim und Zielbereich 2 Ressourcenförderung und Vernetzung bezeichnet wurden. Allerdings kann ein Projekt mit dem Titel "zuhaus alt werden" den Wohnbereich und die Wohnungsfrage gewiss nicht ausklammern, vor allem wenn es auch eine explorative Erkundung der Wohn- und Lebenssituation von Betagten und Hochbetagten beinhaltet, wie dies hier der Fall ist.

Dennoch konnte die Frage der Wohnraumversorgung und gegenwärtiger und zukünftiger Strategien zu besserer Verfügbarkeit von angemessenem Wohnraum als zentrale Voraussetzung einer auf das Ziel "zuhaus alt werden" ausgerichteten Alterspolitik im Rahmen des vorliegenden Berichts nicht bearbeitet werden und kann deshalb auch im Rahmen dieses letzten Kapitels nur einen geringen Platz einnehmen.

Die nachfolgenden Inhalte folgen im Aufbau vorerst der vorhergehenden Kapitelstruktur. So werden zuerst die Erkenntnisse und Ergebnisse zu den Zielbereichen 1 und 2 im Sinn eines interpretierenden Fazits zusammengefasst, jeweils gefolgt von Empfehlungen zur Weiterentwicklung. Diesen beiden Unterkapiteln folgt ein kurzes Unterkapitel zum Thema Wohnen und Wohnraumversorgung, das sich in Kürze auf den grösseren nationalen, kantonalen und städtischen Kontext bezieht und die Herausforderungen zusammenfasst. Im Anschluss werden noch einige der sich aus den vorhergehenden Schlüssen



ergebenden übergeordneten Fragestellungen und Spannungsfelder einer zukunftsfähigen Alterspolitik diskutiert.

9.2 Zielbereich 1: QDZ Künzle-Heim

Als wohl grössten Erfolg der letzten zwei bis drei Jahre bezeichnet die verantwortliche Bereichsleiterin Betreuung ihre Einschätzung, dass die QDZ-Vision in den Köpfen wichtiger Akteure verankert ist und vor einer Multiplizierung an drei weiteren Standorten in Schaffhausen steht. Dies zeige sich auch darin, dass nun in vielen Diskussionen geplante Massnahmen und Veränderungen von verschiedensten Akteuren als Puzzleteile zur Weiterentwicklung des QDZ-Konzepts beurteilt werden.

Die vertiefte Evaluation der in diesem Bericht beschriebenen Aufbau- und frühen Entwicklungsphase des QDZ Künzle-Heim zeigt, dass sich das QDZ unter Überwindung verschiedener Hindernisse als Betrieb und als Konzept etablieren konnte und bereits viel Positives erreicht hat. Zu diesem Erfolg zentral beigetragen haben eine Vielzahl von Akteuren, allen voran die Bereichsleitung Betreuung, welche seitens der städtischen Verwaltung für die Umsetzung der politischen Zielsetzungen des Stadtrats im Bereich Altersbetreuung zuständig ist. Auf der operativen Ebene hat der QDZ-Leiter in der kurzen Zeit von knapp drei Jahren eine gut funktionierende Organisation mit vielen Facetten aufgebaut – im Kontext einer grossen Dynamik und teils schwieriger, nicht voraussehbarer Umstände. Es ist ihm gelungen, in dieser Zeit nicht nur ein gut funktionierendes Team zu etablieren, das die grundlegende Funktion des Künzle-Heims als eines modernen Alters- und Pflegeheims zur Zufriedenheit der BewohnerInnen erfüllt, sondern auch das für die QDZ-Funktion zentrale Angebot an vielfältigen Hol- und Bring-dienstleistungen zu etablieren. Seine Offenheit und sein Pragmatismus erlauben es ihm, neue Ideen zu entwickeln, aufzunehmen und umzusetzen und damit allen Beteiligten zu signalisieren, dass die Zielerreichung der QDZ-Funktion ein längerfristiger Prozess ist, der viel Flexibilität und Kreativität erfordert.

9.2.1 Strukturelle und personelle Entwicklung des QDZ Künzle-Heim

Die ersten zwei Aufbaujahre waren turbulent. Ein Neubau mit beträchtlichen Mängeln musste in Betrieb genommen, der Personalbestand in Pflege, Verpflegung, Hauswirtschaft und technischem Bereich (zusammenfasst unter dem Leiter Hotellerie) aufgebaut werden. Gleichzeitig bestand der Anspruch, von Anfang an QDZ-eigene Dienstleistungen und solche von Dritten anzubieten. Auch war das wohl wichtigste ambulante Angebot des QDZ Künzle-Heim, das neu örtlich und organisatorisch der QDZ-Leitung unterstellte Spitex-Team Buchthalen zu integrieren.



Die zu Beginn im QDZ Künzle-Heim einquartierte Bewohnerschaft der angrenzenden Alterswohnungen Siedlung Ost und West kehrte knapp ein Jahr später – nach Abschluss der Renovation der Siedlungen – grösstenteils in ihre Wohnungen zurück. Die nachfolgend einziehenden BewohnerInnen hatten einen viel höheren Pflegebedarf als erwartet. Dies bedingte grössere Zusatzinvestitionen in pflegegerechte Einrichtungen und führte zu einem Engpass beim Pflegepersonal. Nur dank dem temporären Einsatz von Fachpersonen des QDZ-Spitex-Teams konnte die Situation überbrückt werden. Für die längerfristige Integration und Zusammenarbeit zwischen Spitex und Spitin vor Ort legte dies den Grundstein. Allerdings stellte die in Form und Ausmass unerwartete Notwendigkeit der intensiven Zusammenarbeit von Teams mit unterschiedlichen Betriebskulturen (ambulant und stationär) hohe Anforderungen sowohl an die QDZ-Leitung als auch an die Pflegedienst- und Spitex-Verantwortlichen.

Die für den QDZ-Betrieb entwickelte, im Organigramm festgelegte Aufgabenteilung funktionierte nicht optimal. Sie wurde per Anfang 2013 dahingehend geändert, dass zu Beginn der Hotellerie zugeordnete Bereiche und die Administration direkt der QDZ-Leitung unterstellt wurden. Sehr wichtig war die Schaffung einer Stabsstelle Assistenz Heimleitung mit den Hauptaufgaben Öffentlichkeitsarbeit, Kommunikation, Vernetzung. Das neue Organigramm wurde vom Stadtrat genehmigt, da es auch für die weiteren drei QDZs Gültigkeit haben soll. Bisher bewährt sich die neue Funktionsaufteilung im QDZ Künzle-Heim, und auch die (Neu-)Besetzung einiger zentraler Positionen scheint gut gelungen.

-> Empfehlung

Die ersten zwei Betriebsjahre zeigten, dass sowohl die Kommunikation und Bekanntmachung der QDZ-Angebote als auch die Vernetzung mit Akteuren aus dem Quartier eine zentrale Aufgabe für die Zielerreichung des QDZ-Konzepts ist. Mit der Schaffung einer Stabsstelle, welche unter anderem diese Aufgaben hat, wird der Bedeutung dieser Funktion Ausdruck gegeben und die QDZ-Leitung entlastet. Es ist davon auszugehen, dass das Pflichtenheft für die Assistenz der Heimleitung in den weiteren drei QDZs vor dem Hintergrund der jeweiligen Besonderheiten angepasst werden wird. Es sollte jedoch darauf geachtet werden, dass für die sehr wichtigen Kommunikations- und Vernetzungsaufgaben genügend Zeit zur Verfügung steht.

9.2.2 Räumliche Gegebenheiten

Der vom Zürcher Architekturbüro Frei & Ehrensberger entworfene Ersatzneubau QDZ Künzle-Heim erhält vom architektonischen Erscheinungsbild und der eleganten städtebaulichen Einbettung her gute Noten. Einige irreversible funktionale Nutzungseinschränkungen und eine Reihe geringfügigerer Mängel belasteten den Start des QDZ Künzle-Heim, unter anderem durch eine daraus resultierende Interpellation im Grossen Stadtrat und die damit verbundene kritische Medienberichterstattung. Während verschiedene Nachbesserun-



gen vorgenommen werden konnten, belasten einige konzeptionelle und strukturelle Mängel den Betriebsalltag auf Dauer. Die räumliche Gestaltung der geschlossenen Abteilung für DemenzpatientInnen entspricht nicht heutigen Konzeptionen. Andere in der strukturellen architektonischen Ausgestaltung begründete Mängel behindern die Nutzungsflexibilität einiger Räume für die QDZ-Funktion. Sie beziehen sich vor allem auf Raumgrössen, mangelnde Schallisolation zwischen dem grösseren Mehrzweckraum und dem Restaurant, Besonnung/Beschattung, mangelnde Privatheit und die Anordnung gewisser fixer Einrichtungen. Obwohl einige Kritikpunkte auch dank der Flexibilität und Kreativität der QDZ-Leitung behoben oder gemildert werden konnten, bleiben andere strukturelle Mängel bestehen, welche das QDZ-Angebot auch längerfristig einschränken.

Die gegenwärtige Wegführung zum Haupteingang scheint suboptimal gestaltet, da dieser Zugang gleichzeitig von Fussgängern und motorisiertem Verkehr genutzt wird. Der auf drei Seiten durch Gebäude des QDZ Künzle-Heim begrenzte Raum hätte das Potenzial gehabt, zu einem einladenden Hof und Verweilort zu werden. Dafür wäre ein anderer Bodenbelag sowie eine entsprechende Bepflanzung und Möblierung nötig. Eine Zufahrt wäre auch über den Lieferantenparkplatz auf der gegenüberliegenden Seite des Haupteingangs denkbar gewesen. Die Nutzung der Spiel- und Bewegungsmöglichkeiten auf den eher wenig einladenden Grünflächen hat sich in den letzten Monaten leicht verstärkt.

-> Empfehlung

Das QDZ Künzle-Heim ist gebaut und weist neben vielen Vorzügen auch einige schwerwiegende Mängel auf. Bestenfalls lassen sich Schlüsse ziehen für Renovation, Umbau oder allenfalls geplante Erweiterungsbauten für die weiteren drei QDZs. Architekturwettbewerbe oder gezielt vergebene Studienaufträge tragen in der Regel zu einem qualitativ hochstehenden Projekt bei. Die Qualität des umgesetzten Endprodukts wird dabei zu einem grossen Teil in einer frühen Ausschreibungs- und Planungsphase festgelegt, wobei sowohl die Bestellkompetenz des Auftraggebers und des Beurteilungsgremiums (Jury) als auch die gute, konstruktive Zusammenarbeit in der Umsetzung mit dem gewählten Architekturbüro ausschlaggebend ist. Dabei bewährt es sich, mit erfahrenen Planungsbüros und allenfalls weiteren Experten zur Thematik in der Entwicklung des Raumprogramms zusammenzuarbeiten und sich über die Flexibilität und Kooperationsbereitschaft eingeladener Architekturbüros vorgängig zu informieren.

9.2.3 QDZ-Angebot und -Nutzung

Stationäre Wohnangebote im QDZ Künzle-Heim

Die verschiedenen Wohnformen des QDZ Künzle-Heim sind gut nachgefragt, und das neue Künzle-Heim weist wie alle städtischen Alters- und Pflegeheime eine hohe Auslastung auf. Die Zahlen per Jahresende zeigen dies-



bezüglich eine Konstanz an: 112 (2011) bzw. 114 (2012) von 117 Betten waren belegt. Das Durchschnittsalter der BewohnerInnen betrug knapp 87 Jahre. Drei Zimmer im QDZ Künzle-Heim sind für temporäre Nutzungen reserviert. Als Ferienzimmer sind sie gut nachgefragt, als Tages- oder Nachtplätze konnten sie bis anhin kaum vermittelt werden. Es geschieht oft, dass Feriengäste im Anschluss an den temporären Aufenthalt im QDZ Künzle-Heim bleiben wollen.

Raumangebot

Es zeigt sich, dass ein grosses Bedürfnis nach Räumen für grössere Sitzungen und Anlässe besteht und das QDZ Künzle-Heim hier eine wichtige Funktion erfüllt. Die Nutzung der beiden Mehrzweckräume ist, sofern es sich nicht um kommerzielle Anlässe handelt, kostenlos. Der grosse Mehrzweckraum wurde 2011 wie auch im Folgejahr über 300-mal benutzt, was einer Belegung von einem Anlass pro Arbeitstag entspricht. Ein Drittel der Belegungen betreffen QDZ-interne Angelegenheiten, zwei Drittel betreffen externe Gruppierungen, die durch ihre Anwesenheit auch den Eingangsbereich und das Restaurant des QDZ beleben. Für den kleineren zweiten Mehrzweckraum ist die Nachfrage mit zwischen 40 und 60 Belegungen pro Jahr deutlich geringer. Die Nachfrage nach Räumen durch Externe ist grösser als die vorhandenen Angebote mit ihren teils strukturellen Einschränkungen. Grenzen setzen zum Beispiel die Belegung des grössten Saales als Essraum oder die schlechte Schallisolation zwischen dem grossen Mehrzweckraum und dem Restaurant.

Seit einiger Zeit wird auch der mittelgrosse Begegnungsraum (bisher "Raum der Stille") für Sitzungen und Anlässe bis zu 40 Personen angeboten und von Fall zu Fall entsprechend ummöbliert. Der Bewegungsraum hingegen wird nur noch ausnahmsweise für andere Zwecke zur Verfügung gestellt, denn er soll primär der Nutzung der Trainingsgeräte dienen und möglichst lange geöffnet sein.

Gastronomie

Das Angebot im Restaurant scheint attraktiv zu sein und bietet ausser den Tagesmenüs à-la-carte-Speisen und Zwischenmahlzeiten an. Im Jahr 2012 wurden über 570 Mahlzeiten pro Monat für externe BesucherInnen zubereitet, womit gemäss Einschätzung des QDZ-Leiters die Küche bald an ihrer Kapazitätsgrenze angelangt ist. Zudem wurden im Jahr 2013 noch durchschnittlich 250 Essen pro Monat an den benachbarten Kinderhort Emmersberg geliefert. Einzelne ältere Personen aus dem Quartier nutzen das Angebot des wöchentlichen Mittagstisches. Zur Anzahl Gäste oder kleineren Getränke-Konsumationen werden keine Zahlen erhoben. Der Augenschein zeigt, dass es Zwischenzeiten gibt, in denen kaum jemand an den Tischen sitzt. Als etablierter Quartiertreffpunkt oder Cafeteria wird das QDZ Künzle-Heim noch nicht genutzt.

Spitex

Unter den ambulanten Angeboten des QDZ Künzle-Heim nimmt die Spitex eine Sonderrolle ein. Mit ihrem gut etablierten Service ist sie die wich-



tigste Bring-Dienstleistung, welche das QDZ Künzle-Heim anbietet. Mit dem Ambulatorium wird seit Februar 2013 ergänzend ein medizinisches (Hol-) Angebot in den Räumen der Spitex vor Ort aufgebaut.

Die Integration der Spitex in die QDZs bringt die quartierbezogenen Spitex-Teams nicht nur örtlich näher zu ihren Klientinnen, sondern ermöglicht vor allem eine engere Verschränkung zwischen ambulant und stationär. Auch wenn es für die einzelnen KlientInnen zuhause unwichtig ist, ob die Spitex-Betreuerin wie bisher von der Zentrale im Stadtzentrum oder nun vom näher gelegenen QDZ aus agiert: Bei Heimeintritten, die flexible pragmatische Lösungen fordern oder bei erfolgten informellen Kontakten zwischen Spitex-Mitarbeitenden, Physiotherapeutin oder Sozialberaterin zeigt sich, dass die räumliche Nähe und die persönlichen Kontakte der verschiedenen Dienstleister untereinander erste Früchte trägt. Ein vermehrter Austausch ergibt sich auch durch die notwendige Zusammenarbeit zwischen Spitex und Spitin und damit die Notwendigkeit, sich mit den je unterschiedlichen Qualitäten der beiden Organisationskulturen auseinanderzusetzen.

Mit einem Personalbestand von 20 Personen und insgesamt 860 Stellenprozenten (Stand Ende 2012) kümmert sich das Spitex-Team QDZ Künzle-Heim um die KlientInnen in ihrem Rayon und erbringt pro Jahr Leistungen in der Grössenordnung von rund 12'000 Stunden (ohne Büro- und Wegzeiten). Das Verhältnis von hauswirtschaftlichen zu pflegerischen Leistungen verschob sich hin zu einem steigenden Anteil in der Pflege. Diese Tendenz wird auch durch einen Blick auf die Jahresberichte des von Buchthalen aus arbeitenden privaten Pflgeteams 2000 bestätigt. Von den Angehörigen geschätzt wird die Möglichkeit von Kontaktbesuchen. Bei einem Übertritt ins Heim wird die vormalige KlientIn von der ihr vertrauten Spitex-Mitarbeiterin regelmässig besucht, bis sich die Person an den neuen Wohnort gewöhnt hat.

Der Einsatz als Spitin im QDZ Künzle-Team machte 2012 rund einen Zehntel des Arbeitsvolumens des Spitex-Teams aus. Dass diese Stundeneinsätze, je nach Aufwand und Personalsituation auf den Pflegestationen kurzfristig ändern oder auch ganz wegfallen können, macht die Personalplanung für das Spitex-Team anspruchsvoll. Weil das Spitex-Team innerhalb seines Rayons nun auch einen 24-Stunden-Pikettdienst aufrechtzuerhalten hat – ein Dienst, der zuvor gesamtstädtisch organisiert war – müssen die Teammitglieder nun deutlich häufiger auch für Sondereinsätze zur Verfügung stehen. Dass es schwierig ist, kompetentes Pflegepersonal zu finden, berichten die Leiterin des Spitex-Teams, der Heimleiter wie auch die Bereichsleiterin Betreuung im QDZ Künzle-Heim.

-> Empfehlung

Das für das QDZ Künzle-Heim definierte Einzugsgebiet und der Rayon des Spitex-Teams sind nicht deckungsgleich. Das Quartier Niklausen ist, als Teil des Stadtkreises Gruben, dem QDZ Künzle-Heim zugeordnet, wird jedoch vom Spitex-Team Kirchhofplatz aus betreut. Mit der Eröffnung der weiteren QDZs könnten die Einsatzgebiete vereinheitlicht werden: vier QDZs mit einem jeweils zugehörigen Spitex-Team für die gleichen Quartiere.



Ambulatorium

Das Ambulatorium verzeichnete seit seiner Eröffnung im Februar 2012 geringe Besucherzahlen. Wund-pflege, Vitalwertkontrolle, Körperpflege oder Beratung sind Angebote, die als Drop-in-Angebot während der Öffnungszeiten zur Verfügung stehen. Bei den KlientInnen handelt es sich meist um einzelne Stammkunden, welche so einen Spitex-Besuch vermeiden und die damit verbundenen Kosten für den Selbstbehalt sparen können. Als niederschwelliges Gesundheits- und Beratungsangebot hat das Ambulatorium allerdings noch keine grosse Kraft entfalten können. Aufgrund der eher niedrigen Besucherzahlen darauf zu schliessen, dass es kein Bedürfnis dafür gebe, wäre allerdings verfrüht. Die Gründe für die Nicht-Nutzung und daraus folgende Schlüsse können vielfältig sein. Hilfreich bei der Interpretation wird sein, die geplante Eröffnung der drei weiteren Ambulatorien abzuwarten und deren Nutzung zu vergleichen, wodurch das Angebot vergrössert und als gesamtstädtisch verfügbar kommuniziert und wahrgenommen werden kann.

-> Empfehlungen

Die Konzeption von Ambulatorien als Baustein innerhalb der Massnahmen zur Förderung ambulant vor stationär ist einleuchtend. Das Potenzial, das Angebot der Ambulatorien auch im Rahmen der Gesundheitsförderung und Prävention weiter auszubauen, sollte weiter verfolgt und muss längerfristig kultiviert werden, damit es sich in den Köpfen aller Betroffenen und Beteiligten, SeniorInnen und Angehörigen, HausärztInnen und SozialarbeiterInnen etablieren kann.

Das Angebot muss permanent kommuniziert werden. Da es von den Zielgruppen öfters nur während einer zeitlich begrenzten Phase benutzt wird, etwa nach Operationen oder Unfällen, ist es wichtig, mit den entsprechenden Informationen präsent zu sein, wenn der akute Bedarf eintritt.

Da viele der mobilen SeniorInnen in ihren Wegen und Alltagsgeschäften eher auf das Stadtzentrum ausgerichtet sind, ist es denkbar, dass das zentrale Ambulatorium im Kirchhofplatz auf grösseres Interesse stösst als jene im Quartier. Dies auch, weil die Busverbindungen in Schaffhausen sternförmig aufs Zentrum ausgerichtet sind und die ausserhalb der Altstadt liegenden Quartiere nicht quer vernetzen. Bei etwas eingeschränkter Mobilität und in der kalten Jahreszeit werden die kürzeren Wege mitentscheidend sein, ob das Angebot der Ambulatorien genutzt wird. Mittelfristig könnte eine Erhöhung der Präsenzzeiten am zentralsten Standort überprüft werden.

Könnte man noch weitere Gründe schaffen bzw. das Ambulatorium mit weiteren Funktionen (Konsultation bei Heimeintritten, Gesundheitsförderung, Sozialberatung usw.) koppeln, damit sich die Besucherfrequenzen erhöhen? Eine Koordination der Öffnungszeiten des Ambulatoriums mit anderen Präsenzzeiten, zum Beispiel zeitgleich mit Sozialberatung oder Seniorentreff im QDZ, könnte die gegenseitige Verschränkung verstärken.



Weitere durch das QDZ Künzle-Heim angebotene Dienstleistungen

Die durch das QDZ Künzle-Heim angebotenen Dienstleistungen im Haus (Hol-Dienstleistungen) haben sich seit der Eröffnung gut entwickelt. Solche mit mangelnder Nachfrage wurden teils aufgegeben und durch neue Angebote ersetzt. Die Angebote werden noch sehr unterschiedlich genutzt.

Das Bewegungsangebot wird zunehmend genutzt und ist noch ausbaufähig. Eine verstärkte Zusammenarbeit mit der Physiotherapie wurde bereits etabliert und in neue Trainingsgeräte für den Bewegungsraum investiert. Ob weitere Neuerungen, Verlegung der Infrarotkabine in andere Räume, Outdoor-Bewegungsparcours, wöchentliche Walking- und Spaziergruppe bei den BewohnerInnen oder externen SeniorInnen auf Interesse stossen werden, wird sich weisen. Bisher gelingt es noch kaum, QuartierbewohnerInnen mit dem Angebot anzusprechen.

Im Bereich der Angebote zur Freizeitgestaltung und Unterhaltung ist durch die Schaffung der Stabstelle einer Assistentin der Heimleitung eine grosse Dynamik gekommen. Die Organisation von Anlässen und Ansprache der QuartierbewohnerInnen nimmt in deren Stellenbeschrieb einen wichtigen Teil ein. Weindegustationen, geplante Ausstellungen oder das grosse Multi-Kultifest im Sommer sind Veranstaltungen, durch die für breite Bevölkerungskreise Anreize geschaffen werden, das QDZ Künzle-Heim zu besuchen und dessen Angebote näher kennenzulernen.

Angebote Dritter mit fixer Infrastruktur

An der Angebotsstruktur hat sich in den letzten zwei Jahren wenig verändert. Zu den Angeboten zählen primär Coiffeuse, Fusspflege und Physiotherapie. Zumindest die beiden ersteren bestehen in vielen Altersheimen als Grundangebot. Sie wurden durch Externe vorerst wenig genutzt, und die Klientel setzte sich ähnlich zusammen, wie zu Zeiten des vorherigen Künzle-Heims. Die Fusspflege und die Physiotherapie konnten jedoch seit 2010 einen bedeutenden Nutzungszuwachs auch durch Externe verzeichnen.

Die Bedeutung dieser Angebote geht für SeniorInnen über jenes der Körperpflege hinaus und sollte nicht nur in Kategorien wie Angebot und Nachfrage gewürdigt werden. Coiffeuse wie Podologin berichten von sehr persönlichen Gesprächen während ihrer Behandlungen, für die deshalb die Intimität der Behandlungssituation und die Atmosphäre im Raum wichtig sind. Für manche SeniorInnen sind sie einer der regelmässigen und wichtigen Kontakte zur Welt ausserhalb des QDZ Künzle-Heim, umgekehrt nehmen diese Anbieterinnen, wie auch die Turnlehrerin der Pro Senectute, Veränderungen in der Verfassung der SeniorInnen wahr. Durch einen engeren Kontakt oder etablierte Schnittstellen mit Spitex und Pflgeteam könnten diese Erfahrungen besser genutzt und weitergereicht werden. Die Anbieterinnen schätzen ihre Arbeit sehr und nehmen dafür auch Unregelmässigkeiten (es kommt oft zu Verschiebungen der einzelnen Termine), teilweise unpassende Infrastruktur (nicht für professionelles Arbeiten ausreichend) und anderes in Kauf.

Räumliche Mehrzwecknutzungen für professionelle Dienstleister, wie es das QDZ Künzle-Heim vorsieht (Coiffeur und Fusspflege sowie Physiothe-



rapie und Entspannungsmassagen je kombiniert), bedingen Kompromisse seitens der Anbieter. Diese werden zwar, auch mangels Alternativen, eingegangen, haben aber zur Folge, dass der Ausbaubarkeit der Angebote Grenzen gesetzt sind. Die Dienstleistenden sind professionelle AnbieterInnen, die, um gute Arbeit leisten zu können, gutes Gerät, genügend Stauraum und passende Räume mit Privatsphäre brauchen.

Beratungen und weitere Angebote

Mit regelmässigen Angeboten sind die Mütter- und Väterberatung und die Sozialberatung der Pro Senectute im QDZ Künzle-Heim präsent. Andere potenzielle Anbieter (Krebsliga, Alzheimer-Vereinigung u.a.) möchten kein festes Angebot etablieren, sondern kommen auf Anfrage ins Haus. Die Mütter- und Väterberatung ist, wie an allen anderen Standorten in der Stadt, gut genutzt. Die monatlich angebotene Sozialberatung wird jedoch kaum besucht. Es fragt sich, wo die Verantwortlichkeiten für die Kommunikation des Angebotes liegen sollten. Zum Zeitpunkt der Erhebung war die Sozialberatung weder auf der Website der Pro Senectute noch auf jener des QDZ Künzle-Heim aufgeführt.

Angebote privater externer Dienstleister, welche über einen gewissen Zeitraum sehr wenig Nachfrage generieren konnten, wie beispielsweise Qi Gong oder Fussreflexzonen-Massage, wurden aufgegeben und durch neue Angebote ersetzt. Das Angebot einer Thai-Massage hat sich in den letzten Monaten gut etablieren können.

Weitere, für ein QDZ denkbare und wichtige Angebote werden im Einzugsgebiet bereits durch andere Akteure abgedeckt und sind gut etabliert, wie beispielsweise der Fahrdienst des Roten Kreuzes, die Hilfsmittelvermietung durch die Spitex am Kirchhofplatz oder der Pro Senectute-Mahlzeitendienst. Dass sie nicht dupliziert und durch das QDZ angeboten werden, ist sinnvoll.

Mit Ausnahme der Spitex, bietet das QDZ Künzle-Heim gegenwärtig primär Hol-Dienstleistungen an. Der Wäscheservice und die auf der QDZ-Website beworbenen unterschiedlichen Dienstleistungspakete (eine Kombination von Bring- und Holangeboten) werden in der angebotenen Art nicht nachgefragt.

Das QDZ-eigene Angebot der Dienstleistungspakete, welche je nach Typ eine Kombination verschiedener Einzelleistungen enthält, ist auch ein Versuch, weitere im ursprünglichen Betriebskonzept vorgesehene Dienstleistungen (z.B. Wäschedienst, haustechnische Unterstützung, Gartenarbeit) erhältlich zu machen, in Kombination mit etablierten Angeboten wie Fusspflege, Altersturnen usw. Gleichzeitig entspricht der Verzicht darauf, diese Dienstleistungen einzeln anzubieten, den Anweisungen des Stadtrates, das lokale Gewerbe nicht zu konkurrieren. Das fehlende Interesse der angesprochenen Zielgruppen sagt möglicherweise weniger über die mangelnde Nachfrage bezüglich einzelnen Dienstleistungen aus als über die Gestaltung und den Preis (je nach Paket zwischen 80–470 Franken monatlich) des Angebots.



-> Empfehlungen

Im Zusammenhang mit den bestehenden Angeboten (interne und solche von Dritten respektive periodische Beratungen), den erfolgten Änderungen und der Nutzungsintensität seit Bestehen des QDZ Künzle-Heim scheint die gewählte Strategie angebracht, neue Angebote zu testen. Dazu gehört auch, bestehende, (noch) wenig genutzte Angebote zu hinterfragen. Dass sie nicht genutzt werden, heisst nicht unbedingt, dass kein Bedarf besteht. Es gilt sorgfältig nach Gründen zu fragen, warum sie nicht genutzt werden. Stimmt die Kommunikation? Erreichen sie die Zielgruppen in angemessener Art? Decken sie ein Bedürfnis ab?

Ein niederschwelliges Angebot, wie es die Sozialberatung sein soll, müsste nicht nur vor Ort besser sichtbar kommuniziert werden, sondern auch gegen aussen auf dem Internet (Webseiten von QDZ Künzle-Heim und Pro Senectute) und in der zukünftig geplanten Quartierzeitung prominent dargestellt werden. Auch Hausärzte, Mitarbeitende der Kirchgemeinden, übrige professionelle Dienstleister (Rotes Kreuz, Benevol etc.) und allen voran die Spitex-Fachleute und das Pflegepersonal sollten das Angebot kennen, um bei Bedarf auf diese Beratungsmöglichkeit hinweisen zu können.

Auch um die diversen Anbieter im QDZ Künzle-Heim besser zu vernetzen – es sind auch gegenseitige Empfehlungen an Kunden möglich –, sollte der regelmässige Austausch zwischen Dienstleistern und QDZ-Leitungsteam intensiviert werden. Für neue Dienstleister, insbesondere mit bei SeniorInnen unbekanntem oder ungewohntem Angeboten, wäre es eine wichtige Hilfe, von den Kommunikationskanälen und der Empfehlung des QDZ Künzle-Heim profitieren zu können, wie das Beispiel der inzwischen gut etablierten Thai-Massage zeigt.

Es ist zu überlegen, ob es sinnvoll ist, die Angebote von individuellen privaten Anbietern im QDZ Künzle-Heim, denen dazu oft das Know-how, die Kapazitäten und Finanzen fehlen, durch das Haus selbst bewerben zu lassen. Es scheint sinnvoller zu sein, auch um das QDZ-Angebot insgesamt zu bereichern und besser zu bewerben, diese Angebote im Rahmen der QDZ-Kommunikation bekannt zu machen. Vor allem auch bei neuen, insbesondere bei SeniorInnen unbekanntem oder ungewohntem, Dienstleistungen scheint es sinnvoll, das Angebot via Kommunikationskanäle des QDZ Künzle-Heim zu bewerben und auch anderen Akteuren im QDZ Künzle-Heim oder im Quartier zu empfehlen. Die sehr gut genutzte Thai-Massage ist ein gelungenes Beispiel der Koordination von externer und interner Kommunikation des QDZ Künzle-Heim.

Bezüglich der nicht nachgefragten Dienstleistungspakete ist eine neue Strategie zu überlegen. Auch hier wären Tests von neuen Angeboten (allenfalls in Zusammenarbeit mit der Nachbarschaftshilfe und anderen Quartierakteuren) denkbar, welche den tatsächlichen Bedürfnissen von SeniorInnen entgegenkommen. Aufgrund der Erfahrungen in anderen Gemeinden und aus den Gesprächen mit Betagten im Rahmen der Sozialraumanalyse kann davon ausgegangen werden, dass durchaus ein Bedarf für haustechnische Dienstleistungen, kleinere Reparaturen oder Gartenpflege besteht. Es fragt sich auch, ob die poli-



tische Anweisung, auf einzelne Dienstleistungen zu verzichten, um wenig vergleichbare kommerzielle Angebote im Quartier oder auch die Nachbarschaftshilfe nicht zu konkurrieren, sinnvoll ist, vor allem weil letztere in ein solches Angebot eingebunden werden könnten.

Die wohl wichtigste Empfehlung gründet auf den Erkenntnissen der Besuche bei und Gesprächen mit den befragten älteren und hochaltrigen SeniorInnen im Rahmen dieses Projekts. Das Konzept QDZ und die damit verbundenen Angebote sind den Befragten im Einzugsgebiet des QDZ Künzle-Heim mit einer Ausnahme nicht bekannt. Mehr oder bessere schriftliche und elektronische Kommunikation, so muss vermutet werden, kommt bei dieser Gruppe von SeniorInnen nur sehr beschränkt an oder wird nicht als relevant wahrgenommen. Viel wichtiger sind direkte persönliche Vernetzungskanäle, über tatsächlich gewünschte, benötigte und auch erschwingliche Dienstleistungs- und Unterstützungsangebote, welche im Bedarfsfall gerne genutzt werden (vgl. Kapitel 9.3.1).

9.2.4 Vernetzung im Kontext des QDZ Künzle-Heim

Die Etablierung und Entwicklung des QDZ Künzle-Heim hat bei professionellen Dienstleistern einen Prozess ausgelöst, in dem sie sich mit der Vernetzung ihrer Angebote im Zusammenhang mit dem QDZ Künzle-Heim auseinandersetzen. Vor allem die seit Herbst 2010 zweimal jährlich stattfindenden Spurgruppensitzungen unter Leitung des ETH Wohnforum und in Zusammenarbeit mit der Leitung des Bereichs Betreuung, haben wichtige Dienstleister an der Entwicklung des QDZ Künzle-Heim teilhaben lassen und die Abstimmung deren Angebote gefördert. Die Teilnehmenden sind der Ansicht, das QDZ Künzle-Heim sei impulsgebend und habe vieles ausgelöst, wobei auch hier die Integration der Spitex vor Ort als wichtige und gelungene Schnittstelle der Vernetzung gilt.

Verschiedene Bemühungen des QDZ Künzle-Heim (darunter jährliche Quartierfeste), vor allem aber das im Sommer 2011 lancierte Gemeinwesenarbeitsprojekt "Ein Quartier für Jung und Alt" haben die Bezüge unterschiedlichster, im Quartier tätiger Organisationen (Kirchgemeinden, im Quartier aktive Vereine und Verbände) zum QDZ intensiviert. Einen wichtigen Beitrag zu dieser Vernetzung leistet der grosse Mehrzweckraum im QDZ Künzle-Heim, der von unterschiedlichsten externen Organisationen rege für Sitzungen genutzt wird.

Gespräche mit professionellen Dienstleistern und Quartierakteuren weisen auf die Schwierigkeit hin, dass die Bezeichnung QDZ Künzle-Heim historisch bedingt in den Augen der Bevölkerung nach wie vor primär mit der Wahrnehmung eines Alters- und Pflegeheims verknüpft ist. Dies erweist sich als eine mögliche Hemmschwelle, indem Angebote und Dienstleistungen der QDZ allenfalls nicht wahrgenommen und auch nicht genutzt werden, weil sie primär mit dem teils negativ besetzten Begriff "Heim" assoziiert werden.



-> Empfehlung

Da sich das Kürzel QDZ – zwar nicht durchwegs geschätzt und als Begriff noch wenig gefüllt – bei den in der Altersarbeit tätigen Akteuren etabliert zu haben scheint, sollte er wohl beibehalten werden. Allerdings wäre zu überlegen, ob die Namen der vier QDZs sich nicht eher auf deren Standorte in der Stadt statt auf die Namen langjähriger Altersheime beziehen sollten (Beispiel: QDZ Breite, QDZ Herblingen, QDZ Zentrum oder Altstadt und QDZ (beim) Munot. Die QDZ-Identität könnte auch dadurch gestärkt werden, indem, was das QDZ-Konzept und die -Aktivitäten betrifft, ein gemeinsamer Kommunikationsauftritt entwickelt wird.

9.2.5 Umsetzung QDZ-Idee stadtwweit

Obwohl die Eröffnung der drei weiteren QDZs erst 2015 geplant ist, hat die Umsetzung des ersten QDZ Künzle-Heim eine Dynamik ausgelöst, die zu einer aktiven Auseinandersetzung der künftigen QDZ-Leiter mit der Art und Weise, wie sie ihre bestehenden Institutionen in Richtung QDZ-Funktion erweitern möchten, geführt hat. Wichtigste Gemeinsamkeiten aller QDZs werden ein einheitliches Organigramm, die Integration des lokalen Spitex-Teams vor Ort und damit dessen Unterstellung unter die QDZ-Leitung, sowie die bereits ab September 2013 an allen Standorten etablierten Ambulatorien sein.⁵¹

Die örtliche und organisatorische Integration der Spitex-Teams in den weiteren QDZs wird von den zukünftigen QDZ- respektive gegenwärtigen Heimleitern sehr begrüsst. Sie sehen die Spitex als wichtigen Partner an der Schnittstelle ambulant vor stationär. Aus ihrer Sicht hat die Spitex eine wichtige Vermittlungsfunktion bezüglich Informationen, welche Betagte und deren Angehörige sonst nicht erreichen; sie kann auch die Zusammenarbeit mit Hausärzten, Pro Senectute und weiteren Dienstleistungen fördern. Sie sehen die Spitex auch als wichtigen Seismografen, der frühzeitig Veränderungen bei KlientInnen wahrnimmt und entsprechend intervenieren kann. Auch in den weiteren QDZs wird die Integration der unterschiedlichen Betriebskulturen der ambulanten Spitex-Pflege und der stationären Pflege ein wichtiger Prozess sein. Dabei ist auch den Befürchtungen der Spitex-Leitung Rechnung zu tragen, als Aussendienst der Heime betrachtet zu werden.

-> Empfehlung

Ein wichtiger Schritt bezüglich Qualitätssicherung und Vernetzung unter den QDZs wurde bereits in die Wege geleitet, indem die Weiterbildung des Pflegepersonals künftig gemeinsam angegangen wird. Das entsprechende Konzept wurde von der Bildungsverantwortlichen des Bereichs Betreuung in

⁵¹ Fahrländer Partner AG: Ältere Menschen in der Wohnwirtschaft aus Sicht von Liegenschaftsverwaltungen. Zürich, 2011, (durchgeführt im Auftrag der Zürcher Frauenzentrale und der Age Stiftung).



Zusammenarbeit mit den in den QDZs für die Ausbildung zuständigen Personen erarbeitet. Die QDZs sollten auch auf anderen Ebenen untereinander vernetzt sein, Erfahrungen teilen und voneinander lernen. Deshalb sollte schon im Vorfeld der Eröffnung der weiteren QDZs ein Gefäss geschaffen werden, in dem der regelmässige Austausch zwischen den QDZ-Leitungen institutionalisiert und gemeinsam die Rolle der QDZ als Drehscheibe im Quartier ausgebaut wird.

Auch die für Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation verantwortlichen Stabstellen Assistenz sollten sich regelmässig austauschen. Um die QDZ-Funktion als flächendeckendes Netzwerk in der Wahrnehmung der Bevölkerung zu etablieren, scheint ein übergeordneter gemeinsamer Webauftritt sinnvoll. Er soll das QDZ-Konzept erklären und mit entsprechenden Links zu den je spezifischen Angeboten und Qualitäten der einzelnen QDZs führen, welche auf eigenen Unter-Webseiten dargestellt werden können. Eine ähnlich strukturierte Darstellung macht es für die NutzerInnen einfacher, Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Heime zu verstehen.

9.3 Zielbereich 2: Ressourcenförderung und Vernetzung

Die mit der Zielsetzung des individuellen physischen und psychosozialen Wohlbefindens von älteren und hochaltrigen Menschen unterlegte Konzept von "zuhaus alt werden", d.h. möglichst lange in den eigenen, meist geliebten vier Wänden verweilen zu können, muss differenziert betrachtet werden. Ziel ist nicht, zuhaus zu bleiben um jeden Preis – nur wo sinnvoll und gewünscht ist dies die beste Option. Dies bedingt eine angemessene Wohnsituation, falls nötig eine breite Angebotspalette an ambulanten Dienstleistungen und ein soziales Netz, das diese Angebote zugänglich macht (Information und Vermittlung) und der Vereinsamung entgegenwirkt. Mit der Etablierung von QDZ und Massnahmen im Bereich Ressourcenförderung älterer Menschen und der Unterstützung der Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenarbeit anerkennt die städtische Alterspolitik die wichtige Rolle dieser flankierenden Massnahmen.

Ressourcenförderung und Vernetzung ist dabei auf verschiedenen Ebenen zu verstehen: Zum einen geht es um die Vernetzung der Zielgruppe der älteren und hochaltrigen Menschen mit den von ihnen benötigten Angeboten im pflegerischen, sozialen und alltagspraktischen Bereich. Zum anderen geht es um eine Stärkung der privaten Nachbarschaftsbeziehungen wie auch um die Vernetzung und Kooperation verschiedener Akteure und im Quartier und die Koordination von deren Angeboten.

9.3.1 Ressourcenförderung Betagter

Mögliche Massnahmen zur Ressourcenförderung und Vernetzung älterer Menschen lassen sich aus den Erkenntnissen bezüglich der Alltagsgestaltung



der befragten SeniorInnen ableiten. Ausgangspunkt für stationäre und ambulante Angebote und für die vielfältigen Bemühungen um Vernetzung müssen die individuellen Gegebenheiten und Lebensumstände der SeniorInnen sein. Grundlage für die weitere Einschätzung der Zielerreichung des QDZ Künzle-Heim und der verschiedenen Vernetzungsangebote sollen deshalb in diesem Kapitel Erkenntnisse aus der Sozialraumanalyse sein.

Die zwölf SeniorInnen, deren Wohnsituation und Lebensalltag erkundet wurden, waren zu zwei Dritteln über 80-jährig, zur Hälfte über 85-jährig und zählen damit zur Gruppe der Hochaltrigen. Wenn von der Nutzung eigener Ressourcen von SeniorInnen die Rede ist, ist dies oft mit Bildern jüngerer SeniorInnen verknüpft, welche ihr Leben aktiv planen und organisieren können, sich allenfalls in der freiwilligen Arbeit engagieren, gut vernetzt sind usw. Im höheren Alter stellt sich die Frage der Nutzung der eigenen Ressourcen jedoch anders. In unseren Gesprächen zeigte sich, dass Nutzung der eigenen Ressourcen sich hier eher auf die Möglichkeit und Fähigkeit der Betroffenen bezieht, sich mittels der je individuell benötigten Hilfestellungen ihre zentralen Ressourcen Gesundheit, Mobilität, Autonomie, und soziale Bezüge zu erhalten. Dazu gehört auch die Frage der Reziprozität, die sich nach Möglichkeit nicht allein in der Bezahlung von Hilfestellungen äusserst, deren Spielraum des Machbaren allerdings im hohen Alter in unterschiedlichster Weise eingeschränkt sein kann. Anders gesagt: bei hochaltrigen Menschen, wächst der Bedarf an Unterstützung, sie haben aber weniger die Möglichkeit, etwas zurückzugeben.

Die in der Sozialraumanalyse Befragten nutzten – je nach Lebenssituation und Einschränkungen – eine Vielzahl unterschiedlichster Hilfestellungen professioneller, freiwilliger oder informeller Art. Die Bandbreite ist erstaunlich. Wo es möglich ist, helfen sich viele ältere Menschen selbst und organisieren sich, was sie benötigen. So beispielsweise eine noch jüngere Seniorin, für die das eigene Auto und der Lift im Mehrfamilienhaus zentral sind, damit sie, trotz den Folgen einer lange zurückliegenden Knieverletzung, ein selbstständiges und unabhängiges Leben führen kann. Damit sie in der für sie so wichtigen und einigermassen hindernisfreien Wohnung bleiben kann, hat sie ein Zimmer vermietet, denn die Kosten für die Miete sind, seit sie Rentnerin ist, zu hoch für das bescheidene Einkommen. Ganz anders ist die Situation eines über 90-jährigen Ehepaares, das nur dank einer Vielzahl von bezahlten Dienstleistungen (Spitex, Reinigung, Mahlzeitendienst, Gartenarbeit usw. und mechanischen Hilfsmitteln wie Rollstuhl und Treppenlift) und der intensiven Unterstützung durch Familienangehörige im nicht mit öV zugänglichen, hindernisreichen 3-geschossigen Haus (noch) verbleiben kann. Um dies überhaupt zu ermöglichen, braucht es die nötige finanzielle Basis sowie mehrere Angehörige, die sich in der Unterstützung abwechseln.

Deutlich wurde auch die zentrale Rolle der Spitex, ohne deren gegenwärtige oder in der Vergangenheit benötigte Unterstützung ein Teil der GesprächspartnerInnen nicht in ihrer Wohnung verbleiben könnte. Ebenso eindrücklich wie bekannt ist die grosse Bedeutung der praktischen und sozialen Unterstützung durch Kinder und Verwandte, vor allem auch bei den allein



lebenden SeniorInnen. Die Besuche der Spitex-Mitarbeiterinnen sind – vor wenn keine Angehörigen vor Ort sind oder wenig Kontakt besteht – eine wichtige Schnittstelle zu anderen Dienstleistungsangeboten und auch ein Seismograf, um Veränderungen wahrnehmen und je nach Situation intervenieren zu können.

Tragende Beziehungen ausserhalb der Familie stammen oft aus Kreisen, die schon seit mehreren Jahrzehnten bestehen: Sportvereine, Studentenverbindungen, Freundinnen aus Lehrlings- oder Pfadfinderzeiten, kirchliche Kreise und andere. Mehrmals genannt wurden auch die Kontakte zu Pensionärsvereinen der grösseren Schaffhauser Arbeitgeber, welche sich auch um die verwitweten EhepartnerInnen kümmern. An diese langjährigen Kontakte anzuknüpfen scheint einfacher, als sich im Alter neue Beziehungen zu erschliessen.

Da einige der Befragten ihre Einkaufsmöglichkeiten im Quartier in den letzten Jahre verloren haben, sind die noch mobilen SeniorInnen, die den öV oder ein eigenes Auto nutzen können, stark auf das Stadtzentrum ausgerichtet, wo sie einkaufen, Arzt oder die Apotheke besuchen und sich auch zu geselligen Anlässen treffen.

Während das QDZ Künzle-Heim den GesprächspartnerInnen ein Begriff als Alters- und Pflegeheimneubau ist, haben, mit Ausnahme eines gleich neben dem QDZ wohnenden Ehepaars, das einige der QDZ-Angebote nutzt, die übrigen Befragten noch wenig oder nichts von der QDZ-Zielsetzung respektive dessen Angebot gehört oder es in ihrem Bedürfnishorizont nicht als relevant eingestuft. Wo eine allfällige Spitex-Betreuerin ihren Stützpunkt hat, ob in der näheren Quartierumgebung oder zentraler in der Altstadt, ist für sie nicht von Bedeutung.

-> Empfehlungen

Um die bestehenden Ressourcen älterer Menschen zu nutzen und zu stärken und SeniorInnen, wo Bedarf besteht, auch sozial besser zu vernetzen, scheint es nicht vorrangig, die bereits bestehende Palette von sozialen und kulturellen Angeboten stark auszubauen. Zentral ist vielmehr, wie es gelingen kann, Informationen bei einem gegebenen oder absehbaren Bedarf einer Unterstützungsleistung für die Betroffenen, die zu Hause wohnen, zugänglich und in ihrer Wahrnehmung relevant zu machen. Dies geschieht in vielen Fällen, und vor allem auch im höheren Alter bei zunehmenden Einschränkungen, nicht primär über eine Zeitung, Flugblätter, Anschlagbretter, sondern über persönliche Beziehungen und Kontakte.

Für die wenig homogene Gruppe Betagter und Hochbetagter sind deshalb vielfältige Informations- und Vernetzungsstrategien zu entwickeln. Sie müssten sich vor allem auch an relevante Kontakt- und Vermittlungspersonen, wie Angehörige und Spitex, richten und auch an die mit SeniorInnen im Verbindung stehenden Quartierakteure, wie Kirchgemeinden, Nachbarschaftshilfe, Quartiervereine, Pensioniertenorganisationen und Selbsthilfeorganisationen.

Eine gute Konzeption und Kommunikation reichen nicht aus, um SeniorInnen zur Nutzung sozialer Angebote anzuregen. Damit sich die SeniorInnen in für sie neue Gruppen oder Kreise wagen, sind meist ein persönlicher



Kontakt, die Begleitung oder eine andere Form des (mehrmaligen) Brückenbaus notwendig.

Die grosse Palette an Unterstützungsangeboten für zuhaus lebende SeniorInnen ist unübersichtlich und für nicht in diesem Feld arbeitende Laien schwierig einzuordnen. Professionelle, freiwillige und informelle Dienstleistungen werden ergänzt durch Angebote vor Ort in altersspezifischen Einrichtungen (Alters- und Pflegeheimen) und in Zukunft mit dem durch die QDZs noch erweiterten Angebote. Die in den Zeitungen publizierte Liste vieler verschiedener Telefonnummern für unterschiedliche Unterstützungsangebote ist nicht unbedingt hilfreich, vor allem für eher isolierte Betagte, die sich damit kaum zurechtfinden. Auch Angehörige finden da nicht unbedingt gleich, was sie brauchen. Die durch die neuen gesetzlichen Grundlagen des Kantons geforderte zentrale Telefonnummer für Auskünfte, welche der Pro Senectute angegliederte wurde, wird noch wenig genutzt. Sie müsste in den Medien und auf den Webseiten aller im Altersbereich involvierten Akteure viel prominenter und immer wieder beworben werden, um ihr Ziel zu erreichen..

Das Konzept QDZ und die verfügbaren Angebote sind bei vielen älteren und hochaltrigen SeniorInnen noch nicht angekommen. Mit ein Grund dafür ist allenfalls, dass das QDZ Künzle-Heim, mit Ausnahme der Spitex, noch praktisch keine Bring-Dienstleistungen anbietet, die genutzt werden (vgl. Dienstleistungspaket).

9.3.2 Vernetzung verschiedener Quartierakteure im Einzugsgebiet des QDZ

Das GWA-Projekt und die Fokusgruppengespräche mit Quartierakteuren haben gezeigt, dass die Zielsetzung und Funktion des QDZ-Konzeptes bei diesen Akteuren noch nicht wirklich klar ist. Die Erwartungen und Assoziationen gehen eher in Richtung eines Gemeinschaftszentrums, das Angebote für verschiedene Altersgruppen fokussiert. Dies mag auch von der Ausrichtung des 2011 initiierten GWA-Projekts mitbeeinflusst worden sein, das zwar die Etablierung des QDZ Künzle-Heim im Quartier fördern und unterstützen sollte, unter der Bezeichnung "ein Quartier für Jung und Alt" jedoch die Anliegen und Vorschläge für die Quartierentwicklung verschiedenster Altersgruppen zu erfassen suchte. Vor diesem Hintergrund sind denn auch die Wünsche und die Kritik am noch neuen QDZ Künzle-Heim zu verstehen (zu verbessernder Informationsfluss zwischen QDZ und Quartiersakteuren sowie Publikum; Angebot, das sich an Jung und Alt richten sollte). Umgekehrt zeigt dies auch ein Potenzial auf, in welche Richtung sich das QDZ Künzle-Heim im Sinne der Vernetzung entwickeln könnte.

Gespräche mit einer Vielzahl von Quartierakteuren haben gezeigt, dass über das QDZ Künzle-Heim hinaus eine vielfältige breite Angebotspalette in den Quartieren besteht, die sich teilweise auch an SeniorInnen wendet oder für diese interessant sein könnte. Hier sehen verschiedene Akteure einen Koordinationsbedarf bezüglich Kommunikation nach aussen und ein grosses Potenzial der Vernetzung. Erwünscht ist, dass die Initiative dazu vom QDZ Künzle-



Heim ausgeht. Seitens der Quartierakteure würde es sehr begrüsst, wenn das QDZ Künzle-Heim vermehrt die Rolle einer Schaltstelle für Aktivitäten im Quartier spielen würde, bei der die Informationen über Aktivitäten im Quartier zusammenlaufen.

Diese Aufgaben stehen auch im Zusammenhang mit der gegenwärtig laufenden Neukonzeption der Gemeinwesenarbeit seitens des städtischen Referats Soziales und Sicherheit und der Stärkung der städtischen Nachbarschaftshilfe.

-> Empfehlungen

Aus der Kooperation mit den Quartierakteuren im Zusammenhang mit der aktivierenden GWA-Befragung und den Gesprächen mit den Quartierakteuren im Rahmen der vorliegenden Evaluation entstand die Idee einer Quartierzeitung. Sie soll – koordiniert durch das QDZ Künzle-Heim – bereits im August 2013 erstmals erscheinen und anschliessend zweimal jährlich die verschiedenen quartierrelevanten Anlässe und Angebote bündeln und im Quartier breit kommunizieren. Diese Initiative ist sehr zu begrüssen.

Um die Vernetzung zwischen dem QDZ Künzle-Heim und den übrigen Akteuren im Quartier zu fördern und damit auch einen grösseren Kreis von SeniorInnen zu erreichen, ist es denkbar, dass das QDZ Künzle-Heim auch als Veranstalter oder Mitveranstalter die Räumlichkeiten und Infrastruktur anderer Institutionen im Quartier nutzt und so als Akteur im Quartier wahrgenommen wird (beispielsweise in den Räumlichkeiten der Alterssiedlung Seewaldpark oder der Kirchgemeinden). Dies könnte das gegenwärtige Bild vom QDZ Künzle-Heim gleich Altersheim relativieren, den räumlichen Beschränkungen im QDZ entgegenwirken und das QDZ-Angebot den Zielgruppen auch örtlich näher bringen.

Für Gemeinwesenarbeit (GWA), welche auf die Zielgruppe der SeniorInnen fokussieren möchte, sollte ein neues Konzept mit entsprechenden Vorgehensweisen entwickelt werden. Das Beispiel Senioren-Treff Silvana im Quartier Hochstrasse zeigt den Erfolg und die Wichtigkeit solcher Angebote. Es hat sich zudem gezeigt, dass die Anbindung der GWA an die Pro Senectute nicht zielführend war, sondern stadintern ein GWA-Angebot geschaffen werden sollte. Zu beachten gilt es die Schnittstelle zur Quartierarbeit, wo bereits Know-how vorhanden ist.

Hinweis

Ein interessantes Beispiel für SeniorInnen-orientierte Gemeinwesenarbeit findet sich im Pilotprojekt "Siedlungs- und Wohnassistenz" (S&W) der Gemeinde Horgen. Vgl. Anhang N.



9.4 Wohnen, Wohnraumversorgung, Wohnmobilität

Die Entwicklung unterschiedlicher Strategien, um ein grösseres Angebot an altersgerechtem Wohnraum bereitzustellen und die Wohnmobilität von SeniorInnen zu erleichtern, konnte – obwohl in der Projekteingabe als dritter Zielbereich vorgeschlagen – nicht als Teil dieses Age Förderprojekts "zuhaus alt werden" bearbeitet werden. Dennoch kann dieser Bereich hier nicht einfach asugeklammert werden, da die Angebote des QDZ Künzle-Heim, die Ressourcenförderung Betagter und die Vernetzung verschiedenster Akteure auch Bezüge haben zur Wohnsituation älterer Menschen. Ausgangspunkt für die folgenden Überlegungen sind die im Rahmen der Sozialraumanalyse durchgeführten Besuche bei SeniorInnen, an denen sich einige der Herausforderungen aufzeigen lassen.

Der Anteil an nicht oder nur minimal renovierter Wohnbausubstanz aus den frühen Jahrzehnten des letzten Jahrhunderts oder aus der Bauboomzeit der 1950er-/1960er-Jahre in Schaffhausen ist sehr gross. Diese Wohnungen sind in der Regel nicht altersgerecht. Da sie jedoch sehr preisgünstig sind und viele heute alte und hochaltrige Menschen dort einen grossen Teil ihres Erwachsenenlebens verbracht haben, möchten die meisten BewohnerInnen so lange wie irgendwie möglich in der gewohnten Umgebung und Nachbarschaft bleiben.

Der Besuch bei einigen über 80-jährigen SeniorInnen, die in solchen Wohnungen und Häusern leben, zeigte die Bedeutung, welche dieses Zuhause für die Betroffenen hat. Die Zähigkeit und Selbstverständlichkeit, mit der sie die vielen Treppen, die es zu steigen gibt, meistern, ist eindrücklich. Dies ist allerdings nur denjenigen möglich, die noch einigermaßen gut zu Fuss sind. Ein Sturz kann genügen, um eine Rückkehr in die angestammte Wohnung zu verunmöglichen. Wohin dann, ist die grosse Frage. Es hat sich gezeigt, dass die aus architektonischer und städtebaulicher Sicht oft geschmähten Hochhäuser der 1970er-Jahre, von denen es in Schaffhausen einige gibt, gute Wohnmöglichkeiten für ältere Menschen bieten, auch wenn sie nicht den neuen gesetzlichen Vorgaben für hindernisfreies Bauen entsprechen. Der Lift ist dabei zentral. Auch wenn er teils im Zwischengeschoss anhält und die Wohnungen nicht schwellenfrei sind, können die wenigen Treppen und anderen geringfügigen Hindernisse auch bei etwas eingeschränkter Mobilität oft noch überwunden werden.

Der objektive Bedarf an im Rahmen der Möglichkeiten altersgerecht renovierten Altbauten und an neuen Wohnungen, welche die gesetzlichen Vorgaben für Neubauten über acht Wohnungen erfüllen, ist gross. Die Tatsache, dass neue diesbezügliche Wohnungen sehr schnell vermietet werden können, zeigt, dass auch die subjektive Nachfrage das Angebot bei weitem übertrifft. Allerdings ist es für die meisten älteren Menschen, die aus den oben beschriebenen Altbauten ausziehen müssen oder wollen, unmöglich, die Mietkosten einer altersgerechten Neubauwohnung zu bezahlen. Häufig aus Arbeiterkreisen stammend, spiegelt sich das langjährige bescheidene Familieneinkommen auch in einer bescheidenen Altersrente/AHV in der Grössenordnung von 3000 Franken. Die durchschnittlichen Mietkosten der befragten zehn



Haushalte betragen rund 1100 Franken, mit einer Bandbreite zwischen 630 und 1690 Franken. Es besteht also vor allem ein Bedarf an erschwinglichem, altersgerechtem Wohnraum, der auch mit verstärkten Neubauaktivitäten privater oder institutioneller Investoren nicht abgedeckt werden wird.

Eine grössere Wohnmobilität von älteren SeniorInnen wird immer wieder gefordert und müsste unterstützt werden. Dabei wird auch argumentiert, dass ältere grosse Häuser und Wohnungen vermehrt Familien- und anderen Haushaltsformen zur Verfügung stehen sollten, anstatt durch eine ältere Einzelperson unnötigerweise über lange Zeit unterbelegt zu sein. Allerdings ist dies leichter gesagt als getan. In sozialer Hinsicht ist darauf hinzuweisen, dass mit dem Wohnungswechsel verbunden oft auch der Verlust des nachbarschaftlichen Umfeldes verbunden ist, das bisher mit kleinen oder grösseren Handreichungen den Lebensalltag unterstützt hat. Diese Beziehungen aufzugeben birgt ein Risiko. Wirtschaftlich ist es sehr schwierig, nach einer langen Wohndauer, während der sich der Mietpreis im Vergleich zu neuen Marktpreisen stetig vergünstigt oder die Belastung durch Hypotheken immer kleiner wurde, eine altersgerechte, wenn auch kleinere Wohnung zu bezahlbaren Mietkosten zu finden. Andererseits sehen sich SeniorInnen in höherem Alter – vor allem Frauen – gewissen Ausschlussmechanismen seitens von Liegenschaftenverwaltungen gegenüber, wenn sie auf der Suche nach einer neuen Wohnung sind.

Hinweis

Dies zeigt eine im Jahr 2011 in Zürich durchgeführte Studie zum Thema "Ältere Menschen in der Wohnwirtschaft aus Sicht von Liegenschaftenverwaltungen."⁵² Aus Sicht von LiegenschaftsverwalterInnen sind Paare zwischen 50 und 65 und ältere Menschen über 75 mit einer bereits längeren Mietdauer ein sehr geschätztes Mietersegment. Sie tragen zu Stabilität, Ordnung und Sicherheit in Wohnsiedlungen bei, und der Unterhaltsaufwand ist in der Regel gering. Gegenüber allein stehenden älteren Personen über 75 und im Besonderen Frauen werden hingegen Bedenken geäussert bezüglich eines allfällig erhöhten Verwaltungsaufwands und zunehmender Unflexibilität gegenüber Veränderungen. Obwohl das Segment der älteren SeniorInnen von den VerwalterInnen als Zukunftsmarkt gesehen wird, in den zu investieren es sich langfristig lohne, ist laut der Studie zu bezweifeln, dass dieses adäquate Angebot an Wohnungen tatsächlich entstehen wird, wenn dies ausschliesslich dem Markt überlassen ist. Benachteiligt sind SeniorInnen auf dem Wohnungsmarkt auch deshalb, weil die Mehrzahl der Angebote im Internet ausgeschrieben ist und weil schnelles und entschlossenes Handeln gefordert ist, wenn man auf dem knappen Wohnungsmarkt eine neue Wohnung finden will. Das Medium Inter-

⁵² Fahrländer Partner AG: Ältere Menschen in der Wohnwirtschaft aus Sicht von Liegenschaftenverwaltungen. Zürich, 2011, (durchgeführt im Auftrag der Zürcher Frauenzentrale und der Age Stiftung).



net wie auch gefordertes Tempo und Geschick sind Hindernisse für SeniorInnen.

-> Empfehlungen

Im Zusammenhang mit der Zielsetzung "zuhaus alt werden" bleibt die Entwicklung vielfältiger Strategien eine grosse, dringliche Herausforderung für die städtische Politik und die in der Wohnwirtschaft involvierten Akteure und den Bereich Altersbetreuung. Wie auch im kantonalen Bericht zum Stand der Umsetzung des Altersleitbildes 2006 festgehalten wird, ist der Bereitstellung von altersgerechten kleineren Wohneinheiten für einkommensschwache Personen erhöhte Beachtung zu schenken. Auch neue Wohnformen, die in der Orientierungsvorlage Wohnraumentwicklung Schaffhausen als Generationenwohnen bezeichnet sind, sollten gefördert werden. Das in derselben Vorlage beschriebene Entwicklungspaket nimmt dieses Konzept für das Wagenareal auf. Allerdings können die gegenwärtig in Planung befindlichen Neubauprojekte die differenzierte Nachfrage nach unterschiedlichen Angeboten nicht decken. Ebenso wichtig sind altersgerechte Anpassungen bei Wohnblocksanierungen, wo dies, zumindest für einen Teil der Wohnungen, technisch machbar und finanziell tragbar ist. Hier sollte der Handlungsspielraum der Stadt in Zusammenarbeit mit den involvierten privaten, institutionellen und gemeinnützigen Wohnbauträger ausgelotet werden, damit solche Projekte vermehrt umgesetzt werden.

Zusätzlich zu diesen strukturellen Massnahmen und Anpassungen des Wohnungsbestands sollten auch sogenannte weiche Massnahmen entwickelt werden, welche den Verbleib zuhaus fördern können, jedoch bei Bedarf auch die Wohnmobilität unterstützen. Diese könnte auch darin bestehen, eine neue, passende Wohnung zu finden und bestehendes Wohneigentum zu verkaufen. Wohnberatung im Zusammenhang mit geringfügigen Anpassungen in bestehenden Wohnungen sind das eine Thema, aufsuchende Beratung, welche bei zunehmend eingeschränkter Mobilität frühzeitig andere Wohnoptionen auslötet und auch Sturzprophylaxe beinhaltet, das andere. Dies wäre auch ein Thema für die im Bereich Betreuung durch interne Umverteilung der Aufgaben geschaffene Fachstelle für Gesundheitsförderung und Prävention.

Hinweis

Ein gutes Beispiel dazu ist das APN-Projekt (Advanced Practice Nurses) der Stadt Winterthur. Der aufsuchende Ansatz mit präventiver Beratung von Fachpersonen aus dem Spitex-Bereich mit einer Zusatzausbildung zeigte, dass bei der beteiligten Gruppe der über 80-Jährigen die Zahl der Heimeintritte und der Stürze signifikant reduziert werden konnte. Vgl. Anhang O.

Dabei sei auch nochmals auf den Antrag zum Age Förderprojekt hingewiesen, der dem vorliegenden Bericht zugrunde liegt. Die ursprüngliche Projekteingabe beinhaltete einen Teilbereich Wohnen, der sich mit den oben erwähnten Fragestellungen (zu Renovationen/Wohnungsanpassungen, Wohn-



beratung und Wohnmobilität) befasste. Obwohl die Age Stiftung durchaus grosses Interesse an diesem Themenbereich signalisierte, wurde dieser Teilbereich mit der Auflage zurückgestellt, eine Projektfinanzierung müsste auf dem deklarierten Interesse und der Bereitschaft zur Zusammenarbeit der städtischen mit Wohnbau befassten Planungsstellen und gemeinnütziger und institutioneller Wohnbauträger gründen.

9.5 Weiterentwicklung der Alterspolitik in Schaffhausen

Abschliessend folgen noch einige grundsätzliche übergeordnete Schlüsse zur Weiterentwicklung einer Alterspolitik, die sich konsequent auf die Zielsetzung "zuhaus alt werden" ausrichtet. Dabei öffnet sich das Spannungsfeld, in das verschiedene betroffene Akteure und Organisationen mit je unterschiedlichen strukturellen Bedingungen und Zielsetzungen involviert sind. Die sich teils zuwiderlaufenden Interessen können nicht allein auf der städtischen Ebene gelöst werden, sie betreffen auch kantonale und nationale Rahmenbedingungen, wie die kantonale Bettenplanung und die Verordnungen zum Altersbetreuung und Pflegegesetz (AbPG) im Rahmen der vom Bund verabschiedeten Vorgaben zur neuen Pflegefinanzierung (NPF).

Auf der Ebene der Stadt zeigt sich dies beispielsweise in den Vorgaben an die Alters- und Pflegeheime, auch aus Kostengründen eine möglichst hohe Bettenauslastung zu erreichen. Demgegenüber steht die Zielsetzung der Spitex, SeniorInnen, wenn sie dies wünschen, auch bei zunehmender Hilfsbedürftigkeit und falls das notwendige Unterstützungsnetz vorhanden ist den möglichst langen Verbleib zuhaus zu ermöglichen. Letztlich sind unterstützungsbedürftige Menschen direkt betroffen, beispielsweise wenn der Selbstbehalt für jeden Besuch der städtischen Spitex gemäss der regionalen Festlegung 15.95 Franken kostet. Die temporäre Reduktion in der Nachfrage nach Spitex-Leistungen im Jahr 2010/2011 lässt im mehrjährigen Vergleich keine Schlüsse auf den unmittelbaren Zusammenhang mit dem erhöhten Selbstbehalt zu. Allerdings lässt sich kaum negieren, dass diese Kosten für diejenigen SeniorInnen, die mit einem minimalen monatlichen Einkommen zurechtkommen müssen, eine Belastung darstellen. Wer bei einer Reduktion der bezogenen Leistungen in die dadurch entstandene Lücke springt –, Partner, Angehörige, Nachbarn oder auch niemand –, ist nicht bekannt. Von Seiten der Krankenkassen besteht der Druck, bei längerfristig genutzten intensiven und damit teuren Spitex-Leistungen ab einer gewissen Betragshöhe eine Heimeinweisung anzustreben. Damit verschiebt sich die Kostenbürde zulasten der SeniorInnen (und im Unterstützungsfall der AHV-Ergänzungsleistungen), welche im Heim nun die Tagespauschalen für Unterkunft und Verpflegung sowie die von der Krankenkasse nicht bezahlten Pauschalen für weitere Betreuungsleistungen selbst finanzieren müssen.

Je nach Wohnsituation (zuhaus oder im Heim) und Unterstützungsbedarf von SeniorInnen, fallen die Kosten in verschiedenen Töpfen an, und private und öffentliche Institutionen versuchen je nach Situation das eigene



System zu entlasten. Den SeniorInnen selbst, die bezüglich Krankenkassenprämien und Selbstbehalte für ambulante medizinische und pflegerische Versorgung zunehmend belastet werden, bleibt wenig Wahl. Aus übergeordneter volkswirtschaftlicher Sicht scheint dies wenig Sinn zu machen. Das Projekt hat gezeigt, dass die Frage, wo die jeweiligen Kosten einer zukunftsorientierten Alterspolitik des Ziels "zuhaus alt werden" anfallen, zentral ist für deren Umsetzungschancen. Der Kanton vertritt dabei die Haltung, dass mit einem Pflegebedarf ab ca. BESA Stufe 4/5 ein Heimaufenthalt kostengünstiger sei als die Fortsetzung ambulanter Betreuung. Allerdings ist dabei zu bedenken, dass bei einem Verbleib zuhaus häufig Unterstützungs- und Hilfeleistungen von Angehörigen und anderen sozialen Netzwerken in Anspruch genommen werden, welche zwar auch volkswirtschaftlich wichtig, aber im Einzelfall nicht monetarisiert werden und somit "gratis" sind.

Hinweis

Der Verbund von neun Dörfern im Vorarlberg unter dem Namen "IAP Integrierte Altenpflege an der Lutz" setzt auf einen differenzierten "case management"-Ansatz als konsequente Strategie zur Förderung von ambulant vor stationär. Vgl. Anhang P.

Die Weiterentwicklung der Altersbetreuung in der Stadt Schaffhausen bewegt sich im oben beschriebenen Spannungsfeld. Mit der 2015 stattfindenden Eröffnung der weiteren QDZs unter der Gesamtverantwortung des Bereichs Betreuung wird auch die Dezentralisierung der Spitex-Teams abgeschlossen sein. Damit rücken Angebote näher zusammen und bilden eine Basis für gegenwärtig initiierte weitere Massnahmen, um ambulant vor stationär zu fördern. Dazu gehören ein neues System zur Abklärung von möglichen Heimeintritten sowie die Schaffung einer neuen Fachstelle für Gesundheitsförderung und Prävention. Die zukünftige arbeitsteilige Betreuung der Ambulatorien zwischen QDZ-Spitex-Leitung, Fachfrau für Gesundheitsförderung und einer Fachperson stationäre Pflege verspricht zu einer weiteren Integration von Spitex und Spitin beizutragen. Die zukünftig unter Leitung der Bildungsverantwortlichen des Bereichs Betreuung koordinierte Weiterbildung des Pflegepersonals der QDZs in Zusammenarbeit mit deren Ausbildungsverantwortlichen ist ein weiterer Schritt in diese Richtung.

Um die Zielsetzung "ambulant vor stationär" mittels der eingangs erwähnten Massnahmenbündel (Dienstleistungen aus einer Hand, Interventionen im Wohnbaubereich, Ressourcenförderung und Vernetzung) zu unterstützen, bedarf es einer übergeordneten, koordinierten politischen Strategie. Die Weiterentwicklung einer menschen- und damit auch altersgerechten Stadt ist letztlich eine, in der vor allem auch die Nachbarschaften funktionieren und attraktiv sind. Das "Wohnen im Alter" ist kein Thema, das der Bereich Betreuung im Alleingang angehen kann. Der politische Entscheid "Stadtentwicklung" neu als referatsübergreifende Aufgabe zu definieren, bildet eine gute Grundlage zur Zusammenarbeit, welcher auch für den Bereich Betreuung sehr wichtig sein wird. Für die Zielsetzung "zuhaus alt werden" müssen ineinandergreifende



Strategien entwickeln werden, beispielsweise betreffend der Förderung eines grösseren und vielfältigeren Wohnangebots, der Wohnmobilität und der Gestaltung des öffentlichen Verkehrs, der für ältere Menschen zentral ist. Da der Bereich Soziales, zu dem auch die Quartierarbeit gehört, in der neuen Referatsorganisation demselben Referat wie der Bereich Betreuung zugeordnet ist, ergeben sich auch hier vielversprechende Schnittstellen der Zusammenarbeit.



10 Literaturhinweise

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): Initiieren - Planen – Umsetzen. Handbuch kommunale Seniorenpolitik. Bertelsmann Stiftung, 2010.

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.) Wer, wo, wie viele? – Bevölkerung in Deutschland 2025. Praxiswissen für Kommunen, 2010.
www.bertelsmann-stiftung.de

Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (Hrsg.): Stadtquartiere für Jung und Alt. Innovationen. Das ExWost Forschungsfeld "Innovationen für familien- und altengerechte Stadtquartiere". Bonn, BMVBS, 2007.

Bohn, Felix: Altersgerechte Wohnbauten. Planungsrichtlinien. Zürich: Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen, 2010.

Bohn, Felix: Wohnungsanpassungen bei behinderten und älteren Menschen. Der Ratgeber mit Checkliste für Betroffene und Fachleute. Zürich: Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen, 2001.

Fahrländer Partner AG: Ältere Menschen in der Wohnwirtschaft aus Sicht von Liegenschaftenverwaltungen. Eine Studie im Auftrag der Zürcher Frauenzentrale und der Age Stiftung. Zürich, 2011.

Forum Seniorenarbeit NRW (Kuratorium Deutsche Altershilfe): Aller Anfang ist schwer!?! Anfangssituationen in lebendigen Nachbarschaftsprojekten gestalten. Themenschwerpunkt 3/2012.
www.forum-seniorenarbeit.de

Gesundheits- und Umweltdepartement des Kantons Zürich (Hrsg.): Selbstständig zuhause wohnen: Wohnhilfe im Alter. Einfache Hilfen, die den Alltag erleichtern. Zürich, 2009.
www.stadt-zuerich.ch/gud

Höpflinger, François: Age Report 2009. Einblicke und Ausblicke zum Wohnen im Alter, Zürich: Seismo, 2009.

Höpflinger, François: Age Report 2004. Traditionelles und neues Wohnen im Alter. Zürich: Seismo, 2004.

Huber, Andreas (Hrsg.): Neues Wohnen in der zweiten Lebenshälfte. Basel, Boston, Berlin: Birkhäuser, 2008.



Hugentobler Margrit: "Zuhause alt werden – Zukunftsfähiges Konzept oder Mogelpackung zur Kostensenkung" In: Perrig-Chiello, Pasqualina & Dubach, Martina (Hrsg.): Brüchiger Generationenkitt? Generationenbeziehungen im Umbau. vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich, 2012, S. 45–56.

Hugentobler, Margrit & Wurster, Elke: "zuhaus alt werden" Umsetzung und Evaluation eines zukunftsfähigen Konzepts der Alterspolitik am Beispiel der Stadt Schaffhausen. Zwischenbericht Age Förderprojekt. ETH Wohnforum – ETH CASE. Zürich, Februar 2012.

Hugentobler, Margrit & Ruef, Annette: Begleitevaluation zum Interregprojekt: "Weiterentwicklung der Altersbetreuung (Musterkonzept) für die beteiligten Städte am Beispiel der Umsetzung des Quartierdienstleistungszentrums Künzle-Heim in der Stadt Schaffhausen – Einstiegsevaluation". ETH Wohnforum – ETH CASE. Zürich, März 2010.

Kremer-Preiss, Ursula & Stolarz, Holger: Neue Wohnkonzepte für das Alter und praktische Erfahrungen bei der Umsetzung: eine Bestandesanalyse. Gütersloh/Köln: Bertelsmann Stiftung/Kuratorium deutsche Altershilfe, 2003.

Kruse, Andreas: Alter. Was stimmt? Die wichtigsten Antworten. Freiburg: Herder Spektrum, 2007.

Netzwerk: Soziales neu gestalten (Hrsg.): Zukunft Quartier – Lebensräume zum Älterwerden, Band 1–4. Verlag Bertelsmann Stiftung, 2008, 2009, 2010.

Otto, Ulrich: Sozialräumliche Wohlfahrtsgesellschaft. Fokus Kommune: Den demographischen Wandel gemeinsam gestalten – oder das Zukunftsbild der Altenhilfe. Sozialmagazin 12/2008, S. 12–23.

Perrig-Chiello, Pasqualina & Dubach, Martina (Hrsg.): Brüchiger Generationenkitt? Generationenbeziehungen im Umbau. vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich, 2012.

Rühm, Bettina: Unbeschwert Wohnen im Alter. Neue Lebensformen und Architekturkonzepte. München: Deutsche Verlags-Anstalt, 2003.

Soziale Stadt. Ältere Menschen in der Sozialen Stadt. Info 24 zum Bund-Länder-Programm Soziale Stadt, Juli 2010.
www.sozialestadt.de

Wüstenrot Stiftung (Hrsg.): Wohnen im Alter. Krämer, Stefan; Kreuz, Dieter; Narten, Renate (Autoren). Stuttgart: Krämer, 2005.