

Ergebnisqualität in teilstationären Einrichtungen

Erhebung der Kundenzufriedenheit und Ermittlung von
Verbesserungspotenzialen in Tageszentren
am Beispiel des Tageszentrums Franckviertel

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades

Bachelor of Arts in Business

FH Oberösterreich, Sozial- und Verwaltungsmanagement

Linz, Studiengang SOMA

Verfasserin: Linda Köstenberger

Gutachter: Prof. (FH) Mag. Dr. Fritz Hemedinger

Linz, am 08. Juni 2015

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre eidesstattlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benutzt und die den benutzten Quellen entnommenen Stellen als solche gekennzeichnet habe.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Linz, 08. Juni 2015

Linda Köstenberger

Kurzfassung

Teilstationäre Einrichtungen sind elementarere Bausteine des österreichischen Versorgungssystems alter, eingeschränkter Personen. Sie ermöglichen den pflegebedürftigen Menschen ein längeres Verweilen in ihren eigenen vier Wänden und tragen wesentlich zur Entlastung pflegender Angehöriger bei.

Da Kundenorientierung für teilstationäre Einrichtungen höchste Priorität hat, ist es von großer Relevanz, regelmäßige Kontrollen der Ergebnisqualität durchzuführen, um Verbesserungspotenziale zu erkennen und Maßnahmen ergreifen zu können, um diese zu nutzen. In diesem Kontext sollte auf die Angehörigen der BesucherInnen und auf die BesucherInnen selbst großes Augenmerk gelegt werden, da diese Personengruppen indirekt und direkt die KundInnen von Tageszentren sind.

Um die Zufriedenheit der KundInnen, die das Image einer Einrichtung stark positiv oder auch negativ beeinflussen können, zu evaluieren, sollten in regelmäßigen Abständen Erhebungen dazu durchgeführt werden.

Im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit wird die Ergebnisqualität eines Tageszentrums durch qualitative Interviews und einer quantitativen Befragung ermittelt und basierend auf den Ergebnissen der Auswertungen werden Handlungsempfehlungen formuliert.

Abstract

Day-care or outpatient institutions are elementary bricks in the Austrian supplysystem of old, disabled persons. They provide people who are in need of care to stay in their own homes for a longer time and they also manage to release caregiving relatives .

Customer focus has high priority in the work of day-care institutions and therefore it is very important to control the outcome quality regularly to be able to discover areas of improvement and adopt measures to make use of them. On a related note the attention should especially be turned on the relatives of the visitors and on the visitors themselves because they are indirect and direct customers of the day-care center.

The customer's contentedness can have a significant effect on the image of an organisation in a positive or also in a negative way. Therefore statistical studies should be carried out periodically to determine the customer satisfaction.

Within the context of this paper the outcome quality of an outpatient organisation will be ascertained by means of qualitative interviews and a quantitative survey. Based on the results of the analysis recommendation for actions will be devised.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	V
1. Einleitung.....	1
1.1. Ausgangslage und Problemstellung	1
1.2. Die Zielsetzung	2
1.3. Forschungsfragen	3
1.4. Zentrale Fragestellung der Befragungen	3
1.5. Aufbau der Arbeit	4
2. Teilstationäre Tagesbetreuung für SeniorInnen	4
2.1. Die teilstationäre Dienstleistung	5
2.2. Der Stellenwert teilstationärer Betreuungsangebote in der Altenarbeit	6
3. Die AkteurInnen in teilstationären Einrichtungen.....	8
3.1. Die KundInnengruppe der BesucherInnen.....	9
3.1.1. Pflegebedürftigkeit	9
3.1.2. Demenz.....	11
3.1.3. Die Betreuung von BesucherInnen in teilstationären Einrichtungen.....	12
3.2. Die KundInnengruppe der Angehörigen	12
3.2.1. Belastungen pflegender Angehöriger	13
3.2.2. Die Bedeutung von teilstationärer Betreuung für pflegende Angehörige.....	14
3.2.3. Die Arbeit mit Angehörigen in Tageszentren	14
3.3. Das professionelle Pflegepersonal in teilstationären Einrichtungen	15
3.4. Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in teilstationären Einrichtungen.....	16
4. Qualität im teilstationären Betreuungsbereich	16
4.1. Definition Qualität.....	17
4.2. Definition Dienstleistungsqualität.....	18
4.3. Qualitätsmanagement in teilstationären Einrichtungen	18
4.4. Forcierung des ehrenamtlichen Engagements	19
5. Allgemeines zur Seniorenzentren Linz GmbH.....	19
6. Das Tageszentrum Franckviertel.....	22

6.1.	Die Philosophie	22
6.2.	Die Leistungen	23
6.3.	Die Aktivitäten	24
6.4.	Die Kosten	24
7.	Methodik, Design und Forschungsablauf.....	26
7.1.	Die Methodik	26
7.2.	Das Forschungsdesign.....	27
7.3.	Der Forschungsablauf	30
8.	Die quantitative Befragung der Angehörigen.....	32
8.1.	Allgemeine Angaben	32
8.2.	Transport.....	34
8.3.	Kosten und Leistungen.....	36
8.4.	MitarbeiterInnen	38
8.5.	Verbesserungsvorschläge	41
9.	Die Ergebnisse der BesucherInneninterviews	42
9.1.	Allgemeine Angaben	42
9.2.	Transport.....	43
9.3.	Wohlbefinden und Kommunikation	44
9.4.	Aktivitäten	44
9.5.	Essen.....	46
9.6.	Personal.....	47
9.7.	Wünsche	47
10.	Die Ergebnisse der MitarbeiterInneninterviews	48
10.1.	Allgemeine Angaben.....	48
10.2.	Angehörige	48
10.3.	Aktivitäten	49
10.4.	Wünsche.....	51
11.	Handlungsempfehlung.....	52
11.1.	Definition „ehrenamtliches Engagement“	52
11.2.	Zielpersonen für ehrenamtliche Tätigkeiten	53

11.3.	Motivation im Ehrenamt	54
11.4.	Die Gewinnung von Ehrenamtlichen	54
11.4.1.	Projekte als Zugangsinstrument.....	55
11.4.2.	Schaffung von Schnuppermöglichkeiten	55
11.5.	Durchführung des „Tag des sozialen Engagements“	55
11.5.1.	Die Vorbereitungsphase	55
11.5.2.	Die Durchführung.....	57
11.5.3.	Das Fazit	57
12.	Resümee	57
	Literaturverzeichnis	59
	Anhang 1: Angehörigenfragebogen.....	62
	Anhang 2: Interviewleitfaden BesucherInnen	67
	Anhang 3: Interviewleitfaden MitarbeiterInnen	68

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Qualität Sichtweisen	17
Abbildung 2 - Organigramm SZL GmbH	21
Abbildung 3 - Interviewauswertungsbogen	31
Abbildung 4 - Informaionsquellen	32
Abbildung 5 - Zeitraum des Besuchs	33
Abbildung 6 - Transport	34
Abbildung 7 - Kosten	36
Abbildung 8 - Szenarien	40
Abbildung 9 - Plakat "Tag des sozialen Engagements"	56
Tabelle 1 - Höhe des Pflegegeldes	10
Tabelle 2 - Aktivitäten	24
Tabelle 3 - Kosten pro Tageszentrumsbesuchstag	25
Tabelle 4 - Zufriedenheit mit dem Transport	35
Tabelle 5 - Bewertung der Leistungen (zeilenweise prozentuiert)	37
Tabelle 6 - Bewertung der Eigenschaften der MitarbeiterInnen (zeilenweise prozentuiert)	38
Tabelle 7 - Wünsche/Verbesserungsvorschläge	41
Tabelle 8 - Beschwerden	42
Tabelle 9 - Danksagungen	42

1. Einleitung

Teilstationäre Einrichtungen sind ein wichtiges Bindeglied zwischen der häuslichen und der stationären Pflege und stellen eine große Hilfe und Entlastung für pflegende Angehörige dar.

Generell soll diese Arbeit die Bedeutung teilstationärer Dienste für den Altenpflegebereich genauer beleuchten und die Relevanz eines adäquaten Qualitätsmanagementsystems, besonders bezüglich der Kontrolle der Ergebnisqualität in diesem Bereich erläutern. Zur Erarbeitung dieses Themas wurden umfangreiche Literaturrecherchen angestellt und das dabei angeeignete theoretische Wissen bei der Durchführung qualitativer Interviews und einer quantitativen Befragung in die Praxis umgesetzt.

In diesem ersten Abschnitt wird dem Leser/der Leserin vorab ein kurzer Überblick über die Ausgangslage, die Problemstellung, sowie die Zielsetzung gegeben. Auch die dieser Bachelorarbeit zu Grunde liegenden Forschungsfragen und die zentrale Fragestellung zur Erarbeitung der Befragungsinstrumente werden erläutert.

Im Anschluss daran werden die Inhalte und der Aufbau dieser Arbeit überblicksmäßig dargestellt.

1.1. Ausgangslage und Problemstellung

Teilstationäre Betreuungseinrichtungen spielen in der Altenpflege und –betreuung eine immer bedeutsamere Rolle, da sie die Verweildauer des alten Menschen in seinen eigenen vier Wänden erheblich verlängern können. Die gewohnte Umgebung zu verlassen, bedeutet für SeniorInnen einen großen Schritt in Richtung Abhängigkeit und auch eine teilweise Aufgabe ihrer Selbstständigkeit. Der Umzug in ein Alten- und Pflegeheim kann durch den Besuch eines Tageszentrums hinausgezögert und die Autonomie der betagten, teilweise hilfsbedürftigen Person gewahrt und gefördert werden. Auch dem Rückzug aus der Gesellschaft und der sozialen Verarmung wird durch Gruppenaktivitäten und gemeinsame Mahlzeiten vorgebeugt.

Die Tagesbetreuung eines alten, in vielen Fällen demenziell veränderten Menschen, stellt eine immense Entlastung für pflegende Angehörige dar und bietet für sie die Möglichkeit, ihrem gewohnten (Arbeits-) Alltag nachgehen zu können.

Die Arbeit mit Angehörigen, besucherInnenorientierte Aktivitäten, schmackhafte Mahlzeiten und ein wertschätzender Umgang sind wichtige Erfolgsfaktoren für die Betreuung eines Senioren/einer Seniorin in einem Tageszentrum. Darum ist es äußerst wichtig, kundenorientiert zu handeln und auch die KundInnenzufriedenheit immer wieder zu erheben.

Es ist von großer Bedeutung für teilstationäre Einrichtungen, kundInnenorientiert zu arbeiten und auch auf KundInnenwünsche und –erwartungen adäquat zu reagieren.

Der Ergebnisqualität wird in teilstationären Einrichtungen kaum Beachtung geschenkt, obwohl diese ein elementares Instrument zur Findung von Verbesserungspotenzialen darstellt.

Im Rahmen dieser Arbeit soll eine Erhebung der Ergebnisqualität eines Tageszentrums erfolgen und basierend auf den Ergebnissen sollen adäquate Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt und realisiert werden. Im Konkreten soll am Beispiel des Tageszentrums Franckviertel demonstriert werden, wie die Erhebung der Ergebnisqualität ablaufen kann und welche konkreten Schlüsse daraus gezogen werden können.

Die Problemstellung, die der Erhebung zugrunde liegt, ist der laufende Rückgang der Anzahl der BesucherInnen in den letzten Jahren. Mittels Befragungen sollen mögliche Verbesserungspotenziale ermittelt werden, die die Attraktivität des Tageszentrums Franckviertel für BesucherInnen, Angehörige und MitarbeiterInnen wieder erhöhen.

Um die Meinungen aller Beteiligten so gut als möglich erfassen zu können, entschied die Verfasserin dieser Arbeit in Absprache mit dem Auftraggeber, Herrn Engelbert Mistlbacher, nicht nur die Angehörigen zu befragen, sondern auch qualitative Interviews mit den BesucherInnen und MitarbeiterInnen zu führen.

Die Ergebnisse dieser Befragungen bildeten die Basis für die Formulierung von Handlungsempfehlungen zur Umsetzung von attraktivitätssteigernden Maßnahmen.

Die Durchführung der Erhebung und die Ermittlung und Umsetzung von Verbesserungsmöglichkeiten wird in dieser Arbeit am Beispiel des Tageszentrums Franckviertel demonstriert, soll aber durchaus Vorbildcharakter für andere teilstationäre Einrichtungen einnehmen.

1.2. Die Zielsetzung

Das vorrangige Ziel ist es, das Augenmerk in teilstationären Einrichtungen wieder verstärkt auf das Thema Qualitätsmanagement und Zufriedenheitsanalysen zu legen und ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass die KundInnenorientierung einen wesentlichen Erfolgsfaktor für teilstationäre Einrichtungen darstellt.

Der Zweck dieser Erhebung, die mittels quantitativer und qualitativer Befragung durchgeführt wird, ist es, mögliche Probleme aus Sicht der BesucherInnen, der MitarbeiterInnen und der Angehörigen aufzuzeigen und die Veränderungs-/Verbesserungswünsche zu ermitteln. Aufgrund dieser sollen Handlungsempfehlungen erstellt werden, die die Attraktivität der

Einrichtung erhöhen, um die Zufriedenheit der BesucherInnen, der MitarbeiterInnen und der Angehörigen zu steigern.

Mittels der Methode der qualitativen und quantitativen Befragung soll ein Überblick über die momentane IST-Situation bezüglich der Zufriedenheit der BewohnerInnen, MitarbeiterInnen und Angehörigen geschaffen werden und es soll eruiert werden, mit welchen Bereichen die befragten Personen nicht weitreichend zufrieden sind und was verändert werden müsste, um diese Situation nachhaltig zu verbessern.

1.3. Forschungsfragen

In dieser Arbeit sollen folgende Forschungsfragen behandelt werden:

- Welchen Stellenwert haben teilstationäre Einrichtungen im Altenbereich in der Gesellschaft?
- Welche Qualitätskriterien sind in einem Tageszentrum besonders entscheidend für die Zufriedenheit der BesucherInnen/der Angehörigen/des Personals?
- Womit sind die BesucherInnen, die MitarbeiterInnen und die Angehörigen im Tageszentrum zufrieden und womit nicht?
- Welche Verbesserungen gilt es aus Sicht der BesucherInnen, der MitarbeiterInnen und der Angehörigen vorzunehmen?
- Welche Handlungsempfehlungen können in Hinblick auf die Ergebnisse der Befragungen gegeben werden?
- Welchen Stellenwert hat ehrenamtliche Mithilfe in teilstationären Einrichtungen?
- Wie kann Ehrenamtlichkeit in den Alltag von Tageszentren langfristig erfolgreich implementiert werden?

1.4. Zentrale Fragestellung der Befragungen

Die zentrale Fragestellung für die qualitativen und quantitativen Befragungen ergibt sich aus den Forschungsfragen, die im vorherigen Punkt bereits beschrieben wurden. Bei der Erstellung der Interviewleitfäden und des Fragebogens dienen folgende Fragestellungen als Rahmenrichtlinien bzw. als Wegweiser:

Wie zufrieden sind die Angehörigen und BesucherInnen mit dem Angebot des Tageszentrums (Betreuung, Aktivitäten, Kosten, Verpflegung)?

Wie wird der Transport erlebt und bewertet?

Wie wird die Kommunikation zwischen Angehörigen und MitarbeiterInnen eingeschätzt?

Wie wird das Aktivitätenangebot von den MitarbeiterInnen empfunden?

Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es aus der Sicht der MitarbeiterInnen/BesucherInnen/Angehörigen?

1.5. Aufbau der Arbeit

Nach der Einleitung, die sich der Ausgangslage und Problemstellung sowie der Zielsetzung dieser Arbeit widmet und auch einen Überblick über die Forschungsfragen gegeben hat, wird in Kapitel zwei das Thema „Teilstationäre Tagesbetreuung für SeniorInnen“ genauer behandelt. Es soll ein Bogen von den theoretischen Hintergründen hin zur Praxis gespannt werden, um Verständnis seitens des Lesers/der Leserin für die Thematik teilstationärer Tagesbetreuungseinrichtungen zu schaffen.

Kapitel drei beschäftigt sich mit den Personen, die in Tageszentren eine zentrale Rolle spielen und darum auch elementare Erfolgsfaktoren für eine qualitativ hochwertige Betreuung und Pflege in Tageszentren darstellen. Jede einzelne Gruppe von AkteurInnen wird genauer beschrieben und charakterisiert.

Der vierte Abschnitt dieser Arbeit ist der Definition von Qualität und dem Qualitätsmanagement in teilstationären Einrichtungen gewidmet.

In Kapitel fünf wird die Seniorenzentren Linz GmbH vorgestellt, der das Tageszentrum Franckviertel angehört, welchem Kapitel sechs gewidmet ist. Diese beiden Abschnitte dienen dazu, dem Leser/der Leserin einen Eindruck und Überblick über die Organisation zu geben und die Einrichtung, in der die Erhebung stattfand, genauer zu skizzieren.

Kapitel sieben beschäftigt sich mit dem Forschungsdesign, -ablauf und der Methodik. Anschließend daran werden in Abschnitt acht die Ergebnisse der quantitativen Befragung der Angehörigen erläutert und dargestellt.

Kapitel neun und zehn widmen sich den Ergebnissen der qualitativen Interviews der BesucherInnen und MitarbeiterInnen.

Im elften Abschnitt wird die Handlungsempfehlung der Autorin erläutert. Ein Resümee bildet den Abschluss dieser Bachelorarbeit.

2. Teilstationäre Tagesbetreuung für SeniorInnen

Dieses Kapitel beschäftigt sich eingehend mit der Betreuungsform der teilstationären Dienste und gibt dem Leser/der Leserin einen Überblick über deren Leistungsangebot. Weiters wird auch der Stellenwert teilstationärer Einrichtungen in der Altenpflege genauer betrachtet und erläutert.

2.1. Die teilstationäre Dienstleistung

Die Betreuungsform der teilstationären Dienste, wie Tageszentren, Tagespflegeeinrichtungen und Tagesbetreuungstätten bieten ein abgestuftes Leistungsangebot für hilfs- und pflegebedürftige Menschen an und bilden somit, wie bereits erwähnt, ein Bindeglied zwischen häuslicher und vollstationärer Pflege. Dieses Angebot richtet sich an ältere Personen mit körperlichen und/oder geistigen Einschränkungen, die ihren Alltag ohne Unterstützung nicht mehr meistern und nicht ausreichend von mobilen Hilfsdiensten versorgt werden können.¹

In Tageszentren werden diese älteren, auf Unterstützung angewiesenen Personen wochentags individuell betreut und begleitet, wobei die benötigte Pflege und Betreuung außerhalb der Öffnungszeiten im eigenen Haushalt der Person sichergestellt sein muss. Dies kann entweder durch die informelle Pflege durch Angehörige, mobile Dienste oder durch eine 24-Stunden-Betreuung geschehen.

Die Struktur, die der Besuch eines Tageszentrums in den Alltag der betagten Menschen bringt, sorgt für Orientierung und vermittelt ein Gefühl von Sicherheit. Auch die Aufrechterhaltung des sozialen Kontaktes und die Schaffung eines Zugehörigkeitsgefühls zur Gesellschaft ist ein wichtiger Aspekt der ambulanten Betreuung von SeniorInnen. Das Angebot an (re-)aktivierenden und therapeutischen Maßnahmen richtet sich gezielt auf die Erhaltung und Förderung der Ressourcen der BesucherInnen, um langfristig eine größtmögliche Selbstständigkeit zu bewahren.²

Leistungen von Tageszentren umfassen den Transport von zu Hause ins Tageszentrum und retour, die Verpflegung, bedarfsorientierte Pflege und Betreuung, ein breit gefächertes Repertoire an Beschäftigung und Aktivitäten sowie unterstützende Maßnahmen, wie Ergo- bzw. Physiotherapie. Die Pflege und Betreuung wird von SozialarbeiterInnen, diplomierten Gesundheits- und Krankenschwestern/-pflegern und FachsozialbetreuerInnen in der Altenarbeit übernommen. Zusätzlich stehen in vielen Einrichtungen auch ehrenamtliche MitarbeiterInnen zur Verfügung.³

Anders als im vollstationären Bereich werden die SeniorInnen, die dieses Angebot nutzen, nicht als „PatientInnen“ oder „BewohnerInnen“ bezeichnet, sondern als „BesucherInnen“. Durch diese veränderte Terminologie entsteht ein völlig anderes Rollenbild des alten Menschen, als jenes, das ihm im Stationsbetrieb zukommt. Das Wort „BesucherIn“ impliziert, dass die betagte Person Gast in der teilstationären Tagesbetreuungseinrichtung ist und vermittelt ihr das Gefühl von Autonomie und Eigenverantwortlichkeit. Tageszentren richten

¹ vgl. BMSG (2004), 26

² vgl. FSW (2011)

³ vgl. Gesundheit.gv (2013)

ihren Fokus auf die Ressourcen der BesucherInnen und nicht auf deren Defizite und tragen somit dazu bei, Hospitalismus und negative Institutionalisierungseffekte weitgehend zu vermeiden.

Die primären Ziele von Tageszentren sind die Förderung und Erhaltung der geistigen und physischen Ressourcen der BesucherInnen, die Erhaltung eines selbstständigen Lebens im eigenen Haushalt, die Umgehung bzw. Verzögerung der Notwendigkeit einer vollstationären Pflegemaßnahme und die Entlastung von pflegenden Angehörigen. Das Angebot von teilstationären Betreuungseinrichtungen für SeniorInnen besteht aus tagesstrukturellen Maßnahmen, Aktivitäten in der Gruppe, der Versorgung mit Mahlzeiten sowie bedarfsorientierter pflegerischer Unterstützung.⁴

Zur Erläuterung der gesetzlichen Leistungsrichtlinien für Tageszentren konnte kein oberösterreichischer Gesetzestext gefunden werden und somit wurde von der Verfasserin dieser Arbeit das Sozialhilfegesetz des Nachbarbundeslandes Salzburg gewählt. Darin werden die Leistungen, die ein Tageszentrum zu erbringen hat, im 5. Abschnitt §14 wie folgt definiert:

„(1) Die Träger von Tageszentren haben sicherzustellen, dass ihren Kunden folgende Leistungen zur Verfügung stehen:

1. Tagespflege: Diese umfasst die Verpflegung, die pflegerische Betreuung einschließlich therapeutischer und tagesstrukturierender Angebote, die Unterstützung in der Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen sowie allgemeine und spezielle Beratungsleistungen für ihre Kunden und deren pflegende Angehörige;
2. Fahrdienste von der Wohnung zum Tageszentrum und zurück

(2) Zusätzliche Leistungen wie therapeutische Dienste oder spezielle pflegerische Hilfen können angeboten werden.“⁵

2.2. Der Stellenwert teilstationärer Betreuungsangebote in der Altenarbeit

Das Alter der Bevölkerung steigt in Folge der demographischen Entwicklung stetig und somit wächst auch gleichzeitig die Anzahl betagter Personen in der Gesellschaft an. Obwohl durch diverse medizinische Möglichkeiten der heutigen Zeit viele Menschen in guter gesundheitlicher Verfassung ein hohes Alter erreichen, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit,

⁴ vgl. Büker/Niggemeier (2014), 8ff.

⁵ vgl. RIS (2015)

eine Pflegebedürftigkeit zu entwickeln bzw. an Demenz zu erkranken mit zunehmendem Lebensalter kontinuierlich.⁶ Diese Entwicklung wird die Personalkapazität des Sozial- bzw. Gesundheitssektors in pflegerischer und medizinischer Hinsicht in Zukunft erschöpfen.⁷

Auch die langfristige Finanzierbarkeit des vollstationären Betreuungs- und Pflegesystems für hilfsbedürftige, alte Menschen kann nicht gewährleistet werden, da die steigende Lebenserwartung und die damit einhergehende Multimorbidität der Bevölkerung einen steigenden Bedarf an pflegerischer Versorgung verursacht.⁸

Um der Problematik der zukünftigen Erschöpfung von pflegerischen und finanziellen Ressourcen entgegenzuwirken, gewinnen segregative Betreuungsformen in der Altenarbeit immer mehr an Relevanz für das Versorgungssystem von hilfs- und pflegebedürftigen Menschen. Die Dominanz der Vollversorgung soll von einer Betreuungsform abgelöst werden, deren substantziellen Charakteristika Ambulantisierung, Regionalisierung und Individualisierung sind. Noch liegt der Fokus im Sektor Altenbetreuung stark auf einer Angebotsorientierung, die pflegebedürftigen Personen bzw. deren Angehörigen nur begrenzte Selbstbestimmungsspielräume bezüglich der Wahl einer Betreuungsform und/oder einer Institution lassen. Ein positiver Trend wäre die Wandlung in Richtung Nachfrageorientierung. Aus dieser Veränderung würden vielfältige Wahlmöglichkeiten von diversen ineinandergreifenden Betreuungsformen entstehen, die die Pflege und Betreuung von SeniorInnen deutlich reichhaltiger werden ließen. Die bedarfsgerechte und der Situation des pflegebedürftigen Individuums angepasste Betreuung wird durch die veränderte Werthaltung und die steigenden Ansprüche folgender Generationen die vollstationäre Versorgung in Zukunft nicht mehr zeitgemäß erscheinen lassen. Selbstbestimmung, Eigenständigkeit und Kundensouveränität tragen dazu bei, dass auch im Altenpflegebereich neue Wege eingeschlagen werden müssen, um den Bedürfnissen pflegebedürftiger Menschen nachhaltig gerecht werden zu können.⁹

Teilstationäre Tagesbetreuungseinrichtungen bilden aufgrund dieser Entwicklung ein wichtiges Bindeglied der sozialen Dienstleistungskette. Die Betreuung pflegebedürftiger Menschen außerhalb des totalitären Pflegebereichs trägt einen großen Teil zur Individualisierung des Versorgungssystems alter Menschen bei.¹⁰

⁶ vgl. Fluder/Hahn/Bennet/Riedel/Schwarze (2012), 11

⁷ vgl. BMBF (2011), 1

⁸ vgl. Fluder/Hahn/Bennet/Riedel/Schwarze (2012), 13

⁹ vgl. Kreimer (2004), 232

¹⁰ vgl. Hayer/Kunstmann/Sobottke (2012), 87

3. Die AkteurInnen in teilstationären Einrichtungen

In teilstationären Tagesbetreuungseinrichtungen arbeiten verschiedene Personengruppen zusammen, um einen qualitativ hochwertigen Betreuungsablauf gewährleisten zu können. Die AkteurInnen, die an dem aktiven Betreuungs- und Pflegeprozess in einem Tageszentrum beteiligt sind, sind die BesucherInnen, die Angehörigen, das professionelle Personal und die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen.

Die **BesucherInnen** sind die zentralen AkteurInnen in teilstationären Einrichtungen, da ihr Wohlergehen und das Eingehen auf ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt stehen. Eine weitere Gruppe von Mitwirkenden sind die **Angehörigen** der BesucherInnen, die in vielen Fällen einen großen Teil der Betreuung und Pflege ihrer Anverwandten/Bekannten außerhalb der Öffnungszeiten der Tagesbetreuungsstätten übernehmen. Für diese Gruppe von AkteurInnen stellt die teilstationäre Betreuung meist eine immense Entlastung im Alltag dar und trägt dazu bei, ihren persönlichen Bedürfnissen bzw. Verpflichtungen wieder uneingeschränkter nachkommen zu können.

Das **professionelle Pflegepersonal** ist eine weitere Gruppe von Personen, die eine essenzielle Position in der Betreuung und Pflege von BesucherInnen der teilstationären Betreuungseinrichtung einnehmen. Meist bestehen die MitarbeiterInnen von Tageszentren aus diplomierten SozialarbeiterInnen, diplomiertem Gesundheits- und Krankenpflegepersonal, FachsozialbetreuerInnen in der Altenarbeit und HeimhelferInnen. Zusätzlich sind auch Ergo- bzw. PhysiotherapeutInnen und psychologische Fachkräfte in dieser Sparte der Altenbetreuung beschäftigt. Häufig wird diese Gruppe von Beteiligten mit großem Zeitdruck und knappen Ressourcen konfrontiert und muss das eigene Engagement den Gegebenheiten anpassen. Daraus entstehen oftmals Stress, Überforderung, Frustration und Resignation.

Eine besonders wichtige Gruppe in diesem Arbeitsgebiet sind darum auch die **freiwilligen MitarbeiterInnen**, die in gewisser Weise ein Gegengewicht zu den knappen Personalressourcen bilden können. Ihre Verfügbarkeit ist jedoch nicht in jeder Tagesbetreuungsstätte für SeniorInnen Gang und Gäbe bzw. ist fraglich, wie lange und wie intensiv sie einer teilstationären Institution zur Verfügung stehen. Angesichts der rasanten demographischen Entwicklung in Bezug auf die Altersstruktur der Menschen und den steigenden Kosten stellt die Kooperation mit ehrenamtlich Beschäftigten zukünftig eine bedeutende Ressource im Betreuungsprozess dar. Besonders häufig engagieren sich Menschen im Alter 50+ ehrenamtlich in der Altenbetreuung.¹¹

¹¹ vgl. Plemper u.a. (2007), 20f.

3.1. Die KundInnengruppe der BesucherInnen

Das Angebot von ambulanten Tagesbetreuungseinrichtungen für SeniorInnen wird zum größten Teil von älteren Personen in Anspruch genommen, die in ihrem Alltag durch körperliche oder geistige Defizite eingeschränkt sind. Meistens werden diese Menschen zu Hause zusätzlich von mobilen Diensten oder von Angehörigen unterstützt. Ein sehr geringer Anteil der BesucherInnen von teilstationären Einrichtungen in der Altenbetreuung sind ältere Personen, die allein leben und die Tagesbetreuungsstätten nicht vorrangig aufgrund der Pflege und Betreuung besuchen, sondern in erster Linie lediglich um den sozialen Kontakt zu Mitmenschen aufrecht zu erhalten und eine Tagesstruktur zu haben.

Die Mehrzahl der BesucherInnen jedoch leidet unter psychischen und/oder physischen Einschränkungen, die ein selbstständiges Leben im eigenen Haushalt nicht mehr erlauben. Diese Menschen gelten in der Regel als pflegebedürftig.¹²

In den folgenden Punkten wird genauer auf das Thema Pflegebedürftigkeit und Demenz eingegangen, um dem Leser/der Leserin zu ermöglichen, sich ein detaillierteres Bild über die KundInnengruppe der BesucherInnen eines Tageszentrums machen zu können. *Pflegebedürftigkeit* und *Demenz* sind Hauptgründe für den Besuch teilstationärer Einrichtungen und somit bilden Menschen mit diesen Einschränkungen auch den Großteil des Klientels in Tageszentren.

3.1.1. Pflegebedürftigkeit

Menschen, die langfristig durch körperliche und/oder geistige Defizite derart eingeschränkt sind, sodass das Leben eines normalen Alltages nicht mehr ohne fremde Hilfe möglich ist, gelten vor dem Gesetz als pflegebedürftig.

Die Pflegebedürftigkeit kann unterschiedlichen Ausmaßes sein, und wird durch Assessments und Einschätzungsinstrumente von einem Arzt/einer Ärztin bestimmt. Dabei werden Einschränkungen der jeweiligen Person im Alltag festgestellt und der pflegerische Aufwand, der notwendig ist, um diese Defizite auszugleichen, ermittelt. Je nach Krankheitsbild und Schwere der Einschränkungen wird der Pflegeumfang berechnet, der aufgewendet werden muss, um für den Pflegebedürftigen/für die Pflegebedürftige das Leben eines normalen Alltages zu ermöglichen.¹³

An Personen, die auf Pflege und Unterstützung angewiesen sind, wird in Österreich Pflegegeld ausbezahlt. Dies ist abhängig vom Ausmaß der benötigten Hilfe, das nach Antragstellung von ÄrztInnen oder befugtem Pflegepersonal bestimmt wird.

¹² vgl. Büker/Niggemeier (2014), 12

¹³ vgl. Fluder/Hahn/Bennet/Riedel/Schwarze (2012), 20

In Österreich ist das Pflegegeld, auf das der Pflegebedürftige/die Pflegebedürftige Anspruch hat, in sieben Stufen eingeteilt. Um laut österreichischem Gesetz pflegebedürftig zu sein, muss der notwendige Pflegeaufwand mehr als 65 Stunden monatlich betragen.

Die folgende Tabelle soll dem Leser/der Leserin eine Übersicht über die Pflegestufen und die dazugehörigen Pflegegeldbeträge schaffen.

Pflegeaufwand in Stunden monatlich	Pflegestufe	Betrag in Euro
> 65	1	154,20
> 95	2	284,30
>120	3	442,90
>160	4	664,30
>180 (wenn der erforderliche Pflegeaufwand außergewöhnlich ist)	5	902,30
>180 (wenn „zeitlich unkoordinierbare Betreuungsmaßnahmen erforderlich sind und diese regelmäßig während des Tages und der Nacht zu erbringen sind oder die dauernde Anwesenheit einer Pflegeperson während des Tages und der Nacht erforderlich ist, weil die Wahrscheinlichkeit einer Eigen- oder Fremdgefährdung gegeben ist“ ¹⁴)	6	1260,00
> 180 (wenn die zielorientierten Bewegungen von Armen und/oder Beinen nicht mehr funktionell umsetzbar sind und/oder ein gleichwertiger Zustand vorliegt)	7	1655,80

Tabelle 1 - Höhe des Pflegegeldes¹⁵

Das Angebot von ambulanten Tagesbetreuungseinrichtungen für Senioren kann nur von denjenigen Personen in Anspruch genommen werden, deren benötigter Pflegeumfang nicht den Rahmen der Möglichkeiten einer teilstationären Einrichtung sprengt.

¹⁴ Help.gv (2015)

¹⁵ vgl. Help.gv (2015)

Eine generelle Richtlinie, welche Pflegestufe eine Person haben darf, um noch NutzerIn eines Tageszentrums sein zu können, ist sehr schwer zu ziehen. Der Erfahrung der Autorin nach, bewegen sich die Pflegestufen der BesucherInnen im Allgemeinen von eins bis maximal vier.

3.1.2. Demenz

Unter dem Begriff Demenz versteht man einen organisch bedingten und stetig voranschreitenden Abbauprozess geistiger Kompetenzen eines Menschen, die vor dieser Erkrankung existent waren.¹⁶

In dem klinischen Wörterbuch Pschyrembel wird die Demenzerkrankung wie folgt definiert: „Bez. für i. d. R. über Mon. bis Jahre chron. progredient verlaufende, degenerative Veränderung des Gehirns mit Verlust von früher erworbenen kognitiven Fähigkeiten;“¹⁷

Gedächtnislücken, Halluzinationen, Desorientiertheit, Veränderung der Persönlichkeitsstruktur und infolge dessen auch körperliche Abbauprozesse sind die Folge einer demenziellen Veränderung. Die Varianten der Verhaltensmodifikation im Zuge einer Demenz können stark variieren und treten bei jeder erkrankten Person individuell anders auf.

Neben diversen körperlichen Gebrechen ist Demenz eine der häufigsten Diagnosen von pflegebedürftigen Personen, die BesucherInnen von teilstationären Einrichtungen sind. Dabei ist die häufigste Form die Alzheimer-Demenz, die nach wie vor eine unheilbare Krankheit darstellt. Ihr Fortschreiten kann durch medikamentöse Behandlung und Training der geistigen Fähigkeiten hinausgezögert, aber nicht aufgehalten werden.¹⁸

Durch eine Demenzerkrankung sinken die Gedächtnisleistung und/oder die kognitiven Fähigkeiten eines Menschen im Vergleich zu dessen früherem Niveau deutlich ab. Urteilsfähigkeit, Orientierung und Erinnerungsvermögen nehmen deutlich ab und schränken somit den Erkrankten/die Erkrankte mit Fortschreiten der demenziellen Veränderung maßgeblich in seinem/ihrem Alltag ein.

Eine sogenannte „leichte“ Demenz liegt dann vor, wenn der Betroffene/ die Betroffene noch selbstständig die Anforderungen seines/ihres Alltages weitgehend problemlos meistern kann. Bei einer „mittleren“ Demenz ist Hilfe und Unterstützung in gewissen Lebenssituationen von Nöten, um diese bewältigen zu können. Als „schwer“ wird die demenzielle Veränderung einer Person dann eingestuft, wenn ein ständiger Hilfe- und Unterstützungsbedarf besteht.¹⁹

¹⁶ vgl. Menche (2003), 390

¹⁷ de Gruyter (2004), 376

¹⁸ vgl. Menche (2003), 390

¹⁹ vgl. Kitwood (2004), 42f.

Weiters kann die Demenz in eine primäre und eine sekundäre Form unterteilt werden. 60% aller an demenziellen Veränderungen leidenden Personen sind von dieser Ausprägung der Krankheit betroffen, zu der auch die Alzheimer-Demenz zählt, die nach dem bayrischen Neuropathologen Alois Alzheimer benannt ist. Das Ausbrechen der Krankheit in höherem Lebensalter ist charakteristisch für die primäre Form.

Die sekundäre Form ist die vaskuläre Demenz und wird meist von anderen Krankheitsbildern, wie beispielsweise von Gehirntumoren, Morbus Parkinson oder Multipler Sklerose ausgelöst. Auch der Missbrauch von Suchtmitteln kann die sekundäre Form demenzieller Erkrankung zur Ursache haben.²⁰

3.1.3. Die Betreuung von BesucherInnen in teilstationären Einrichtungen

In Tageszentren richtet sich die Betreuung und Pflege, im Speziellen auf die Erhaltung und Förderung der geistigen und motorischen Kompetenzen von dementen oder durch geriatrische Erkrankungen (z.B. Folgen eines cerebralen Insults) eingeschränkten Personen. Jeder Besucher/jede Besucherin soll individuell nach seinen/ihren vorhandenen Ressourcen und Einschränkungen betreut und gefördert werden. Die Förderung bezieht sich in erster Linie auf kognitive Fähigkeiten, Alltagskompetenzen und auf die Selbstständigkeit, da Tageszentren vorrangig die Aufgabe haben, den vollstationären Betreuungsbedarf hinauszögern und die Selbstständigkeit der Menschen für das Leben in ihren eigenen vier Wänden zu erhalten.²¹

Jede Person wird vom Pflegepersonal individuell und bedarfsorientiert unterstützt. Besonders herausfordernd ist die Betreuung von dementen BesucherInnen, da diese oft Verhaltensauffälligkeiten zeigen, wie etwa Unruhe, Flucht Tendenzen, Aggressivität, lautes Schreien oder auch massive Antriebslosigkeit.²²

3.2. Die KundInnengruppe der Angehörigen

Angehörige sind neben den BesucherInnen die zweite große KundInnengruppe in teilstationären Einrichtungen für SeniorInnen. Oftmals sind sie für die Pflege ihrer Anverwandten/Bekanntesten außerhalb der Öffnungszeiten der Tageszentren verantwortlich. Entweder pflegen sie selbst, oder sind für die Koordination mobiler Dienste zuständig. Die Pflege eines Menschen ist in vielen Fällen mit Überforderung, Stress und seelischen bzw. körperlichen Grenzerfahrungen verbunden.

²⁰ vgl. Römig (2005), 171

²¹ vgl. Zank (1999), 45

²² vgl. Grond (2005), 25

3.2.1. Belastungen pflegender Angehöriger

Einen alten, auf Hilfe und Unterstützung angewiesenen Menschen zu betreuen, stellt eine große Herausforderung für pflegende Angehörige dar und erschwert den Alltag in verschiedensten Bereichen.

Je nach Pflegebedürftigkeit und Krankheitsbild der zu betreuenden Person, werden die zeitlichen Ressourcen mehr oder weniger beansprucht. Besonders demenziell veränderte Menschen brauchen intensive Betreuung und Anleitung. Dies stellt für berufstätige Angehörige eine große Herausforderung dar, die oftmals ohne mobile Dienste und der Inanspruchnahme eines Tagesbetreuungsangebotes kaum zu bewältigen wäre. Der hohe Zeitaufwand zieht oft eine radikale Einschränkung persönlicher sozialer Kontakte nach sich, die sich wiederum negativ auf die psycho-soziale Situation auswirkt.

Auch die Einschränkung finanzieller Ressourcen kann das Leben eines pflegenden Angehörigen nachteilig beeinflussen, die oft aus der Verkürzung der Arbeitszeit oder der völligen Aufgabe der Berufstätigkeit resultiert.

Im seelischen Bereich sind die belastenden Auswirkungen der Pfl egetätigkeit besonders deutlich spürbar. Kraftlosigkeit, emotionale Erschöpfung und depressive Verstimmung sind keine selten auftretenden Gemütszustände bei Angehörigen, die sich um Anverwandte kümmern. Auch die tägliche Konfrontation mit dem stetigen geistigen und körperlichen Abbau des zu Pflegenden stellt eine hohe psychische Belastung dar. Die eigenen Bedürfnisse werden in den Hintergrund gedrängt und somit kann auch oft kein adäquater psychischer und körperlicher Ausgleich zum Alltag mehr gefunden werden.

Die Aufgabe von persönlichen Plänen, Wünschen oder Beziehungen zu Gunsten der familiären Pfl egetätigkeit kann unterbewusst Wut und Zorn auf den hilfsbedürftigen Menschen hervorrufen, was wiederum zu Gewalt gegenüber dem zu Betreuenden führen kann.

Neben der psychischen ist auch die physische Belastung durch die Betreuungstätigkeit eines Anverwandten enorm hoch. Durch Störungen der Nachtruhe, nicht-rückenschonendes „Heben“ und der Druck ständig präsent sein zu müssen, kann pflegende Angehörige an die Grenzen ihrer körperlichen Leistungsfähigkeit bringen.

Weiters können Spannungen in der Familie auftreten, die meist daraus resultieren, dass sich die Person, die pflegt, oft völlig aus dem familiären Leben zurückzieht.²³

²³ vgl. Hein/Kraus (2005), 139ff.

3.2.2. Die Bedeutung von teilstationärer Betreuung für pflegende Angehörige

Die Möglichkeit das Angebot von Tagesbetreuungscentren in Anspruch zu nehmen, stellt eine erhebliche Entlastung im Alltag pflegender Angehöriger dar und schafft persönliche Freiräume. Das Wissen, dass der pflegebedürftige Anverwandte tagsüber gut aufgehoben und betreut ist, sorgt für eine psychische Entlastung und birgt die Chance für Angehörige, sich wieder ihren sozialen Kontakten oder persönlichen Bedürfnissen zu widmen.²⁴

Auch die soziale Integration ihrer Anverwandten und deren Förderung in geistiger und körperlicher Hinsicht sind wichtige Gründe, um das Angebot teilstationärer Einrichtungen wahrzunehmen. Maßnahmen, die die motorischen und mentalen Fähigkeiten fördern, können das Fortschreiten von Demenz und anderen Krankheiten hinauszögern, was wiederum den Pflegebedarf des Einzelnen nur langsam ansteigen lässt. Dies wiederum kommt pflegenden Angehörigen sehr zu Gute.

Neben diesen positiven Aspekten bleiben auch negative bestehen, die durch die Betreuung in einem Tageszentrum nicht beseitigt werden können, da die Versorgung des Pflegebedürftigen/der Pflegebedürftigen nur tagsüber und nur an Wochentagen gegeben ist. Nachts sowie an Wochenenden oder Feiertagen muss die Pflege und Betreuung von dem Angehörigen/der Angehörigen wieder selbst übernommen werden, bzw. muss für eine alternative Versorgungsmöglichkeit gesorgt werden.

Eine Studie von Steven H. Zarit, Mary Ann Parris Stephens, Aloen Townsend und Rickey Greene mit dem Titel „Stress Reduction for Family Caregivers: Effects of Adult Day Care Use“ zeigt jedoch, dass Menschen mit demenzieller Erkrankung an jenen Tagen abends weniger verhaltensauffällig waren und nachts ruhiger schlafen konnten, an denen sie tagsüber in einer teilstationären Einrichtung betreut wurden. Dies wiederum ist ein weiterer positiver Aspekt für pflegende Angehörige, den das Angebot von Tageszentren mit sich bringt.²⁵

3.2.3. Die Arbeit mit Angehörigen in Tageszentren

Angehörige sind in teilstationären Einrichtungen ein besonders wichtiger Faktor für das Gestalten eines positiven und qualitativen Betreuungsprozesses. Sie sind Kunden, Ansprechpartner und Kooperationspartner, die als Bindeglied zwischen den häuslichen Gegebenheiten und der Situation in der teilstationären Einrichtung fungieren. Durch diese wichtige Position ist eine strukturierte Arbeit mit Angehörigen essenziell, da diese die

²⁴ vgl. Grond (2005), 159

²⁵ vgl. Büker/Niggemeier (2014), 24f.

Betreuung außerhalb der Öffnungszeiten sicherstellen, ohne der das Angebot von Tageszentren nicht mehr benötigt werden würde.

Eine besonders zentrale Funktion von teilstationären Einrichtungen in der Angehörigenarbeit ist die Beratungsfunktion. Angehörige wenden sich oft an das Fachpersonal, um ihre Sorgen und Ängsten anzusprechen, die sich aus der häuslichen Betreuung ihres Anverwandten/ihrer Anverwandten ergeben. Diese Gespräche ergeben sich meist situativ und spontan und finden in aller Regel statt, wenn der Angehörige den Besucher/die BesucherIn abholt oder in die Tagesstätte bringt. Meist halten sich diese Konversationen eher kurz, da der Bedarf an Betreuung der hilfsbedürftigen Menschen zu diesen Zeiten sehr intensiv ist. Reicht diese kurze Beratungsintervention nicht, so ist es nötig einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Die Integration von Angehörigen in den Betreuungsalltag der Einrichtung ist ein zentraler Gesichtspunkt der Angehörigenarbeit und umfasst die Einladung zu Festen, Feiern und Veranstaltungen. Die Initiierung von Angehörigentreffen, bei denen sich Personen, die ihre Anverwandten zu Hause pflegen, untereinander austauschen können, ist eine gute Möglichkeit, um Probleme, Sorgen und Ängste anzusprechen und diese mit Gleichgesinnten diskutieren zu können.

Auch die Kontaktaufnahme seitens der MitarbeiterInnen ist ein wichtiger Aspekt der Angehörigenarbeit. Besonders bei Veränderungen des Verhaltens oder des Gesundheitszustandes des Besuchers/der Besucherin, sollte eine Unterredung mit den Angehörigen gesucht werden.²⁶

3.3. Das professionelle Pflegepersonal in teilstationären Einrichtungen

In teilstationären Einrichtungen arbeiten verschiedene Berufsgruppen aus dem Altenpflegebereich bzw. aus der Gesundheits- und Krankenpflege zusammen, wie etwa FachsozialbetreuerInnen in der Altenarbeit, diplomiertes Pflegepersonal und HeimhelferInnen. Zusätzlich sind auch in vielen Fällen SozialarbeiterInnen, TherapeutInnen und hauswirtschaftliche Kräfte Teil der Personalstruktur. Ehrenamtliche MitarbeiterInnen sind in Tageszentren eine wichtige personelle Ressource im Bereich der Beschäftigung von BesucherInnen, über die jedoch nicht jede Einrichtung verfügt.²⁷

²⁶ vgl. Büker/Niggemeier (2014), 87ff.

²⁷ vgl. Büker/Niggemeier (2014), 36f.

3.4. Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in teilstationären Einrichtungen

Das Engagement von freiwilligen MitarbeiterInnen ist für den Bereich der teilstationären Betreuung von alten Menschen von großer Bedeutung. Tageszentren bieten ein breitgefächertes Spektrum an Betätigungsmöglichkeiten für Freiwillige im Bereich der Beschäftigung von BesucherInnen. Die Lebenserfahrung und Kompetenzen, die ehrenamtlich engagierte Personen mitbringen, können ein großes Gewinnpotenzial für Einrichtungen sein. Auch die Übernahme gewisser Beschäftigungsaktivitäten ist eine bedeutende Entlastung für das Stammpersonal.

Auch für die Ehrenamtlichen selbst, bietet die Arbeit mit SeniorInnen in teilstationären Einrichtungen viele Möglichkeiten der Selbstverwirklichung und Erfüllung, wodurch eine „Win-Win“-Situation entsteht.

Um freiwillig engagierte Personen zu erreichen und auch in das Team der professionellen Pflegekräfte integrieren zu können, bedarf es den Aufbau einer „Ehrenamtskultur“. Dies schließt mit ein, dass auch für die Rekrutierung Sorge getragen werden muss. Dafür sind Veranstaltungen im Tageszentrum selbst besonders geeignet, da sich Menschen, die sich für ehrenamtliche Tätigkeiten interessieren, bei diesen Events unverbindlich informieren und die Einrichtung kennen lernen können.²⁸

4. Qualität im teilstationären Betreuungsbereich

In diesem Kapitel soll die Qualität der Dienstleistungen in teilstationären Einrichtungen für Seniorinnen, sowie die Bedeutung eines Qualitätsmanagements behandelt werden. Auch die einzelnen Teilbereiche, aus denen sich der Begriff Qualität zusammensetzt werden in diesem Kapitel behandelt.

Weiters wird beschrieben, welchen Stellenwert ehrenamtliches Engagement und freiwillige MitarbeiterInnen bezüglich der Ergebnisqualität in Tageszentren haben.

Dieses Kapitel soll dem Leser/der Leserin die Vorteile der Implementierung eines adäquaten Qualitäts- und Beschwerdemanagements vor Augen führen.

²⁸ vgl. Büker/Niggemeier (2014), 106

4.1. Definition Qualität

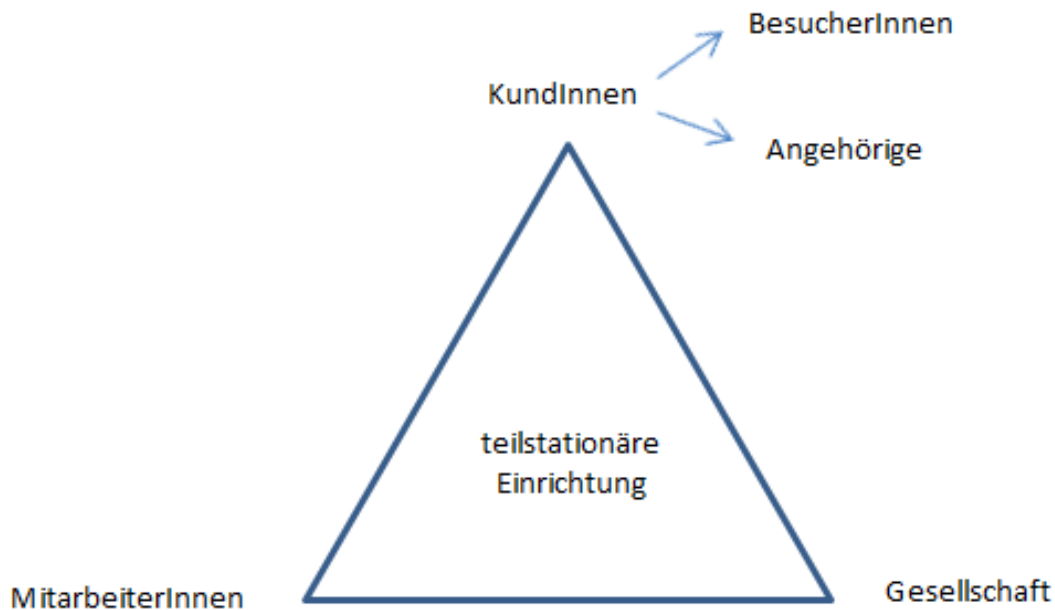


Abbildung 1 - Qualität Sichtweisen (eigene Darstellung)

Der Begriff Qualität stammt vom lateinischen Wort *qualitas* ab, was für Beschaffenheit, Güte, Art oder auch Wertstufe steht. Besonders im teilstationären Bereich ist die Definition von Qualität durch subjektive Sichtweisen der KundInnen, der MitarbeiterInnen und auch der Gesellschaft im Allgemeinen geprägt.

Der Oberbegriff Qualität kann des Weiteren in die drei Teilbereiche Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gegliedert werden.

Strukturqualität beinhaltet die Rahmenbedingungen für die Dienstleistungserbringung, wie etwa räumliche, personelle und finanzielle Gegebenheiten. Diese Faktoren sind aufgrund von gesetzlichen Vorgaben oder organisationsinternen Regelungen kaum oder gar nicht beeinflussbar. Die personelle Situation ist eng mit den finanziellen Ressourcen einer Einrichtung verknüpft und kann oft aus wirtschaftlichen Gründen nicht verändert werden. In diesem Kontext wird die Relevanz von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen besonders deutlich.

Die **Prozessqualität** fasst alle Maßnahmen zusammen, die im Einrichtungsalltag feste Bestandteile bilden. Die wichtigsten Tätigkeiten im Alltag einer teilstationären Einrichtung beziehen sich auf die Betreuung und Pflege der BesucherInnen und darum sind diese Tätigkeiten auch als Kernprozesse anzusehen. Administrative Arbeiten und die Vor- und Nachbereitung des Aktivitätenprogramms sind Supportprozesse, die die Kernprozesse unterstützen.

Die Managementprozesse betreffen hauptsächlich die Geschäftsführung bzw. Leitung einer Einrichtung und beinhalten Maßnahmen der strategischen Planung.

Der Begriff **Ergebnisqualität** beinhaltet die Bewertung und Evaluierung der erbrachten Pflege- und Betreuungsleistung. Die Qualität des Leistungsergebnisses einer Einrichtung kann primär nur durch die Erhebung subjektiver Daten gemessen werden, wie etwa durch Kundenbefragungen. Auch die Auswertung der Pflegeplanung anhand der definierten Pflegeziele kann als Bewertungsmethode dienen. Die Analyse der Veränderung des Gesundheitszustandes der BesucherInnen ist ein möglicher Ansatz zur Erhebung der Ergebnisqualität, ist jedoch weniger aussagekräftig. In der Praxis findet die Bewertung der Ergebnisse jedoch kaum statt.²⁹

4.2. Definition Dienstleistungsqualität

In der Literatur findet sich häufig die Definition des Deutschen Instituts für Normung e.V., kurz DIN:

„Qualität ist die Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.“³⁰

Diese Definition ist für Produkte und Dienstleistungen in gleicher Weise gültig. Der Begriff „Beschaffenheit“ bezieht sich dabei auf die Merkmale und Charakteristika des jeweiligen Unternehmens und „Einheit“ bezeichnet diverse materielle und immaterielle Güter. Das Wort „Erfordernisse“ steht für die Qualitätsanforderungen, die das Unternehmen zu erfüllen hat, wobei jedoch auf Grund der Allgemeingültigkeit offen bleibt, wer diese bestimmt bzw. definiert.³¹

Dienstleistungsqualität liegt somit in der Erfüllung der erwarteten Ergebnisse. Ob die Erwartungen seitens einer teilstationären Einrichtung zufriedenstellend erfüllt wurden, wird von den KundInnen aufgrund deren subjektiven Empfindens beurteilt.³²

4.3. Qualitätsmanagement in teilstationären Einrichtungen

In teilstationären Einrichtungen ist ein kundenorientiertes Leistungsangebot ein ausschlaggebender Faktor für die Qualität.

Es ist von großer Bedeutung, für das Qualitätsmanagement regelmäßig Befragungen von BesucherInnen und deren Angehörigen durchzuführen, um die Zufriedenheit ermitteln und somit die Ergebnisqualität beurteilen zu können. Die Befragungsergebnisse können

²⁹ vgl. Schmidt (2010), 9ff.

³⁰ DIN 55350 – Teil 11, S. 3, Nr. 5 zit. nach: Bruhn (2000), 25

³¹ vgl. Bruhn (2000), 25

³² vgl. Schmidt (2010), 10

Verbesserungspotenziale aufzeigen, die durch konkrete Maßnahmen zur Umsetzung gebracht werden können. Ergänzend dazu sollte die Implementierung eines Beschwerdemanagements erfolgen, das sich positiv auf die Situation der MitarbeiterInnen und Angehörigen auswirken würde. Seminare und Weiterbildungen des Personals könnten dazu beitragen, dass Beschwerden seitens der Angehörigen ihren negativen Charakter verlieren und als Verbesserungsmöglichkeit gesehen werden.³³

4.4. Forcierung des ehrenamtlichen Engagements

Wie bereits in Kapitel 3.4. erwähnt, sind ehrenamtliche MitarbeiterInnen in teilstationären Einrichtungen eine immer bedeutsamer werdende Ressource. Die Forcierung freiwilliger Mitarbeit ist somit eine unerlässliche Maßnahme.

Die Ergebnisse der MitarbeiterInneninterviews machten deutlich, dass das Engagement ehrenamtlicher Kräfte im Tageszentrum Franckviertel eine wichtige Ressource darstellen würde, die jedoch momentan nicht vorhanden ist. Aufgrund dessen wurde die Veranstaltung „Tag des sozialen Engagements“ mit dem Heimleiter, Herrn Mistlbacher und den MitarbeiterInnen des Tageszentrums veranstaltet, um Personen, die an freiwilliger Mithilfe im Sozialbereich interessiert sind, die Möglichkeit zu bieten, sich mit der Einrichtung, dem Tagesablauf und den BesucherInnen vertraut zu machen.

5. Allgemeines zur Seniorenzentren Linz GmbH

Dieses Kapitel befasst sich mit der Seniorenzentren Linz GmbH, der Trägerorganisation, der auch das Tageszentrum Franckviertel angehört. Um dem Leser/der Leserin die Möglichkeit zu bieten, sich ein genaueres Bild von dieser Organisation zu machen, wird im Folgenden Abschnitt ein Überblick über die Zahlen, Daten und Fakten gegeben.

Die Geschichte der Seniorenzentren Linz beginnt im Jahr 1990. Damals wurde im Rahmen der Sozialoffensive der Stadt Linz ein besonderes Augenmerk auf die Neuerrichtung von Seniorenzentren gelegt. Dies war die Geburtsstunde der SZL, der Seniorenzentren Linz. Es handelt sich um eine Institution, die sich im Eigentum der Stadt Linz befindet und zur Abdeckung des Pflegebedarfs von BürgerInnen eingerichtet wurde.³⁴

Neun Einrichtungen der Seniorenzentren Linz (SZ Spallerhof, SZ Franz-Hillinger, SZ Kleinmünchen, SZ Franckviertel, SZ Dornach-Auhof, SZ Neue Heimat, SZ Ebelsberg, SZ Pichling, SZ Keferfeld-Oed)³⁵ stehen momentan für die, auf Pflege angewiesenen Linzer mit

³³ vgl. Büker/Niggemeier (2014), 106

³⁴ vgl. Linz „Wir über uns“, (2014)

³⁵ vgl. Linz „Seniorenzentren der Stadt Linz“, (2014)

1230 Wohn- und Pflegeplätzen zur Verfügung und drei Tageszentren bieten wochentags Platz für die Betreuung von 110 Personen. Weiters gibt es 18 betreubare Wohnungen und 17 Seniorenklubs, die zur Nachmittagsgestaltung älterer BürgerInnen dienen.

Die „Aktion Mittagstisch“, die in allen neun Einrichtungen der Seniorenzentren Linz angeboten wird, ermöglicht es Frauen ab dem 55. und Männern ab dem 60. Lebensjahr gegen Vorweisung eines Lichtbildausweises, ein Mittagsmenü (Vorspeise, Hauptspeise, Dessert) um 6,50 € zu konsumieren.

Jede Einrichtung verfügt über eine Heimleitung, die für den Heimbetrieb zuständig ist, eine Pflegedienstleitung und eine Bereichsleitung für jede Pflegeeinheit (Station). Die Geschäftsführung besteht aus zwei Direktoren mit jeweils einem spezifischen Geschäftsbereich und einer Pflegedirektorin.³⁶

Bis zum Jahre 2006 waren die Seniorenzentren Linz Teil des Magistrates der Stadt Linz. Am 19.05.2005 wurde vom Gemeinderat eine Verselbstständigung der städtischen Seniorenzentren beschlossen und dafür die Rechtsform einer gemeinnützigen Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) gewählt. Am 01.01.2006 trat dieser Beschluss in Kraft und die Seniorenzentren Linz GmbH war geboren. Die SZL wurden mit der Umwandlung in eine GmbH keineswegs privatisiert und verbleiben zu 100% im Besitz der Stadt Linz.

Das zehnte Haus der SZL GmbH befindet sich gerade im Bau und wird in der Liebigstraße in Linz errichtet. Es ist das vorerst letzte städtische Seniorenzentrum, das erbaut wird. 120 neue Pflegeplätze und dazu ein Tageszentrum mit 40 Besucherplätzen sollen entstehen und das Pflege- und Betreuungsangebot erweitern.³⁷

Das folgende Organigramm soll dem Leser/der Leserin einen umfassenden Überblick über die Einrichtungsstruktur geben. Es soll auch veranschaulichen, in welchen Seniorenzentren ein Tageszentrum integriert ist. Die folgende Grafik wurde der Verfasserin von der Seniorenzentren Linz GmbH zur Verfügung gestellt, da es keine Veröffentlichung dieses Organigramms gibt.

³⁶ vgl. Linz „Wir über uns“, (2014)

³⁷ vgl. OÖ Nachrichten, (2013)

6. Das Tageszentrum Franckviertel

Im Gebäude des Seniorenzentrums Franckviertel befindet sich gleichzeitig auch das Tageszentrum Franckviertel und ist eine teilstationäre Institution, die von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 16:00 die Betreuung von älteren Menschen anbietet. Durch den Besuch in einem Tageszentrum soll der Einzug älterer Personen in eine stationäre Pflegeeinrichtung hinausgezögert und der soziale Rückzug verhindert werden. Weiters stellen Tageszentren eine gute Entlastungsmöglichkeit für Angehörige dar, da ein geregelter Tagesablauf, umfassende pflegerische Versorgung sowie eine ausgewogene Ernährung für den alten Menschen in einem Tageszentrum gewährleistet ist.³⁸

Die Leitung des Tageszentrums Franckviertel hat der Heimleiter, Engelbert Mistlbacher, inne. Weiters sind im Tageszentrum zwei Sozialarbeiterinnen und sechs Fachsozialbetreuerinnen beschäftigt, deren Verantwortungsbereich die Betreuung, die Aktivitäten und die Koordination des Tagesablaufes ist.³⁹

6.1. Die Philosophie

Die Philosophie des Tageszentrums Franckviertel wird in fünf Punkten zusammengefasst:

„1.) Unser Handeln orientiert sich an den Bedürfnissen der Menschen in unseren Einrichtungen. Dabei streben wir eine Ausgewogenheit zwischen jenen unserer KundInnen und unserer MitarbeiterInnen an. Denn zufriedene KundInnen einerseits und motivierte MitarbeiterInnen andererseits sichern den Erfolg unseres Unternehmens.

2.) Unser Schaffen resultiert aus unserer ethischen Grundhaltung und fachlichen Kompetenz. Dabei begegnen wir einander mit gegenseitiger Wertschätzung und mit Verständnis.

3.) Im Umgang miteinander pflegen wir die offene, ehrliche und authentische Kommunikation. Dadurch stellen wir sicher, dass unsere KundInnen und MitarbeiterInnen wahrgenommen, gehört und informiert werden.

4.) Unsere MitarbeiterInnen begleiten, unterstützen und fördern wir in ihrer täglichen Arbeit und schaffen für sie Rahmenbedingungen, die sie befähigen, Verantwortung zu erkennen und wahrzunehmen. Wir sehen sie als ExpertInnen und selbstverantwortliche PartnerInnen.

³⁸ vgl. o.V. (2014), 4

³⁹ vgl. o.V.(2014), 7

5.) Unsere Qualität und unser fachliches Wissen sichern wir durch ständiges Lernen und Entwickeln. Als Konsequenz daraus erachten wir Probleme als Herausforderung und Lernchance.“⁴⁰

6.2. Die Leistungen

Das Leistungsspektrum des Tageszentrums Franckviertel ist sehr facettenreich und vielseitig.

Notwendige pflegerische Handlungen, wie beispielsweise die Kontrolle des Blutzuckers bzw. Blutdrucks oder auch die Gabe von Insulin und die Unterstützung bei der Einnahme von Medikamenten, sind in der Tagesbetreuung, die von 08:00 bis 16:00 stattfindet, inkludiert. Im Rahmen einer umfassenden reaktivierenden Pflege werden die Ressourcen der BesucherInnen erhalten und gefördert. Dies soll die Selbstständigkeit verbessern und die Notwendigkeit eines Umzugs in eine stationäre Pflegeeinrichtung hinauszögern.

Es gibt für BesucherInnen die Möglichkeit, im Tageszentrum zu duschen oder zu baden. Dabei werden sie je nach Bedarf von FachsozialbetreuerInnen unterstützt. Falls nötig wird auch eine umfassende Inkontinenzversorgung während der Tagesbetreuung durchgeführt. Die BesucherInnen erhalten ein Frühstück, ein 3-gängiges Mittagessen und vor dem Transport nach Hause wird eine Kaffeejause serviert. Die verschiedenen Speisen werden nach diversen Kostformen zubereitet, wie beispielsweise Diabetikerkost, Schonkost oder auch salzarme Kost. Obst und verschiedenste Getränke stehen den BesucherInnen des Tageszentrums ständig zur Verfügung. Falls es der Allgemeinzustand eines Besuchers/einer Besucherin erfordert, wird bei der Essensaufnahme Hilfestellung gegeben bzw. diese vollständig übernommen.

Beschäftigungstherapeutische Gruppenaktivitäten und Feste im Jahreskreis gestalten die Besuche im Tageszentrum abwechslungsreich und fördern körperliche sowie geistige Ressourcen. Die psychosoziale Betreuung der BesucherInnen und deren Angehöriger ist ebenso Teil des Leistungskataloges wie die Bereitstellung seelsorgerischer Angebote.

Information und Hilfe bei Pflegegeldverfahren und die Organisation des Transportes der BesucherInnen durch den Samariterbund oder durch das Taxiunternehmen Werner Hehenberger runden das facettenreiche Leistungsspektrum ab.⁴¹

⁴⁰ o.V. (2014), 5

⁴¹ vgl. o.V. (2014), 6

6.3. Die Aktivitäten

Es werden im Tageszentrum Franckviertel verschiedenste Aktivitäten für die BesucherInnen angeboten, die im Rahmen eines Wochenprogramms abgehalten werden. Bestimmte Aktivitäten, die stark personen- oder jahreszeitabhängig sind werden individuell abgehalten, wie beispielsweise Geburtstagsfeiern, Adventkranzbinden oder Ostereierfärben.

Grundsätzlich wurden jedem Wochentag Beschäftigungsmaßnahmen zugeteilt und diese werden täglich zur Orientierung der BesucherInnen auf einer Tafel im Aufenthaltsbereich des Tageszentrums ausgehängt.

Wochentag	Vormittag	Nachmittag
Montag	Singen Wohlfühlfußbäder	Bewegungsgruppe Handarbeiten
Dienstag	Erinnerungsrunde mit Gedächtnistraining	Spielrunde Montessori
Mittwoch	Sitztanz mit Gedächtnistraining Handmassagen	Bewegungstherapie Gedächtnistraining
Donnerstag	Gymnastik Kochen	Spielrunde Montessori
Freitag	Gymnastik	Bunte Stunde (Gedächtnistraining, Singen, Bewegung etc.)

Tabelle 2 - Aktivitäten

Bei Schönwetter werden Spaziergänge im Park und Kaffeetrinken auf der Terrasse des Tageszentrums angeboten. Ausflüge zu nahe gelegenen Veranstaltungen und diversen städtischen Freizeiteinrichtungen (Botanischer Garten, Landesmuseumsausstellungen, Pleschinger See etc.) sind grundsätzlich zwar Teil der Aktivitätenplanung, können aber oftmals aus personellen bzw. organisatorischen Gründen nicht durchgeführt werden.

6.4. Die Kosten

Die Kosten für den Besuch des Tageszentrums Franckviertel errechnen sich aus dem Einkommen der Menschen, die diese Betreuungsform in Anspruch nehmen möchten. Zur Ermittlung des täglichen Grundbetrages für den Tageszentrumsbesuch, wird das

Einkommen in 15 Stufen eingeteilt. Beispielsweise wird eine Person, die Mindestpension bezieht, Stufe eins zugeordnet, jemand, der einen höheren Betrag erhält einer höheren Stufe. Weiters werden bei der Einteilung nach Einkommen auch die Fixkosten miteinbezogen, wie etwa Miete und Stromkosten.

Zusätzlich zu dem errechneten Grundbetrag wird ein Dreißigstel des Pflegegelds pro Besuchstag verrechnet.

Weiters werden zusätzliche Kosten verrechnet, wie etwa für Verpflegung oder Körperpflege. Der Besucher/die BesucherIn muss nicht alle Leistungen in Anspruch nehmen, sondern kann auswählen, welche er/sie beanspruchen möchte.

Grundbetrag pro Tag		Pflegegeld pro Tag	
Stufe 1	1,15€	Pflegestufe 0	0,00€
Stufe 2	2,33€	Pflegestufe 1	3,09€
Stufe 3	3,48€	Pflegestufe 2	5,69€
Stufe 4	5,81€	Pflegestufe 3	8,86€
Stufe 5	8,72€	Pflegestufe 4	13,29€
Stufe 6	11,61€	Pflegestufe 5	18,05€
Stufe 7	14,53€	Pflegestufe 6	25,20€
Stufe 8	17,43€	Pflegestufe 7	33,12€
Stufe 9	20,32€	Zusätzliche Kosten	
Stufe 10	23,21€	Frühstück	2,68€
Stufe 11	24,96€	Mittagessen	4,48€
Stufe 12	27,74€	Jause	1,79€
Stufe 13	31,50€	Essen gesamt	8,94€
Stufe 14	36,34€	Badegebühr	3,28€
Stufe 15	41,79€	Haarpflege	2,99€
		Baden + Haarwäsche	6,27€

Tabelle 3 - Kosten pro Tageszentrumsbesuchstag (eigene Darstellung)

Auch die Kosten für den Transport werden bei der Berechnung der Gesamtkosten pro Besuchstag berücksichtigt und betragen bei Hin- und Rücktransport mit dem Samariterbund oder dem Taxidienst 5,98€.⁴²

⁴² vgl. o.V. (2014), 13ff.

7. Methodik, Design und Forschungsablauf

In diesem Kapitel wird die Methodik der Forschungsarbeit und der Ablauf dieser genauer erläutert, um dem Leser einen umfassenden Einblick in den Forschungsprozess zu geben.

7.1. Die Methodik

Der Forschungszeitraum erstreckte sich von September 2014 bis März 2015. Das Design und die Dimensionen der geplanten Erhebungen wurden durch intensive Literaturrecherchen und Gesprächen mit dem Heimleiter des Seniorenzentrums Franckviertel festgelegt.

Für die Entscheidung zu einem bestimmten Forschungsdesign ist es wichtig zu bedenken, ob Daten zu einem bestimmten oder auch zu mehreren Zeitpunkten an derselben Personengruppe oder an unterschiedlichen erhoben werden soll.⁴³

Um die Vorstellungen des Auftraggebers, so viele Angehörige wie möglich zu befragen, bestmöglich zu erfüllen und unter der Beachtung des aus der Literaturrecherche gewonnenen Wissens, wurde festgelegt, dass die Zufriedenheit der Angehörigen postalisch mittels eines Fragebogens erhoben werden sollte.

Diese Befragungsmethode erwies sich als die bestmögliche, da nicht alle Angehörigen der BesucherInnen einen Laptop oder Computer besitzen bzw. auch nicht durchwegs Zugang zum Internet haben. Darum schied die Methode einer Onlinebefragung von vornherein aus.

Ein weiterer Grund für die Wahl dieser Methode ist die örtliche Verstreuung der zu befragenden Personen und die seltene Präsenz mancher in der Einrichtung selbst. Daher ist der postalische Versand von Fragebögen eine kostengünstige Variante zu einer persönlichen oder telefonischen Befragung.

Um eine möglichst hohe Rücklaufquote zu erreichen, wurde dem Fragebogen ein Begleitschreiben beigelegt, das den Anlass und die Ziele dieser Untersuchung erläutert und auf die Wahrung der Anonymität hinweist. Auch die Retournierung der ausgefüllten Fragebögen sollte sich zu Gunsten eines hohen Rücklaufs für die Befragten möglichst einfach gestalten. Dies kann mit der Beilegung eines frankierten und mit der Adresse des Rücksendeorts versehenen Kuverts erreicht werden.⁴⁴

Bei der schriftlichen, postalischen Befragungsmethode hat der Befragte in der Regel genügend Zeit, sich Gedanken über die Fragestellung und seine Antworten zu machen, was wiederum einen erheblichen Vorteil darstellt.⁴⁵

Trotz dieser Vorteile hat die quantitative Befragung mittels Fragebogen auch Nachteile, wie etwa die Nichtkontrollierbarkeit der Befragungssituation. Durch das Fehlen eines Interviewers bei der postalischen Untersuchungsmethode mittels Fragebogen kann nicht klar

⁴³ vgl. Schnell/Hill/Esler (2011), 7

⁴⁴ vgl. Mayer (2006), 98f.

⁴⁵ vgl. Hüttner (2002), 74

festgestellt werden, wer diesen konkret ausfüllt. Andererseits ist jedoch auch keine Beeinflussung des Befragten durch den Interviewer selbst gegeben.⁴⁶

Auch die Möglichkeit missverständlicher Auslegungen von Fragen ist durch eine rein postalische Befragung gegeben, da keine Erklärungen seitens eines Interviewers gegeben werden können.⁴⁷

Die BesucherInnen und MitarbeiterInnen sollten mittels halbstandardisierter, qualitativer Interviews zu ihrer Zufriedenheit befragt werden. Diese Methode wurde für die BesucherInnen gewählt, da die kognitiven oder auch körperlichen Einschränkungen eine eigenständige Bearbeitung eines Fragebogens nicht erlauben würde. Es konnte auch vorab nicht genau eingeschätzt werden, wie viele Personen unter den BesucherInnen befragt werden konnten. Die MitarbeiterInnen wurden ebenfalls mittels Leitfadeninterviews befragt.

7.2. Das Forschungsdesign

Der **Fragebogen** wurde mit elf Fragen absichtlich sehr kurz gehalten, um sicherzustellen, dass von den UntersuchungsteilnehmerInnen nicht allzu viel Zeit aufgebracht werden musste, um die Fragen zu beantworten, denn dies hätte die Rücklaufquote negativ beeinflussen können. Es wurde nur eine offene Frage in den Fragebogen integriert, alle anderen wurden mit Antwortmöglichkeiten versehen oder konnten durch Ankreuzen bewertet werden. Bei einigen Fragen waren auch Mehrfachnennungen möglich. Um jedem Befragten die Möglichkeit zu geben, alle Fragen beantworten zu können, wurde bei bestimmten die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ implementiert. Die persönlichen Einschätzungen konnten durch das Ankreuzen der Antworten „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ oder „trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft kaum zu“ und „trifft nicht zu“ getroffen werden. Bei diesen Antwortmöglichkeiten wurde absichtlich keine Mittelkategorie miteingebunden, damit sich der Untersuchungsteilnehmer/die Untersuchungsteilnehmerin für eine tendenziell positive oder negative Aussage entscheiden musste. Dies veranlasste die befragten Personen automatisch dazu, sich festzulegen und verhinderte somit eine Verzerrung des Ergebnisses.

Auch die Bewertung nach dem Schulnotensystem wurde eingearbeitet.

Dem Fragebogen wurde auch ein Begleitbrief beigelegt, der diesem Projektbericht als Anhang (Anlage 1) angefügt wurde. Der Angehörigenfragebogen selbst befindet sich als Anhang 2 (Anlage 2) ebenfalls im Anschluss an diesen Bericht.

⁴⁶ vgl. Paier (2010), 98

⁴⁷ vgl. Hüttner (2002), 74

In dem entwickelten Fragebogen wurden folgende Themenkomplexe behandelt:

Allgemeine Angaben

Am Beginn der schriftlichen Erhebung wurde gefragt, woher die Informationen zum Angebot des Tageszentrums Franckviertel bezogen wurden, wie lange der Angehörige/die Angehörige das Tageszentrum bereits besucht und an wie vielen Tagen pro Woche.

Transport

In diesem Themenkomplex wurden die UntersuchungsteilnehmerInnen gefragt, wie der Angehörige/die Angehörige ins Tageszentrum gelangt. Weiters wurde um eine Einschätzung der Zufriedenheit mit der Transportdienstleistung gebeten.

Kosten und Leistungen

Diese Kategorie umfasst die persönliche Einschätzung der Kostenhöhe für den Besuch des Tageszentrums, sowie die Bewertung ausgewählter Leistungen nach dem Schulnotensystem.

Es wurde weiters erfragt, ob der Angehörige/die Angehörige sich im Tageszentrum wohlfühlt.

MitarbeiterInnen

In diesem Themenkomplex wurden die befragten Personen gebeten, ausgewählte Eigenschaften der MitarbeiterInnen mittels der Antwortkategorien „trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft kaum zu“ oder „trifft nicht zu“ zu bewerten.

Auch der Grad der Zufriedenheit mit der Kommunikation zwischen den UntersuchungsteilnehmerInnen und den MitarbeiterInnen wurde erfragt.

Weiters wurden die Befragten gebeten, Aussagen bezüglich dem Kontakt mit den MitarbeiterInnen zu bewerten.

Verbesserungsvorschläge

Die UntersuchungsteilnehmerInnen wurden gebeten, ihre Verbesserungsvorschläge, Wünsche oder Beschwerden zu notieren.

Der **Interviewleitfaden** der **BesucherInnen** beinhaltet folgende Themengebiete:

Allgemeine Angaben

In diesem Themenkomplex wurden die BesucherInnen gefragt, wieviele Tage pro Woche sie das Tageszentrum aufsuchen und ob sie das Körperpflegeangebot in dieser Einrichtung in Anspruch nehmen.

Transport

Die BesucherInnen wurden gebeten anzugeben, wie sie ins Tageszentrum gelangen und wie zufrieden sie mit der jeweiligen Transportdienstleistung sind.

Wohlbefinden und Kommunikation

Es wurde erhoben, ob die BesucherInnen gerne ins Tageszentrum kommen und ob sie sich hier wohlfühlen. Weiters wurden sie gefragt, ob sie sich gut mit den anderen BesucherInnen hier austauschen können.

Aktivitäten

Die BesucherInnen wurden gefragt, wie gut ihnen das Aktivitätenangebot gefällt und welche Aktivität sie priorisieren. Weiters wurde erhoben, ob das Beschäftigungsangebot ausreichend ist und welche Aktivitäten sie sich noch wünschen würden.

Essen

Dieser Themenkomplex enthielt Fragen zur Schmackhaftigkeit des Essens, zum Abwechslungsreichtum des Speiseplans, zur Portionsgröße der Mahlzeiten und zur Zufriedenheit mit der Menüauswahlmöglichkeit.

Personal

Die BesucherInnen wurden angehalten, das Personal aus ihrer Sicht zu beschreiben.

Wünsche

Der Leitfaden endet mit der Frage, was sich die befragten Personen noch wünschen würden.

Der **Interviewleitfaden**, der für die **MitarbeiterInnen** konzipiert wurde enthält folgende Themenkreise:

Allgemeine Angaben

Dieser Themenkreis beschäftigt sich mit den Fragen, wie lange die MitarbeiterInnen schon im Tageszentrum beschäftigt sind, wie viele Wochenstunden sie arbeiten und wie sie das Arbeitsklima im Team beurteilen würden.

Angehörige

Dieser Themenkomplex behandelt den Kontakt und die Zusammenarbeit mit den Angehörigen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit der befragten Personen.

Aktivitäten

Die MitarbeiterInnen wurden gefragt, welche Aktivitäten ihrer Meinung nach am besten bzw. welche gar nicht gut bei den BesucherInnen ankommen. Auch die Frage nach Aktivitäten, die noch angeboten werden sollten, wurde gestellt.

Wünsche

Es wurde auch nach den Wünschen bzw. Anliegen der MitarbeiterInnen gefragt.

7.3. Der Forschungsablauf

Nach intensiver Literaturrecherche in der explorativen Phase und mehrmaligen Gesprächen mit dem Auftraggeber, dem Heimleiter Herrn Mistlbacher, wurden die in Kapitel 8.2. bereits beschriebenen Dimensionen für den quantitativen Fragebogen und die Interviews der MitarbeiterInnen und BesucherInnen festgelegt.

Als Literatur dienten der Autorin neben diversen Fachbüchern hauptsächlich Diplom- bzw. Bachelorarbeiten und Dissertationen.

Die postalische Befragung der Angehörigen begann im November 2014 und endete im Jänner 2015. Die Liste der Kontaktdaten und auch die benötigten Materialien wurden vom Seniorenzentrum Franckviertel zur Verfügung gestellt.

Es wurde allen 59 Angehörigen der BesucherInnen des Tageszentrums Franckviertel ein Fragebogen inklusive eines Begleitschreibens und eines Kuverts zugesandt. 29 ausgefüllte Fragebögen wurden rückgesendet, was einer Rücklaufquote von 49% entspricht.

Im Zuge der Erhebung von Verbesserungspotenzialen im Tageszentrum Franckviertel wurden auch qualitative Interviews mit BesucherInnen und MitarbeiterInnen dieser Einrichtung geführt, um die Sichtweisen aller Beteiligten berücksichtigen zu können. Es

wurden zwei Interviewleitfäden ausgearbeitet, die personengruppenorientierte Fragen enthielten.

Die BesucherInnen und MitarbeiterInnen wurden an diversen Wochentagen qualitativ befragt, um möglichst alle Personen der jeweiligen Zielpersonengruppen zu erreichen. Es konnten dadurch alle MitarbeiterInnen kontaktiert und beinahe alle befragt werden. Eine Mitarbeiterin wollte nicht interviewt werden.

Bei der Befragung der BesucherInnen wurde an jedem Tag vor den einzelnen Interviews Rücksprache mit dem Personal des Tageszentrums gehalten, um Informationen darüber zu erhalten, welche Personen kognitiv in der Lage sind, die ihnen gestellten Fragen adäquat beantworten zu können und welche nicht.

Einige der BesucherInnen, deren geistiger Zustand eine Befragung ermöglichen würde, wollten jedoch nicht befragt werden, sodass summa summarum 19 Interviews geführt werden konnten.

Diese geführten Interviews wurden transkribiert und mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring ausgewertet. Nach dessen Methoden sollen die Inhalte der Interviews, durch eine Einteilung der Antworten in Kategorien, analysiert und ausgewertet werden.⁴⁸

Dazu wurde von der Verfasserin ein Auswertungsbogen erstellt, mit dem jedes Interview ausgewertet wurde:

Frage/Antwort	Generalisierung	Reduktion (Kategorien)	Dimension
			Allgemeine Angaben
			Transport
			Kommunikation
			Aktivitäten

Abbildung 3 - Interviewauswertungsbogen

⁴⁸ vgl. Mayring (2010), 11ff.

8. Die quantitative Befragung der Angehörigen

Die Angehörigen wurden, wie bereits erwähnt, mittels eines Fragebogens zu ihrer Meinung befragt. Der Fragebogen wurde von der Autorin erstellt und in Absprache mit Herrn Mistlbacher fixiert und versendet.

8.1. Allgemeine Angaben

Im Fragebogen wurde anfangs nach allgemeinen Angaben gefragt, wie etwa wodurch die Angehörigen auf das Angebot des Tageszentrums aufmerksam geworden sind bzw. woher sie die Informationen über das Tageszentrum bezogen haben. Diese Frage war dahingehend relevant, als dass die Antworten sichtbar machten, welche Informationsquellen am häufigsten genutzt werden, um Auskunft über die Leistungen des Tageszentrums zu erhalten.

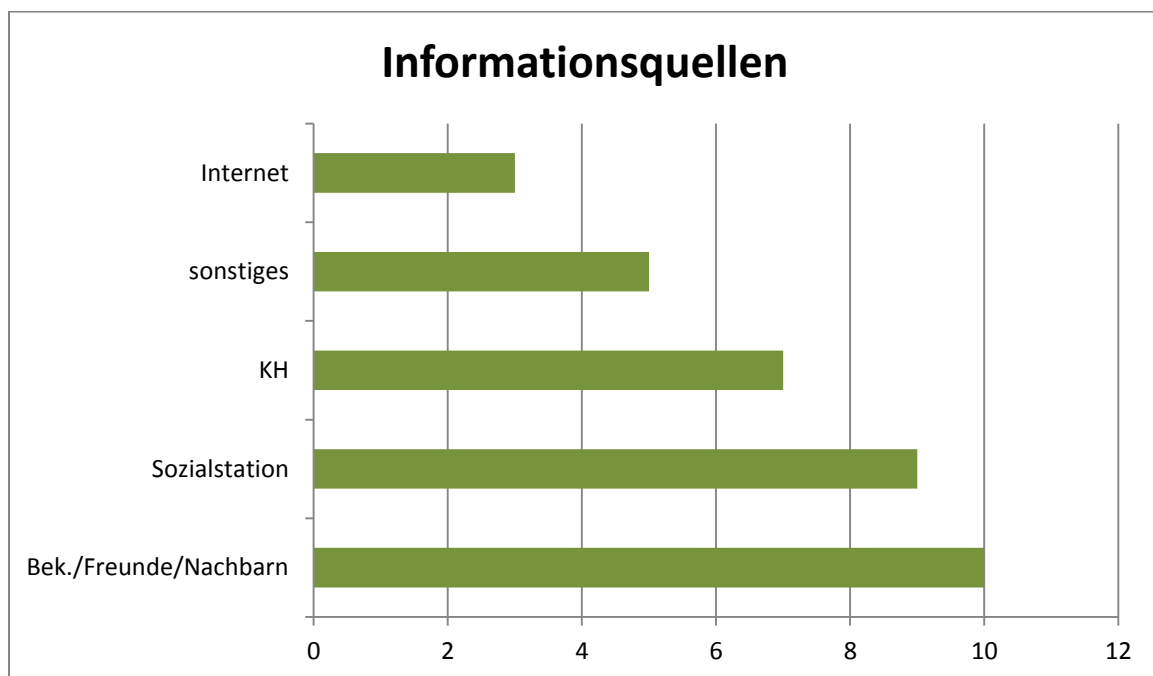


Abbildung 4 - Informationsquellen (n = 29), (Mehrfachnennungen möglich)

9 Personen (31%) wurden durch die Sozialstation auf das Tageszentrum aufmerksam, 3 Personen (10%) über das Internet und 7 Personen (24%) über Krankenhäuser. 10 Personen (34%) bezogen von Bekannten, Freunden und Nachbarn Informationen über das Leistungsangebot des Tageszentrums Franckviertel und 5 Personen (17%) kreuzten „Sonstiges“ an. 4 Personen (14%) gaben im Textfeld an, von wem bzw. wodurch sie die Informationen über das Tageszentrum erhalten hatten, wie beispielsweise durch die „Diakonie“ oder den „Hausarzt“.

Auffallend hierbei ist, dass die Informationsquelle „Internet“ am seltensten von den Befragten genannt wurde. Dies kann mehrere Ursachen haben. Es wäre möglich, dass die Homepage der Seniorenzentren zu Linz wenig Information bezüglich der Angebote der Tageszentren enthält, bzw. die gesuchten Informationen schwer zu finden sind. Weiters ist nicht auszuschließen, dass die befragten Personen das Internet grundsätzlich wenig nutzen und Auskünfte generell nicht über digitale Medien einholen.

Die Angehörigen wurden weiters gefragt, wie lange ihr Angehöriger/ihre Angehörige schon BesucherIn des Tageszentrums ist und wie viele Tage pro Woche er/sie das Tageszentrum besucht.

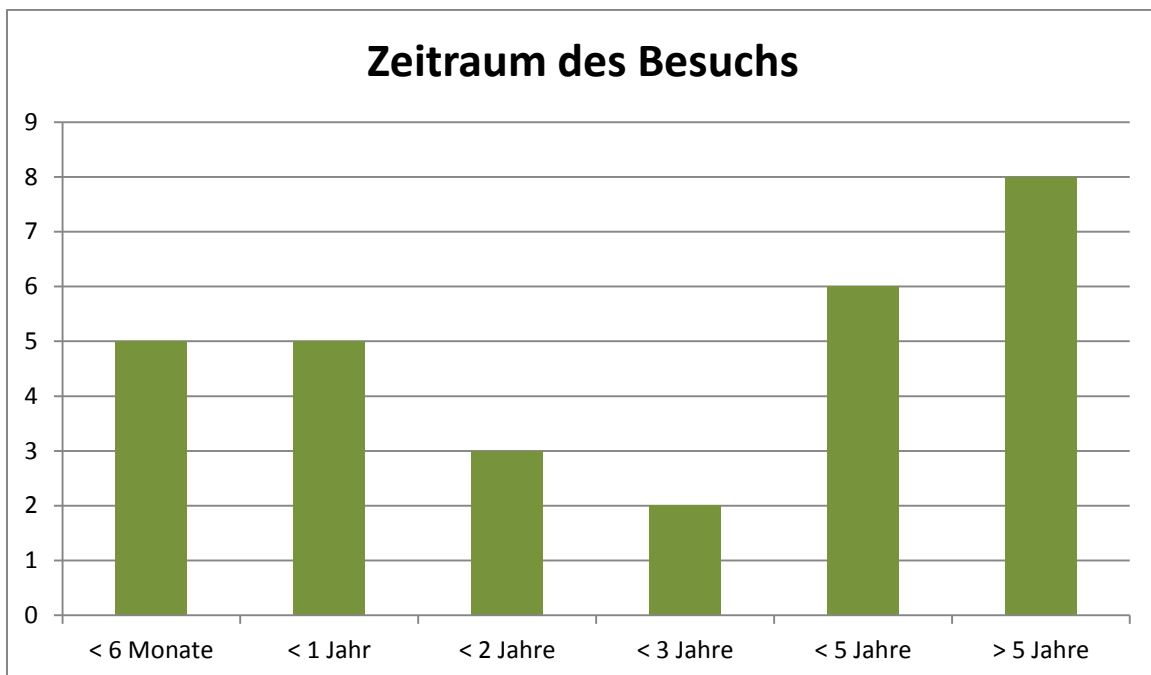


Abbildung 5 - Zeitraum des Besuchs (n = 29)

5 Personen (17%) gaben an, ihr Angehöriger ist kürzer als 6 Monate BesucherIn des Tageszentrums und ebenfalls 5 Personen kreuzten „kürzer als 1 Jahr“ an. „Kürzer als 2 Jahre“ gaben 3 (10%) und „kürzer als 3 Jahre“ 2 Personen (7%) an. Dass das Tageszentrum „kürzer als 5 Jahre“ besucht wurde, wurde von 6 Personen (21%) angehakt und 8 Personen (28%) kreuzten „länger als 5 Jahre“ an.

Das Tageszentrum besuchen die Angehörigen von 7 befragten Personen (24%) einen Tag pro Woche. Ebenfalls 7 Personen gaben an, dass ihr Angehöriger/ihre Angehörige zwei Tage pro Woche ins Tageszentrum kommt und 9 Personen (31%) kreuzten „drei Tage pro Woche“ an. 4 Personen (14%) gaben an, dass das Tageszentrum vier Tage und 2 Personen (7%), dass es fünf Tage wöchentlich besucht wird.

8.2. Transport

Für die Erhebung war auch interessant, auf welchem Weg die BesucherInnen ins Tageszentrum gelangen. Daher wurde abgefragt, ob der Transport durch den Samariterbund, den Taxidienst oder privat erfolgt. Wurde angegeben, dass die BesucherInnen mittels Samariterbund oder Taxidienst ins Tageszentrum gelangen, so wurde weiters nach der Zufriedenheit mit diesen Transportwegen gefragt.

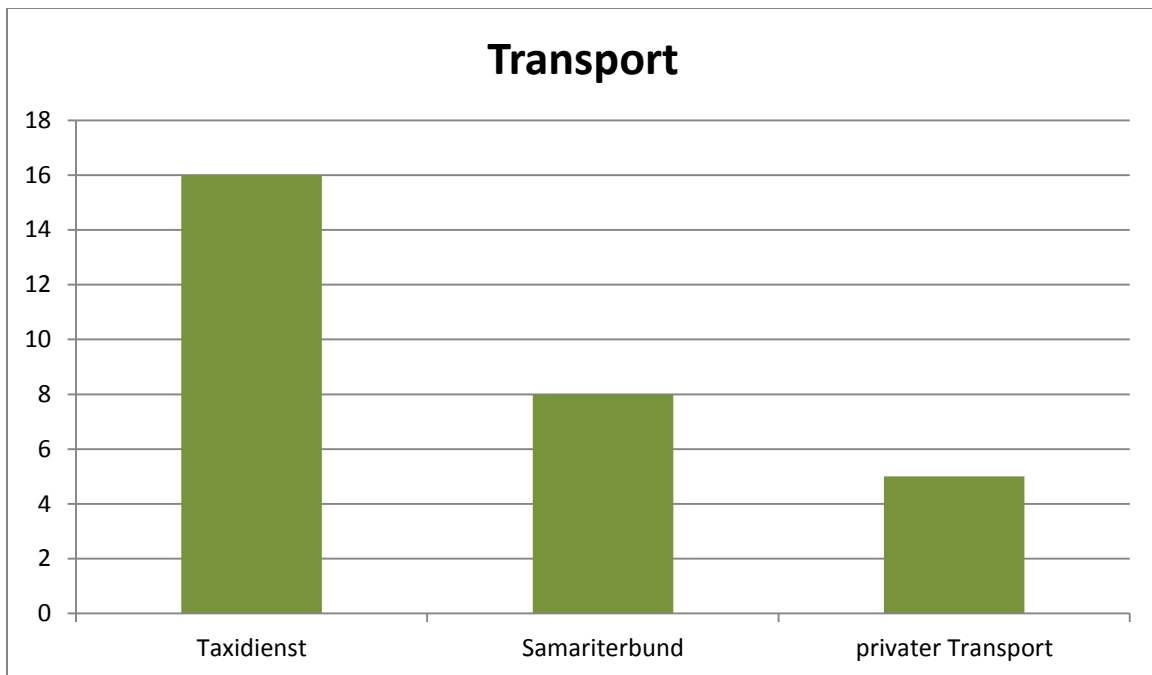


Abbildung 6 - Transport (n = 29)

Mehr als die Hälfte der befragten Personen, im Einzelnen 16 Personen (55%), gaben an, dass ihr Angehöriger/ihre Angehörige mit dem Taxidienst ins Tageszentrum gelangt. Die Fahrdienste des Samariterbundes werden von 8 Personen (28%) in Anspruch genommen und 5 Personen (17%) gaben an, ihr Angehöriger/ihre Angehörige gelange durch privaten Transport ins Tageszentrum.

Die Personen, deren Angehörige vom Samariterbund oder Taxidienst ins Tageszentrum gebracht werden (24 Personen), wurden weiters zu ihrer Zufriedenheit mit diesen Dienstleistungen befragt, wobei 10 Personen (42%) „sehr zufrieden“ ankreuzten, 12 Personen (50%) „zufrieden“ und 2 Personen (8%) „weniger zufrieden“. Die Antwortmöglichkeit „nicht zufrieden“ wurde von keinem der Befragten angehakt.

Weiters wurde die Zufriedenheit mit dem Transport in den Bereichen „Pünktlichkeit bei der Abholung“, „Zuverlässigkeit des Transporteurs“, „Rücksichtnahme auf die individuellen Bedürfnisse während des Transports“, „Eingehen auf individuelle Wünsche“, „Freundlichkeit

des Transporteurs“, „Einhaltung der vereinbarten Abholzeiten vom Tageszentrum“ und „Preis-Leistungsverhältnis“ abgefragt. Die Befragten konnten in Anlehnung an das Schulnotensystem mit „sehr gut“, „gut“, „befriedigend“, „genügend“, „nicht genügend“ oder „kann ich nicht beurteilen“ antworten. Das Ergebnis gestaltete sich wie folgt:

	sehr gut	gut	befriedigend	Genügend	nicht genügend	kann ich nicht beurteilen	n
Freundlichkeit	64%	14%	4%	-	-	18%	22
Einhaltung d. Abholzeiten.	61%	13%	9%	4%	-	13%	23
Zuverlässigkeit	48%	30%	9%	9%	-	4%	23
Preis-Leistung	36%	41%	-	5%	-	18%	22
Rücksichtnahme individ. Bedürfnisse	36%	27%	14%	-	-	23%	22
Eingehen auf individuelle Wünsche	32%	10%	16%	-	-	42%	19
Pünktlichkeit	25%	42%	21%	8%	-	4%	24

Tabelle 4 - Zufriedenheit mit dem Transport (gereiht nach Zufriedenheit, zeilenweise prozentuiert)

Diese Tabelle zeigt, dass die Punkte „Freundlichkeit“ mit 64% (14 Personen), „Einhaltung der Abholzeiten“ mit 61% (12 Personen) und „Zuverlässigkeit“ mit 48% (11 Personen) am häufigsten mit „sehr gut“ bewertet.

Mit „gut“ wurden die „Pünktlichkeit“ mit 42% (10 Personen), das „Preis-Leistungsverhältnis“ mit 41% (9 Personen) und die „Zuverlässigkeit“ mit 30% (7 Personen) bewertet.

Generell kann gesagt werden, dass sich die Einschätzungen des Großteils der Befragten im Bereich der Bewertungen „sehr gut“, „gut“ und „befriedigend“ befindet. „Genügend“ wurde kaum angekreuzt und „nicht genügend“ in keinem einzigen Fall.

8.3. Kosten und Leistungen

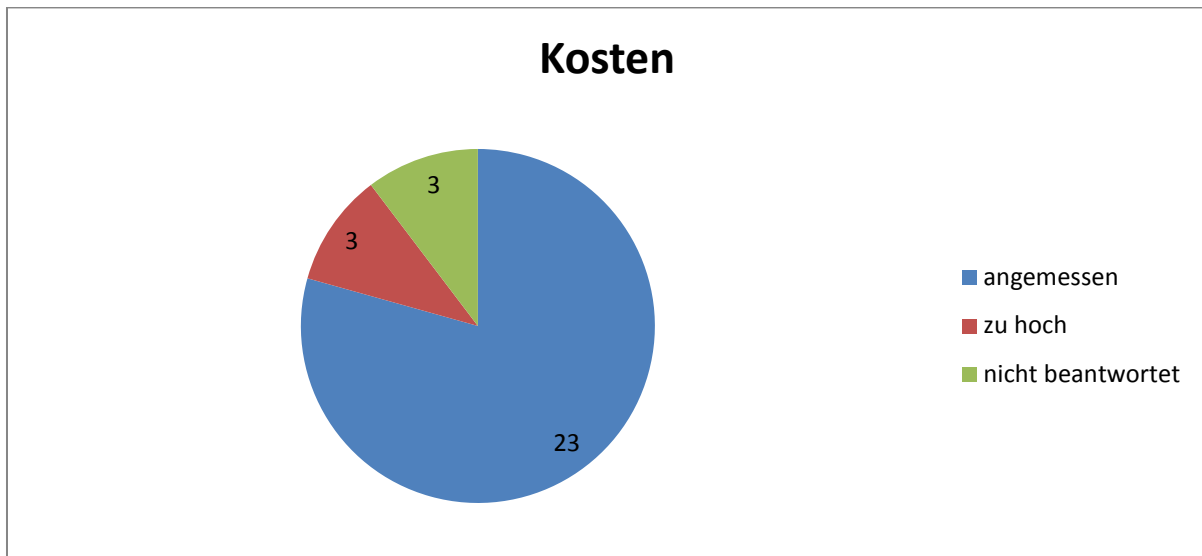


Abbildung 7 - Kosten (n = 26)

Im Fragebogen wurden die Angehörigen der BesucherInnen auch gefragt, wie sie die Kosten für den Tageszentrumsbesuch empfinden. Von 29 rückgesendeten Fragebögen wurde diese Frage von 26 Personen beantwortet. 23 Personen finden die Kosten „angemessen“ und 3 Personen empfinden sie als „zu hoch“.

Für die Erhebung der KundInnenzufriedenheit war es auch von großem Interesse, wie die Leistungen des Tageszentrums von den Angehörigen bewertet werden. Die Befragten wurden gebeten, bestimmte Leistungen je nach persönlicher Einschätzung als „sehr gut“, „gut“, „befriedigend“, „genügend“ oder „nicht genügend“ einzustufen. Zusätzlich stand auch die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ zur Verfügung.

In der folgenden Tabelle wurden die Bewertungen der befragten Personen zusammengefasst, um einen guten Überblick über die Ergebnisse zu schaffen.

	sehr gut	gut	befriedigend	genügend	nicht genügend	kann ich nicht beurteilen	n
Betreuung und Pflege	75%	21%	4%	-	-	-	28
Öffnungszeiten	63%	26%	8%	3%	-	-	27
Essen	52%	28%	14%	3%	-	3%	29
Aktivitäten	50%	32%	7%	-	-	11%	28
Terminvereinbarung Frisör/Fußpflege	50%	14%	4%	-	-	32%	28
Ambiente	48%	36%	8%	-	-	8%	25
Beschäftigung	46%	27%	15%	4%	-	8%	26
Begleitung/Betreuung zu/bei Veranstaltungen	12%	15%	4%	-	-	69%	26

Tabelle 5 - Bewertung der Leistungen (zeilenweise prozentuiert)

Die Kategorien „Öffnungszeiten“, „Essen“, „Betreuung und Pflege“, „Aktivitäten“, „Ambiente“, „Beschäftigung“, „Terminvereinbarung Friseur/Fußpflege“ und „Begleitung zu/Betreuung bei Veranstaltungen des Seniorenzentrums Franckviertel“ konnten nach dem Schulnotensystem bewertet werden bzw. gab es zusätzlich auch die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“.

Bei der Betrachtung dieser Tabelle ist besonders auffallend, dass in keinem Punkt die Note „nicht genügend“ vergeben wurde und nur in 3 von 8 Punkten die Bewertung „genügend“ angekreuzt wurde.

Am häufigsten, d.h. zu 72,41%, bewerteten die befragten Personen die „Betreuung und Pflege“ ihrer Angehörigen im Tageszentrum Franckviertel mit „sehr gut“. Die „Öffnungszeiten“ stuften 58,62% mit der Bestnote ein, gefolgt vom „Essen“, das 51,72% als „sehr gut“ empfinden. Die Qualität der „Begleitung/Betreuung zu/bei Veranstaltungen“ können 62,08% der Befragten nicht beurteilen, daher ist es nicht aussagekräftig, dass dieser Punkt die wenigsten Stimmen (10,34%) bei der Bewertung „sehr gut“ bekam.

Die Hälfte aller Befragten, die den Punkt „Aktivitäten“ bewertet haben, d.h. 48,28% (14 Personen), vergaben die Note „sehr gut“ und 31,03% (9 Personen) befinden die „Aktivitäten“

als „gut“. Lediglich 6,90% (2 Personen) kreuzten „befriedigend“ an und 10,34% (3 Personen) konnten die Qualität der „Aktivitäten“ nicht beurteilen.

Besonders wichtig für diese Erhebung war auch die Frage 7 des Fragebogens. Hier wurde erfragt, ob sich die BesucherInnen der Meinung ihrer Angehörigen nach im Tageszentrum wohl und gut aufgehoben fühlen.

Lediglich eine Person beantwortete diese Frage nicht. Die anderen 28 Befragten antworteten durchwegs mit „ja“. Dies entspricht einem Prozentsatz von 97%.

8.4. MitarbeiterInnen

Um zu erfahren, wie die Angehörigen die MitarbeiterInnen des Tageszentrums einschätzen, wurden sie gebeten, das Personal anhand einer vorgegebenen Liste von positiven sowie negativen Eigenschaften zu bewerten. Dabei konnten bei jeder Eigenschaft die Antwortmöglichkeiten „trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft kaum zu“ und „trifft nicht zu“ gewählt werden. In der nachfolgenden Tabelle soll ersichtlich gemacht werden, wie die Bewertungen der befragten Personen ausgefallen sind.

Es wurden bei der Erstellung dieser vorgegebenen Eigenschaften bewusst auch negative Adjektive gewählt, um den befragten Personen ein möglichst breites und vielseitiges Spektrum an Antwortmöglichkeiten zu bieten.

	trifft zu	trifft eher zu	trifft kaum zu	trifft nicht zu	N
freundlich	97	3	-	-	29
hilfsbereit	93	7	-	-	27
kompetent	92	8	-	-	26
engagiert	80	16	-	4	25
flexibel	58	42	-	-	24
einfühlsam	40	45	5	10	20
überarbeitet	5	9	38	48	21
gereizt	-	-	57	43	21
gestresst	-	5	42	53	19

Tabelle 6 - Bewertung der Eigenschaften der MitarbeiterInnen (zeilenweise prozentuiert)

28 von 29 Befragten, sprich 97% finden, dass „freundlich“ auf die MitarbeiterInnen des Tageszentrums Franckviertel völlig zutrifft. 25 von 27 Personen (93%) finden es zutreffend, dass das Personal „hilfsbereit“ ist und 24 von 26 Personen (92%) haben bei „kompetent“ „trifft zu“ angekreuzt. Einschränkunglos „engagiert“ finden 20 von 25 Personen (80%) auf die MitarbeiterInnen zutreffend und 14 von 24 Personen (58%) haken bei „flexibel“ „trifft zu“ an. Es geht aus der Tabelle deutlich hervor, dass die negativen Eigenschaften vom Großteil der Befragten mit „trifft kaum zu“ und „trifft nicht zu“ bewertet wurden.

Die Angehörigen wurden gefragt, wie die Kommunikation mit den MitarbeiterInnen des Tageszentrums Franckviertel empfunden wird. Es konnte aus den Antwortmöglichkeiten „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ ausgewählt werden, um auszudrücken, wie die Kommunikation von den Befragten erlebt wird.

Als „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ äußerten sich je 13 Personen (45%) der Befragten. 3 Personen (10%) machten keine Angaben zu dieser Frage. Wiederum fällt auf, dass sich die Bewertungen der Angehörigen zum großen Teil im positiven Bereich bewegen.

Im teilstationären Betreuungsbereich ist es ein erfolgskritischer Faktor für die Zufriedenheit von Angehörigen, wie diese den Kontakt und den Informationsfluss zwischen ihnen und den MitarbeiterInnen der Einrichtung erleben. Um zu ermitteln, wie die Angehörigen der BesucherInnen des Tageszentrums Franckviertel dies wahrnehmen, wurden sie gebeten, fünf Szenarien („Meine *Anliegen* werden von den Mitarbeitern wahrgenommen.“, „Ich kann mich mit jederzeit mit Mitarbeitern *austauschen*.“, „Meine *Anregungen, Wünsche* und *Beschwerden* werden ernst genommen.“, „Ich werde im *Akutfall* sofort verständigt. (Übelkeit, Sturz, Krankenhaus-einweisung etc.)“ und „Ich werde über psychische/physische *Auffälligkeiten* meines Angehörigen (Verhaltens-änderungen, Verletzungen, Rötungen etc.) informiert.“) zu bewerten. Es konnten die Antwortmöglichkeiten „trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft kaum zu“ und „trifft nicht zu“ ausgewählt werden, um die jeweilige Situation/das jeweilige Szenario einzuschätzen.

Alle fünf Szenarien werden in einer Abbildung grafisch dargestellt, um die Ergebnisse deutlich ersichtlich zu machen. Im Folgenden findet sich die Ergebnisbeschreibung jedes Szenarios. Aufgrund der Übersichtlichkeit wurde jede Situation in der Grafik mit einem Wort abgekürzt, welches im Text kursiv geschrieben wurde.

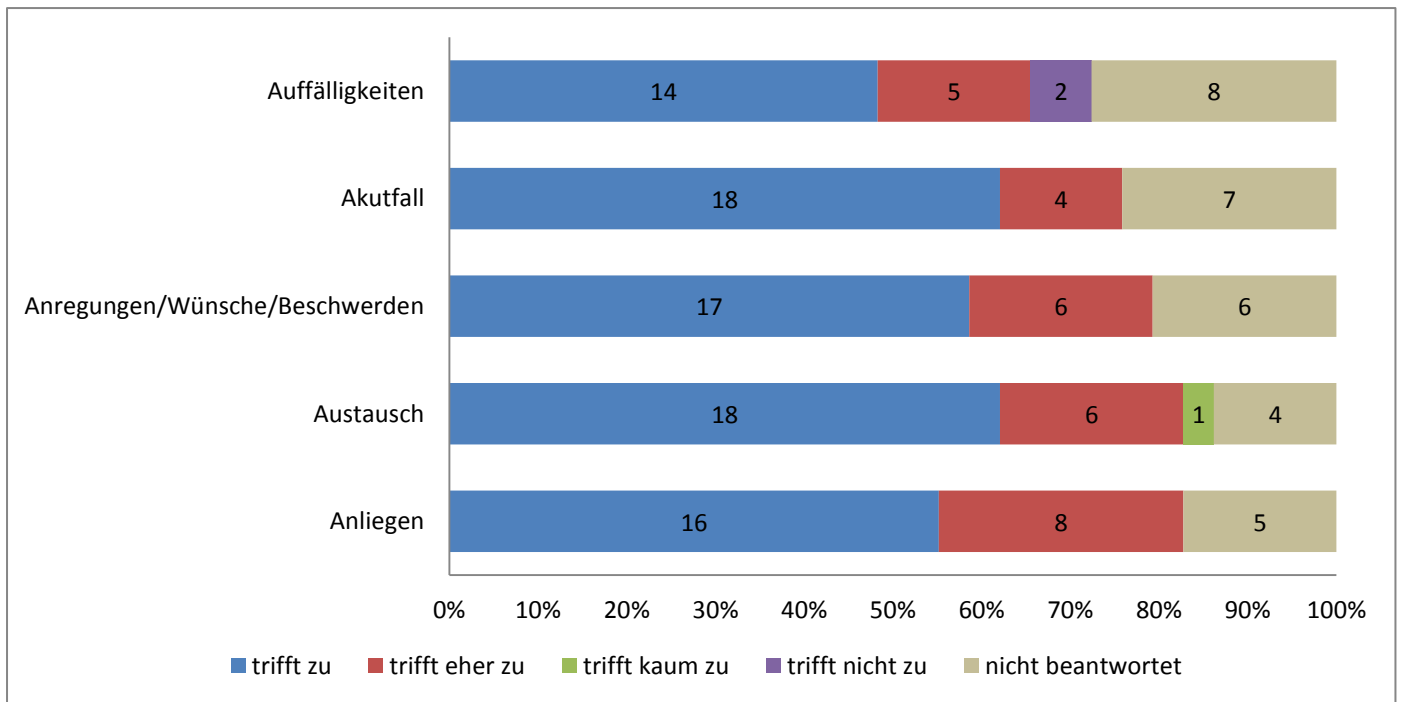


Abbildung 8 - Szenarien

Die erste vorgegebene Situation lautete „Meine *Anliegen* werden von den MitarbeiterInnen wahrgenommen.“ und 16 Personen (56%) hielten dies für zutreffend. 8 Personen (26%) bewerteten diese Aussage mit „trifft eher zu“ und 5 Personen (18%) antworteten nicht. Keiner der Befragten antwortete mit „trifft kaum zu“ oder „trifft nicht zu“.

„Ich kann mich jederzeit mit MitarbeiterInnen *austauschen*.“ lautete die zweite zu bewertende Aussage in dem Fragebogen. 4 Personen (14%) gaben keine Bewertung ab. Von den verbleibenden 25 Personen hatten 18 (62%) „trifft zu“ und 6 (20%) „trifft eher zu“ an. Kaum zutreffenden befand dieses Szenario nur 1 Person (4%) diesen Fall.

Die nächste Aussage „Meine *Anregungen, Wünsche und Beschwerden* werden ernst genommen.“ bewerteten 17 der Befragten (59%) als völlig zutreffend, 6 (21%) als eher zutreffend und die Antwortmöglichkeiten „trifft kaum zu“ und „trifft nicht zu“ wurden von niemandem angekreuzt. 6 Personen (20%) machten keine Angaben zu dieser Situation.

Das nächste Szenario, „Ich werde im *Akutfall* sofort verständigt. (Übelkeit, Sturz, Krankenhaus-einweisung etc.)“, wurde von 22 Personen bewertet. Davon kreuzten 18 Personen (62%) an, dass diese Aussage vollständig zutrifft und 4 Personen (14%) dass sie eher zutrifft. Niemand entschied sich für die Antwortmöglichkeiten „trifft kaum zu“ oder „trifft nicht zu“. Von 7 Personen (24%) wurde nichts angekreuzt.

Das letzte Szenario lautete „Ich werde über psychische/physische *Auffälligkeiten* meines Angehörigen (Verhaltens-änderungen, Verletzungen, Rötungen etc.) informiert.“ und wurde

von 21 Personen bewertet. 14 davon (48%) fanden diese Aussage völlig zutreffend, 5 (17%) bewerteten sie als eher zutreffend. 2 Personen (7%) kreuzten „trifft nicht zu“ an. 8 Personen (28%) bewerteten dieses Szenario nicht.

8.5. Verbesserungsvorschläge

Der Fragebogen schließt mit einer offenen Frage, die auf die individuellen Verbesserungsvorschläge, Wünsche und Beschwerden der Angehörigen ausgerichtet ist.

12 von 29 Personen nahmen diese Möglichkeit wahr, ihre persönlichen Anliegen vorzubringen, ihre Ideen einzubringen, Beschwerden loszuwerden oder schlichtweg ihren Dank zum Ausdruck zu bringen. Diese letzte Frage wurde absichtlich offen gelassen, um persönlichen Gedanken und Wünsche frei formulieren zu können.

Wünsche und Verbesserungsvorschläge wurden von 44,83% eingebracht, Beschwerden von 17,24% und 13,79% äußerten ihre Zufriedenheit und ihren Dank.

Um einen Überblick über die Inhalte der Wünsche, Beschwerden und der Danksagung zu geben, werden die wörtlich übernommenen Aussagen der Befragten in Tabellenform dargestellt.

Wünsche/Verbesserungsvorschläge
<ul style="list-style-type: none">• längere Öffnungszeiten• mehr Personal• Schrift auf der „großen Tafel“ könnte größer sein• Gleitfilz auf Sesselbeine wäre schön, quietschen beim Schieben• in den Wintermonaten um eine Stunde länger, um die langen frustrierenden Winterabende etwas zu verkürzen• Spaziergänge täglich ½ Stunde, um die Mobilität aufrecht zu erhalten• mehr Bewegung• spazieren im Park• frische Luft• evtl. 1 x pro Woche Gymnastik• das Essen in etwas kleineren Portionen und ein bisschen mehr Geschmack• bei Schlechtwetter wäre es sehr nett, wenn man den Leuten über die Stiege oder die Straßen helfen würde• mehr persönliche Gespräche mit den Patienten

Tabelle 7 - Wünsche/Verbesserungsvorschläge

Beschwerden
<ul style="list-style-type: none"> • Mittagessen hat sich verschlechtert • Badezeiten werden nicht eingehalten.....“weil niemand da ist....“ • der Taxidienst sollte verlässlicher und etwas pünktlicher sein • das Essen teilweise nur lauwarm • Portionen klein

Tabelle 8 - Beschwerden

Danksagungen
<ul style="list-style-type: none"> • Ich bedanke mich für die gute Betreuung, meine Mutter fühlt sich wohl und ich bin froh, weil sie gut aufgehoben und gut betreut wird. Ich habe große Hochachtung vor Ihrer Arbeit! • Danke für die gute Betreuung meiner Mutter. • Danke für die Schaffung dieser Möglichkeit und für die Menschen die dort arbeiten. • Im Moment sind wir (Tochter + Mutter) sehr zufrieden.

Tabelle 9 - Danksagungen

9. Die Ergebnisse der BesucherInneninterviews

Es konnten nur 19 BesucherInnen qualitativ zu ihrer Zufriedenheit mit dem Angebot und den Leistungen des Tageszentrums Franckviertel befragt werden, da die anderen entweder aufgrund ihrer demenziellen Erkrankung nicht in der Lage waren, die Fragen zu verstehen und sinngemäß zu beantworten oder schlicht nicht an der Befragung teilnehmen wollten. Der Interviewleitfaden umfasst 16 Fragen, die sich auf den Alltag und das Wohlbefinden im Tageszentrum beziehen.

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der BesucherInneninterviews betrachtet und Frage für Frage aufgearbeitet. Die von den befragten Personen getroffenen Aussagen werden nicht Wort für Wort aufgelistet, da dies den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde. Es werden die Ergebnisse der Interviews zusammengefasst und gegebenenfalls die prägnantesten Aussagen in kursiver Schrift beispielhaft angeführt.

9.1. Allgemeine Angaben

7 von 19 Personen besuchen das Tageszentrum 1 mal wöchentlich, 2 Personen 2 mal, 3 Personen 3 mal und 2 BesucherInnen 4 mal. 5 Befragte besuchen die Einrichtung täglich, also Montag bis Freitag.

17 von 19 befragten Personen gaben an, das Angebot zur Körperpflege nicht in Anspruch zu nehmen, da dies zu Hause die mobilen Dienste oder Angehörige übernehmen, bzw. die Befragten dies noch selbstständig erledigen.

2 der interviewten BesucherInnen nehmen das Angebot in Anspruch.

9.2. Transport

7 BesucherInnen nutzen den Service des Taxidienstes, um ins Tageszentrum zu gelangen, 5 reisen mittels Samariterbund an und 7 Personen nehmen keine der beiden Transportmöglichkeiten in Anspruch. Die 7 BesucherInnen, die privat ins Tageszentrum gebracht werden, gaben an, dass sie entweder selbstständig zu Fuß oder mit dem Bus anreisen, bzw. von Angehörigen mit dem Auto hergefahren werden.

Diejenigen, die eine Transportdienstleistung in Anspruch nehmen, wurden weiters zu ihrer Zufriedenheit mit dieser befragt.

Taxi:

Von den 7 Personen, die das Angebot des Taxidienstes in Anspruch nehmen, gaben 6 an, dass sie sehr zufrieden sind und es keine Beschwerden gibt. Ein/e BesucherIn äußerte, dass das Taxi manchmal unpünktlich ist.

„Ich könnte mich über nichts beschweren – das passt alles.“

„Manchmal kommt das Taxi etwas früher, manchmal etwas später, aber ich wurde noch nie versetzt. Ich wohne ja in der Stadt und da ist es oft auch schwierig mit dem Verkehr. Aber es hat noch immer alles geklappt.“

Arbeitersamariterbund:

Alle 5 Personen, die mit dem Samariterbund ins Tageszentrum gelangen, sind mit dem Transportservice zufrieden und 2 BesucherInnen hoben heraus, dass sie die Pünktlichkeit sehr schätzen.

„Die sind sehr nett und auch sehr pünktlich. Sie holen immer mehrere Leute ab, darunter auch mich.“

„Die sind sehr brav. Ich kann nichts anderes sagen. Die läuten immer pünktlich bei mir an und rufen: „Guten Morgen! Wir sind da!“ Ganz prima.“

9.3. Wohlbefinden und Kommunikation

18 von 19 befragten BesucherInnen an, dass sie gerne ins Tageszentrum kämen. Lediglich eine Person äußerte, dass sie das Tageszentrum nicht freiwillig besuche, sondern von ihrer Tochter dazu „gezwungen“ werde, sich jedoch trotzdem wohl fühle.

„Ja, sehr gerne. Es gefällt mir gut.“

„Ja, weil da hat man Zerstreuung, ich bekomme mein Essen hier und ich brauche nichts tun. Das ist super.“

16 Personen äußerten, sich gut mit den anderen BesucherInnen austauschen zu können. 3 Befragte sagten, dass sie sich nur mit bestimmten BesucherInnen unterhalten können und mit den anderen kaum Kontakt hätten.

„Ja, ich habe keine Schwierigkeiten. Man muss halt auch selber reden wollen. Wenn man selbst nichts sagt, dann kann man es auch von den anderen nicht verlangen.“

„Ja, man versteht sich eben. Es kommen auch nette Gespräche heraus. Sonst wäre es ja fad.“

„Es sind alle recht nett. Es begrüßen mich alle immer sehr nett. Manchmal vergesse ich aber auch momentan wie einige heißen, aber das macht weiter nichts aus.“

„Man kann sagen, mit denen die an unserem Tisch sitzen, komme ich mit allen gut aus und kann gut reden. Mit den anderen sind wir weniger zusammen.“

Alle 19 befragten Personen gaben an, sich im Tageszentrum wohl zu fühlen.

„Ja, weil da hat man immer jemanden zum Kartenspielen oder Mensch-ärgere-dich-nicht-spielen – das ist auch sehr wichtig. Und man kann sich über Sachen austauschen, die einen beschäftigen oder plagen. Und das ist super.“

„Ja sehr. Man vertreibt sich miteinander die Zeit und isst hier.“

„Ich fühle mich sehr wohl – zusammengefasst gesagt: zuhause!“

9.4. Aktivitäten

Alle 19 Befragten gaben an, dass ihnen die angebotenen Aktivitäten gut gefallen.

„Ja, eigentlich gut. Man sucht sich ja das aus, was einem zusagt.“

„Die gefallen mir recht gut.“

„Manche gefallen mir mehr als andere, aber grundsätzlich gut.“

Zu der Frage nach der Lieblingsaktivität äußerten sich 18 von 19 Personen. 6 davon gaben an, überall mitzumachen und keine Lieblingsaktivität zu haben.

12 Befragte machten genauere Angaben zu ihren Lieblingsaktivitäten. Jede Person nannte dabei mehrere Aktivitäten, wobei die am meisten genannte „Singen“ war, gefolgt vom „Sitztanzen“. „Bewegung“ und „Gymnastik“ (3 mal genannt) und „Turnen“ (2 mal genannt) liegen vor der „Erinnerungsrunde“, dem „Lesen“ und dem „Filme-anschauen“ (je 1 Nennung).

„Eigentlich mache ich überall gerne mit. Ich möchte da jetzt gar nichts hervorheben. Ich bin mit allem sehr zufrieden.“

„Eben Sitztanzen, Gymnastik und so weiter. Bewegung mache ich sehr gerne. Das ist gut für die Gelenke.“

„Am liebsten sehe ich mir Filme an oder singe.“

„Die Erinnerungsrunde.“

Alle 19 Befragten beantworteten die Frage, ob das Beschäftigungsangebot ausreichend sei, mit „Ja.“, wobei eine Person hinzufügte, dass sie persönlich „schon noch etwas mehr vertragen“ könnte.

„Ja, wirklich! Sie bemühen sich hier wirklich.“

„Ja, wenn gerade kein Turnen ist, dann lese ich Zeitung – also mir wird nicht langweilig.“

„Auf jeden Fall. Das Angebot füllt den Tag ausreichend aus. Es ist nicht zu viel und nicht zu wenig – gerade richtig.“

14 von 19 Personen äußerten keine Vorschläge für Aktivitäten, die noch interessant wären.

5 BesucherInnen machten folgende Angaben:

- *„Mehr **Bewegung**, mehr **turnen** wäre schön – auf jeden Fall. Dann Gespräche mit den anderen, aber die gibt es ja ohnehin und das ist wunderbar.“*
- *„**Handarbeiten** oder **lesen** wäre noch schön. Vielleicht eine **Handarbeitsrunde**.“*
- *„Fernsehen gibt es zwar auch, aber ich würde lieber mehr **fernsehen** oder **Filme anschauen**. So **Kurzfilme**, die vielleicht eine Stunde dauern, das wäre schön.“*
- *„Vielleicht dass öfters jemand mitginge zum **Spazieren**.“*
- *„Ich würde gerne öfters **alte Filme** anschauen.“*

9.5. Essen

Von 19 befragten BesucherInnen antworteten 17, dass das ihnen das Essen im Allgemeinen sehr gut bis gut schmeckt.

2 Personen trafen folgende Aussagen:

„Es geht eigentlich. Was ich nicht mag, das sage ich und da bekomme ich dann auch etwas anderes.“

„Eigentlich ist es in Ordnung. Ich bin zwar gewohnt gut zu essen, denn das war bei uns üblich, aber ich bin zufrieden. Es ist hier auch in Ordnung.“

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass das Essen bei den Befragten gut ankommt.

Die Frage bezüglich des Abwechslungsreichtums des Speiseplans beantworteten 18 von 19 befragten Personen. Die Person, die keine Angabe dazu machte sagte, sie sei noch neu im Tageszentrum und könne das nicht beurteilen.

Die restlichen 18 BesucherInnen befanden den Speiseplan als abwechslungsreich.

„Ja, das ist er. Soviel Abwechslung hat man ja nicht einmal zu Hause.“

„Ja schon. Er ist sehr ausgewogen. Man kann nicht sagen, dass es von etwas zu viel gäbe oder zu wenig.“

Weiters sind 18 von 19 Personen mit der Menüauswahlmöglichkeit zufrieden.

Die Person, die keine Angaben dazu machte, ist noch nicht lange genug BesucherIn des Tageszentrums, um dies beurteilen zu können.

„Ja, ich finde immer etwas, das mir schmeckt.“

„Ja freilich. Wenn darüber wer jammern würde – das wäre furchtbar!“

„Ja, es ist immer etwas für mich dabei.“

9 von 19 Personen gaben an, dass ihnen die Portionen oft sogar etwas zu groß sind. Für die restlichen 10 befragten Personen sind die Portionsgrößen ausreichend.

„Für mich sind sie fast zu groß. Ich bin noch nie hungrig nach Hause gegangen.“

„Ja, ja. Und wenn man noch etwas will, dann ist immer noch etwas da. Da wird dann gefragt, wer noch etwas möchte und da kann man dann auch noch etwas haben.“

„Sie sind eher zu groß als zu klein.“

„Bis jetzt habe ich noch immer genug gehabt. Würde ich mehr essen, dann würde ich auch noch dick.“

9.6. Personal

Mit folgenden Adjektiven wurde das Personal von den 17 der 19 befragten Personen beschrieben:

- sehr lieb
- freundlich
- hilfsbereit
- sehr nett
- spitze
- zuvorkommend
- wunderbar
- sehr gut
- prima
- super
- in Ordnung
- problemlos

2 Personen beschrieben das Personal wie folgt:

„Prima! Sagen wir so: Das alte Personal. Die jungen Mädchen, die hier sind, die haben ganz andere Anschauungen, aber sind trotzdem lieb. Alles in allem bin ich zufrieden.“

„Grundsätzlich komme ich gut mit ihnen aus. Wenn halt jemand frech ist, dann sage ich schon was zurück, aber das kommt eigentlich nicht vor.“

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Personal durchwegs mit positiven Adjektiven beschrieben wird.

9.7. Wünsche

13 von 19 befragte Personen äußerten keine Wünsche und 3 Personen wünschten sich, dass alles so bleibt, wie es ist.

3 Personen trafen folgende Aussagen:

„Nur lange leben würde ich mir wünschen.“

„Ich wünsche mir, dass ich noch lange herkommen kann. Ansonsten ist alles da, was man braucht.“

„Ja, dass wir so beieinander bleiben, wie wir sind.“

10. Die Ergebnisse der MitarbeiterInneninterviews

Im Tageszentrum Franckviertel sind acht 8 MitarbeiterInnen (2 Diplomierte SozialarbeiterInnen und 6 FachsozialbetreuerInnen Altenarbeit) angestellt, von denen 7 befragt werden konnten. Wie bereits bei der Darstellung der Ergebnisse der BesucherInneninterviews werden die Antworten zusammengefasst und nicht wortwörtlich aufgelistet.

10.1. Allgemeine Angaben

Die bisherige Dauer des Dienstverhältnisses variiert sehr stark und reicht von 1 Jahr bis hin zu 20 Jahre. 3 MitarbeiterInnen sind zwischen 1 und 4 Jahren im Tageszentrum Franckviertel beschäftigt und ebenfalls 3 zwischen 4 und 7 Jahren. 1 Person ist bereits seit 20 Jahren MitarbeiterIn im Tageszentrum.

6 Personen gaben weiters an, dass sie zwischen 18 und 24 Stunden pro Woche arbeiten und nur 1 MitarbeiterIn ist Vollzeit (37,5 Wochenstunden) beschäftigt.

Das Arbeitsklima beurteilten 5 der 7 befragte Personen durchwegs als positiv und 1 MitarbeiterIn gab an, das die Tagesverfassung von KollegInnen maßgeblich dafür sei und es darum nicht immer nur gut sei.

„Super. Sicher sind unterschiedliche Tage dabei, aber ich fühle mich wohl.“

„Unter den Kollegen eigentlich sehr gut.“

„Wechselhaft. Es kommt viel auf die Tagesverfassung der Kolleginnen an. Ich würde nicht sagen, dass es durchwegs positiv ist.“

10.2. Angehörige

Die Aussagen bezüglich des Kontaktes und der Zusammenarbeit mit den Angehörigen gestalten sich die Ergebnisse sehr vielfältig. 5 der 7 befragten MitarbeiterInnen gaben an, dass sich der Kontakt mit den Angehörigen der BesucherInnen sehr unterschiedlich darstellt. Die, in den Interviews genannten Gründe für die Schwierigkeit in der Zusammenarbeit sind vielfältig:

„Es gibt Angehörige, die sind kooperativ und sind an einer guten Zusammenarbeit interessiert, aber bei manchen Angehörigen ist es schwierig, da sie glauben, die Probleme, die sie haben, an uns abgeben zu müssen.“

„Angehörige sind telefonisch kaum erreichbar, kein Rückruf...“

„Ja, es ist bei manchen schwierig. Manche nehmen der Mama oder dem Papa viel zu viel ab und andere bemuttern sie wieder sehr.“

„Manche verlassen sich recht stark auf uns. Man merkt, dass manche Angehörige zu Hause sehr überfordert sind und einfache Dinge nicht angehen können.“

„Manche sind ein bisschen schwieriger und da dauert alles etwas länger, aber im Großen und Ganzen passt es.“

10.3. Aktivitäten

Die Aktivitäten, die bei den BesucherInnen am besten ankommen, waren laut Aussagen der Befragten folgende:

- Gedächtnistraining („Bunte Stunde“)
- Erinnerungsrunden
- Bewegungsaktivitäten
- Singen (Volkslieder/Operetten)
- Vorlesen/Erzählrunden
- Sitztanz
- Basteln
- Spielgruppe
- Sprichwörter/Quiz
- Millionenshow

Besonders deutlich wurde durch die Aussagen der MitarbeiterInnen auch, dass eine Pauschalierung in diesem Fall nicht möglich ist, da die Vorlieben der BesucherInnen für die Aktivitäten sehr unterschiedlich sind und auch sehr stark vom gesundheitlichen Allgemeinzustand abhängen.

Bei der Frage, welche Aktivitäten unter den BesucherInnen gar nicht beliebt sind, wurde aufgrund der Aussagen der Befragten klar, dass die Beliebtheit von Aktivitäten von bestimmten Faktoren abhängig ist. Von Bedeutung sind Gruppengröße, Name der Aktivität, persönliche Präferenzen der BesucherInnen und die Dauer der Aktivität.

Aktivitäten, die in kleineren Gruppen durchgeführt werden, finden mehr Anklang, da auf die Bedürfnisse der einzelnen TeilnehmerInnen individueller eingegangen werden kann und somit bei den BesucherInnen keine Überforderung entsteht.

Der Name der Aktivität ist insofern relevant, als dass das Wort „Gedächtnistraining“ den BesucherInnen suggeriert, dass sie geprüft werden und dadurch abgeschreckt werden. Sie haben Angst, dass sie vielleicht etwas nicht wissen und aufgrund dessen dann ausgelacht werden. Die persönlichen Präferenzen der BesucherInnen spielen bei der Beliebtheit einer Aktivität natürlich eine große Rolle, da nicht jeder Person alle Aktivitäten zusagen können.

Die Dauer der Aktivität ist auch ein relevanter Faktor, da für manche Personen eine Stunde oft zu lange ist, da sie ermüden, mit der Zeit die Konzentration verlieren oder überfordert sind.

3 MitarbeiterInnen gaben an, dass ihrer Meinung nach speziell die Aktivitäten „Zeitung vorlesen“ (BesucherInnen wollen keine Dramen, keine Unglücke und nichts tagespolitisches hören.), „Kochgruppe“ (BesucherInnen mussten früher immer kochen, und heute wollen sie nur mehr genießen.) und „Besuch des Kindergartens“ (BesucherInnen empfanden dies als zu turbulent und zu laut, da zu viele Personen in einem Raum waren.) nicht gut ankamen.

„Der Name der Aktivität macht viel aus, wie eben das Wort „Gedächtnistraining“. Wenn ich die Aktivität so nenne, dann haben sie Angst, dass sie geprüft werden und dass sie dann was nicht wissen und dann lachen die anderen.“

„Man könnte die Leute ganz anders fördern, motivieren und vor allem erreichen, wenn die Aktivitäten in Kleingruppen stattfinden würden und für eine kürzere Zeit angesetzt wären.“

„Solche Aktivitäten gibt es eigentlich nicht, weil wir das dann sofort wieder abstellen.“

„Also ich habe die Kochgruppe gemacht, wo sie selbst gesagt haben, sie hätten ihr ganzes Leben lang täglich kochen müssen und darum wollen sie nur mehr essen und genießen und auch gerne zuschauen, aber groß aktivieren kann man sie zum Kochen nicht mehr.“

Auf die Frage, welche Aktivitäten noch angeboten werden sollten, nannten die Befragten folgende:

- Fingergymnastik (Ergotherapie)
- Montessori (demenzorientierte Aktivitäten)
- Spaziergänge/Bewegung an der frischen Luft
- Aktivitäten mit dem gesamten Haus (Miteinander schaffen)
- handwerkliche Aktivitäten in Kleingruppen

Eine Mitarbeiterin antwortete, dass es bereits genug Aktivitäten gibt und die BesucherInnen bereits ausgelastet sind.

Die Aussagen der 6 anderen MitarbeiterInnen machten auch deutlich, dass die Einführung zusätzlicher bzw. neuer Aktivitäten aufgrund der Personal- und Platzressourcen kaum möglich ist.

„Da gäbe es viel. Wir haben immer ganz viele Ideen gehabt, aber es scheitert an den Personalressourcen. In der Zeit, wo wir noch eine Ergotherapeutin hatten – dieser Posten ist jetzt nicht mehr besetzt worden – ist beispielsweise Fingergymnastik sehr beliebt gewesen. Und da haben die Leute erlebt, wie gut Fingergymnastik für die Feinmotorik ist. Sowas wäre wieder sehr gut, wenn wir hätten. Generell alle Bewegungsaktivitäten, die man nicht in Großgruppen macht, sondern individuell schaut, welche Bewegungsabläufe sind möglich – wo kann man unterstützen, wo kann man etwas trainieren. Das wäre nur ein Beispiel. Aber das bestehende Stammteam kann das nicht alles abdecken, aber es wird einfach nicht mehr Geld für Honorarkräfte zur Verfügung gestellt – es gibt einfach ein Budget und das ist begrenzt. Da müssen wir uns einfach danach richten.“

„Spaziergänge könnten öfter gemacht werden, damit die Leute in Bewegung kommen und beim Spazieren gehen tratschen sie auch oft miteinander.“

„Vielleicht etwas in Richtung Demenz, wie spezielle Gruppen für Demenzerkrankte, wobei da wieder das Platzproblem zum Tragen kommt.“

10.4. Wünsche

Die Antworten der 7 befragten Personen auf diese Frage waren sehr unterschiedlich. Es wurden folgende Wünsche geäußert:

- mehr aus der Einrichtung hinausgehen (Südbahnhofmarkt/Ausstellungen)
- mehr Personalressourcen (keine weiteren Postenrationalisierungen mehr)
- mehr finanzielle Mittel und Personal für individuellere Betreuung
- endlich übersiedeln, da der momentane Zustand nur eine Übergangslösung sein kann
- mehr mit dem Haus (mit den Pflegebereichen) kooperieren
- Aktivitäten in Kleingruppen
- klare Richtlinien für Betreuungstätigkeit
- Fachlichkeit und Kompetenzen der MitarbeiterInnen in den Mittelpunkt rücken
- keine Entscheidungen aufgrund persönlicher Befindlichkeit
- mehr Klarheit und Objektivität in den Arbeitsalltag bringen

11. Handlungsempfehlung

Basierend auf den Ergebnissen der quantitativen Befragung der Angehörigen und der qualitativen Interviews mit MitarbeiterInnen und BesucherInnen wurde das Hauptaugenmerk bei der Gestaltung einer Handlungsempfehlung auf das Thema „Ehrenamtlichkeit im Tageszentrum“ gelegt. Einerseits wurde seitens der Angehörigen im Fragebogen nach „mehr Personal“, „mehr Bewegung“ und „mehr persönlichen Gesprächen“ verlangt und es wurde bemängelt, dass Badezeiten aufgrund fehlender personeller Ressourcen nicht eingehalten werden. Auch seitens der MitarbeiterInnen kam der Wunsch nach mehr Personal und mehr Aktivitäten außerhalb der Einrichtung.

Wie bereits in Kapitel 3.4. erläutert, bilden ehrenamtliche Kräfte ein wichtiges personelles Potenzial, das gerade im Bereich teilstationärer Einrichtungen für ältere Personen eine immense Rolle in der Betreuungsqualität spielt.

Darum ist es wichtig, Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren möchten, einen Zugang zu freiwilliger Hilfe in einer Einrichtung zu bieten. Die Ungewissheit und die fehlenden Informationen sorgen nicht selten dafür, dass die potenziellen Freiwilligen ihr Interesse an unentgeltlicher Mithilfe in einer sozialen Organisation rasch wieder verlieren und als zukünftige freiwillige MitarbeiterInnen nicht mehr rekrutierbar sind.

Das Tageszentrum Franckviertel verfügt aktuell über keine ehrenamtliche Kraft, was zusätzlich zum Anlass genommen wurde, einen „Tag des sozialen Engagements“ zu veranstalten. Diese Veranstaltung sollte dazu dienen, Menschen über das Tageszentrum Franckviertel zu informieren und ihnen die ehrenamtliche Tätigkeit im Betreuungsalltag näher zu bringen.

Dazu wurde von der Autorin vorab eine umfangreiche Literaturrecherche angestellt, deren Zweck es war, in der Vorbereitungsphase größtmögliches Hintergrundwissen zum Thema „Ehrenamtlichkeit“ anzuhäufen. Es mussten vor der Durchführung des Veranstaltungsvorhabens einige Punkte geklärt werden, die im Folgenden genauer erläutert werden.

11.1. Definition „ehrenamtliches Engagement“

Ehrenamtliche Arbeit bzw. Hilfe ist eine gemeinwohlorientierte Tätigkeit, die unentgeltlich erbracht wird und oft auch karitativen Zwecken dient.⁴⁹

⁴⁹ vgl. Notz (2012), 14ff.

Besonders deutlich kann der Begriff des „ehrenamtlichen Engagements“ durch die Charakteristika Freiwilligkeit, Solidarität, institutioneller Rahmen, fehlende fachspezifische Qualifikation und Unentgeltlichkeit typisiert werden.⁵⁰

Freiwilligenengagement ist beispielsweise in Vereinen, kirchlichen Einrichtungen, Umweltorganisationen und Sportverbänden seit Jahren ein großes Thema, das Existenz und Wirken dieser Institutionen erst ermöglicht. Im Sozialbereich ist Freiwilligkeit ein sehr kostbares, aber in vielen Fällen auch sehr seltenes Gut.⁵¹

11.2. Zielpersonen für ehrenamtliche Tätigkeiten

Der soziale Sektor wird bezüglich ehrenamtlicher Mitarbeit von Frauen dominiert, während Männer ihr freiwilliges Engagement hauptsächlich in Vereinen oder politischen Ämtern ausleben.

Für die zielgruppenorientierte Suche nach potenziellen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen ist es wichtig zu wissen, aus welchen Personen diese Zielgruppe besteht, um die Möglichkeit zu haben, diese konkret ansprechen zu können.

In der Literatur werden sechs Typen von Ehrenamtlichen charakterisiert und beschrieben:

1. Frauen, die neben der Kindererziehung und Haushaltsführung eine Herausforderung suchen, aber aufgrund der familiären Beanspruchung keine erwerbswirtschaftliche Tätigkeit ausüben können.
2. Hausfrauen zwischen 40 und 60 Jahren, die durch den Ehegatten/Lebenspartner finanzielle Absicherung besitzen und deren Kinder die elterliche Obhut und Fürsorge nicht mehr benötigen bzw. schon ein eigenes Leben aufgebaut haben.
3. Pensionierte Personen, die nach Beendigung ihrer Arbeitstätigkeit eine sinnvolle Beschäftigung sowie Anerkennung für ihr Engagement suchen und finanziell durch ihre Rente abgesichert sind.
4. Personen, die in ihrer beruflichen Tätigkeit keine Erfüllung finden und dies durch freiwillige Mitarbeit ausgleichen wollen.
5. Menschen, die durch ehrenamtliches Engagement ihren Horizont erweitern und ihr Image im Berufsleben aufbessern möchten.
6. Arbeitssuchende bzw. -lose Personen, die die fehlende berufliche Auslastung im Ehrenamt suchen und sich dadurch auch Chancen auf einen Beruf erhoffen.

⁵⁰ vgl. Peglow (2002), 9

⁵¹ vgl. Notz 82012), 17f.

Bei der Rekrutierung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen sollte demnach besonders darauf geachtet werden, auch vorrangig diese Zielgruppen anzusprechen.⁵²

11.3. Motivation im Ehrenamt

Motivatoren für die ehrenamtliche Tätigkeit sind vielfältiger Natur und sehr individuell. Grundsätzlich ist Motivation das positive Ergebnis aus der eigenen, selbst erlebten Tätigkeit und ist der Schlüssel zu engagierter Arbeit. Besonders in der Arbeit der Ehrenamtlichen ist Motivation ein maßgeblicher Faktor, da in diesem Fall kein finanzieller Anreiz gegeben ist, der als Motivator dienen könnte.⁵³

Grundsätzlich kann nicht von einzelnen Motivationsfaktoren gesprochen werden, da es sich meist um ein Bündel an Motivatoren handelt. Es ist auch durchaus sehr unterschiedlich, was den einzelnen ehrenamtlich Engagierten zu seinem Tun motiviert. Dies ist abhängig von Alter, Geschlecht, Lebenslage sowie moralischen oder gar religiösen Anschauungen. In der Literatur werden vier Motivationsgruppen beschrieben, die als grobe Kategorisierung gesehen werden sollten:

- Werte (praktizierte Nächstenliebe oder gelebter Gemeinschaftssinn)
- Förderung der eigenen beruflichen Laufbahn (gesellschaftliches Ansehen, Imageaufbesserung)
- Selbstfindung (Bewältigung/Verarbeitung eigener Krisen, biographische Orientierung)
- eigene Wünsche/Themen verwirklichen (Selbstentfaltung, Kompensierung von Dingen, die im Job zu wenig Präsenz finden, Selbstverwirklichung)⁵⁴

Um Freiwillige im Unternehmen zu halten, ist es wichtig, deren individuelle Motivationsstruktur zu kennen und ihnen auf dieser Basis Anreize und positive Verstärkung zukommen zu lassen. Dies erfordert eine persönliche Auseinandersetzung mit dem Ehrenamtlichen seitens des Unternehmens bzw. der Führung. Unterstützend kann ein Motivationsprofil für jeden freiwilligen Mitarbeiter/für jede freiwillige Mitarbeiterin angelegt werden, das als Gedankenstütze für die Führungskraft bzw. das professionelle Personal einer Einrichtung dienen soll.⁵⁵

11.4. Die Gewinnung von Ehrenamtlichen

Der Rekrutierungsprozess von freiwilligen MitarbeiterInnen sollte ein fixer Bestandteil des Personalmanagements einer Organisation sein und somit auch nicht nur dann Priorität zugesprochen bekommen, wenn bereits ein akuter Mangel an Ehrenamtlichen im Betrieb

⁵² vgl. Peglow (2002), 20ff.

⁵³ vgl. Wadsack (2003), 37

⁵⁴ vgl. Peglow (2002), 25f.

⁵⁵ vgl. Redmann (2015), 110f.

herrscht. Ziel eines umfassenden Volunteer-Recruiting-Prozesses ist es in erster Linie, Interessierten jederzeit einen Zugang zur freiwilligen Mithilfe in der Organisation zu bieten und die Möglichkeit zu schaffen, sich an der Arbeit zu beteiligen. Um dies erfolgreich umsetzen zu können, werden in der Literatur verschiedene Handlungsweisen beschrieben.

11.4.1. Projekte als Zugangsinstrument

Es empfiehlt sich diverse Projekte zu planen und durchzuführen, um potenziellen Freiwilligen einen Einblick in die Tätigkeit der Einrichtung zu geben. Dies hat den Vorteil, dass der Tätigkeitsbereich in einem Projekt zeitlich und thematisch vorerst eingegrenzt ist und den interessierten Ehrenamtlichen somit einen strukturierten Überblick über einen Teil der zukünftigen Arbeit bietet. Dadurch wird dem Gefühl der Überforderung seitens der Freiwilligen vorgebeugt. Wichtig ist es jedoch, dass das geplante Projekt sinnvoll und ergebnisorientiert gestaltet und letztendlich auch umgesetzt wird. Weiters sollte der Zugang zu diesen Projekten für die interessierten Personen auch möglichst einfach und unkompliziert sein.

Beispiel Tageszentrum Franckviertel:

Es wird eine Rundfahrt mit dem Linzer City Express gebucht und dazu werden Ehrenamtliche mittels Plakate, Flyer oder Inserate eingeladen.

11.4.2. Schaffung von Schnuppermöglichkeiten

Dieser Punkt beinhaltet diverse Veranstaltungen, die interessierten Personen die Möglichkeit bieten, den Betrieb, das Klientel und das Personal kennen zu lernen. Dazu eignet sich ein Tag der offenen Tür oder auch ein Tag des sozialen Engagements. Im Rahmen solcher Veranstaltungen kann die Einrichtung besichtigt und es können offene Fragen der Interessenten geklärt werden.⁵⁶

11.5. Durchführung des „Tag des sozialen Engagements“

Basierend auf den Ergebnissen der Befragungen und Literaturrecherchen erwies es sich als äußerst sinnvoll, das ehrenamtliche Engagement im Tageszentrum Franckviertel durch eine Veranstaltung zu forcieren. Diese wurde für den 13. Mai 2015 anberaumt und wurde gemeinsam mit den MitarbeiterInnen der Einrichtung und dem Heimleiter geplant.

11.5.1. Die Vorbereitungsphase

Anfänglich wurden mehrere Besprechungen mit dem Personal des Tageszentrums abgehalten, die der Planung und Strukturierung der Veranstaltung dienten. Es wurde

⁵⁶ vgl. Wadsack (2003), 64ff.

vereinbart, dass der „Tag des sozialen Engagements“ um 10:00 Uhr beginnen und um 15:30 Uhr enden sollte.

Die Küche des Seniorenzentrums Franckviertel stellte in Absprache mit Herrn Mistlbacher ein kaltes Buffet mit Aufstrichen, Brötchen und Getränken zur Verfügung. Diverse Mehlspeisen wurden von einer Mitarbeiterin der Verwaltung und der Autorin produziert.

Die Werbemaßnahmen bestanden aus Plakaten, die zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin im Stadtteil Franckviertel ausgehängt wurden, aus Flyern mit den Kontaktdaten für interessierte Personen, aus einem Artikel in der Regionalzeitung „Tips“ und dem Versand von Einladungs-E-Mails an verschiedene Freiwilligenorganisationen und Pfarren. Zu der Veranstaltung wurde auch der private Fernsehsender „Franckviertel TV“ eingeladen.

Die Autorin sollte als erster Ansprechpartner für die Gäste dienen und ihnen vorab einen Überblick über das Tageszentrum im Allgemeinen und über die Tätigkeiten für Ehrenamtliche geben.

Es wurde festgelegt, dass die Rundgänge durch die Einrichtung zur Besichtigung der einzelnen Räumlichkeiten von den MitarbeiterInnen übernommen werden würden.



Tag des sozialen Engagements
am 13. Mai 2015, ab 10:00
im Tageszentrum Franckviertel
Ing.-Stern-Straße 15 - 17
4020 Linz

- Informationen zu ehrenamtlichen Tätigkeiten bekommen
- das Tageszentrum kennenlernen
- Gespräche mit MitarbeiterInnen und BesucherInnen führen
- sich am Buffet stärken

 LINZ
verändert

Abbildung 9 - Plakat "Tag des sozialen Engagements"

11.5.2. Die Durchführung

Der „Tag des sozialen Engagements“ wurde am 13. Mai 2015 veranstaltet und lud interessierte Personen ein, die Einrichtung zu besichtigen und Informationen über die ehrenamtliche Tätigkeit im Tageszentrum Franckviertel einzuholen.

Herr Mader, Mitarbeiter des regionalen Fernsehsenders „Franckviertel TV“ führte ein Interview mit der Autorin, bei dem er sie zu der Veranstaltung befragte. Dieses Interview wurde im Fernsehen ausgestrahlt und kann auch auf [youtube.com](https://www.youtube.com) angesehen werden.

Es kamen drei Interessierte, die sich über die Tätigkeit im Tageszentrum informierten und auch sofort Gesprächstermine mit den MitarbeiterInnen vereinbarten.

11.5.3. Das Fazit

Die Veranstaltung des „Tages des sozialen Engagements“ erforderte im Vorfeld einen erheblichen organisatorischen Aufwand, der für eine Einrichtung wohl neben dem herkömmlichen Betrieb kaum zu bewältigen wäre. Darum ist es auch schwer vorstellbar, derartige Events dauerhaft und kontinuierlich zu planen und abzuhalten. Auch aus den abschließenden Gesprächen mit den MitarbeiterInnen und dem Heimleiter stellte sich heraus, dass der Aufwand im Vorhinein verglichen zu dem Ergebnis deutlich zu hoch sei. Die BesucherInnenanzahl des „Tages des sozialen Engagements“ hielt sich mit drei Personen in Grenzen. Woher diese Minderteilnahme rührte, ist schwer zu konkretisieren. Trotz adäquaten Werbemaßnahmen und eines möglichst attraktiv gestalteten Veranstaltungsablaufes, konnte das persönlich gesteckte Ziel von zehn BesucherInnen nicht erreicht werden.

Trotz allem sind drei Personen auf die Möglichkeit zu ehrenamtlicher Mithilfe im Tageszentrum Franckviertel aufmerksam geworden und informierten sich am „Tag des sozialen Engagements“ persönlich über die möglichen ehrenamtlichen Tätigkeiten. Diese drei Personen wirkten äußerst interessiert und es besteht die Möglichkeit, dass sie die MitarbeiterInnen zukünftig tatkräftig unterstützen.

12. Resümee

In Anbetracht der Tatsache, dass die Menschen in Österreich in Folge des demographischen Wandels immer älter werden und darum auch immer pflegebedürftiger, steht die Altenpflege und –betreuung vor einer großen Herausforderung. Da die stationäre Pflege allein den Bedarf an Betreuungsplätzen nicht abdecken kann und die Wartelisten auf einen Pflegeheimplatz immer länger werden, spielen die teilstationären Dienste für alte Menschen eine immer wichtiger werdende Rolle. Die Hinauszögerung des Einzugs in ein Alten- und

Pflegeheim, die sozial-gesellschaftliche Komponente der Integration und Beschäftigung, sowie die (re-) aktivierenden Maßnahmen zur Aufrechterhaltung und Förderung der physischen und kognitiven Gesundheit sind die zentralen Aufgaben von Tageszentren, die durch dieses Leistungsspektrum einen elementaren Beitrag zur Versorgungsstruktur älterer, beeinträchtigter Menschen in Österreich beitragen.

Diese Arbeit zeigte die Relevanz von teilstationären Diensten im österreichischen Pflege- und Betreuungssystem und demonstrierte am Beispiel des Tageszentrums Franckviertel, wie eine Ergebnisqualitätskontrolle erfolgen könnte bzw. wie relevant dies für die jeweilige Einrichtung ist.

Es kann ein äußerst positives Ergebnis der Angehörigenbefragung festgestellt werden. Die Rücklaufquote von 49% zeigt deutlich, dass seitens der Angehörigen doch ein großes Interesse an der Teilnahme an dieser Befragung bestand.

Weiters zeigte diese Arbeit die mangelnde ehrenamtliche Initiative seitens der Zivilbevölkerung auf, was besonders mit der minimalen BesucherInnenfrequenz am „Tag des sozialen Engagements“ deutlich wurde. Zukünftig werden Betreuungsstätten für SeniorInnen mehr denn je auf freiwillige Mithilfe angewiesen sein, da die Einschränkung finanzieller Ressourcen auch die personellen maßgeblich begrenzt.

Diese Arbeit sollte auch zeigen, dass Ehrenamtliche in sozialen Einrichtungen ein enormes Arbeitskräftepotenzial darstellen und somit auch dementsprechend behandelt werden sollten. Es wurde deutlich, dass die Integration freiwilliger MitarbeiterInnen ins Stammteam einer Einrichtung und die Implementierung einer „Ehrenamtskultur“ wichtige Maßnahmen sind, um diese sozial engagierten Personen auch langfristig im Unternehmen halten zu können. Jedoch liegt es an der Einrichtung selbst, diese Maßnahmen auch in den Unternehmensalltag zu integrieren.

Literaturverzeichnis

Bücher/Fachbeiträge

BMBF - Arbeitsgruppe „Qualitätskriterien“: Qualitätskriterien im Umfeld von AAL – Produkte, Dienstleistungen, Systeme; Berlin 2011

BMSG – Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz: Ausbau der Dienste und Einrichtungen für pflegebedürftige Menschen in Österreich – Zwischenbilanz; Wien 2004

Bruhn, Manfred: Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme; in: Bruhn, Manfred/Strauss, Bernd: Dienstleistungsqualität: Konzepte – Methoden – Erfahrungen; Wiesbaden 2000

Büker, Christa/Niggermeier, Maria: Tagespflege für ältere Menschen; Stuttgart 2014

Coester, Friederike: Qualitätsmessinstrumente in der Begleitung und Pflege demenziell erkrankter Menschen; Köln 2004

de Guyter, Walter: Pschyrembel – Klinisches Wörterbuch; Berlin/New York 2004

Fluder, Robert/Hahn, Sabine/Bennet, Jonathan/Riedel, Matthias/Schwarze, Thomas: Ambulante Alterspflege und –betreuung – Zur Situation von pflege- und unterstützungsbedürftigen älteren Menschen zu Hause; Zürich 2012

Grond, Erich: Pflege Demenzkranker; Hannover 2005

Hayer, Jens/Kunstmann, Frank/Sobottke, Markus: BFS-Marktreport Pflege 2012 – Pflegeheime unter Druck; Köln 2012

Hein, Bernd/Kraus, Werner: Notfall Altenpflege? – Ein Ratgeber für Betreuer und Angehörige; München 2005

Hüttner, Manfred: Grundzüge der Marktforschung; Oldenburg 2002

Kitwood, Tom: Demenz – Der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen; Bern 2004

Mayer, Horst: Interview und schriftliche Befragung; Oldenburg 2006

Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken; Weinheim und Basel 2010

Menche, Nicole: Biologie, Anatomie, Physiologie; München 2003

Notz, Gisela: „Freiwilligendienste“ für alle – Von der ehrenamtlichen Tätigkeit zur Prekarisierung der „freiwilligen“ Arbeit; Neu-Ulm 2012

o.V.: Tageszentrum Franckviertel – Informationsbroschüre für BesucherInnen und Angehörige; Linz 2014

Paier, Dietmar: Quantitative Sozialforschung – Eine Einführung; Wien 2010

Peglow, Meike: Das neue Ehrenamt – Erwartungen und Konsequenzen für die soziale Arbeit; Marburg 2002

Plemper, Burkhard u.a.: Gemeinsam betreuen; Bern 2007

Redmann, Britta: Erfolgreich führen im Ehrenamt; Wiesbaden 2015

Römig, Helmut: Wenn die Sinne schwinden – Alzheimerkrankheit und Demenz, in: Notfall Altenpflege? – Ein Ratgeber für Betreuer und Angehörige, hg. von Hein, Bernd/Kraus, Werner; München 2005

Schmidt, Simone: Das QM-Handbuch – Qualitätsmanagement für die ambulante Pflege; Berlin, Heidelberg, 2010

Schnell, Rainer/Hill, Paul/Esser, Elke: Methoden der empirischen Sozialforschung; Oldenburg 2011

Wadsack, Ronald: Ehrenamt attraktiv gestalten; Planegg 2003

Zank, Susanne: Versorgungssituation in der ambulanten Altenhilfe; in: Arbeitsbelastung in der Altenpflege, hg. von Weyerer/Zimber; Göttingen, Bern, Toronto, Seattle 1999

Internetquellen

FSW - Fonds Soziales Wien: Tageszentren für Seniorinnen und Senioren; 2011

<http://pflege.fsw.at/tagesbetreuung/tageszentren/>

(Stand: 01.04.2015)

Gesundheit.gv.at – Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs: Tageszentren für Seniorinnen und Senioren; 2013

<https://www.gesundheit.gv.at/Portal.Node/ghp/public/content/tageszentren.html>

(Stand: 10.04.2015)

Help.gv – Amtswege leicht gemacht: Höhe des Pflegegeldes; 2015

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/36/Seite.360516.html>

(Stand: 09.04.2015)

Linz: SZL Seniorenzentren Linz GmbH; 2014

<http://www.linz.at/szl/seniorenzentren.asp>

(Stand: 13.02.2015)

Linz: Seniorenzentren der Stadt Linz; 2014

<http://www.linz.at/szl/5345.asp>

(Stand: 13.02.2015)

Linz: Presse- Pressearchiv; 16.12.2005

http://www.linz.at/presse/2005/200512_13309.asp

(Stand: 13.02.2015)

OÖ Nachrichten: Vorerst letztes Seniorenheim für die Stadt Linz; 25.12.2013

<http://www.nachrichten.at/oberoesterreich/linz/Vorerst-letztes-Seniorenheim-fuer-die-Stadt-Linz;art66,1247581>

(Stand: 13.02.2015)

RIS-Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes: Landesrecht Salzburg:
Gesamte Rechtsvorschrift für Salzburger Pflegegesetz; 01.04.2015

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrSbg&Gesetzesnummer=20000047>

(Stand: 01.04.2015)

Anhang 1: Angehörigenfragebogen

Angehörigenbefragung zur allgemeinen Zufriedenheit mit den Leistungen des Tageszentrums Franckviertel

1. Wodurch sind Sie auf das Angebot des Tageszentrums Franckviertel aufmerksam geworden?
 - Sozialstationen
 - Internet
 - Krankenhäuser
 - Bekannte/Freunde/Nachbarn
 - sonstiges: _____

2. Wie lange ist ihr Angehöriger schon Besucher des Tageszentrums Franckviertel?
 - kürzer als 6 Monate
 - kürzer als 1 Jahr
 - kürzer als 2 Jahre
 - kürzer als 3 Jahre
 - kürzer als 5 Jahre
 - länger als 5 Jahre

3. Wieviele Tage pro Woche besucht Ihr Angehöriger das Tageszentrum?
 - 1 Tag
 - 2 Tage
 - 3 Tage
 - 4 Tage
 - 5 Tage

4. Wie gelangt Ihr Angehöriger ins Tageszentrum?
 - Samariterbund
 - Taxidienst
 - privater Transport

Bei Transport durch Taxidienst oder Samariterbund:

- 4.a) Sind Sie mit dem Transport Ihres Angehörigen ins Tageszentrum zufrieden?
 - sehr zufrieden
 - zufrieden
 - weniger zufrieden
 - nicht zufrieden

4.b) Bewerten Sie folgende Punkte bezüglich des Transports durch Taxidienst oder Samariterbund nach dem Schulnotensystem:

	1	2	3	4	5	Kann ich nicht beurteilen
Pünktlichkeit bei der Abholung von zu Hause						
Zuverlässigkeit des Transportdienstes						
Rücksichtnahme auf individuelle Bedürfnisse während des Transports						
Eingehen auf individuelle Wünsche						
Freundlichkeit des Transporteurs						
Einhaltung der vereinbarten Abholzeiten vom Tageszentrum						
Preis-Leistungsverhältnis						

5. Sind die Kosten für die Betreuung Ihres Angehörigen im Tageszentrum

- zu hoch
- angemessen

6. Bewerten Sie folgende Leistungen des Tageszentrums nach dem Schulnotensystem:

	1	2	3	4	5	Kann ich nicht beurteilen
Öffnungszeiten						
Essen						
Betreuung/Pflege						
Aktivitäten						
Ambiente						
Beschäftigung						
Terminvereinbarung bei Frisör/Fußpflege						
Begleitung zu/Betreuung bei Veranstaltungen des SZF						

7. Fühlt Ihr Angehöriger sich Ihrer Meinung nach wohl/gut aufgehoben im Tageszentrum?

- ja
- nein

8. Was trifft Ihrer Meinung nach auf die Mitarbeiter des Tageszentrums zu?

	trifft zu	trifft eher zu	trifft kaum zu	trifft nicht zu
freundlich				
kompetent				
engagiert				
hilfsbereit				
einfühlsam				
flexibel				
gereizt				
überarbeitet				
gestresst				

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen Ihnen und den Mitarbeitern des Tageszentrums?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- weniger zufrieden
- nicht zufrieden

10. Bewerten Sie folgende Aussagen:

	trifft zu	trifft eher zu	trifft kaum zu	trifft nicht zu
Meine Anliegen werden von den Mitarbeitern wahrgenommen.				
Ich kann mich mit jederzeit mit Mitarbeitern austauschen.				
Meine Anregungen, Wünsche und Beschwerden werden ernst genommen.				
Ich werde im Akutfall sofort verständigt. (Übelkeit, Sturz, Krankenhauseinweisung etc.)				
Ich werde über psychische/physische Auffälligkeiten meines Angehörigen (Verhaltensänderungen, Verletzungen, Rötungen etc.) informiert.				

11. Welche Verbesserungsvorschläge, Wünsche oder Beschwerden gäbe es Ihrerseits?

Anhang 2: Interviewleitfaden BesucherInnen

Interviewleitfaden BesucherInnen

1. Kommen Sie gerne hierher ins Tageszentrum Franckviertel?
2. Wie viele Tage in der Woche besuchen Sie das Tageszentrum Franckviertel?
3. Wie erfolgt Ihr Transport ins Tageszentrum (Taxi, ASB, privater Transport)?
Bei Taxi oder ASB: Sind Sie mit dem Transport zufrieden (Pünktlichkeit, Verlässlichkeit, Höflichkeit)?
4. Können Sie sich hier gut mit anderen Besuchern austauschen?
5. Wie gut gefallen Ihnen die Aktivitäten, die hier angeboten werden?
6. Welche Aktivität gefällt Ihnen am besten?
7. Ist das Beschäftigungs-/Aktivitätsangebot ausreichend?
8. Welche Aktivitäten wären für Sie noch interessant?
9. Wie würden Sie das Personal beschreiben?
10. Fühlen Sie sich wohl im Tageszentrum Franckviertel?
11. Wie schmeckt Ihnen das Essen?
12. Ist der Speiseplan abwechslungsreich?
13. Sind Sie mit der Menüauswahlmöglichkeit zufrieden?
14. Sind die Portionen ausreichend für Sie?
15. Nehmen Sie das Angebot zur Körperpflege (Baden, Duschen, Haare waschen) in Anspruch?
16. Was würden Sie sich wünschen?

Anhang 3: Interviewleitfaden MitarbeiterInnen

Interviewleitfaden MitarbeiterInnen
--

1. Wie lange arbeiten Sie schon im Tageszentrum Franckviertel?
2. Wie viele Wochenstunden sind Sie hier beschäftigt?
3. Wie würden Sie das Arbeitsklima im Team beurteilen?
4. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit/den Kontakt mit den Angehörigen?
5. Welche Aktivitäten kommen Ihrer Meinung/Erfahrung nach bei den Besuchern am besten an?
6. Welche Aktivitäten kommen Ihrer Meinung/Erfahrung nach bei den Besuchern nicht gut an?
7. Welche Aktivitäten sollten/könnten Ihrer Meinung nach noch angeboten werden?
8. Haben Sie Verbesserungsvorschläge bzw. Wünsche gibt es Ihrerseits?