

Evaluation Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen

Schlussbericht zuhanden der Gemeinde Horgen

Luzern, den 21. Mai 2012

Prof. Dr. Andreas Balthasar (Projektleitung)  
balthasar@interface-politikstudien.ch

Nora Wight (Projektbearbeitung)  
wight@interface-politikstudien.ch

## INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	3
I EINLEITUNG	4
1.1 Fragestellungen der Evaluation	5
1.2 Methodisches Vorgehen	6
2 RESULTATE ZU DEN LEISTUNGEN DES PROJEKTS	8
2.1 Ist die Ansprechperson der Siedlungs- und Wohnassistenz ausreichend präsent?	9
2.2 Kann die individuelle Betreuung sichergestellt werden?	9
2.3 Leistet die Siedlungs- und Wohnassistenz einen Beitrag zur Gemeinwesenarbeit?	11
2.4 Werden die Information und die Koordination der Fachstellen wirksam unterstützt?	11
2.5 Bedeutung der verschiedenen Leistungen	12
3 WIRKUNGEN BEI DEN ZIELGRUPPEN	13
3.1 Kennen die Seniorinnen und Senioren das Projekt?	13
3.2 Werden die Angebote genutzt?	14
3.3 Wie zufrieden sind die Seniorinnen und Senioren mit den Leistungen?	17
3.4 Hat sich die Integration der Seniorinnen und Senioren in ihr Wohnumfeld verbessert?	19
3.5 Hat das Projekt die Lebensqualität der Seniorinnen und Senioren beeinflusst?	22
3.6 Konnten die Information und die Koordination der Fachstellen optimiert werden?	22
3.7 Wurde der prästationäre Bereich durch das Projekt gestärkt?	23
4 WIRKUNGEN FÜR DIE GEMEINDE	24
4.1 Konnte die Verweildauer der Seniorinnen und Senioren zuhause erhöht werden?	24
4.2 Können bereits finanzielle Effekte für die Gemeinde nachgewiesen werden?	24
5 ZUSAMMENFASSUNG UND EMPFEHLUNGEN	26
5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	26
5.2 Empfehlungen	29
IMPRESSUM	34

## ZUSAMMENFASSUNG

---

Die Gemeinde Horgen hat sich zum Ziel gesetzt, altersgerechten Wohnraum in der Gemeinde zu erhalten. Damit sollen die Lebensqualität der älteren Bevölkerung gefördert und die stationären Einrichtungen entlastet werden. Dazu wurde im Sommer 2010 die Stelle einer Siedlungs- und Wohnassistenz geschaffen. Die Verantwortlichen haben Interface mit der Durchführung der Evaluation des Projekts beauftragt. Für die Studie wurden eine Dokumentenanalyse, leitfadengestützte Expertengespräche, eine schriftliche Befragung, persönliche Gespräche sowie Workshops durchgeführt. Die Untersuchung zeigt, dass das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz sehr gut angelaufen ist. Den Verantwortlichen ist es gelungen, in kurzer Zeit die notwendigen Strukturen aufzubauen und die Leistungen (präsent sein, individuelle Betreuung sicherstellen, Gemeinwesenarbeit leisten und Koordination der Fachstellen sichern) bereitzustellen. Optimierungsbedarf wurde einzig bezüglich der Präsenzzeiten identifiziert. Die Bewohnenden des Baumgärtlihofes wie auch des Pilotquartiers wünschen sich, dass rund um die Uhr jemand für Notfälle erreichbar ist.

Die Seniorinnen und Senioren aus dem Baumgärtlihof kennen das Projekt sehr gut und nutzen die Angebote häufig. Bei Personen aus dem Pilotquartier ist das Projekt einer Mehrheit der Befragten bekannt. Allerdings nutzt diese Zielgruppe die Angebote noch eher wenig. Insgesamt ist die Zufriedenheit mit dem Projekt und den angebotenen Leistungen überall hoch. Im Zuge der Evaluation konnten wir feststellen, dass ein Grossteil der Seniorinnen und Senioren im Baumgärtlihof und im Pilotquartier über ein stabiles soziales Netz verfügt und in die Gemeinschaft integriert ist. Allerdings sind diese Netzwerke selten generationenübergreifend angelegt. Zudem ist zu beachten, dass die Vernetzung und die Integration in den Neubauquartieren von Horgen wesentlich weniger gut ausgebaut sind.

Wichtige Aufgaben der Siedlungs- und Wohnassistenz sind auch die Koordination der Fachstellen, welche sich für die Belange der Seniorinnen und Senioren engagieren, sowie die Stärkung des prästationären Bereichs in Horgen. Die Evaluation zeigt auf, dass die Zusammenarbeit der Stellen reibungslos funktioniert. Dank der Koordination der Siedlungs- und Wohnassistenz werden bestehende Synergien optimal genutzt. Die Evaluation gelangt zum Schluss, dass der prästationäre Bereich durch das Projekt gestärkt werden konnte.

Aus der Untersuchung ergeben sich auch erste Hinweise darauf, dass die Verweildauer der Betagten zuhause dank des Projekts erhöht werden konnte, sodass von neutralen oder sogar positiven finanziellen Effekten für die Gemeinde ausgegangen werden kann. Vor dem Hintergrund dieser Erkenntnisse leitet das Evaluationsteam folgende Empfehlungen ab:

- Das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz soll weitergeführt werden.
- Die Informationsarbeit im Pilotquartier soll intensiviert werden.
- Die nachbarschaftliche Vernetzung auch über die Generationen hinweg soll weiter gestärkt werden.
- Die Notfallsicherung soll vorangetrieben, auf das Pilotquartier ausgedehnt und flächendeckend verankert werden.

## I EINLEITUNG

---

Die Gemeinde Horgen ist seit Jahren in der Alterspolitik aktiv. Im Altersleitbild aus dem Jahr 2008 setzt sie sich das Ziel, altersgerechten Wohnraum in der Gemeinde zu erhalten und wo möglich neu zu schaffen. Auf diese Weise soll in erster Linie die Lebensqualität der betagten Bewohnerinnen und Bewohner gefördert werden. Angestrebt wird aber auch die Entlastung der stationären Versorgungseinrichtungen mit den entsprechenden positiven finanziellen Effekten für die öffentliche Hand.

Die Erhaltung und die Schaffung von altersgerechtem Wohnraum sollen mittels verschiedener Massnahmen erreicht werden. *Erstens* sollen die persönlichen Ressourcen der Seniorinnen und Senioren gefördert werden. *Zweitens* ist beabsichtigt, nachbarschaftliche Netzwerke zu erhalten, zu stärken oder neu aufzubauen. *Drittens* will die Gemeinde Quartiere als attraktives Wohnumfeld für die älteren Personen erhalten und altersverträglich weiter entwickeln. *Viertens* soll der Verbleib in der eigenen Wohnung auch bei alters- oder krankheitsbedingten Einschränkungen gefördert werden. Um dies zu gewährleisten, soll die Zusammenarbeit der Dienstleistungsanbieter aus dem Altersbereich optimiert werden. Damit soll dem Wunsch vieler älterer Menschen Rechnung getragen werden, so lange wie möglich in der eigenen Wohnung bleiben zu können.

Um diese vier Kernanliegen des Altersleitbilds 2008 zu realisieren, hat die Gemeinde Horgen das Projekt „Siedlungs- und Wohnassistent Horgen“ lanciert und im Sommer 2010 die Stelle einer Siedlungs- und Wohnassistentin geschaffen. Die in dieser Funktion eingesetzte Person wirkt einerseits im Alterszentrum Baumgärtlihof als Ansprechperson für die Bewohnerinnen und Bewohner. Andererseits betreut und unterstützt sie Seniorinnen und Senioren, welche im Pilotquartier in ihren eigenen Wohnungen leben.<sup>1</sup> Die Siedlungs- und Wohnassistentin bietet folgende Leistungen an:

- Sie stellt für die betagten Personen eine Ansprechperson dar, sucht betagte Personen im Pilotquartier auf und vermittelt bei Bedarf Unterstützung durch Angehörige, Nachbarn oder Fachstellen.
- Sie zeigt Möglichkeiten und Grenzen des selbstständigen Wohnens auf und regelt Notfallsituationen.
- Sie fördert die sozialen Beziehungen von älteren Menschen, indem sie gesellige Anlässe organisiert und die ältere Generation zu einer Teilnahme motiviert.
- Sie ist auch für eine gute Vernetzung der Fachstellen aus dem prästationären Bereich in Horgen zuständig.

Die Verantwortlichen der Gemeinde Horgen haben Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern mit der Durchführung einer Evaluation des Projekts „Siedlungs- und Wohnassistent Horgen“ beauftragt. Die Evaluation startete im Herbst 2010. Die

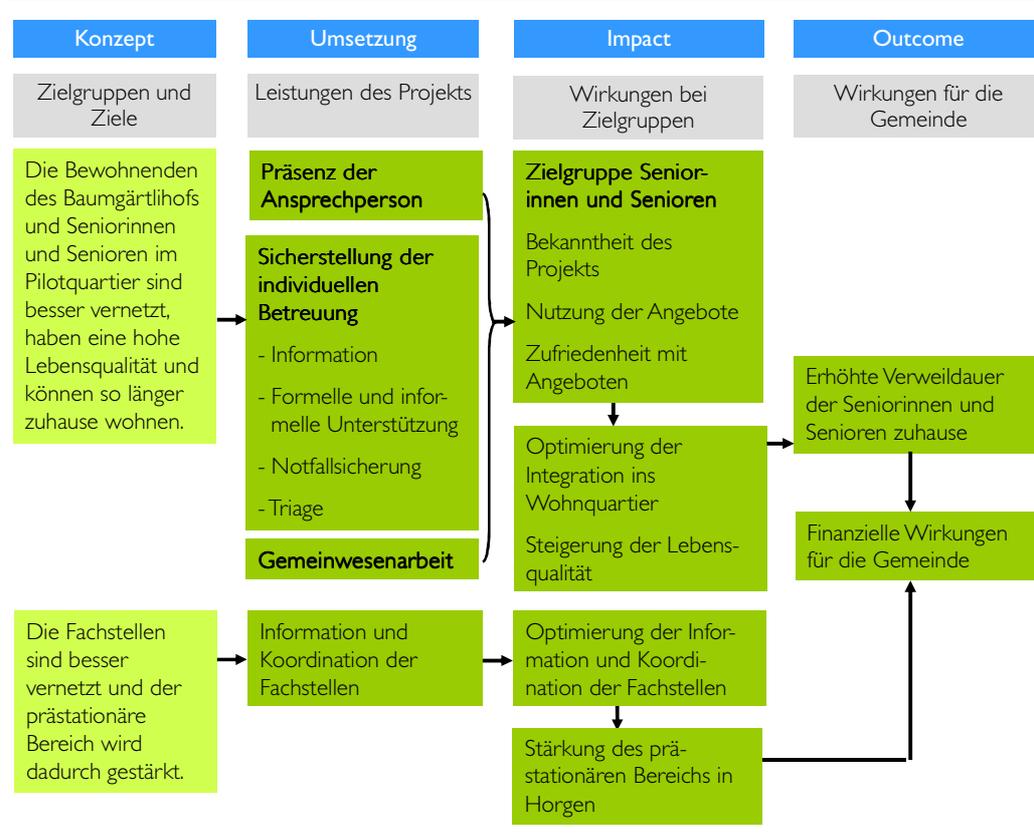
<sup>1</sup> Das Pilotquartier umfasst das Gebiet Heubach-, Neudorf- und Glämischstrasse. Hauptsächlich Zielgruppe sind die über 75-jährigen Personen. Es werden aber auch Personen, welche ausserhalb des Projektperimeters wohnhaft oder jünger als 75 Jahre alt sind, betreut.

Erhebungen wurden im April 2012 abgeschlossen. Nachfolgend halten wir die zentralen Fragestellungen der Evaluation fest und skizzieren deren methodische Grundlagen.

### 1.1 FRAGESTELLUNGEN DER EVALUATION

Den Ausgangspunkt der Evaluation bildet die Vorstellung eines Projektzyklus. Ausgehend von konzeptionellen Grundlagen stellt die Gemeinde Leistungen zur Verfügung, welche zuerst der Zielgruppe der älteren Menschen (Impact) und schliesslich der gesamten Gemeinde (Outcome) zugutekommen. Die Darstellung D 1.1 konkretisiert die einzelnen Elemente dieses Wirkungsmodells.<sup>2</sup> Die dunkelgrünen Flächen bezeichnen Gegenstände, welche im Rahmen der Evaluation untersucht wurden.

D 1.1: Evaluationsgegenstände



Quelle: eigene Darstellung.

Die Fragestellungen der Evaluation werden nachfolgend entlang der einzelnen Evaluationsgegenstände zusammengefasst.

#### Leistungen des Projekts

Ist die Ansprechperson der Siedlungs- und Wohnassistenz ausreichend präsent im Baumgärtlihof und im Pilotquartier? Kann die Siedlungs- und Wohnassistenz die indi-

<sup>2</sup> Vgl. Balthasar, A. (2000): Evaluationssynthesen: Bedingungen, Möglichkeiten und Grenzen. LeGes – Gesetzgebung & Evaluation, 11 (1), S. 13–25.

viduelle Betreuung der Seniorinnen und Senioren aus dem Baumgärtlihof und dem Pilotquartier gewährleisten? Leistet die Siedlungs- und Wohnassistenz einen Beitrag zur Gemeinwesenarbeit? Kann die Siedlungs- und Wohnassistenz die Koordination der Arbeit der Fachstellen wirksam unterstützen?

Wirkungen bei den Zielgruppen (Seniorinnen und Senioren sowie Fachstellen)

Kennen die Seniorinnen und Senioren das Projekt? Nutzen die Seniorinnen und Senioren die Angebote des Projekts? Ist diese Zielgruppe mit den Angeboten zufrieden? Hat sich die Integration der Seniorinnen und Senioren in ihr Wohnumfeld verbessert? Konnte die Lebensqualität der Zielgruppe gesteigert werden? Konnten die Information und die Koordination der Fachstellen optimiert werden? Konnte das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz den prästationären Bereich in Horgen stärken?

Wirkungen für die Gemeinde

Konnte die Verweildauer der Seniorinnen und Senioren zuhause durch das Projekt erhöht werden? Können bereits finanzielle Effekte für die Gemeinde nachgewiesen werden?

## 1.2 METHODISCHES VORGEHEN

---

Die Evaluation kombiniert quantitative und qualitative Erhebungsinstrumente und nutzt sechs unterschiedliche Datengrundlagen.

- *Dokumentenanalyse:* Es wurden Unterlagen zum Projekt, Aufzeichnungen der Siedlungs- und Wohnassistenz (Ordner und Fallbeschreibungen von 10 Personen) sowie Befragungsdaten aus dem Jahr 2008 hinzugezogen.
- *Leitfadengestützte Expertengespräche:* Mit drei Personen von Fachstellen (Nachbarschaftshilfe, Pro Senectute, Spitex), einer Vertreterin der Begleitgruppe sowie der Siedlungs- und Wohnassistenz selber wurden Expertengespräche durchgeführt.<sup>3</sup> Die Interviews fanden zwischen März und April 2012 statt.
- *Schriftliche Befragung:* Im Februar 2012 wurden Fragebogen per Post an alle Bewohnenden des Baumgärtlihofs und alle über 75-Jährigen aus dem Pilotquartier versandt. Teilgenommen haben 90 Personen. Dies entspricht einem Rücklauf von rund 35 Prozent.
- *Persönliche Befragung* durch Siedlungs- und Wohnassistenz: Im Frühjahr 2011 konnte die Evaluation eine Frage zum nachbarschaftlichen Klima in eine Befragung einbringen, welche durch die Siedlungs- und Wohnassistenz durchgeführt wurde.
- *Persönliche Gespräche:* Im März 2012 wurden 19 persönliche Interviews mit Seniorinnen und Senioren aus dem Baumgärtlihof und dem Pilotquartier durchgeführt.
- *Workshops:* Ein erster Workshop zu Fragen der Umsetzung des Projekts wurde mit Vertreterinnen und Vertretern von Fachstellen aus dem prästationären Bereich

<sup>3</sup> Im Anhang befindet sich die Liste mit den geführten Telefonaten mit den Vertreterinnen der einzelnen Fachstellen.

in Horgen durchgeführt. Der Workshop fand am 26.5.2011 statt und es nahmen Vertreterinnen und Vertreter der Pro Senectute, der Spitex und der organisierten Nachbarschaftshilfe teil. Der Workshop zu den Wirkungen fand mit Seniorinnen und Senioren aus dem Baumgärtlihof und dem Projektperimeter am 4.4.2012 statt. Es nahmen 33 Personen teil.

Die Umsetzung des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz in Horgen startete mit der Entwicklung eines Pflichtenhefts für die Stelle der Siedlungs- und Wohnassistenz. Die Stelle wurde im August 2010 mit Frau Astrid Herzig besetzt. Frau Herzig arbeitet in einem 80-Prozent-Pensum. Zu ihren Aufgaben gehört laut Pflichtenheft erstens die Unterstützung des selbstständigen *Wohnens* in der Alterssiedlung Baumgärtlihof und im Pilotquartier in der Gemeinde Horgen. Zweitens fördert sie die persönlichen Ressourcen der Seniorinnen und Senioren, dient als *Ansprech- und Vertrauensperson* innerhalb der Alterssiedlung und motiviert zur Teilnahme an geselligen Anlässen. Drittens nimmt die Siedlungs- und Wohnassistenz Kontakt zu über 75-jährigen Bewohnenden im Quartier auf (*aufsuchende Tätigkeit*), macht Hausbesuche und bietet auch Sprechstunden an. Viertens koordiniert sie bei Bedarf die Ressourcen von Freiwilligen, Angehörigen und Personen des Wohnumfeldes, um den betagten Personen die notwendige Unterstützung zu bieten (*informelle Unterstützung*) und sie vermittelt die Betroffenen gegebenenfalls auch an die Fachstellen weiter (*Vermittlung von offizieller Unterstützung*). Ein fünftes Ziel der Arbeit der Siedlungs- und Wohnassistenz ist die Leistung eines Beitrags zur *Stärkung des prästationären Bereichs*. Dies geschieht, indem die Siedlungs- und Wohnassistenz eine Plattform für den Austausch und die Vernetzung der verschiedenen Fachstellen bietet.

Um die Projektumsetzung optimal zu gewährleisten, kann die Siedlungs- und Wohnassistenz auf folgende Projektorganisation zurückgreifen (vgl. Darstellung D 2.1). Die Siedlungs- und Wohnassistenz leitet das Projekt und arbeitet einerseits mit den unterschiedlichen Fachstellen und andererseits mit einer Begleitgruppe zusammen.

#### D 2.1: Projektorganisation



Quelle: eigene Darstellung.

Das Gremium der Fachstellen dient der Vernetzung der Siedlungs- und Wohnassistenz mit den Fachstellen sowie der Vernetzung der Fachstellen untereinander. Vierteljährlich organisiert die Siedlungs- und Wohnassistenz ein Austauschtreffen, zu welchem Vertreterinnen und Vertreter aller im Altersbereich tätigen Fachstellen eingeladen werden. Die Siedlungs- und Wohnassistenz hat dieses Gefäss ins Leben gerufen. In den Sitzungen werden aktuelle Probleme und Fragen besprochen. Dadurch lernen sich die Mitar-

beitenden der Fachstellen persönlich kennen und der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit werden erleichtert.

Die Begleitgruppe besteht aus sieben älteren Personen aus Horgen. Sie wurde ins Leben gerufen, um das Projekt und dessen Umsetzung zu reflektieren. Ausserdem werden von der Begleitgruppe Anregungen sowie Änderungs- oder Verbesserungsvorschläge erwartet. Die Mitglieder der Begleitgruppe dienen zudem als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren des Projekts gegen aussen, indem sie das Diskutierte nach aussen tragen und die Informationen weitergeben.

In Abschnitt 1.1 haben wir festgehalten, dass die Evaluation im Zusammenhang mit den von der Siedlungs- und Wohnassistenz erbrachten Leistungen verschiedene Fragen vertieft untersucht hat. Nachfolgend gehen wir darauf ein.

## 2.1 IST DIE ANSPRECHPERSON DER SIEDLUNGS- UND WOHNASSISTENZ AUSREICHEND PRÄSENT?

---

Die Siedlungs- und Wohnassistenz hat ihr Büro im Baumgärtlihof und pflegt eine Kultur der offenen Tür. Im Laufe des Projekts hat es sich ergeben, dass die Personen, wenn die Tür offen steht, mit ihren Anliegen einfach hineinkommen. Die älteren Personen wissen, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz morgens meistens im Baumgärtlihof anzutreffen ist und kommen spontan vorbei. Aus den Aufzeichnungen der Siedlungs- und Wohnassistenz geht hervor, dass sie täglich mehrere persönliche und telefonische Gespräche mit Seniorinnen und Senioren oder Angehörigen führt. Neben diesen „offiziellen“ Gesprächen finden tägliche Gespräche „zwischen Tür und Angel“ statt. Laut den Angaben der Siedlungs- und Wohnassistenz zeigen sich diesbezüglich Unterschiede zwischen den Bewohnenden der Alterssiedlung Baumgärtlihof und den Bewohnenden des Pilotquartiers. Die Personen aus dem Baumgärtlihof kommen häufiger spontan vorbei und schauen, ob die Siedlungs- und Wohnassistenz Zeit für ein Gespräch hat. Die Seniorinnen und Senioren aus dem Pilotquartier melden sich eher zu Gesprächen mit der Siedlungs- und Wohnassistenz an oder sie kommen vorbei, wenn sie in der Cafeteria des Baumgärtlihofs sind.

Insgesamt ist der Eindruck entstanden, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz im Baumgärtlihof ausreichend präsent ist, um die Bedürfnisse der Zielgruppe zu erfüllen. Ein Problem besteht allerdings darin, dass die Kontaktperson abends und an den Wochenenden nicht anwesend ist, was bei den Bewohnenden des Baumgärtlihofs teilweise ein Gefühl der Unsicherheit auslöst. Im Rahmen des Aufbaus eines Notrufsystems ist es vorgesehen, dieses Problem zu beseitigen.

## 2.2 KANN DIE INDIVIDUELLE BETREUUNG SICHERGESTELLT WERDEN?

---

Für die individuelle Betreuung sind die Information der älteren Menschen und deren Angehörigen, die Sicherung der formellen und informellen Unterstützung, eine Notfall-

sicherung und die Koordination der Zusammenarbeit verschiedener Leistungserbringer wichtige Aufgaben.

#### 2.2.1 INFORMATION

Eine wichtige Aufgabe der Siedlungs- und Wohnassistenz ist die Bereitstellung von Informationen für die ältere Bevölkerung von Horgen und deren Angehörigen. Die Informationsvermittlung erfolgt mittels persönlicher Gespräche. Laut den Aufzeichnungen der Siedlungs- und Wohnassistenz führt sie mehrmals pro Monat Wohnberatungen durch. Ausserdem organisiert sie die Anmeldungen für Alterssiedlungen und sie berät Personen bei persönlichen Anliegen oder Problemen.

#### 2.2.2 FORMELLE UND INFORMELLE UNTERSTÜTZUNG

Laut den Angaben der Siedlungs- und Wohnassistenz vermittelt sie formelle und informelle Unterstützungsmassnahmen:

- Die *formelle Unterstützung* beinhaltet die Vermittlung von Dienstleistungen durch offizielle Institutionen, wie die Nachbarschaftshilfe, die Spitex oder die Pro Senectute.
- Die *informelle Unterstützung* der Seniorinnen und Senioren beinhaltet die Zusammenarbeit mit Angehörigen, Nachbarinnen und Nachbarn oder mit Freiwilligen. Die Siedlungs- und Wohnassistenz sucht für die konkreten Bedürfnisse der Betroffenen (z.B. Begleitung zum Spazieren, zum Arzt oder zum Einkaufen) jemanden, der diese Unterstützung bieten kann und will. Wenn immer möglich, versucht die Siedlungs- und Wohnassistenz Freiwillige zu rekrutieren, die die Aufgaben übernehmen können. Somit wird auch die soziale Vernetzung der betroffenen Personen gefördert. Selten übernimmt die Siedlungs- und Wohnassistenz aber gewisse Tätigkeiten selbst.

#### 2.2.3 NOTFALLSICHERUNG

Im Rahmen der Notfallsicherung hat die Siedlungs- und Wohnassistenz folgende Massnahmen eingeleitet: Einerseits haben alle Bewohnerinnen und Bewohner des Baumgärtlihofes im Spiegelschrank des Badezimmers ein Notfallblatt deponiert, auf welchem Medikamente, der behandelnde Arzt und im Notfall zu kontaktierende Personen aufgeführt sind. Andererseits wird zurzeit bei den Personen im Baumgärtlihof, die das wünschen, ein Notfallsystem installiert. Über einen Knopf, welcher am Arm getragen wird, kann die Person rund um die Uhr Hilfe anfordern. Falls eine Person keine Kontaktpersonen hat, welche innerhalb kurzer Frist vor Ort sein könnten, organisiert die Siedlungs- und Wohnassistenz diese Dienstleistung über Freiwillige. Zurzeit beschäftigt sich die Siedlungs- und Wohnassistenz intensiv mit dem Aufbau des freiwilligen Kontaktnetzes. Zu einem späteren Zeitpunkt sollen auch die Personen aus dem Projektperimeter dieses Notfallsystem erhalten.

#### 2.2.4 TRIAGE

Die Siedlungs- und Wohnassistenz koordiniert den Prozess der Zusammenarbeit der verschiedenen Stellen im Hinblick auf eine den individuellen Bedürfnissen angepasste Betreuung (Triage). Es ist Aufgabe der Siedlungs- und Wohnassistenz, dafür zu sorgen, dass Seniorinnen und Senioren alle notwendigen Leistungen erhalten. Im Bedarfsfall

wird zuerst versucht, die notwendigen Unterstützungen mittels Hilfeleistungen von Angehörigen, Nachbarschaft, Freiwilligen oder der Siedlungs- und Wohnassistenz selber bereitzustellen. In einem zweiten Schritt organisiert die Siedlungs- und Wohnassistenz professionelle Unterstützung. Beispielsweise über die offizielle Nachbarschaftshilfe, die Spitex oder die Pro Senectute. Im Bedarfsfall übernehmen die Fachstellen alle anfallenden Aufgaben von der Verpflegung, über die Körperpflege und medizinische Leistungen bis zu administrativen Arbeiten wie Rechnungen bezahlen oder Steuererklärungen ausfüllen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz eine breite Palette wertvoller Dienstleistungen für die Seniorinnen und Senioren im Pilotquartier der Gemeinde Horgen erbringt, sodass die individuelle Betreuung der Seniorinnen und Senioren soweit möglich gewährleistet werden kann.

### 2.3 LEISTET DIE SIEDLUNGS- UND WOHNASSISTENZ EINEN BEITRAG ZUR GEMEINWESENARBEIT?

---

Zur Gemeinwesenarbeit werden in Horgen erstens die Aktivierung und Förderung der Eigeninitiative der Seniorinnen und Senioren, zweitens die Vernetzung derer Ressourcen und drittens die Vertretung der Interessen der Zielgruppe gegenüber den politischen Akteuren gezählt. Im Rahmen der Evaluation wurden schwerpunktmässig die Aktivierung und die Förderung sowie die Vernetzung der Ressourcen der Seniorinnen und Senioren untersucht. Die Siedlungs- und Wohnassistenz bereitet einerseits gesellige Anlässe mit der Hilfe von freiwilligen älteren Menschen vor. So wird zu fast jedem Feiertag im Baumgärtlihof eine kleine Feier organisiert. Ausserdem finden Ausflüge, Tanz- und Spielnachmittage, Kaffeetreffen sowie Vorträge und Ausstellungen statt. Ziel ist es, den Austausch zwischen den Seniorinnen und Senioren zu ermöglichen und zu vereinfachen. Andererseits bezieht die Assistenz ältere Menschen im Rahmen der Begleitgruppe in das Projektmanagement ein und greift in der Freiwilligenarbeit auf deren Ressourcen zurück.

Rund 15 Prozent ihrer Zeit wendet die Siedlungs- und Wohnassistenz für die Gemeinwesenarbeit auf. Es kann somit davon ausgegangen werden, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz einen Beitrag zur Gemeinwesenarbeit leistet.

### 2.4 WERDEN DIE INFORMATION UND DIE KOORDINATION DER FACHSTELLEN WIRKSAM UNTERSTÜTZT?

---

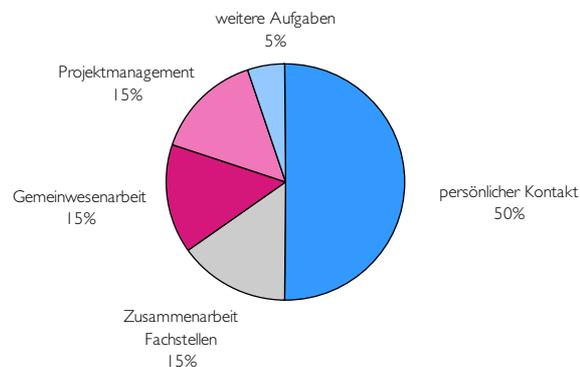
Die Zusammenarbeit mit den Fachstellen ist ein weiterer wichtiger Aspekt der Arbeit der Siedlungs- und Wohnassistenz. Darunter fällt einerseits die Bereitstellung von Informationen für Spitex, Pro Senectute und die Nachbarschaftshilfe. Andererseits gehört dazu auch die Sicherstellung einer reibungslosen Zusammenarbeit zwischen den Fachstellen. Dazu hat die Siedlungs- und Wohnassistenz im Rahmen der Projektorganisation die notwendigen Strukturen geschaffen. Im Rahmen der vierteljährlich stattfindenden Austauschtreffen mit allen Vertreterinnen und Vertretern der Fachstellen konnte der Informationsaustausch institutionalisiert werden.

Der formelle und informelle Kontakt zwischen der Siedlungs- und Wohnassistenz und den Fachstellen erfolgt reibungslos. Der informelle Austausch ist allerdings erst dadurch zustande gekommen, dass sich die Vertreterinnen und Vertreter der einzelnen Stellen durch die Vernetzungstreffen kennen gelernt haben. Heute pflegen sie einen unkomplizierten Austausch. Die Siedlungs- und Wohnassistenz fördert durch ihre Funktion als Projektleiterin die Zusammenarbeit zwischen den Fachstellen.

## 2.5 BEDEUTUNG DER VERSCHIEDENEN LEISTUNGEN

Die Darstellung D 2.2 veranschaulicht, wie viel Zeit die Siedlungs- und Wohnassistenz grob geschätzt für die verschiedenen Aufgabenbereiche aufwendet.

D 2.2: Zeitlicher Aufwand der Siedlungs- und Wohnassistenz für verschiedene Tätigkeiten



Quelle: Angaben aus Expertengespräch mit Siedlungs- und Wohnassistenz vom 17.4.2012. Nur ungefähre Angaben. Die täglichen Gespräche zwischen Tür und Angel sind hierbei nicht berücksichtigt, machen aber einen erheblichen Teil der Arbeit der Siedlungs- und Wohnassistenz aus.

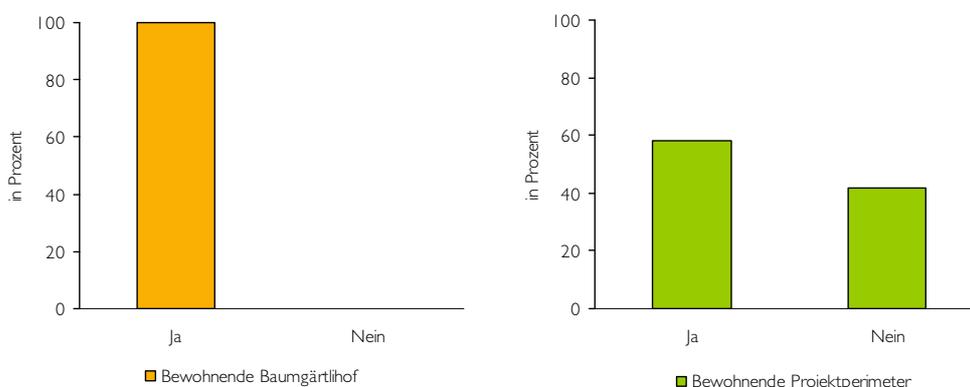
Die Darstellung zeigt, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz rund die Hälfte der Zeit für den persönlichen Kontakt mit den Seniorinnen und Senioren aufwendet. Die Koordination mit den Fachstellen, die Gemeinwesenarbeit und das Projektmanagement beanspruchen je etwa 15 Prozent der zeitlichen Ressourcen.

In diesem Kapitel werden Fragen zu den Wirkungen bei den Zielgruppen beantwortet. Die Zielgruppen des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz sind einerseits die Seniorinnen und Senioren im Baumgärtlihof und im Pilotquartier. Andererseits sind es die Fachstellen, welche sich für die Anliegen der Seniorinnen und Senioren in Horgen engagieren. Als erstes wird der Frage nachgegangen, ob die Seniorinnen und Senioren die Angebote des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz überhaupt kennen (Abschnitt 3.1). Danach untersuchen wir, ob sie die Angebote nutzen und wie zufrieden sie damit sind (Abschnitt 3.2 und 3.3). Ausserdem betrachten wir im Abschnitt 3.4, ob sich die Integration der Seniorinnen und Senioren in ihr Wohnumfeld verbessert hat und als wie hoch sie ihre Lebensqualität beurteilen (Abschnitt 3.5). Bei den Fachstellen untersuchen wir, ob die Siedlungs- und Wohnassistenz die Information und Koordination optimiert (Abschnitt 3.6). In Abschnitt 3.7 wird der Frage nachgegangen, ob der prästationäre Bereich durch die Aktivitäten der Siedlungs- und Wohnassistenz gestärkt werden konnte.

### 3.1 KENNEN DIE SENIORINNEN UND SENIOREN DAS PROJEKT?

Alle Bewohnerinnen und Bewohner des Baumgärtlihofs, welche an der schriftlichen Befragung teilgenommen haben, kennen das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz (vgl. Darstellung D 3.1). Bei den Bewohnenden des Projektperimeters ist die Bekanntheit des Projekts nicht so hoch. In der schriftlichen Befragung hat sich gezeigt, dass 40 von 69 Personen aus dem Projektperimeter (58%) das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz kennen. Alle älteren Menschen, mit welchen wir persönliche Interviews geführt haben, kennen das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz.<sup>4</sup>

D 3.1: Bekanntheit des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen



Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

<sup>4</sup> Dies ist dadurch bedingt, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz dem Evaluationsteam nur Personen für Interviews vermitteln konnte, die sie kennt.

Die Ansprechperson der Siedlungs- und Wohnassistenz und das Projekt sind im Baumgärtlihof allen befragten Personen bekannt. Im Pilotquartier kennt die Mehrheit der befragten Personen das Projekt und dessen Angebote. Hier besteht bei einer allfälligen Fortführung sicherlich noch Ausbaupotenzial. Allerdings benötigt der Aufbau einer persönlichen Beziehung zu den Seniorinnen und Senioren Zeit. Es war nicht zu erwarten, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz innerhalb von knapp zwei Jahren Kontakt zu allen Seniorinnen und Senioren aus dem Pilotquartier aufnehmen konnte.

### 3.2 WERDEN DIE ANGEBOTE GENUTZT?

Im Folgenden wird die Inanspruchnahme der verschiedenen Dienstleistungen und Angebote durch die Seniorinnen und Senioren analysiert. Laut der schriftlichen Befragung haben rund 30 Prozent der Befragten bereits Dienstleistungen vermittelt bekommen. In den persönlichen Interviews gaben nur vereinzelt Personen an, bis anhin selber eine Dienstleistung in Anspruch genommen zu haben.

#### 3.2.1 INFORMATIONEN

Die folgende Darstellung D 3.2 veranschaulicht, über welche Themen die Personen, welche an der schriftlichen Befragung teilgenommen haben, mit der Siedlungs- und Wohnassistenz gesprochen haben. Die Personen aus dem Baumgärtlihof haben am häufigsten das Thema „Wohnen im Alter“ und das geplante Notrufsystem thematisiert. „Wohnen im Alter“ ist auch bei den Seniorinnen und Senioren aus dem Projektperimeter eines der häufigsten Themen gewesen. Noch öfter wurde allerdings über die allgemein verfügbaren Dienstleistungen für ältere Menschen in Horgen und über das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz gesprochen. Es wird ersichtlich, dass das Projekt ausserhalb der Alterssiedlung noch relativ unbekannt ist und den Personen erst vorgestellt werden muss. Selten wurden über die persönliche Mitwirkung an Projekten und Anlässen gesprochen. Dies liegt darin begründet, dass insgesamt nur wenige Personen als freiwillige Helfer aktiv sind.

D 3.2: Anzahl Personen, welche folgende Themen mit der Siedlungs- und Wohnassistenz besprochen haben

Themen	Bewohnende Baumgärtlihof	Bewohnende Projektperimeter
Informationen über Wohnen im Alter	19 (91%)	26 (38%)
Informationen über Notrufsystem	19 (91%)	21 (30%)
Informationen über Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz	18 (86%)	28 (41%)
Informationen über Veranstaltungen und Anlässe	17 (81%)	24 (35%)
Informationen über Dienstleistungen im Altersbereich in Horgen	17 (81%)	29 (42%)
Vermittlung von Dienstleistungen	10 (48%)	22 (32%)
Persönliche Mitwirkung an Anlässen und Projekten	8 (38%)	9 (13%)

Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

Aus den Aufzeichnungen der Siedlungs- und Wohnassistenz wird zudem ersichtlich, dass monatlich etwa mit doppelt so vielen Personen aus dem Baumgärtlihof telefonische oder persönliche Gespräche durchgeführt werden wie mit Personen aus dem Projektperimeter. Dies sind etwa 20 bis 30 Gespräche mit Bewohnenden aus dem Baumgärtlihof und rund 10 bis 20 Gespräche mit Personen aus dem Pilotquartier.

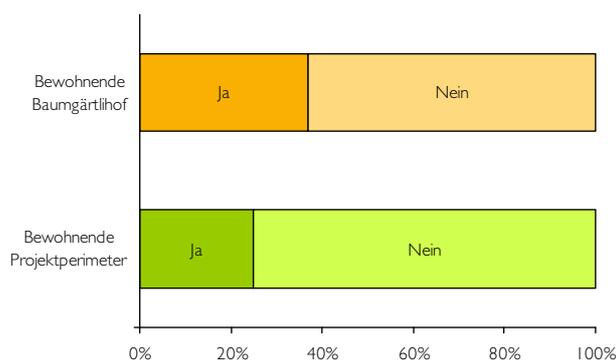
Die schriftliche Befragung ergab zudem, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz Auskunft zu allen Fragen geben konnte. Die Personen aus dem Baumgärtlihof wenden sich aber deutlich häufiger an die Assistenz. Dies ist dadurch zu erklären, dass die Personen aus dem Baumgärtlihof bei Fragen spontan in ihrem Büro vorbeikommen können oder die Siedlungs- und Wohnassistenz im Café der Alterssiedlung antreffen.

### 3.2.2 FORMELLE UND INFORMELLE UNTERSTÜTZUNG

Weiter wurde untersucht, ob die Siedlungs- und Wohnassistenz den Seniorinnen und Senioren formelle Unterstützung vermitteln konnte. Diesbezüglich ergaben sich aus der schriftlichen Befragung und den qualitativen Gesprächen mit den älteren Personen folgende Ergebnisse: In der schriftlichen Befragung gaben insgesamt neunzehn Personen an, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz ihnen Dienstleistungen der Spitex, der Pro Senectute oder der Nachbarschaftshilfe vermittelte, dies sind zwölf Personen aus dem Projektperimeter und sieben Personen aus dem Baumgärtlihof (vgl. Darstellung D 3.3).<sup>5</sup>

In den Gesprächen gaben acht Personen an, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz ihnen bereits gewünschte Dienstleistungen vermittelt hat. Die restlichen elf Personen haben noch keine Dienstleistungen benötigt, würden sich aber grösstenteils ohne zu zögern an die Siedlungs- und Wohnassistenz wenden, wenn sie entsprechenden Bedarf hätten.

**D 3.3: Wurde Ihnen bereits eine Dienstleistung der Fachstellen vermittelt?**



Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

<sup>5</sup> Die Unterschiede zwischen den absoluten Zahlen und den Prozentsätzen sind durch fehlende Werte bedingt. Im Projektperimeter gaben 12 Personen an, schon Dienstleistungen vermittelt bekommen zu haben, während 37 Personen diese Frage verneinten. Der Rest der Befragten hat diese Frage nicht beantwortet.

Die Gespräche haben auch gezeigt, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz den Befragten gelegentlich selber mit kleinen Dienstleistungen (wie beispielsweise dem Ausdrucken eines Zugfahrplans und Kopien oder der Bereitstellung eines Schredders) unter die Arme greift. Häufiger vermittelt sie aber Leistungen von Freiwilligen. Mehreren Personen hat sie einen pensionierten Schreiner vermittelt, der kleinere Reparaturen vorgenommen oder eine Kabelleiste verlegt hat. Eine Person bekam durch die Siedlungs- und Wohnassistenz zwei Jugendliche vermittelt, die im Rahmen der Aktion Sackgeld-Job den Balkon gereinigt haben.

Die Bewohnerinnen und Bewohner des Baumgärtlihofs fragen bei der Siedlungs- und Wohnassistenz öfters wegen kleinen Dienstleistungen an. Bei Personen aus dem Quartier war dies deutlich seltener der Fall. Das ist vermutlich dadurch bedingt, dass die Bewohnenden des Baumgärtlihofs rasch bei der Siedlungs- und Wohnassistenz im Büro vorbeischaun können, wenn sie eine Kleinigkeit benötigen, während dies für die Bewohnenden des Projektperimeters aufwendiger ist.

Viele der persönlich befragten Personen haben betont, dass sie zwar wissen, dass sie sich im Bedarfsfall an die Siedlungs- und Wohnassistenz wenden könnten, dass sie deren Unterstützung aber zurzeit noch nicht benötigen.

### 3.2.3 NOTFALLSICHERUNG

Zur Notfallsicherung liegen folgende Erkenntnisse vor: Im Baumgärtlihof haben alle Bewohnerinnen und Bewohner das Notfallblatt hinterlegt. Eine Person verfügt bereits über den Notfallknopf des Roten Kreuzes. Zurzeit baut die Siedlungs- und Wohnassistenz ein Kontaktnetz bestehend aus Freiwilligen auf. In den persönlichen Gesprächen gaben mehrere Personen an, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz ihnen Notfallkontakte organisiert, weil sie selber niemanden in der Nähe kennen.

### 3.2.4 TRIAGE

Wenn Personen nicht mehr alleine zu Recht kommen, existiert mit der Siedlungs- und Wohnassistenz eine Stelle, die Unterstützungsleistungen organisiert und koordiniert, um den Verbleib in der eigenen Wohnung, solange gewünscht und vertretbar, zu gewährleisten (Triage). Aus den Fallbeschreibungen der Siedlungs- und Wohnassistenz wird beispielsweise ersichtlich, wie sich die Stelle bei einsamen Personen um die Aktivierung sozialer Kontakte bemüht hat. Dies geschah durch persönliche oder telefonische Gespräche. Ausserdem fragte sie Freiwillige an, ob sie mit diesen Personen spazieren gehen könnten oder gemeinsam Einkäufe erledigen würden. Die Siedlungs- und Wohnassistenz lud einsame Seniorinnen und Senioren persönlich zu den Veranstaltungen ein und holte sie auch zuhause ab. Teilweise fragte sie sie auch an, ob sie bei den Vorbereitungen der Anlässe mithelfen möchten. Bei zahlreichen Personen organisierte die Siedlungs- und Wohnassistenz auch verschiedene Dienstleistungen und stimmte diese aufeinander ab. Von den zehn in den Fallbeschreibungen vorgestellten Fällen wurde bei sechs eine mehr oder weniger intensive Unterstützung organisiert.

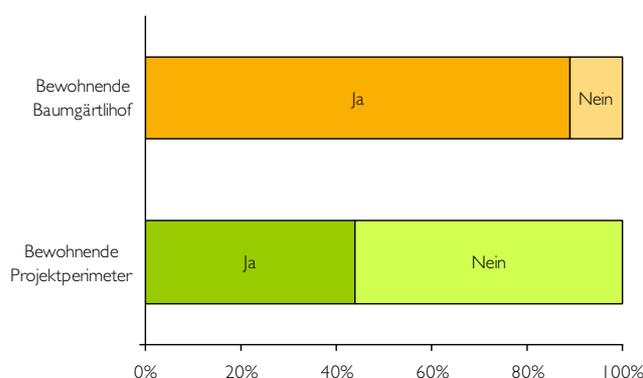
Eine intensive Unterstützung bedeutet eine nahezu „Rund um die Uhr“-Begleitung der betreffenden Person durch die Siedlungs- und Wohnassistenz selbst, die betreuenden Ärzte, die Pro Senectute, die Spitex und Freiwillige. Die Siedlungs- und Wohnassistenz wirkt in solchen Fällen als sehr enge Bezugs- und Vertrauensperson und unterstützt die

Seniorinnen und Senioren in ihren Entscheidungsprozessen. Gleichzeitig versucht sie gemeinsam mit den Fachstellen, die Abläufe so zu organisieren, dass die Betroffenen in der eigenen Wohnung verbleiben können. Mit der Unterstützung der Freiwilligen wird einer sozialen Vereinsamung vorgebeugt.

### 3.2.5 GEMEINWESENARBEIT

Wie im Abschnitt 2.3 beschrieben, ist die Gemeinwesenarbeit ein wichtiger Aufgabebereich der Siedlungs- und Wohnassistenz. Ein Bestandteil dieser Arbeit ist die Organisation, die Vorbereitung und die Durchführung von geselligen Anlässen, Ausflügen und Vorträgen.

#### D 3.4: Besuchen Sie die Anlässe im Baumgärtlihof?



Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

Die Darstellung D 3.4 zeigt, dass von den schriftlich befragten Personen aus dem Baumgärtlihof fast 90 Prozent solche Anlässe besuchen. Von den Personen aus dem Pilotquartier hat knapp die Hälfte die Veranstaltungen besucht. Personen aus dem Pilotquartier kommen aufgrund der räumlichen Distanz zum Baumgärtlihof deutlich seltener zu Anlässen. Oftmals möchten oder können sie die öffentlichen Verkehrsmittel nicht benutzen.

Zusammenfassend halten wir fest, dass die Untersuchungen gezeigt haben, dass alle von der Siedlungs- und Wohnassistenz bereitgestellten Leistungen genutzt werden. Vor allem die Bewohnerinnen und Bewohner des Baumgärtlihofs beanspruchen die Leistungen regelmässig, während die Seniorinnen und Senioren des Pilotquartiers zurückhaltender sind. Einerseits beurteilen sie ihren Unterstützungsbedarf als (noch) gering, andererseits stellt die räumliche Distanz ein Hindernis für den Leistungsbezug dar. Ausserdem möchten viele Befragte aus Stolz keine Hilfe annehmen oder nach Hilfe fragen.

### 3.3 WIE ZUFRIEDEN SIND DIE SENIORINNEN UND SENIOREN MIT DEN LEISTUNGEN?

Die Evaluation befasste sich vertieft mit der Frage, ob die Seniorinnen und Senioren mit den Dienstleistungen der Siedlungs- und Wohnassistenz zufrieden sind.

### 3.3.1 ZUFRIEDENHEIT MIT DER PRÄSENZ DER ANSPRECHPERSON

Sowohl in der schriftlichen Befragung wie auch in den persönlichen Gesprächen zeigten sich die Befragten sehr zufrieden damit, dass es die Stelle der Siedlungs- und Wohnassistenz gibt. Die Personen aus dem Baumgärtlihof schätzen sich glücklich, dass die Stelle im Haus integriert ist. Als problematisch wurde einzig die Tatsache beurteilt, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz nicht rund um die Uhr verfügbar ist. Dadurch, dass die Bewohnenden des Baumgärtlihofs nachts und an den Wochenenden auf sich allein gestellt sind, fühlen sich viele Menschen verunsichert. Dieses Problem soll in Kürze mit dem Aufbau des Notfallsystems gelöst werden.

### 3.3.2 ZUFRIEDENHEIT MIT DER INDIVIDUELLEN BETREUUNG

Die Zufriedenheit mit der Informationsvermittlung der Siedlungs- und Wohnassistenz ist laut schriftlicher Befragung sehr hoch. Auch aus den persönlichen Gesprächen ergab sich, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz alle Fragen der Interviewpartnerinnen und -partner beantworten sowie alle benötigten Informationen bereitstellen konnte. Auch die formelle und informelle Unterstützung wurde als gut funktionierend beurteilt. Wo Befragte eine solche vermittelt bekamen, waren sie durchwegs zufrieden damit. Die Idee mit dem Notfallblatt wurde von den Befragten aus dem Baumgärtlihof sehr gelobt und als sinnvoll betrachtet. Die Personen aus dem Baumgärtlihof haben in den Gesprächen oft gesagt, dass es ihnen Angst macht, dass abends und an den Wochenenden niemand von offizieller Seite im Baumgärtlihof ist. In den persönlichen Gesprächen zeigten sich die Befragten sehr zufrieden damit, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz nun ein Notfallsystem aufbaut.

### 3.3.3 ZUFRIEDENHEIT MIT DER GEMEINWESENARBEIT

Die Qualität der Veranstaltungen wurde in den persönlichen Gesprächen sehr gelobt. Ausserdem wird es sehr geschätzt, dass solche Anlässe organisiert werden. Die Befragten sind der Meinung, dass für alle etwas dabei ist. Die Personen, die die Anlässe besuchen, sind der Ansicht, dass sich dadurch die Kontakte zu den anderen Personen verbessert haben, da man sich häufig sieht und so ins Gespräch kommt. Insbesondere die Personen, die bei den Vorbereitungen der Anlässe mitwirken, kennen sich untereinander sehr gut. In der Gruppe der Freiwilligen ist so ein Gemeinschaftsgefühl entstanden.

Drei Personen haben explizit darauf hingewiesen, dass sie selber nicht an geselligen Anlässen teilnehmen. Als Gründe wurden fehlendes Interesse, anderweitige Verpflichtungen und gesundheitliche Probleme angegeben. Zwei Personen sind der Meinung, dass die Häufigkeit der Anlässe auch des Guten zu viel sein kann.

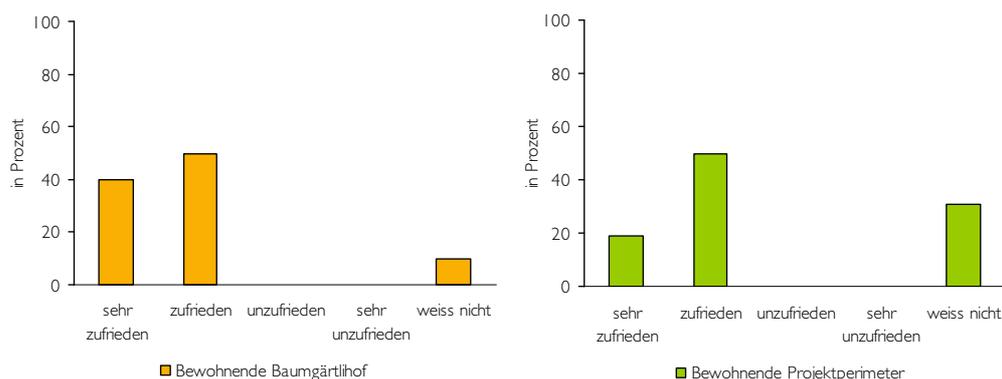
### 3.3.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DER TRIAGE

Es war nicht möglich, die Personen, für welche eine Triage bereitgestellt wurde, zu ihrer Zufriedenheit damit zu befragen. Dies, weil die Betroffenen aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage waren, an der Befragung teilzunehmen. Die Siedlungs- und Wohnassistenz und die Fachstellen zeigten sich aber überzeugt, dass die Triage funktioniert und auf die Bedürfnisse der betreffenden Personen ausgerichtet ist.

### 3.3.5 ALLGEMEINE ZUFRIEDENHEIT MIT DEM PROJEKT

Aus der schriftlichen Befragung ist ersichtlich, dass alle befragten Personen aus dem Baumgärtlihof und dem Projektperimeter – welche ein Urteil abgeben können oder wollen – mit der Arbeit der Siedlungs- und Wohnassistenz sehr zufrieden oder zufrieden sind (vgl. Darstellung D 3.5).

**D 3.5: Wie zufrieden sind Sie mit dem Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz?**



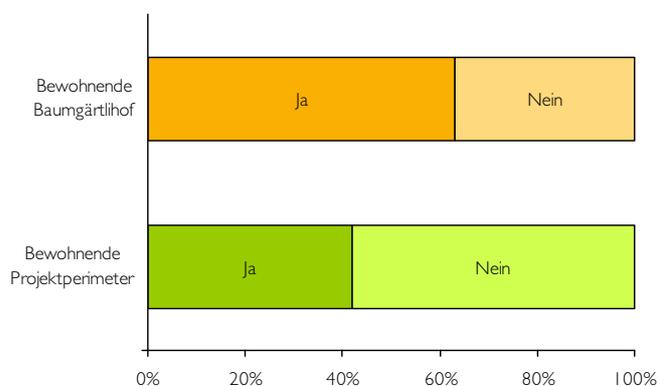
Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

Insgesamt ist die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren mit den Leistungen der Siedlungs- und Wohnassistenz sehr zufrieden oder zufrieden. Die Evaluation zeigt, dass die ältere Bevölkerung es sehr schätzt, dass die Gemeinde das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz geschaffen hat und damit auf ihre Bedürfnisse eingeht.

## 3.4 HAT SICH DIE INTEGRATION DER SENIORINNEN UND SENIOREN IN IHR WOHNUMFELD VERBESSERT?

Ein wichtiger Indikator zur Beantwortung der Frage, ob die Siedlungs- und Wohnassistenz die Integration der Seniorinnen und Senioren in ihr Wohnumfeld verbessert hat, ergibt sich aus der Frage, ob die Assistenz ihnen Möglichkeiten geboten hat, Kontakte zu knüpfen. Von den Bewohnenden des Baumgärtlihofs sind über 60 Prozent der Befragten der Ansicht, dass sie durch die Siedlungs- und Wohnassistenz mehr Möglichkeiten haben, Kontakte zu knüpfen (vgl. Darstellung D 3.6). Bei den Bewohnenden des Projektperimeters sind es rund 40 Prozent.

**D 3.6: Haben Sie durch die Siedlungs- und Wohnassistenz mehr Möglichkeiten, Kontakte zu knüpfen?**



Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

Auch in den persönlichen Gesprächen äusserten viele Personen die Meinung, ihre Kontakte zu den anderen älteren Menschen hätten sich durch die Siedlungs- und Wohnassistenz verbessert. Grund dafür sei, dass man sich durch die geselligen Anlässe häufiger trifft. Die Befragten haben aber auch darauf hingewiesen, dass ihre Vernetzung grösstenteils auch vorher bereits gut oder sogar sehr gut war. Die meisten von ihnen leben bereits seit vielen Jahren in Horgen und haben dort Angehörige, Bekannte und Freunde. Die grosse Mehrheit der 19 persönlich befragten Personen hat angegeben, dass sie selber noch sehr aktiv sind. Sie engagieren sich in Vereinen, der Kirche oder für Angehörige. Nur wenige Personen können nicht auf ein soziales Netz zurückgreifen. Bei zwei persönlich befragten Personen machte es den Anschein, als sei die Siedlungs- und Wohnassistenz die einzige Ansprechperson.

Zur Vernetzung der Zielgruppe tragen auch die nachbarschaftlichen Beziehungen der Seniorinnen und Senioren bei. Die Entwicklung dieser Netzwerke kann anhand von Befragungsdaten aus dem Jahr 2008 und 2011 untersucht werden. Die Fragen und die Antwortkategorien wurden in beiden Befragungen identisch formuliert, sodass sich die Ergebnisse miteinander vergleichen lassen. Die Vergleichbarkeit der Befragungsergebnisse der zwei Zeitpunkte ist allerdings leicht eingeschränkt, weil 2008 viel mehr Personen befragt werden konnten und weil die Befragungsart unterschiedlich war. 2008 antworteten 199 Personen im Rahmen einer schriftlichen Befragung durch eine unabhängige Institution. 2011 wurden 75 Personen mündlich von der Stellenleiterin der Siedlungs- und Wohnassistenz selbst befragt. Ausserdem wurden 2008 auch jüngere Personen zwischen 65 und 74 Jahren angesprochen.

Wie aus der Darstellung D 3.7 ersichtlich ist, wird das nachbarschaftliche Klima von der grossen Mehrheit der Personen positiv beurteilt. 2008 bewerteten 77 Prozent der Befragten das nachbarschaftliche Klima als gut oder sehr gut, 2011 meinten dies sogar 84 Prozent der befragten Personen. Der Anteil Personen, die angegeben haben, es finde eine nachbarschaftliche Hilfe im Quartier statt, sank hingegen von 77 Prozent (2008) auf 69 Prozent (2011). Dies könnte auf eine Verschlechterung der nachbarschaftlichen Beziehungen hinweisen oder methodisch begründet sein. Es liegt die Vermutung nahe,

dass es sich hier um einen methodisch begründeten Unterschied handelt, da 2008 die Mehrheit der Befragten zwischen 65 und 74 Jahren alt war. Dieses Bevölkerungssegment ist grösstenteils noch sehr aktiv und gut vernetzt.

#### D 3.7: Gegenüberstellung der Befragungsergebnisse zu nachbarschaftlichem Klima 2008 und 2011

	Befragung 2008		Befragung 2011	
Wie beurteilen Sie das nachbarschaftliche Klima?	Sehr gut	35%	Sehr gut	31%
	Gut	42%	Gut	53%
	Zufriedenstellend	15%	Zufriedenstellend	10%
	Geht so	5%	Geht so	4%
	Schlecht	1%	Schlecht	0%
Findet gegenseitige Hilfe in der Nachbarschaft statt?	Ja	77%	Ja	69%
	Nein	12%	Nein	14%
	Weiss nicht/k.A.	11%	Weiss nicht/k.A.	17%
Anzahl Befragte	199 Personen aus dem Pilotquartier		75 Personen aus dem Pilotquartier	
Alter der Befragten	74% zwischen 65 und 79, 20% 80+		36% zwischen 75–79, 64% 80+	
Befragungsart	Schriftliche Befragung		Mündliche Befragung	
Durchgeführt von	Frau Brändle-Ströh		Siedlungs- und Wohnassistenz und weiteren Stellen	

Legende: k.A. = keine Angabe. Differenz zu 100 Prozent ist durch fehlende Werte und Auf- und Abrunden bedingt.

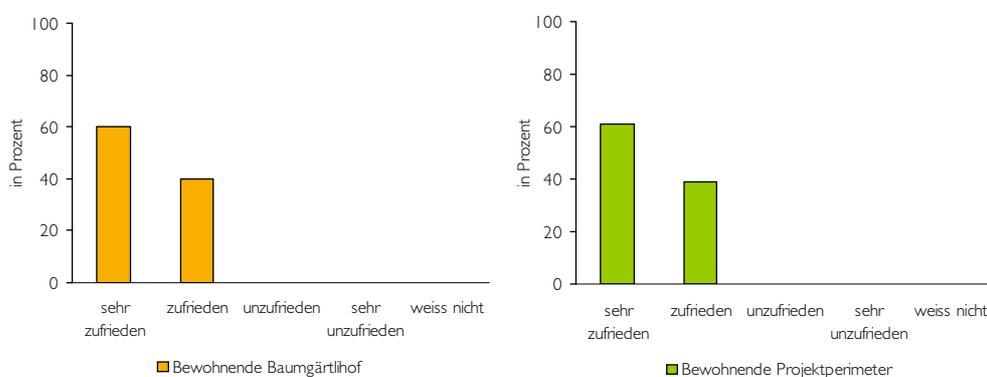
Auch in den persönlichen Interviews, welche die Evaluierenden mit den betagten Personen 2011 durchgeführt haben, wurden die nachbarschaftlichen Netzwerke thematisiert. In diesen Gesprächen hat sich gezeigt, dass in zahlreichen Fällen soziale Netzwerke in den Wohnhäusern der Personen bestehen, welche sich unabhängig von der Siedlungs- und Wohnassistenz entwickelt haben. Die Bewohnenden der Mehrfamilienhäuser helfen den betagten Personen aus dem Pilotquartier oftmals beim Waschen, legen die Zeitung vor die Tür, helfen bei kleineren Reparaturen oder Ähnlichem. Oft haben die Seniorinnen und Senioren aus dem Baumgärtlihof und dem Projektperimeter auch informelle Abmachungen mit den Nachbarn getroffen. Die Nachbarschaft schaut, ob die Rollläden am Morgen hochgezogen werden oder ob nachts das Licht gelöscht wird.

Die Resultate der Erhebungen lassen darauf schliessen, dass das nachbarschaftliche Klima gut ist. Allerdings lässt sich kein direkter Einfluss des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz darauf erkennen. Diese Erkenntnis wird auch durch die Siedlungs- und Wohnassistenz selber geteilt. Bei der Befragung 2011 lief das Projekt rund sechs Monate. In dieser kurzen Zeit konnte die Siedlungs- und Wohnassistenz noch keinen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung der nachbarschaftlichen Netzwerke leisten. Insbesondere konnte ein generationenübergreifendes Hilffssystem bis anhin nicht aktiviert werden. Wo ein solches Netzwerk besteht, beruht es meist auf familiären oder nachbarschaftlichen Strukturen.

### 3.5 HAT DAS PROJEKT DIE LEBENSQUALITÄT DER SENIORINNEN UND SENIOREN BEEINFLUSST?

Die Messung der individuellen Lebensqualität ist schwierig, da diese durch eine Vielzahl von Faktoren, wie Lebenssituation, Tagesform, Gesundheit, Gesundheit von Angehörigen und weiteres beeinflusst wird. In der folgenden Darstellung D 3.8 werden die Antworten auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Leben in Horgen?“ dargestellt. Alle Antwortenden – sowohl aus dem Baumgärtlihof wie auch aus dem Pilotquartier – sind sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrer Lebensqualität. Es ist auffällig, dass die Verteilung in den beiden Gruppen nahezu identisch ist. Rund 60 Prozent der Befragten geben an, mit ihrem Leben sehr zufrieden zu sein; die restlichen 40 Prozent sind zufrieden.

D 3.8: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Leben in Horgen?



Quelle: schriftliche Befragung, Februar 2012; Anzahl Befragte: Baumgärtlihof: 21, Projektperimeter: 69.

In den persönlichen Gesprächen wurde gezielt nach der Lebensqualität gefragt. Dabei beurteilten 17 von 19 Befragten ihre Lebensqualität als gut oder sogar sehr gut. Einige Personen gaben an, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz direkt zum guten Lebensgefühl beigetragen hat. Sie gaben zum Beispiel an, dass sie durch die Siedlungs- und Wohnassistenz wissen, dass jemand da ist, falls sie jemanden brauchen. Mehrere Personen aus dem Baumgärtlihof haben unterstrichen, dass es ihnen noch nie so gut gegangen sei wie heute. Diese Zufriedenheit gründet teilweise darauf, dass sie im Baumgärtlihof viele Kontakte pflegen können und vieles für sie organisiert wird, woran sie nach Wunsch teilnehmen können. Andere Gründe für ihr Wohlbefinden sind eine gute gesundheitliche Verfassung und weitere persönliche Umstände, auf die die Siedlungs- und Wohnassistenz keinen Einfluss hat. Zwei Personen beurteilten ihre Lebensqualität als nicht gut. Als Gründe gaben sie gesundheitliche Probleme, gesundheitliche Probleme der Lebenspartner oder Einsamkeit an.

### 3.6 KONNTEN DIE INFORMATION UND DIE KOORDINATION DER FACHSTELLEN OPTIMIERT WERDEN?

Der Informationsfluss zwischen der Siedlungs- und Wohnassistenz und den Fachstellen funktioniert – laut Angaben der Siedlungs- und Wohnassistenz und der Vertreterinnen

der Fachstellen – optimal. Wie aus den Gesprächen mit der Siedlungs- und Wohnassistenz und den Vertreterinnen der Fachstellen (Spitex, Pro Senectute und Nachbarschaftshilfe) hervorgegangen ist, ist die bilaterale Zusammenarbeit mit der Siedlungs- und Wohnassistenz eng. Regelmässig fragt die Siedlungs- und Wohnassistenz bei Vertreterinnen der Organisationen an, ob sie Vorschläge zur Unterstützung oder Begleitung von Seniorinnen und Senioren haben.

Auch untereinander arbeiten die Fachstellen eng und unkompliziert zusammen. Die Vertreterinnen kennen sich und versuchen, die Stärken und ergänzenden Angebote der anderen Stellen zu nutzen. Allerdings erschweren folgende Sachverhalte eine noch reibungslosere Zusammenarbeit:

- *Erstens* verhindern die Datenschutzbestimmungen den Austausch von persönlichen Angaben über hilfsbedürftige Seniorinnen und Senioren. Deshalb sind die Fachstellen auch äusserst zurückhaltend, was persönliche Angaben ihrer Klientinnen und Klienten betrifft.
- *Zweitens* ist die Vernetzung zwischen den Mitarbeitenden der Fachstellen in der Gemeinde Horgen stark personenabhängig. Dies birgt die Gefahr, dass personelle Wechsel die Zusammenarbeit und den Austausch negativ beeinflussen.
- *Drittens* funktioniert die Zusammenarbeit zwischen dem Sozialdienst des Spitals Zimmerberg und den Fachstellen des ambulanten Bereichs nur ungenügend. Die Fachstellen würden eine engere Zusammenarbeit begrüssen, damit Personen, die aus dem Spital entlassen werden, zuhause lückenlos und kompetent weiter betreut werden können.

Laut den Angaben der Fachstellenvertreterinnen und aus den Fallbeschreibungen der Siedlungs- und Wohnassistenz wird ersichtlich, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz ihrer Aufgabe, die Fachstellen zu informieren und die Zusammenarbeit zu koordinieren, gerecht wird.

### 3.7 WURDE DER PRÄSTATIONÄRE BEREICH DURCH DAS PROJEKT GESTÄRKT?

---

Insgesamt zeichnen die Fachstellen und die Siedlungs- und Wohnassistenz ein sehr positives Bild der Zusammenarbeit im prästationären Bereich. Seit die Siedlungs- und Wohnassistenz die vierteljährlich stattfindenden Sitzungen der Fachstellen organisiert, konnte der Austausch zwischen den Fachstellen deutlich verbessert werden. Alle Beteiligten empfinden den engeren Kontakt zu den anderen Stellen als Gewinn und loben die konstruktive Stimmung unter den beteiligten Institutionen. Die Siedlungs- und Wohnassistenz nimmt hierbei eine entscheidende Rolle als Koordinatorin ein.

In den Gesprächen mit den Vertreterinnen der verschiedenen Fachstellen wurde die Zusammenarbeit im prästationären Bereich äusserst positiv beurteilt. Die Interviewpartnerinnen waren sich einig, dass die Zusammenarbeit sehr konstruktiv verläuft und kein Konkurrenzdenken vorherrscht. Vielmehr haben die Fachstellen komplementäre Angebote und versuchen, die bestehenden Synergien zu nutzen.

Das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen will in erster Linie die Lebensqualität der betagten Einwohnerinnen und Einwohner fördern. Angestrebt wird aber auch die Entlastung der stationären Versorgungseinrichtungen mit den entsprechenden positiven finanziellen Effekten für die öffentliche Hand. In diesem Kapitel gehen wir auf die Frage ein, ob die Verweildauer der Seniorinnen und Senioren zuhause bereits erhöht und damit stationäre Versorgungseinrichtungen entlastet werden konnten. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass das Projekt erst seit rund 20 Monaten läuft, sodass Effekte in der genannten Art rein aus zeitlichen Gründen noch kaum zu erwarten sind.

#### 4.1 KONNTE DIE VERWEILDAUER DER SENIORINNEN UND SENIOREN ZUHAUSE ERHÖHT WERDEN?

---

Die Evaluation ergibt erste Hinweise darauf, dass es mit dem Projekt gelungen ist, dass betagte Menschen länger zu Hause leben können. So geht aus den Fallbeschreibungen der Siedlungs- und Wohnassistenz hervor, dass einige der eng begleiteten Personen oder Ehepaare bereits in eine Pflegeinstitution hätten umziehen müssen, wenn die Siedlungs- und Wohnassistenz ihnen nicht die Möglichkeit gegeben hätte, in eine Alterswohnung im Baumgärtlihof zu ziehen. Bei einer weiteren Person wurde die Wohnung im Baumgärtlihof mit einfachen baulichen Anpassungen nachgerüstet, um den veränderten Bedürfnissen dieser Person gerecht zu werden. Damit war auch deren Verbleib in der Wohnung im Baumgärtlihof gesichert. Eine weitere Person kann dank der engmaschigen Betreuung durch die Siedlungs- und Wohnassistenz trotz fortschreitender Demenz im Baumgärtlihof bleiben.

Insgesamt konnte laut Angaben der Siedlungs- und Wohnassistenz bis anhin in fünf Fällen eine Heimeinweisung verhindert werden. Allerdings ist eine solche Aufschiebung häufig mit einem grossen Arbeitsaufwand für die Siedlungs- und Wohnassistenz verbunden, weil sie eine lückenlose Betreuung organisieren muss. Zudem wehren sich gelegentlich die Krankenversicherer dagegen, weil für sie ein Heimeintritt der Seniorinnen und Senioren günstiger ist als die Kosten der Betreuung durch die Spitex.

#### 4.2 KÖNNEN BEREITS FINANZIELLE EFFEKTE FÜR DIE GEMEINDE NACHGEWIESEN WERDEN?

---

Es gestaltet sich schwierig, den Kosten des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz zuverlässige Angaben zum finanziellen Nutzen gegenüberzustellen. Dies liegt nicht nur daran, dass die Dauer und die Zahl der projektintendierten Verzögerungen von Heimeinweisungen nicht eindeutig beziffert werden können, sondern auch daran, dass für jede einzelne Person genau abgeklärt werden müsste, welche Kosteneinsparungen sich dadurch bei der Gemeinde, bei den Betroffenen oder bei den Krankenversicherungen ergeben. Diese Analysen konnten im Rahmen des Projekts nicht geleistet werden.

Hingegen lässt sich festhalten, dass der Gemeinderat 2009 eine Kostengutsprache im Betrag von 258'000 Franken für das zweijährige Pilotprojekt „Betreutes Wohnen in Horgen“ bewilligt hat. Es kann also von Projektkosten von rund 130'000 Franken pro Jahr ausgegangen werden.

Diesen Kosten stehen Einsparungen bei den Pflegebeiträgen der Gemeinde gegenüber. Die gesamten Pflegebeiträge der Gemeinde betragen 2011 3'127'670 Franken für 53'811 Pflage Tage, das heisst durchschnittlich musste die Gemeinde pro Pflage Tag rund 58 Franken aufwenden. Wenn nun die Heimeinweisung von sechs Personen um rund ein Jahr verzögert werden kann, dann sind die Kosten der Gemeinde bereits gedeckt.<sup>6</sup>

Die Evaluation hat gezeigt, dass durch das Projekt die Heimeinweisung von fünf Personen verzögert werden konnte. Dies weist darauf hin, dass den Projektkosten bereits jetzt erhebliche Einsparungen gegenüber stehen. Wie hoch diese genau sind, war nicht Gegenstand der Evaluation. Es scheint uns aber vertretbar, beim Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen in der Pilotphase von neutralen oder sogar positiven finanziellen Effekten auszugehen.

<sup>6</sup> 130'000 Franken/58 Franken = 2'441 Tage. 2'441 Tage/360 Tage ergibt rund sechs Personen.

Mit der Evaluation des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen wurde in erster Linie untersucht, ob das Projekt die erwarteten Leistungen aufgebaut hat, ob die Zielgruppen der Seniorinnen und Senioren sowie der Fachstellen, welche sich um deren Belange bemühen, mit diesen zufrieden sind und ob sich bereits Wirkungen für die Gemeinde zeigen. Nachfolgend fassen wir die Ergebnisse der Evaluation zusammen. Anschliessend formulieren wir vier Empfehlungen zuhanden der Projektverantwortlichen.

## 5.1 ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Die nachfolgende Zusammenfassung der Ergebnisse orientiert sich an den drei Bereichen Leistungen, Wirkungen bei den Zielgruppen und Wirkungen für die Gemeinde.

### 5.1.1 LEISTUNGEN DER SIEDLUNGS- UND WOHN-ASSISTENZ

Ist die Ansprechperson der Siedlungs- und Wohnassistenz im Baumgärtlihof und im Pilotquartier ausreichend präsent?

Die Siedlungs- und Wohnassistenz ist im Rahmen ihrer Möglichkeiten präsent. Abends und an den Wochenenden ist sie allerdings nicht anwesend, was bei den Bewohnenden des Baumgärtlihofs teilweise ein Gefühl der Unsicherheit auslöst. Im Rahmen des Aufbaus eines Notfallsystems soll dieses Problem beseitigt werden.

Kann die Siedlungs- und Wohnassistenz die individuelle Betreuung der einzelnen Personen gewährleisten?

Die Untersuchung hat gezeigt, dass die Siedlungs- und Wohnassistenz die für die individuelle Betreuung der Seniorinnen und Senioren vorgesehenen Dienstleistungen, wie Information der Zielgruppe, formelle und informelle Unterstützung, Notfallsicherung und Triage, erbringt.

Leistet die Siedlungs- und Wohnassistenz einen Beitrag zur Gemeinwesenarbeit?

Knapp ein Viertel ihrer Zeit wendet die Siedlungs- und Wohnassistenz für die Gemeinwesenarbeit auf. Es wird eine Vielzahl von geselligen Anlässen und Ausflügen organisiert.

Kann die Siedlungs- und Wohnassistenz die Koordination der Arbeit der Fachstellen wirksam unterstützen?

Durch die Projektorganisation ist einerseits ein formeller Informationsaustausch zwischen der Siedlungs- und Wohnassistenz und den Fachstellen gesichert. Andererseits funktioniert auch der informelle Kontakt zwischen der Siedlungs- und Wohnassistenz und den Fachstellen reibungslos. Dieser informelle Austausch ist dadurch zustande gekommen, dass sich die Vertreterinnen und Vertreter der einzelnen Stellen durch die Vernetzungstreffen kennen gelernt haben. Heute pflegen sie einen unkomplizierten

Austausch. Die Siedlungs- und Wohnassistenz stellt durch ihre Funktion als Projektleiterin die Zusammenarbeit zwischen den Fachstellen sicher.

#### 5.1.2 WIRKUNGEN DER ARBEIT DER SIEDLUNGS- UND WOHNASSISTENZ BEI DEN ZIELGRUPPEN

Kennen die Seniorinnen und Senioren das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz?

Die Ansprechperson der Siedlungs- und Wohnassistenz und das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz sind im Baumgärtlihof allen befragten Personen bekannt. Im Pilotquartier kennen rund 60 Prozent der Befragten das Projekt. Hier besteht Ausbaupotenzial. Allerdings benötigt der Aufbau einer persönlichen Beziehung zu den Seniorinnen und Senioren Zeit.

Nutzen die Seniorinnen und Senioren die Angebote des Projekts?

Die Informationsvermittlung funktioniert im Rahmen des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz sehr gut. Die Assistenz kann alle Fragen zur Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren beantworten. Bis anhin kommen die Bewohnenden des Baumgärtlihofs deutlich häufiger spontan mit Fragen zur Assistenz als die Personen aus dem Quartier.

Die Siedlungs- und Wohnassistenz kann die Unterstützung hilfsbedürftiger Personen gewährleisten, ob diese im Baumgärtlihof oder im Quartier wohnen, spielt hierbei eine untergeordnete Rolle. Allerdings vereinfacht es die Betreuung sehr, wenn die Personen im Baumgärtlihof wohnen. Die Siedlungs- und Wohnassistenz pflegt zu denjenigen Personen, welche Unterstützung benötigen, einen sehr engen Kontakt und ist mit den beteiligten Fachstellen und Personen in sehr engem Austausch. Bis anhin wurden jedoch noch recht wenige Dienstleistungen vermittelt.

Eine umfassende Notfallsicherung befindet sich erst im Aufbau. Diese entspricht einem grossen Bedürfnis der Seniorinnen und Senioren. Mit dem Notfallblatt wurde bereits eine einfache Massnahme diesbezüglich umgesetzt.

Eine wichtige Funktion der Siedlungs- und Wohnassistenz ist die Organisation und Koordination von Unterstützungsmassnahmen für Seniorinnen und Senioren. Die Massnahmen können es diesen ermöglichen, länger zuhause zu bleiben. Bei einigen Personen muss bereits eine lückenlose Betreuung organisiert werden. Dies funktioniert laut unterschiedlichen Quellen einwandfrei. Die Siedlungs- und Wohnassistenz hat sich für einige Personen, welche einer umfassenden Unterstützung bedürfen, zur zentralen Vertrauensperson entwickelt.

Die Untersuchungen haben gezeigt, dass alle von der Siedlungs- und Wohnassistenz bereitgestellten Angebote genutzt werden.

Ist die Zielgruppe mit den Angeboten zufrieden?

Die ältere Bevölkerung schätzt es sehr, dass die Gemeinde das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz gestartet hat und damit besser auf ihre Bedürfnisse eingeht. Mit der Arbeit der Siedlungs- und Wohnassistenz sind alle Befragten sehr zufrieden oder zufrieden. Die Siedlungs- und Wohnassistenz konnte auch sämtliche Fragen der Ziel-

gruppe zu deren Zufriedenheit beantworten. Auch die Gemeinwesenarbeit wird sehr geschätzt. Die Befragten finden die Anlässe zum grössten Teil sehr gut und schätzen es sehr, dass solche durch die Siedlungs- und Wohnassistenz organisiert werden. Positiv wird auch der Einbezug der älteren Leute in die Organisation der Veranstaltungen beurteilt.

Hat sich die Integration der Seniorinnen und Senioren in ihr Wohnumfeld verbessert?

Die Integration der Zielgruppe in ihr Wohnumfeld war bereits vor dem Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz grösstenteils gut bis sehr gut. Durch das Projekt konnte insgesamt eine weitere leichte Verbesserung erzielt werden. Die aktiveren Seniorinnen und Senioren treffen sich an den regelmässig stattfindenden Anlässen öfters. Diejenigen Personen, die über kein soziales Netz verfügen, haben in der Siedlungs- und Wohnassistenz eine Vertrauensperson gefunden, welche ihre sozialen Kontakte aktiviert. Nachbarschaftliche Netzwerke bestehen ebenfalls. Zum Zeitpunkt der letzten Messung im Frühjahr 2011 lief das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz aber erst etwa sechs Monate. In dieser kurzen Zeit konnte die Siedlungs- und Wohnassistenz noch keinen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung der nachbarschaftlichen Netzwerke leisten.

Konnte die Lebensqualität der Zielgruppe gesteigert werden?

Die Befragten beurteilen ihre Lebensqualität als sehr gut oder gut. In den meisten Fällen war sie bereits vor dem Projektstart gut. Insbesondere Personen aus dem Baumgärtlihof haben darauf hingewiesen, dass es ihnen noch nie so gut gegangen ist wie heute. Sie schätzen besonders den Austausch mit den anderen älteren Leuten im Baumgärtlihof. Auch die geselligen Anlässe tragen zum guten Lebensgefühl bei. Vor diesem Hintergrund kann davon ausgegangen werden, dass das Projekt einen Beitrag zur Steigerung der Lebensqualität der Seniorinnen und Senioren im Baumgärtlihof und – in geringerer Masse – im Pilotquartier geleistet hat.

Konnten die Information und die Koordination der Fachstellen optimiert werden?

Durch die Institutionalisierung regelmässiger Austauschtreffen zwischen den Fachstellen hat die Siedlungs- und Wohnassistenz einen wichtigen Beitrag zur Koordination geleistet. Um einen Verbleib von Seniorinnen und Senioren in der eigenen Wohnung zu gewährleisten, arbeitet die Siedlungs- und Wohnassistenz eng mit allen Fachstellen zusammen. Es herrscht ein Klima des gegenseitigen Respekts und alle beteiligten Fachstellen schätzen die Koordinationsarbeit, die die Siedlungs- und Wohnassistenz leistet. Der Informationsfluss und die Zusammenarbeit zwischen den Fachstellen funktionieren daher im Prinzip reibungslos. Optimierungsmöglichkeiten bestehen allerdings im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit dem Spital Zimmerberg. Zudem erschweren Datenschutzbestimmungen den intensiveren Austausch zwischen den Fachstellen.

Wurde der prästationäre Bereich in Horgen durch das Projekt gestärkt?

Insgesamt zeichnen die Fachstellen und die Siedlungs- und Wohnassistenz ein sehr positives Bild der Zusammenarbeit im prästationären Bereich. Mit den vierteljährlich stattfindenden Sitzungen der Fachstellen, welche die Siedlungs- und Wohnassistenz initiiert hat, konnte der Austausch zwischen den Fachstellen deutlich verbessert werden.

### 5.1.3 WIRKUNGEN FÜR DIE GEMEINDE

Könnte die Verweildauer der Seniorinnen und Senioren zu Hause durch das Projekt verlängert werden?

Bisher konnte in fünf Fällen eine Heimeinweisung aufgeschoben werden. Eine solche Aufschiebung bedeutet aber häufig einen grossen Arbeitsaufwand für die Siedlungs- und Wohnassistenz, weil sie eine lückenlose Betreuung organisieren muss. Oftmals sind es die Krankenversicherer, die sich für einen Heimeintritt der Seniorinnen und Senioren einsetzen, wenn nämlich die Kosten für die Betreuung durch die Spitex zu hoch werden. Hier gilt es, einen Mittelweg zu finden zwischen dem Bedürfnis der Personen nach einem autonomen Leben in den eigenen vier Wänden und dem Aufwand der Betreuung durch die Siedlungs- und Wohnassistenz und die Fachstellen. Ausserdem muss die Sicherheit der betreffenden Person gewährleistet sein und auch den Bedürfnissen der Angehörigen soll wenn möglich Rechnung getragen werden.

Können bereits finanzielle Effekte für die Gemeinde nachgewiesen werden?

Die Evaluation hat gezeigt, dass durch das Projekt die Heimeinweisung von fünf Personen verzögert werden konnte. Dies weist darauf hin, dass den Projektkosten bereits jetzt erhebliche Einsparungen gegenüber stehen. Wie hoch diese genau sind, war nicht Gegenstand der Evaluation. Es scheint uns aber vertretbar, beim Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen in der Pilotphase von neutralen oder sogar positiven finanziellen Effekten auszugehen.

## 5.2 EMPFEHLUNGEN

Insgesamt kann festgehalten werden, dass das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen sehr gut angelaufen ist. Den Verantwortlichen ist es gelungen, in relativ kurzer Zeit die notwendigen Strukturen aufzubauen und die vorgesehenen Leistungen bereitzustellen. Die Zielgruppen der Seniorinnen und Senioren wie auch der Fachstellen nutzen die Angebote und sind zufrieden damit. Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich Notfallsicherung, Kooperation mit dem Spital Zimmerberg oder Bekanntheit des Projekts ausserhalb des Baumgärtlihofes sind erkannt. Vor dem Hintergrund dieser Erkenntnisse leitet das Evaluationsteam folgende Empfehlungen ab:

Empfehlung 1: Das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz weiterführen

Wir empfehlen den Verantwortlichen in der Gemeinde Horgen, das Projekt der Siedlungs- und Wohnassistenz weiterzuführen. In der Zeit seit Projektbeginn 2010 hat die Siedlungs- und Wohnassistenz sehr viel Zeit in den Aufbau eines persönlichen Kontaktnetzes investiert. Diese Aufbauarbeit beginnt sich nun auszuzahlen. Die persönlichen Kontakte zur älteren Bevölkerung sind die Basis, um zu einem späteren Zeitpunkt, wenn der Bedarf da ist, gegebenenfalls Dienstleistungen vermitteln und Heimeintritte verzögern zu können. So kann – trotz aller Unsicherheit bei den entsprechenden Berechnungen – von einem positiven Kosten-Nutzen-Verhältnis für die Gemeinde ausgegangen werden. Zudem trägt das Projekt zur Erhöhung der Lebensqualität von älteren Menschen in der Gemeinde Horgen bei und wird von diesen als Zeichen der Wertschätzung der Gemeinde sehr geschätzt.

**Empfehlung 2: Informationsarbeit im Pilotquartier weiter vorantreiben**

Da ein grosser Unterschied bezüglich der Bekanntheit des Projekts Siedlungs- und Wohnassistenz zwischen den Personen aus dem Baumgärtlihof und den Personen aus dem Pilotquartier besteht, empfehlen wir, die Informationsarbeit im Pilotquartier zu intensivieren.

**Empfehlung 3: Nachbarschaftliche Vernetzung und Intergenerationennetzwerke stärken**

Die nachbarschaftliche Vernetzung kann positiv beurteilt werden. Es fehlen aber verbindlichere Abmachungen. Weiter sollen in Neubauquartieren Nachbarschaftskontakte gezielt aufgebaut werden, weil die Netze dort noch nicht so eng sind. Zudem bestehen zurzeit ausserhalb der eigenen Familien noch kaum Intergenerationennetzwerke. Die Beziehung zwischen den Generationen sollte gezielt gestärkt werden, um den gesamtgesellschaftlichen Zusammenhalt zu fördern und das wechselseitige Verständnis zwischen den jüngeren und älteren Personen zu erhöhen.

**Empfehlung 4: Notfallsicherung vorantreiben, auf das Pilotquartier ausdehnen und flächendeckend verankern**

Ältere Menschen haben grosse Angst davor, in Notfallsituationen (z.B. bei Stürzen) lange auf Hilfe warten zu müssen. Damit die Personen in solchen Fällen schnellstmöglich Hilfe rufen können, muss bei einer Weiterführung des Projekts geklärt werden, wie eine Notfallsicherung sowohl im Baumgärtlihof wie auch im Pilotquartier verankert werden kann.

## A I INFORMATIONEN ZU DEN ERHEBUNGEN

---

### A I . I EXPERTENGEsprÄCHE

---

#### DA I: Liste der Gesprächspartnerinnen

Name	Institution	Datum des Interviews	Art des Kontakts
Astrid Herzig	Siedlungs- und Wohnassistenz	17.4.2012	persönlich
Nadine Bischof	Pro Senectute	5.4.2012	telefonisch
Dolores Baumann	Spitex	13.4.2012	telefonisch
Margrit Flumini	Nachbarschaftshilfe	4.4.2012	telefonisch
Radesh Sivaraman	Begleitgruppe	2.4.2012	telefonisch

## A2 FRAGEBOGEN SCHRIFTLICHE BEFRAGUNG

**INTERFACE**

Politikstudien Forschung Beratung

**Ihre Meinung interessiert uns!**

☞ Bitte kreuzen Sie nur eine Antwortmöglichkeit pro Frage an, falls nichts anderes vermerkt ist. Danke für Ihre Unterstützung!

1. Bitte geben Sie Ihren Namen an			
2. Bitte geben Sie Ihren Jahrgang an .....	3. Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an	Frau	Mann
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bitte geben Sie an, seit wann Sie in Horgen wohnen (Jahreszahl) .....			
5. Kennen Sie das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz der Gemeinde Horgen?	ja	nein	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Hatten Sie schon Kontakt mit der Siedlungs- und Wohnassistenz?	ja	nein	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Welche Themen haben Sie mit der Siedlungs- und Wohnassistenz besprochen? (☞ Bitte kreuzen Sie alles Zutreffende an, mehrere Antworten sind möglich)			
Informationen über das Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz	<input type="checkbox"/>		
Informationen über Wohnen im Alter	<input type="checkbox"/>		
Informationen über die diversen Dienstleistungen im Altersbereich der Gemeinde Horgen	<input type="checkbox"/>		
Vermittlung von Dienstleistungen (z.B. Besuche durch Nachbarschaftshilfe, Unterstützung für Wohnungsunterhalt (Sackgeldjob), Fahrdienst für Arztbesuche usw.)	<input type="checkbox"/>		
Persönliche Mitwirkung an einem Projekt, einer Aktion	<input type="checkbox"/>		
Besuch von Anlässen und Veranstaltungen zum Thema Alter?	<input type="checkbox"/>		
Informationen über den Notruf	<input type="checkbox"/>		
8. Wurden Ihre Fragen zum Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz beantwortet?	ja	<input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
9. Wurden Ihre Fragen zum Wohnen im Alter beantwortet?	ja	<input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
10. Wurden Ihre Fragen zu den verschiedenen Dienstleistungen im Altersbereich beantwortet?	ja	<input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>

BEFRAGUNG BEWOHNENDE BAUMGÄRTLIHOF

I

**INTERFACE**

Politikstudien Forschung Beratung

11. Wurde Ihnen eine Dienstleistung vermittelt? (z.B. Besuche durch Nachbarschaftshilfe, usw.)	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
12. Haben Sie persönlich an einem Projekt oder an einer Aktion mitgewirkt?	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
13. Haben Sie persönlich Anlässe und Veranstaltungen zum Thema Alter besucht?	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
14. Wurden Ihre Fragen über den Notruf beantwortet?	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
15. Haben Sie durch die Siedlungs- und Wohnassistenz mehr Möglichkeiten, neue Kontakte zu knüpfen?	ja <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
16. Wie zufrieden sind Sie mit dem Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz?		
sehr zufrieden	zufrieden	unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		sehr unzufrieden
		<input type="checkbox"/>
		weiss nicht
		<input type="checkbox"/>
17. Was könnte am Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz verbessert werden?		
.....		
.....		
18. Sind Sie zufrieden mit Ihrem Leben in Horgen?		
sehr zufrieden	zufrieden	unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		sehr unzufrieden
		<input type="checkbox"/>
		weiss nicht
		<input type="checkbox"/>
19. Haben Sie noch weitere Bemerkungen zu Ihrem Leben in Horgen oder zum Projekt Siedlungs- und Wohnassistenz?		
.....		
.....		

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme an der Befragung.**

Bitte senden Sie Ihre Antworten bis spätestens **Freitag, 17. Februar 2012** mit beiliegendem, bereits frankiertem Antwortcouvert zurück an:  
INTERFACE Politikstudien, Seidenhofstrasse 12, 6003 Luzern.

## IMPRESSUM

Andreas Balthasar, Prof. Dr. rer. pol.

1991 gründete Andreas Balthasar das Büro Interface in Luzern. Er hat seither gegen hundert Evaluationen durchgeführt. Die Forschung in der Sozial- und Gesundheitspolitik und die Projektleitung verschiedenster Evaluationen bilden Schwerpunkte seiner Tätigkeit. Seit 1990 berät er auch private Organisationen, Gemeinden sowie Bundesämter bei der Konzeption, Begleitung und Umsetzung von Evaluationsstudien. Im Bereich Alter hat er das Projekt „lebensraumbezogenes Wohnen im Alter“ im Auftrag der Age Stiftung geleitet. Ausserdem hat Andreas Balthasar im Auftrag der Age Stiftung die Umsetzung des Stiftungszwecks geprüft und Wirkungen ihrer Tätigkeit sowie die Ausenwahrnehmung der Stiftung bei den Zielgruppen untersucht. Seit 2010 ist er Titularprofessor für Schweizer Politik und Evaluationsforschung an der Universität Luzern.

Nora Wight, lic. phil. I

Nora Wight hat an der Universität Zürich Politikwissenschaften und Volkswirtschaft studiert. Zu Beginn des Jahres 2008 hat sie ihr Studium erfolgreich abgeschlossen und ist seitdem als wissenschaftliche Mitarbeiterin bei Interface tätig. Ihre Themenschwerpunkte sind Gesundheit und Alter. Im Auftrag der Age Stiftung hat sie an der Studie „lebensraumbezogenes Wohnen im Alter“ mitgewirkt. Diese untersuchte ganzheitliche Ansätze in der Schweizerischen Alterspolitik. Ausserdem war sie verantwortlich für die Begleitstudie zur Inbetriebnahme des Wohnzentrums Primavera in der Luzerner Landgemeinde Buttisholz; das Wohnzentrum bietet einerseits selbstständiges Wohnen mit Dienstleistungen für betagte Personen an und andererseits können schwer pflegebedürftige Seniorinnen und Senioren in Pflegewohngruppen betreut werden.

## WEITERE INFORMATIONEN

## INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung

Seidenhofstr. 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

[www.interface-politikstudien.ch](http://www.interface-politikstudien.ch)

## PROJEKTREFERENZ

Luzern, 21. Mai 2012

Projektnummer: 10-19