

Coaching für betreuende Angehörige

Einleitung

Immer mehr Menschen erreichen ein hohes Alter. Dies ist erfreulich, aber damit verbunden ist auch eine Zunahme chronischer Erkrankungen, die zu einer erhöhten Hilfsbedürftigkeit führen. Der Wunsch der Betroffenen ist stark, so lange wie möglich in vertrauter Umgebung zu wohnen. Dank der Bereitschaft von Angehörigen, Betreuungsaufgaben zu übernehmen, kann dieser Wunsch oft erfüllt werden. Die öffentliche Hand wird dadurch finanziell erheblich entlastet, weil kostenintensive stationäre Aufenthalte vermieden oder hinausgezögert werden können. Um diese Bereitschaft zu erhalten und zu mehren, müssten sich betreuende Angehörige vermehrt auf ein flankierendes Hilfsnetz abstützen können.

Erfahrungen aus der Praxis und Rückmeldungen von betreuenden Angehörigen zeigen deutlich, dass es nicht grundsätzlich an Entlastungsdiensten und Fachspezialisten mangelt. Diese sind aber oft nicht ohne weiteres auffindbar oder es besteht Unsicherheit, welche Unterstützung in welcher Phase der Krankheit und in Bezug auf die individuelle Situation sinnvoll und umsetzbar ist. Gefragt sind in solchen Momenten eine Art «Lotsen» durch den Dschungel der Angebote, ein «Coach» der mal mehr im Hintergrund und bei Bedarf auch ganz aktiv beraten und begleiten kann. Es braucht «Wegbegleiter» und «Wegweiser». Es reicht nicht, eine Informationsstelle zu führen oder Internet-Foren zu eröffnen. Eine Wegbegleitung, eine Person, die zur Seite steht, kann wesentlich dazu beitragen, dass betreuende Angehörige Sicherheit gewinnen und auch psychische Entlastung erfahren.

Im Auftrag von Stiftungsrat und Geschäftsleitung von Pro Senectute Kanton St. Gallen:

Albert Baumgartner, Sozialarbeiter FH, Mitglied Stellenleitung Pro Senectute Stadt St. Gallen

Dorothee Bützberger, Sozialarbeiterin FH, Mitglied Stellenleitung Pro Senectute Rorschach

Cristina De Biasio Marinello, Pflegefachfrau Höfa II, Pflegexpertin

Thomas Diener, Sozialarbeiter FH, Vorsitzender Geschäftsleitung Pro Senectute Kanton St. Gallen

Thomas Dietschweiler, Stiftungsrat Ria & Arthur Dietschweiler Stiftung

Markus Grob, MSc Organisational Development, Moderation & Koordination

Pro Senectute Kanton St. Gallen, 8. März 2017

Konzept Coaching für betreuende Angehörige

Inhaltsverzeichnis

Ausrichtung	4
Ziel- und Interessengruppen	5
Leistungsrahmen und Leistungsarten	6
Prozess der Dienstleistungserstellung	7
Dokumentation	10
Organisatorische Einbindung	11
Anforderungen an die Coaches	11
Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung	12
Kosten und Finanzierung	13
Anhänge	15

Ausrichtung

Vision

Das Coaching bestärkt und unterstützt betreuende Angehörige darin, ihre Ressourcen für die Betroffenen fruchtbar zu machen und ihre eigene physische und psychische Integrität und die Motivation der für die Betreuungsaufgaben zu erhalten.

Ziele

Betreuende Angehörige sind durch das Coaching gestärkt und befähigt, sich physisch und psychisch zu entlasten.

Nutzen

Betreuende Angehörige erfahren gebührende Wertschätzung für ihre Bereitschaft, sich den vielfältigen Anforderungen einer Betreuung zu stellen. Sie werden durch das Coaching gestärkt und unterstützt, damit Motivation und Kräfte erhalten bleiben. Dadurch können Betroffene länger in ihrer vertrauten Umgebung leben. Der Übertritt in eine stationäre Einrichtung wird vermieden oder hinausgezögert. Steht betreuenden Angehörigen für verschiedenste Fragen und Anliegen ein Coach oder eine Coachin zur Seite, sind auch zuweisende Fachpersonen von Sozialberatungsstellen oder Fachorganisationen entlastet.

Grundsätze

- Das Coaching versteht sich als ergebnisoffener Prozess.
- Das Coaching versteht sich als aufsuchende und aktive Form der Begleitung. Das Angebot richtet sich nach den Möglichkeiten und Bedürfnissen von betreuenden Angehörigen.
- Die Coaches wissen um die hohen Anforderungen, die sich betreuenden Angehörigen stellen. Sie bestärken betreuende Angehörige darin, Ressourcen zu nutzen und unterstützen sie bei der Bewältigung belastender Situationen.
- Die Coaches stützen sich auf das Wissen und die Erfahrungen der betreuenden Angehörigen ab.
- Das Coaching für betreuende Angehörige orientiert sich an einem systemischen und interdisziplinären Ansatz.
- Die Coaches sind sich bewusst, dass das Coaching der Betreuungsperson Auswirkungen auf die zu betreuende Person hat. Das Wohl von Betreuenden und Betreuten wird gleichermaßen berücksichtigt.

Ziel- und Interessengruppen

Zielgruppen

Das Coaching-Angebot richtet sich an Angehörige (z.B. Lebenspartner, Töchter, Söhne, Freunde, Bekannte), die bei einer Person im AHV-Alter regelmässig und verbindlich Betreuungsaufgaben in der ambulanten Versorgung übernehmen.

Nutzen für die Zielgruppen

- Das Betreuungssystem stabilisiert sich; es erfolgt eine Stressreduktion
- Die Motivation für die Betreuungsaufgabe wird gestärkt und bleibt erhalten.
- Die Selbststeuerung der Betreuenden wird gestärkt.
- Betreuende Angehörige sind in der Lage, ihre eigenen Bedürfnisse wahrzunehmen und sich für deren Umsetzung einzusetzen. Sie finden eine Balance zwischen der Ausführung ihrer Betreuungsaufgaben und der Erfüllung ihrer persönlichen Bedürfnisse.
- Betreuende Angehörige verfügen über die notwendigen Informationen zu Entlastungsangeboten. Sie können diese nutzen und partiell Verantwortung abgeben.
- Es erfolgt eine wesentliche psychische und physische Entlastung bei den betreuenden Personen.

Interessengruppen

Zu den Interessengruppen zählen Privatpersonen (z.B. Angehörige, Nachbarn) und Vertreterinnen und Vertreter von Fachorganisationen (z.B. Pro Senectute, Spitex-Vereine, Alzheimervereinigung, Parkinsonvereinigung, Multiple Sklerose Gesellschaft). Das Wissen um das Coaching-Angebot ist für diese Gruppen von Interesse, weil sie im Kontakt mit betreuenden Angehörigen auf die Möglichkeiten des Coachings hinweisen oder als Zuweiserinnen und Zuweiser direkt den Kontakt zur Coaching-Stelle herstellen können. Des Weiteren gehören auch Vertreterinnen und Vertreter von Behörden oder politischen Gemeinden zu den Interessengruppen.

Nutzen für Zuweisende

- Sie können Angehörigen ein Angebot für eine kompetente Begleitung vermitteln, sind dadurch selbst entlastet und können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

Nutzen für Behörden und politische Gemeinden

- Durch die Stärkung des informellen Hilfesystems ist ein Teil der Grundversorgung subsidiär sicher gestellt.
- Gefährdungsmeldungen bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde können vermieden werden.

Leistungsrahmen und Leistungsarten

Leistungsrahmen

zeitlich

Der Coach oder die Coachin ist in der Regel von Montag bis Freitag zu den üblichen Bürozeiten erreichbar. Der zeitliche Rahmen (Dauer, Intervall und Anzahl der Gespräche) wird jeweils gemeinsam vereinbart. Bei der Terminierung werden die Bedürfnisse und die zeitliche Verfügbarkeit der Angehörigen berücksichtigt.

örtlich

Die Form oder der Ort der Coaching-Gespräche richtet sich nach den Möglichkeiten und Bedürfnissen der Angehörigen. Gespräche können beispielsweise wie folgt stattfinden:

- im Besprechungszimmer des Coaches, der Coachin
- zu Hause bei der betreuten Person
- in einem Café oder Restaurant
- auf einem gemeinsamen Spaziergang
- per Telefon oder per Mail

Leistungsarten

Mit den drei Leistungsarten des Coachings Begleiten, Informieren und Unterstützen werden betreuende Angehörige befähigt, ihre Situation zu meistern.

Begleiten

Begleiten heisst Mit-mit-auf-den-Weg-Gehen, menschliches Anteilnehmen an all dem, was betreuende Angehörige beschäftigt, ein verständnisvolles Gegenüber sein, weiterführende Fragen stellen, sodass die Angehörigen zu ihrer eigenen Lösung finden. Es geht ums Bestärken, Ermutigen, Trösten, Beruhigen.

Informieren

Der Coach oder die Coachin vermittelt Informationen gestützt auf Fachwissen. Er oder sie hilft beim Beschaffen und Verarbeiten von neuen Informationen. Ferner wird informiert über andere Anbieter von Dienstleistungen. Wenn nötig wird aktiv Zugang zu anderen Dienstleistungen (Triage) hergestellt.

Unterstützen

Unterstützen meint, dass der Coach oder die Coaching aktiv Aufgaben im Auftrag der Angehörigen übernimmt und damit direkt zur Entlastung beiträgt.

Prozess der Dienstleistungserstellung

Meldungseingang und Erstkontakt

Personen, die sich für die Leistungen des Coachings interessieren, können sich unverbindlich an die Coaching-Stelle wenden. Da es betreuenden Angehörigen aber oft an Zeit und Initiative fehlt, selbst Kontakt aufzunehmen, erfolgt eine Meldung häufig durch Drittpersonen (z.B. Angehörige, Bekannte oder Fachpersonen). Der Coach oder die Coachin nimmt aufgrund der Meldung Kontakt mit der Betreuungsperson auf, fragt unverbindlich an, wie es geht, welche Fragen und Probleme allenfalls beschäftigen und stellt die Möglichkeiten des Coachings vor. Hat die Betreuungsperson nach dem ersten Kontakt Interesse an den Leistungen des Coachings, wird ein erstes Gespräch vereinbart.

Erstgespräch

Im ersten Gespräch geht es um das Erfassen der Betreuungssituation und um Probleme, welche die Betreuungsperson aktuell beschäftigen. Je nach Art der Bedürfnisse, der Fragestellungen oder des Umfangs der Belastungen macht der Coach oder die Coachin einen konkreten Vorschlag für ein Coaching.

Abmachungen zur Zusammenarbeit

Besteht die Bereitschaft, sich auf ein Coaching einzulassen, werden gemeinsam Ziele und Themeninhalte formuliert, und es wird der örtliche und zeitliche Rahmen des Coachings festgelegt.

Weitere Gespräche

Beim Coaching wird jeweils von den aktuellen Fragen, Anliegen und Bedürfnissen der Betreuungsperson ausgegangen. Grundsätzlich geht es im Coachingprozess aber immer wieder darum, Belastungs- und Stressfaktoren zu ermitteln und zu beurteilen, um Strategien und Handlungsmöglichkeiten zur Vermeidung oder Reduktion von Belastungen entwickeln zu können.

Ermitteln von Stressfaktoren

Zum Verständnis des Stresserlebens von pflegenden Angehörigen wurde von Pearlin et al. (1990) ein Stressmodell entwickelt. Bei diesem Modell wird zwischen primären, sekundären und intrapsychischen Stressfaktoren unterschieden. Die primären Stressfaktoren ergeben sich unmittelbar aus den Anforderungen und Aufgaben der Pflege oder Betreuung, die sekundären Stressfaktoren, beziehen sich auf die Auswirkungen der Betreuungssituation auf andere Lebensbereiche wie z.B. Familie, Beruf, Finanzen, Wohnen, Freizeitgestaltung. Die intrapsychischen Stressfaktoren resultieren beispielsweise aus mangelnden Kompetenzen für die Bewältigung der Betreuungsaufgaben.

Vgl. Pearlin et al. (1990) in Johannes Pantel Hrsg: Psychosoziale Interventionen zur Prävention und Therapie der Demenz: Logos Verlag Berlin GmbH 2012

Beurteilen von Stressfaktoren

Die Beurteilung der Stressfaktoren erfolgt einerseits nach objektiven und andererseits nach subjektiven Kriterien. Die objektiven Kriterien umfassen Art und Umfang aller Aufgaben und die Intensität der Betreuung sowie die daraus resultierenden Schwierigkeiten oder Konflikte in anderen Lebensbereichen. Die subjektiven Kriterien beziehen sich auf die persönliche Einschätzung der Stressfaktoren durch die Betreuungsperson. Subjektiv können Stressfaktoren sowohl positiv als Herausforderung wie auch negativ als Belastung bewertet werden. Ein hoher Belastungsgrad kann einschneidende körperliche oder psychische Beeinträchtigungen zur Folge haben, die durch das Coaching zu vermeiden sind.

Vgl. Pearlin et al. (1990) in Johannes Pantel Hrsg: Psychosoziale Interventionen zur Prävention und Therapie der Demenz: Logos Verlag Berlin GmbH 2012

	Primäre Stressfaktoren	Sekundäre Stressfaktoren	Intrapsychische Stressfaktoren
Objektive Indikatoren	z.B. – Art und Umfang der Aufgaben – Intensität der Betreuung – Erwartungen und Verhalten der Betreuungsperson	z.B. – Rollenkonflikte – Bedürfniskonflikte – Finanzielle Auswirkungen – Wohnverhältnisse, Umwelt	z.B. – Mangelnde Kompetenzen für die Betreuung – Antreiber (Motivation) für die Betreuung (z.B. Pflicht- oder Schuldgefühle, Liebe/Dankbarkeit)
	– Belastung bis Überforderung – Erschöpfung – Trauer – Wut, Aggression – Angst – Aufgabe als Herausforderung – Befriedigung	– Rollenüberforderung – Einsamkeit, Isolation	– Mangelnder Selbstwert – Motivationsdilemma – Frustration

Modelle und Instrumente zur Erfassung der Situation

Für das Erfassen der Situation, das Ermitteln und Beurteilen von Stressfaktoren eignen sich verschiedene systemische Modelle, z.B. das gerontologische Modell der vier Lebensbereiche nach Urs Kalbermatten (1998) oder eine auf der systemischen Denkfigur von Silvia Staub-Bernasconi basierende Problem- und Ressourcenanalyse. Für die Visualisierung eignen sich Arbeitsinstrumente wie Geno-, Öko- und Beziehungsdiagramme.

Massnahmen zur Vermeidung oder Reduktion von Belastungen

Der Coach oder die Coachin setzt die Leistungsarten Begleiten, Unterstützen und Informieren gezielt so ein, dass die Betreuungsperson bei der Erreichung ihrer Ziele optimal gefördert wird. Sieht die Betreuungsperson die Bewältigung einer oder verschiedener Anforderungen oder Aufgaben als Herausforderung, wird sie durch den Coach oder die Coachin bestärkt und allenfalls mit Tipps und Informationen unterstützt, damit die Motivation erhalten bleibt. Sieht die Betreuungsperson die Bewältigung einer oder verschiedener Anforderungen oder Aufgaben als Belastung, wird im Gespräch ermittelt, welche Belastungen aktuell am stärksten sind und wie diese verringert oder behoben werden können.

Erkennen und Erschliessen von Ressourcen

Belastungen können durch Ressourcen vermindert werden. Es wird zwischen inneren und äusseren Ressourcen unterschieden. Als innere Ressourcen werden die individuellen Bewältigungs- oder Copingstrategien der Betreuungsperson betrachtet, als äussere Ressourcen die Unterstützung durch andere. Der Coach oder die Coachin unterstützt die Betreuungsperson beim Erkennen und Nutzen vorhandener und beim Erschliessen fehlender Ressourcen. Vgl. Pearlin et al. (1990) in Johannes Pantel Hrsg: Psychosoziale Interventionen zur Prävention und Therapie der Demenz: Logos Verlag Berlin GmbH 2012

Monitoring

Das Coaching betreuender Angehöriger ist ein ergebnisoffener Prozess. Eine Betreuungssituation ist stetigen oder plötzlichen Veränderungen ausgesetzt, so dass sich Anforderungen anders oder neu stellen. Der Coach oder die Coachin pflegt in kürzeren oder längeren Abständen den Kontakt zur Betreuungsperson und erkundigt sich nach dem aktuellen Stand der Situation, nach der Umsetzung und Wirkung von getroffenen Massnahmen und bietet bei Bedarf weitere Unterstützung an.

Abschluss und Evaluation

Der Zeitpunkt des Abschlusses richtet sich nach den Bedürfnissen der Angehörigen. Das Coaching kann so lange wie die Betreuungssituation dauern. Der Abschluss erfolgt sicher dann, wenn das Hauptziel erreicht ist, das heisst, wenn die Betreuungsperson so gestärkt ist, dass sie kein Coaching mehr benötigt oder wenn die Betreuungssituation durch Heimeintritt oder Todesfall der betreuten Person ein Ende findet. Der Abschluss wird in jedem Fall sorgfältig mit der Betreuungsperson geplant und gestaltet. Beim Abschlussgespräch werden Prozess und Ergebnisse gemeinsam ausgewertet.

Dokumentation

Der Verlauf des Coachings wird mittels des bei Pro Senectute gebräuchlichen EDV-Programms dokumentiert.

Zweck der Dokumentation

- Gedächtnisstütze
- Arbeits- und Terminplanung
- Orientierung für Stellvertretung
- Qualitätskontrolle
- Leistungsnachweis und Statistik

Inhalt der Dokumentation

Zu dokumentieren sind:

- Aktuelle Ausgangslage
- Themen und Fragestellungen
- Zielsetzungen
- Geplante Massnahmen
- Vereinbarungen
- Ergebnisse und Erkenntnisse
- Datum, Uhrzeit, Zeitaufwand für Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung

Grundsatz für die Dokumentation

Die Dokumentation ist so zu verfassen, dass sie von betreuenden Angehörigen auf Verlangen jederzeit eingesehen werden kann.

Organisatorische Einbindung

Beim Coaching für betreuende Angehörige handelt es sich um ein spezifisches Angebot der Sozialberatung. Es ist daher innerhalb von Pro Senectute dem Bereich Information und Beratung zuzuordnen. Das Spezifische ist, dass das Angebot in der Methodenwahl und Ausgestaltung des Prozesses ausschliesslich auf die Bestärkung und aktive Begleitung von betreuenden Angehörigen ausgerichtet ist, dass es Komponenten der aufsuchenden Sozialarbeit enthält und dass es sich als ergebnisoffener Prozess über einen längeren Zeitraum erstrecken kann.

Anforderungen an die Coaches

Die fachlichen, zeitlichen und organisatorischen Anforderungen an die Dienstleistung des Coachings für betreuende Angehörige bedingen professionelle Strukturen. Die Aufgaben können nicht einem Freiwilligensystem übertragen werden. Die Coaches gehen mit einem anspruchsvollen Weg. Dies verlangt Wissen, Erfahrung und Kenntnisse über die Topografie des Geländes, die Beschaffenheit des Weges, die klimatischen Bedingungen. Die Coaches sehen Chancen, Risiken und Gefahren und erkennen Ressourcen, die eigenen und die des Gegenübers. Die Coaches wissen um die subtile Balance zwischen Führen und Begleiten, zwischen Schweigen und Reden, zwischen Fragen und Antworten. Sie sind vertrauensvoll und unterstehen der Schweigepflicht. Aus den Aufgaben leiten sich folgende Anforderungen an einen Coach oder eine Coachin für betreuende Angehörige ab:

Fach- und Methodenkompetenzen

- Langjährige Erfahrung und entsprechendes Fachwissen in der prozesshaften Arbeit mit Seniorinnen und Senioren und – idealerweise – mit betreuenden Angehörigen.
- Profunde Kenntnisse des Sozial- und Gesundheitswesens, in welchem betreuende Angehörige ihre Aufgabe wahrnehmen.
- Ausgewiesene Coaching-Kompetenzen (Dialogfähigkeit, Empathie, Übersicht).
- Fähigkeit, Ressourcen bei sich selber sowie beim Gegenüber zu erkennen und für den Prozess nutzbar zu machen.
- Kompetenzen im Vermitteln von Wissen sowie Befähigen von betreuenden Angehörigen.

Persönliche und soziale Kompetenzen

- Wertschätzung, Akzeptanz sowie Interesse am Gegenüber.
- Begeisterung und Motivation sowie Engagement für die Aufgabe («feu sacré»).
- Fähigkeit zur Selbst- und Fremdwahrnehmung.
- Fähigkeit zur (Selbst-)Reflexion und zum kritischen Denken (menschliche Reife).
- Kommunikative Kompetenzen, insbesondere im aktiven Zuhören
- Fähigkeit, sich auf rasch verändernde Situationen einzustellen und sich diesen anzupassen
- Fähigkeit, verschiedene Rollen einzunehmen (z.B. Befähigerin, Anwalt, Vermittlerin, Zuhörer, Unterstützerin).
- Kreativität und Humor.
- Verlässlichkeit, Diskretion, Verschwiegenheit, Vertrauenswürdigkeit.
- Fähigkeit zur Selbstorganisation sowie zur Kooperation.

Berufliche Voraussetzungen

- Personen mit beruflicher Herkunft und Felderfahrung aus Sozialarbeit, Pflege, Gerontologie oder Psychologie.
- Wunschkriterium: Eine Weiterbildung im Bereich Coaching oder Angehörigen-Support.

Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Die Qualitätssicherung befasst sich mit dem Festlegen und Überprüfen von Qualitätszielen und die Qualitätsentwicklung mit der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität des Coaching-Angebotes.

Qualitätsdimensionen

Die Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität haben für das Coaching von betreuenden Angehörigen folgende Bedeutung:

Strukturqualität

Die Strukturqualität wird durch die Rahmenbedingungen von Pro Senectute bestimmt und umfasst:

- Leitbild, Konzept Information und Beratung.
- Personelle Ressourcen: Kompetenzen, Qualifikation der Coaches (gemäss Anforderungsprofil in diesem Konzept).

- Infrastruktur.
- Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten für betreuende Angehörige (wie in diesem Konzept beschrieben).

Prozessqualität

Die Prozessqualität bezieht sich auf Inhalte und Abläufe des Coachings. Das Konzept für betreuende Angehörige bildet mit den Kapiteln Prozess für die Dienstleistungserstellung und Dokumentation eine Basis für die Prozessqualität (vgl. Kapitel 4 und 5).

Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität bezieht sich auf den Zufriedenheitsgrad mit den Leistungen des Coachings.

Qualitätsüberprüfung

Die Qualitätsüberprüfung erfolgt einerseits laufend durch Auswerten der Zufriedenheit von betreuenden Angehörigen mit dem Ablauf und den Ergebnissen des Coachingprozesses, andererseits aber auch durch den fachlichen Austausch.

Kosten und Finanzierung

Kosten

Die Coaching-Stelle für betreuende Angehörige wird durch eine Fachperson besetzt, die dem Bereich «Information und Beratung» von Pro Senectute zugeordnet ist. Bei den Vollkosten ist deshalb wie in der Sozialberatung mit einem Ansatz von rund Fr. 150 pro Stunde zu rechnen.

Finanzierung

Beiträge der öffentlichen Hand

Zielgruppe des Coachings sind betreuende Angehörige. Der Nutzen der Dienstleistung besteht darin, dass die ambulante Betreuung von hilfebedürftigen Personen im AHV-Alter gewährleistet ist. Somit entspricht die Dienstleistung dem Auftrag, den Pro Senectute im Rahmen ihrer Leistungsvereinbarungen mit den Gemeinden und im Rahmen der Vereinbarung mit dem Bundesamt für Sozialversicherung wahrnimmt. Vor diesem Hintergrund ist das Coaching für betreuende Angehörige eine von der öffentlichen Hand beitragsberechtigte Leistung.

Weitere Beiträge

Eine allfällige Restfinanzierung der Coaching-Leistungen erfolgt über Spenden, Legate und Beiträge aus Stiftungen. Betreuende Angehörige sollen sich nicht an den Kosten beteiligen müssen. Mit der Übernahme von Betreuungsaufgaben leisten sie einen wesentlichen Beitrag zur Vermeidung von Kosten für eine stationäre Versorgung, die zu einem erheblichen Teil von der öffentlichen Hand mitfinanziert werden. Aus Sicht von Pro Senectute sollen betreuende Angehörige für die Übernahme von Betreuungsaufgaben nicht vom Staat entschädigt werden. Sie sollen aber unentgeltliche Unterstützung erhalten, damit sie das Coaching-Angebot auch tatsächlich in Anspruch nehmen. Durch die Nutzung des Coachings können Überforderung und somit die Entstehung von Notlagen vermieden werden.

Anhänge

Das Angebot wird begleitet durch gut aufbereitetes Informationsmaterial (Homepage, Prospekte). Zum Zeitpunkt der Pilotphase stehen alle relevanten Informationen zur Verfügung.

Anhang 1: Soziale Ausstattungsprobleme – Soziale Austausch- Probleme in Anlehnung an Silvia Staub-Bernasconi

Körperliche Ausstattung

Ressourcen und Defizite beschreiben im Zusammenhang mit dem Anlassproblem.

Umwelt Ausstattung

In der Praxis hat sich gezeigt: Die Bereiche Finanzen und Wohnen sind die wichtigsten, darum wurden sie speziell erwähnt. Unter anderem kann der Aspekt aufgeführt werden, der im Einzelfall nötig ist.

Wahrnehmung, Modelle

a) Emotional: Es geht um die Fähigkeit, Informationen aufgrund folgender Frage verarbeiten zu können: Ist das, was vorliegt, was ich erlebe, angenehm, unangenehm, lust- oder angsterzeugend, schön oder hässlich, löst es Liebes- oder Hassgefühle aus? Zu thematisieren sind:

- Defizit: Die Unfähigkeit, einen Sachverhalt emotional-sinnlich verarbeiten zu können.
- Überschuss: Unmöglichkeit, einen Sachverhalt anders als emotional-sinnlich verarbeiten zu können. Das heisst, normative und kognitive Aspekte werden abgelehnt.

b) Normativ: Die Information wird hier im Zusammenhang mit einer externen gesellschaftlichen oder internalisierten Norm verglichen. Die Frage lautet: Was ist richtig oder falsch, gut und böse, etc.?

Zu thematisieren sind:

- Defizit: Unmöglichkeit, einen Sachverhalt normativ zu verarbeiten, Unzulänglichkeit oder bewusste Ablehnung von irgendwelchen ethischen-moralischen Erwägungen.
- Überschuss: Unmöglichkeit, einen Sachverhalt anders als normativ zu verarbeiten. Fehlen oder Ablehnung emotionaler und kognitiver Wahrnehmungskriterien.

c) **Kognitiv:** Es geht um die Fähigkeit, einen Sachverhalt nach der Frage zu verarbeiten: Wie ist das, was vorliegt, entstanden, womit hängt es zusammen, wofür ist es Bedingung? Es geht um die Frage: Was ist wahr, was ist falsch?

Zu thematisieren sind:

- Defizit: Unmöglichkeit, einen Sachverhalt kognitiv, denkerisch zu verarbeiten, einen Sachverhalt in bestimmte rationale Zusammenhänge einzubetten.
- Überschuss: Unmöglichkeit, einen Sachverhalt anders als kognitiv zu verarbeiten. Unzulänglichkeit oder Ablehnung emotionaler und normativer Beurteilungskriterien.

d) **Lebenssinn:** Welche Vorstellungen und Bilder bestehen über den allgemeinen Sinn und Zweck des Lebens, aber auch über konkrete persönliche Lebensziele? Welche Vorstellungen bestehen über die Chancen, eigene Ziele verwirklichen zu können?

Lebensgestaltung, Handlungsfähigkeit

Kernfrage: Welche Fähigkeiten hat der Kunde/die Kundin, Ideen oder Pläne konkret in die Tat umzusetzen, das Leben aktiv zu gestalten und Einfluss zu nehmen? Das Gegenteil wäre die erlernte Hilflosigkeit.

Soziale Beziehungen

Kernfrage: Welche Beziehungen der Kundin/des Kunden sind der Problemlösung förderlich, welche hinderlich?

Aus:

Produkteorientierung in der Sozialberatung

Ein Handbuch

St.Gallen, 24. April 2002

überarbeitet im September 2003

Anhang 2:

Beschreibung der Systemverhaltenstypen

Durch die Simulation mit dem im Projekt entwickelten Modell wurden vier unterschiedliche Typen von Zeitverläufen für die Grösse «Pfleger- und Betreuungsleistung» identifiziert. Diese werden als Systemverhaltenstypen bezeichnet. Ein Systemverhaltenstyp beschreibt idealtypisch das Zeitverhalten eines Pflege- und Betreuungsarrangements. Verschiedene Eingabegrössen wurden variiert und daraus die Entwicklung der Pflege – und Betreuungsleistung (in Std./Woche) über einen angenommenen Zeitraum errechnet. Für einen gegebenen Bedarfsverlauf ergaben sich die vier deutlich unterscheidbaren Verläufe, die als Systemverhaltenstypen bezeichnet werden. Die vier Systemverhaltenstypen werden folgendermassen beschrieben:

In resilienten Pflege- und Betreuungsarrangements übernimmt eine motivierte angehörige Person die Verantwortung für die Pflege und Betreuung fast vollständig selbst. Sie verfügt über persönliche und soziale Ressourcen, um auch extreme und länger anhaltende Belastungssituationen zu bewältigen. Wo es absolut notwendig ist, zum Beispiel für Verrichtungen ausser Haus oder für Pflegehandlungen, die durch Professionelle ausgeführt werden müssen, steht entsprechende Unterstützung zu Verfügung.

In selbstregulierenden Pflege- und Betreuungsarrangements übernehmen motivierte Angehörige wesentliche Teile der Pflege und Betreuung. Wenn sie an ihre Grenzen stossen, stehen geeignete und genügende Ressourcen zur Verfügung, um sie passgenau zu entlasten und zu unterstützen. Unterstützungs- oder Entlastungsbedarf wird rechtzeitig erkannt und das Arrangement verfügt über geeignete Strategien, um die angehörige Person in Extremsituationen nachhaltig zu stützen.

In kritischen Pflege- und Betreuungsarrangements ist die pflegende und betreuende angehörige Person motiviert. Sie bewältigt Belastungssituationen vorwiegend selbst und nimmt nur unter übermässiger oder lang anhaltender Belastung Entlastungen an bzw. hat nur dann Zugang zu entsprechenden Angeboten. Gründe dafür sind zum Beispiel fehlende Informationen, fehlende finanzielle Mittel, das Rollenverständnis der pflegenden und betreuenden Angehörigen-Person oder entsprechende Rollenzuschreibungen. In Extremsituationen bricht das Arrangement typischerweise zusammen. Das bedeutet, die Pflege muss entgegen der Rollenbilder im Arrangement vollständig durch Dritte gesichert werden (in der Regel professionell; ambulant oder stationär).

Solche Extremsituationen kommen in der Pflege und Betreuung zwar oft vor, aber nicht zwingend. Bleiben sie aus, dann bewältigen kritische Arrangements die Pflege und Betreuung während des ganzen Verlaufs.

In distanzierten Pflege- und Betreuungsarrangements besteht eine distanzierte Beziehung zwischen betreuungs- und pflegebedürftiger Person und angehöriger Person in Bezug auf die Pflege und Betreuung. Die Gründe für diese Distanzierung sind vielfältig und sind zum Beispiel in der örtlichen oder beruflichen Situation, der Beziehung zur pflege- und betreuungsbedürftigen Person oder ihrer Einstellung zur Pflege- und Betreuungsrolle zu suchen.

Der Prozess der Aneignung der Pflege- und Betreuungsrolle durch die angehörige Person findet nicht statt. Die angehörige oder die zu betreuende Person setzt dem Engagement enge Grenzen. So leisten Dritte, professionelle ambulante oder stationäre Dienste, in Ausnahmefällen Freiwillige, den überwiegenden Teil der Pflege und Betreuung. Bei distanzierten Arrangements besteht allerdings ein erhöhtes Risiko, dass Pflegebedürftige keine bedarfsgerechte Pflege und Betreuung erhalten, wenn der Zugang zu professionellen Leistungen fehlt.

Übergänge zwischen den Systemverhaltenstypen markieren Bereiche, in denen Veränderungen von aussen die stärksten Systemverhaltens-Änderungen auslösen. Mit anderen Worten: Hier bestehen Hebelwirkungen, d.h. Interventionen sind hier am effizientesten, und zwar sowohl in die gewünschte als auch in die nicht gewünschte Richtung.

Aus:

Pilotprojekt Angehörige unterstützen - Pflegenetze planen
Massnahmenvorschläge zur Unterstützung und Entlastung
pflegender und betreuender Angehöriger älterer Menschen, FHS St. Gallen

Autoren:

Martin Müller, Institut für Soziale Arbeit IFSA-FHS, Projektleiter
Alexander Scheidegger, Institut für Modellbildung und Simulation IMS-FHS
St.Gallen, Mai 2016

Anhang 3 Schnittstellen und Abgrenzungen

a) Zum Bereich «Information und Beratung»

Das Grundangebot «Information und Beratung» beinhaltet auch die Beratung von betreuende Angehörigen gemäss dem Produktebeschrieb «Beratung pflegende Angehörige». Das Produkteziel lautet:

Das Pflege- und/oder Betreuungsverhältnis ist geklärt. Die sozialen, finanziellen und rechtlichen Aspekte sind geregelt. Entlastungsdienste sind vermittelt. Psychohygiene wird durchgeführt.

Welches sind die Kriterien, nach welchen die Situation vom Bereich «Information und Beratung» ans Coaching für betreuende Angehörige überwiesen wird?

Kriterien für die Bearbeitung im Bereich «Information und Beratung»:

- Im Vordergrund stehen Sachfragen.
- Die Situation ist überschaubar, inhaltlich und zeitlich.
- Die Systemverhaltenstypen sind «resilient» und «selbstregulierend».

Kriterien für die Bearbeitung mit dem Angebot «Coaching für betreuende Angehörige»:

- Im Vordergrund steht das Bedürfnis nach Begleitung und Unterstützung.
- Der psychosoziale Leidensdruck ist gross.
- Die Systemverhaltenstypen sind «distanziert» und «kritisch»

Ablauf:

- Die Klienten melden sich im Bereich «Information und Beratung».
- Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter stellt in der Erstanalyse fest, dass Sachfragen im Vordergrund stehen. Sie/er bearbeitet die Situation selber. In jedem Fall wird aufs Angebot Coaching verwiesen, denn es kann prophylaktisch hilfreich sein, den Kontakt anzubahnen, wenn noch kein Leidensdruck vorherrscht.
- Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter stellt in der Erstanalyse fest, dass die Kriterien für eine Überweisung ans Coaching zutreffen. Sie/ er bespricht die Situation mit der Fachbereichsleitung. Die Fachbereichsleitung überweist die betreuenden Angehörigen an den Coach/die Coachin.

b) Zum Bereich «Hilfe und Betreuung zu Hause»

Ablauf:

- Betreuende Angehörige melden sich bei der Haushilfe
- Die Leiterin Haushilfe stellt fest, dass betreuende Angehörige zusätzlich zur

Haushilfe vor allem Sachfragen haben. Sie triagierte sie an den Bereich «Information und Beratung».

- Die Leiterin Haushilfe stellt fest, dass betreuende Angehörige unter grossem psychosozialen Druck stehen. Sie triagierte die Situation an den Fachbereich «Information und Beratung».

Anhang 4 Qualitätsziele und Qualitätsstandards

Strukturqualität

Bei der Strukturqualität geht es um sinnvolle Rahmenbedingungen, um ein qualifiziertes Coaching zu ermöglichen.

Ziele:

- Coach/Coaching kennt das aktuelle Konzept «Coaching für betreuende Angehörige» von Pro Senectute Kanton St. Gallen.
- Coach/Coaching ist gemäss Anforderungsprofil fachlich qualifiziert.
- Zeitliche Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des Coaches im Sinne des Konzeptes sind gegeben.

Standards:

- Das Konzept gibt Auskunft über die Ziele, die Zielgruppe, die Grundhaltung, den Theoriebezug und die Methoden.

Dokumentation:

- Schriftlich formuliertes Konzept, Flyer, Werbematerial, Homepage

Überprüfung:

Qualitätsentwicklungsgespräch

Prozessqualität/Ergebnisqualität

Diese beiden Dimensionen sind eng miteinander verknüpft, weshalb sie hier gemeinsam beschrieben werden. Bei der Prozessqualität geht es um alle Handlungen, welche die Angehörigen unterstützen, stärken und befähigen, ihre Situation zu meistern. Bei der Ergebnisqualität geht es darum zu überprüfen, ob das Ziel des Coachings erreicht wird.

Ziele:

- Eine Vereinbarung fürs Coaching liegt vor, entweder schriftlich oder, falls mündlich vereinbart, schriftlich dokumentiert.
- Coach/Coaching gestaltet den Prozess gemäss Anleitung im Konzept.

- Die betreuenden Angehörigen äussern sich zufrieden mit der Zielerreichung und mit der Art und Weise, wie sie beraten wurden.
- Bei Unzufriedenheit oder Abbrüchen untersucht die Beratungsperson wenn möglich zusammen mit den Kunden oder Kundinnen die Gründe.

Standards:

- Der Coach wertet den Beratungsprozess systematisch aus bezüglich Zufriedenheit, Zielerreichung und Prozess durch Feedbacks der Kundinnen und Kunden.
- Nach jedem Gespräch stellt Coach folgende Fragen:
 - Was war heute hilfreich?
 - Welche Fragen beschäftigen Sie jetzt noch?
- Es werden regelmässig Zwischenauswertungen und Standortbestimmungen bezogen auf die Vereinbarung vorgenommen.
- Leitfrage: Sind wir auf Kurs bezüglich der Ziele des Coachings?
- Abschluss: Wird das Coaching beendet, aus welchem Grund auch immer, erfolgt eine Abschluss-Evaluation mit dem Fragebogen im Anhang.

Dokumentation:

- Laufende Feedbacks der betreuenden Angehörigen, Zwischenauswertungen, Standortbestimmungen und Abschluss des Coachings werden dokumentiert.

Überprüfung:

Qualitätsentwicklungsgespräch

Das Qualitätsentwicklungsgespräch

Ziel

Die Coaches erkennen mit Hilfe einer fachlichen Aussenperspektive:

- die eigenen Stärken Schwächen im professionellen Handeln.
- den persönlichen Handlungsbedarf zur Qualitätssicherung.

Standards

- Die Coaches reflektieren mit mindestens einer aussenstehenden Fachperson mindestens zweimal jährlich ihre Coachings mit betreuenden Angehörigen im Sinne der Qualitätsanforderungen.

Formen

- Interventionsgruppe, Supervision einzeln oder in Gruppen
- Qualitätsentwicklungsgespräch mit vorgesetzter Person

Auswertungsbogen

Name, Vorname

Coach/Coachin

Datum

1. Zielerreichung

ja teilw. nein

Ziel 1:

Ziel 2:

Ziel 3:

Begründung, falls keine Übereinstimmung:

2. Prozess (Prozessqualität)

Was hat Ihnen am meisten geholfen?

Was war am schwierigsten für Sie?

3. Rahmen/Weiterentwicklung der Dienstleistung (Strukturqualität)

Wie haben Sie Folgendes erlebt: Erreichbarkeit, Gesprächsorte und Gesprächsform?

Was hat Ihnen gefehlt?

Haben Sie Anregungen, Anliegen an Pro Senectute?
