Die Schweiz – Beispiele guter Praxis

Ende Juni/Anfang Juli 2011 lief im Rahmen des tschechisch-schweizerischen Projekts „Übertragung von Know-how und guter Praxis“ eine Studienreise in die schweizerischen Kantone Bern und Luzern. An dieser nahmen 20 Vertreter unterschiedlicher, Sozialdienstleistungen erbringender Einrichtungen, Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales der Tschechischen Republik und des Verbandes der Sozialdienstleister der Tschechischen Republik teil. Zweck dieser Reise war zum einen das Kennenlernen des Systems der Sozialdienstleistungen und der Ausbildung von Facharbeitern für Sozialdienstleistungen in der Schweiz, aber auch die Gewinnung von Erkenntnissen über die gute Praxis bei Exkursionen in einzelnen Einrichtungen und bei absolvierten Vorlesungen.

Die schweizerischen Sozialdienstleister verlassen sich nicht nur auf die Beiträge vom Staat oder von der Gemeinde, sondern versuchen, eigene Finanzquellen zu finden. Ein Beispiel sind zum Beispiel ihre Restaurants, die für die Bürger aus der Umgebung, nicht nur den Klienten der Sozialdienstleistungen offenstehen. Dies bringt nicht nur einen Gewinn für die Einrichtung, sondern auch die Möglichkeit des Verbindens des Lebens in der Gemeinde mit dem Leben in der Einrichtung. Generell ist die Gastronomie in Seniorenheimen auf einem hohen Niveau. Dies hängt auch mit der hochwertigen Ausbildung in der Gastronomie und den betrieblichen Bereichen zusammen, die CURAVIVA realisiert. Eine weitere Einnahmequelle sind unterschiedliche Typen geschützter Werkstätten (Weberwerkstatt, Glasmacherwerkstatt, Versanddienst, Gartenbau u. ä.). Die Produkte aus diesen Werkstätten erreichen eine solche Qualität, dass an ihnen auf dem Markt Interesse herrscht und die Verkaufseinnahmen einen nicht unerheblichen Teil des Budgets der Dienstleister darstellen.

Die lokalen Selbstverwaltungen beteiligen sich an der Kostenerstattung im Fall der Unterbringung ihres Bürgers in einem Heim.

Viele Beispiele guter Praxis erhielten die Teilnehmer der Studienreise beim Vorstellen der Organisation Pro Senecute, die Freiwilligenarbeit organisiert. Diese Organisation hat viele Programme ausgearbeitet und eingeführt. Zu den wichtigsten gehören:

- **Sicherstellung der kompletten Wirtschaft und der Buchführung eines Haushalts**
    - Verwaltung der Finanzen, Überwachung von Zahlungsterminen, Vornahme von Zahlungen u. ä. Den Dienst nutzen ca. 160 Klienten. Durchgeführt wird er von Freiwilligen mit Fachkenntnissen in dieser Problematik. Der Tarif für die Dienstleistung ist in Abhängigkeit von den Vermögensverhältnissen des Klienten 0–4000 CHF.
- **Steuerberatung**
    - Die Renten werden besteuert und jeder Rentenempfänger muss eine Steuererklärung einreichen. Bei ihrem Ausfüllen helfen fachkundige Freiwillige. Der Entlöhnung für diese

Dienstleistung ist ein Promille des versteuerbaren Einkommens plus ein Promille des Vermögens.

- **Programm – Senior in die Schule**
    - Ein Senior verbringt in einer Schulklasse der ersten Stufe zwei bis vier Stunden wöchentlich, er leitet Gruppen, hilft und erzählt. Sinn ist das gegenseitige Kennenlernen und ein zu Respekt führendes Verständnis.
- **Freiwilligenprogramm**
    - Die Arbeiten führen Freiwillige aus, die eine finanzielle Kompensation von 15 CHF pro Stunde erhalten. Sie müssen einen Grundkurs absolvieren und Fachkenntnisse und soziale Kompetenzen haben. Die Qualität der abgeleisteten Arbeit wird durch die Organisation in keiner Weise kontrolliert. Es wird vorausgesetzt, dass die Klienten selbst auf diese achten. Alles wird nach den individuellen Anforderungen der Klienten erbracht, wobei vorausgesetzt wird, dass der Klient selbst sagen wird, wenn er eine Dienstleistung anders erbracht haben möchte.
- **Programm Wohnen und Hilfe**
    - bietet Informationsberatung und Hilfe: Erbschaften und juristische Angelegenheiten, Finanzen und Steuern, Wohnungsrecht, Nutzungsrecht usw.
    - Beratung im Bereich Renovierung und Rekonstruktion
    - Vermietung, Verkauf, Vermietung von Wohn- und Gewerberäumen sowie Baugrundstücken
    - Vorbereitung auf das Rentenalter – Anpassung des Wohnens, Ausrichtung auf Hobbies und Interessen, Möglichkeit der Arbeit von zu Hause aus
    - Senioren geben Studenten Unterkunft, die anstelle einer Mietzahlung im Haushalt helfen

Weiteren Beispielen guter Praxis begegneten die Teilnehmer direkt bei Besichtigungen einzelner Einrichtungen. Sehr inspirativ ist die Verbindung eines Heims mit den Bürgern der Gemeinde. Zu Begegnungen kommt es nicht nur in den Räumen des Restaurants, sondern auch beim Ausrichten verschiedener Feste anlässlich wichtiger Feiertage des Jahres oder von Ereignissen. In den Heimen gibt es Spielräume für Kinder im Vorschulalter, die Bürger aus der Nähe der Seniorenheime und Kinder der Beschäftigten der Einrichtungen nutzten. Einige Heime haben auf dem Gelände einen Kindergarten, der für die Kinder der Beschäftigten wie für Kinder aus der nahen Umgebung bestimmt ist. Die Beschäftigten in den Seniorenheimen stellen Familienfeiern für die Klienten und deren Familienangehörige sicher. Eine Selbstverständlichkeit ist der freie Zutritt von Bürgern zu den Einrichtungen.

In der Schweiz wird ein Seniorenheim häufig mit einem Pflegeheim verbunden. Für die Klienten ist der anschließende Übergang nicht so anspruchsvoll. Ein Standard im ambulanten Dienst ist das Erbringen dieser Dienstleistungen in der Nacht.

Zur besseren Orientierung der Klienten in den Heimen dienen farblich unterschiedene Bereiche. Ein völlig üblicher Standard ist das Anbringen von Fotografien der einzelnen Beschäftigten mit deren Namen auf dem Gang der gegebenen Abteilung, damit sie die Klienten kennen. In den Einrichtungen tauchen an den Zimmertüren häufig Schilder mit „ Willkommen!“ auf, deren grafische Gestalt sich nach dem Wunsch des Klienten richtet.

Große Aufmerksamkeit wird auch den letzten Dingen des Menschen gewidmet. In einigen Heimen realisiert man einen sog. „letzten Abschied“: Auf einem Tischchen werden ein Foto des Klienten, seine Lieblingsgegenstände, ein Fotoalbum und eventuelle Botschaften von Mitbewohnenden platziert.

Zur Verbesserung der Lebensqualität von Menschen mit Demenz wird in den Einrichtungen eine Vielzahl von Anpassungen vorgenommen. Die Klienten wohnen in Unterkunftseinheiten (Unit Care). Es handelt sich um Wohnen des sog. Familientyps, z. B. um eine Wohneinheit mit einer gemeinsamen sozialen Einrichtung. Somit wird der Eindruck des Wohnens in einer Familie evoziert. Gleichzeitig beteiligen sich die Klienten in diesen Wohnungen selbst an der Zubereitung des Essens (mit Blick auf ihren Gesundheitszustand und deren Möglichkeiten). In einigen Heimen nutzt man an den Wänden gelbe Farbe am Ende des Gangs, erfahrungsgemäß kann man dann das Ende eines Gangs nicht übersehen.

In einer Abteilung für Klienten mit Demenz wird eine spezielle Beleuchtung verwendet, deren Farbe die Beschäftigten ändern und das Verhalten der Klienten beeinflussen können. Die Beleuchtung in der gesamten Abteilung wird der Sonnenscheinintensität angepasst.

Als völlig gängige Praxis wird die Pflicht betrachtet, den Namen der Person anzugeben, die für die Klienten mit Demenz verantwortlich sein wird, wenn der Klient nicht kommunizieren und seine Entscheidungen äußern können wird u. ä.

Bestandteil einer geschlossenen Abteilung für Menschen mit Demenz ist meist ein geschlossener Garten, wo ein Endlosweg errichtet ist.

Die Stimmung der Klienten beeinflussende Geschlossener Garten mit Endloswegen

Deckenbeleuchtung

Einige Beispiele guter Praxis betrafen auch die Beschäftigten:

- Zur Erleichterung des Abtransports der Wäsche wird in Seniorenheimen ein System von „Schächten“ verwendet, in die die Wäsche direkt aus dem Zimmer oder vom Gang aus geworfen wird und die Wäsche in der Wäscherei landet.
- Die Beschäftigten müssen beim Eintreffen auf Arbeit das Mobiltelefon und Zigaretten in einer Aufbewahrung abgeben – jeder hat sein eigenes verschließbares Fach. Seine Sachen kann er sich in der Pause abholen.
- Während der Pause hält sich das Personal nicht in der Abteilung auf.
- Im Schwesternzimmer sind verschließbare Kühlschränke für Arzneimittel untergebracht.

Weitere Beispiele guter Praxis sind z. B. die Vermietung von Werbeflächen im Aufzug, die durch Befragung realisierte Art der Festlegung von Aufgaben, ein Schränkchen für persönliche Dinge am Esstisch oder ein Online-System, das über den Belegungsgrad der Heime informiert, zu dem jeder Bürger der Schweiz Zugang hat.

Schränkchen am Esstisch

Für die Kontrolle der Qualität der erbrachten Sozialdienstleistungen ist in der Schweiz die Funktion des Ombudsmanns eingerichtet.

Alice Švehlová, Magda Kocábová