Sozialberatung für ältere Menschen - wohin?

Autor(en): **Wehrli-Schindler, Brigit / Lang, Edith**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich**

Band (Jahr): **6 (1998)**

Heft 2

PDF erstellt am: **05.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-818492

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Sozialberatung für ältere Menschen – wohin?

Basis für die neue strategische Ausrichtung von Pro Senectute Kanton Zürich bilden zwei Studien: «Sozialberatung für über 70jährige Personen in der Stadt Zürich – Bedürfnisse, Angebote und Nutzung» sowie «Entspricht die Sozialberatung im Kanton Zürich den Bedürfnissen älterer Menschen?»**. Beide Studien beleuchten anhand von Befragungen Direktbetroffener und deren Angehörigen sowie Institutionen, die sich mit Altersarbeit beschäftigen, den Ist-Zustand. Auf Grund der Resultate wurde untersucht, in welchen Bereichen künftig vermehrt Bedarf nach Leistungen und Beratung besteht.*

Sozialberatung für über 70jährige Personen in der Stadt Zürich – Bedürfnisse, Angebote und Nutzung*

Bedeutung der Familie als Soziales Netz

Die Resultate der Befragungen zeigen, dass die Familie als soziales Netz nicht abgeschrieben werden darf, sondern dass sie viel mehr leistet als gemeinhin angenommen wird. Drei Viertel der Betagten können auf ein enges oder zumindest mässiges familiäres Netz zurückgreifen. Erstaunlich ist auch der hohe Anteil von 42% naher Angehöriger, die in der Stadt Zürich wohnen. Nimmt man die Umgebung Zürichs dazu, so haben drei Viertel der befragten Betagten (74%) nahe Angehörige im Grossraum Zürich. Es bleibt rund ein Viertel der Befragten, die keine Angehörigen (mehr) in der Nähe haben, und die für viele Fragen und Probleme auf Unterstützung durch ein weiteres privates Umfeld oder durch die verschiedenen Dienste angewiesen sind. Es scheint, dass es tendenziell dieselben Betagten sind, die gute Kontakte sowohl in der Familie als auch in der Nachbarschaft und/oder im Bekanntenkreis haben. Demgegenüber gibt es andere, die überall schlecht bis gar nicht integriert sind.

30% auf Hilfe angewiesen

Die Resultate zeigen, dass rund 10% der über 70jährigen weder in der Familie noch in der Nachbarschaft oder im Bekanntenkreis über ein funktionierendes soziales Netz verfügen. Vor allem diese Gruppe muss niederschwelligen Zugang zu institutionellen Betreuungsnetzen haben. Zwei Drittel der in der angestammten Wohnung lebenden über 70jährigen bezeichnen ihren Gesundheitszustand als «sehr gut» oder «gut» und 70% geben an, von fremder Hilfe völlig unabhängig zu sein. Die hohe Übereinstimmung zwischen der Selbsteinschätzung der Betagten und derjenigen durch die Angehörigen lässt auf eine weitgehende Richtig-

** Im Auftrag des Sozialdepartements und des Gesundheits- und Umweltdepartementes der Stadt Zürich und der Pro Senectute Kanton Zürich wurden für die Studie 614 deutschsprachige Personen in der Stadt Zürich sowie 120 Angehörige befragt; zusammenfassender Bericht von Brigit Wehrli-Schindler, lic. phil., Soziologin, Zürich, Oktober 1997.*

*** Im Auftrag von Pro Senectute Kanton Zürich; zusammenfassender Bericht von Edith Lang, stud. phil. I, Soziologisches Institut der Universität Zürich, 1997.*

Foto: Beatrice Künzi, Zürich

In der Stadt Zürich ist jede dritte Person über 70, die in ihrer angestammten Wohnung lebt, auf fremde Hilfe angewiesen.

keit dieser Selbsteinschätzung schliessen. Für den Beratungs- und Betreuungsbedarf heisst dies, dass rund 30% aller über 70jährigen, die in ihrer angestammten Wohnung leben, in der einen oder anderen Form auf fremde Hilfe angewiesen sind. Bei den Bewohnerinnen und Bewohnern von Alterswohnungen und Heimen sinkt der Anteil der völlig Unabhängigen auf rund die Hälfte.

Finanzen und Wohnen an der Spitze

Die wichtigsten Bereiche, in denen Beratung gesucht wird, sind die Finanzen und ihre administrative Bewältigung sowie die Suche nach der individuell richtigen Lösung des Wohnens im Alter. Mögliche Beratungsinstanzen sind für die Befragten: Hausärzte, Spitex-Dienste, Pro Senectute und die städtische Beratungsstelle Wohnen im Alter.

Auf die direkte Frage, in welchen Gebieten die Betagten mehr Beratung und/oder Unterstützung brauchten, entfallen auf die einzelnen Gebiete jeweils nur wenige Nennungen:

- Finanzfragen/Erbangelegenheiten	46
- medizinische Fragen	22
- Wohnangelegenheiten	20
- Keine Beratung gewünscht/nötig	236
- weiss nicht	135

Es kann auf Grund dieser Befragung der

Schluss gezogen werden, dass das bestehende Beratungsangebot der Nachfrage aus der Sicht der Betroffenen in etwa entspricht, da allfällig bestehende Defizite bei dieser Frage sonst stärker zum Ausdruck hätten kommen müssen.

Nachfragepotential von 5000 Personen

Hingegen gaben bis zu einem Drittel der Befragten bei einzelnen Themenbereichen wie Wohnen, Finanzen (KVG, Steuererklärung) usw. an, in diesem Bereich unsicher zu sein oder nicht zu wissen, wie und wo man sich beraten lassen könnte. Es ist anzunehmen, dass ein grosser Teil dieses nur indirekt geäusserten Beratungsbedarfs durch private Netze abgedeckt wird.

Die Resultate haben es gezeigt: es sind hier wie in anderen Bevölkerungsgruppen stets Minderheiten, die institutionelle Beratung brauchen. Wären es mehr, wären alle Beratungsdienste hoffnungslos überlaufen. Für diese Minderheit allerdings braucht es ein funktionierendes Beratungsnetz. Die erwähnten rund 10% über 70jähriger ohne privates soziales Netz in der Stadt Zürich stellen ein Nachfragepotential von über 5'000 Personen dar, das für beratende Institutionen bereits beträchtlich ist. Für die Angehörigen von pflege- oder betreuungsbedürftigen Betagten ist gemäss ihren eigenen Antworten offenbar ebenfalls wenig zusätzliche Beratung oder Unterstützung erforderlich. Lediglich 15% aller befragten Angehörigen wünschen sich mehr Unterstützung durch private oder öffentliche Dienste oder durch das private Netz.

Angebote und ihre Nutzung aus der Sicht der professionellen Dienste

Es ist eine Kombination von öffentlichen, halböffentlichen und privaten Organisationen, die sich in die Altersarbeit teilen. Im pflegerisch-hausbezogenen Bereich wird das Angebot dominiert durch die Spitex. Die Pro Senectute Kanton Zürich bildet mit der Haushilfe selber ein Standbein der Spitex und ist mit dem Mahlzeiten- und dem Beratungsdienst ebenfalls eng mit der Spitex verwoben. Parallel dazu arbeiten die Kirchen, die neben der individuellen Altersarbeit auch Veranstaltungen anbieten.

Der Beratungsbereich «Wohnen» ist zentralisiert bei der Stelle «Wohnen im Alter» im Zentrum Klus. Ein solches gesamtstädtisches, aber doch nicht zentral gelegenes Zentrum ist für ältere Leute nicht leicht zu erreichen. Wenn es schon nur eine Auskunfts- und Beratungsstelle gibt, so müsste diese zentraler gelegen sein.

Foto: Beatrice Künzi, Zürich

Soziokultureller Bereich: Die Betagten scheinen recht gut über die Angebote orientiert zu sein, doch besteht aus der Sicht gewisser Veranstalter mit den Angeboten der Altersheime, der Stadtküchen, der privaten Veranstalter, der Gemeinschafts-Zentrum und anderer eher ein Überangebot und eine gegenseitige Konkurrenzierung.

Wichtige Mittlerrolle von Pro Senectute Kanton Zürich

Der am wenigsten gut vernetzte Bereich ist derjenige der finanziellen Beratung und der allgemeinen Lebensberatung. Natürlich gibt es für Personen mit finanziellen Schwierigkeiten die verschiedenen Anlaufstellen beim Sozialdepartement, die aber für den einzelnen älteren Menschen nicht einfach zu kennen und zu finden sind. Hier spielen die Kirchen und Pro Senectute eine wichtige Mittlerrolle, die noch verstärkt werden könnte. Oft sind es zuerst die Spitex-Leute, die Gemeindehelferin oder sogar ein Hausarzt, die nebenbei ein wirtschaftliches Problem identifizieren und die Betroffenen an die entsprechenden Stellen wie z.B. die Pro Senectute weiterleiten, die ältere Personen in finanziellen Schwierigkeiten finanziell unterstützen kann.

Die Pro Senectute, die kirchlichen Sozialdienste und die Hausärzte sind die einzigen Stellen, die Betagte über eine gewisse Zeitdauer hinweg und hinsichtlich verschiedener Lebensprobleme begleitend beraten können. Es ist deshalb wohl nicht zufällig, dass gerade diese Stellen am ehesten über Kapazitätsprobleme klagen, während die anderen Dienste übereinstimmend der Ansicht sind, Nachfrage und Angebot seien im Gleichgewicht.

Empfehlungen aufgrund der Ergebnisse der Studie

Die Ergebnisse der Befragung der älteren Menschen und ihren Angehörigen, die untereinander stark übereinstimmen, entsprechen im grossen Ganzen auch der Meinung der Professionellen in der Altersarbeit. Es zeigt sich, dass ein grosser Teil des Beratungsbedarfs älterer Menschen innerhalb der Familie und im weiteren privaten sozialen Netz abgedeckt wird und dass das Angebot an Informations- und Beratungsmöglichkeiten in der Stadt Zürich im allgemeinen breit und ausreichend ist.

Für eine Ausweitung der städtischen Angebote im Beratungsbereich für ältere Menschen besteht auf Grund der Resultate der Studie kein Handlungsbedarf.

Die Vernetzung der einzelnen Dienste und deren gegenseitige Information scheint über die Spitex-Zentren auf Quartierebene zufriedenstellend zu funktionieren. Die Öffentlichkeitsarbeit für die angesprochene Gruppe der älteren Menschen hingegen könnte noch verbessert werden. Diese verringern ihren Fokus vielfach auf das ihnen bekannte weitere Wohnumfeld; es bereitet ihnen deshalb Mühe, sich für eine Beratung an einem fremden Ort zu entschliessen.

Es braucht neben vermehrter Öffentlichkeitsarbeit auch Hilfe zur Überwindung von subjektiven Schwellen und Hemmnissen. Die zentralen Dienste wie «Wohnen im Alter», das neue Informa-

Die Haushilfe, der Mahlzeiten- und der Reinigungsdienst, sowie die Sozialberatung von Pro Senectute Kanton Zürich sind wichtige Stützen der Spitex-Dienste.

Foto: Beatrice Künzi, Zürich

Pro Senectute Kanton Zürich bietet einerseits älteren Menschen und ihren Angehörigen Beratung und Unterstützung. Anderseits ist sie auch Anlaufstelle für fachliche Fragen zum Thema Alter.

tionszentrum des Sozialdepartementes und übrige spezialisierte Dienste sollten deshalb noch besser auf Quartierebene verankert werden.

Da ältere Menschen sich gerne am bereits Bekannten orientieren, sind Hausärzte wichtige Bezugs- und Vertrauenspersonen, mit denen sie fast nebenbei auch persönliche Probleme und Fragen besprechen können. Dieses Bedürfnis nach Lebensberatung kann aber in einer ärztlichen Praxis aus Zeitgründen nur ungenügend abgedeckt werden. Die Ärztinnen und Ärzte müssen ihre Patientinnen und Patienten an geeignete Stellen weiterleiten können.

Hausarztpraxen sollten in den Quartieren als eigentliche Informationszentren für die älteren Menschen genutzt werden. Die Ärztinnen und Ärzte müssen

eng in die Vernetzung mit den übrigen Diensten einbezogen werden und über alle bestehenden Angebote gut informiert werden.

Obwohl aus der Befragung der Direktbetroffenen und ihren Angehörigen kein ausgesprochener Bedarf nach zusätzlichen Beratungsangeboten herausgelesen werden kann, weisen die Ergebnisse in einigen Lebensbereichen (Wohnen, Finanzen usw.) auf bestehende Unsicherheiten hin, die aber nicht eigentlich als Informations- oder Beratungsbedarf artikuliert werden. Dies spricht für unspezifische Beratungsstellen – vor allem für jene älteren Menschen, die für solche Fragen nicht auf ein privates soziales Netz zurückgreifen können. Diese Art unspezifischer Beratung wird in erster Linie von der Pro Senectute und von kirchlichen Stellen angeboten.

Hoher Arbeitsaufwand

Der durchschnittliche Arbeitsaufwand pro einzelne Beratung bei der Pro Senectute ist gross, weshalb auch eine über alles gesehen kleine Zahl von ratsuchenden älteren Personen viel Arbeit verursacht. Aus diesem Grund ist der Beratungsdienst der Pro Senectute stark überlastet, und auch die Hausärzte als primäre Ansprechpartner brauchen viel Zeit für Lebensberatung ihrer Patientinnen und Patienten. Damit erklärt sich der vermeintliche Widerspruch zwischen den Befragungsergebnissen, in denen quantitativ wenig zusätzliche Nachfrage zum Ausdruck gekommen ist, und dem durch die Pro Senectute festgestellten starken Nachfragedruck bei ihren Beratungsstellen.

Ein Ausbau der Beratungsdienste der Pro Senectute, z.B. durch regelmässige Beratungsstunden in Spitex-Zentren oder anderen zentralen Orten im Quartier wäre deshalb erwünscht.

Die Studie hat gezeigt, dass es – bezogen auf die Gesamtheit aller Menschen über 70 Jahre in Zürich – sehr wenige sind, die Angebote aus dem Bereich institutioneller Beratung in Anspruch nehmen. Während die städtischen Informations- und Beratungsstellen wie auch die Spitex-Dienste die Nachfrage in etwa abdecken, scheinen im Bereich unspezifischer Beratung (Pro Senectute, Kirchen, Ärzte) und «Zeit zur Verfügung stellen» Bedürfnisse zu bestehen, die in einer Befragung kaum explizit zu erfassen sind, sondern nur indirekt durch die in der Altersarbeit Tätigen erahnt werden können.

Angesichts des bestehenden vielfältigen Angebots an Informations-, Beratungs- und Betreuungsstellen sowie der knappen städtischen Finanzen sind insbesondere alle privaten Netzwerke wie Nachbarschaftshilfe, Senioren für Senioren und ähnliche Engagements der Gesellschaft zu unterstützen.

Entspricht die Sozialberatung im Kanton Zürich den Bedürfnissen älterer Menschen?**

Die Studie «Erhebung über die Angebotssituation im Bereich (Sozial-)Beratung im Kanton Zürich» wurde im Rahmen eines studentischen Forschungsstudiums am Soziologischen Institut der Universität Zürich im Auftrag von Pro Senectute Kanton Zürich durchgeführt. Das Ergebnis lässt sich wie folgt zusammenfassen: Pro Senectute Kanton Zürich übernimmt neben ihrem umfassenden Beratungsangebot für ältere Menschen in den Gemeinden eine wichtige Funktion als Anlaufstelle für Altersfragen. Zudem wird ihr Angebot in der Altersarbeit als gut bewertet. Wie der Titel erkennen lässt, sollten auf Grund der Studie Erkenntnisse gewonnen werden über die Angebotssituation im Bereich Sozialberatung, einem wichtigen Tätigkeitsfeld von Pro Senectute Kanton Zürich. Neben der allgemeinen Fragestellung zum Angebot und den einzelnen Anbietern galt das Hauptinteresse der Positionierung von Pro Senectute Kanton Zürich innerhalb der Sozialberatung und der Bewertung ihrer Beratungstätigkeit.

Fragestellung

Die Erhebung sollte Antworten liefern auf folgende Fragen: Welchen Anteil der Beratung übernimmt Pro Senectute Kanton Zürich? Wie wird Pro Senectute Kanton Zürich von den anderen Stellen in der Altersarbeit bewertet? Um Antorten darauf zu finden, wurde im Herbst 1997 im Kanton Zürich (ausgenommen Stadt Zürich) eine schriftliche Befragung durchgeführt, die sich an Schlüsselpersonen der Altersarbeit richtete. Es handelte sich dabei um eine anonyme, repräsentative Befragung. Dabei sind 429 Stellen und Institutionen angeschrieben worden, von denen 240 geantwortet haben. So konnten Informationen zur Beratungssituation

*** Im Auftrag von Pro Senectute Kanton Zürich; zusammenfassender Bericht von Edith Lang, stud. phil. I, Soziologisches Institut der Universität Zürich, 1997.*

in 136 Gemeinden des Kantons Zürich ausgewertet werden.

Aufschlusssreiche Resultate

Der Begriff der Sozialberatung wurde in der Studie umfassender definiert und die Formulierung «persönliche Beratung» gewählt. Dafür wurden die Bereiche Wohnen, Persönliches, Pflege, Haushilfe, Finanzen und Recht unterschieden.

Allgemeine Lebenshilfe

Wohl der unspezifischste Beratungsbereich ist derjenige der allgemeinen Lebenshilfe. Hier ist das Beratungsangebot für ältere Menschen sehr vielfältig. Die politische Gemeinde, die Spitex, die Kirche und Pro Senectute Kanton Zürich teilen sich das Beratungsangebot zu jeweils knapp einem Viertel unter sich auf. Dem älteren Menschen wird von jeweils durchschnittlich drei Stellen persönliche Lebensberatung angeboten.

Pflege

Der Lebensbereich Pflege ist stärker ausdifferenziert. Die Spitex übernimmt hier rund die Hälfte der Beratungstätigkeit, fast ein Fünftel des Angebotes wird von Pro Senectute Kanton Zürich übernommen und etwa 10% der Pflege wird von privaten Stellen angeboten. Die Gemeinde und die Kirchen beteiligen sich unwesentlich am Pflegebereich. Durch dessen stärkere Ausdifferenzierung sind es hier durchschnittlich nur zwei Institutionen, die gleichzeitig als Beratungsstelle für Fragen zur Pflege auftreten.

Finanzielle Fragen

Ein weiterer Beratungsbereich betrifft die Finanzen. Finanzielle Fragen können hauptsächlich mit einer Stelle der politischen Gemeinde besprochen werden (55.6%). Ein Viertel des Angebotes übernimmt die Pro Senectute. Spitex, Kirchen und andere Stellen beteiligen sich nur geringfügig am Angebot. Auch mit finanziellen Fragen können sich ältere Menschen in den Gemeinden des Kantons Zürich an mindestens zwei Stellen wenden.

Rechtliche Beratung

Finanzielle Fragen verlangen oft auch eine rechtliche Beratung. Das grösste Angebot übernimmt hier die politische Gemeinde mit rund 50%. An zweiter Stelle findet sich wiederum Pro Senectute Kanton Zürich mit knapp 30%. Spitex und Kirche bieten kaum rechtliche Beratung an. Unter der Kategorie «andere» entfällt eine beachtliche Anzahl der Nennungen auf die öffentliche Rechtsauskunft. Mit rechtlichen Fragen können sich ältere Menschen in den Gemeinden durchschnittlich an knapp zwei Stellen wenden.

Auf Grund der Erhebungen lassen sich die Fragen bezüglich des Anteils von Pro Senectute Kanton Zürich an der Sozialberatung allgemein wie folgt beantworten:

1. Pro Senectute Kanton Zürich übernimmt einen wichtigen Teil des Beratungsangebotes in den Gemeinden.

2. Pro Senectute Kanton Zürich verfügt über ein bereichsübergreifendes Angebot und ist eine der wenigen Institutionen, die in allen Beratungsbereichen in grösserem Ausmass präsent ist.

Fach- und Koordinationsstelle

Pro Senectute Kanton Zürich bietet jedoch nicht nur Beratung für ältere Menschen und ihre Angehörigen an. Sie ist auch eine wichtige Anlaufstelle für fachliche Fragen im Bereich Alter. So sind es rund 45% des Beratungsangebotes für Fachfragen, die von Pro Senectute Kanton Zürich übernommen werden. Je ein Fünftel entfallen auf Stellen der politischen Gemeinde und Institutionen im Pflegebereich. Ein kleiner Teil der befragten Stellen wendet sich mit fachlichen Fragen an eine kirchliche Stelle (3.9%) oder an einen Arzt (3.3%). Fachpersonen in der Altersarbeit wenden sich mit ihren Fragen jeweils an durchschnittlich 1.6 Stellen. Fast drei Viertel der Befragten kontaktiert jeweils die Pro Senectute:

Pro Senectute Kanton Zürich übernimmt somit neben der Beratung von älteren Menschen auch eine wichtige Funktion als Fach- und Koordinationsstelle für Fragen in der Altersarbeit.

Bewertung

Neben der Erfassung der einzelnen Beratungsstellen und ihren Angeboten interessierte weiter die Bewertung der Beratungstätigkeit der einzelnen Stellen. Dabei wurde nach den Kriterien Professionalität, Qualität der Beratung, Erreichbarkeit und Zusammenarbeit mit anderen Stellen unterschieden. Das Beratungsangebot von Pro Senectute Kanton Zürich ist von den anderen Stellen als genügend bis gut bewertet worden. Im Vergleich zu Stellen der politischen Gemeinde oder der Kirchen fällt die Bewertung von Pro Senectute Kanton Zürich stets besser aus.