

Bern, 13. Mai 2019

Schlussbericht

Pro Senectute Kanton St. Gallen

Evaluation Angebot "Coaching für betreuende Angehörige"

Dr. Manuela Spiess

Dr. Regula Ruffin

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
2	Erhebungs- und Analyseverfahren.....	6
2.1	Telefoninterviews (Coachees und Coaches).....	6
2.2	On-the-Street Befragung bei potentiell Nutzenden	6
2.3	Online-Befragung bei potentiell Zuweisenden (Dritten).....	7
2.4	Dokumentenanalyse	7
2.5	Validierung	7
3	Ergebnisse.....	7
3.1	Aktuelle Nutzung.....	8
3.1.1	Statistiken zur bisherigen Nutzung	8
3.1.2	Informationskanal	10
3.1.3	Motivation und Erwartungen.....	10
3.1.4	Unentgeltlichkeit (Sicht Coachees)	11
3.1.5	Wirkungen und Nutzen des Coachings	11
3.1.6	Zufriedenheit der Coachees	14
3.2	Bedarfsanalyse	15
3.2.1	Bedarf an einem Coaching aus verschiedenen Sichtweisen.....	16
3.2.2	Motivation und Zuweisungsgründe.....	17
3.2.3	Nutzen eines Coaching Angebotes aus verschiedenen Sichtweisen	18
3.2.4	Wichtigkeit.....	20
3.3	Angebotsanforderung	21
3.3.1	Begriffsassoziationen der Nicht-Nutzenden	21
3.3.2	Bekanntheit des Angebotes bei potentiell Nutzenden und Zuweisenden.....	22
3.3.3	Marketing und Informationskanäle aus verschiedenen Sichtweisen	24
3.3.4	Unentgeltlichkeit (Sicht potentiell Zuweisende)	25
3.3.5	Regionale Ausweitung und relevante Schnittstellen.....	25
3.3.6	Ungenutzte Schnittstellen.....	25
3.4	Konzeptumsetzung	26
3.4.1	Relevanz des Konzeptes für die Umsetzung.....	26
3.4.2	Einhaltung der Grundsätze.....	26
3.4.3	Leistungsrahmen und Leistungsarten	28
3.4.4	Prozess der Dienstleistungserstellung	28
3.4.5	Dokumentation	30
3.4.6	Anforderungen an Coaches	30
3.4.7	Qualitätssicherung und -Entwicklung	31
4	Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen	31
4.1	Schlussfolgerungen	32
4.2	Handlungsempfehlungen	35
5	Literatur- und Materialverzeichnis.....	40
Anhang I: Detailliertergebnisse		41
Anhang II: Erhebungsinstrumente.....		44

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Evaluationsfragen	5
Tabelle 2: Charakteristik der befragten potentiell Nutzenden	6
Tabelle 3: Charakteristik der Coachees und betreuten Personen	8
Tabelle 4: Kennzahlen der bisherigen Coachings	9
Tabelle 5: Angaben zu den Teilnehmenden der Online-Befragung	41
Tabelle 6: Begriffsassoziationen	42
Tabelle 7: Erwartungen an Angebot	42
Tabelle 8: Einschätzung der Wichtigkeit (Sicht potentiell Zuweisende)	43
Tabelle 9: Erläuterungen zum Entlastungspotential	44
Tabelle 10: Erläuterungen subsidiäre Ergänzung der Grundversorgung (Sicht potentiell Zuweisende)	44
Tabelle 11: Allgemeine abschliessende Bemerkungen der Befragten	44

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Sektor-Zugehörigkeit der Umfrage-Teilnehmenden	7
Abbildung 2: Alter der betreuenden und betreuten Person	8
Abbildung 3: Wohnsituation der Coachees und betreuten Personen	9
Abbildung 4: Informationskanal	10
Abbildung 5: Erwartungserfüllung	11
Abbildung 6: Relevanz der Unentgeltlichkeit	11
Abbildung 7: Wirkungen bei den Coachees	12
Abbildung 8: Stressreduktion	12
Abbildung 9: Eigene Bedürfnisse wahrnehmen	13
Abbildung 10: Eigene Bedürfnisse umsetzen	13
Abbildung 11: Freiräume nutzen	13
Abbildung 12: Entlastung der Coachees	13
Abbildung 13: Erhalt von Informationen zu Entlastungsangeboten	14
Abbildung 14: Verbleib in der gewohnten Umgebung	14
Abbildung 15: Zufriedenheit insgesamt	15
Abbildung 16: Aktueller und künftiger Bedarf der potentiell Nutzenden	17
Abbildung 17: Bedarf aus Sicht der potentiell Zuweisenden	17
Abbildung 18: Motivation für eine künftige Nutzung	18
Abbildung 19: Bisherige Zuweisung durch Dritte	18
Abbildung 20: Zuweisungsgründe	18
Abbildung 21: Allgemeiner Nutzen (Sicht potentiell Nutzende)	19
Abbildung 22: Entlastung für potentiell Zuweisende	19
Abbildung 23: Subsidiäre Ergänzung für die Grundversorgung	20
Abbildung 24: Vermeidung von Gefährdungsmeldungen	20
Abbildung 25: Wichtigkeit für die Region St. Gallen	21
Abbildung 26: Wichtigkeit allgemein	21
Abbildung 27: Bekanntheit bei potentiellen Nutzenden	22
Abbildung 28: Informationskanal bei potentiellen Nutzenden	23
Abbildung 29: Bekanntheit bei potentiell Zuweisenden	23
Abbildung 30: Effektiver Informationskanal (aktuell Nutzende)	24
Abbildung 31: Effektiver Informationskanal (potentiell Nutzende)	24
Abbildung 32: Erwarteter Informationskanal (potentiell Nutzende)	24
Abbildung 33: Wichtigkeit der Unentgeltlichkeit aus Sicht der Zuweisenden	25
Abbildung 34: Örtlicher Bedarf solcher Angebote	25
Abbildung 35: Generationenspezifische Informationskanäle	39

1 Einleitung

Pilotprojekt «Coaching für betreuende Angehörige»

Die Pro Senectute Kanton St. Gallen ist eine unabhängige Sozialorganisation, die im ganzen Kanton St. Gallen mittels sechs Regionalstellen ihre Leistungen erbringt. Sie setzt sich für die Rechte, das Wohl und die Würde des Menschen im Alter ein. Als Anlaufstelle nimmt sie Fragen rund um das Alter entgegen, bietet professionelle Informationen, Beratung, Hilfe und Betreuung zu Hause sowie verschiedene Kurse und Gruppenangebote an.

Seit Herbst 2017 ergänzt das kostenlose «Coaching für betreuende Angehörige» - aktuell noch als Pilotprojekt - die Angebotspalette. Dem Coaching unterliegt ein Konzept, welches im Auftrag des Stiftungsrates und der Geschäftsleitung der Pro Senectute Kanton St. Gallen erarbeitet worden ist. Die Coaches sind ausgewiesene Fachpersonen mit sozialarbeiterischem Hintergrund. Ziel der Coachings ist es unter anderem, betreuende Angehörige in ihrer Rolle zu unterstützen, zu entlasten oder auch zu beraten. Finanziell massgeblich unterstützt wird das Coaching für betreuende Angehörige durch die Ria & Artur Dietschweiler Stiftung.

Gegenstand und Ziele der Evaluation

Gegenstand der Evaluation ist das Pilotprojekt und Dienstleistungsangebot «Coaching für betreuende Angehörige» der Pro Senectute Kanton St. Gallen. Seitdem das Angebot gestartet ist, haben erst wenige Personen vom Coaching Gebrauch gemacht, obschon es bereits etwas beworben wurde.¹ Die Evaluation soll mögliche Gründe eruieren und zudem quantitative (Statistiken) und qualitative (Wirkungen, Nutzen, Motivation, Zufriedenheit) Angaben zu den bisherigen Nutzenden zusammentragen. Darüber hinaus sollen Hinweise auf den Bedarf an einem solchen Angebot aus Sicht potentieller Nutzenden und potentiellen Zuweisenden (z.B. Ärzte, Spitex, Sozialdienste) zusammengetragen und Inputs für eine Angebotserweiterung erhoben werden. Die Darlegung, inwiefern entsprechend dem Konzept gearbeitet wird oder nicht, ist ebenfalls Teil der vorliegenden Evaluation. Die konkreten Ziele der Evaluation lassen sich in vier Teilbereiche einordnen:

- 1) Aktuelle Nutzung
 - Quantitative Beschreibung der aktuellen Nutzung (Statistiken zu Coachees, Coachings)
 - Qualitative Beschreibung der aktuellen Nutzung (Motivation, Erwartungen, Wirkungen, Nutzen, Zufriedenheit)
- 2) Bedarfsanalyse
 - Bedarf am Angebot aus verschiedenen Sichtweisen
 - Motivation und Zuweisungsgründe aus Sicht von Dritten
 - Nutzen und Wichtigkeit des Angebots aus verschiedenen Sichtweisen
- 3) Angebotserweiterung
 - Begriffsassoziationen der Nicht-Nutzenden
 - Bekanntheit des Angebotes
 - Marketing Aktivitäten
 - Relevanz der Unentgeltlichkeit
 - Regionale Ausweitung
- 4) Konzeptumsetzung
 - Relevanz des Konzeptes
 - Einhaltung / Umsetzung der verschiedenen Aspekte im Konzept.

¹ Z.B. Publireportage, Vortrag an Demenzveranstaltung, Flyers.

Evaluationsfragestellungen

Im Rahmen des Erstgesprächs mit der Pro Senectute St. Gallen und der Ria & Arthur Diet-schweiler Stiftung wurden verschiedene Evaluationsfragestellungen formuliert, welche nach-folgend tabellarisch dargestellt sind.

Tabelle 1: Evaluationsfragen

Evaluationsfragestellungen
1. Aktuelle Nutzung
▪ Wie viele und welche Personen konnten bisher für das Coaching erreicht werden? ▪ Wie viele Coachings haben die das Angebot nutzenden Personen bisher in Anspruch genommen (Anzahl, Dauer, Inhalt, Art, Häufigkeit, Intervall)? ▪ Wie haben diese vom Angebot erfahren? ▪ Womit und warum konnten diese erreicht werden (was war deren Anreiz, Motivation)? ▪ Was ist der Nutzen für die das Angebot nutzenden Personen? ▪ Waren die Coachings zielführend (Wie ist die Zufriedenheit der Coachees)? ▪ Was ist der (bisher nicht) gedeckte Bedarf der Nutzenden?
2. Bedarfsanalyse und Angebotserweiterung
▪ Welche Zielgruppen konnten bisher nicht erreicht werden? ▪ Warum konnten diese bisher nicht erreicht werden? ▪ Welche alternativen Angebote nutzen diese? ▪ Welches sind relevante, bisher noch ungenutzte Schnittstellen und wie können diese involviert werden (z.B. Fachstellen, Spitex, etc.)
▪ Wie bekannt ist das Angebot? ▪ Welche Begriffsassoziationen und Erwartungen bestehen in Bezug auf «Coaching für betreuende Angehörige»? ▪ Was sind Zuweisungsgründe? ▪ Als wie wichtig wird das Angebot wahrgenommen? ▪ Wo braucht es das Angebot? ▪ Was ist der Nutzen des Angebots für die Nutzenden und andere Fachstellen?
3. Konzeptumsetzung
▪ Welche Aspekte des Konzeptes werden umgesetzt, welche nicht? (Abgleich Konzept und konkrete Umsetzung dieses Konzepts (Soll-Ist)) ▪ Warum werden fehlende Aspekte nicht umgesetzt? ▪ Wie werden die konzeptuellen Vorgaben umgesetzt? ▪ Welche Aspekte sind aufgrund der konkreten Umsetzungserfahrungen zwingend beizubehalten? ▪ Welche Aspekte sind aufgrund der Umsetzungserfahrungen unnötig / weniger wichtig? ▪ Welche neuen Aspekte sind aufgrund der Umsetzungserfahrungen aufzunehmen?

Berichtsaufbau

Der vorliegende Evaluationsbericht ist so aufgebaut, dass zunächst die Methodik und das Analyseverfahren erläutert wird (Kapitel 2). Danach folgt die Präsentation der Ergebnisse (Kapitel 3), zu den Fragestellungen betreffend der aktuellen Nutzung (Kapitel 3.1), Bedarfsanalyse (Kapitel 3.2), Angebotserweiterung (Kapitel 3.3) und Konzeptumsetzung (Kapitel 3.4). Der Bericht schliesst mit Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen (Kapitel 4).

2 Erhebungs- und Analyseverfahren

Dieses Kapitel beschreibt das Erhebungs- und Analyseverfahren. Die Daten wurden mittels verschiedener Methoden und über verschiedene Zugänge erhoben, die in den nachfolgenden Kapiteln kurz beschrieben werden.

2.1 Telefoninterviews (Coachees und Coaches)

Zwischen Januar und April 2019 wurden Telefoninterviews mit denjenigen Personen durchgeführt, welche das Coaching Angebot bisher nutzten, nachfolgend *Coachees* genannt. Angestrebt wurde eine Vollerhebung, es konnten jedoch nur 10 (=71%) von insgesamt 14 Coachees erreicht werden. Eine Person wollte explizit nicht teilnehmen, 2 Personen konnten in der gewünschten Zeitpanne telefonisch nicht erreicht werden, 2 Personen bevorzugten eine schriftliche Beantwortung, wobei eine dann auch auf schriftlichem Weg nicht an der Befragung teilnahm². Somit fliessen in die Evaluation die Daten der 10 Personen (Coachees) ein³. Weiter wurden Telefoninterviews mit den 3 aktuellen Coaches (Frau Ursula Wymann, Frau Dorothee Bützberger, Herr Albert Baumgartner) geführt.

Alle Telefoninterviews folgten einem Gesprächsleitfaden, welcher den Interviewten vorgängig zugestellt wurde. Die Interviews, welche von Manuela Spiess vorgenommen wurden, dauerten zwischen 30 und 60 Minuten. Die Antworten wurden schriftlich festgehalten und mittels Excel (quantitative Fragestellungen) und MAXQDA (qualitative Fragestellungen) ausgewertet.

2.2 On-the-Street Befragung bei potentiell Nutzenden

Mittels einer On-the-Street Befragung (Strassenbefragung) wurde eine Bedarfserhebung bei 28 potentiell Nutzenden durchgeführt (vgl. Tabelle 2). Diese Erhebung fand zwischen Januar 2019 und März 2019 und in verschiedenen Ortschaften im Kanton St. Gallen⁴ statt und erfolgte durch die drei Coaches und entlang eines kurzen Leitfadens.⁵ Die Auswertung führte social-design mittels Excel (quantitative Fragestellungen) und dem Analyseinstrument MAXQDA (qualitative Fragestellungen) durch.

Tabelle 2: Charakteristik der befragten potentiell Nutzenden

Charakteristik der potentiell Nutzenden		
	Weiblich	Männlich
Anzahl	N=17	N=11
Durchschnittliches Alter	64	61
Jüngste Person	18	21
Älteste Person	87	76
alleinlebend	6	2
mit Partner lebend	11	8
in Institution lebend	0	0
mit Mutter lebend	0	1

² Es wurde mehrmalig, d.h. mindestens drei Mal, versucht, telefonisch nachzufragen, aber die Person war nicht zu erreichen.

³ Nicht-Teilnahmegründe waren schlechte Erreichbarkeit der Personen, fehlende Bereitschaft (jedoch nicht aufgrund einer Unzufriedenheit)

⁴ St. Gallen Stadt (n=13), Buchs (n=6), Grabs (n=4), Goldach (n=4), Rorschach (n=1).

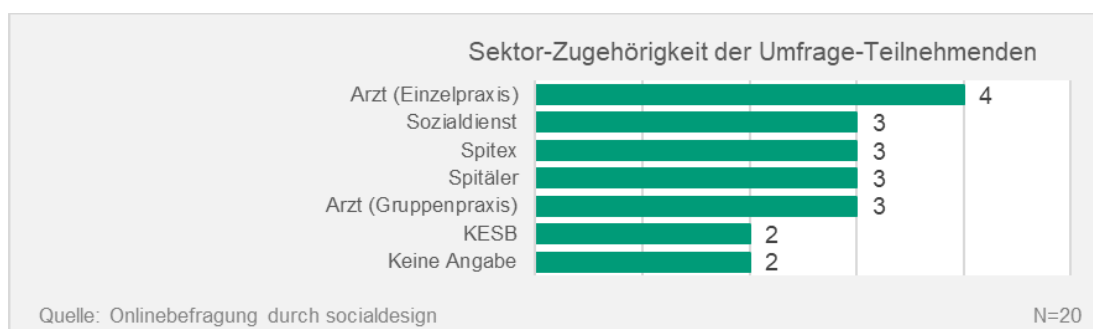
⁵ Vgl. Anhang

2.3 Online-Befragung bei potentiell Zuweisenden (Dritten)

Die Telefoninterviews wurden ergänzt durch eine personalisierte Online-Befragung bei potentiell zuweisenden Stellen. Die zu kontaktierenden Stellen wurden von der Auftraggeberschaft definiert und die entsprechenden Emailadressen an socialdesign übergeben.

Die Befragung erfolgte anhand des Fragebogenprogramms «2Ask». Die Erhebung fand zwischen Ende Januar und Anfang März 2019 statt. Eingeladen wurden insgesamt 170 Personen. Nach 3 Wochen wurde ein Reminder an die nicht teilnehmenden Personen verschickt. Insgesamt nahmen von den 170 Eingeladenen 20 (11.7=%) teil. Die teilnehmenden Organisationen stammen aus unterschiedlichen Bereichen (vgl. nachfolgende Abbildung). Angaben zu den teilnehmenden Stellen finden sich im Anhang. Die Auswertung erfolgte mittels Excel/SPSS (quantitative Fragestellungen) und MAXQDA (qualitative Fragestellungen).

Abbildung 1: Sektor-Zugehörigkeit der Umfrage-Teilnehmenden



2.4 Dokumentenanalyse

Als Basis für die Evaluation wurden im Rahmen einer kurzen Dokumenten- und Sekundärdatenanalyse folgende Quellen im Zusammenhang mit dem Coaching für betreuende Angehörige gesichtet:

- Konzept Coaching für betreuende Angehörige
- Homepage der Pro Senectute SG⁶.

2.5 Validierung

Die Diskussion der Ergebnisse sowie die Validierung der Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen hat im Rahmen der Besprechung des Berichtsentwurfs mit der Auftraggeberschaft⁷ sowie den Autorinnen und Autoren des Konzeptes «Coaching für betreuende Angehörige»^{8,9,10,11} am 7. Mai 2019 stattgefunden. Die Ergebnisse der Besprechung sind in den Schlussbericht eingearbeitet worden.

3 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Evaluation präsentiert, gegliedert in vier Unterkapitel. Die zentralen dazugehörigen Fragestellungen sind jeweils hellgrün hinterlegt.

⁶ Vgl. <https://sg.prosenectute.ch/stg/DE/91/CoachingfurbetreuendeAngehorige.htm>, 8.4.19.

⁷ Thomas Diener (Vorsitzender der Geschäftsleitung Pro Senectute Kanton St. Gallen)

⁸ Dorothee Bützberger, Ursula Wymann, Albert Baumgartner (Coachs des „Coaching für betreuende Angehörige“)

⁹ Thomas Dietschweiler (Stiftungsrat Ria & Arthur Dietschweiler Stiftung)

¹⁰ Cristina De Biasio Marinello (Pflegeexpertin)

¹¹ Markus Grob (Moderator & Koordination)

3.1 Aktuelle Nutzung

Dieses Kapitel stellt die Ergebnisse zur aktuellen Nutzung dar. Dazu gehört die Beschreibung der aktuell Nutzenden (Coachees) wie auch die Charakterisierung der bisherigen Coachings.

3.1.1 Statistiken zur bisherigen Nutzung

Wie viele und welche Personen konnten bisher für das Coaching erreicht werden?

Zwischen Februar 2017 und März 2019 haben insgesamt 14 Personen (13 Frauen, 1 Mann) das «Coaching für betreuende Angehörige» in Anspruch genommen. Grund für die Inanspruchnahme war meist eine Demenzerkrankung des Partners resp. der Partnerin. Tabelle 3, Abbildung 2 und Abbildung 3 charakterisieren die 10 an der Umfrage teilnehmenden Coachees wie auch die betreuten Personen.

Geschlecht und Alter: Es ist ersichtlich, dass alle Coachees weiblich waren und die betreuten Personen männlich. In Bezug auf das Alter gibt es eine grosse Bandbreite sowohl bei den Coachees (14 Jahre) und insbesondere bei den betreuten Personen (27 Jahre). Die Coachees waren im Durchschnitt jünger (70.2 Jahre) als die betreuten Personen (75.6 Jahre).

Wohnort und Wohnsituation: Zum Zeitpunkt der Befragung war die Mehrheit der Coachees und betreuten Personen in verschiedensten Ortschaften im Kanton St. Gallen wohnhaft, eine Person im Kanton Aargau. Etwas mehr als die Hälfte (N=6; 60%) der Coachees wohnte mit den betreuten Personen, ein Drittel der Coachees wohnte allein (N=3; 30%), während die betreute Person in einer Institution lebte (Abbildung 3).

Grund für die Inanspruchnahme: Bei allen befragten Coachees stand eine Demenzerkrankung des (ehe-) Partners resp. der Partnerin im Vordergrund.

Tabelle 3: Charakteristik der Coachees und betreuten Personen

Charakteristik der Coachees und betreuten Personen			
Coachee		Betreute Person	
Geschlecht und Betroffenheit			
weiblich	10	weiblich	0
männlich	0	männlich	10
Ehefrau/Partnerin	10	Ehemann/Partner	10
PLZ			
1x	5610	1x	9000
1x	7320	1x	7320
2x	9000	1x	9300
1x	9300	1x	9403
1x	9403	1x	9404
1x	9404	1x	9422
1x	9422	2x	9470
1x	9470	1x	9477
1x	9477	1x	9650

Abbildung 2: Alter der betreuenden und betreuten Person

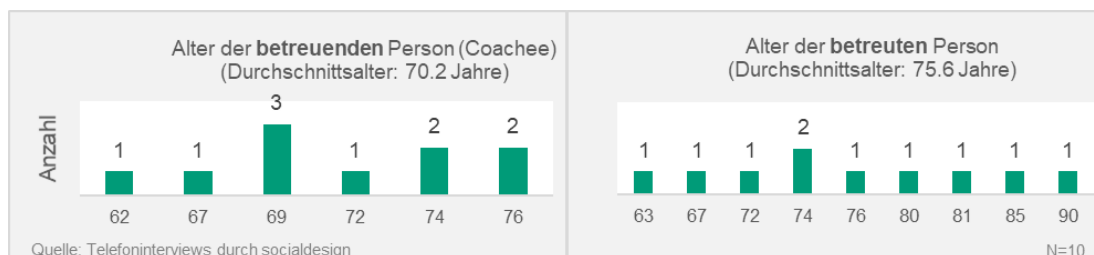
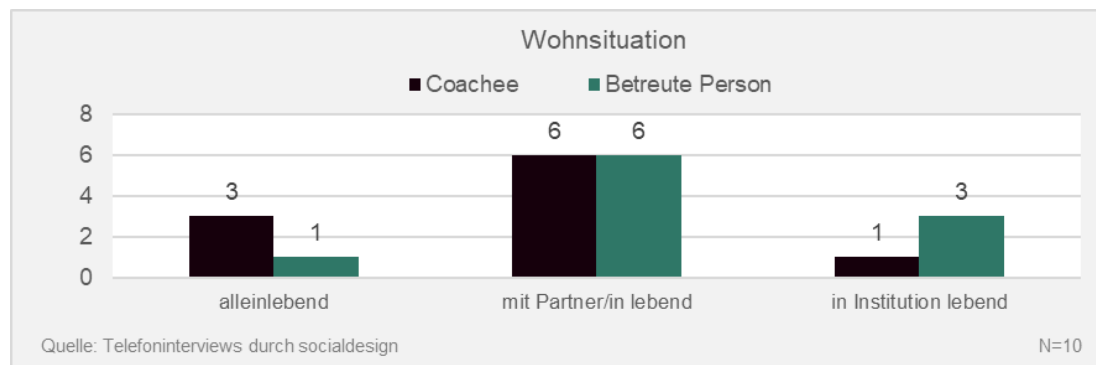


Abbildung 3: Wohnsituation der Coachees und betreuten Personen



Welche Zielgruppen konnten bisher *nicht erreicht* werden?

Das Konzept sieht als Zielgruppen folgende vor: Lebenspartner, Töchter, Söhne, Freunde oder Bekannte im/ab AHV-Alter. Bislang haben bis auf eine Person (Tochter) ausschliesslich Lebenspartner/innen vom Coaching-Angebot Gebrauch gemacht und hauptsächlich Frauen (13 von 14). Somit konnten bisher *männliche Personen, Töchter/Söhne und Freunde/Bekannte kaum oder gar nicht erreicht* werden.

Wie viele Coachings haben die das Angebot nutzenden Personen bisher in Anspruch genommen (Anzahl, Dauer, Inhalt/Themen, Art, Häufigkeit, Intervalle)?

Die 10 Coachees haben mit dem Coaching zwischen Februar 2017 und Dezember 2018 begonnen. Der Tabelle 4 sind Kennzahlen zu den bisherigen Coachings zu entnehmen.

Es ist erkennbar, dass insgesamt circa 73 Coachings stattgefunden haben, jeweils in den Räumlichkeiten einer der sechs Regionalstellen der Pro Senectute. Die einzelnen Personen haben zwischen 2 und 21 Coachings in Anspruch genommen. Am häufigsten wurden 8 Coachings beansprucht. Die Intervalle zwischen den Coachings waren sehr unterschiedlich, zwischen einmal wöchentlich bis alle 6 Wochen. Die einzelnen Sitzungen *dauerten in der Regel 60 Minuten*, vereinzelt auch länger. Die jeweilige Dauer, Intervalle und Häufigkeiten schätzten gemäss Befragung ausnahmslos alle Coachees als *genau richtig* ein.

Tabelle 4: Kennzahlen der bisherigen Coachings

Charakteristik der Coachings																										
Beginn der Coachings																										
2017													2018													2019
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
	1							1				1			1	2	1	1					2			
Häufigkeit der Coachings																										
2 Coachings													1x													
3 Coachings													1x													
4 Coachings													2x													
5 Coachings													1x													
8 Coachings													3x													
10 Coachings													1x													
21 Coachings													1x													
Total Anzahl Coachings													73													
Dauer der Coachings																										
60 Minuten													6x													
60-75 Minuten													1x													
60-90 Minuten													1x													
90 Minuten													1x													
90 -120 Minuten													1x													
Intervall der Coachings																										
fix 1x wöchentlich													1x													
fix 1x monatlich													3x													

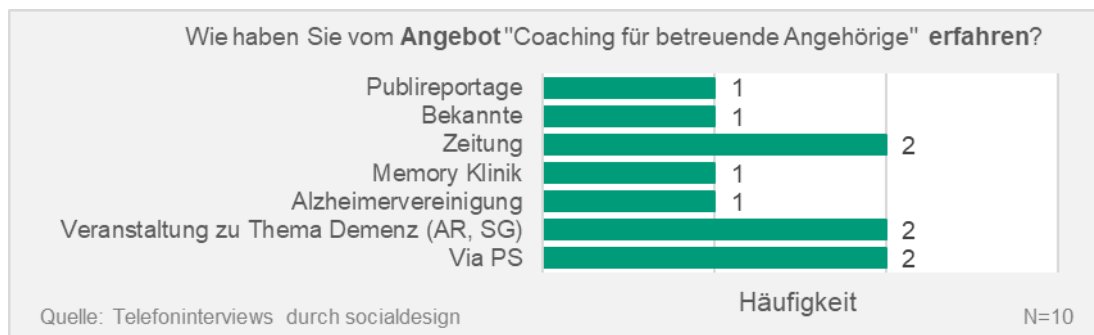
Charakteristik der Coachings	
variabel (alle 2-3 Wochen; alle 4-6 Wochen; anfangs alle 2 Wochen, dann 1x monatlich)	6x
Durchführungsort	
In den Räumlichkeiten der Pro Senectute	10x

3.1.2 Informationskanal

Wie haben die Coachees vom Angebot erfahren?

Abbildung 4 zeigt, durch welche Informationskanäle die Coachees vom Angebot erfahren haben. Man sieht, dass verschiedene Kanäle zur Bekanntmachung geführt haben. Die Kategorie «Via PS» umschreibt, dass die Coachees durch eine allgemeine Anfrage bei der Pro Senectute vom Coaching erfahren haben oder aufgrund eines besuchten Pro Senectute Kurses.

Abbildung 4: Informationskanal



3.1.3 Motivation und Erwartungen

Womit und warum konnten die Coachees erreicht werden (was war der Anreiz, Motivation)?

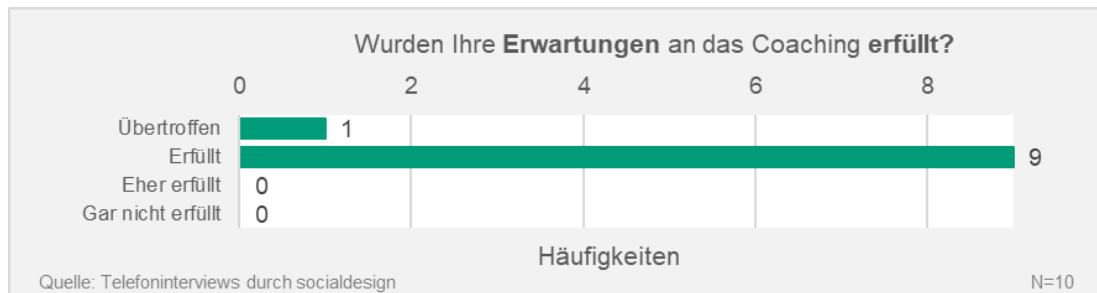
Nach den *Erwartungen* an das Coaching gefragt, nannten die Coachees folgende Aspekte:

- Entscheidungshilfe die Situation mit dem Ehepartner betreffend
- Unterstützung in der Situationsanalyse (das ganze System/Umfeld betreffend)
- Klärung rechtlicher Fragen (z.B. Ergänzungsleistungen)
- Möglichkeit, Gespräche zu führen, bei denen es nur um die Coachee resp. die Gefühle und Bedürfnisse der Coachee geht
- Seelisches Gleichgewicht
- Umgang mit Alzheimer-Patient erlernen
- Umgang mit Grenzen (eigene, diejenigen des Partners)
- Hilfe hinaus aus dem Verlassenheitsgefühl
- Hoffnung auf Entspannung der Situation
- Bestätigung von aussen zum geplanten Vorgehen, den eigenen Gedanken
- Allgemeine Tipps für den Umgang mit Ehepartner
- Fragen und Entscheidungshilfe zu Heimeintritt des Ehepartners
- 1:1 Gespräche statt Gruppengespräche

Konkret *ausschlaggebende Aspekte* für die Inanspruchnahme resp. die Anmeldung können nicht explizit genannt werden. Vielmehr beschreiben die Befragten, dass jede Art von Hilfe, die eine Entlastung vermuten liess, in dem Moment willkommen war. Im Kern ist zu erkennen, dass vor allem die eins zu eins Gesprächssituation ein Anreiz bildete, da in einem solchen Setting die ganz individuelle Situation besprochen werden kann.

Die Erwartungen ans Coaching wurden bei allen Coachees erfüllt (vgl. Abbildung 5).

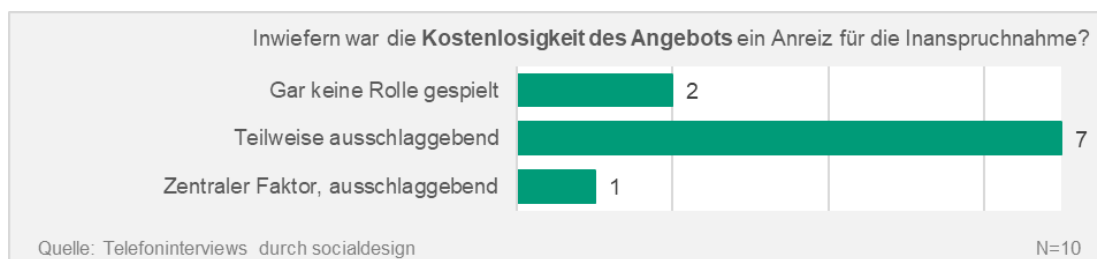
Abbildung 5: Erwartungserfüllung



3.1.4 Unentgeltlichkeit (Sicht Coachees)

Wie in Abbildung 6 dargestellt, war die Unentgeltlichkeit für die Mehrheit der Coachees nur teilweise ausschlaggebend für die Inanspruchnahme. Dies sei eher als willkommen, aber nicht selbstverständlich zu beurteilen. Willkommen daher, weil sonstige Ausgaben für Therapien oder im Zusammenhang mit der Erkrankung anfallen. Es wird von einem Teil der Befragten eine Bereitschaft geäußert, auch einen Geldbetrag für die Dienstleistung zu entrichten. Ein Teil der Coachees wusste zu Beginn nichts bezüglich Unentgeltlichkeit und war überrascht. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass die Person im Falle von anfallenden Kosten für das Coaching fälschlicherweise von einem «Kurs» ausgegangen wäre.

Abbildung 6: Relevanz der Unentgeltlichkeit



3.1.5 Wirkungen und Nutzen des Coachings

Was ist der Nutzen für die das Angebot nutzenden Personen (Coachees)? (Welche Wirkungen werden wahrgenommen)?

Allgemeine Wirkungen bei den Coachees

Nach der bei sich selbst festgestellten Wirkung gefragt, ist die häufigste Antwort das «sich gestärkt fühlen», «ruhiger werden» und «auf Partner eingehen können» (vgl. Abbildung 7). Im Gespräch äussern die Coachees, dass es zwar schwierig sei, konkrete Wirkungen bei sich festzustellen resp. die Verbindung zum Coaching herzustellen. Dennoch können sie bestimmte Wahrnehmungen umschreiben: Eine Wirkung ist beispielsweise, dass die Coachees durch das Coaching angeregt werden, die *Sichtweisen des Ehepartners* öfters einzunehmen, *mehr Verständnis* für die Erkrankung zu entwickeln und dadurch einen *harmonischeren Umgang* generell herstellen zu können. Auch bemerken die Coachees, dass die *Schuldgefühle* gegenüber sich selbst, der betreuten Person oder dem erweiterten Umfeld *weniger stark* ausgeprägt sind aufgrund der differenzierten Auseinandersetzung mit dem/der Coach. Das *Annehmen der Verhaltensweisen* der Partner fällt den Coachees ebenfalls leichter, da ein grösseres Verständnis für die Krankheit und deren Auswirkungen entwickelt werden kann. Weiter wird beschrieben, dass der Alltag zielgerichteter gestaltet werden kann, da ein adäquater Umgang mit Situationen und Entscheidungsfindungen geübt oder besprochen wird im Coaching.

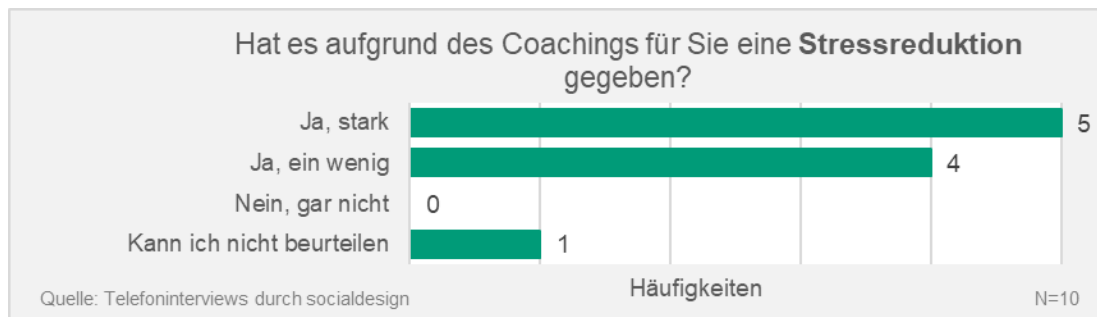
Abbildung 7: Wirkungen bei den Coachees



Stressreduktion

Bei der grossen Mehrheit der Coachees hat das Coaching eine Stressreduktion bewirkt, bei knapp der Hälfte eine starke Stressreduktion. Im Gespräch wird erwähnt, dass der Stress im Alltag zwar nach wie vor vorhanden sei, aber sich der Umgang mit Stresssituationen verbesserte. Diese Resultate sind vor dem Hintergrund der teilweise relativ langen Zeitintervalle zwischen den Coachings zu sehen und die subjektiv wahrgenommene Stressreduktion als Erfolg zu beurteilen. Zudem empfinden nicht alle Coachees einen sehr grossen Stress, weshalb bei diesen die Stressreduktion auch nur bedingt einsetzen konnte.

Abbildung 8: Stressreduktion



Eigene Bedürfnisse wahrnehmen, umsetzen und Freiräume nutzen

Insgesamt 8 von 10 Coachees berichten, durch das Coaching die eigenen Bedürfnisse stark besser wahrnehmen zu können, 2 weitere Personen nehmen durch das Coaching die Eigenbedürfnisse ein bisschen besser wahr (Abbildung 9). Manchmal sei es auch situations- oder tagesabhängig, inwiefern es gelingt, den Fokus auf die eigenen Bedürfnisse zu legen.

Gefragt nach der konkreten Umsetzung der Bedürfnisse resp. das Einsetzen für die eigenen Bedürfnisse (Abbildung 10) und das Nutzen von Freiräumen (Abbildung 11) gibt die grosse Mehrheit an, dies stärker oder auch viel stärker tun zu können. Im Gespräch wird erläutert, dass sich die betreuenden Angehörigen gestärkt fühlen, sich selbstbestimmter erachten und sich mit weniger Schuldgefühlen Freiräume schaffen können.

Abbildung 9: Eigene Bedürfnisse wahrnehmen

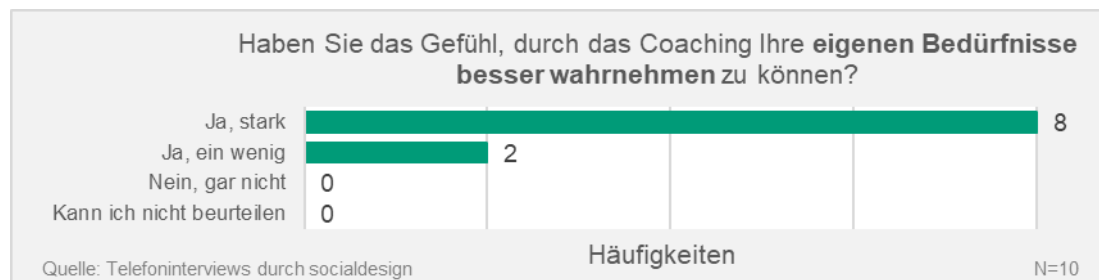


Abbildung 10: Eigene Bedürfnisse umsetzen

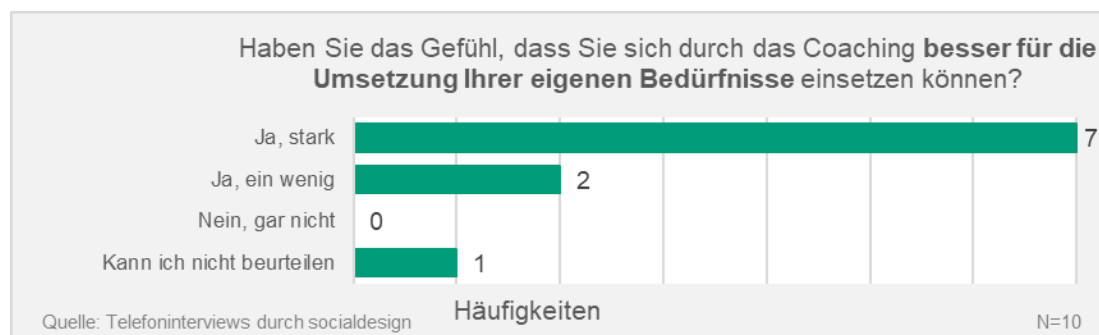
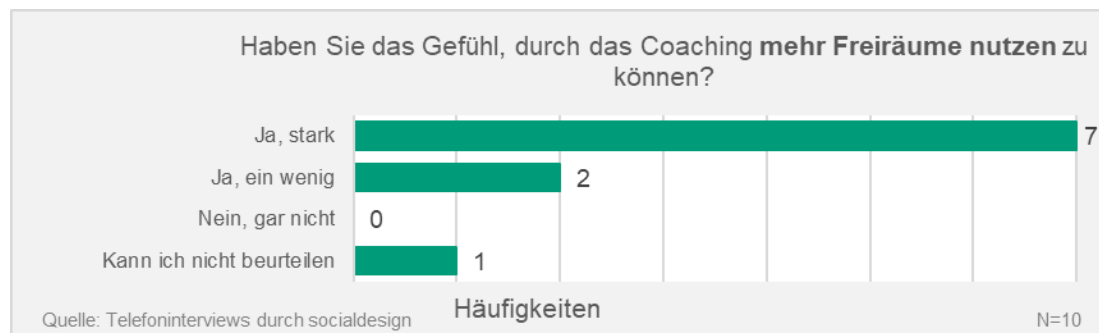


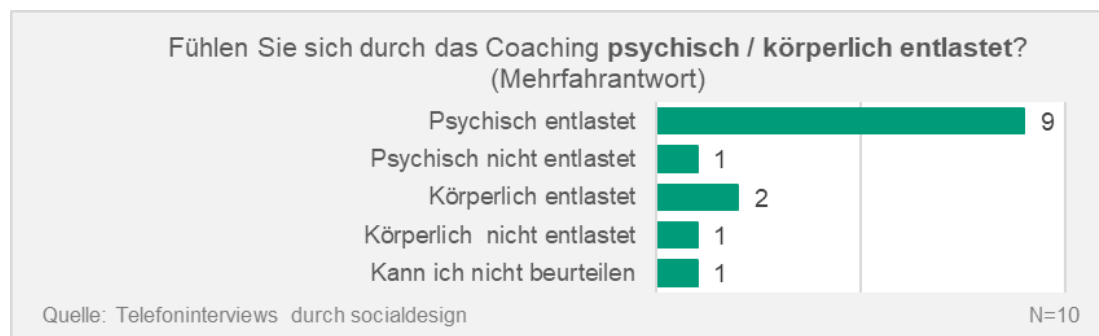
Abbildung 11: Freiräume nutzen



Psychische und körperliche Entlastung

Wie Abbildung 12 zeigt, fühlen sich mit Ausnahme einer Person alle Coachees psychisch entlastet durch das Coaching. Wenige fühlen sich zusätzlich körperlich entlastet. Im Gespräch äussern die Personen, die körperliche Entlastung sei schwierig festzustellen resp. nicht Fokus der Sitzung gewesen. Es wird erwähnt, dass die Auseinandersetzung mit schwierigen Themen kurzfristig auch zu einer Belastung führen kann, längerfristig aber entlastend wirke.

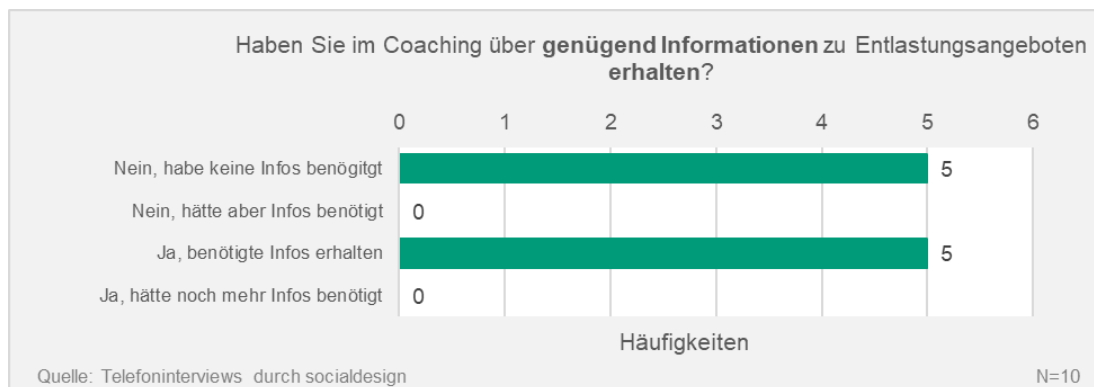
Abbildung 12: Entlastung der Coachees



Erhalt von Informationen zu Entlastungsangeboten

Im Rahmen der Coachings haben diejenigen Personen, die Informationen zu weiteren Entlastungsinformationen gewünscht haben, diese erhalten (N=5). Es handelte sich dabei um Informationen zum Umgang mit finanziellen Themen, Ergänzungsleistungen oder Gruppenangeboten für Angehörige von Demenzerkrankten. Die Hälfte der Befragten benötigten gar keine Informationen zu zusätzlichen Entlastungsangeboten und erhielten daher auch keine Informationen (vgl. Abbildung 13).

Abbildung 13: Erhalt von Informationen zu Entlastungsangeboten



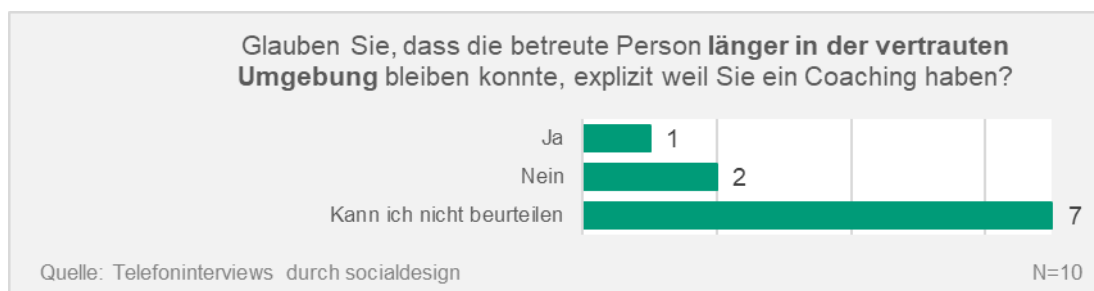
Wirkungen bei den betreuten Personen

Den befragten Coachees fällt es grundsätzlich eher schwer, die konkreten Wirkungen bei ihren betreuten Partnern festzustellen. Insgesamt besteht das Gefühl einer ruhigeren und entspannteren Beziehung, einer stärkeren Harmonie im Alltag. Die Wirkung bei den Betreuten ist eher eine indirekte, aufgrund der veränderten Verhaltensweisen der Coachees selbst.

Verbleib in der gewohnten Umgebung

Die Befragten können nur schwer beurteilen, inwiefern durch das Coaching der betreuenden Angehörigen die betreute Person länger in der gewohnten Umgebung bleiben konnte. Der direkte Zusammenhang zum Coaching sei schwierig herzustellen. Eine Reduktion der Eskalationen könne möglicherweise einen Übergang in eine Institution hinauszögern. Manchmal sei ein Wechsel ins Pflegeheim die bessere und angestrebte Variante, der Umgang mit Schuldgefühlen könne dann im Coaching bearbeitet werden (vgl. Abbildung 14).

Abbildung 14: Verbleib in der gewohnten Umgebung



3.1.6 Zufriedenheit der Coachees

Waren die Coachings zielführend? (Wie ist die Zufriedenheit der Coachees)?

Zufriedenheit insgesamt

Nach der allgemeinen Zufriedenheit gefragt bekunden ausnahmslos alle befragten Personen eine *sehr hohe* Zufriedenheit (Abbildung 15). Sehr häufig fällt der Satz «Es passte einfach alles!». Das aufmerksame Zuhören der Coaches, das miteinander nach Lösungen Suchen,

das Visualisieren, die entgegengebrachte Empathie, das Setting sind einige der Aspekte, welche die sehr hohe Zufriedenheit bewirken.

Abbildung 15: Zufriedenheit insgesamt



Zeitliche Ausgestaltung

Die *zeitliche Ausgestaltung* der Coachings (Dauer, Häufigkeit und Intervall zwischen den Coachings) unterschied sich von Person zu Person (vgl. Tabelle 4). Sämtliche dieser Zeitfaktoren wurden von den Coachees als «genau richtig» beurteilt. Somit entsprach die individuell vereinbarte Dauer der Coachings, Häufigkeit und Dauer zwischen den Coachings dem Bedarf.

Themen

Sehr zufrieden (N=9) resp. zufrieden (N=1) waren die Coachees auch mit den *Themen*, welche im Coaching angesprochen werden konnten. Eine grosse Bandbreite von Themen konnten die Coachees mit ihren Coaches besprechen, beispielsweise:

- Übergang Eigenheim – Institution: Auswirkungen für die betreuende und betreute Person
- Umgang mit neuen Situationen
- Familien(-system) Thematiken
- Umgang mit Demenz
- Reden und Austausch allgemein
- Umgang mit Schuldgefühlen, Emotionen, Verhaltensweisen
- Perspektivenwechsel, Umdeutung von Verhaltensweisen der Angehörigen
- Rechtliche und finanzielle Fragen
- Fragen zu Konkubinat und die damit verbundenen Auswirkungen
- Traumdeutung.

Art / Methodik

Ebenfalls sehr hohe Zufriedenheit (N=8) resp. hohe Zufriedenheit (N=2) äussern die Coaches in Bezug auf die *Art*, wie der/die Coach das Coaching gestaltet hat. Geschätzt wurde etwa, dass zunächst zu Beginn einer Sitzung einfach aufmerksam zugehört wurde und man danach ein Thema gemeinsam herauskristallisiert hat, manchmal in Form von konkreten Übungen oder Visualisierungen. Das Paraphrasieren oder auch Abstrahieren durch die Coaches wird von den gecoachten Personen als sehr hilfreich beurteilt, da dadurch eine Umbewertung oder ein Perspektivenwechsel ermöglicht wird, der möglicherweise allein nicht geleistet werden könnte. Positiv beurteilt wurde zudem, dass die Coachees selbstbestimmt ein Thema einbringen können, welches in der individuellen Situation vorherrschend war.

Weiter wurde die kompetente, empathische, vertrauensvolle, respektvolle und stärkende Art der Coaches hervorgehoben. Die Coachees fühlten sich individuell abgeholt und verstanden. Die Interviews mit den Coachees endeten mit dem Ausdruck grosser Dankbarkeit, Lob, und dem Wunsch, dass noch mehr Leute vom Angebot erfahren und davon profitieren sollen.

3.2 Bedarfsanalyse

In diesem Kapitel werden verschiedene Ergebnisse im Zusammenhang mit dem *Bedarf* nach einem Coaching Angebot berichtet. Es beinhaltet Resultate zum konkreten Bedarf, der Motivation, den Zuweisungsgründen, dem Nutzen und der Wichtigkeit). Durch die Erhebung des

Bedarfs bei potentiell Nutzenden (On-the-Street Befragung) resp. potentiell Zuweisenden (Online Befragung bei Dritten) lassen sich Hinweise für die Nutzung resp. Nicht-Nutzung finden.

Wichtig ist an dieser Stelle der Hinweis, dass sich die Frage nach der Nicht-Nutzung nur indirekt beantworten lässt, da der Auftrag keine umfassende, breitabgestützte Bedarfs- oder Marktanalyse umfasste. Jedoch ermöglicht der Vergleich der konzeptuell vorgesehenen Zielgruppen¹² und den bisher erreichten Personen (Coachees) indirekt Schlüsse auf die nicht erreichten Zielgruppen.

3.2.1 Bedarf an einem Coaching aus verschiedenen Sichtweisen

Was ist der (bisher nicht gedeckte) Bedarf der aktuell Nutzenden?

Warum konnten die bisher Nichterreichten nicht erreicht werden (*Was ist deren Bedarf*)?

Welche alternativen Angebote nutzen diese?

Bedarf Sicht der aktuell Nutzenden

Das Coaching scheint dem Bedarf der aktuell Nutzenden Rechnung getragen zu haben. In Bezug auf mögliche Verbesserungswünsche oder generell Anpassungen können die gecoachten Personen aufgrund der sehr hohen Zufriedenheit praktisch keine verbesserungswürdigen Aspekte nennen. Die Coachings würden bereits jetzt sehr stark nach den jeweiligen Bedürfnissen ausgerichtet, so dass keine Wünsche offenblieben. Einzig in Bezug auf die Räumlichkeiten der Durchführung wird hingewiesen, dass die Büros teilweise etwas kühl ausgestattet sind und aufgrund der teilweise schwerlastenden Themen etwas mehr Wärme durch die Einrichtung oder Dekoration erzeugt werden könnte.

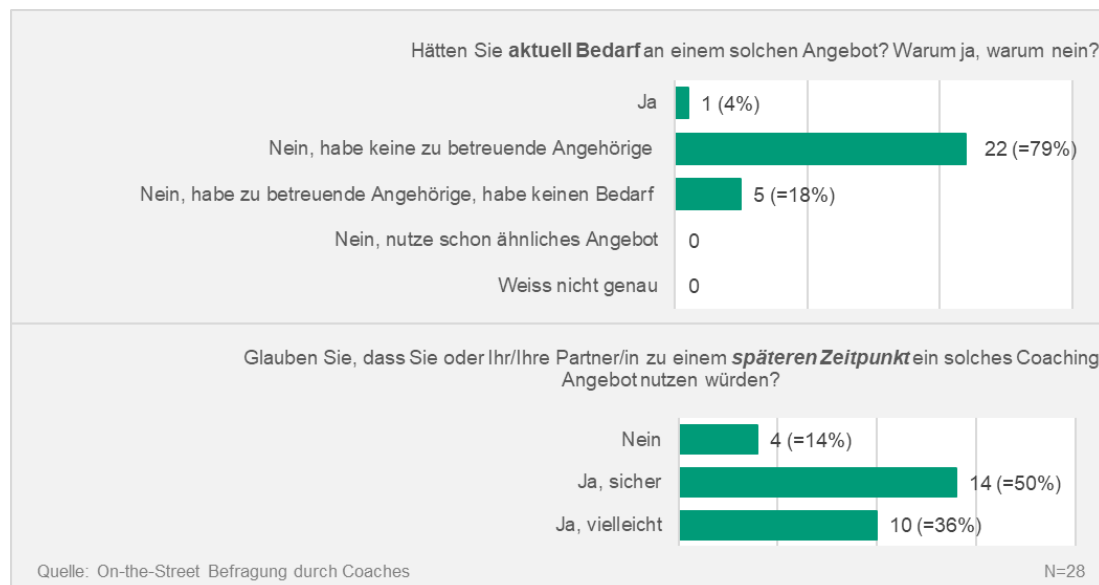
Bedarf Sicht der potentiell Nutzenden

In Abbildung 16 (oben) ist der *aktuelle Bedarf* an einem Coaching Angebot bei potentiell Nutzenden abgebildet. Es zeigt sich, dass die grosse Mehrheit aktuell keinen Bedarf an einem Coaching hat, da sie keine zu betreuenden Angehörigen haben. 5 von 28 Personen betreuen aktuell Angehörige, aber aktuell keinen Bedarf an Unterstützung. So nutzt aktuell keine resp. keiner der befragten potentiell Nutzenden andere Angebote.

Im Hinblick auf eine mögliche künftige Nutzung gibt die Hälfte der Befragten an, bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt sicher ein solches Angebot nutzen zu wollen, ein Drittel würde vielleicht ein solches Angebot nutzen. Somit liegt eine Bereitschaft vor (Abbildung 16, unten). Es gilt anzumerken, dass die Einschätzung, ein solches Angebot wirklich zu benötigen oder den Bedarf zu spüren, oftmals erst dann möglich ist, wenn man sich in der konkreten Situation befindet. So erwähnten viele der Befragten mit, sie „denken“ oder „glauben“, in der Situation ein Coaching zu beanspruchen.

¹² Konzept vom 8.3.2017, S. 5, «Zielgruppen».

Abbildung 16: Aktueller und künftiger Bedarf der potentiell Nutzenden

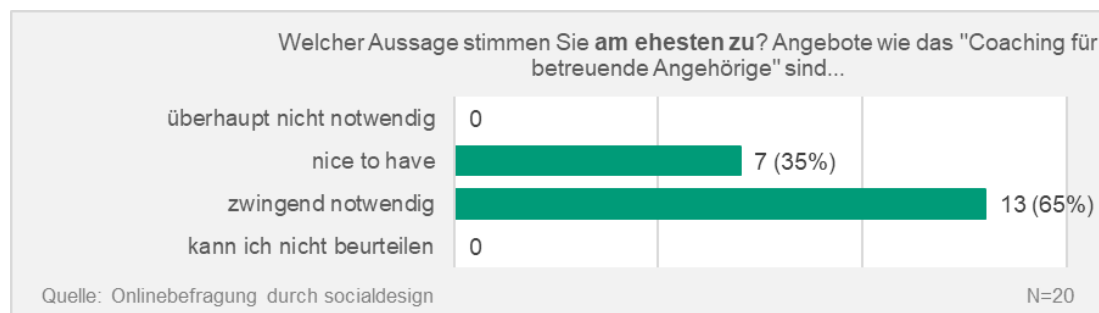


Bedarf Sicht der potentiell Zuweisenden

Die Mehrheit der potentiell Zuweisenden (=65%) ist der Meinung, Angebote wie das Coaching für betreuende Angehörige sind zwingend notwendig, ein Drittel erachtet solche Angebote als nice to have (35%), vgl. Abbildung 17.

Als mögliche andere Beratungsangebote nennen die befragten potentiell Zuweisenden den (Haus-)Arzt, Spitex, Sozialdienst und Home Instead¹³.

Abbildung 17: Bedarf aus Sicht der potentiell Zuweisenden



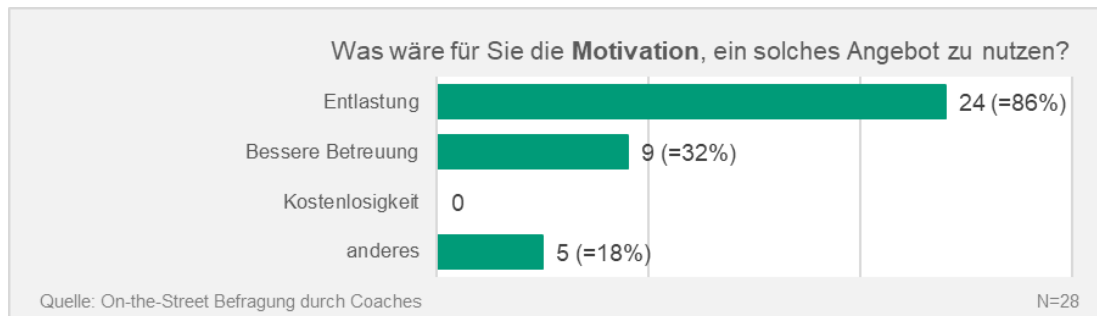
3.2.2 Motivation und Zuweisungsgründe

Was ist die Motivation für eine künftige Inanspruchnahmen?

Die Hauptmotivation für eine künftige Inanspruchnahme bei potentiellen Nutzenden ist die erhoffte Entlastung oder auch bessere Betreuung. Andere Gründe sind: Nicht alleine sein mit der Situation, Umgang mit Demenz oder psychischen Erkrankungen (Abbildung 18).

¹³ Vgl. www.homeinstead.ch, 30.4.2019.

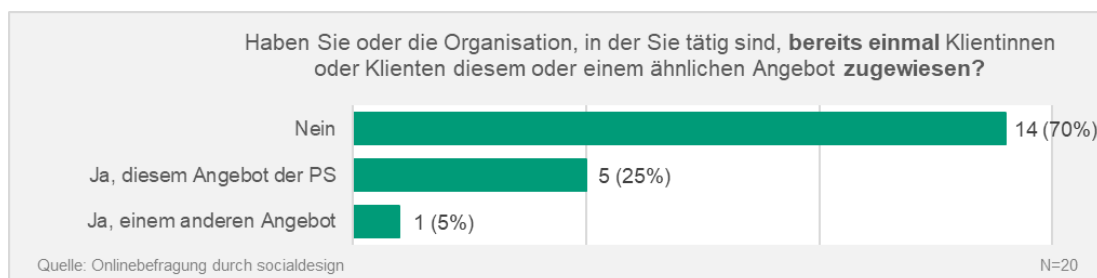
Abbildung 18: Motivation für eine künftige Nutzung



Was sind Zuweisungsgründe?

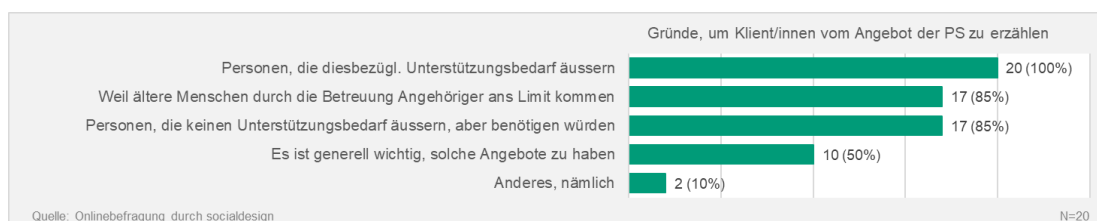
Die grosse Mehrheit der potentiellen Zuweisenden (70%) hat dem Angebot der Pro Senectute bisher keine Klientinnen oder Klienten zugewiesen, jedoch auch nicht einem anderen Angebot (5%) (Abbildung 19). Möglicherweise hat die Nicht-Zuweisung zum Angebot der Pro Senectute mit der relativ geringen Bekanntheit zu tun (vgl. 3.3.2, S.22).

Abbildung 19: Bisherige Zuweisung durch Dritte



Nachfolgende Abbildung 20 zeigt die Gründe, warum die potentiellen Zuweisenden den Klientinnen und Klienten vom Angebot erzählen würden. Alle Befragten würden Personen, welche diesbezüglichen Unterstützungsbedarf äussern, vom Angebot erzählen. Ein Grossteil (85%) würde auch Personen vom Angebot erzählen, die keinen expliziten Bedarf äussern.

Abbildung 20: Zuweisungsgründe



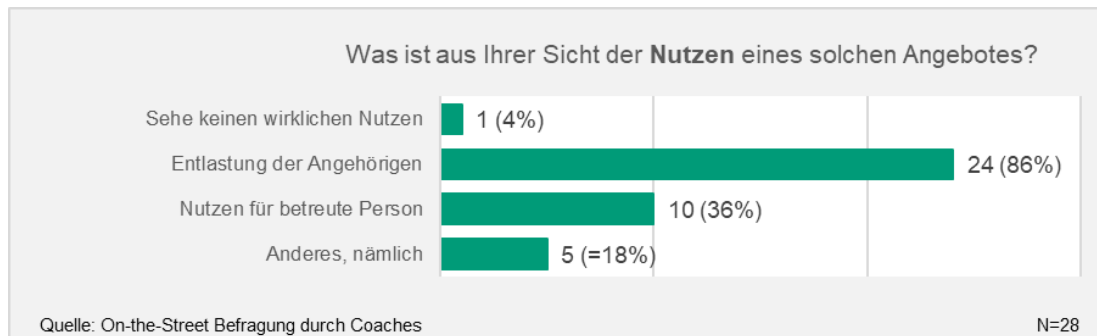
3.2.3 Nutzen eines Coaching Angebotes aus verschiedenen Sichtweisen

Was ist der Nutzen des Angebots für die Nutzenden und andere Fachstellen?

Allgemeiner Nutzen (Sicht potentiell Nutzende)

Die Mehrheit (86%) der potentiell Nutzenden erachtet die Entlastung der Angehörigen als Hauptnutzen, ein Drittel sieht auch einen Nutzen für die betreute Person (Abbildung 21).

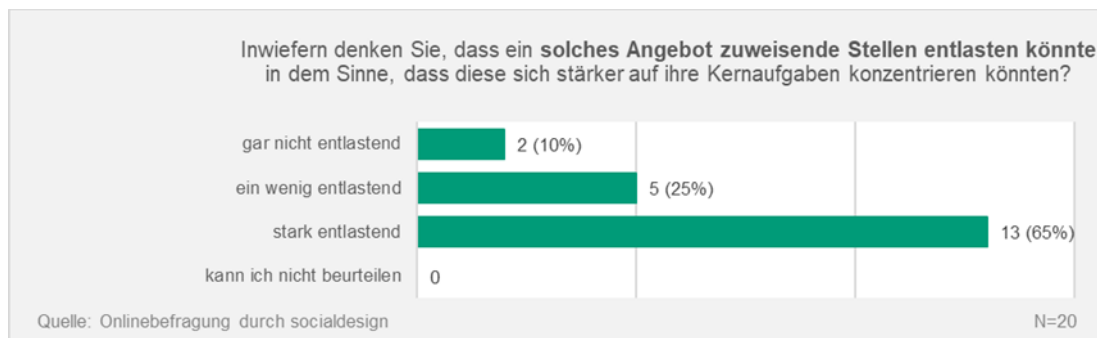
Abbildung 21: Allgemeiner Nutzen (Sicht potentiell Nutzende)



Entlastung für potentiell Zuweisende

Mehr als die Hälfte (65%) der befragten potentiellen Zuweisenden sind der Meinung, ein solches Angebot würde zuweisende Stellen stark entlasten. Nur eine Minderheit (10%) erachtet das Angebot als gar nicht entlastend (Abbildung 22).

Abbildung 22: Entlastung für potentiell Zuweisende



Optional ergänzten die Befragten ihre obige Einschätzung, nachstehend sind die verschiedenen Sichtweisen beschrieben. Die Zitate finden sich im Anhang.

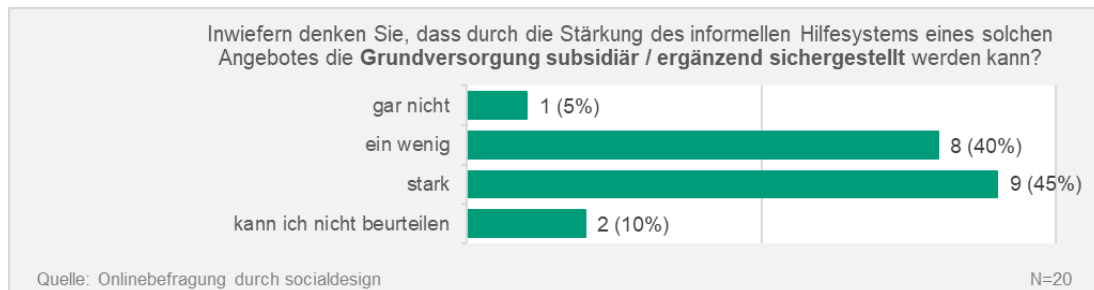
- Aus Sicht der Spitex ist es von verschiedenen Faktoren abhängig, ob ein Angebot schlussendlich bei den zuweisenden Stellen zu einer Entlastung führen kann. Einerseits davon, *welche Organisation* das Angebot anbietet und *welche (Fach-) Personen* im Rahmen des Angebotes tätig sind. Andererseits spielt es auch eine Rolle, *welche Themen* im Rahmen des Angebotes behandelt werden können.
- Aus Sicht der Spitäler und Ärzte seien Spitalentlassungen sicherer, früher und verantwortungsvoller, wenn ein Coaching in Anspruch genommen würde. Weiter bestehe die Gefahr, dass nach Spitalaustritten die Patientinnen und Patienten aus dem Blickfeld der Betreuung verschwinden. Eine eingeleitete Weiterbetreuung würde für die Ärzteschaft entlastend werden.
- Aus Sicht der Sozialen Dienste wird geäußert, dass erfahrungsgemäss grosse Unsicherheit und Schuldgefühle bzgl. bestehen, in Belastungssituationen Entlastung anzufordern.
- Oftmals wird Entlastung mit konkreten «aktiven, handwerklichen» Tätigkeiten (bspw. putzen, pflegen, etc.) verbunden und weniger mit Tätigkeiten zur psychischen Entlastung.
- Seelische Entlastung ist schwieriger zu beschreiben, resp. die Vorstellung von seelischer Entlastung ist schwieriger, weshalb vielleicht die Einschätzung einer entlastenden Wirkung im seelischen Bereich auch schwerfällt.

Subsidiäre Ergänzung für die Grundversorgung

Knapp die Hälfte der Befragten (45%) ist der Meinung, die Stärkung des informellen Hilfesystems z.B. durch Angebote wie jenes der Pro Senectute, könnte die Grundversorgung subsidiär

stark sicherstellen. 40% sind der Meinung, die Grundversorgung könnte *ein wenig ergänzend* sichergestellt werden (Abbildung 23). Die Erläuterungen finden sich in der Tabelle.

Abbildung 23: Subsidiäre Ergänzung für die Grundversorgung



Optional konnte obige Einschätzung begründet werden. Folgende Äusserungen wurden dabei gemacht zur Kategorie «ein wenig» (a) resp. «stark» (b). Die Zitate finden sich im Anhang Tabelle 10, S.44.

(a) *ein wenig*:

- Der Aufbau von solchen Angeboten wird als aufwändig eingeschätzt, konkret das Finden von genügend qualifizierten Freiwilligen und deren Schulung könnte sich schwierig erweisen, wie etwa die Erfahrung beim SRK GR zeigte.
- Das Angebot sollte breit und tief gestreut werden.
- Ein wenig sicherstellen sei besser als gar nicht sicherstellen, Wachstumspotential sei immer vorhanden, man solle mutig sein.
- Viele Anbieter reissen sich um das Anbieten solcher Angebote.

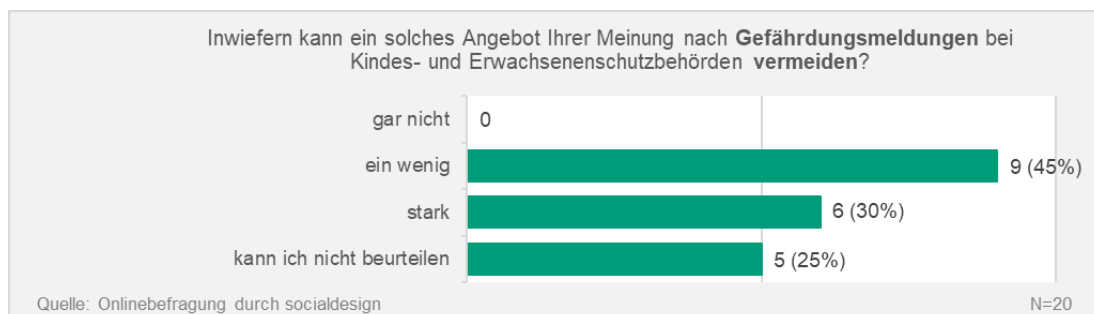
(b) *stark*:

- Bei mehreren Angeboten können die Menschen das spezifisch richtige für sich auswählen.
- Je kompetenter begleitet die betreuenden Angehörigen sind, desto besser ist die subsidiäre Sicherstellung der Versorgung.

Vermeidung von Gefährdungsmeldungen

40% der befragten potentiellen Zuweisenden ist der Meinung, ein Angebot wie das Coaching für betreuende Angebote könnte Gefährdungsmeldungen ein wenig verhindern. 45% glaubt, solche Angebote können Gefährdungsmeldungen stark verhindern (Abbildung 24). Die Wirkung sei zwar begrenzt, aber immerhin besser als keine Wirkung. Weiter könnten die Probleme früher erkannt werden, Lösungen früher gesucht und eingeleitet werden.

Abbildung 24: Vermeidung von Gefährdungsmeldungen



3.2.4 Wichtigkeit

Als wie wichtig wird das Angebot wahrgenommen?

Die sehr grosse Mehrheit (90%) der potentiell Zuweisenden erachten ein solches Angebot als wichtig oder sehr wichtig für die Region St. Gallen (Abbildung 25). Für 65% der Befragten ist ein Angebot wie das Coaching für betreuende Angehörige zwingend notwendig (Abbildung 26). Die Einschätzung der Wichtigkeit aus Sicht der potentiell Zuweisenden wird wie folgt begründet¹⁴:

- Ressourcenstärkung (Angehörigenhilfe)
- Betreuung durch Angehörige als wichtige gesellschaftliche Funktion
- Entlastung der Institutionen durch Stärkung der Angehörigen
- Zunehmende hohe Anforderungen an Angehörige resp. deren Überforderung erfordern deren Entlastung
- Sicherheits- und klarheitsstiftend
- Mögliche Verhinderung der Steigerung von Problemen und der Erhöhung von Kosten
- Möglichkeit der längeren Aufenthaltsdauer im gewohnten Umfeld
- Ausdruck von Anerkennung und Wertschätzung der betreuenden Angehörigen.

Nach der Wichtigkeit des Angebots gefragt wird vereinzelt die Befürchtung geäussert, dass Angehörige aus Überforderung oder fehlender Zeit das Angebot möglicherweise nicht annehmen (können).

Abbildung 25: Wichtigkeit für die Region St. Gallen

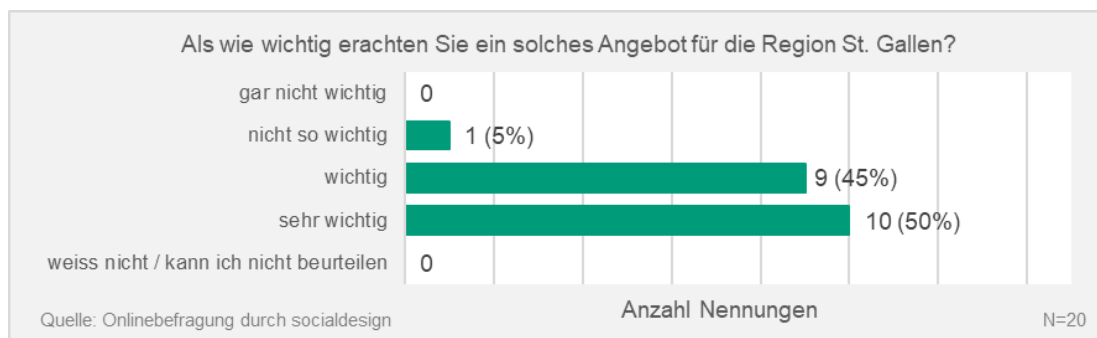
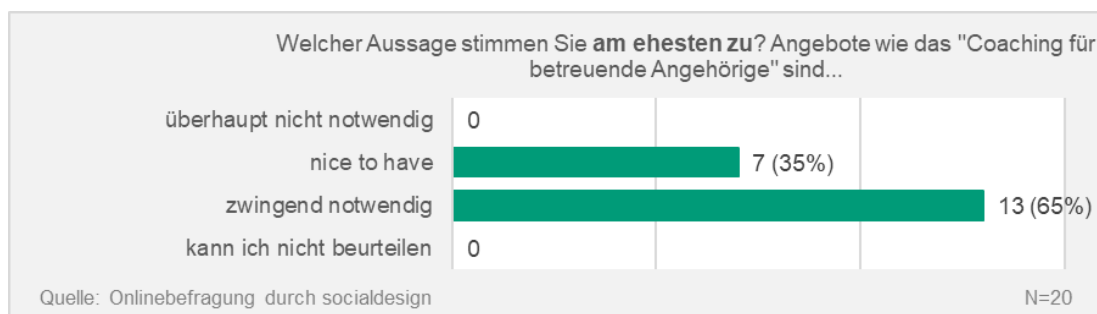


Abbildung 26: Wichtigkeit allgemein



3.3 Angebotserweiterung

In diesem Kapitel werden diejenigen Ergebnisse berichtet, welche Ableitungen auf eine mögliche *Angebotserweiterung* ermöglichen. Dazu gehören die Themen Begriffsassoziation, Bekanntheit, Marketing, Unentgeltlichkeit, regionale Ausweitung und relevante Schnittstellen.

3.3.1 Begriffsassoziationen der Nicht-Nutzenden

Welche Begriffsassoziationen und Erwartungen bestehen in Bezug auf «Coaching für betreuende Angehörige»?

¹⁴ Die unbearbeiteten Antworten finden sich im Anhang.

Begriffsassoziationen und Erwartungen an das «Coaching für betreuende Angehörige»

Mit dem Begriff «Coaching für betreuende Angehörige» assoziieren die befragten potentiellen Zuweisenden folgende Aspekte. Die konkreten unbearbeiteten Antworten finden sich im Anhang (Tabelle 6, S. 42).

- **Was:** Anlaufstelle, (sachliche, moralische) Unterstützung, Ratgeber, Hilfe vor Ort, Beratung, (supportive) Begleitung, Schulung, Entlastung, Kurs, Informationsvermittlung, 1:1 Gespräche, konkrete Hilfsmittel, ideelle, psychologische, funktionelle, evtl. finanzielle Unterstützung, gelegentliche Entlastung
- **Für wen:** Angehörige allgemein, Angehörige kranker, hilfsbedürftiger Personen, pflegende Angehörige, Personen ohne fachliche Ausbildung
- **Wann:** in schwierigen Situationen, gelegentlich.

Von einem solchen Angebot erwarten die befragten potentiellen Zuweisenden folgendes:

- Angehörige beraten, gemeinsam Lösungen erarbeiten, mögliche Wege aufzeigen, über bestehende Angebote (psychische/physische Entlastungs-, Finanzierungsangebote) informieren oder vermitteln
- Allgemeine Befähigung, Stärkung
- Praktische Anwendbarkeit der Tipps
- Unterstützung bei Administrativem, Finanziellem
- Gute (elektronische) Erreichbarkeit
- Hilfsbereitschaft, Empathie, Freundlichkeit
- Niederschwelligkeit
- Fachwissen Vermittlung (inkl. Abgabe von Informationen wie Broschüren).

3.3.2 Bekanntheit des Angebotes bei potentiell Nutzenden und Zuweisenden

Wie bekannt ist das Angebot?

Bekanntheit bei potentiell Nutzenden

Bei den befragten potentiellen Nutzenden ist das Angebot der Pro Senectute einer Mehrheit (N=19, 68%) nicht bekannt. Ein Drittel (N=8) von ihnen hat bereits vom konkreten Angebot der Pro Senectute gehört (vgl. Abbildung 27), sie haben primär durch andere Angebote bei der Pro Senectute vom Coaching für betreuende Angehörige erfahren (Abbildung 28).

Abbildung 27: Bekanntheit bei potentiellen Nutzenden

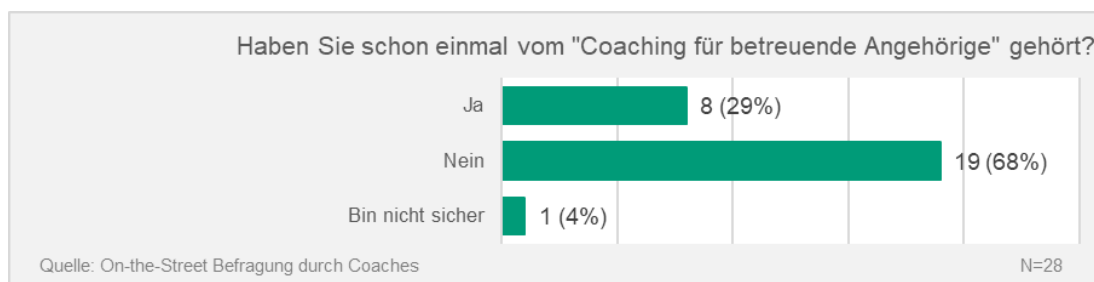


Abbildung 28: Informationskanal bei potentiellen Nutzenden



Bekanntheit bei potentiell Zuweisenden

Bei den befragten potentiellen Zuweisenden ist das Coaching für betreuende Angehörige *mehrheitlich gar nicht oder nur ein wenig bekannt* (vgl. Abbildung 29).

Von den 7 Personen, denen das Angebot *gar nicht bekannt* ist, sind 5 Ärzte/innen aus Einzel- oder Gruppenpraxen und 2 Personen aus dem Bereich Sozialdienst.

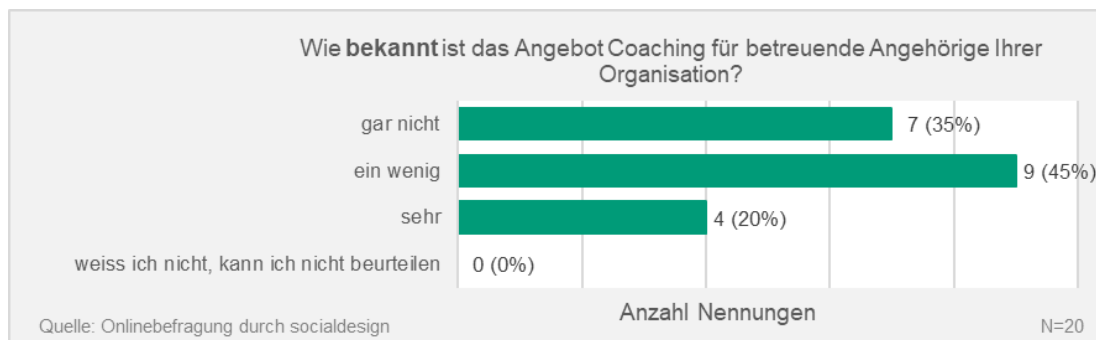
Von den 9 Personen, denen das Angebot *ein wenig bekannt* ist, sind 3 Personen aus dem Sektor Spitex, 3 Personen aus dem Sektor Spital, und je eine Person aus dem Sektor Altersheim, Sozialdienst, KESB. Diejenigen, welche das Angebot *ein wenig* kennen, nennen folgende Gründe dafür, warum das Angebot kaum bekannt ist:

- Sektor Spital:
 - «Da ich nur im Spital arbeite, habe ich diesbezüglich bisher keinen Kontakt».
 - «Coaching findet nach dem Spitalaufenthalt statt, wir haben nur vermittelnde Funktion».
- Sektor Altersheim:
 - «Ich war an der Veranstaltung in SG zur Lancierung des Angebotes. Wenig bekannt deshalb, weil das Coaching in St. Gallen angeboten wird, was für Angehörige aus der Region Werdenberg weit entfernt ist. Das Coaching sollte dezentral angeboten werden. Dann wäre es bei Institutionen wie der KESB auch besser bekannt».

Einem Viertel (n=4) ist das Angebot *sehr bekannt*, aus folgenden Gründen:

- «Entweder Einzelcoaching oder Gruppencoaching»
- «Dieses Angebot entspricht einem grossen Bedürfnis/nach dem Prinzip der Subsidiarität»
- «Die PS leistet kompetente Arbeit. Die verschiedenen Organisationen müssten mehr vernetzt sein untereinander. Es gibt bereits diverse Angebote für betreuende Angehörige».

Abbildung 29: Bekanntheit bei potentiell Zuweisenden



Nach anderen ähnlichen Angeboten gefragt gibt die grosse Mehrheit (n=15, 75%) an, keine weiteren Angebote zu kennen. 3 (=15%) der 20 Umfrageteilnehmenden kennt ähnliche

Angebote namentlich (Home Instead¹⁵, AH¹⁶, Spitex, Arzt, Sozialdienste), 2 (=10%) kennen weitere Angebote, jedoch nicht deren konkreten Namen.

3.3.3 Marketing und Informationskanäle aus verschiedenen Sichtweisen

Wie oben erwähnt haben die aktuell Nutzenden durch verschiedene Informationskanäle vom Angebot erfahren (siehe auch Abbildung 30). Die auf der Strasse befragten potentiell Nutzenden geben an, am ehesten bei anderen Pro Senectute Angeboten auf das Coaching-Angebot aufmerksam geworden zu sein, aber auch durch die Zeitung oder durch Bekannte (Abbildung 31). Werbung für das Coaching würden die Mehrheit mittels Zeitung erwarten (Abbildung 32). Die Kategorie «anderes» umfasst folgende Antworten: Homepage der Pro Senectute, allgemeine Werbung der Pro Senectute, Flyer der Pro Senectute, (Haus-)Arzt. Drei der 10 Personen sagen «weiss nicht».

Abbildung 30: Effektiver Informationskanal (aktuell Nutzende)

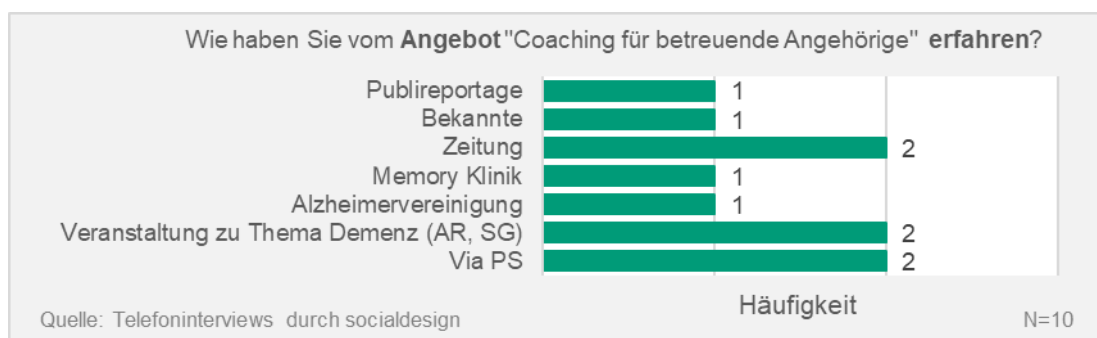
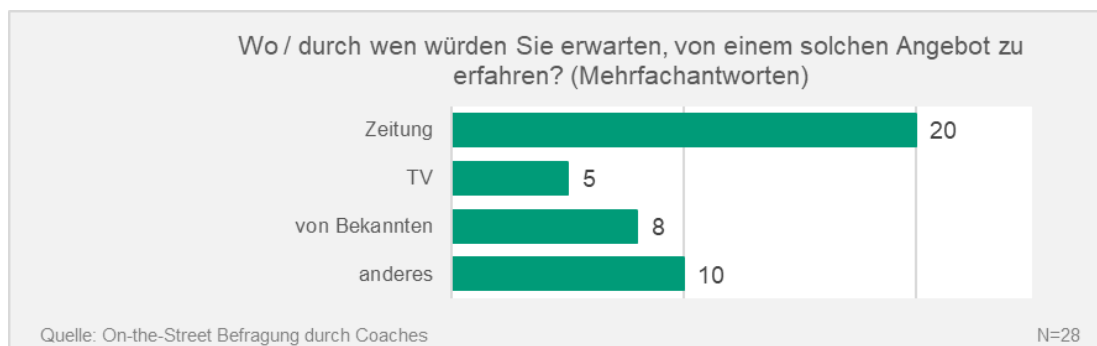


Abbildung 31: Effektiver Informationskanal (potentiell Nutzende)



Abbildung 32: Erwarteter Informationskanal (potentiell Nutzende)



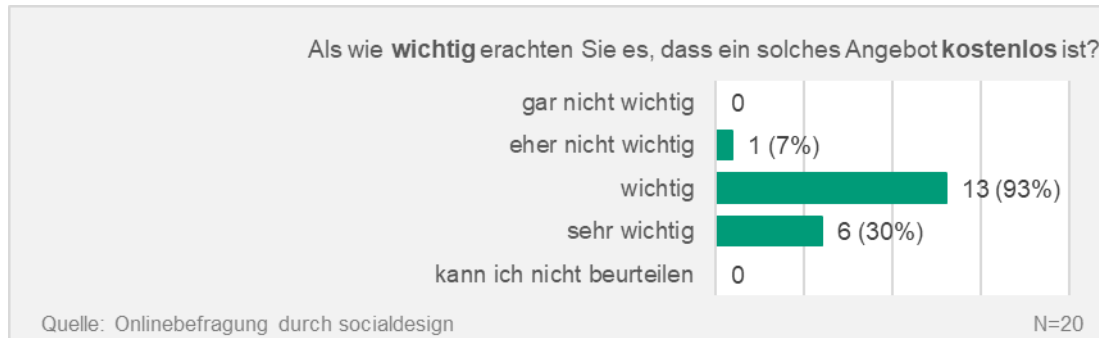
¹⁵ Vgl. www.homeinstead.ch, 30.4.2019.

¹⁶ Keine weitere Erklärung vorhanden.

3.3.4 Unentgeltlichkeit (Sicht potentiell Zuweisende)

Das Coaching für betreuende Angehörige ist ein unentgeltliches Angebot. Wie weiter oben dargestellt, war die Unentgeltlichkeit für 7 von 10 Coachees teilweise ausschlaggebend (vgl. S. 11). Die meisten der aktuell Nutzenden haben von der Unentgeltlichkeit erst im Verlauf des Coachings erfahren, resp. zum Zeitpunkt des Entscheids für oder gegen eine Inanspruchnahme war vielen noch nicht bekannt, dass es kostenlos ist. Aus Sicht der potentiellen Zuweisenden ist die Unentgeltlichkeit wichtig (Abbildung 33).

Abbildung 33: Wichtigkeit der Unentgeltlichkeit aus Sicht der Zuweisenden



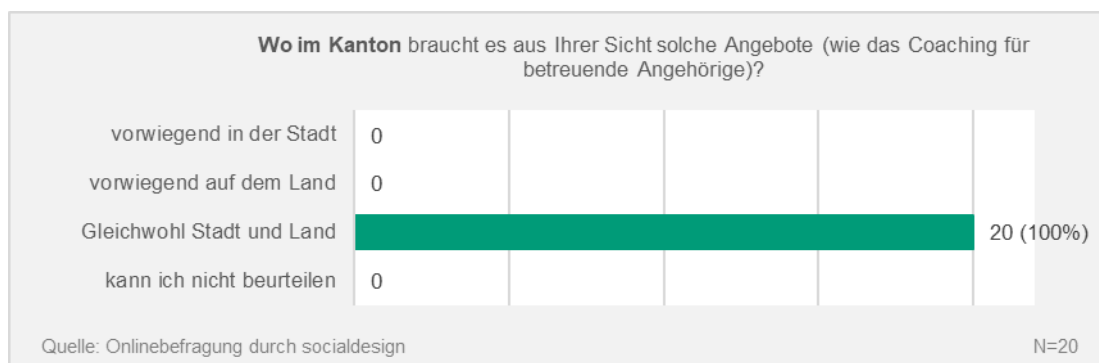
3.3.5 Regionale Ausweitung und relevante Schnittstellen

Wo braucht es das Angebot?

Welches sind relevante, bisher noch ungenutzte Schnittstellen und wie können diese involviert werden (z.B. Fachstellen, Spitex, etc.)

Hinsichtlich des örtlichen Bedarfs am Angebot sind sich die potentiellen Zuweisenden einig, dass es solche Angebote gleichwohl auf dem Land wie auch in der Stadt braucht (Abbildung 34). Explizit wird das Angebot in der Region Werdenberg und im Sarganserland gewünscht¹⁷.

Abbildung 34: Örtlicher Bedarf solcher Angebote



3.3.6 Ungenutzte Schnittstellen

Aus den vorliegenden Daten können keine fundierten Aussagen zu relevanten Schnittstellen gemacht werden. Die Befragung von potentiellen Zuweisenden lässt jedoch darauf schliessen, dass der Sektor Arztpraxen (Einzel- und Gruppenpraxen) noch ungenutzte Schnittstellen sind, da bei diesen Personen das Angebot weitgehend unbekannt war. Der Spitex ist das Angebot tendenzielle eher bekannt.

¹⁷ Vgl. Allgemeine Anmerkungen im Anhang.

Weitere wichtige Schnittstellen sind innerhalb der Pro Senectute zu orten zu anderen Beratungs- und Unterstützungsangeboten. Hier ist eine weitere Steigerung des Bewusstseins über das Vorhandensein sowie den Nutzen des Coaching-Angebots anzustreben.

Vor dem Hintergrund, dass bei allen bisherigen Coachees eine Demenzerkrankung der betreuten Person motivierend für das Coaching war, scheint es wichtig, sich insbesondere mit thematisch nahen Organisationen und Stellen zu verbinden. Beispielsweise könnten die Alzheimervereinigung, Selbsthilfegruppen oder Mosaik relevante oder wesentliche Schnittstellen sein, zu welchen die Verbindung verstärkt werden könnte, etwa durch die vermehrte Thematisierung des Angebotes und den Diskurs bei Veranstaltungen.

Da die Befähigung im Coaching ein zentraler Aspekt darstellt, ist es wichtig, dass auch andere psycho-soziale oder medizinische Fachstellen wissen, dass es dieses Angebot gibt, um im Bedarfsfall Zuweisungen machen zu können (bspw. Spitalsozialdienste, Sozialdienste, etc.).

3.4 Konzeptumsetzung

In diesem Kapitel werden diejenigen Ergebnisse dargestellt, welche die Konzeptumsetzung betreffen. Diese Ergebnisse basieren vorwiegend auf den geführten Telefoninterviews mit den drei aktuellen Coaches (vgl. S. 6). Der Fokus liegt dabei auf der Überprüfung der Ausrichtung, Ziel- und Interessengruppen, Leistungsrahmen und -arten, Prozess der Dienstleistungserstellung, Dokumentation, Anforderungen an die Coaches, Qualitätssicherung und -entwicklung. Bei diesen Fragestellungen handelt es sich zu einem gewissen Grad bereits um Aspekte, welche schlussfolgernden Charakter haben. Die konkreten Schlussfolgerungen und Empfehlungen finden sich jedoch in Kapitel 4.

Welche Aspekte des Konzeptes werden umgesetzt und wie werden sie umgesetzt?

Welche Aspekte des Konzeptes werden nicht umgesetzt?

Warum werden fehlende Aspekte nicht umgesetzt?

3.4.1 Relevanz des Konzeptes für die Umsetzung

Das Konzept spielte gemäss der befragten Coaches bisher eine wichtige, jedoch nicht sehr wichtige Rolle. Aus Sicht der Coaches muss ein Konzept v.a. die Strategie und die groben Überlegungen (das „Outline“) enthalten und nicht detaillierte Handlungsempfehlungen. Letztere sollen sich aus der Praxis ergeben und können bei Bedarf in einem Handbuch gesammelt werden. Bis anhin diente das Konzept insbesondere zu Beginn als wertvolle Unterstützung und bot einen guten und hilfreichen Orientierungsrahmen. Es brachte Klarheit, wie die Coachings erfolgen sollten, lieferte Hilfestellungen und Inputs für die Anwendung von Instrumenten oder inspirierte die eigene Entwicklung von Methoden. Durch die zunehmende Durchführungserfahrung eröffneten sich auch immer mehr Gestaltungsfreiheiten und die Möglichkeit der flexiblen Improvisierung während der Coachings. Mit der Zeit wirkte das Konzept eher unbewusst im Hintergrund und wurde nicht im Sinne eines „Rezeptbuches“ konsultiert. Bei Unklarheiten oder Unsicherheiten im Verlauf konnte das Dokument nochmals zur Hand genommen werden, um sich die Grundhaltungen wieder präsent zu machen und das Grundverständnis zu vergegenwärtigen.

Zur konkreten Methodik gibt das Konzept aus Sicht der Coaches nicht viele konkrete Handlungshinweise. Das heisst, es leitet nicht eins zu eins an, wie genau das Coaching gestaltet werden soll oder kann. Somit ist es nicht als alleiniges Vorbereitungstool für die Tätigkeit als Coach zu betrachten.

3.4.2 Einhaltung der Grundsätze

Allgemeine Einhaltung der Grundsätze

Grundsätzlich sollen die Grundsätze eine Orientierung und einen Rahmen geben, die in der Umsetzung und Praxis anwendbar sind. So wurden die im Konzept formulierten Grundsätze von den Coaches immer wieder konsultiert und eingesehen. Sie werden für die Arbeit als sehr unterstützend und wesentlich wahrgenommen. Die im Rahmen der Konzepterstellung

fundierte und sorgfältige Entwicklung, Diskussion und Beschreibung der Grundsätze stellt sich als lohnenswert, stimmig und zielführend heraus. So wurde das Ziel erreicht, mit dem Coaching Angebot und den dazugehörigen Grundsätzen mehr als ein herkömmliches Entlastungsangebot zu schaffen.

Zu den zentralen konzeptuell festgelegten Grundsätzen gehören Ergebnisoffenheit, aufsuchende und aktive Begleitform, individualisierte bedürfnisabhängige Gestaltung, Ressourcenorientierung, Orientierung am Wissen und den Erfahrungen der gecoachten Personen, Orientierung an einem systemischen und interdisziplinären Ansatz und Bewusstheit für die Auswirkungen des Coachings für die Coachees. Im Gespräch wurde nicht zu jedem Grundsatz spezifisch Stellung genommen, sondern eher, inwiefern allgemein die Einhaltung der Grundsätze gelang (vgl. Erhebungsinstrumente).

Aus Sicht der drei Coaches verliefen die Coachings bisher grundsätzlich (sehr) gut und sehr zufriedenstellend. Der eigenen Einschätzung nach gelang ihnen bisher grundsätzlich die Einhaltung der Grundsätze gut. Sie fühlen sich in der eigenen Umsetzungsfähigkeit wohl und sicher. Diese Einschätzung basiert einerseits auf der Eigenwahrnehmung, aber auch auf dem während der einzelnen Coachingstunden wie auch zum Gesamtabschluss jeweils eines Coachings erhaltenen mündlichen Feedback. Besonders präsent und leitend schätzen alle drei Coaches den Grundsatz, dass zu beachten ist, dass das Coaching mit Auswirkungen für die Coachees einhergeht.

Es wird berichtet, dass zu Beginn des Projekts noch gewisse Unsicherheiten bestanden, mit zunehmender Erfahrung aber immer mehr Sicherheit in der Durchführung gewonnen werden konnte. Bei den ersten Coachings erforderte es noch mehr Zeit, sich für die teilweise schwierige und belastende Thematik und Lebenssituation der Coachees vorzubereiten und die Coachings zu planen und zu gestalten. Grundsätzlich sei die Tätigkeit sehr erfüllend und der professionelle Austausch mit den Coachees für beide Seiten wertvoll.

Vereinzelt waren Coaches in Bezug auf die Abgrenzung mit Schwierigkeiten konfrontiert, beispielsweise wenn einzelne Coachees eher unverbindliche, wenig zielgerichtete Gespräche (Plaudern) wünschten und die Coach eher als Gesprächspartnerin denn als professionelle Coach wahrgenommen wurde. Schwierigkeiten gab es vereinzelt auch in Bezug auf die Erreichbarkeit der Coachees, was die Planung etwas beschwerlich machte.

Umsetzung Grundsatz „Orientierung an individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten“

Zentral während des Coachings ist es jeweils, die gecoachte Person und ihr oder sein Wohl ins Zentrum zu stellen und sie oder ihn dahingehend zu stützen und zu befähigen, dass eine gewisse Harmonie hergestellt werden kann. Dabei gilt es für den oder die Coach aber auch, aushalten zu können, dass zunächst viel Ungelöstes, aber auch hohe Ansprüche der Coachees an sich selbst fortbestehen. Es gilt auch zu akzeptieren, dass viele Sachzwänge oder Schuldgefühle existieren und dass die Coachees auch selbst zu einer Lösung kommen können. So kann im Werden die Lösung gefunden werden.

Diesbezüglich gelang aus Sicht der drei Coaches bisher die Orientierung an den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten gut. Dies deckt sich mit der Sichtweise der gecoachten Personen, welche dies gegenüber den Coaches wie auch im Rahmen der hier vorliegenden Evaluation betonten, nämlich, dass sie sich im Coaching gut verstanden und individuell abgeholt fühlten. Es wird als wichtig und zielführend erachtet, das Coaching in Abstimmung mit der aktuellen Situation zu gestalten. Auch die individuellen Möglichkeiten der betreuten Person stünden im Zentrum, so würden oftmals im Gespräch die Sichtweisen der Angehörigen eingenommen und eruiert, was noch geht, was nicht mehr geht und welches die Konsequenzen sind. In den meisten Fällen konnten dann auch die Bedürfnisse respektiert werden. Vereinzelt gingen die Bedürfnisse über den Rahmen des Coachings hinaus, wobei dann die Abgrenzung der Coach nicht immer einfach ist (vgl. auch oben). Die Orientierung an den Bedürfnissen kann zudem dann schwierig sein, wenn die psychische Verfassung der Coachees das Ergründen der Bedürfnisse oder den Zugang zu ebendiesen erschwert.

Umsetzung Grundsatz «Ressourcenorientierung und Ressourcenaktivierung»

Die Orientierung an Ressourcen stellt ein Kernelement des Coachings dar, das effektiv auch häufig und verschiedentlich eingesetzt wird, beispielsweise durch die Äusserung eines Lobes «Das finde ich toll, das haben Sie gut gemacht». Teilweise geht es auch um die gemeinsame Eruiierung bestehender Ressourcen, teilweise wird an bestehenden Ressourcen angeknüpft. Im Grundsatz ressourcenorientierend zu arbeiten wird von den Coaches als sehr sinnvoll, wertvoll und zielführend eingeschätzt. Zudem sind sie der Meinung, die Ressourcenorientierung auch gelingend umgesetzt zu haben. Sowohl die Coaches nehmen im Austausch mit den Coachees wahr, dass der Fokus auf Ressourcen gewinnbringend ist. Aber auch die gecoachten Personen stellen fest, dass sie oftmals erst im Gespräch erkennen, dass sie noch über verschiedenste Ressourcen verfügen, obschon sie diese selbst nicht mehr erkannt haben. Durch das Coaching werden die Gecoachten darauf sensibilisiert, in schwierigen Situationen dennoch nach (noch) vorhandenen Ressourcen (eigene oder diejenigen der betreuten Person) zu suchen. Je nach Schweregrad der Situation oder auch der Charakteristik der Coachee sei die Einhaltung dieses Grundsatzes etwas schwieriger gewesen. Etwa, wenn starke psychische Schwankungen vorherrschten und sich eine konstruktive Ressourcenorientierung als herausfordernd herausstellte.

Umsetzung Grundsatz «Orientierung an systemischem und interdisziplinärem Ansatz»

Die Orientierung an einem systemischen und interdisziplinären Ansatz erfolgt je nach Coach sehr unterschiedlich und reicht von sehr starker bis zu eher schwacher Orientierung. Das Coaching findet im Einzelsetting statt, das System um die betreuende resp. die betreute Person wird vorwiegend indirekt berücksichtigt. Das heisst, weitere Personen werden nicht zu den Coachings eingeladen. Vielmehr wird beim Erarbeiten von Lösungen auch explizit an weitere medizinische Fachstellen (z.B. Hausärzte), andere Familienangehörige (z.B. Kinder, Schwäger/innen) oder auch (Finanz-) Behörden gedacht. So werde etwa im Sinne eines systemischen Handelns gemeinsam erarbeitet, dass die gecoachte Person Kontakt aufnimmt mit anderen Personen des Systems, z.B. mit der Tochter, dem Schwiegersohn, etc. Ein runder Tisch wird oftmals von den gecoachten Personen explizit nicht gewünscht.

Interdisziplinäre Aspekte kommen etwa dann zum Zug, wenn Kostengutsprachen eingeholt werden müssen oder der Eintritt in eine Klinik bevorsteht oder auch selbständig bei Fachpersonen Informationen eingeholt werden, die für das Verständnis einer Situation nützlich sind (etwa zum Thema Alzheimer).

3.4.3 Leistungsrahmen und Leistungsarten

Zeitlicher und örtlicher Leistungsrahmen

Eine gute zeitliche Erreichbarkeit wird von den Coaches als sehr wichtig erachtet, vorwiegend für den Erstkontakt. Die diesbezügliche Erreichbarkeit, Werktags zu den Bürozeiten (8-11 Uhr, 14-17 Uhr), wird als passend eingeschätzt. Ist ein Coaching gestartet, werden die weiteren Termine und Erreichbarkeiten individuell vereinbart. Inwiefern die Coaches auch an Randzeiten oder unüblichen Zeiten erreicht werden können und dürfen, wie auch die Art der Kommunikationsmittel (Telefon, Natel, Mail), liegt in der Eigenverantwortung der Coaches.

Ort der Durchführung war wie oben berichtet bei allen Coachings die Räumlichkeiten der Pro Senectute, das heisst, die Besprechungszimmer der jeweiligen Coaches.

3.4.4 Prozess der Dienstleistungserstellung

Bekanntheit des Anmeldeprozesses

Der Prozess von der Anmeldung zum ersten Coaching ist den Coaches grundsätzlich bekannt und verläuft grundsätzlich gut. Entgegen der konzeptuellen Annahme melden sich die Coachees in der Regel direkt telefonisch beim Sekretariat der Pro Senectute und nicht via Drittperson. Das Sekretariat leitet die Anfrage in der Regel der Fachbereichsleitung Information und Beratung oder der Fachbereichsleitung Hilfe weiter. Dort wird entschieden, ob die Anfrage ein Thema für die Sozialberatung oder für das Coaching darstellt. Für diese Triagierung ist die Abgrenzung der Angebote wie auch die Unterscheidung Sozialberatung und Coaching wichtig. Für einzelne Mitarbeitende der Pro Senectute scheint nicht immer ganz klar zu sein, wie der Anmeldeprozess verläuft resp. die Weiterweisung war bislang nicht immer angemessen

oder korrekt. So mussten Personen, die dem Coaching zugewiesen wurden, wieder an die Sozialberatung weitergeleitet werden oder auch umgekehrt. Die befragten Coaches vermuten, dass möglicherweise die Sozialarbeitenden, welche die Triagierung vornehmen, die Coaching-Methodik zu wenig gut kennen, um akkurat und sicher zuzuweisen oder auch unbekannte Wege einzuleiten. Möglicherweise haben einzelne (unerfahrenere) Sozialarbeitende - trotz guter Ausbildung in Sachhilfe - zu wenig Einblicke in die psychosoziale Beratung und weisen daher die Ratsuchenden nicht ans Coaching weiter. Wichtig seien insgesamt gute psychosoziale Kenntnisse der Sozialarbeitenden, um 2-3 Gespräche selbst führen zu können, ohne dafür einem Spezialteam anzugehören. Als nicht zwingend erachtet werden konkrete Coaching Erfahrung, um diesbezügliche Entscheidungen angemessen treffen zu können. So wird auch im Konzept «Coaching für betreuende Angehörige» die Weiterbildung im Bereich Coaching oder Angehörigen Support als Wunschkriterium aufgeführt.

Gestaltung der Erstgespräche

Das Erstgespräch ist wichtig, um die erste Vertrauensbasis aufzubauen, zu erfahren, was die Hintergründe sind, aber auch um die Coachings fassbarer zu machen. Dazu gehören die Vereinbarung oder Thematisierung von Zielen. Nebst dem aufmerksamen Zuhören werden bei allen Erstgesprächen gemäss der Coaches im Verlauf der Sitzung Ziele und Themeninhalte mündlich formuliert und vereinbart. In der Regel werden die Ziele oder Themen von den gecoachten Personen vorgegeben. Die Ziele sind nicht immer fix und nicht immer ganz konkret eingrenzbar oder benennbar zu Beginn und können im Verlauf auch angepasst werden. Auch ist die konkrete Zielsetzung unterschiedlich detailliert und auch von den (kognitiven) Gegebenheiten abhängig. Nebst den Zielen werden je nach Verfassung der Person auch Entspannungsübungen durchgeführt. Zudem gilt es im Erstgespräch das weitere Vorgehen zu vereinbaren (Rahmenbedingungen, Intervalle, Dauer, etc.). Die Beschäftigung mit Zielen wird sowohl aus Sicht der Coaches und Coachees als hilfreich beurteilt, weil es eine grobe Richtung vorschlägt und Struktur gibt. Stressoren und Belastungen werden tendenziell eher in Folgecoachings denn im Erstcoaching eruiert resp. vertieft analysiert.

Methoden und Arbeitsinstrumente

Im Konzept «Coaching für betreuende Angehörige» sind nur Hinweise für mögliche Methoden und Arbeitsinstrumente festgehalten. Das etwas genauer beschriebene Instrument ist das Stressmodell nach Pearlin et al. (1990)¹⁸. Dieses konkrete Modell wird von den Coaches als unterschiedlich wichtig eingeschätzt. Zwar ist Stress ein Kernmerkmal aller Coachees, eine eins zu eins Anwendung resp. Besprechung anhand des Modells findet jedoch im Coaching eher nicht statt. Vielmehr dient das Stressmodell nach Pearlin et al. (1990) indirekt als Orientierung in dem Sinne, dass beim Thema Stress an verschiedene Aspekte gedacht werden sollte. Auch wird es herangezogen, um verschiedene Rollen oder Identitäten im System oder Verhaltensweisen der betreuten Person bewusst zu machen. Die Begriffe werden je nach Hintergrund der gecoachten Person in der Fach- oder Laiensprache verwendet oder erklärt.

Bestimmte Arbeitsmethoden oder Instrumente werden grundsätzlich in jedem Coaching angewendet, jedoch nicht immer dieselben. So haben die Coaches verschiedene Grundlagen, unter anderem aus individuellen Aus- oder Weiterbildungen, die sie heranziehen (z.B. die 5 Säulen der Identität nach Petzold¹⁹, 4-Ohren-Modell von Schultz von Thun²⁰, Transaktionsanalyse²¹, Bewusstheitsrad nach Miller und Miller²², Jahorifenster, Karten (z.B. Querdenken), Brainstorming, Visualisierung, Zeichnen, Reframing, Paraphrasieren, Spiegeln, Neugierde entwickeln, ausprobieren lassen, etc.). Aktuell finden sich diese Instrumente oder Quellen nicht im Anhang des Konzeptes oder Handbuch.

Monitoring

¹⁸ Vgl. Pearlin, Mullau, Semple und Skaff (1990). Caregiving and the Stress Process: An Overview of Concepts and their Measures. The Gerontologist, 30, 583 – 594.

¹⁹ Vgl. Petzold HG. Integrative Therapie. Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie. 1992; Band 2: Klinische Theorie. Paderborn.

²⁰ Vgl. Schultz von Thun, F. (1981). Miteinander Reden. Fragen und Antworten, Rowohlt Taschenbuch Verlag.

²¹ Vgl. Berne, Eric (2008). Eric Berne: *Spiele der Erwachsenen*. Psychologie der menschlichen Beziehungen. Rowohlt, Reinbek bei Hamburg.

²² Vgl. Miller, Sherod (1988). Das Bewusstheitsrad.

Alle drei Coaches führen in allen ihren Coachings konsequent ein implizites Monitoring durch. Dieses Monitoring erfolgt einerseits gemeinsam und explizit im Verlauf der Sitzungen, z.B. durch nachfragen, spiegeln, paraphrasieren und ermöglicht eine Verständnisüberprüfung sowie gegebenenfalls eine unmittelbare Korrektur. Das Monitoring zum Ende einer Sitzung dient dazu, im Sinne einer Rekapitulation inhaltlich zu prüfen, ob alle wichtigen Aspekte thematisiert werden konnten, die Wichtigkeit der Themen nochmals einzuordnen oder neu zu priorisieren, den Verlauf insgesamt zu überprüfen hinsichtlich der Zwischenziele und Gesamtzielsetzungen sowie darauf basierend die nächsten Schritte anzudenken. Somit wird einerseits die Standortbestimmung aktualisiert, ein Abgleich zwischen Anfang und Ende der Sitzung ermöglicht, aber auch für die unmittelbaren Zukunft ein erster Rahmen abgesteckt, welcher Orientierung geben und Sicherheit vermitteln kann. Das Monitoring während den Sitzungen wird grundsätzlich von den Coaches als (sehr) wichtig eingeschätzt, einerseits für die/den Coach selbst, aber auch für die Coachees.

Monitoring im Sinne eines Nachfragens nach dem Stand zwischen den Coachings wird situationsabhängig gemacht, wie beispielsweise, wenn eine Krisensituation bekannt ist oder ein Spital Ein- oder Austritt erfolgte. Diese Handhabung ist von Coach zu Coach unterschiedlich.

Abschluss des Coachings

Gemäss Konzept «Coaching für betreuende Angehörige» richtet sich der Zeitpunkt des Coachings nach den Bedürfnissen der Coachees und ist daher individuell. Jedoch bilden ein Heimeintritt, Todesfall, ausreichende Stärkung der/des Coachee einen definitiven Abschlussgrund. In der Umsetzung waren die Abschlüsse praktisch immer geregelt. Oftmals bekundeten die Coachees, dass nun der Zeitpunkt für eine Beendigung gekommen sei. Daraufhin erfolgte dann noch ein explizites Abschlussgespräch zur gemeinsamen Evaluation mittels des Fragebogens, wie es auch das Konzept vorsieht. Im Abschlussgespräch wird auch nochmals der Gesamtprozess reflektiert, überprüft, ob der Abschluss stimmig ist, ob die Zielerwartungen erfüllt werden konnten.

Vereinzelt bestand der Bedarf bei Coachees, auch nach einem Heimeintritt des Partners weitere Coachings in Anspruch zu nehmen. Manchmal wurden Vereinbarungen getroffen, sich auch später noch melden zu dürfen, wenn der Übergang Schwierigkeiten bereiten sollte.

3.4.5 Dokumentation

Das Konzept «Coaching für betreuende Angehörige» sieht eine Dokumentation des Coaching-Verlaufs (mit einer klaren Inhaltsstruktur) im EDV Programm vor. So beschreibt auch das Handbuch für Sozialberatung die Art der Dokumentation, wie es auch im Coaching gehandhabt wird oder werden könnte. Dokumentiert werden soll in kurzer Form die Ausgangslage, die behandelten Themen, eventuelle Ergebnisse und eventuelle vereinbarte Abmachungen. Dokumentationen sollten jederzeit von den Coachees eingesehen werden können. Gemäss der Befragung wird die Dokumentation nicht von allen Coaches konsequent und in dem Umfang wie vorgesehen durchgeführt. Wenn dokumentiert wird, dann meist erst nach einer Sitzung und nicht zwingenderweise im EDV Programm, sondern in Form einer Ablage von Notizen in Mäppchen. Das Nicht-Dokumentieren ist vorwiegend durch die fehlende Zeit begründet, insbesondere bei zunehmender Anzahl Coachees.

Von allen Coaches wird jedoch der Zweck erkannt und als wichtig erachtet. So helfe es insbesondere bei längeren Zeitintervallen, sich wieder für eine Sitzung vorbereiten, die Zielvereinbarungen und Abmachungen zu erinnern und daran anzuknüpfen oder gezielt nachfragen zu können. So kann aus Sicht der Coaches die Dokumentation (je nach Detaillierungsgrad) zwar zeitintensiv sein, aber doch entlastend, insbesondere bei vielen Coachees oder komplexen Situationen. Weiter hilft die Dokumentation nach einer Sitzung, unmittelbar nach dem Coaching nochmals Themen zu bündeln und zu reflektieren.

3.4.6 Anforderungen an Coaches

Sozial-, Selbst- und Fachkompetenz

Ein hohes Mass an Sozialkompetenz der Coaches scheint aus Sicht der Coaches selbst als zwingend notwendig und wird nebst der konkreten Fach- und Methodenkompetenz als sehr

wichtig beurteilt. Die spezifischen beruflichen Hintergründe (Sozialarbeit, Pflege, Psychologie) werden als unterstützend, aber nicht zwingend vorausgesetzt beurteilt.

Hohe Empathie Fähigkeit, das Einfühlen-Können in die Bedürfnisse der Personen, die Fähigkeit, eine wohlfühlende Atmosphäre erzeugen zu können, aber auch Selbstkompetenz und das Aushalten-Können von schwierigen Situationen oder nicht immer eine Antwort bereit zu haben (Ergebnisoffenheit), sich abgrenzen zu können, sind aus Sicht der Coaches zentrale Fähigkeiten für die Coaching Tätigkeit. Ein Quäntchen Humor zum richtigen Zeitpunkt könne die Coachings ebenfalls auflockern und Schwere rausnehmen.

Grundkenntnisse zu spezifischen Fachthemen (Demenz, Parkinson, Gerontologie), aber auch Methodenkenntnisse (insbesondere Prozessarbeit, Prozesskompetenz, Sozialarbeit, Coaching) und die korrekte Anwendung sind wichtig, aber dennoch nicht das Relevanteste für das Coaching. Vorteilhaft sei zudem, im Sinne einer Prozessbegleitung aufzutreten und nicht als Experte/in, um den Coachees auf Augenhöhe zu begegnen. Um bei Bedarf Triagieren zu können, sind Kenntnisse der Sozialarbeit (z.B. Hilfslosenentschädigung) von Vorteil.

Fundierte Vorwissen zum (fachlichen) Hintergrund der Coachees

Bereits vor dem ersten Coaching fundierte Informationen zur jeweiligen Situation resp. dem Hintergrund der zu coachenden Personen zu haben, wird als nützlich, aber nicht zwingend notwendig erachtet. Das Wissen darüber, ob eine Person (Fach-) Kenntnisse aus der Pflege mitbringt, beeinflusse zu einem gewissen Grad die individuelle Ausgestaltung des Coachings (mehr oder weniger Fachbegriffe benutzen). Die gezielte Verwendung (oder Verwendung) von Fachbegriffen kann den Austausch erleichtern oder auch vor Überforderung schützen.

Fachkenntnisse zu Diagnosen

Fachkenntnisse zu möglichen kontextrelevanten Diagnosen (z.B. Alzheimer, Demenz, Parkinson) sind für die Umsetzung eines kompetenten Coachings nicht zwingend notwendig resp. von sekundärer Wichtigkeit. Wichtiger als das Fachwissen scheint den Coaches das prozessuale Wissen zur Gestaltung des Coachings.

3.4.7 Qualitätssicherung und -Entwicklung

Intervision, Supervision, fachliche Reflexion

Der Austausch wird als zentral für die Qualitätssicherung und -entwicklung eingeschätzt. Grundsätzlich wird nicht *ein* Gefäss des Austauschs als das Gefäss der Wahl genannt, vielmehr zähle die allgemeine Möglichkeit eines Austauschs. Der konkrete Bedarf des Austauschs variiert individuell, auch je nach beruflichem Hintergrund der Coaches. So kann sowohl das bilaterale Gespräch zwischen Coach und einer externer Fachperson im Rahmen einer Supervision nützlich sein, aber auch der Austausch im grösseren Gremium (Intervision).

Intervisionen zwischen den Coaches seien sehr hilfreich, wertvoll und unbedingt beizubehalten. Sie dienen, Rat und Einschätzungen einzuholen, bisherige und zukünftige Vorgehen und Methoden zu reflektieren. Die Frequenz der Intervision ist in Anbetracht der damit verbundenen Zeitressourcen aufgrund der unterschiedlichen Arbeitsorte der Coaches (d.h. für den Weg und die Durchführung selbst) eher tief zu halten. Ein vierteljährlicher Austausch, möglicherweise an rotierenden Orten, und einer klaren Struktur folgend, würde begrüsst.

Auswertungsbogen zum Coaching-Abschluss

Bisher haben erst zwei von drei Coaches Coachings abgeschlossen. Der Auswertungsbogen wird von den Coaches als sehr nützlich beurteilt. Die kurze und bündige Gestaltung scheint zweckmässig, der Fokus auf den Prozess und die Ergebnisqualität angemessen.

4 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

In diesem Kapitel werden die zentralen Schlussfolgerungen der Evaluation dargelegt (Kapitel 4.1) und davon abgeleitete Empfehlungen im Hinblick auf die relevanten und auf Handlungsempfehlungen abzielenden Evaluationsfragestellungen formuliert (Kapitel 4.2).

4.1 Schlussfolgerungen

In diesem Kapitel werden die zentralen Schlussfolgerungen dargelegt. Sie sind im Rahmen der Berichtsbesprechung am 7. Mai 2019 diskutiert und die Erkenntnisse und Ergänzungen im Nachgang eingearbeitet worden.

Coaching als Begriff ist gut gewählt

Die Entscheidung, beim Angebot den Begriff Coaching zu verwenden, hat sich als gut und erfolgreich erwiesen. Einerseits assoziieren die Befragten die beabsichtigten Charakteristiken des Angebots, der Begriff ist sozial gut anerkannt, positiv besetzt und könnte im Sinne der Niederschwelligkeit dazu beitragen, die Hürde für die Inanspruchnahme zu senken. Weiter trägt der Begriff zu einer guten Identifikation bei den Coachees bei. Die Inanspruchnahme eines Coaches kann die Nutzenden mit Stolz erfüllen. Das Coaching Angebot lehnt sich zudem am erfolgreichen Holländer Spitex-Konzept Buurtzorg an.²³ Bei Buurtzorg handelt es sich um einen ambulanten Pflegedienst mit einer Organisationsform, die auf Vertrauen und Selbstorganisation basiert und die Bedürfnisorientierung in den Vordergrund stellt. Weiter steht das generalistische und nicht-spezialisierte Können der Mitarbeitenden im Vordergrund.

Bedürfnisorientierung, äusserst hohe Zufriedenheit und Erwartungserfüllung

Grundsätzlich gilt es, das «Coaching für betreuende Angehörige» als sehr gut funktionierendes, hoch gelobtes und äusserst wichtiges Angebot für die adressierte Zielgruppe zu werten. Die Evaluation hat eine sehr hohe Zufriedenheit zu sämtlichen Aspekten des Coachings (zu thematisierende Inhaltsbereiche, Dauer, Art der Durchführung und Umsetzung durch Coaches, Unentgeltlichkeit) hervorgebracht.

Das Unvermögen der bisherigen Nutzenden, Verbesserungsvorschläge zu nennen, spricht dafür, dass das Coaching umfänglich den Ansprüchen und Bedürfnissen der adressierten Zielgruppe entspricht. So scheint beispielsweise die Durchführung des Coachings in den Räumlichkeiten der Pro Senectute ein grosses Bedürfnis zu widerspiegeln. Es ist möglicherweise gekoppelt an das Bedürfnis, eigene Freiräume schaffen zu können, eine Distanz vom gewohnten Umfeld aufbauen zu können und dies in diskreter Umgebung. Aus externer Sicht wird diese Örtlichkeit als sinnvoll und vorteilhaft für beide Seiten (Coach, Coachee) eingeschätzt. Wichtig scheint, dass ein angenehmer Raum geschaffen wird, in dem sich die Coachees wohl fühlen, um sich den oftmals schwierigen und emotionsverbundenen Thematiken widmen zu können. Dadurch, dass jedoch eine grosse Zufriedenheit mit dem Durchführungsort besteht, scheint es stimmig, daran festzuhalten.

Als besonders wertvoll hervorgehoben wird auch die individualisierte und zielorientierte Gestaltung der jeweiligen Coachings, wie auch die äusserst hohe Fachkompetenz (Methodenwissen, Prozesskompetenz, Informationsvermittlungskompetenz, Kreativität, Fachwissen zu Demenz, Alzheimer) und Sozialkompetenz (Empathiefähigkeit, Schaffen von Vertrauen auf mehrdimensionale Weise) der Coaches. Die Erwartungen konnten sehr gut erfüllt werden.

Durch die Bedürfnisorientierung wird zudem im Sinne der Wirkungsziele der Demenzstrategie Kanton St. Gallen²⁴ Rechnung getragen, welches unter anderem auf die Bereitstellung bedürfnisgerechter Angebote (für Betroffene und Angehörige) zielt.

Fast ausschliesslich (Ehe-)Partnerinnen von Demenzkranken im Coaching

Das Konzept «Coaching für betreuende Angehörige» sieht als Zielgruppe Lebenspartner, Töchter, Söhne, Freunde oder Bekannte vor. Bislang haben fast ausschliesslich Lebenspartnerinnen vom Angebot Gebrauch gemacht und hauptsächlich Frauen (13 von 14). Männliche Personen, Töchter/Söhne und Freunde/Bekannte wurden bisher nicht erreicht.

Möglicherweise stellt das Coaching für Töchter/Söhne nur einen geringen Bedarf dar. Dies könnte darin begründet sein, da die heutige Lebensrealität eine dahingehende ist, dass

²³ Vgl. http://www.spitex-zuerich.ch/fileadmin/customer/Download-Dokumente/Spitex_Zuerich_Limmat/Spitex-Magazin_3_2018_Buurtzorg.pdf für Anwendungen in der Schweiz.

²⁴ Vgl. https://www.sg.ch/gesundheitssoziales/soziales/alter/alterspolitik/demenz/_jcr_content/Par/sgch_downloadlist/DownloadListPar/sgch_download.ocFile/Leitfaden%20f%C3%BCr%20Leistungserbringende.pdf, 30.4.2019.

allgemein viele Betagte nicht durch die Kinder betreut werden. Studienergebnisse zeigen, dass 65% der unterstützenden Angehörigen von Demenzerkrankten Ehepartner/innen sind, 25% der Angehörigen sind Kinder.²⁵ Mehrgenerationen Haushalte sind nicht mehr die Norm, weshalb die Partner/innen die primären Betreuenden sind. Andererseits könnten «jüngere» betreuende Angehörige anderweitige Ressourcen haben, mit allfälligen Belastungen umzugehen, z.B. Ehepartner, Freunde/innen, Bekannte, Arbeitskollegen, welche sie einer Unterstützung aus dem professionellen Bereich vorziehen.

Wenig Inanspruchnahme durch die Nutzenden, individuell zugeschnittene Coaching-Settings

Gemessen an der Zeitdauer, seit der das Coaching-Angebot besteht, haben erst relativ wenige Personen das Coaching in Anspruch genommen. Es wurden vorwiegend Frauen ab 62 angesprochen, die ihre meist älteren (Ehe-)Partner betreu(t)en. Hintergrund war in den meisten Fällen eine Demenzerkrankung. Die Coachees wohnen in verschiedenen Gemeinden im Raum St. Gallen. Mehrheitlich wohnen betreuende und betreute Personen zusammen.

Die zeitlichen Kennzahlen (Dauer, Häufigkeit, Intervalle) betreffend die Coachings unterscheiden sich sehr stark, was auf eine individualisierte und bedürfnisbasierte Ausgestaltung des Coachings schliessen lässt.

Vielfalt der Informationskanäle und Marketingmix sind wichtig

Die Nutzenden haben durch verschiedenste Informationskanäle vom Coaching für betreuende Angehörige erfahren. Auch sind die Erwartungen an den Informationskanal unterschiedlich, das heisst, die (potentiell) Nutzenden erwarten «Werbung» durch verschiedene Kanäle. Die Verteilung der Antworten lässt keinen eindeutigen Schluss zu, welcher Informationskanal der effektivste Kanal oder Kanal der Wahl ist.

Coachings stiften Wirkungen und Nutzen bei den Coachees

Die grösste Motivation der bisherigen Nutzenden für eine Inanspruchnahme ist die Hoffnung auf Entlastung (vorwiegend psychische Entlastung), etwas seltener der Erwerb von Skills für eine bessere Betreuung. Das Coaching hat vielseitige Wirkungen bei den Coachees hervorgerufen (Stressreduktion, Stärkung, Beruhigung der Situation, bessere Nutzung von Freiräumen, bessere Fähigkeit, Bedürfnisse wahrzunehmen, umzusetzen, besserer und bewussterer Umgang mit dem betreuten Partner). Es handelt sich dabei um die konzeptuell beabsichtigten Wirkungen.

Bedarf bei potentiell Zuweisenden sehr hoch, Entlastung als Hauptargument

Aus Sicht der potenziell Zuweisenden stellt das Coaching-Angebot einen relevanten und hohen Bedarf dar. Das Angebot wird allgemein, aber auch für die Region St. Gallen, als sehr wichtig erachtet. Für die Mehrheit ist das Angebot mehr als «nice-to-have». Sie sehen die Entlastung der betreuenden Angehörigen, aber auch die Entlastung ebendieser zuweisenden Stellen, als Hauptnutzen des Coaching-Angebots. Es gilt nochmals zu erwähnen, dass es hier nicht um eine breit angelegte Bedarfsanalyse handelt und die Resultate lediglich einen Trend darstellen. Sicherlich sind die Einschätzungen der Dritten (vorwiegend aus dem Gesundheitsbereich) ernst zu nehmen, da diese mit potentiellen Klienten/innen zu tun haben und die Angebotslandschaft ein Stückweit kennen.

Bedarf bei potentiell Nutzenden wenig bekannt, aber Bereitschaft vorhanden

Die befragten potenziell Nutzenden äussern zwar aktuell einen eher geringen Bedarf, jedoch eine Bereitschaft für eine möglicherweise zukünftige Nutzung. Die Einschätzung der potentiell Nutzenden, künftig ein ähnliches Angebot zu nutzen, zeigt, dass eine grundsätzliche Bereitschaft vorhanden ist und der Nutzen erkannt wird. Bei den Befragten bestand jedoch zum Zeitpunkt der Befragung keine akute Bedarfssituation (keine zu betreuende Personen).

Bekanntheit noch gering, Vernetzung mit Schnittstellen optimierbar

²⁵ Vgl. Bundesamt für Gesundheit (BAG). Nationale Demenzstrategie 2014-2017, S. 23.

Die Bekanntheit des Angebots ist grundsätzlich noch gering. Die aktuell Nutzenden schätzen die Bekanntheit in der Bevölkerung als tief ein, die befragten potentiell Zuweisenden und Nutzenden kannten es bislang kaum bis gar nicht. Hier steckt noch ungenutztes Potential. Die erfragten Assoziationen beim Begriff «Coaching für Angehörige» decken sich im Grossen und Ganzen mit dem effektiven Angebot. Überdies ist aufgrund der eher geringen Bekanntheit bei Spitex, Ärzten, Sozialdiensten auf eine eher noch ungenutzte Vernetzung im Hinblick auf dieses konkrete Angebot zu schliessen.

Dokumentation und Monitoring wichtig, Umsetzung jedoch nicht einheitlich

Die Dokumentation der Coachings macht für alle Coaches Sinn, wird aber unterschiedlich konsequent und umfangreich durchgeführt. Fehlende Zeit führt dazu, auf die Dokumentation zu verzichten. Dem Anspruch, dass Coachees jederzeit Akteneinsicht nehmen könnten, wird nicht umfänglich Rechnung getragen. Die Dokumentation wird nicht immer im vorgesehenen EDV Programm vorgenommen, sondern oftmals auch durch handschriftliche Notizen und der Ablage in der papiernen Mappe.

Das Monitoring während des Coachings wird von den Coaches als (sehr) wichtig erachtet und ist auch aus und in unterschiedlicher Weise von allen Coaches in jeder Sitzung angewendet. Ein Monitoring zwischen den Coachings (z.B. telefonisch den Stand der Dinge erkunden) wird nicht von allen Coaches gleich gehandhabt.

Sozial- und Selbstkompetenz sehr wichtig, Fach- und Methodenwissen auch wichtig

Die Coaches erachten die Sozial- und Selbstkompetenz als sehr wichtig, für die gecoachten Personen sind die Empathiefähigkeit und die Vertrauensbasis ebenfalls sehr zentral. Fach- und Methodenkenntnisse sind aus Sicht der Coaches ebenfalls wichtig und tragen insbesondere zur Unterstützung der Routiniertheit bei der Coaching Tätigkeit bei. Es wird empfohlen, weiterhin Gefässe wie Intervision zu nutzen, um Methoden- und Fachkenntnisse, aber auch Themen der Sozial- und Selbstkompetenz zwischen den Coaches auszutauschen.

Aus externer Sicht sind die genannten verschiedenen Kompetenzen «sowohl als auch» handlungsrelevant. Die Selbstkompetenz, sich abgrenzen zu können und die Rolle des Coach als professionelle Unterstützung durchsetzen zu können, scheint besonders wichtig und gilt es allfälligen neuen Coaches zu vermitteln.

Unentgeltlichkeit ist wichtig, aber nicht zwingend

Die Vollkosten pro Coaching Stelle ist auf 150 CHF pro Stunde beziffert. Dieser Betrag deckt sich aus externer Sicht mit Berechnungen ähnlicher Angebote. Die Finanzierung erfolgt durch Beiträge der öffentlichen Hand wie auch durch Beträge von Stiftungen, Spenden, Legate. Für die Coachees ist die Unentgeltlichkeit ein wertgeschätzter Aspekt, aber nicht zwingend notwendig. Die Unentgeltlichkeit des Angebotes scheint den potentiell Zuweisenden ein wichtig bis sehr wichtiger Aspekt zu sein. Inwiefern die Kosten gedeckt sind, kann basierend auf den erhobenen Daten nicht beurteilt werden und war auch nicht Gegenstand der Evaluation. Obschon von den Nutzenden eine Bereitschaft für Kostenentrichtung vorhanden ist, könnte aus Klienten-/innensicht dieser Aspekt konkurrenzierende Angebote ausstechen.

Welche Aspekte sind aufgrund der Umsetzungserfahrungen unnötig / weniger wichtig?

Längerer Verbleib in vertrauter Umgebung nicht zwingend ein Wirkungsziel

Der formulierte Nutzen des Coachings, dass Betroffene länger in der vertrauten Umgebung bleiben können oder der Übertritt in eine stationäre Einrichtung verzögert wird, ist sowohl aus Sicht der Befragten wie auch aus externer Sicht kontrovers. Obschon der Übertritt in eine Institution für Betreuende entlastend sein kann, stellt es in den meisten Fällen kein Ziel des Coachings dar und könnte möglicherweise aus dem Konzept gestrichen werden.

Nutzen vs. Wirkung

Das Konzept nimmt nur Bezug auf den *Nutzen* und geht nicht auf *Wirkungen* ein. Eine Schärfung der Begrifflichkeiten ist denkbar, aber nicht zwingend.

4.2 Handlungsempfehlungen

Welche Aspekte sind aufgrund der konkreten Umsetzungserfahrungen (zwingend) beizubehalten?

Variabilität der Ausgestaltung

Für die weitere Durchführung der Coachings wird empfohlen, weiterhin diese Variabilität der Gestaltung der Coachings anzubieten, um den verschiedensten Bedürfnissen der Nutzenden Rechnung zu tragen. Im Hinblick auf eine allfällige Zunahme der Inanspruchnehmenden gilt es im Auge zu behalten, auch die entsprechenden Ressourcen für allfällige häufigere Coachings bereitstellen zu können.

Vor dem Hintergrund, dass teilweise nur wenige Coachings zu einer raschen Wirkung bei den Coachees geführt haben und überdies eine sehr hohe Zufriedenheit geäussert wurde, gilt grundsätzlich an der bisherigen Durchführungsart festzuhalten. Zielführend sind dabei insbesondere die individualisierte Vorgehensweise und flexible Gestaltungsart wie auch die empathische Haltung der Coachs.

Die Ausrichtung des Coachings sollte auch künftig insbesondere auf die psychische Entlastung fokussieren. Insbesondere die Grundsätze und Methoden zur Stressreduktion und Ressourcenaktivierung sollten idealerweise weiterhin im Zentrum stehen.

Orientierung an Ressourcen und Bedürfnissen, Mitberücksichtigung des Systems

Die Orientierung an Ressourcen, am Wohl, an den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten der gecoachten betreuenden Angehörigen (und den betreuten Personen) macht aus externer Sicht Sinn und sollte entsprechend beibehalten werden und im Fokus stehen.

Auch der indirekte, gedankliche Einbezug des Systems oder der zum System gehörenden Personen, kann sehr wertvoll sein und auch die längerfristige Entlastung unterstützen. Somit ist aus externer Sicht am systemischen Ansatz im Sinne von gedanklichem Einbeziehen des Umfelds, jedoch unter Beibehalt des Einzelsettings, festzuhalten.

Die Ausrichtung des Coachings sollte auch künftig insbesondere auf die psychische Entlastung fokussieren. Insbesondere die Grundsätze und Methoden zur Stressreduktion und Ressourcenaktivierung sollten idealerweise weiterhin im Zentrum stehen.

Zielformulierungen und Orientierung an Zielen

Zielformulierungen können sinnstiftend und richtungsweisend sein. Sie sollten daher je nach Situation und Verfassung der Coachees weiterhin Bestandteil der Gespräche sein, wobei der jeweilige Detaillierungsgrad dem Niveau und Bedürfnis der Coachees angepasst sein sollte. Möglicherweise sind konkrete, abstrakte oder explizite Zielformulierungen beim Erstgespräch noch zweitrangig. Hier ist dann auch eine Abgrenzung zur Sozialberatung zu orten. Wichtig scheint auch die klare Mitteilung gegenüber den Coachees, dass Ziele angepasst werden können und der Prozess fliegend gestaltet wird., um einen möglichen Druck zu verhindern und erste Entlastungsanzeichen wahrnehmen zu können. Daneben sollte Zeit für die Bildung einer Vertrauensbasis eingeräumt werden. Letzteres wird aus externer Sicht als noch wichtiger erachtet, da es die Basis für die gemeinsame Ziel Erarbeitung resp. Bearbeitung gib. Der Zeitpunkt, sich konkret mit den Stressoren und den Belastungen auseinanderzusetzen, sollte von den Coaches basierend auf deren Erfahrung gewählt werden können. Die Verschiedenheit der Situationen und Charakteren erfordert auch eine individuelle Gestaltung des Coachings.

Weiterhin Dokumentation und Monitoring, im Rahmen der zeitlichen Ressourcen

Um von der Dokumentation zu profitieren (Gedächtnisstütze, Reflexionsarbeit, Arbeits- und Terminplanung, Orientierung für Stellvertretung, Qualitätskontrolle, Leistungsnachweis und Statistik) wird eine saubere, konsequente und einheitliche Dokumentation vorausgesetzt. Aus externer Sicht wird empfohlen, diesen Aspekt des Konzeptes vermehrt umzusetzen und die Dokumentationsbestrebungen gemäss dem Pro Senectute St.Gallen Handbuch Sozialberatung zu intensivieren. Die Unterstützung durch das EDV Programm würde den Zugang für verschiedene Personen erleichtern und auch eine Auswertung der Coachings. Insbesondere

im Hinblick auf eine mögliche künftige Kostenübernahme durch beispielsweise Krankenkassen kommt der Dokumentation einen noch wichtigeren Stellenwert zu. Darüber hinaus könnte eine zentrale Ablage der Dokumentationen auch das Einsehen durch andere ermöglichen und so eine Art «best practices» darstellen, an denen sich andere Coaches orientieren könnten. Eine Vorlage mit den relevanten zu dokumentierenden Themen würde eine Effizienzsteigerung ermöglichen. Das Festhalten der quantitativen Kennzahlen in Excel bietet auch künftige interne Analysen bezüglich der Nutzung. Beispielsweise könnte man sich an den hier verwendeten Rastern orientieren.

Am Monitoring während den Sitzungen (z.B. durch Paraphrasieren, spiegeln, Zielabgleich, etc.) ist aus externer Sicht unbedingt festzuhalten. Dies hat für beide Parteien eine klärende Wirkung und verstärkt das sich verstanden fühlen. Es regt zudem an, Situationen, Gefühle, Haltungen, Einstellungen zeitnah zu reflektieren und gegebenenfalls anzupassen. Dem Monitoring zwischen den Sitzungen wird etwas weniger Wichtigkeit zugeschrieben. Aus externer Sicht ist es im Rahmen eines Coachings keine zwingende Voraussetzung, jederzeit den aktuellsten Stand zu kennen. Sinnvoll ist es, bei eher langen Intervallen jedoch bewusst zu vereinbaren, dass ein Kurztelefonat geführt wird. Dies hilft insbesondere den Coaches, sich auch abzugrenzen und Verantwortung abzugeben. Den Coachees hilft es dahingehend, als dass die Gefahr einer Abhängigkeit vom Coach minimiert wird.

Weiterhin Qualitätssicherung und -entwicklung

Der Austausch zwischen den Coaches, aber auch zwischen Coaches und Fachpersonen, wird begrüsst und gewünscht. Die Austauschgefässe (wie z.B. Intervision) werden als sinnvoll und wertvoll erachtet. Eine Weiterführung wird daher sehr empfohlen. Die Durchführung ist jedoch aufgrund der unterschiedlichen Arbeitsorte mit Zeitressourcen verbunden. Um diese limitierten Zeitressourcen für Intervisionen, Supervisionen, Fachgespräche zu optimieren, könnte zudem vermehrt auch mit digitalen Medien experimentiert werden und Kanäle wie z.B. Skype, Telefonkonferenz, Whatsapp-Gruppen, etc. eingesetzt werden.

Auch der Auswertungsbogen wird in seiner Form geschätzt und als gut und anwendbar beurteilt und sollte daher aus externer Sicht beibehalten werden. Um dem Anspruch auf Qualitätssicherung und Entwicklung gerecht zu werden, könnte periodisch eine Auswertung dieser Bögen durchgeführt werden und im Rahmen von Intervisionen Teilaspekte im Sinne von Schwerpunktthemen vertieft werden. Dies erfordert die konsequente Umsetzung.

Wertgeschätzte Unentgeltlichkeit, sofern möglich, weiterhin anbieten

Inwiefern und unter welchen Bedingungen das Coaching im Rahmen der Aufnahme ins Portfolio der Pro Senectute auch künftig unentgeltlich angeboten werden kann, z.B. auch bei einer stark steigenden Nachfrage oder bei abnehmenden Spenden oder Finanzierungen, gilt es sorgfältig zu klären. Sofern es möglich ist, an der Unentgeltlichkeit festzuhalten, könnte dies noch expliziter kommuniziert werden und prominenter auf Marketingunterlagen platziert werden. Andernfalls gilt es auch abzuklären, was ein solches Angebot künftig kosten müsste und auch, inwiefern weitere Mitarbeitende der Sozialberatung für das Coaching eingesetzt werden könnten.

Sollte das Coaching auch künftig Teil des Angebotes der Pro Senectute bleiben, gilt es, die Finanzierung zu klären und allenfalls Leistungsverträge zu erstellen. Es ist aus externer Sicht daran zu denken, dass auch im Falle einer künftigen Kostenpflichtigkeit das Angebot für die verschiedenen Bevölkerungsschichten zugänglich ist und nicht ausschliesslich die Mittel- und Oberschicht, welche sich ein solches Angebot finanziell eher leisten kann, bedient.

Welche neuen Aspekte sind aufgrund der Umsetzungserfahrungen (neu) aufzunehmen?

Konzeptuelle Verankerung von Modellen und Arbeitsinstrumenten zur Salutogenese

Das Thema Methoden und Arbeitsinstrumente hat im aktuellen Konzept noch einen kleinen Stellenwert resp. es wird wenig Platz eingeräumt. Es wird vorwiegend auf das Stressmodell nach Pearlin et al. (1990) Bezug genommen, jedoch auch auf das Erkennen und Erschliessen von Ressourcen. Dennoch wenden die Coaches eine Vielzahl Methoden und Instrumente an, die sie aus der Aus- und Weiterbildung kennen. Für den Einstieg in die Coaching-Tätigkeit

wäre es sinnvoll, die bisher genutzten Instrumente und Methoden zumindest im Anhang oder in einem Handbuch aufzulisten und mit hilfreichen Literaturquellen zu versehen. Weiter könnten ein Instrumentarien-Koffer oder Informationsmappe oder ein Handbuch hilfreich sein. Um die Methodenkompetenz zu erweitern, könnten Intervisionen genutzt werden. Weiter könnte noch stärker auch methodisch auf Ressourcenaktivierung oder Salutogenese²⁶ fokussiert werden, denn auf die Identifikation von Stressoren, weil dadurch nicht nur die IST-Situation analysiert wird, sondern auch Wege für die Erreichung der SOLL-Situation aufgezeigt werden. Bei der Diskussion von allfälligen diesbezüglichen Konzeptanpassungen ist dies zu prüfen.

Anpassungen und Schärfung der Qualifikationen der Coachs

Eine allfällige Erweiterung des Sozialberatungsteams resp. die Befähigung der bisherigen Mitarbeitenden für breit verstandene Sachhilfe und psycho-soziale Hilfe umfassende Sozialberatungstätigkeiten kann aus externer Sicht sehr unterstützt werden. In Bezug auf die notwendigen personell-fachlichen Kompetenzen gilt es einerseits zu klären, inwiefern für das Coaching von therapeutischen Settings abzugrenzen ist und welche Kompetenzen auch künftig gefragt sind, um ein kompetentes, nicht Therapie orientiertes Coaching anzubieten, um eine Abgrenzung von der Therapie klar vornehmen zu können oder eine informierte Triage zu therapeutischen Angeboten einleiten zu können.

Erfahrungsgemäss steht in der Ausbildung zum BA Sozialarbeit heute oftmals die Sachhilfe im Fokus. So wäre es sinnvoll, wenn möglich (unerfahrenen) Sozialarbeitende, welche zukünftig als Coach tätig sein werden, im Sinne eines Job-Enrichments einerseits in psychosozialen Aufgaben und Arbeitsweisen wie auch in die Prozessarbeit/Prozessberatung spezifisch einzuführen und zu fördern. Basis könnte das „Lebenslagenmodell/Lebenslagenkonzept“²⁷ sein, welches an einzelnen Fachhochschulen (heute oder früher) gelehrt wird, um für die Relevanz der Arbeit mit der Innenwelt zu sensibilisieren. Wünschenswert wäre es, eine breite Basis von Sozialarbeitenden zu befähigen, auch psycho-soziale Hilfe leisten zu können. Es wäre zu vermeiden, dass es befähigte und nicht befähigte Mitarbeitende im Bereich „Sozialberatung“ der Pro Senectute gibt.

Das im Konzept festgehaltene Qualifikationsprofil der Coachs könnte zudem ergänzt werden durch die explizite Erwähnung von *Beratungserfahrung*, welche aus Sicht der Coaches sehr zentral für die Coachingtätigkeit ist. Allfällige Änderungen oder Schärfungen bezüglich der Fach- und Methodenkompetenzen sind im Konzept zu ergänzen.

Überprüfung einer erweiterten Erreichbarkeit

Das Angebot könnte aus externer Sicht möglicherweise noch attraktiver wirken, wenn auch zu Wochenenden eine Möglichkeit der Kontaktierung bestehen würde. Etwa durch die explizite Bekanntmachung, dass auch an Wochenenden auf das Band gesprochen werden kann und am Montag umgehend zurückgerufen wird. Um die Eigenverantwortung und Abgrenzung der Coaches hinsichtlich der Erreichbarkeit zu stärken und diesbezüglichen Schwierigkeiten vorzubeugen oder diese zu klären, könnte die Thematik im Rahmen der Intervision als Traktandum aufgegriffen werden. Dies würde künftigen neuen Coaches einen Orientierungsrahmen geben.

Überprüfung einer flexibleren Beendigung des Coachings

Die Regelung, dass bestimmte Ereignisse (Heimeintritt, Todesfall, genügende Stärkung) zum sicheren Abschluss führen, wird aus Sicht der Coaches und Coachees kontrovers beurteilt. Das Bedürfnis nach einem Coaching kann auch nach diesen Ereignissen weiterhin bestehen. Eine flexiblere Beendigung des Coachings könnte für einige Personen entlastend sein.

Aus externer Sicht ist auf jeden Fall am vorangekündigten und geregelten Abschluss festzuhalten. Insbesondere nach einer längeren Begleitung oder bei sehr belastenden Situationen braucht das Einstellen auf die «selbständige Bewältigung» des Alltages eine gewisse Zeit und Angewöhnung. Die gemeinsame Evaluation kann helfen nochmals zu überprüfen, ob der

²⁶ Z.B. nach Aaron Antonovsky (1997): *Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit*. Tübingen: dgvt-Verlag.

²⁷ Vgl. Wendt, Wolf Rainer (1988): Das Konzept der Lebenslage. Seine Bedeutung für die Praxis der Sozialarbeit. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege*, Jg.135, H. 4, 79-83.

Zeitpunkt wirklich ideal ist. Hier gilt es, die Coachees nochmals auf die Ressourcen hinzuweisen. Im Hinblick auf die Frage, inwiefern auch nach eindeutigen Beendigungsgründen ein Coaching beendet oder nochmals verlängert werden soll, gibt es kein richtig oder falsch. Sicherlich gilt es zu vermeiden, dass die Coachees in eine gewisse Abhängigkeit geraten. Daher sind klare Strukturen und Abmachungen mit den Coachees notwendig.

Weitere allgemeine Empfehlungen

Zielgruppenerweiterung durch gezieltes Marketing und Vernetzung

Sollen künftig explizit mehr der bisher nicht erreichten Personen für das Angebot gewonnen werden, sollte in der Vermarktung des Angebotes diese Personengruppen expliziter angesprochen werden. Dies kann einerseits durch die explizite Formulierung, aber auch durch Visualisierung der diversen Anspruchsgruppe in den Informationsmaterialien erfolgen.

Weiter könnte das Coaching für Menschen, welche bereits in einer Selbsthilfegruppe sind, sich aber darüber hinaus eine individuelle Unterstützung wünschen, interessant sein. So könnte der Kontakt mit Selbsthilfe-Vereinigungen intensiviert werden und das Coaching-Angebot dort bekannter gemacht werden.

Weiter ist bei der Bekanntmachung auch daran zu denken, dass die eigentliche Zielgruppe auch indirekt durch Angehörige der Zielgruppe erreicht werden könnte. Beispielsweise, indem Töchter/Söhne von betreuenden Angehörigen auf das Angebot aufmerksam gemacht werden (durch neuere Medien).

Durch die stärkere Bekanntmachung bei potentiellen Zuweisenden könnte ein weit grösserer Kreis an Personen erreicht werden. Die Ausstattung von Dritten mit entsprechenden Informationsmaterialien z.B. für das Wartezimmer in der Praxis, könnte eine Möglichkeit sein, potentiell Nutzenden das Angebot bekannt zu machen.

Da der Hintergrund für ein Coaching meist eine Demenzerkrankung ist, könnten diese Fach- und Berufsgruppen resp. entsprechende Institutionen (z.B. Memory Clinics, Alzheimervereinigung St. Gallen-Appenzell, Palliative Care, Infostelle Drehkreuz des SRK) im Speziellen mit Informationen bedient werden. Eine sorgfältige Prüfung, wieviel oder wenig Printmaterial für welche Adressaten verschickt wird, wird empfohlen.

Erhöhung der Bekanntheit, stärkere Vernetzung mit städtischen und ländlichen Zuweisenden

Die Bekanntheit des Angebotes sowohl gegen aussen, d.h. gegenüber Dritten (Zuweisenden, Nutzenden), wie auch innerhalb der Pro Senectute, gilt es zu erweitern durch die Nutzung verschiedener adressatengerechter Kanäle. Aufgrund der stimmigen Begriffsassoziationen spricht nichts dagegen, weiterhin das Angebot unter dem bisherigen Namen zu führen und zu bewerben. Um eine hohe Wiedererkennung zu erreichen empfiehlt es sich, auch gegenüber Dritten vom konkreten Angebot «Coaching für betreuende Angehörige» zu sprechen.

Eine stärkere Vernetzung mit Ärzten (Einzel-, Gruppenpraxen, Spitäler, Spitex, Sozialdienste, themenrelevanten Vereinigungen) wäre aus externer Sicht sehr wünschenswert, da sie als wichtige Multiplikatoren und Vermittler agieren könnten. So besteht gemäss Befragung auch die sehr grosse Bereitschaft von Dritten, von solchen Angeboten zu erzählen. Entsprechend wäre eine bessere Bekanntmachung des Angebotes durch gezielte Kontaktaufnahmen mit Zuweisenden empfehlenswert. Um zuweisende Stellen für Vermittlungen zum Coaching gewinnen zu können, könnte das Argument einer Entlastung ebendieser Stellen potent und wirkungsvoll sein.

Bestehende weitere Vorgehensideen, konkret die Klärung von Verbundlösungen zur Stärkung der Grundversorgung, kann aus externer Sicht unterstützt werden. Hierzu müssten Partnerorganisationen dazu gewonnen werden, um gemeinsam stärker zu sein. Allfällige frühere Hürden gilt es zu überwinden und eine Annäherung anzustreben.

Die Beimessung einer sehr hohen Wichtigkeit durch die befragten Zuweisenden sollten ermutigend sein für eine Weiterführung und gegebenenfalls Erweiterung. Zudem ist es denkbar, dass durch die der Evaluation zugrundeliegende Umfrage zu einem gewissen Grad bereits eine Bekanntmachung erfolgen konnte. Einem Grossteil der teilnehmenden Stellen war das

Angebot bisher wenig bis nicht bekannt. Durch die Befragung konnte möglicherweise das Angebot bei verschiedenen Personen und Stellen bekannt gemacht werden.

Für die noch breitere Bekanntmachung des konkreten Coaching Angebotes dürfte auch generell die Öffentlichkeitsarbeit für die Pro Senectute als sozialberatungsdienstleistende Organisation wichtig sein. Eine gezieltere Herangehensweise, beispielsweise auch durch persönliche Vertretungsbesuche in regionalen Arztpraxen, dürfte erfolgsversprechender sein. Zur Unterstützung einer permanenten Öffentlichkeitsarbeit sind allenfalls zusätzliche personelle Ressourcen einzuplanen. Sinnvoll ist, dies in die allgemeinen Überlegungen zur Marketingweiterentwicklung der Pro Senectute im Kanton St. Gallen einzubeziehen.

Marketingmix und idealerweise zielgruppenspezifische Informationskanäle

In Bezug auf die weitere Bekanntmachung wird empfohlen, weiterhin verschiedene Informations- und Marketingkanäle zu bedienen. Sinnvoll ist, sich dabei die Lebensrealitäten der Zielgruppen zu vergegenwärtigen und dort Marketing zu betreiben, wo die Zielgruppen erwartet werden. Eine Orientierung an untenstehender Abbildung könnte Inputs für die Vermarktung liefern.

Der Einsatz von Testimonials (z.B. Videos von bereits Nutzenden), wie es bisher bereits erfolgte, könnte eine vielversprechende Möglichkeit sein, potentielle Nutzende ganz individuell, persönlich und emotional abzuholen und wird daher empfohlen.

Abbildung 35: Generationenspezifische Informationskanäle²⁸

	Maturists (geboren vor 1945)	Baby Boomers (1945 – 1960)	Generation X (1961 – 1980)	Generation Y (1981 – 1995)	Generation Z (nach 1995 geboren)
Prägende Erfahrungen	Zweiter Weltkrieg Rationierungen Starr definierte Geschlechterrollen Rock'n'Roll Kernfamilie Festgelegtes Frauenbild	Kalter Krieg Wirtschaftswunder Swinging Sixties Mondlandung Jugendkultur Woodstock Familienorientierung Zeitalter der Teenager	Ende des Kalten Kriegs Mauerfall Reagan – Gorbatschow Thatcherismus Live Aid Der erste PC Anfänge mobile Technologie Schlüsselkinder Zunahme von Scheidungen	Terroranschläge 9/11 Playstation Social Media Invasion im Irak Reality TV Google Earth	Wirtschaftlicher Abschwung Erderwärmung Globalisierung Mobile Devices Energiekrise Arabischer Frühling Eigene Medienkanäle Cloud Computing Wikileaks
Anteil an arbeitender Bevölkerung in % (in UK)	3 %	33 %	35 %	29 %	
Ziel	Eigenheim	Jobsicherheit	Work-Life-Balance	Freiheit und Flexibilität	Sicherheit und Stabilität
Haltung zu Technologie	Weitgehend uninteressiert	Erste IT-Erfahrungen	Digital Immigrants	Digital Natives	„Technoholics“ abhängig von der IT, nur begrenzte Alternativen
Haltung zu Karriere	Lebenslange Jobgarantie	Karriere im Unternehmen, wird von den Angestellten mitgestaltet	Karriere bezieht sich auf den Beruf, nicht mehr auf den Arbeitgeber	Digitale Unternehmer Arbeit „mit“ Organisationen, nicht „für“ Organisationen	Multitasking-Karriere Übergangsloser Wechsel zwischen Unternehmen und „Pop-up“-Business
Typisches Produkt	 Auto	 Fernseher	 PC	 Tablet / Smartphone	 Google Glass Nanocomputer 3-D-Drucker Fahrerlose Autos
Medien Kommunikation	 Brief	 Telefon	 E-Mail und SMS	 Text oder Social Media	 Mobile oder in die Kleidung integrierte Kommunikationsmedien
Bevorzugte Kommunikation	 Face-to-Face Meetings	 Face-to-Face, zudem Telefon und E-Mail	 Text Messaging oder E-Mail	 Online und Mobile (SMS)	 Facetime

Regionale Ausweitung – städtisch und ländlich

Da das Angebot für die Stadt- und Landbevölkerung als wertvoll und nützlich eingeschätzt wurde, kann eine Ausweitung durchaus sinnvoll sein. Für die konkrete Planung einer regionalen Ausweitung sollte der entsprechende (Konkurrenz-)Markt in der Region St. Gallen jedoch detaillierter analysiert werden. Als wichtiger Akteur ist die Pro Senectute jedoch sehr bekannt, was eine gute Voraussetzung für die Vernetzung im Hinblick das konkrete Coaching Angebots darstellt.

²⁸ Vgl. <https://www.com-magazin.de/bilderstrecke/generationen-technik-vorlieben-830372.html?page=5>, 13.5.19.

5 Literatur- und Materialienverzeichnis

Berichte

- Berne, Eric (2008). Eric Berne: *Spiele der Erwachsenen*. Psychologie der menschlichen Beziehungen. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- Bundesamt für Gesundheit (BAG): <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/strategie-und-politik/politische-auftraege-und-aktionsplaene/aktionsplan-pflegende-angehoerige.html>.
- Bundesamt für Gesundheit (BAG). Nationale Demenzstrategie 2014-2017, S. 23.
- Büro Bass (2016). Statistische Auswertungen zur Anzahl Angehöriger, die Betreuungs- und Pflegeleistungen erbringen, Kurzbericht. Bern: im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG.
- Buurtzorg. Anwendungsbeispiele in der Schweiz: http://www.spitex-zuerich.ch/fileadmin/customer/Download-Dokumente/Spitex_Zuerich_Limmat/Spitex-Magazin_3_2018_Buurtzorg.pdf für Anwendungen in der Schweiz.
- Konzept „Coaching für betreuende Angehörige“ (2017), Pro Senectute Kanton St. Gallen, <https://sg.prosenectute.ch/stg/DE/91/CoachingfurbetreuendeAngehorige.htm>.
- Pearlin, Mullau, Semple und Skaff (1990). Caregiving and the Stress Process: An Overview of Concepts and their Measures. *The Gerontologist*, 30, 583 – 594.
- Petzold HG. Integrative Therapie. Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie. 1992; Band 2: Klinische Theorie. Paderborn.
- Schultz von Thun, F. (1981). *Miteinander Reden. Fragen und Antworten*, Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- Wendt, Wolf Rainer (1988): Das Konzept der Lebenslage. Seine Bedeutung für die Praxis der Sozialarbeit. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege*, Jg.135, H. 4, 79-83.

Homepages

- Seniorenbetreuung: www.homeinstead.ch
- Demenzstrategie Kanton St. Gallen: <https://www.sg.ch/gesundheit-soziales/soziales/alter/alterspolitik/demenz.html>
- Alzheimervereinigung SG: <https://www.alzheimer-schweiz.ch/de/stgallen-beider-appenzell/home/>
- Buurtzorg: www.buurtzorgnederland.com
- Kommunikation verschiedener Generationen: <https://www.com-magazin.de/bilderstrecke/generationen-technik-vorlieben-830372.html?page=5>

Anhang I: Detailliergegebnisse

Tabelle 5: Angaben zu den Teilnehmenden der Online-Befragung

Teilnehmende der Online-Befragung (potentiell zuweisende Stellen und Organisationen)				
Name der Organisation	Kanton	PLZ	Personenangaben	Funktion/Beruf
Aerzte am Platz Bad Ragaz	SG	7310	Maja Bjelan	Aerztin
Seniorenzentrum Monteluna Pfäfers Alters- und Pflegeheim	SG	7312	Silvia Bäder	Geschäfts- und Pflegeleitung
Arztpraxis	SG	7320	Thomas Warzinek	Arzt
Pflegezentrum Sarganserland	SG	8887	Dahinden	Geschäftsführung
Kath. Sozialdienst Ost angestellt von Kath. Kirchgemeinde	SG	9000	Brigitta Holenstein	Sozialarbeiterin
Kantonsspital St. Gallen	SG	9000	André Naef	Sozialarbeiter
Geriatrische Klinik	SG	9000	Bettina Senn	Sozialarbeiterin FH Leitung Sozialberatung
KESB Region St. Gallen	SG	9000	Susanne Wild	Präsidentin der Behörde
kath. Sozialdienst Ost	SG	9000	D. Gilgen	Sozialarbeiterin
Praxis zur Rehburg	SG	9000	up frey	Pensionierter Arzt der noch 1 x / Woche regelmässig Alters- und Pflegeheime betreut
SPITEX St.Gallen-Ost	SG	9000	Andrea Hornstein	Geschäftsleiterin
Medbase	SG	9400	keine Angabe	keine Angabe
Städtlipraxis Rheineck	SG	9424	Gottfried Hoby	Hausarzt
Hausarztpraxis	SG	9436	keine Angabe	keine Angabe
SPITEX RhyCare	SG	9450	Diego Forrer	Geschäftsführer
SR RWS	SG	9450	Dr. Peter Ernst	Chefarzt Innere Medizin
Zweckverband Altersheim Feldhof Oberriet-Rüthi	SG	9463	Kurt Maute	Heimleiter
Facharztpraxis für Psychiatrie und Psychotherapie Diplomcertificates für Psychosomatische und psychosoziale Medizin	SG	9470	Zerlauth Markus	Arzt und Therapeut
KESB Werdenberg	SG	9470	Patrik Terzer	Präsident
Spitex Sevelen	SG	9475	Sabine Wiederkehr	Geschäftsleitung

Tabelle 6: Begriffsassoziationen

Begriffsassoziationen (Coaching für betreuende Angehörige) bei potentiell zuweisenden Stellen
Anlaufstelle, Unterstützung, Ratgeber, Hilfe vor Ort
Beratende sachliche und moralische Unterstützung von Angehörigen
Beratung, Betreuung und Unterstützung von Angehörigen, welche ihre Angehörigen Betreuer
Betreuende Angehörige opfern sich oft auf und geraten unversehends in eine Erschöpfung.
dass man wertvolle Informationen und Erfahrungen für Angehörige erhält, die eine Person betreuen
Ein Kurs für die Angehörigen kranker Personen, die betreut werden müssen. Damit kann man den Angehörigen hilfreiche Tipps weitergeben.
Entlastung und Unterstützung für Angehörige, Ansprechperson sein
Erlernen wichtiger Fähigkeiten, hilfsbedürftige Angehörige zu unterstützen
Hilfe bei Organisation der Betreuung, konkrete Hilfsmittel, gelegentliche Entlastung durch andere Person
Kurse von betreuenden Angehörigen, inkl. 1:1-Gespräche (Coach mit betr. Angehörigen)
Mithilfe ideell, psychologisch, funktionell und auch finanziell (?)
Schulung von Angehörigen älterer Menschen in Bezug auf betreuende Aufgaben
Supportive Begleitung der pflegenden Angehörigen, die ja keine Fachliche Ausbildung absolviert haben.
Unterstützung der Angehörigen und Beratung
Unterstützung für die betreuenden Angehörigen für deren Unterstützung zugunsten eines Angehörigen.
Unterstützung in schwierigen Situationen
Unterstützung und Informationen geben den Angehörigen. Informationen über Angebote in der Region oder auch behilflich sein beim Ablösungsprozess.
Unterstützung von Angehörigen im Umgang mit der Pflege resp. der Belastung bei der Betreuung von Familienangehörigen. Vor allem in der Langzeitpflege
Unterstützung, Beratung, Begleitung von Angehörigen, die ihre betagten Eltern, Verwandten...etc. betreuen.

Tabelle 7: Erwartungen an Angebot

Erwartungen an ein solches Angebot von potentiell Zuweisenden
Angehörige beraten, gemeinsam Lösungen erarbeiten, mögliche Wege aufzeigen, über bestehende Angebote informieren oder vermitteln
Befähigung und Stärkung von Angehörigen Beratung über Entlastungsangebote und Finanzierungsmöglichkeiten
dass dieses "Coaching" den Angehörigen praktisch anwendbare Fähigkeiten vermittelt ("Hilfe zur Selbsthilfe")
Dass sie mir verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt werden und welche finanziellen Auswirkungen diese haben und wie ich das finanziell lösen kann
Entlastung, Hilfe für bessere Organisation ohne schlechtes Gewissen
Evt Möglichkeit zum Austausch mit anderen Angehörigen. Hilfe für Coping Strategien, wie organisiere ich Zeit für mich ohne schlechtes Gewissen. Welche auswärtigen Unterstützungsmöglichkeiten gibt es. Hilfe bei finanziellen Fragen.
generelle Infos zum Thema Erfahrungen aus der Praxis Zusammenarbeit Angehörige mit Institutionen Vorbereitung auf Heimeintritt auf eigene Gesundheit achten bei Pflege von Angehörigen
Gruppenanlässe für betr. Angehörige und eine Ansprechperson/Coach, auf längere Zeit.
Gute Erreichbarkeit, auch elektronisch
Hilfe bei admin. und finanziellen Angelegenheiten, Vermittlung von Fachwissen (z.B. sozialversicherungsrechtlichen Ansprüchen), Triage zu weiteren Hilfsangeboten, Gesprächsangebote, moralische Unterstützung, Schulung
Hilfe und Tipps für eine Betreuung
Hilfsbereitschaft, Empathie, Freundlichkeit
Informationen über konkrete Angebote, Broschüren, Beistand, Vernetzungs-Arbeit

Erwartungen an ein solches Angebot von potentiell Zuweisenden
Klärung von Fragen die im Zusammenhang der Betreuung auftreten, Besprechung und fachliche Unterstützung, Ansprechperson. Mentale und emotionale Unterstützung der Angehörigen.
niederschwelliger Zugang, Kompetenz, soll vernetzt sein und Angebote kennen
Öffentlichkeitsveranstaltungen zu diesem Thema. Persönliche Beratung bei Schwierigkeiten und Fragen der Angehörigen, die ihre Eltern, Verwandten betreuen.
Orientierungshilfen in administrativen Belangen für die ältere Bevölkerung
Unterstützung, Hilfestellung, Beratung

Tabelle 8: Einschätzung der Wichtigkeit (Sicht potentiell Zuweisende)

Begründung der potentiell Zuweisenden bezüglich Wichtigkeitseinschätzung
Nicht so wichtig
Die Idee ist gut, aber aus Erfahrung befürchte ich, dass nur wenige Angehörige dieses Angebot annehmen würden.
Wichtig oder sehr wichtig
Damit wird eine wichtige Ressource (Angehörigenhilfe) gestärkt.
Die Betreuung durch Angehörige hat eine wichtige gesellschaftliche Funktion. Sie stärkt die Familie und wälzt nicht alles auf Institutionen ab. Die Arbeit von betr. Angehörigen ist genauso wertvoll wie Erwerbsarbeit.
Die diversen Angebote sollten vermehrt vernetzt werden. Angebote sollten bekannt gemacht werden, breite Öffentlichkeit.
Das Unterstützungsangebot ist wichtig, doch vermutlich wird dieses Angebot nicht oft von Angehörigen benutzt, da sie meist schon überfordert sind und nicht noch Kapazitäten für Beratung haben. Sehr wichtig wäre, dass alle Anbieter im Gesundheits- und Sozialbereich gut vernetzt sind und Kenntnisse über die Entlastungsmöglichkeiten haben. Die Angehörigen wenden sich an diese Stellen, die sie kennen und zu denen sie einen Bezug haben. Zum Beispiel an den Hausarzt, die Spitex, die Pro Senectute, Sozialberatung etc.
Die Anforderungen sind sehr hoch und werden quantitativ u. qualitativ weiter (drastisch!) steigen
Gibt den Leuten Sicherheit und Klarheit und kann damit evtl. weitere und noch grössere Problematiken und damit verbundenen Kosten verhindern
Durch entsprechendes Coaching können Angehörige ihrem Wunsch gemäss länger zuhause betreut werden, schlussendlich auch kostengünstigere Variante
unsere Erfahrung mit dem Kontakt mit Angehörigen zeigt, wie wichtig das coaching wäre, da es sehr viele Fragen und Unsicherheiten gibt von der Pflege bis auch zu den finanziellen Themen
Betreuende Angehörige werden oft allein gelassen, wissen gar nicht welche Angebote zur Verfügung stehen und wie sie sich teilweise entlasten könnten.
Die gesellschaftlichen Veränderungen ergeben neue Angebote, somit können ältere Menschen in ihren eigenen Wänden alt werden.
Die betreuenden Angehörigen leisten für die Betroffenen und die Gesellschaft sehr wichtige Beiträge. So sollten darin unterstützt und ermutigt werden. Zudem sollte Anerkennung und Wertschätzung ausgedrückt werden.

Tabelle 9: Erläuterungen zum Entlastungspotential

Erläuterungen der Befragten betreffend Entlastung für potentiell Zuweisende durch Angebote wie das Coaching für betreuende Angehörige
Bei einem Spitalaustritt verschwinden die Patientinnen und ihre Angehörigen aus dem Blickfeld der Betreuung. Es ist entlastend, wenn die Weiterbetreuung in die Wege geleitet werden kann.
Entlassungen aus den Spitälern wären sicherer, früher und verantwortungsvoller möglich.
Es werden weniger zivilrechtliche Massnahmen nötig und Angehörige wissen besser über die Situation ihrer Familienmitglieder Bescheid bzw. wenn es um die Errichtung einer zivilrechtlichen Massnahme geht, kann der Unterstützungsbedarf schneller und genauer erfasst werden.
Gerade in der Grundversorgerpraxis kann ein solches Angebot eine sehr wertvolle Hilfe darstellen.
In der Regel benötigen die betreuenden Angehörigen Unterstützung von Personen und Organisationen, je nachdem, um was es sich handelt und wer involviert ist.
Sofern das Angebot bekannt ist und es sich bewährt hat.
Umso mehr betreuende Angehörige leisten können und wollen, desto weniger hat der Staat Unterstützung anzuordnen. Spitex, Pro Senectute, SVA, usw. werden durch kompetent begleitete betreuende Angehörige entlastet, da die Zusammenarbeit vereinfacht wird.
Es herrscht meist eine grosse Unsicherheit, bis hin zum schlechten Gewissen, wenn man selbst eine Entlastung benötigt oder einfach alles zu viel wird.

Tabelle 10: Erläuterungen subsidiäre Ergänzung der Grundversorgung (Sicht potentiell Zuweisende)

Erläuterungen der potentiell Zuweisenden bzgl. subsidiärer Ergänzung für die Grundversorgung
Das "Aufgleisen" und Betreuen der Freiwilligen und den "Nutzniessern" ist aufwändig. Es müssen "qualifizierte" Freiwillige gefunden werden, diese geschult werden, mit den Coachees in Kontakt gebracht werden, Anlaufstelle haben für beide Parteien, etc. Daher könnte es quantitativ schwierig sein, Das Angebot ist breit und tief zu streuen. Aber auch "ein wenig sicherstellen" ist besser als "gar nicht sicherstellen". Und Wachstumspotential gibt es immer. "Go for it, Pro Senectute!"
Einige Anbieter reissen sich heute schon darum
Es bleibt auch damit noch schwierig genug
Es kann besser sachlich differenziert werden. Die Menschen können damit besser das spezifisch richtige für sich auswählen.
Je kompetenter (begleitet) die betreuenden Angehörigen sind, desto subsidiärer lässt sich die Versorgung sicherstellen

Tabelle 11: Allgemeine abschliessende Bemerkungen der Befragten

Abschliessende Bemerkungen der Befragten
Aktuell Nutzende - sehen keinen zwingenden Anpassungsbedarf an der aktuellen Ausgestaltung - empfehlen die Schaffung eines niederschweligen Gefässes zur Vereinigung derjenigen, welche das Coaching genutzt haben, im Sinne einer Selbsthilfegruppe. Das Kennenlernen von Personen mit ähnlichen Hintergründen stellt ein Wunsch dar. Dabei wäre nicht zwingend die Präsenz einer/eines Coaches notwendig, resp. eine sporadische fachliche Leitung wäre hinreichend. Potentiell Zuweisende empfehlen - Sehr wichtig wäre, dass alle Anbieter im Gesundheits- und Sozialbereich gut vernetzt sind und Kenntnisse über die Entlastungsmöglichkeiten haben. Die Angehörigen wenden sich an die Stellen, die sie kennen und zu denen sie einen Bezug haben. Zum Beispiel an den Hausarzt, die Spitex, die Pro Senectute, Sozialberatung etc. - Die Idee ist gut, aber aus Erfahrung wird befürchtet, dass nur wenige Angehörige dieses Angebot annehmen würden. - Die diversen Angebote sollten vermehrt vernetzt werden. Angebote sollten bekannt gemacht werden, breite Öffentlichkeit.

Anhang II: Erhebungsinstrumente

Fragebogen Zielgruppe „aktuell Nutzende“ (ZGA)

Einleitende Worte am Telefon:

Ganz herzlichen Dank, dass Sie sich für ein kurzes Gespräch Zeit nehmen. Wir haben den Auftrag von der Pro Senectute Kanton St. Gallen erhalten, das Coaching Angebot, von welchem Sie Gebrauch machen, auszuwerten und Hinweise für eine Weiterentwicklung zu erarbeiten. Sie sollten diesbezüglich von Ihrem Coach informiert worden sein. Daher würde ich gerne in den nächsten ca. 30-45 Minuten von Ihnen mehr darüber erfahren, wie zufrieden Sie mit dem Coaching Angebot sind oder wie man es noch verbessern könnte. Ihre Angaben werden natürlich vertraut behandelt.

Zu Beginn möchte ich gerne von Ihnen die aktuelle Situation erfahren, in der Sie sich befinden, um Ihre Antworten besser einordnen zu können (weiter mit Personenangaben).

1 Eckdaten zur Befragung

Eckdaten Erhebung	
Datum: _____	Zeit: _____ bis _____
Name Coachee: _____	

2 Personenangaben

Personenangaben	
Betreuende/r Angehörige/r	Betreute Person
Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich	Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich
Jahrgang (vierstellig): _____	Jahrgang (vierstellig): _____
PLZ des Wohnortes: _____	PLZ des Wohnortes: _____
Wohnsituation: ☐ alleine lebend (Eigenheim/zur Miete) ☐ mit Partner/in lebend ☐ in Institution lebend ☐ anderes: _____	Wohnsituation: ☐ alleine lebend (Eigenheim/zur Miete) ☐ mit Partner/in lebend ☐ in Institution lebend ☐ anderes: _____
☐ Ehefrau / Ehemann ☐ Tochter / Sohn ☐ Schwiegertochter / -sohn ☐ Tante / Onkel ☐ Anderes: _____	☐ Ehefrau / Ehemann ☐ Tochter / Sohn ☐ Schwiegertochter / -sohn ☐ Tante / Onkel ☐ Anderes: _____

Nun würde ich gerne ein paar Fragen zum Coaching an Sie richten:

3 Evaluationsfragen

Evaluationsfragen aktuell Nutzende (ZGA)
Nutzung
1) Seit wann nutzen Sie das Coaching Angebot? (Monat)
2) Wie viele Coachings haben Sie bisher in Anspruch genommen?
3) Wie lange dauerten die Coachings jeweils im Durchschnitt?

Evaluationsfragen aktuell Nutzende (ZGA)	
(Angabe in Minuten) _____	
4) In welchen Intervallen haben die Coachings jeweils stattgefunden? ¹	
☐ Ca alle _____ Tage ☐ Ca. alle _____ Wochen ☐ Ca. alle _____ Monate	
5) Wo fanden die Coachings in der Regel statt ?	
☐ bei mir zuhause ☐ in den Räumlichkeiten der PS ☐ anderswo extern: _____	
Bekanntheit / Erwartungen	
6) Wie haben Sie damals vom Coaching erfahren ?	
☐ Publireportage ☐ sonstige Zeitung ☐ durch Bekannte ☐ anderes, nämlich: _____	
7) A) Was haben Sie sich vorgängig vom Coaching versprochen, was erwartet ? B) Wurden diese Erwartungen insgesamt erfüllt ?	
A)	B) ☐ gar nicht erfüllt ☐ eher erfüllt ☐ erfüllt ☐ übertroffen
8) Was war der ausschlaggebende Punkt , dass Sie sich für das Coaching entschieden haben?	
9) Inwiefern war die Kostenlosigkeit des Angebots ein Anreiz für die Inanspruchnahme?	
☐ gar keine Rolle gespielt ☐ teilweise ausschlaggebend ☐ zentraler Faktor, ausschlaggebend	Kommentar:
Zufriedenheit	
10) Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Coaching Angebot?	
☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher nicht zufrieden ☐ gar nicht zufrieden	Kommentar:
11) Wie zufrieden sind Sie mit den Themen , die im Coaching besprochen worden sind?	
☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher nicht zufrieden ☐ gar nicht zufrieden	Kommentar:
12) Wie zufrieden sind Sie mit der jeweiligen Dauer eines Coachings ?	
☐ zu lange ☐ zu kurz ☐ genau richtig	Kommentar:
13) Wie zufrieden sind Sie mit der Art , wie der Coach das Coaching durchgeführt hat (z.B. methodisch, eingesetzte Arbeitsinstrumente, Ablauf)?	

¹ @PS: welches Intervall macht am meisten Sinn?

Evaluationsfragen aktuell Nutzende (ZGA)	
☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ eher nicht zufrieden ☐ gar nicht zufrieden	Kommentar:
14) Wie zufrieden sind Sie mit der Häufigkeit der Coachings?	
☐ zu häufig ☐ zu selten ☐ genau richtig	Kommentar:
Wirkungen	
15) Welchen Wirkungen konnten Sie bisher ganz allgemein für sich selbst aufgrund des Coachings feststellen? (genanntes ankreuzen, ergänzen)	
☐ bin ruhiger geworden ☐ Betreuungssystem ist stabilisiert ☐ fühle mich gestärkt ☐ Bessere Balance Selbstsorge-Fremdfürsorge ☐ kann besser auf Partner/in eingehen ☐ weniger Eskalationen zuhause ☐ neues gelernt allgemein ☐ wichtige Sachinformationen erhalten ☐ weiteres: nämlich	
16) Fühlen Sie sich durch das Coaching psychisch/seelisch und/oder physisch/körperlich entlastet?	
☐ Ja, psychisch entlastet ☐ Nein, psychisch nicht entlastet ☐ Ja, physisch entlastet ☐ Nein, physisch nicht entlastet ☐ Kann ich nicht beurteilen	Kommentar:
17) Glauben Sie, dass die betreute Person länger in der vertrauten Umgebung bleiben konnten, explizit weil Sie ein Coaching haben?	
☐ Ja ☐ Nein ☐ Kann ich nicht beurteilen	Kommentar / warum:
18) Hat es aufgrund des Coachings für Sie eine Stressreduktion gegeben?	
☐ Nein, gar nicht ☐ Ja, ein wenig ☐ Ja, stark ☐ Kann ich nicht beurteilen	Kommentar:
19) Haben Sie das Gefühl, durch das Coaching Ihre eigenen Bedürfnisse besser wahrnehmen zu können?	
☐ Nein, gar nicht ☐ Ja, ein wenig ☐ Ja, stark ☐ Kann ich nicht beurteilen	Kommentar:
20) Haben Sie das Gefühl, dass Sie sich durch das Coaching besser für die Umsetzung Ihrer eigenen Bedürfnisse einsetzen können?	
☐ Nein, gar nicht ☐ Ja, ein wenig ☐ Ja, stark ☐ Kann ich nicht beurteilen	Kommentar:
21) Haben Sie das Gefühl, durch das Coaching mehr Freiräume nutzen zu können?	
☐ ja deutlich mehr ☐ ja, ein wenig ☐ nein	

Evaluationsfragen aktuell Nutzende (ZGA)	
O Kann ich nicht beurteilen	
22) A) Haben Sie im Coaching über genügend Informationen zu irgendwelchen Entlastungsangeboten erhalten? Wenn ja, welche? B) Was haben Ihnen diese Infos gebracht?	
A) ☐ Nein, gar nichts benötigt ☐ Nein, hätte aber Infos benötigt ☐ Ja, <u>benötigte Infos erhalten</u> , nämlich zu _____ ☐ Ja, hätte aber noch <u>mehr Infos benötigt</u> , nämlich zu: _____ _____	B) Kommentar/Nutzen der Entlastungsangebote:
23) Welche Wirkung konnten Sie indirekt für die betreute Person aus dem Coaching ziehen? (offene Frage)	
24) Welche Aspekte kommen im Coaching zu kurz , was würden Sie sich verstärkt wünschen? (offene Frage)	
25) Haben Sie weitere Fragen / Anmerkungen?	

Herzlichen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben!

Online-Fragebogen Zielgruppe Dritte (ZGD)

1 Einleitungstext

Guten Tag

Sie sind kürzlich von uns darüber informiert worden, dass Sie zu einer Online-Befragung eingeladen werden. Bei dieser Befragung geht es darum, Ihre wertvolle Meinung zum neuen und kostenlosen Angebot der Pro Senectute Kanton St. Gallen „Coaching für betreuende Angehörige“ zu erfahren. Ihre Antworten helfen uns dabei, das Angebot zielgerichtet weiterzuentwickeln. Wir würden uns sehr freuen, Sie für eine Teilnahme gewinnen zu können. Die Umfrage dauert ca. 10min. Ihre Antworten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

Für die Durchführung der Umfrage ist die Firma socialdesign ag beauftragt worden. Für allfällige Fragen im Zusammenhang mit der Umfrage steht Ihnen Manuela Spiess (manuela.spiess@socialdesign.ch) zur Verfügung. Für Fragen im Zusammenhang mit dem Angebot wenden Sie sich bitte an Thomas Diener (thomas.diener@sg.prosenectute.ch).

Herzlichen Dank für Ihre wertvolle Zeit.

Freundliche Grüsse

Pro Senectute Kanton St. Gallen

2 Einleitungsfragen: Eckdaten zur Online-Befragung

Eckdaten Erhebung	
1)	Wie ist der Name der Institution, in der Sie tätig sind? _____
2)	Zu welchem Sektor gehört die Organisation: ☐ Sozialdienste ☐ Spitex ☐ Spitäler ☐ Arzt (Einzelpraxis) ☐ Arzt (Gruppenpraxis) ☐ KESB
3)	Wie ist Ihr Name (optional) _____
4)	Was ist Ihre Funktion in der Organisation, in der Sie tätig sind? _____

3 Adressatinnen und Adressaten

Sozialdienste, Kantonsspital, Ärzte, Spitex, SRK, Organisationen aus ZH, AI, TG

Die Excelliste der Adressatinnen und Adressaten wird von der PS zur Verfügung gestellt

4 Evaluationsfragen

Evaluationsfragen	
5)	Wie bekannt ist Ihrer Organisation das Angebot Coaching für betreuende Angehörige? (Einfachantwort)

Evaluationsfragen	
☐ gar nicht bekannt ☐ ein wenig bekannt ☐ sehr bekannt ☐ weiss nicht / kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar ¹ :
6) A) Was <u>verbinden</u> Sie spontan mit dem Begriff «Coaching für betreuende Angehörige»? (offene Frage)	
B) Was würden Sie konkret von einem «Coaching für betreuende Angehörige» <u>erwarten</u> ? (offene Frage)	
Erklärung: Durch das Coaching für betreuende Angehörige, die dies in der Regel ohne Bezahlung und rund um die Uhr tun, sollen betreuende Angehörige psychisch und physisch entlastet werden, gestärkt und befähigt werden für die Betreuung. Fragen können geklärt werden mit dem Coach.	
7) A) Als wie wichtig erachten Sie das Angebot insgesamt für die Region St. Gallen? (Einfachantwort)	
B) Was ist die Begründung Ihrer Antwort?	
A) ☐ gar nicht wichtig ☐ nicht so wichtig ☐ wichtig ☐ sehr wichtig ☐ weiss nicht / kann ich nicht beurteilen	B)
8) A) Was wären für Sie Gründe , den Klienten/innen von <u>genau diesem Angebot</u> zu erzählen (Mehrfachantwort)	
B) Welchen Klienten/innen würden Sie davon erzählen, zuweisen ? (offene Antwort)	
A) ☐ Weil ältere Menschen durch die Betreuung von Angehörigen ans Limit kommen ☐ es ist generell wichtig, solche Angebote zu haben ☐ Personen, die diesbezüglichen Unterstützungsbedarf äussern ☐ Personen, die keinen Unterstützungsbedarf äussern, aber Unterstützung benötigen würden ☐ Ich sehe keine Verantwortung, auf ein solches Angebot hinzuweisen ☐ Andere, nämlich: _____	B)
9) Kennen Sie ähnliche Angebote, wenn ja, welche?	
☐ Nein, kenne keine ☐ Ja, aber kenne den Namen nicht ☐ Ja, kenne den Namen _____	
10) Welcher Aussage stimmen Sie am ehesten zu: Angebote wie das Coaching für betreuende Angehörige sind...	
☐ ...überhaupt nicht notwendig ☐ ...nice to have ☐ ...zwingend notwendig ☐ weiss nicht / kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar:
11) Inwiefern denken Sie, dass ein solches Angebot Zuweisende Stellen entlasten könnte in dem Sinne, dass diese sich stärker auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren könnten? (Einfachantwort)	

¹ Anmerkung sd: gedacht ist, dass hier die Antworten eingetragen werden und dann eine Kategorisierung (links) vorgenommen wird.

Evaluationsfragen	
☐ gar nicht entlastend ☐ ein wenig entlastend ☐ stark entlastend ☐ weiss nicht / kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar:
12) Haben Sie oder die Organisation, in der Sie tätig sind, bereits einmal Klientinnen oder Klienten diesem oder einem ähnlichen Angebot zugewiesen?	
☐ Nein ☐ Ja, diesem Angebot der PS SG ☐ Ja, einem anderen Angebot	Optionaler Kommentar:
13) Inwiefern denken Sie, dass die Stärkung des informellen Hilfesystems eines solchen Angebotes die Grundversorgung subsidiär / ergänzend sichergestellt werden kann? (Einfachantwort)	
☐ gar nicht ☐ ein wenig ☐ stark ☐ weiss nicht / kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar:
14) Inwiefern kann ein solches Angebot Ihrer Meinung nach Gefährdungsmeldungen bei Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden vermeiden ? (Einfachantwort)	
☐ gar nicht ☐ ein wenig ☐ stark ☐ weiss nicht / kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar:
15) Wo im Kanton braucht es aus Ihrer Sicht solches Angebot? (Einfachantwort)	
☐ vorwiegend in der Stadt ☐ vorwiegend auf dem Land ☐ gleichwohl Stadt und Land ☐ kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar:
16) Als wie wichtig erachten Sie es, dass ein solches Angebot kostenlos ist? (Einfachantwort)	
☐ gar nicht wichtig ☐ eher nicht wichtig ☐ wichtig ☐ sehr wichtig ☐ kann ich nicht beurteilen	Optionaler Kommentar
17) Haben Sie Fragen oder Anmerkungen, die Sie gerne an uns richten möchten?	

Herzlichen Dank für die Teilnahme an unserer Befragung. Ihre Antworten helfen uns sehr, das Angebot weiterzuentwickeln.

Sie haben den Fragebogen erfolgreich ausgefüllt. Sie das Fenster nun schließen.

Fragebogen Zielgruppe „Potentiell Nutzende“ (ZGP)

Zielgruppe: Ansprechen von *weiblichen/männlichen Personen verschiedenen Alters*, die aus Sicht der Coaches mögliches Zielpublikum sein könnten. Sinnvollerweise soll ein breites Bedarfsspektrum abgedeckt sein: Jede/r Coach sorgt bei seinen/ihren Befragungen für eine gute Mischung.

Hilfstext: Grüezi, darf ich Sie kurz stören. Mein Name ist xx und ich bin im Auftrag der Pro Senectute Kanton SG unterwegs. Ganz gerne würde ich Ihre Meinung zum **Thema betreuende Angehörige** erfahren. Hätten Sie diesbezüglich kurz ca. 5 Minuten Zeit? Die Angaben sind ganz anonym. Wir würden gerne ein bestimmtes Angebot weiterentwickeln und möchten den Bedarf in der Bevölkerung erkunden.

1 Eckdaten zur Befragung

Eckdaten Erhebung	
Datum: _____	Zeit: _____ bis _____
Ort: ☐ St. Gallen Stadt ☐ anderes: _____	
Interviewer/in: ☐ Albert Baumgartner ☐ Dorothee Bützberger ☐ Ursula Wymann	

2 Inhaltliche Fragen

Evaluationsfragen	
Bekanntheit / Marketing / Nutzen	
1) Haben Sie schon einmal vom Angebot „Coaching für betreuende Angehörige“ gehört?	
☐ Ja (weiter mit 2) ☐ Nein (weiter mit 3) ☐ bin nicht sicher (weiter mit 3)	
2) Wo / durch wen haben Sie vom Angebot erfahren?	
☐ von Nutzenden ☐ in der Publireportage ☐ von Bekannten ☐ bei anderen Pro Senectute Angeboten ☐ anderes, nämlich: _____ (weiter mit 3)	
<i>Kurze Erklärung zum Angebot:</i> Durch das Coaching für betreuende Angehörige, die dies in der Regel ohne Bezahlung + rund um die Uhr tun, sollen betreuende Angehörige psychisch + physisch entlastet, gestärkt + befähigt werden für die Betreuung. Fragen können geklärt werden mit dem Coach.	
3) Wo / durch wen würden Sie erwarten, von einem solchen Angebot zu erfahren?	
☐ Zeitung ☐ TV ☐ von Bekannten ☐ anderes, nämlich: _____ (weiter mit 4)	
4) Was ist aus Ihrer Sicht der <u>Nutzen</u> eines solchen Angebotes?	
☐ Sehe keinen wirklichen Nutzen ☐ Entlastung der Angehörigen ☐ Nutzen für betreute Angehörige ☐ anderes, nämlich: _____ (weiter mit 5)	

Evaluationsfragen	
Nutzung: aktuell und künftig	
5) Nutzen Sie <u>aktuell</u> ähnliche Angebote? Wenn ja, welche und seit wann?	
☐ Ja, nämlich _____, seit ca. ____ Monaten / ____ Jahren (weiter mit 7) ☐ Nein (weiter mit 6)	
6) Hätten Sie <u>aktuell Bedarf</u> an einem solchen Angebot? Warum ja, warum nein?	
☐ Ja ☐ Nein, habe keine zu betreuende Angehörige ☐ Nein, habe zu betreuende Angehörige, aber ich habe <u>keinen Bedarf</u> an solchen Angeboten ☐ Nein, <u>nutze schon</u> ein ähnliches Angebot ☐ weiss nicht genau	Kommentar (falls nötig):
7) Glauben Sie, dass Sie oder Ihr/Ihre Partner/in zu einem <u>späteren Zeitpunkt</u> ein solches Coaching Angebot nutzen würden?	
☐ Nein ☐ Ja, sicher ☐ Ja, vielleicht (weiter mit 8)	Kommentar (falls nötig):
8) Was wäre für Sie die <u>Motivation</u>, ein solches Angebot zu nutzen?	
☐ Entlastung ☐ bessere Betreuung ☐ Kostenlosigkeit ☐ anderes, nämlich: _____	Kommentar (falls nötig):

3 Personenangaben

Darf ich von Ihnen zum Schluss noch ein paar Angaben für die Statistik erfragen?

Personenangaben	
Interviewte Person	(falls eine Person betreut wird) Betreute Person
Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich	Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich
Jahrgang (vierstellig):	Jahrgang (vierstellig):
PLZ des Wohnortes:	PLZ des Wohnortes:
Wohnsituation: ☐ alleine lebend (Eigenheim/zur Miete) ☐ mit Partner/in lebend ☐ in Institution lebend ☐ anderes: _____	Wohnsituation: ☐ alleine lebend (Eigenheim/zur Miete) ☐ mit Partner/in lebend ☐ in Institution lebend ☐ anderes: _____

Herzlichen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben!

Entwurf Fragebogen Zielgruppe Coaches (ZGC)

1 Eckdaten zur Befragung

Eckdaten Erhebung	
Datum: _____	Zeit: _____ bis _____
Interviewer/in: ☐ Manuela Spiess (socialdesign) ☐ andere: _____	
Interviewter Coach: ☐ Albert Baumann ☐ Dorothee Bützberger ☐ Ursula Wyss	
Anzahl gecoachter Personen: _____	

2 Evaluationsfragen

Evaluationsfragen	
Allgemeines	
1) Ganz allgemein, wie sind die Coachings bisher verlaufen? Wie zufrieden sind Sie mit den bisherigen Coachings?	
☐ sehr gut ☐ gut ☐ eher nicht so gut ☐ gar nicht gut	Kommentar: _____
2) A) Wie stark haben Sie sich Ihrer Meinung nach am Konzept orientiert bei den Coachings? B) Wie wichtig war das Konzept bei der Durchführung?	
A) ☐ sehr stark ☐ stark ☐ eher nicht so stark ☐ gar nicht stark	B) ☐ sehr wichtig ☐ wichtig ☐ eher nicht so wichtig ☐ gar nicht wichtig
Kommentar: _____	Kommentar: _____
Einhaltung Grundsätze	
3) Wie bekannt ist Ihnen jeweils bei den Coachings das Wissen und die Erfahrung der betreuenden Angehörigen, welche Sie coachen? Inwiefern können Sie das Coaching darauf aufbauen?	
4) Wie ist es Ihnen bisher gelungen, das Coaching den Möglichkeiten und Bedürfnissen der ge-coachten Personen auszurichten ? Inwiefern?	
☐ gut gelungen ☐ war schwierig ☐ kann ich nicht sagen	
Kommentar: _____	

Evaluationsfragen	
5) Wie ist es Ihnen bisher gelungen, in den Coachings Ressourcen zu aktivieren ?	
☐ gut gelungen ☐ war schwierig Kommentar:	
6) Inwiefern haben Sie sich in den Coachings an einem systemischen und interdisziplinären Ansatz orientiert?	
☐ sehr stark orientiert ☐ eher nicht so danach orientiert	
Leistungsarten	
7) Erreichbarkeit: Wann sind Sie in der Regel erreichbar ? Ist die Erreichbarkeit Mo-Fr, Bürozeiten aus Ihrer Sicht zwingend notwendig?	
Tage: _____ Uhrzeit: _____ Erreichbarkeit Einschätzung: ☐ sehr notwendig ☐ notwendig ☐ nicht so notwendig ☐ gar nicht notwendig	
Prozess	
8) Ist Ihnen der Prozess Meldung – Erstkontakt bekannt? Was läuft gut, was nicht so gut?	
☐ Ja bekannt ☐ Nein nicht so bekannt ☐ Nein, gar nicht bekannt Was läuft gut? Was läuft nicht so gut?	
9) Werden im Erstgespräch Ziele / Themeninhalte formuliert und vereinbart?	
☐ Ja, bei allen EG ☐ Ja, bei den meisten EG ☐ Nein, nur in wenigen EG	Kommentar:
10) Inwiefern spielt das Stressmodell nach Pearlin et al. eine Rolle bei den Coachings? Wie oft werden Stressfaktoren gemäss Konzept beurteilt? (Bei wievielen Coachings ca.)?	
☐ spielt eine sehr grosse Rolle ☐ spielt auch eine Rolle ☐ spielt keine Rolle _____ Anzahl Coachings	
11) Wie oft verwenden Sie Arbeitsinstrumente zur Ermittlung, Beurteilung und Visualisierung von Stressfaktoren?	
☐ Ja, in allen Coachings ☐ in vielen Coachings ☐ Nein, nur in wenigen Coachings	Kommentar:

Evaluationsfragen	
12) Inwiefern führen Sie ein Monitoring durch? (in kürzeren, längeren Abständen nach aktuellem Stand der Situation erkundigen, Umsetzung und Wirkung der Massnahmen erfragen, Bedarf weitere Unterstützung)	
☐ Ja, in allen Coachings ☐ in vielen Coachings ☐ Nein, nur in wenigen Coachings	
13) Wie wichtig / notwendig ist dieses Monitoring?	
☐ gar nicht wichtig ☐ eher wichtig ☐ wichtig ☐ sehr wichtig	
14) Wie verläuft der Abschluss eines Coachings ? (ist Hauptziel erreicht?) Planung, Gestaltung? Auswertung des Coachings?	
☐ geregelt ☐ immer wieder anders ☐ nicht geregelt	
15) Dokumentation: Wird diese konsequent geführt ? Welche Aspekte im Dokumentationsprozess laufen gut, welche nicht so gut?	
☐ Ja, konsequent ☐ Nein, nicht konsequent Läuft gut:	Läuft nicht gut:
Anforderungen an Coaches	
16) Wie schätzen Sie die notwendigen Fach-/Methodenkenntnisse und Sozialkompetenz ein, welche für Coachings notwendig sind?	
Fach-/Methode	Sozialkompetenz
17) Sind die beruflichen Voraussetzungen aus Ihrer Sicht notwendig? Inwiefern? Sozialarbeit, Pflege, Gerontologie, Psychologie	
Berufliche:	Coaching:
18) Wie nützlich sind die Formen der Qualitätssicherung (Intervision, Supervision, Reflexion mit Fachperson? Finden diese 2x jährlich statt?	
☐ gar nicht nützlich ☐ nice-to-have ☐ sehr nützlich	
19) Wie nützlich ist für Sie der Auswertungsbogen am Ende des Coachings? Welche Aspekte fehlen?	
☐ gar nicht nützlich ☐ nice-to-have ☐ sehr nützlich	