

**Leben in
Schaffrath**

Alternative
Wohn- und
Betreuungsform

für Menschen
Mit Demenz

1. Qualitätsbericht 2009

Inhalt¹

Vorwort	3
1. Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG?.....	4
1.1 Kundenbefragungen.....	4
1.2 Aktivitäten von und Angebote für die Mieter	7
2. Welche Wirkungen hat die WG aus Sicht der Mitarbeiter?	11
2.1 Mitarbeiterbefragung	11
3. Was bedeutet die WG für das Umfeld?	13
3.1 Integration ins nachbarschaftliche Umfeld.....	13
3.2 Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen.....	13
4. Welche übergeordneten Ergebnisse hat die WG erzielt?	13
4.1 Finanzbezogene Ergebnisse.....	13
4.2 Prozessbezogene Ergebnisse.....	13
4.3 Aktivitäten zur Sicherung der Qualität	14
5. Ausblick.....	15

¹ Anmerkung: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir uns (meistens) für die männliche Schreibweise entschieden. Wir weisen jedoch ausdrücklich darauf hin, dass die männliche Schreibweise die weibliche stets mit einbezieht – einmal mehr, als Pflege mehrheitlich von Frauen geleistet wird!

Vorwort

Die Wohngemeinschaft ‚Leben in Schaffrath‘ ist die zweite ambulant betreute Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, die von der APD GmbH in Gelsenkirchen begleitet wird. Auch für diese ambulant betreute Wohnform werden hohe Maßstäbe in punkto Qualität gesetzt. Seit 2002 arbeitet die APD GmbH mit einem Qualitätsmanagement, das sich an das Modell der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM) anlehnt. Der damit verbundene Anspruch an Qualität überträgt das Unternehmen selbstverständlich auch auf die Tätigkeiten für die Wohngemeinschaft ‚Leben in Schaffrath‘, die 2008 gegründet wurde.

Die Qualitätsvereinbarung selbst, wie auch der ‚nachweisende‘ Qualitätsbericht, verstehen sich dabei stets als Abbild des professionellen Handelns in und um die Wohngemeinschaft herum. Alle ‚Profis‘ sind sich des privaten Charakters der Wohngemeinschaft bewusst. **Die Gesamtverantwortung für die WG ist und bleibt bei den Mietern selbst bzw. dessen gesetzlichen Vertretern:** die freie Wahlmöglichkeit bei der Auswahl von notwendigen Betreuungsleistungen ist dabei nur ein Merkmal, um eine **strukturelle Unabhängigkeit** der Mieter zu sichern. Über den Charakter einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft wachen darüber hinaus die aktive Mieterversammlung wie auch die von Angehörigen gegründete Gesellschaft für Demenzkrankenhilfe e. V. (GfD).

Doch ebenso wichtig ist die Tatsache, dass diese Form des Zusammenlebens von demenziell erkrankten Menschen eine dauerhafte Begleitung von Angehörigen, Alltagshelfern, Sozialarbeitern und des Pflegepersonals braucht. Nachfolgend sind die wesentlichen ‚Wirkungen‘ dargestellt, auf die die Wohngemeinschaft zurückblicken kann. Entsprechend der Orientierung an der Systematik der EFQM werden diese Ergebnisse von verschiedenen Blickrichtungen aus beleuchtet:

- Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? („Kundenperspektive“)
- Wie sehen die Mitarbeiter die WG? („Mitarbeiterperspektive“)
- Was bedeutet die WG für das Umfeld? („Gesellschaftsbezogene Perspektive“)
- Welche Ergebnisse, mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemeine betriebswirtschaftliche Aspekte, hat die WG erzielt? Wie wird Qualität gesichert? („Prozess- und Finanzperspektive“)

Es werden aber strenggenommen nicht nur Ergebnisse dargestellt, sondern auch die Vorgehensweisen erörtert, die dies ermöglichen.

Dieser Qualitätsbericht verfolgt mehrere Ziele: er soll Transparenz schaffen für die Qualität des professionellen Handelns in und um die Wohngemeinschaft herum. Dazu zeigt er Stärken wie auch Verbesserungspotenziale auf. Mit der klaren Beschreibung von Qualitätsmerkmalen und deren Nachweis soll das Vertrauen in diese neue Wohnform gestärkt werden.

Gelsenkirchen, den 16. März 2010

Claudius Hasenau

Diplom-Verwaltungswirt

1. Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? (,Kundenperspektive')

Diese Fragestellung geht den bei Kunden erzielten Ergebnissen nach. Gemeint sind hier im Wesentlichen Ergebnisse, die im Dialog mit Kunden gewonnen werden. Systematische Befragungen und persönliche Rückmeldungen sind hier die wesentlichen Quellen.

1.1 Kundenbefragungen

An direkte Rückmeldungen von Kunden gelangt die APD durch Beobachtungen und standardisierte Befragungen. Die Mieter, deren Angehörige bzw. gesetzlichen Betreuer wurden erstmals im Winter 2009 befragt. Diese Befragung erfolgte vor dem Hintergrund einer Befragungswelle im Kontext des ‚Leuchtturmprojekts Demenz²‘, das heißt neben der WG „Leben in Schaffrath“ sind zeitgleich 13 andere Wohn- und Hausgemeinschaften - überwiegend in NRW - befragt worden. Dies hat den Vorteil, dass sich die WG mit den Ergebnissen aus den anderen WGn vergleichen kann.

Aufbau der Befragung

Alle ‚Kundengruppen‘ (mit Ausnahme der Mieter – für sie ist diese Form der Befragung nicht geeignet) werden anhand eines standardisierten Fragebogens nach ihrer Zufriedenheit mit einer Vielzahl von Aspekten befragt.

Grundsätzlich gilt für alle hier angesprochenen Verfahren, dass der Schutz der Privatsphäre des Mieters/Bewohners im Vordergrund steht. Sämtliche Befragungen und sonstigen Datenerhebungen unterliegen nicht nur den Bestimmungen des Datenschutzes, sondern sind nur dann durchzuführen, wenn sich die Betroffenen ausdrücklich damit einverstanden erklären.

Zunächst erfolgt eine kurze Beschreibung der Gütekriterien, die der Befragung bzw. den Fragen zugrunde liegen:

- A) **Selbstbestimmung** (keine Entscheidung gegen Willen der Mieter, Förderung der Selbständigkeit, Selbstgestaltung des Lebens);
- B) **Sicherheit und Privatsphäre** (keine Gewalttätigkeiten, völlige Sicherheit, Betreuung während der Nacht, Wahrung der Privatsphäre, Balance zwischen privatem und Gemeinschaftsleben, Diskretion mit persönlichen Gegenständen);
- C) **Soziale Integration und Teilhabe** (Einbindung der WG in das Wohnumfeld, Wohnung und Umfeld haben positive Wirkungen, Möglichkeit zur Teilnahme an Aktivitäten, WG hat positive Wirkung auf den körperlichen Zustand, WG hat positive Wirkung auf den psychischen Zustand, Einbringen der Mieter in das tägliche Leben, Unterstützung bei privaten Interessen, bedarfsgerechte Unterstützungsangebote, Präsenz von Menschen aus dem sozialen Umfeld);

² Evaluation von Potenzialen in Wohn- und Hausgemeinschaften; KDA/KCR 2008-2010

D) **Ausstattung der Räumlichkeiten** (Wohlbefinden in den WG-Räumlichkeiten, Mitgestaltungsmöglichkeiten der Gemeinschaftsräume, individuelle Gestaltung des eigenen Zimmers, Ausstattung des eigenen Zimmers entspricht Wünschen der Mieterinnen, helle und freundliche Gemeinschaftsräume, hindernisfreie Erreichbarkeit aller Räume, Sauberkeit und Hygiene);

E) **Kommunikation und Umgang miteinander** (Freundlichkeit der Mitarbeitenden gegenüber Mieter, Freundlichkeit der Mitarbeitenden gegenüber Angehörigen, Abstimmung der Betreuung/Pflege mit Angehörigen);

F) **Beratung, Information und Einbindung** (Information über Zustand der Mieter, Information bei Einzug, Information bei Veränderungen, Einbindung der Angehörigen in das tägliche Leben, gutes Verhältnis zwischen Angehörigen);

G) **Mitarbeitende** (emotional gute Arbeit der Mitarbeitenden, fachlich gute Ausbildung der Mitarbeitenden, kein hoher Zeitdruck, Anliegen werden ernst genommen, Einhaltung von Absprachen, gute Stimmung in der WG, kein häufiger Personalwechsel, guter Umgang der Mitarbeitenden mit Mietern, Eingehen auf Bedürfnisse der Mieter, Tipps der Mitarbeitenden zur Unterstützung der Bewohner)

H) **Organisation der Arbeitsabläufe** (Erreichbarkeit von Ansprechpartner, Umsetzung von Angehörigenwünschen, professionelle Erbringung der Betreuungs-/Pflegeleistungen, gute Abstimmungsprozesse in der WG, Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistern)

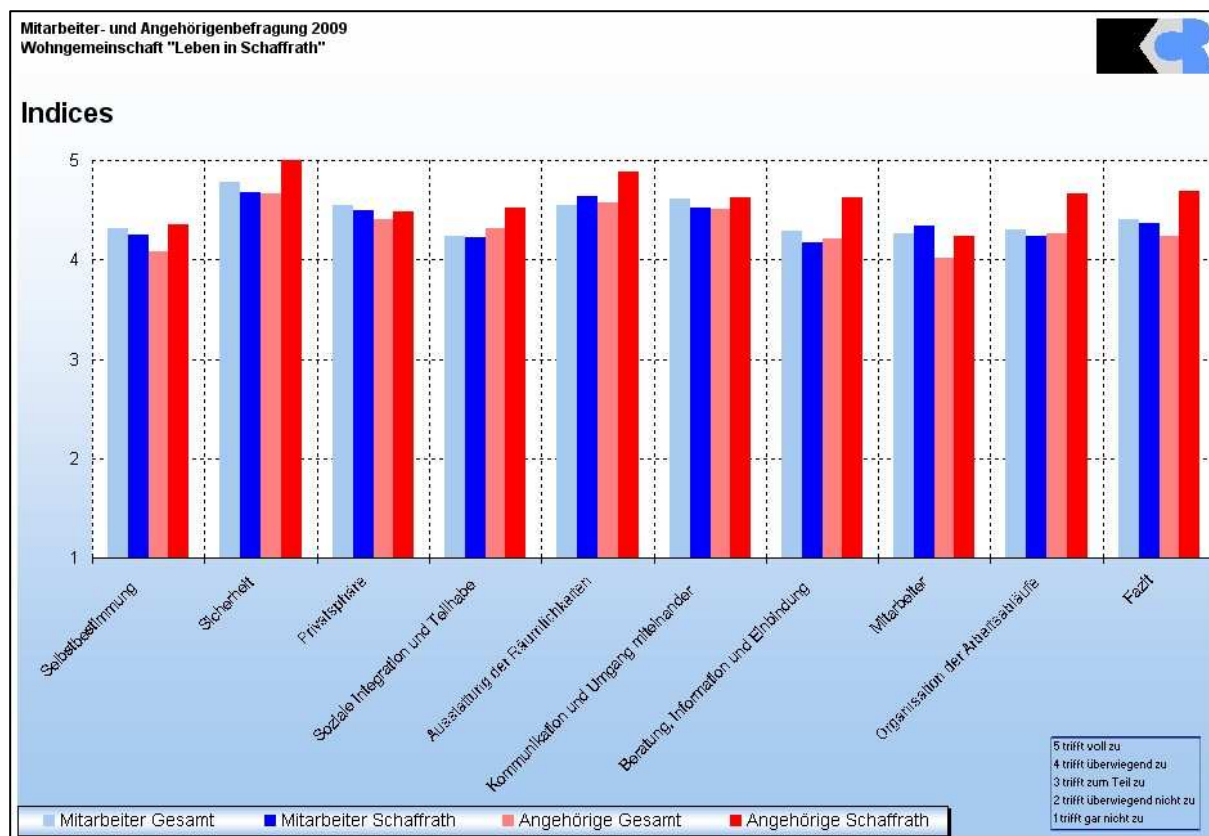
I) **Fazit** (gutes Preis-/Leistungsverhältnis, Zufriedenheit mit WG (gute Arbeit), man kümmert sich um Angehörigen, Bewohner fühlen sich geborgen, Qualitätsverbesserung in den letzten 12 Monaten, Weiterempfehlung der WG, Zufriedenheit mit Arbeitsbedingungen (Frage nur an Mitarbeitende), Entlastung durch WG (Frage nur an Angehörige).

Den Abschluss bilden **Offene Fragen**, um positive wie auch negative Kritik frei formulieren zu können.

Ergebnisse der WG ‚Leben in Schaffrath‘

An der Befragung beteiligt haben sich rund 33% der Angehörigen bzw. der gesetzlichen Betreuer. Damit liegt die Quote etwa 20% unter dem Durchschnittswert aller befragten Wohn- und Hausgemeinschaften.

Alle Bewertungen der Befragten liegen dabei weit oberhalb der Marke „trifft überwiegend zu“. Dies ist ein sehr gutes Gesamtergebnis – auch im Vergleich zu den Befragungen anderer Wohngemeinschaften. Hier nimmt die WG einen Spitzenplatz ein, der aber natürlich im Zusammenhang mit geringen Beteiligung interpretiert werden muss. Die Grafik auf der folgenden Seite zeigt die Ergebnisse im Überblick:



Besonders auffällig sind die hohen Werte im Bereich ‚Sicherheit‘ und ‚Ausstattung der Räumlichkeiten‘. Aber der Aspekt ‚Organisation der Abläufe‘ sowie ‚Beratung, Information und Einbindung‘ weisen höchste Werte auf.

Bei den offenen Fragen heben die Angehörigen die **familiäre Atmosphäre** und das **freundliche Personal** hervor. Ebenso positiv vermerkt wird die Tatsache, dass man **jederzeit zu Besuch kommen** könne; natürlich eine Selbstverständlichkeit im Rahmen ambulant betreuter Wohngemeinschaft, deren Realität hier bestätigt wird.

Das **gute Raumprogramm** wird gleich mehrfach erwähnt, insbesondere wird die **offene Küche** angesprochen. In diesem Zusammenhang steht auch die Rückmeldung, das **Essen ‚täglich frisch zubereitet‘** würde. Diesen Aspekt listen die Angehörigen auch bei der Frage, was aus ihrer Sicht wichtig sei für den Punkt ‚Lebensqualität‘ in Ambulant betreute Wohngemeinschaften (abW). Hier wird speziell das **‚Zusammen Kochen‘** als Qualitätsmerkmal genannt. Es geht also nicht nur um die guten Eigenschaften des Essens sondern vielmehr auch um die Aktivitäten. Das dem so ist vermerken die Befragten übrigens ebenso (positiv: ‚Mitwirkung bei der Essenszubereitung‘).

Was Angehörigen weiterhin wichtig ist, findet sich in der Rubrik ‚Faktoren für Lebensqualität‘: Selbstbestimmung ; sehr gute Versorgung, Menschen so zu nehmen wie er ist; Zusammen kochen und essen; solange schlafen wie man will; vielfältige

Freizeitaktivitäten; Einbindung der Mieter in das alltägliche Leben;-das Miteinander; Fürsorge; verbliebene Ressourcen fördern; Rund um die Uhr Betreuung und Aktivitäten im Alltag. Werden diese Faktoren einerseits mit den als ‚gut‘ genannten Aspekten und andererseits mit den quantitativen Befragungsergebnissen abgeglichen, so ist die Bilanz eindeutig positiv.

Auf der Wunschliste der Befragten steht lediglich ‚**mehr Personal**‘.

1.2 Aktivitäten von und Angebote für die Mieter

Aktivitäten mit und für die Mieter sind ein wichtiger Aspekt in der WG. Hier geht es nicht um ‚Bespäzung‘ der Mieter sondern um Angebote, die dem Anspruch nach Selbstbestimmung und Individualität auch im Gruppenkontext möglichst nahe kommen.

Die konkreten Angebote in den Wohngemeinschaften werden hier exemplarisch wiedergegeben. Zu beachten ist dabei, dass sich manche Aktivitäten natürlich nicht scharf voneinander abgrenzen lassen. Die gewünschten Effekte hängen auch von den Mietern ab: eine Spaziergang mit dem Hund kann in erster Linie der Bewegung an der frischen Luft dienen; er kann aber auch das Ziel haben, Kontakte zu knüpfen und zu pflegen. Oder auch nur eines davon. Die Gliederung hier hat also nur ordnenden Charakter:

Eigenaktivitäten und Alltagsgestaltung

Die demenzielle Erkrankung schränkt das Maß eigenverantwortlicher Tätigkeiten naturgemäß mehr oder weniger stark ein. Dennoch gibt es eine Reihe von Mietern, die sehr aktiv sind: einige Mieter spielen Schach, anderen erledigen Besorgungen für andere Mieter, es gibt eine Skatrunde und Dartspieler. Die Mitarbeiter unterstützen diese Eigeninitiativen maßvoll - halten sich aber generell im Hintergrund.

Das Prinzip der Normalität diktiert die Alltagsgestaltung in der WG: es ist eine Mischung aus aktiven und passiven Freizeitbeschäftigungen wie ‚Fußball gucken‘, Besuch von Schalke-Spielen, Spielen auf der Wii-Spielekonsole, nächtliche Skat-spiele, Tischtennis, Tischfußball, Dart, Grillen u.v.m.

Ein wichtiger Aspekt ist die Einbindung in hauswirtschaftliche Tätigkeiten, um die WG zu organisieren. Die Frage lautet: was können die Mieter selbst übernehmen? Etwa 2/3 Drittel der Mieter können sich hier noch einbringen. Die Mitarbeiter haben zur Organisation einen Gesamtüberblick aller ‚WG-Tätigkeiten‘ aufgeschrieben und besprechen regelmäßig (etwa halbjährlich), wer was machen könnte oder wollte.

Der ‚**Besuchshund**‘ von Mitarbeiterinnen ist beinahe die eierlegende Wollmilchsau der WG: Ein anderer Zugang zu Hochdementen ist mit Hilfe der mitgebrachten Hunde ohne verbale Kommunikation möglich. Über das Thema „Hund“ lässt sich sehr viel über die Biografie der Mieter erfahren. Hunde motivieren die Mieter zu mehr Bewegung, z. B. in Form von Spaziergängen und Hunde vermitteln das Gefühl des „Gebrauchtwerdens“. Hunde aktivieren die Sinne, z. B. den Tastsinn beim Streicheln. Diese Art der Haustier- und Hundehaltung in der Wohngemeinschaft ist eine optimale, da Hunde einen Ansprechpartner brauchen, in diesem Fall ist das die Mitarbeiterin. Das „Gassigehen“ wird zum freudigen Ereignis für die Mieter, nicht als lästige Pflicht (anders, als wenn ein Hund in der WG dauerhaft leben würde).

Bewegung

Wöchentlich wird im Mehrzweckraum eine Stunde ‚Sport‘ von einer Concierge mit spezieller Zusatzqualifikation angeboten. Die WG ist darüber hinaus im wahrsten Sinne des Wortes mobil, da nicht nur die Architektur der WG zur Bewegung einlädt (Rundgang im Haus/ um das Haus herum), sondern auch der Sinnesgarten, der um das Gebäude herum angelegt ist, ein absolutes ‚Nahziel‘ darstellt.

Darüber hinaus werden Spaziergänge zum nahegelegenen Markt unternommen und ggf. auch als Einkaufsgelegenheit genutzt. Von der Jahreszeit abhängig sind besondere Aktivitäten wie etwa das Pflücken von Blumen oder Ernten von Erdbeeren auf nahegelegenen, dafür vorbereiteten Feldern des ‚ländlich‘ geprägten Stadtteils Schaffrath.

Ausflüge in die nahe oder weitere Umgebung orientieren sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Mieter: Im Durchschnitt sind wöchentlich meistens 3 Mieter beteiligt (Kleingruppe). Wenn möglich sind auch mehr Mieter dabei (Bsp.: Weihnachtsmarktbesuch mit 7 Mietern, mit dem Bus hingefahren. Die Ausflüge dauern je nach Ziel bis zu einem ½ Tag. Typische Ausflugsziele in 2009 waren: Centrobefuch mit Kinovorstellung, Besuch eines Demenzgottesdienst, Eisenbahnmuseum im Nordsternpark, Hof Holz (Kaffeetrinken und Frühstück), Marzipankonditorei Sindern in Recklinghausen, Besuch einer Operettensängerin (die Operettensängerin hat Weihnachtslieder in WG vorgesungen. Ebenso war im letzten Jahr ein Mandolinenorchester in der WG, welches für Mieter gespielt hat), Planetarium Bochum, Salzgrotte Salina Vita in Bottrop, Tierpark Oberhausen, ZOOM Erlebniswelt, Zoo Zajak in Duisburg und das Wasserschloss Wittringen.

Therapeutische Angebote

Wöchentlich ist ein Diplom **Musiktherapeut** in den WGn. Unter anderem werden Musikinstrumente vorgestellt und ausprobiert (z. B. Handtrommel). Mit dem Angebot sollen das Langzeitgedächtnis angeregt und emotionale Ressourcen gestärkt werden; es geht um Orientierung an Vertrautem, andere Kommunikations- und Ausdrucksebene zu eröffnen, den Kontakt zu anderen Menschen und zur eigenen Gefühlswelt aufzubauen. Es bietet ein Handlungsfeld ohne Misserfolge und kann Stress

und Aggressionen abbauen. Die Mieter sind in der Folge im Allgemeinen abends „ruhiger“. „Läufer“ laufen weniger und Mieter sind im Allgemeinen entspannter.

Die Musiktherapie bewirkt im übrigen mehr Zusammenhalt in der WG-Gruppe (alle machen gemeinsam mit) oder trägt dazu bei, Mieter zu integrieren.

Mahlzeitengestaltung

Die Mahlzeiten werden gemeinschaftlich für jeden Bewohner im Haus geplant („Familienkonferenz“) und zubereitet. Diätkost, sowie individuelle Essenswünsche werden grundsätzlich berücksichtigt.

Jeder Mieter kann die gemeinsame Küche mit allen enthaltenen Geräten nutzen und dabei, je nach Bedarf, die Hilfe der Mitarbeiter in Anspruch nehmen.

Die Bewohner werden beim Tischdecken beteiligt und in die Essensvorbereitungen einbezogen. Die Tagesabläufe orientieren sich an den bekannten Strukturen der Lebensgeschichte der Bewohner. So ist z.B. der gemeinsame pünktliche Mittagstisch genauso möglich wie ein späteres Frühstück. So soll z.B. der Wunsch nach Ruhe und Rückzug erfüllt und akzeptiert werden.

Zeigt ein Bewohner deutlich, dass er im Bett bleiben oder die Mahlzeit lieber im eigenen Zimmer einnehmen möchte, so wird ihm dies ermöglicht.

Besondere Aktivitäten 2009

Mit der benachbarten städtischen Tageseinrichtung für **Kinder** Nottkampstraße finden regelmäßig treffen statt, um das **Zusammenleben der Generationen** zu verbessern. Die Ziele für die Mieter bestehen u.a. darin, Kontakt zu Kindern nicht zu verlieren, wenn keine Enkel vorhanden sind; Motivation für Aktivitäten zu schaffen; Abwechslung und mehr Lebensfreude in den Alltag zu bringen. Die Inhalte orientieren sich am Alltag und umfassen gemeinsame Aktivitäten wie Spielplatzbesuche, Spaziergänge, Mitwirkung bei Gottesdiensten, Gesellschaftsspiele usw. Jahreszeitbezogen kommen etwa der gemeinsame Ostereierbemalen, Martinsumzug, Tannenbaumschmücken dazu. Die Eltern der Kinder werden bei Aktivitäten außerhalb der Kindergarten-Zeit mit eingebunden und begrüßen die Aktivitäten.

Aktuell ist ein von der Gelsenwasser-Stiftung gefördertes Projekt hinzugekommen an dessen Ende (April 2010) eine Ausstellung von gemeinsam geschaffenen Kunstwerken steht.

Tier-Therapie

Zwar haben auch die Besuchshunde einen gewissen therapeutischen Effekt. Dieser lässt sich erheblich verstärken durch den Einsatz z.B. von Therapie-Schweinen, die durch Physiotherapeuten ‚ausgebildet‘ wurden. Dies zeigte sich auch bei einem Besuch des Zwerg-Ebers Felix: Beim Anblick des Tieres ‚verflog das Schweigen‘. Der Eber blieb außerdem noch lange ein Gesprächsthema.

Sinnesgarten

Der ‚Sinnesgarten‘ rund um das Gebäude ist ein wichtiges ‚Naherholungsgebiet‘ für die Mieter. Zugang zum Garten ist barrierefrei und der Garten selbst ist als Rundlauf angelegt. Der Garten ist nicht eingezäunt, um das „Eingesperrtsein“ zu verhindern, genauso um Motivation zum Übersteigen eines Zauns oder um sich zu „befreien“ zu verhindern und zu mindern. Ausgestattet ist der Garten mit massiven Holzbänken, die um die WG verteilt stehen und zum Ruhen und Verweilen einladen.

Folgende Elemente enthält der Sinnesgarten:

- Brunnen – liebster Platz der Mieter und deren Angehörige zum Verweilen. Strahlt beruhigende Wirkung aus und ist nett anzusehen.
- Gartenteich – beliebt bei allen Mietern.
- Aktivitäten-Wiese – Rasenfläche lädt zum Boule- oder Cricket spielen ein. Außerdem regt diese den Tastsinn beim Herübergehen mit Barfuß an.
- „Obstwiese“ – Rasenfläche mit drei Obstbäumen (Pflaumenbaum und Apfelbaum, da diese Obstsorten im letzten Jahr am meisten in Gerichten verarbeitet wurden und sehr beliebt sind bei den Mietern). Obst selber pflücken regt mehrere Sinnesorgane an: Tastsinn, Geschmackssinn und Geruchssinn. Der sinnvolle Zusammenhang besteht zwischen dem Heranwachsen der Bäume und Früchte, dem Pflücken und der Verarbeitung zum Verzehr.
- Gemüsebeet – Das Gemüsebeet wird in diesem Jahr erweitert. Im letzten Jahr konnten bereits erfolgreich Radieschen, Salat, Tomaten, Paprika, Knoblauch und Kohl geerntet werden. Hier besonders der Bezug zur Biografie der Mieter.
- Rosen- und Lavendelfeld – Dieses Feld soll den Sehsinn durch in verschiedenen Farben blühenden Rosen anregen, den Geruchssinn durch den Duft der Rosen und des Lavendels und Schmetterlinge anziehen!
- Klangspiele – auf einem Rasenstück wurden drei Klangspiele, welche sich im Wind berühren und Klänge von sich geben, angelegt. U. A. wird hierdurch der Hörsinn beschwingt. Außerdem bieten diese Klangspiele Gesprächsstoff, da die Mieter diese nicht zu kennen scheinen und nachfragen.
- Kräuterbeet – Küchenkräuter sind auf Hochbeet angepflanzt um sie in der Küche zu verarbeiten. Anregung der Sinne durch Duft, anfassen, pflücken und verzehren.
- Blumenbeet – buntes Blumenbeet zum Ansehen, Tiere sind zu beobachten die angelockt werden (Schmetterlinge usw.)
- Naschobstweg – Gegenüber dem Gemüsebeet ist ein „Naschobstweg“ angepflanzt worden. Dieser besteht aus Johannisbeeren, Himbeeren und Stachelbeere. Hier haben die Mieter die Möglichkeit, beim Spaziergang durch den Garten Beeren zu pflücken und zu naschen (sowohl für Rollstuhlfahren als auch für „Geher“ geeignet, da die Sträucher in unterschiedlichen Höhen Beeren tragen. Obendrein können die Beeren in Kuchen, Nachtisch und in Mahlzeiten verarbeitet

werden. Hierbei wird ganz besonders der Geschmackssinn angeregt und die Motorik wird beim Pflücken und Ernten gefördert.

2. Welche Wirkungen hat die WG aus Sicht der Mitarbeiter? Wie erleben die Mitarbeiter die WG? („Mitarbeiterperspektive“)

2.1 Mitarbeiterbefragung

Die sehr hohe Mitarbeiterbeteiligung (100 Prozent) verweist auf ein hohes Engagement der Mitarbeiter. Dies wird auch hier unterstrichen durch die Tatsache, dass die Mitarbeiter die Befragung sehr umfassend kommentiert haben. Hier finden sich eine Reihe von Vorschlägen, die zum Teil mit wenig Aufwand in die Praxis umgesetzt werden können. Eine ausführlichere Darstellung hierzu findet sich weiter unten.

Der allgemeine Blick auf alle Teilbereiche (Grafik 1) zeigt, dass sich die Gesamtbewertung im Vergleich zu den anderen WGN im ähnlich gut ausfällt. Es finden sich nur marginal ‚Ausreißer‘. Auffällig ist die hohe Bewertung der Personalkontinuität. Hier liegt der Wert deutlich über den anderen WGN.

Aufschlussreich sind die offenen genannten Aspekte zur Qualität:

Positiv:

Auf die offene Frage nach den positiven Seiten der WG haben die Mitarbeiter folgenden Aspekten genannt:

Die Mieter seien nie allein hätten aber die Möglichkeit, sich in ihre Zimmer zurückziehen. Der Umgang untereinander sei familienähnlich und zeige sich durch den Zusammenhalt der Mieter. Zimmer und Gemeinschaftsflächen seien großzügig geschnitten, gut ausgestattet, gemütlich und ermöglichen die freie Bewegung.

Das Team zeige sich hilfsbereit, natürlich und zur Teamarbeit fähig. Mitarbeiter gäben ihre Freude an der Arbeit an die Mieter weiter.

Die kleinen Gruppen werden prinzipiell als positiv wahrgenommen. Man schätzt das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse und die Unterstützung vorhandener Fähigkeiten.

Notiert wird der therapeutische Ansatz des Konzepts. Man sieht eine gesunde Ernährung, abwechslungsreiche Aktivitäten. Es wird ein positiver Einfluss auf den psychischen Zustand angenommen.

Faktoren für Lebensqualität

Die von den Mitarbeitern genannten Faktoren für Lebensqualität bilden zusammen mit den Angaben der Angehörigen zu dieser Frage gleichwohl eine ‚Checkliste‘, ob die Faktoren als erfüllt gelten oder aber noch Verbesserungsbedarf enthalten.

Qualitätskriterien der Angehörigen und Mitarbeiter

Die Kriterien stammen aus der Mitarbeiterbefragung; wobei die kursive gedruckten Themen Merkmale sind, die aus der Angehörigenbefragung stammen. Gleicht man die Kriterien sowohl mit der quantitativen Mitarbeiterbefragung wie auch mit den ‚positiven‘ genannten Themen, so sind die allermeisten Kriterien erfüllt.

Nr.	Kriterium
1	Bedürfnisse und Vorlieben werden gefördert;
2	Mieter können ‚normales‘ Leben führen; Einbindung der Mieter in das alltägliche Leben;
3	Privatsphäre wird respektiert
4	Die Mitarbeiter sind freundlich und respektvoll (gegenüber den Mietern) und genießen deren Vertrauen
5	Mieter werden in ihrer ‚Lebenswelt‘ wahrgenommen; <i>Menschen so zu nehmen wie er ist</i>
6	Wohnumfeld ist nach Wünschen der Mieter gestaltet
7	Auf Wünsche der Mieter wird (sofort) eingegangen
8	Mieter (fühlen) sich nicht alleine
9	Mitbestimmung (z.B. über Einkauf und Kochen)
10	Mieter haben jederzeit Ansprechpartner
11	Mieter haben das Gefühl, gebraucht zu werden
12	Mieter fühlen sich in der WG geborgen
13	Ressourcen werden gefördert
14	Die Mieter haben einen geregelten Tagesablauf
15	individuelle Aktionen zur Auflockerung; <i>vielfältige Freizeitaktivitäten</i>
16	Sicherung der Grundbedürfnisse <i>sehr gute Versorgung</i>
17	Anregungen zu Verbesserungen; festes Personal; <i>Betreuung rund um die Uhr</i> ; Sauberkeit und Hygiene
18	Eine fürsorgliche und liebevolle Haltung der Mitarbeiter
19	In der WG ‚Miteinander-Sein‘

3. Was bedeutet die WG für das Umfeld? („Gesellschaftsbezogene Perspektive“)

Bei den gesellschaftsbezogenen Ergebnissen geht es um die Frage, wie die WG im lokalen Umfeld wahrgenommen wird.

3.1 Integration ins nachbarschaftliche Umfeld

Die WG ist schon nach kurzer Zeit gut in das Umfeld eingebunden:

Mit der Evangelischen Gemeinde wird gut zusammengearbeitet, der Gottesdienst im Haus wird auch von Seniorinnen aus Schaffrath besucht. Die Frauenhilfe bastelt zu jahreszeitlichen Anlässen Dekorationen.

Es bestehen Kontakte zum nahen Schrebergarten; die Sozialarbeiterin/Hausmutter beteiligt sich am Runden Tisch Schaffrath.

Mit der benachbarten städtischen Tageseinrichtung für Kinder Nottkampstraße finden regelmäßig Begegnungen statt. (vgl. 1.2)

3.2 Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen

Gerade in Gelsenkirchen zählt jeder Arbeitsplatz. Mit der WG Leben in Schaffrath sind 25 neue Arbeitsplätze in der Betreuung geschaffen worden. Das besondere Profil der Conciergen bietet hier neue Chancen insbesondere für ältere Arbeitnehmerinnen.

4. Welche übergeordneten Ergebnisse hat die WG erzielt?

Hier wird die Frage aufgeworfen, welche Ergebnisse, mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemeine betriebswirtschaftliche Aspekte, hat die WG erzielt hat („Prozess- und Finanzperspektive“).

4.1 Finanzbezogene Ergebnisse

Wesentliche Informationen für das wirtschaftliche Gelingen einer WG liefert die Vermietungsquote. Sie liegt bei 100%. Einen Leerstand gab es weder 2008 noch 2009 de facto nicht.

4.2 Prozessbezogene Ergebnisse

Zu folgenden Indikatoren liegen Ergebnisse vor. Die Angaben resultieren dabei aus Interviews mit den Führungskräften. Der Bezug dieser Indikatoren zur Qualität ist allerdings sehr lose, denn die Ereignisse sagen nichts über die Ursachen aus und

sind im Kontext zu interpretieren. In der Gesamtbetrachtung unterstützen sie dann lediglich die Ergebnisse der anderen Indikatoren z.B. der Befragungsergebnisse.

- Keine **Freiheitsbeschränkenden Maßnahmen** (keine Fixierungen nach richterlicher Anordnung)
- Vermeidung von **PEG** (nur 1 Person)
- Reduzierung von Dauerkathedern (nur 2 Personen)
- Geringe Anzahl von „**Wegläufer**“ und **Läufern** innerhalb der WG
- Kaum Rückzugstendenzen der Mieter (regelmäßige Teilnahme aller an den Mahlzeiten)
- Kein Wechsel in andere Betreuungsformen
- Hohe ‚Auslastung‘ der Gemeinschaftsräume (hohe Präsenz)

4.3 Aktivitäten zur Sicherung der Qualität

Damit die Qualität der Betreuung und Pflege sichergestellt bzw. ständig weiterentwickelt werden kann, beteiligt sich das Team an einer Reihe von qualitäts- und lernorientierten Aktivitäten, die durch interne wie auch durch externe Verfahren gestützt werden:

Intern:

- Quartalsweise Treffen der Angehörigen in den WGn
- Regelmäßige, WG-übergreifende Besprechungen des gesamten Teams (wöchentliche, moderierte ‚Quickbesprechungen‘).
- Regelmäßige Fallbesprechungen: In diesen Sitzungen werden die Betreuungssituationen einzelner Bewohner in der Zusammenschau mit den anderen Akteuren im Unterstützungsnetzwerk reflektiert und über Maßnahmen beraten. Über die Ergebnisse werden standardisierte Ergebnisprotokolle geführt.

Extern:

- Angehörigen treffen sich untereinander zum Erfahrungsaustausch, das sog. Teetreffen der Angehörigen, abwechselnd in beiden WGn
- Teilnahme am Forum Wohngemeinschaften Demenz der Stadt Gelsenkirchen (2 x im Jahr). Dort sind alle Initiatoren Gelsenkirchener WGn vertreten, um gemeinsame Qualitätsgrundsätze zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen.
- Teilnahme (auf Einladung) an Versammlungen der Angehörigen bzw. der Gesellschaft für Demenzkrankenhilfe e.V. (GfD).
- Fort- und Weiterbildungen:
 - Einführung in das Betreuungsrecht
 - Gerontopsychiatrische Fachtagung zum Thema „Depressionen in Alter“
 - Teilnahme an Fachtagung „Perspektiven ambulant betreuter Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz in NRW“

- Alzheimer Gesellschaft Bochum: Seminar zur „Schulung der Sinne“
- Brandschutzunterweisung
- Alzheimer Gesellschaft Bochum: Teilnahme am Seminar „Wie kann ich Dir sinnvoll helfen“ und Bewegung und Beschäftigung -

5. Ausblick

Für das Jahr 2010 hat sich das Team vorgenommen, einerseits die Befragungsergebnisse vom Dezember 2009 intensiv auszuwerten und eine Workshopreihe zur Diskussion der Ergebnisse und deren Konsequenzen zusammen mit dem Team vorzunehmen. Hierzu sind ab März 2010 vier bis fünf Termine geplant.

Auf der Agenda steht auch die Anwendung des Lebensweltenmodells zur Qualitätsentwicklung.