

Schlussbericht

**Kundenbefragung für die
Fachstelle Alter Riehen**

**im Auftrag der
Gemeindeverwaltung Riehen
Wettsteinstrasse 1
4125 Riehen**

Institut für Nonprofit- und Public Management
Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft
Peter Merian-Strasse 86, 4052 Basel
<http://www.fhnw.ch/wirtschaft/nppm>

Basel, 7. Februar 2019

Autoren:

Dr. Stefan Güntert, Psychologe
Karin Freiermuth, Soziologin

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft
Institut für Nonprofit- und Public Management

Peter Merian-Strasse 86, Postfach, 4002 Basel
T 061 279 17 35
E-Mail: nppm.wirtschaft@fhnw.ch
Internet: www.fhnw.ch/nppm

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Methodisches Vorgehen	4
3	Ergebnisse	5
3.1	Quantitative Befragung	5
3.1.1	Statistische Angaben zur Stichprobe	5
3.1.2	Generelle Bewertung	5
3.1.3	Organisation, Fachkompetenz und Information	6
3.1.4	Sozialkompetenz	8
3.1.5	Vergleiche zwischen 2013 und 2018	9
3.1.6	Anmerkungen der befragten Personen	12
3.2	Qualitative Befragung	13
3.2.1	Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter ..	13
3.2.2	Auftrag/Zuständigkeit	14
3.2.3	Erreichbarkeit der Pflegeberatung und interner Informationsfluss ...	15
3.2.4	Fachwissen und Sozialkompetenz der Mitarbeiterinnen	16
3.2.5	Zuverlässigkeit und Effizienz	16
3.2.6	Informationen	16
3.2.7	Vermittlungsprozess	18
3.2.8	Unzufriedenheiten von Bewohnenden	19
3.2.9	Angehörige	19
3.2.10	Besichtigungen der Alterspflegeheime	19
3.2.11	Abschluss/Varia	20
3.3	Zusatzbaustein: Bevölkerungsumfrage	21
3.3.1	Statistische Angaben zur Stichprobe	21
3.3.2	Allgemeine Lebensbedingungen und Einrichtungen	21
3.3.3	Mobilität in Riehen	23
3.3.4	Spezifische Leistungen der Fachstelle Alter	25
3.3.5	Weitere Dienstleistungen der Gemeinde	27
3.3.6	Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge	29
3.4	Zusammenfassung der Ergebnisse	38
3.5	Fazit und Empfehlungen	39
	Anhang	40

1 Einleitung

Die Pflegeberatung Riehen berät und informiert betagte Menschen und deren Angehörige über die verschiedenen Möglichkeiten der Pflege und Betreuung zu Hause oder im Alterspflegeheim. Die Mitarbeiterinnen beurteilen zudem den Pflegebedarf der Betroffenen, bewirtschaften die Wartelisten der Alterspflegeheime, geben Auskunft zum Angebot der Tagesheime usw.

Da der Pflegeberatung die Zufriedenheit ihrer Kunden ein grosses Anliegen ist, beauftragte sie Ende 2012 erstmals das Institut für Nonprofit- und Public Management (NPPM) der Fachhochschule Nordwestschweiz damit, eine Umfrage zur Qualität und zum Angebot der Pflegeberatung durchzuführen. Die Ergebnisse wurden im Frühling 2013 präsentiert.

Die Pflegeberatung wurde später im Rahmen des Projekts «Leben in Riehen – 60plus» zur Fachstelle Alter ausgebaut. Seit 2014 ist die Fachstelle Alter mit zwei Mitarbeiterinnen und 170 Stellenprozenten in Betrieb. Damit steht in der Regel von Montag bis Freitag eine Fachperson für Auskünfte und Beratungen zur Verfügung. Weiter wurden beim Ausbau der Unterstützung von pflegenden Angehörigen Schwerpunkte mit Gesprächsgruppen und öffentlichen Informationsveranstaltungen zu Alters- und Gesundheitsthemen gesetzt. Die Ressourcen der Pflegeberatung von 90% ermöglichen auch Beratungsgespräche, welche nicht unmittelbar zur Anmeldung ins Alterspflegeheim führen, sondern im Rahmen von frühzeitiger Intervention zur Verbesserung der Lebensqualität zu Hause lebender älterer Menschen zu sehen sind. Weiter wurden Massnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit, Gesundheitsförderung und der Vernetzung ambulanter Anbieter umgesetzt, wie die Seniorensseite in der Riehener Zeitung, die überarbeitete und neu konzipierte Broschüre «Leben in Riehen 60plus», öffentliche Veranstaltungen, Angehörigentreff, Café Bâ lance etc.

Das NPPM wurde im Mai 2018 angefragt, im Rahmen einer zweiten Kundenbefragung erneut betagte Menschen und ihre Angehörigen sowie ausgewählte Leistungserbringer zu befragen. Ziel des Projektes ist es, ein differenziertes Bild über die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit der Pflegeberatung, der Pflegeplatzvermittlung und der Abwicklung der Beiträge an die Pflege zu Hause zu erhalten. Auch sollen Aussagen zur Nutzung und zum Bekanntheitsgrad der neuen Angebote der Fachstelle gemacht werden. Im Weiteren geht es darum, das Entwicklungs- und Verbesserungspotential in den Versorgungsstrukturen für ältere Menschen aufzuzeigen. Die Resultate zu diesen Fragestellungen sind im vorliegenden Bericht zu finden.

Der Bericht ist wie folgt aufgebaut: Nach den Erläuterungen zum methodischen Vorgehen folgen die Ergebnisse der quantitativen Umfrage bei den Klientinnen und Klienten und deren Angehörigen. Danach werden die wichtigsten Resultate aus den qualitativen Interviews mit Leistungsanbietern vorgestellt. Im Anschluss an die Studie zur Pflegeberatung werden in Kapitel 3.3 die Ergebnisse des «Zusatzbausteins» zur Bevölkerungsbefragung vorgestellt; diese ergänzende Online-Befragung thematisierte umfassender das Aufgabenspektrum der Fachstelle Alter Riehen. Der Bericht schliesst mit einer Übersicht über die zentralen Ergebnisse sowie Empfehlungen.

Das NPPM bedankt sich an dieser Stelle nochmals bestens für das entgegengebrachte Vertrauen und die sehr gute Zusammenarbeit mit der Fachstelle Alter.

2 Methodisches Vorgehen

Die Messung der Kundenzufriedenheit erfolgte mittels Befragungen. Dabei wurde wie beim letzten Mal ein zweifacher methodischer Ansatz gewählt – ein quantitativer und ein qualitativer:

Im Rahmen des quantitativen Ansatzes fand eine schriftliche Umfrage bei allen Personen statt, die die Pflegeberatung zwischen Januar und Oktober 2018 konsultiert hatten. Es wurden insgesamt 141 Fragebogen verschickt. Insgesamt 12 Fragebogen wurden retourniert, da entweder die Person verstorben war oder aber die Adresse nicht mehr gültig war. Dies ergibt ein Total von 129 erfolgreich zugestellter Fragebogen (diese Zahl kann jedoch auch geringer liegen, falls nicht jeder Todesfall oder jede Adressänderung gemeldet wurde).

Insgesamt 58 Personen beantworteten den Fragebogen schriftlich. Dies entspricht einer erfreulichen Rücklauf-Quote von 45%. Zwei dieser 58 Personen liessen jedoch nahezu alle Fragen unbeantwortet, so dass diese Daten von den weiteren Analysen ausgeschlossen wurden. Wenn im Folgenden von der «Stichprobe» die Rede ist, sind damit 56 Personen gemeint, die den Fragebogen weitgehend vollständig bearbeitet haben. Kapitel 3.1.1 orientiert über die Merkmale der Stichprobe.

Im Rahmen des qualitativen Ansatzes fanden in den Monaten September und Oktober 2018 acht persönliche Interviews mit verschiedenen Leistungsanbietern statt. Es wurden sechs Alterspflegeheime, ein Tagesheim, ein Spital und eine Hausarztpraxis befragt. Die Mehrheit der Gespräche wurde jeweils mit einer Vertreterin aus der Organisation geführt. Bei einem Interview wurden gleichzeitig zwei Personen befragt, und bei einem Gespräch kam gegen Schluss eine zweite Person kurz dazu.

Die Grundlage der Interviews war ein halbstandardisierter Leitfaden¹, welcher eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse ermöglichte. Die Gespräche dauerten zwischen fünfzehn und sechzig Minuten und wurden auf Tonband aufgezeichnet. Anschliessend wurden die Interviews schriftlich zusammengefasst und ausgewertet. Die Resultate werden in anonymisierter Form (in Kapitel 3.2) vorgestellt.

Ergänzend sowohl zur quantitativen Befragung der Personen, die eine Pflegeberatung konsultiert hatten, als auch zu den qualitativen Interviews mit verschiedenen Leistungsanbietern wurde im Januar 2019 eine Online-Befragung beworben. Diese Umfrage richtete sich an die Bevölkerung der Gemeinde Riehen im Allgemeinen. Im Fokus der Umfrage standen u.a. die Zufriedenheit mit verschiedenen Leistungen der Gemeinde im Allgemeinen sowie der Fachstelle Alter im Besonderen. Insgesamt 104 Personen nahmen an der Umfrage teil. Kapitel 3.3 stellt die Ergebnisse dieses zusätzlichen Bausteins vor.

¹ Im Anhang befindet sich als Beispiel der Leitfaden für die Alterspflegeheime. Er diente als Grundlage für die Gespräche und wurde den verschiedenen Leistungserbringern entsprechend jeweils leicht angepasst.

3 Ergebnisse

3.1 Quantitative Befragung

3.1.1 Statistische Angaben zur Stichprobe

Von den 56 Personen beantworteten den Fragebogen:

- 13 Personen (23%) als betroffene Person selbst,
- 16 Personen (27%) als Ehefrau/Ehemann,
- 17 Personen (30%) als Tochter/Sohn,
- 6 Personen (11%) als anderes Familienmitglied der betroffenen Person und
- 4 Personen (7%) als andere Personen (generell).

Alter: Aufgrund der Angaben zum Altern, müssen wir davon ausgehen, dass manche Personen, die den Fragebogen für eine betroffene Person beantwortet haben, ihr eigenes Alter und nicht das Alter der betroffenen Person eingetragen haben. Daher wurde das Durchschnittsalter nur aufgrund der Angaben der 29 Personen berechnet, die als betroffene Person selbst oder als Ehefrau/Ehemann geantwortet haben. Das Durchschnittsalter beträgt **82.3 Jahre** bei einem Wertebereich von 65 Jahren bis 94 Jahren.

Geschlecht: Drei Viertel der Antwortenden sind Frauen, ein Viertel Männer.

Ort der Pflegeberatung: Das Beratungsgespräch fand an verschiedenen Orten statt. Am häufigsten wurde das Gespräch mit 45% der Angaben bei der betroffenen Person zu Hause geführt, gefolgt vom Spital (mit 29%). Das Büro der Pflegeberatung wurde von 16% genannt. Jeweils zwei Personen (4%) nannten das Alterspflegeheim, «am Telefon» oder «anderswo» als Ort des Beratungsgesprächs.

Zeitpunkt des Beratungsgesprächs: Das Beratungsgespräch fand:

- bei 23% der Antwortenden im ersten Quartal 2018,
- bei 48% im zweiten Quartal 2018 und
- bei 29% zwischen Juli und Oktober 2018 statt.

Falls sich Zusammenhänge zwischen den oben genannten Merkmalen und den anderen Fragen der Umfrage zeigen sollten (etwa Zufriedenheit in Abhängigkeit vom Alter), werden diese berichtet und diskutiert.

3.1.2 Generelle Bewertung

Die generelle Zufriedenheit mit dem Angebot der Pflegeberatung wurde anhand von sieben breiter gefassten Aussagen abgebildet, welche die Teilnehmenden als mehr oder weniger zutreffend einstufen konnten. Abbildung 1 zeigt die Ergebnisse.

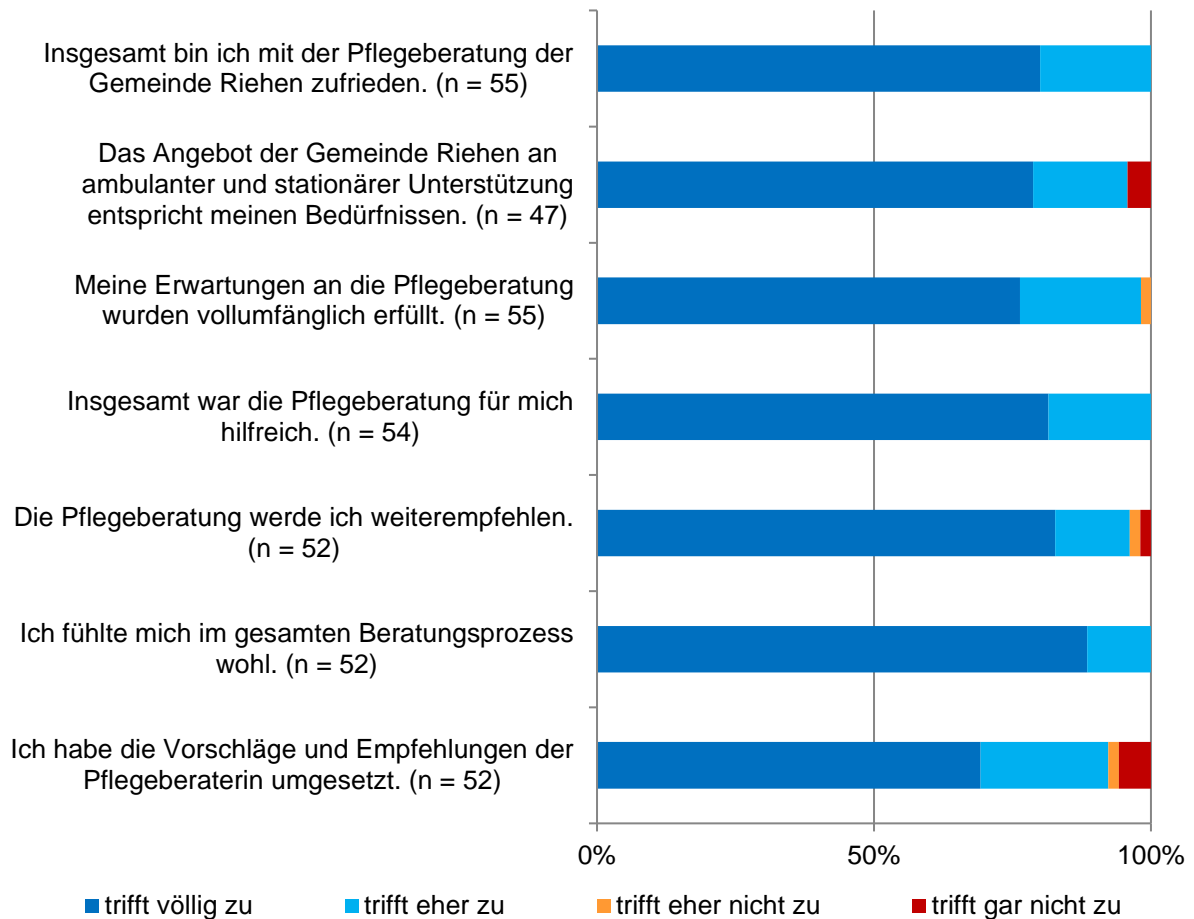


Abbildung 1: Generelle Bewertung der Pflegeberatung. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «trifft völlig zu» bis «trifft gar nicht zu» gewählt hat; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Alle antwortenden Personen sind mit der Pflegeberatung der Gemeinde Riehen zufrieden. Vier von fünf Personen sind gar vollkommen zufrieden mit dieser Leistung. Dieses hohe Ausmass an Zufriedenheit zeigt sich auch in den weiteren Aussagen zur generellen Bewertung der Pflegeberatung. Was die Umsetzung der Vorschläge und Empfehlungen betrifft, so fallen die Antworten etwas zurückhaltender aus. Lediglich zwei von drei Personen stimmen der Aussage zu, dass sie die Vorschläge umgesetzt haben. Dieser Befund sollte jedoch nicht als Kritik an den Empfehlungen der Pflegeberaterin verstanden werden. Finanzielle Überlegungen oder schlicht die Tatsache, dass bislang noch nicht alle Empfehlungen umgesetzt werden konnten, können eine Rolle spielen.

3.1.3 Organisation, Fachkompetenz und Information

Neben einer eher gesamthaften Bewertung der Pflegeberatung wurden die Teilnehmenden gebeten, spezifische Aspekte der Pflegeberatung zu beurteilen: organisatorische Aspekte, die Fachkompetenz der Pflegeberaterin sowie die Qualität der zur Verfügung stehenden Informationen.

Abbildung 2 zeigt, wie die **organisatorischen Aspekte** beurteilt werden. Sowohl die Telefonzeiten als auch die Erreichbarkeit der Pflegeberatung werden positiv beurteilt. Die Antwortstufe «trifft eher zu» kann man ambitioniert als Verbesserungspotenzial ansehen. Immerhin für rund ein Drittel der Antwortenden trifft es nicht völlig zu, dass die Pflegeberatung gut erreichbar ist. In Bezug auf die zeitlichen Rahmenbedingungen (Termine, Zeitbedarf) sowie den Ort der Pflegeberatung zeigen sich ausserordentlich positive Bewertungen.

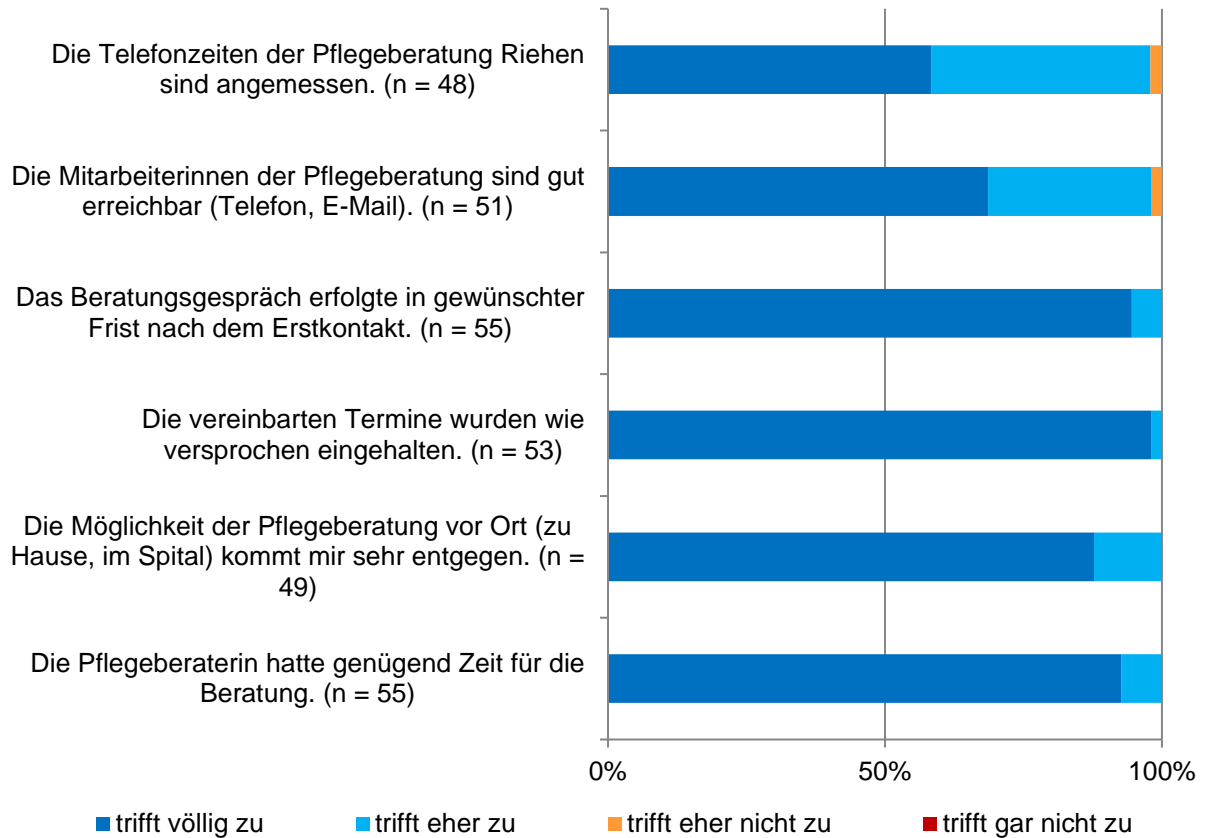


Abbildung 2: Organisatorische Aspekte der Pflegeberatung. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «trifft völlig zu» bis «trifft gar nicht zu» gewählt hat; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Die **Fachkompetenz der Pflegeberaterin** bewerten die Antwortenden sehr positiv. Abbildung 3 zeigt, dass aus Sicht der Hälfte der Personen die jeweiligen Aussagen völlig zutreffen.

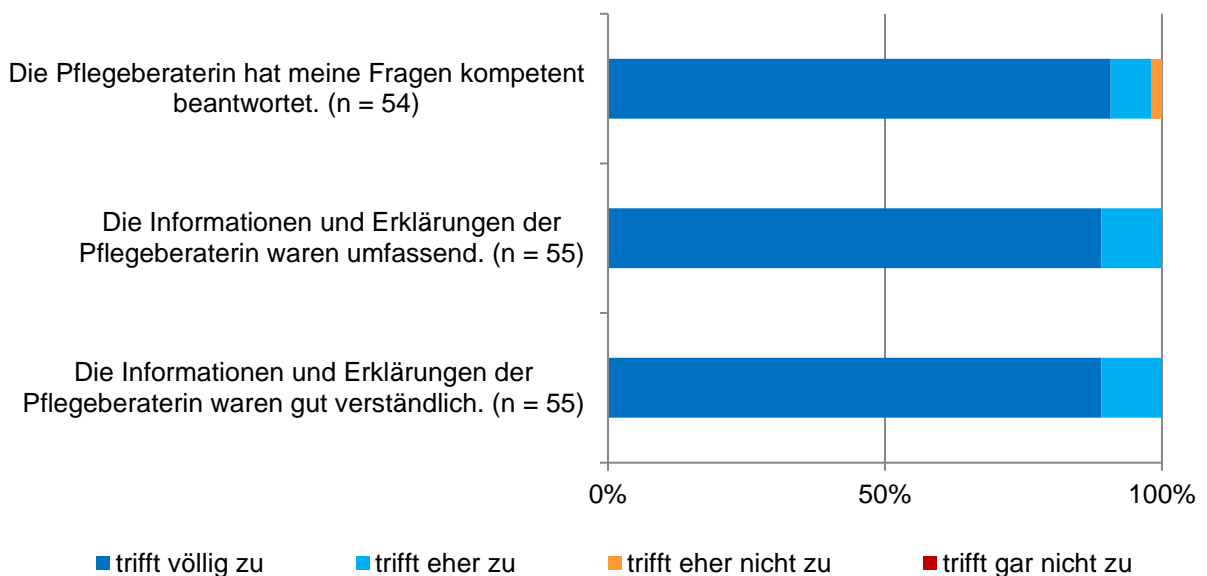


Abbildung 3: Fachkompetenz der Pflegeberaterin. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «trifft völlig zu» bis «trifft gar nicht zu» gewählt hat; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Die Bewertungen der fachlichen Kompetenz sind äusserst positiv. Obwohl anzunehmen ist, dass die Inhalte immer leicht verständlich sind, gelingt es der Pflegeberaterin, umfassend und gut verständlich zu informieren.

Darüber hinaus wurde nach der Qualität der zur Verfügung stehenden **Informationen** gefragt. Bei diesen Fragen hielten sich zahlreiche Personen mit einem Urteil zurück und wählten entweder die Option «weiss nicht» oder antworteten gar nicht. Es ist zu vermuten, dass sie diese Angebote entweder nicht kennen oder bislang kaum genutzt haben. Gefragt wurde zunächst, ob die zur Verfügung stehenden Informationen einen guten Überblick über das Angebot an ambulanter und stationärer Unterstützung geben. Abbildung 4 zeigt, dass diese Informationsquellen deutlich positiv bewertet werden.

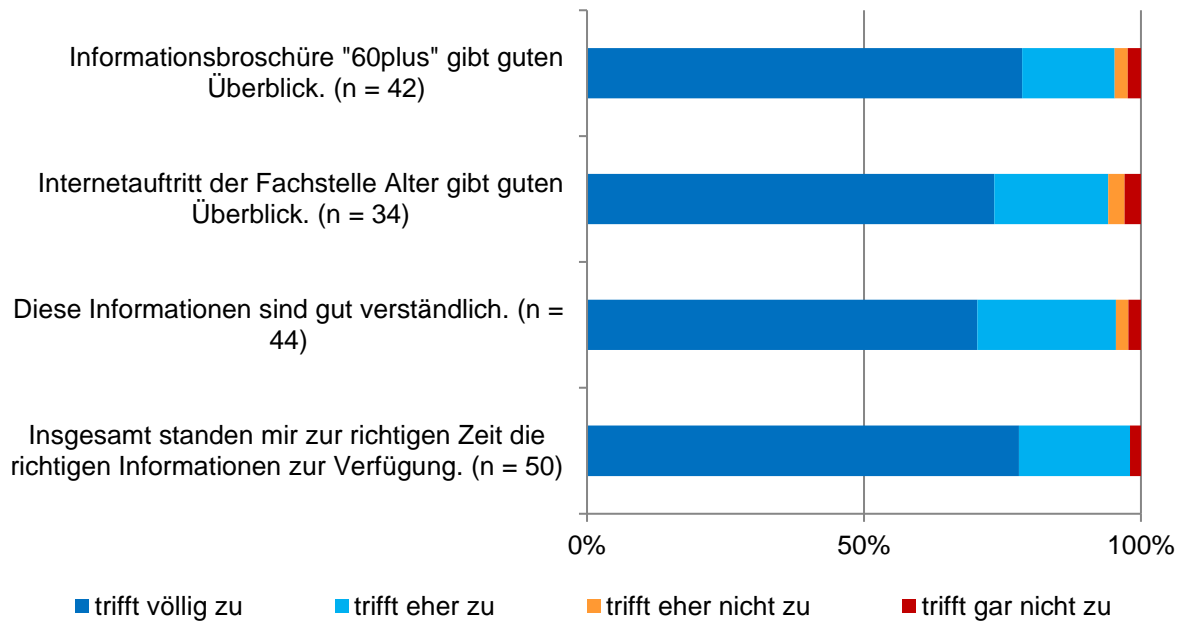


Abbildung 4: Zur Verfügung stehende Informationen. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «trifft völlig zu» bis «trifft gar nicht zu» gewählt hat; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Kritische Einschätzungen in Bezug auf das Informationsmaterial werden von nur sehr wenigen Personen gegeben. Auch das «Timing» der Informationen zur Unterstützung der Entscheidungen wird sehr positiv beurteilt.

3.1.4 Sozialkompetenz

Weitere Fragen thematisieren die Erfahrung im Beratungsgespräch, insbesondere die erlebte Sozialkompetenz der Pflegeberaterin. Abbildung 5 zeigt die Beurteilung der verschiedenen Facetten dieser Kompetenz.

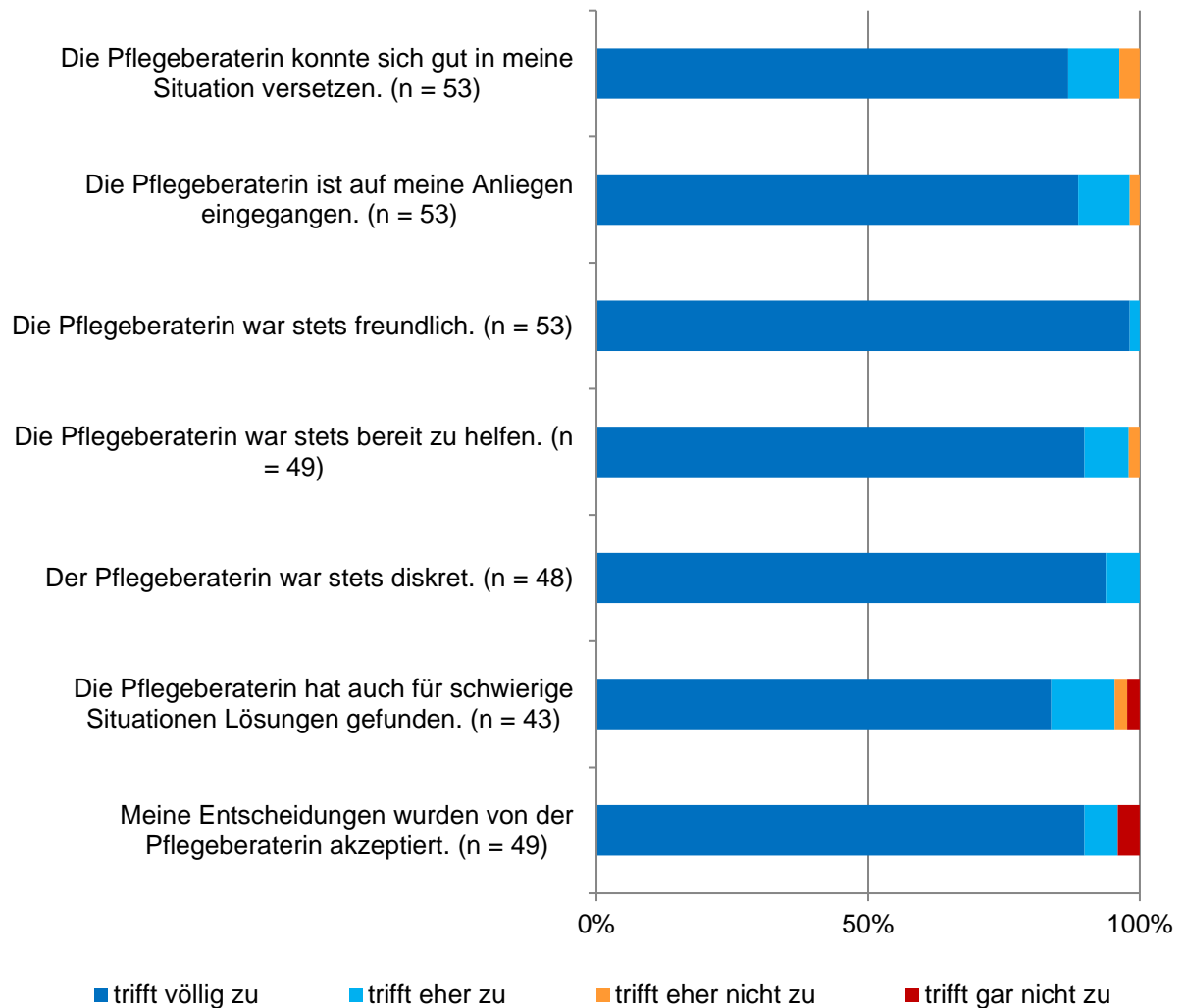


Abbildung 5: Sozialkompetenz der Pflegeberaterin. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «trifft völlig zu» bis «trifft gar nicht zu» gewählt hat; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Die Sozialkompetenz der Pflegeberaterin wird sehr positiv beurteilt. Freundlichkeit und Diskretion erhalten beste Bewertungen. Auch die Empathie wird auf höchstem Niveau bewertet. Nur in einzelnen Fällen – in zwei von 56 Fällen – wird die Lösungs- und Entscheidungsfindung kritisch beurteilt.

3.1.5 Vergleiche zwischen 2013 und 2018

Die meisten Fragen wurden exakt in gleicher Weise 2013 und 2018 gestellt. Dadurch ergeben sich wertvolle Vergleichsmöglichkeiten. Bei den Vergleichen muss jedoch beachtet werden, dass die beiden Stichproben nicht sehr gross sind. Nichtsdestotrotz lassen sich Trends ablesen was die Entwicklung der Pflegeberatung betrifft.

Die verschiedenen Kennwerte, für die Vergleiche zwischen 2013 und 2018 möglich sind, werden in Tabelle 1 präsentiert:

- **Mittelwert (M):** Gemeint ist der Durchschnitt, das arithmetische Mittel der Einschätzungen. Dabei wurden den Antwortstufen die Werte 1 bis 4 zugeordnet: 1 = «trifft völlig zu»; 2 = «trifft eher zu»; 3 = «trifft eher nicht zu»; 4 = «trifft gar nicht zu». Je kleiner der Mittelwert, desto eher sind die Antwortenden der Meinung, dass die Aussage völlig zutrifft.

- **Standardabweichung (SA)**: Bezeichnet ein Mass für die Abweichung der Messwerte vom Mittelwert; eine niedrige Standardabweichung bedeutet, dass die einzelnen Messwerte wenig voneinander abweichen und somit die Einschätzungen durch die befragten Personen einheitlich erfolgten. Eine hohe Standardabweichung bedeutet, dass die einzelnen Messwerte stark voneinander abweichen und somit die Einschätzungen durch die befragten Personen nicht einheitlich erfolgten.
- **Prozentwert (PW)**: Dieser Wert gibt an, wie viele Personen die Antwortstufe «trifft völlig zu» gewählt haben.

Der Vergleich zwischen den beiden Erhebungen zeigt für alle einzelnen Aspekte, dass die Bewertungen entweder auf einem ähnlichen positiven Niveau geblieben sind oder sich sogar weiter verbessert haben. Verschlechterungen in der Bewertung konnten bei keinem der 27 Einzelaspekte festgestellt werden. In Tabelle 1 hebt die Spalte «Trend» eine Veränderung als Verbesserung hervor, wenn entweder der Mittelwert um 0.08 tiefer oder der Prozentwert für die Antwort «trifft völlig zu» 8% höher liegt. Bei geringeren Veränderungen werden die Bewertungen von 2013 und 2018 als «ungefähr gleich» eingestuft.

Starke Verbesserungen zeigen sich bei den organisatorischen Aspekten; insbesondere die Erreichbarkeit wird 2018 deutlich positiver beurteilt als 2013. Darüber hinaus wird das umfassende Angebot an Informationen heute besser bewertet als fünf Jahre zuvor. Als dritter Bereich, in dem sich deutliche Verbesserungen zeigen, ist die Sozialkompetenz der Pflegeberaterin zu nennen: Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wurden bereits 2013 sehr gut beurteilt, erreichen jedoch 2018 noch höhere Zufriedenheitswerte.

Tabelle 1

Vergleich der Erhebungen 2013 und 2018

	2013			2018			Trend
	M	SA	PW	M	SA	PW	
Generelle Bewertung							
«Insgesamt zufrieden»	1.24	0.48	78%	1.20	0.40	80%	
«Angebot entspricht Bedürfnissen»	1.39	0.57	65%	1.30	0.69	79%	Besser
«Erwartungen vollumfänglich erfüllt»	1.31	0.59	74%	1.25	0.48	76%	
«Insgesamt hilfreich»	1.25	0.56	80%	1.19	0.39	81%	
«Werde ich weiterempfehlen»	1.23	0.48	79%	1.23	0.58	83%	
«Fühlte mich im Prozess wohl»	1.19	0.46	84%	1.12	0.32	88%	
«Habe Vorschläge umgesetzt»	1.53	0.82	63%	1.44	0.80	69%	Besser
Organisatorische Aspekte							
«Telefonzeiten angemessen»	1.68	0.80	50%	1.44	0.54	58%	Besser
«Gut erreichbar (Telefon, E-Mail)»	1.56	0.72	56%	1.33	0.52	69%	Besser
«Gespräch in gewünschter Frist»	1.29	0.51	74%	1.05	0.23	95%	Besser
«Termine eingehalten»	1.09	0.34	92%	1.02	0.14	98%	
«Beratung vor Ort kommt entgegen»	1.19	0.49	86%	1.12	0.33	88%	
«Genügend Zeit für Beratung»	1.22	0.53	84%	1.07	0.26	93%	Besser
Fachkompetenz							
«Fragen kompetent beantwortet»	1.16	0.49	88%	1.11	0.37	91%	
«Erklärungen umfassend»	1.25	0.57	81%	1.11	0.31	89%	Besser
«Erklärungen gut verständlich»	1.18	0.53	87%	1.11	0.31	89%	
Informationen							
«Informationsbroschüre 60plus»	1.37	0.66	72%	1.29	0.64	79%	Besser
«Internetauftritt»	1.62	0.83	57%	1.35	0.69	74%	Besser
«Informationen gut verständlich»	1.42	0.64	64%	1.36	0.65	70%	
«Informationen zur richtigen Zeit»	1.32	0.55	72%	1.26	0.56	78%	
Sozialkompetenz							
«Sich gut in Situation versetzen»	1.23	0.49	80%	1.17	0.47	87%	
«Auf Anliegen eingegangen»	1.23	0.57	82%	1.13	0.39	89%	Besser
«Freundlich»	1.12	0.33	88%	1.02	0.14	98%	Besser
«Bereit zu helfen»	1.20	0.47	83%	1.12	0.39	90%	Besser
«Diskret»	1.12	0.40	91%	1.06	0.24	94%	
«Lösungen gefunden»	1.37	0.65	70%	1.23	0.61	84%	Besser
«Entscheidungen akzeptiert»	1.22	0.52	82%	1.18	0.63	90%	Besser

Anmerkungen. M = Mittelwert; SA = Standardabweichung. PW = Prozentwert. Der komplette Wortlaut zu Kurzumschreibungen der Aussagen ist aus den Abbildungen 1 bis 5 ersichtlich.

3.1.6 Anmerkungen der befragten Personen

Die befragten Personen hatten auf der letzten Seite des Fragebogens die Möglichkeit, freie Anmerkungen anzubringen. Insgesamt 18 Personen nutzten diese Option. Zwei Kommentare beziehen sich nicht auf die Pflegeberatung. Bei den restlichen 16 Kommentaren dominieren Lob und Dank. Alle Aussagen im freien Kommentarfeld sind im Anhang aufgelistet.

Lediglich drei Personen sprechen kritische Punkte an, die jedoch nur begrenzt mit der Pflegeberatung an sich zu tun haben:

- *Die finanziellen Aspekte waren eher kompliziert und teilweise konfus, betrifft insbesondere die Stelle mit den Ergänzungsleistungen – für uns Laien eher schwer nachvollziehbar.*
- *Schade, dass die Gemeinde Riehen nicht mehr Pflegeplätze für Demenzkranke anbietet.*
- *Da mein Mann schwer krank aus dem Spital entlassen wurde, habe ich mich selbst um geeignete Spitex-Leute kümmern müssen.*

Grosses Lob und hohe Zufriedenheit kommen in den meisten freien Kommentaren zum Ausdruck; zur Illustration einige Aussagen:

- *Ich gratuliere der Gemeinde Riehen zum Team der Pflegeberatung.*
- *Die Pflegeberatung war kompetent, umfassend und sehr beruhigend. Wir sind froh, dass wir in dieser guten und fortschrittlichen Gemeinde leben dürfen!*
- *Wir wurden super beraten und fühlten uns gut aufgehoben und ernst genommen.*
- *Besonders geschätzt habe ich die Zusammenarbeit der Pflegeberatung mit dem Hausarzt (Diagnose, ärztliche Zeugnisse etc.).*
- *Aufgrund des Beratungsgesprächs konnte ich meine Entscheidungen bewusst treffen.*

Alles in allem stützen die freien Kommentare den positiven Gesamteindruck aufgrund der geschlossenen Fragen zum Ankreuzen.

3.2 Qualitative Befragung

Vorbemerkung

Im Folgenden werden die zentralsten Resultate der qualitativen Interviews mit den Alterspflegeheimen, einer Hausarztpraxis, einem Spital und einem Tagesheim erläutert. Die Zusammenfassung erfolgt in anonymisierter Form.

3.2.1 Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter

Hauptergebnis

Alle Befragten schätzen die Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung. Mit der Fachstelle Alter haben sie wenig Berührungspunkte.

Erklärungen/Präzisierungen

Ansprechpersonen

Alle befragten Alterspflegeheime geben an, vorwiegend mit der Pflegeberatung zusammenzuarbeiten. Sie erwähnen, dass sie mit Frau Schneider hauptsächlich hinsichtlich der Heimeintritte in Kontakt stehen. Frau Gronbach wird in diesem Zusammenhang als Stellvertreterin von Frau Schneider beschrieben. Weitere Berührungspunkte zu Frau Gronbach gibt es gemäss den meisten Befragten nicht. Die Organisationen B und F erwähnen jedoch, dass sie mit Frau Gronbach – als Vertreterin der Fachstelle Alter – über das Projekt 'SilverSurfers Riehen' diskutiert hätten.

Vier Befragte erwähnen das Treffen aller Riehener Heime, ein informeller Austausch mit Vertretenden der Gemeindeverwaltung Riehen, bei denen auch beide Mitarbeiterinnen anwesend sind. Zwei Organisationen nennen den Sozialrapport von Riehen als weiteren Berührungspunkt und eine Organisation verweist auf die Sitzungen der Pflegedienstleitenden des Kantons (ein Gefäss des Heimverbandes Curaviva Basel-Stadt).

Organisation H erzählt, dass sie zu beiden Mitarbeiterinnen regelmässig Kontakt habe. Mit Frau Gronbach fänden zu fixen Terminen die Trimester-Gespräche statt, bei denen die Belegung, die Ziele, bestimmte statistische Angaben usw. thematisiert würden. Der Austausch mit Frau Schneider komme relativ häufig vor, da er sich auf die Tagesgäste bezieht.

Organisation I hat weder zur Pflegeberatung noch zur Fachstelle Alter direkten Kontakt. Sie verweist lediglich pflegebedürftige Patientinnen oder Patienten, bzw. ihre Angehörigen an Frau Schneider und gibt den Flyer der Pflegeberatung ab. Sie betont, dass das Angebot der Pflegeberatung «*unterstützend*» sei.

Qualität der Zusammenarbeit

Alle befragten Organisationen sind der Ansicht, dass die Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung Riehen und der Fachstelle Alter sehr gut funktioniere, wobei sie fast ausschliesslich den Austausch mit Frau Schneider bewerten, da dieser enger ist und häufiger vorkommt. Die Zusammenarbeit wird als «*sehr angenehm*», «*vertrauensvoll*», «*offen*», «*direkt*» und «*unkompliziert*» beschrieben. Viele Befragte schätzen es, dass Frau Schneider gut informiert ist. Organisation F erklärt es so: «*Frau Schneider weiss immer alles. Und wenn sie etwas nicht weiss, klärt sie es schnell ab. Ich habe nie das Gefühl, dass mir Frau Schneider Arbeit zuschieben und gewisse Abklärungen von mir verlangen würde. Sie nimmt es selber in die Hand. Sie kennt die Situationen meistens ohnehin besser als ich. Ich profitiere sehr davon.*»

Organisation E schätzt es, dass Frau Schneider die jeweiligen Stärken und Ressourcen der Alterspflegeheime gut kenne und dass man offen darüber diskutieren könne, ob eine Person in das eigene Haus passt oder nicht. «*Dabei haben wir manchmal andere Einschätzungen und Ideen. Diese können wir aber kritisch diskutieren, was ich als konstruktiv und wertvoll empfinde.*»

Organisation G sagt, dass Frau Schneider immer den betroffenen Menschen in den Mittelpunkt stelle und sich sehr für ihn einsetze. Dabei würde sie manchmal einen Perspektivenwechsel vornehmen, was hilfreich und zielführend sein könne.

Organisation H schätzt es, dass sie jederzeit Fragen stellen kann: *«Mein Job ist manchmal etwas einsam. Ich kann bei beiden Mitarbeiterinnen stets offen nachfragen, wenn ich beispielsweise nicht weiss, wie ich mit einer Situation umgehen soll. Sie beraten mich gut. Das ist hilfreich.»*

Organisation F unterscheidet sich von den anderen Alterspflegeheimen dahingehend, dass sie sowohl über Heimbetten wie auch über Spitalbetten verfügt und deren Verteilung relativ flexibel gestalten kann, je nachdem wie der Geschäftsgang ist. Organisation F berichtet, dass sie offen mit Frau Schneider über die Verteilung der Betten sprechen könne und zeigt Verständnis, dass die Situation sowohl für die Betroffenen wie auch für Frau Schneider schwierig sein kann, wenn dringend ein Heimbett benötigt wird. Organisation F ist dankbar, dass ihr Frau Schneider hierzu auch kritische Rückmeldungen gibt; so habe beispielsweise Frau Schneider darauf hingewiesen, dass im Dorf negativ über die Bettenverteilung gesprochen worden sei. *«Unsere Kommunikation ist direkt und offen; es ist ein grosses Vertrauen vorhanden.»*

Optimierungen

Die meisten Befragten sehen keinen Optimierungsbedarf in der Zusammenarbeit mit den beiden Mitarbeiterinnen. Die Organisation E empfindet es manchmal als Nachteil, dass sie keinen direkten Kontakt zu potentiellen Bewohnenden hat und ein freies Zimmer anbieten kann: *«Alles läuft sehr direkt und koordiniert über die Beratungsstelle.»* Gleichzeitig betont sie, dass sie ihr Heim als *«gut und realistisch»* vertreten sehe.

Organisation I fände es gut, wenn auch die Hausärztinnen und Hausärzte bei der Wahl des Alterspflegeheims mitreden könnten, da diese die Besonderheiten der Betroffenen gut kennen. Deswegen könnten die Hausärztinnen und Hausärzte gut abschätzen, in welchem Heim sich jemand wohlfühlen werde. Organisation I könnte sich vorstellen, der Pflegeberatung jeweils telefonisch oder via E-Mail einen Vorschlag zur Wahl eines Heimes zu unterbreiten.

Im Weiteren schlägt Organisation I vor, die Hausärztinnen und Hausärzte von Riehen genauer über die Angebote der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter zu informieren, damit sie ihre Patientinnen und Patienten umfassender beraten könnten. Mit vorgängigen Informationen sei es betroffenen Personen möglich, sich schon vor einem Termin bei der Pflegeberatung Gedanken zum Thema zu machen und sie könnten sich besser auf das Gespräch vorbereiten.

3.2.2 Auftrag/Zuständigkeit

Hauptergebnis

Für die Mehrheit der Befragten ist klar geregelt, wofür die Pflegeberatung und wofür die Fachstelle Alter zuständig ist.

Erklärungen/Präzisierungen

Bis auf drei Befragte empfinden die Organisationen die Aufgabenteilung zwischen den beiden Mitarbeiterinnen als klar und transparent, weisen jedoch teilweise darauf hin, dass sie keine detaillierteren Angaben dazu machen könnten. Organisation G erwähnt, dass sie erst seit rund einem Jahr mit der Pflegeberatung zusammenarbeite und sich bisher noch nie damit auseinandergesetzt habe, wofür die Fachstelle Alter zuständig sei. Auch der Organisation E ist klar, was die Pflegeberatung umfasst, nicht jedoch, welche Aufgaben genau zur Fachstelle Alter gehören. *«Mir ist die Aufgabenteilung zwischen den Mitarbeiterinnen nicht ganz klar und ich weiss nicht, was Frau Gronbach genau macht.»*

Organisation I weiss lediglich, dass es die Pflegeberatung gibt, kann aber keine genaueren Angaben dazu machen. Sie kennt weder die Angebotspalette, noch die Zuständigkeiten der Mitarbeiterinnen.

Die Frage nach dem Aufgabenspektrum der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter wird unterschiedlich beantwortet: Es gibt Befragte, die das Angebot in Riehen als «*reichhaltig*», «*grosszügig*» und «*extrem breit*» beschreiben. Die Organisationen A und C weisen darauf hin, dass sie die Angebotspalette nicht genau einschätzen könnten und sich nicht vertieft damit befassen. Organisation C erwähnt in diesem Zusammenhang, dass sie schon davon gehört habe, dass es ein Angebot für Personen 'ü55' gebe, welches Mitten am Vor- oder Nachmittag stattfinde und weist darauf hin, dass die Zeiten der Zielgruppe entsprechend gesetzt werden sollten. Organisation F betont, dass für sie das Aufgabenspektrum nur schwer zu beurteilen sei, geht aber davon aus, dass es für beide Mitarbeiterinnen sehr gross ist. Zudem erwähnt sie, dass es wichtig sei, das bestehende Angebot zu erhalten und auszubauen, damit Riehen auch in Zukunft attraktiv bleibe. Gemäss Organisation F werde es zunehmend Bedarf nach generationenübergreifende Projekten geben.

Doppelspurigkeiten oder Schnittstellen mit anderen Organisationen in Riehen sind den meisten Befragten nicht bekannt, bzw. sie äussern sich nicht dazu, da sie sich zu wenig auskennen. Nur Organisation B betont, dass es aufgrund der vielen verschiedenen Organisationen schon immer Doppelspurigkeiten gegen habe – dass sich aber schlussendlich doch niemand zuständig fühle: «*Wer hilft einer alleinstehenden Person, die in ein Alterspflegeheim eintreten muss? Alle und doch niemand. Es ist nicht klar geregelt. Wir treffen es immer wieder an, dass Betroffenen niemanden haben, der oder die sie beim Administrativen unterstützt. Wir haben einen gut achtseitigen Personalbogen, der vor dem Heimeintritt ausgefüllt werden muss. Wer füllt diese Unterlagen aus? Oder wer beantragt eine Beistandschaft? Es ist nicht die Aufgabe der Pflegeberatung, diese Hilfe anzubieten. Hier gibt es eine Lücke. Niemand fühlt sich wirklich zuständig.*»

Laut Organisation I gibt es im Bereich der pflegerischen, häuslichen Versorgung von Demenzkranken eine «*riesige Lücke*». Man könne davon ausgehen, dass die Versorgung von Demenzpatientinnen und -patienten zu Hause in Zukunft zunehmen werde. Angehörige würden zwar sehr viel leisten und die Spitex sei auch unterstützend. «*Aber Demenzkranke sind extrem pflegeaufwändig. Die Angehörigen gehen an ihre eigenen Grenzen. Wenn sie mehr Leistungen von aussen beziehen möchten, wird es schnell teuer.*»

Auch der häuslichen Pflege von Patientinnen und Patienten mit Multimorbidität (manchmal in Kombination mit Demenz) müsse man gemäss Organisation I vermehrt Aufmerksamkeit schenken. «*Die Angehörigen können die Patientinnen und Patienten zum Teil nie alleine lassen. Dieses Thema muss man explizit angehen. Vielleicht gibt es diesbezüglich schon ein Angebot in Riehen, aber es ist mir nicht bekannt.*»

3.2.3 Erreichbarkeit der Pflegeberatung und interner Informationsfluss

Hauptergebnis

Die Erreichbarkeit der Pflegeberatung hat sich deutlich verbessert. Auch mit dem Informationsfluss innerhalb der Beratungsstelle sind die Befragten zufrieden.

Erklärungen/Präzisierungen

Alle Organisationen sind zufrieden mit der Erreichbarkeit der Pflegeberatung. Jene, die schon vor fünf Jahren interviewt wurden, betonten, dass sich die Erreichbarkeit deutlich verbessert habe. Der Anrufbeantworter wird geschätzt, genauso der Austausch per E-Mail. Viele Organisationen berichten, dass sie meistens ein Anliegen per E-Mail schildern und danach innert nützlicher Frist eine Rückmeldung der Pflegeberatung erhalten. Der E-Mail-Kontakt wird auch insofern geschätzt, als die Befragten selber terminlich stark eingespannt sind. Die Möglichkeit, Telefontermine mit der Pflegeberatung zu vereinbaren, wird ebenfalls als hilfreich empfunden, zumal sich die Organisationen bewusst sind, dass Frau Schneider viele externe Termine wahrnimmt.

Alle Befragten bewerten den Informationsfluss innerhalb der Pflegeberatung als sehr gut. Niemand hat diesbezüglich schlechte Erfahrungen gemacht oder Widersprüchlichkeiten erlebt. Die Mitarbeiterinnen würden sich gut absprechen und seien informiert. Auch die Dokumentation der

Dossiers wird als gut eingeschätzt, so dass beide Mitarbeiterinnen zuverlässig Auskunft geben können.

3.2.4 Fachwissen und Sozialkompetenz der Mitarbeiterinnen

Hauptergebnis

Die Organisationen empfinden das Fachwissen und die Sozialkompetenz der Mitarbeiterinnen als hoch.

Erklärungen/Präzisierungen

Alle Befragten – bis auf die Organisation I – loben das Fachwissen und die Sozialkompetenz der beiden Mitarbeiterinnen. Organisation I kann nichts dazu sagen, weil sie bis anhin kaum Kontakt zu den Mitarbeiterinnen hatte. Von den Patientinnen und Patienten würden keine Rückmeldungen diesbezüglich kommen, da häufig die Zeit dafür fehle.

Von den anderen Organisationen werden die Mitarbeiterinnen als «*sehr erfahren*» und «*zielorientiert*» eingeschätzt. Das Fachwissen sei sehr breit, «*sie wissen, wovon sie reden*». Und wenn sie doch einmal nicht Bescheid wüssten, würden sie die Angelegenheit zügig abklären. Einige Befragten betonen auch, dass sie selber viel von den Mitarbeiterinnen lernten, beispielsweise im Hinblick auf bestimmte Regelungen und Vorgaben des Kantons. «*Ich profitiere von ihrem Wissen*», meint beispielsweise Organisation H.

Organisation D schätzt es, dass sie mit den Mitarbeiterinnen auch fachliche Diskussionen führen könne und betont, dass beide «*ein sehr hohes Dienstleistungsverständnis sowohl mir gegenüber als Institution wie auch den Bewohnenden und ihren Angehörigen gegenüber*» hätten. «*Sie sind immer danach bestrebt, Lösungen zu finden, die für alle passen – auch in schwierigen Situationen.*»

Da die Befragten primär mit Frau Schneider in Kontakt stehen, machen sie hauptsächlich Aussagen zu ihr: Frau Schneider sei «*sehr engagiert*», auch im Austausch mit den Angehörigen, und schaue einen Fall jeweils ganzheitlich an. Organisation F betont: «*Bei Frau Schneider merkt man, dass sie ihre Arbeit gerne macht. Ich schätze auch ihre Feedback-Kultur sehr. Wir haben einen Austausch auf Augenhöhe, und sie ist kongruent in ihrem Auftreten.*»

3.2.5 Zuverlässigkeit und Effizienz

Hauptergebnis

Die Mitarbeiterinnen arbeiten zuverlässig und effizient.

Erklärungen/Präzisierungen

Die Zuverlässigkeit und Effizienz wird von allen Organisationen (bis auf I, welche keine Aussage dazu machen kann) als sehr gut eingeschätzt. Niemand hat schlechte Erfahrungen gemacht. Die Lösungen hätten «*Hand und Fuss*» und seien «*wirksam*» (Organisation F).

3.2.6 Informationen

Hauptergebnis

Der mündliche Austausch mit der Pflegeberatung hinsichtlich neuer Bewohnenden empfinden alle Heime als sehr nützlich. Die schriftlichen Informationen werden unterschiedlich bewertet.

Erklärungen/Präzisierungen

Pflegebedarfseinschätzung

Vier Alterspflegeheime sagen klar, dass die Pflegebedarfseinschätzung, die Frau Schneider vornimmt, nachvollziehbar sei und in der Regel stimme. Organisation E macht die Erfahrung,

dass die Ansichten zum Thema 'Kognition' teilweise auseinandergehen, da diese bei betroffenen Personen zu Hause manchmal besser ist, wie dann, wenn sie sich im Heim befinden. Auch die Organisationen B und C weisen darauf hin, dass es sich bei der Einschätzung nach dem Pflegebedarf um eine Momentaufnahme, um eine Standortbestimmung, handle. Es habe nichts mit mangelndem Fachwissen von Frau Schneider zu tun, wenn man neue Bewohnende anders erlebe, wie sie Frau Schneider eingeschätzt habe.

Warteliste und Stamblatt

Die Rückmeldungen zur Warteliste sind unterschiedlich: Organisation C empfindet sie stets als aktuell, für die Organisation D hat die Warteliste keinen grossen Stellenwert, da sie kurz ist, und gemäss der Organisationen A und E sei die Warteliste nicht immer ganz aktuell, was aber an der Abteilung Langzeitpflege Basel liegen würde. Auch Organisation B erwähnt in diesem Zusammenhang die Stadt und sagt, dass die Heime aufgefordert worden seien, sowohl der Abteilung Langzeitpflege Basel wie auch der Pflegeberatung Riehen eine Meldung zu machen, warum eine interessierte Person, die auf der Warteliste steht, einen Heimplatz doch nicht nehmen möchte. *«Das ist nicht unsere Aufgabe. Abgesehen davon kenne ich den Grund zum Teil gar nicht. Die Leute melden sich einfach nicht mehr bei uns, bleiben aber auf der Warteliste.»*

Auch die Angaben auf dem Stamblatt werden unterschiedlich beurteilt. Die Organisationen C und D weisen darauf hin, dass dort alles vermerkt sei, was man im Vorfeld wissen müsse. Insbesondere D betont, dass das Stamblatt einen nützlichen Überblick gebe und man sich so gut auf neue Bewohnende einstellen könne. Demgegenüber sagt Organisation F, dass diese Informationen für sie nicht das Kriterium Nummer 1 seien. *«Nur in dem Fall, dass ich eine neue Bewohnerin oder einen neuen Bewohner wirklich aussuchen kann, schaue ich mir die Angaben genauer an.»*

Organisation B bemängelt, dass das Stamblatt zum Teil nicht aktuell sei. So sei beispielsweise eine Angehörige aufgeführt gewesen, die seit fünf Jahren tot ist. Ausserdem seien die Informationen *«mager»*, weswegen man intern einen eigenen Personalienbogen entwickelt habe. *«Wir machen das wett, was in den Grunddaten, die wir erhalten, nicht zu finden ist. Das ist schade. Aber wir haben uns daran gewöhnt, selber genau hinzuschauen. Denn uns ist es wichtig, im Vorfeld eine präzise Abklärung zu machen. Dadurch haben wir später auch weniger finanzielle Probleme.»*

Mündlicher Austausch

Alle Alterspflegeheime schätzen den mündlichen Austausch mit der Pflegeberatung sehr. Er sei von grossem Nutzen und man könne sich auf die Informationen verlassen. Diese seien realistisch und umfassend. Organisation D erzählt: *«Frau Schneider ist ehrlich und transparent. Ich habe nie das Gefühl, dass mir Angaben fehlen würden oder dass ich über den Tisch gezogen werde.»* Auch die Organisation B ist froh um die Informationen von der Pflegeberatung, weist aber darauf hin, dass sie die Personen zum Teil ganz anders erlebe (z.B. anlässlich einer Besichtigung des Heimes), wie sie von Frau Schneider beschrieben worden seien. *«Wir mussten schon rückmelden, dass man gewisse Leute wieder von unserer Warteliste nehmen sollte, da es nicht passte.»* Dies komme aber nicht oft vor, es würde sich *«in einem normalen Ausmass»* bewegen. Organisation B betont abschliessend, dass der regelmässige mündliche Austausch mit der Pflegeberatung eine grosse Hilfe bei der Belegung des Heimes sei. Es gebe so weniger *«Hauruck-Situationen»*, sondern man könne vorausschauend planen und arbeiten.

Optimierungen

Die meisten Befragten geben an, keine weiteren Informationen zu benötigen. Organisation C schlägt vor, den Geburtsort von zukünftigen Bewohnenden auf dem Stamblatt zu erfassen. Und Organisation B fände es wichtig, dass auch eine E-Mail-Adresse und eine Handynummer (von Angehörigen) notiert wird. Im Weiteren schlägt sie vor, dass man beim Stamblatt ein Feld einfügt, bei dem Interessierte begründen sollen, warum es sich beim ausgesuchten Heim um das Wunschheim handelt. Zudem macht sie darauf aufmerksam, dass das Felix Platter-Spital viele Daten erhebe, die jedoch zwischen der Abteilung Langzeitpflege Basel und dem Spital verloren gehen würden, was schade sei.

3.2.7 Vermittlungsprozess

Hauptergebnis

Grundsätzlich sind die Heime zufrieden mit dem Vermittlungsprozess. Für Diskussion sorgt bei einigen die Tatsache, dass auch Personen aus Basel in ein Riehener Heim eintreten können.

Erklärungen/Präzisierungen

Die Alterspflegeheime erachten den gesamten Vermittlungsprozess (von der Pflegeberatung bis zum Heimeintritt) als gut, sinnvoll und flexibel. Organisation F sagt, dass sie sich bei der Warteliste gerecht behandelt fühle und deren Bewirtschaftung mit Riehen besser klappe wie mit Basel. Organisation D schätzt es, dass die Pflegeberatung die einzelnen Heime gut kenne und genau wisse, wer wohin passe. Organisation B erzählt, dass es früher Gegenteiliges erlebt habe, das heisst, dass es «*grosse Diskussionen*» gegeben habe, wer in das Heim passe. Inzwischen habe es sich aber gut eingespielt. «*Gut ist ausserdem, dass es nun von der Pflegeberatung akzeptiert wird, wenn wir sagen, dass eine Person nicht in unser Haus passt.*»

Die Organisationen B, C und F kommen darauf zu sprechen, dass auch die Abteilung Langzeitpflege Basel-Stadt die Warteliste der Riehener Heime bewirtschaften könne, d.h. dass es Baslerinnen und Baslern freistehe, in ein Heim in Riehen einzutreten. Heim C findet diese Situation aus zweierlei Gründen ungünstig: Zum einen würde sich die zuständige Stelle in Basel immer wieder telefonisch erkundigen, ob ein Platz frei sei, obwohl sie auch Einsicht in die Warteliste hat. Zum anderen ist für sie fraglich, wie sich die Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung Riehen entwickeln wird, wenn auch Basel-Stadt miteinplanen kann. Und nicht zuletzt erwähnt Organisation C: «*Es könnte Unruhe geben, wenn die Riehener Bevölkerung plötzlich keinen Platz mehr hat in einem Heim in Riehen, weil die Städter hier sind.*»

Das Alterspflegeheim B spricht von einer «*Rivalität*» zwischen Riehen und Basel. So habe Frau Schneider keine Freude, wenn man eine Person aus Basel aufnehme. «*Aber was sollen wir machen, wenn die Person auf der Warteliste steht? Frau Schneider muss akzeptieren, wen wir aussuchen.*»

Organisation F macht ähnliche Erfahrungen: «*Frau Schneider ist sehr bemüht um die Menschen hier in Riehen. Ich habe manchmal ein schlechtes Gewissen, wenn ich jemanden von Basel-Stadt aufnehme. Es kam auch schon vor, dass eine Person aus Basel zuoberst auf der Warteliste stand. Dann rief mich aber Frau Schneider an und erklärte mir, warum eine Person aus Riehen, die den dritten Platz auf der Warteliste belegte, viel dringender in das Heim müsse. Solche Situationen sind schwierig.*»

Wechsel Warte-/Wunschheim

Der Prozess, wenn eine Person vom Warte- in das Wunschheim wechselt, wird von allen Befragten als gut, unkompliziert und effizient beschrieben. Niemand äussert hierzu Kritik. Lediglich Organisation E betont, dass die Situation für die Betroffenen eine grosse Herausforderung sein kann, da sie teilweise lange auf einen Platz in ihrem Wunschheim warten müssten.

Entlastungsaufenthalte

Für jene Heime, die Entlastungsaufenthalte anbieten, läuft der Prozess gut. Er sei unproblematisch und mache keinen grossen Aufwand.

Optimierungen

Die Mehrheit der Heime wünscht keine Verbesserungen bei der Vermittlung, bzw. hat keine Ideen, wie der Prozess optimiert werden könnte. Organisation E weist jedoch darauf hin, dass nicht alle neuen Bewohnenden und ihre Angehörigen gleich gut informiert seien. Manche seien zu Beginn auch überfordert. Organisation E weiss, dass Interessierte von der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter bestmöglich auf einen Heimeintritt vorbereitet werden und dass die Zeit teilweise nicht für mehr reicht. Gleichzeitig betont sie die Wichtigkeit, dass die Betroffenen und ihre Angehörigen im Vorfeld gut betreut und informiert werden, vor allem auch über die Themen 'Beistandschaft', Patientenverfügung und 'Vollmacht'. «*Wenn die Menschen zu uns ins Heim kommen, ist es für diese Themen in der Regel schon zu spät.*»

Organisation B bemängelt, dass bei Feiertagen und in der Abwesenheit von Frau Schneider keine Pflegebedarfsabklärungen stattfinden würden. Somit komme in dieser Zeit niemand auf die Warteliste, was für manch Heime problematisch sein könne.

3.2.8 Unzufriedenheiten von Bewohnenden

Hauptergebnis

Kommt es in den Heimen zu Unzufriedenheiten auf Seiten der Bewohnenden, nehmen sie nicht standardmässig Kontakt zur Pflegeberatung auf.

Erklärungen/Präzisierungen

Wenn sich Bewohnende unzufrieden zeigen, versuchen die Alterspflegeheime in einem ersten Schritt, intern eine Lösung zu finden (über ein internes Beschwerde-Management). Die Organisationen A und D betonen, dass es bei ihnen noch nie ein Problem gegeben habe, bei dem sie die Pflegeberatung hinzuziehen mussten.

Organisation C hat schon erlebt, dass ein Problem intern nicht gelöst werden konnte und eine Person das Heim wechseln wollte. *«In so einem Fall nehme ich Kontakt zur Pflegeberatung auf. Wir können offen darüber sprechen. Oder ich empfehle der betroffenen Person und ihren Angehörigen, die Ombudsstelle zu kontaktieren.»*

Organisation F erzählt, dass sie noch nie in Kontakt mit der Pflegeberatung stand, wenn Bewohnende unzufrieden waren oder das Heim wechseln wollten. *«So ein Fall betrifft die Fachstelle für Aufsicht und Qualität des Kantons. Das ist für mich klar geregelt.»* Auch Organisation B meint, dass solche Fälle über die Abteilung Langzeitpflege abgewickelt würden.

3.2.9 Angehörige

Hauptergebnis

Die grosse Mehrheit der Alterspflegeheime ist zufrieden mit den Angaben zu den Angehörigen von neuen Bewohnenden.

Erklärungen/Präzisierungen

Mit Ausnahme einer Organisation geben alle Heime an, ausreichend Informationen zu den Angehörigen von neuen Bewohnenden zu haben. Sie fühlen sich durch die Pflegeberatung gut vorbereitet und weisen darauf hin, dass es ihnen mitgeteilt werde, wenn bei den Angehörigen eine spezielle oder schwierige Situation vorliege. Organisation E betont den Stellenwert dieser Angaben: *«Für mich ist es wichtig, dass Frau Schneider so viele Umfeld-Informationen wie möglich erhebt. Die grösste Herausforderung für mich sind jene Angehörigen, die Frau Schneider nicht kennt.»*

Optimierungsvorschläge macht nur die Organisation B: Sie ist der Ansicht, dass schriftlich noch zu wenig Informationen zu den Angehörigen erhoben würden (keine Handynummer, keine E-Mail-Adresse) und dass die Adressen der Angehörigen nicht immer aktuell seien. Zudem betont Organisation B, dass klar sein müsse, wer die erste Bezugsperson sei, bzw. wer sich um die finanziellen Angelegenheiten kümmere. *«Die Verbindlichkeit dieser Angabe ist wichtig. Wir haben schon die Erfahrung gemacht, dass zum Beispiel ein Sohn als Bezugsperson angegeben war. Als wir ihn anriefen, meinte er, dass er nichts damit zu tun haben möchte. Ich denke, wichtig ist, wie man die Angehörigen fragt. Es macht einen Unterschied ob man fragt: ‘Sind Sie die Bezugsperson?’ Oder: ‘Sind Sie für die Finanzierung zuständig und Rechnungsempfänger?’»*

3.2.10 Besichtigungen der Alterspflegeheime

Hauptergebnis

Alle Alterspflegeheime bieten Besichtigungen an; ein Heim aber nur unter der Bedingung, dass interessierte Personen bereits auf der Warteliste stehen.

Erklärungen/Präzisierungen

Alle Heime machen mit interessierten Personen und ihren Angehörigen individuelle Termine für eine Besichtigung des Hauses ab. Allen Heimen sind die Besichtigungen wichtig und sie motivieren Interessierte dazu. Auch fragen sie jeweils, ob sie bereits Kontakt zur Pflegeberatung hatten und verweisen diese – wenn nötig – an die Beratungsstelle. Organisation A erzählt, dass sie die Besichtigungen als unterschiedlich erlebe, je nachdem, welche Personen anwesend sind und wie das soziale Umfeld der Betroffenen ist.

Auffallend ist, dass der Zeitpunkt der Besichtigungen unterschiedlich gehandhabt wird. So besteht beispielsweise Organisation C darauf, dass eine betroffene Person bereits auf der Warteliste steht oder zumindest in der Pflegeberatung war. Organisation F hat hierzu eine ganz andere Haltung: *«Bei uns sind alle willkommen. Ich finde, es ist unsere Pflicht, Interessierten das Heim zu zeigen. Alle haben das Recht, unser Haus zu sehen.»* Auch Organisation B zeigt Interessierten, die noch nicht auf der Warteliste stehen, das Heim; fügt jedoch an, dass diese Personen länger auf einen Besichtigungstermin warten müssten.

3.2.11 Abschluss/Varia

Abschliessend betonen die meisten Befragten, dass sie sehr froh um die Unterstützung durch die beiden Mitarbeiterinnen sind und bringen nochmals ihre Zufriedenheit zum Ausdruck.

Organisation B kommt an dieser Stelle auf das Programm 'Secure Safe' zu sprechen, da es ihr zum Teil Mühe bereitet. Es würden häufig Änderungen daran vorgenommen, die jedoch nicht kommuniziert würden (die Darstellung, der Speichervorgang etc. seien immer wieder anders), was Zeit koste. Der Organisation B ist nicht klar, ob die Pflegeberatung Riehen hier Einfluss nehmen kann oder nicht.

3.3 Zusatzbaustein: Bevölkerungsumfrage

3.3.1 Statistische Angaben zur Stichprobe

Insgesamt nahmen **104 Personen** an der Online-Befragung teil.

Geschlecht: Etwa zwei Drittel der Antwortenden sind Frauen (64%), ein Drittel Männer (36%).

Alter: Personen im Alter zwischen 28 und 87 Jahren nahmen an der Umfrage teil. Das Durchschnittsalter der Teilnehmenden beträgt 68.2 Jahre. Das jüngste Viertel der Antwortenden ist 62 Jahre alt oder jünger; das älteste Viertel der Antwortenden ist 75 Jahre alt oder älter.

Die Struktur der Online-Befragung ist im Anhang dargestellt.

3.3.2 Allgemeine Lebensbedingungen und Einrichtungen

Insgesamt acht Aspekte wurden als allgemeine Lebensbedingungen bzw. Einrichtungen aufgelistet. Die Teilnehmenden wurden zunächst gebeten, das Ausmass ihrer Zufriedenheit mit diesen Aspekten einzustufen. Im Anschluss wurden sie gebeten, ausserdem die persönliche Wichtigkeit derselben Aspekte einzuordnen.

Abbildung 6 zeigt die Zufriedenheit mit den acht Aspekten der allgemeinen Lebensbedingungen (teilweise wurden die Bezeichnungen aus Gründen der Übersichtlichkeit gegenüber dem Wortlaut im Original leicht verkürzt).

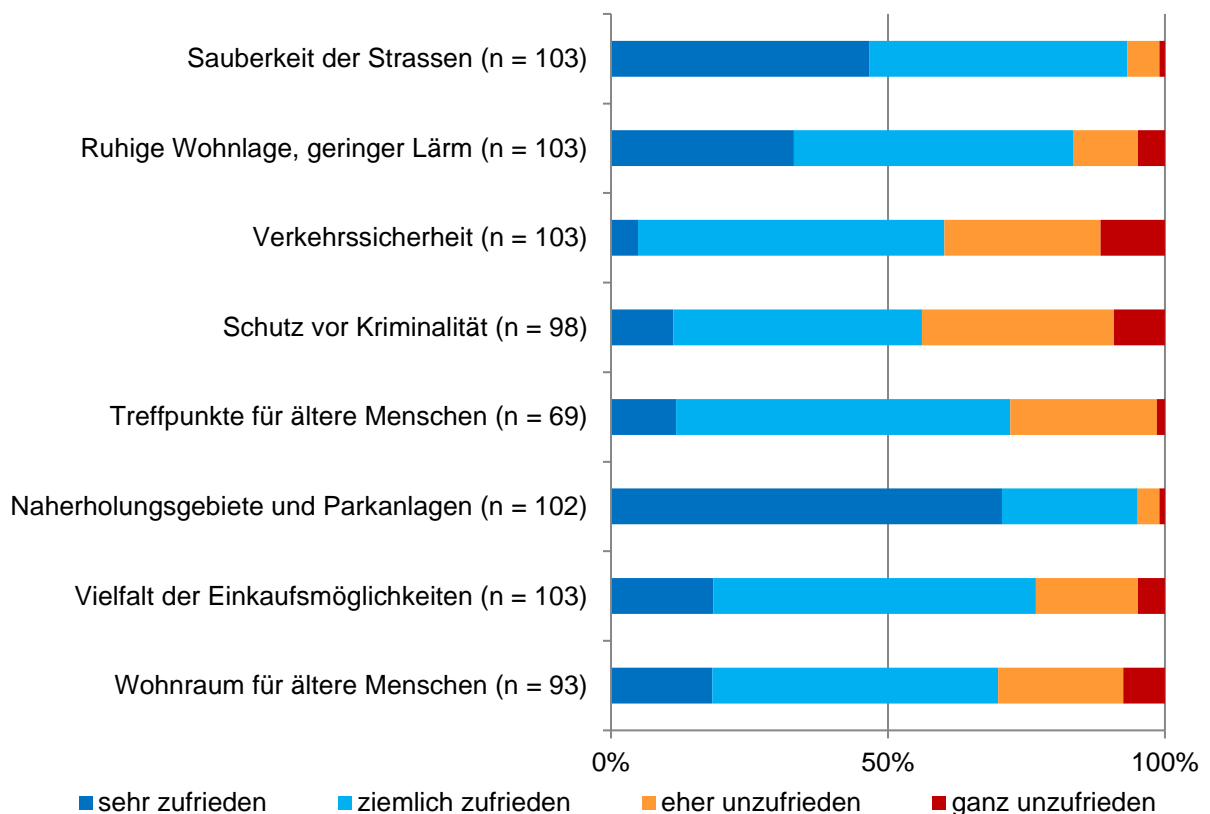


Abbildung 6: Zufriedenheit mit allgemeinen Lebensbedingungen bzw. Einrichtungen. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr zufrieden» bis «ganz unzufrieden» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Grosse Zufriedenheit lösen die Sauberkeit, die Ruhe und generell der Erholungswert der öffentlichen Räume aus. Ein bedeutsames Ausmass an Unzufriedenheit zeigt sich in Bezug auf die Verkehrssicherheit und den Schutz vor Kriminalität.

Abbildung 7 zeigt, wie wichtig diese acht Aspekte der allgemeinen Lebensbedingungen den Antwortenden persönlich sind.

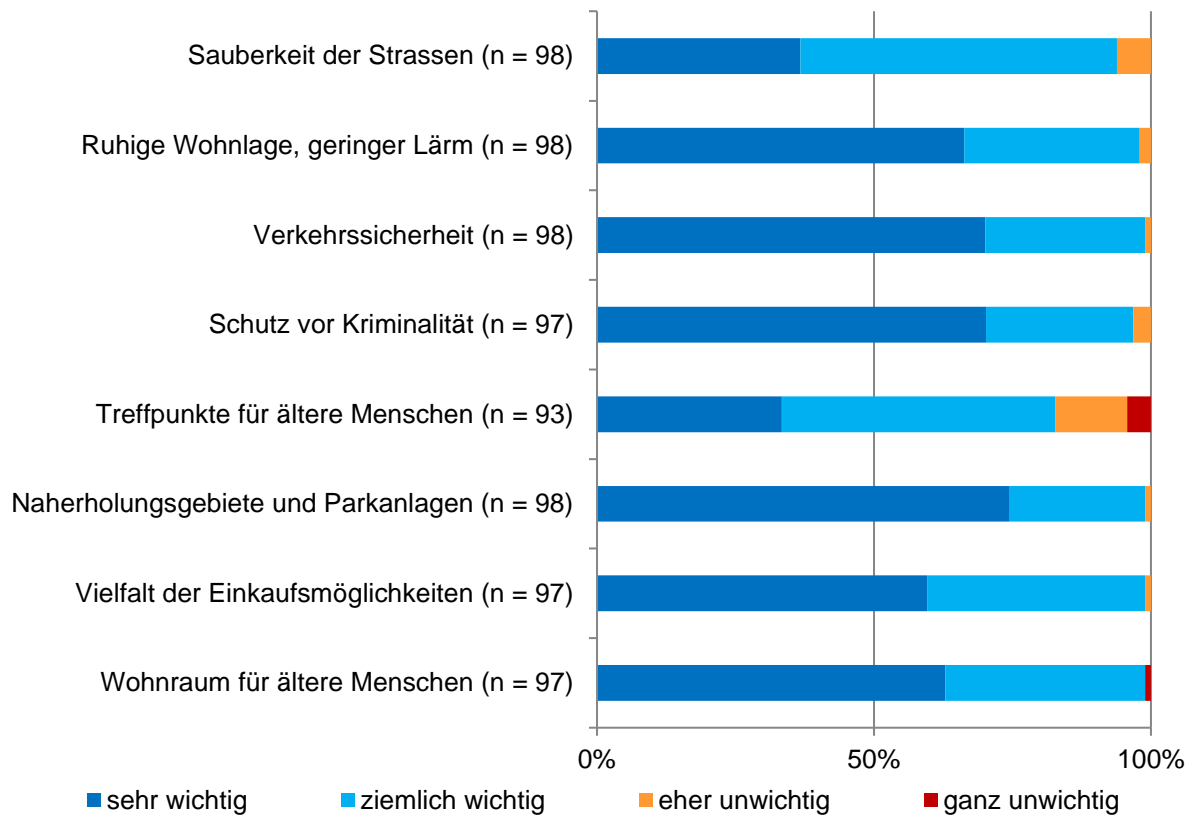


Abbildung 7: Wichtigkeit der allgemeinen Lebensbedingungen bzw. Einrichtungen. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr wichtig» bis «ganz unwichtig» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Persönlich bedeutsam sind grundsätzlich alle angesprochenen Lebensbedingungen. Lediglich die Sauberkeit der Strassen sowie das Angebot an Treffpunkten für ältere Menschen werden im Vergleich etwas weniger hoch eingestuft.

3.3.3 Mobilität in Riehen

Zum Themenbereich «Unterwegs in Riehen» wurden die Zufriedenheit und Wichtigkeit in Bezug auf sieben Aspekte erfasst.

Zusätzlich wurde nach der Häufigkeit der Nutzung des Ruftaxis gefragt. Häufig nutzen dieses Angebot lediglich 13.6% der Teilnehmenden; manchmal nutzen 29.1% das Ruftaxi; 28.2% wählen das Angebot selten und 29.1% schliesslich haben das Ruftaxi noch nie genutzt.

Abbildung 8 zeigt die Zufriedenheit mit den sieben Aspekten der Mobilität in Riehen.

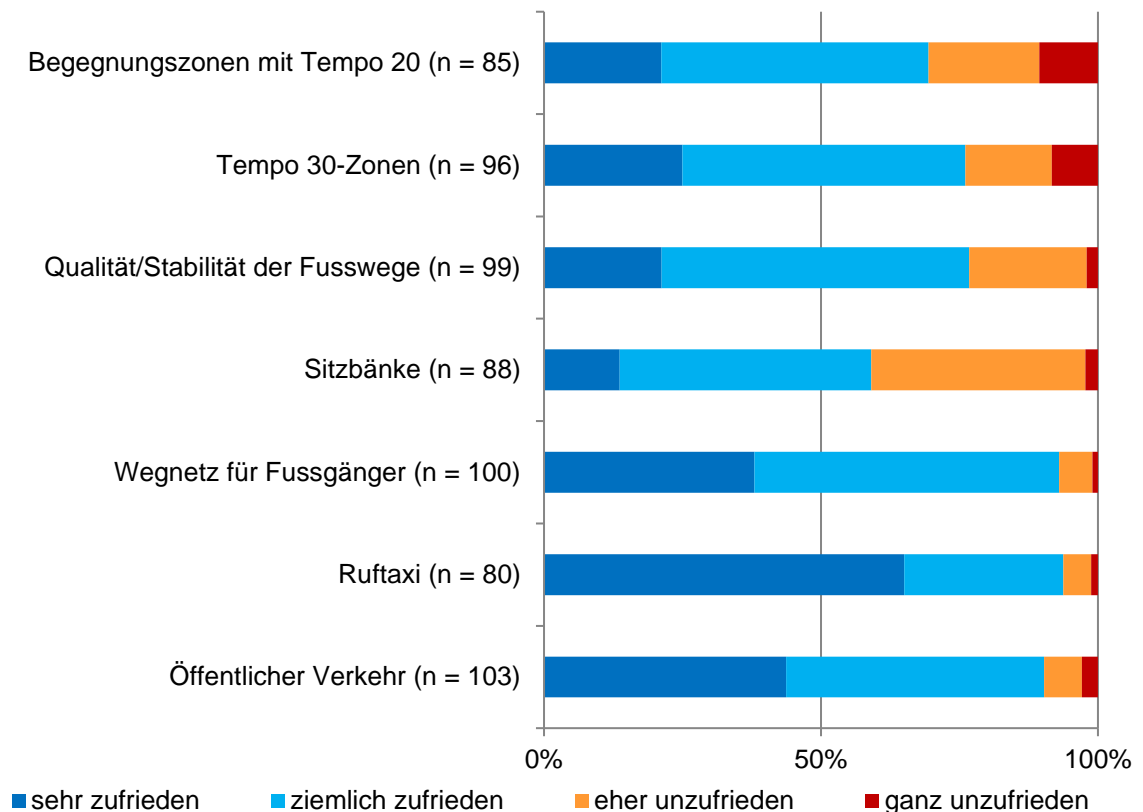


Abbildung 8: Zufriedenheit mit Aspekten der Mobilität. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr zufrieden» bis «ganz unzufrieden» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

Es überwiegt deutlich die Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Mobilität in Riehen. Dennoch lassen die Werte «Luft nach oben», was Verbesserungen betrifft. Am grössten ist das Verbesserungspotenzial in Bezug auf die Tempo 20- bzw. Tempo 30-Zonen, die Qualität der Fusswege und die Sitzbänke.

Abbildung 9 zeigt, wie wichtig die Aspekte der Mobilität den Antwortenden persönlich sind. Es fällt auf, dass sowohl die Tempo 20- als auch die Tempo 30-Zonen von etlichen Personen als wenig wichtig beurteilt werden.

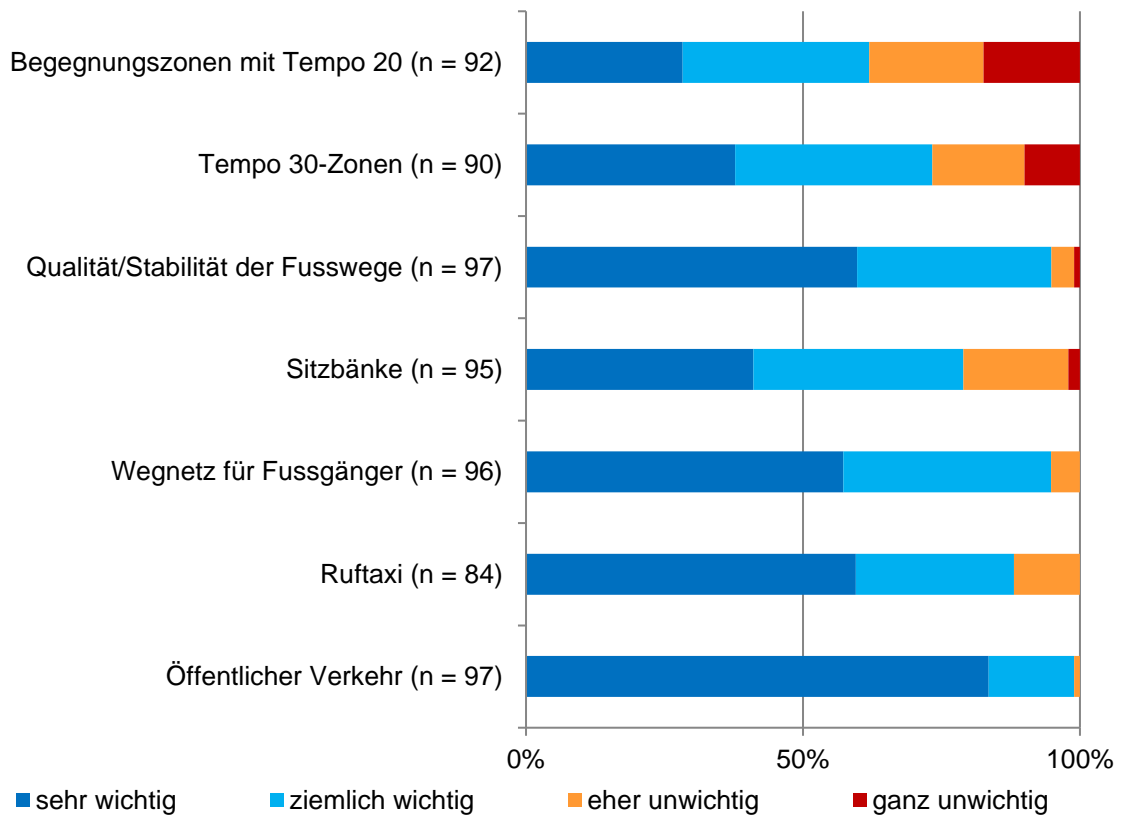


Abbildung 9: Wichtigkeit der Aspekte der Mobilität. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr wichtig» bis «ganz unwichtig» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

3.3.4 Spezifische Leistungen der Fachstelle Alter

Die Fachstelle Alter fördert das altersfreundliche Leben mit einer Reihe verschiedener Angebote und stellt nützliche Informationen zum Thema Alter bereit. Zunächst wurden die Teilnehmenden gebeten, über die Bekanntheit und Nutzung der Leistungen Auskunft zu geben; im Anschluss wurde die Zufriedenheit mit diesen spezifischen Leistungen erfasst.

Abbildung 10 orientiert über den Bekanntheitsgrad und das Ausmass der Nutzung der verschiedenen Leistungen.

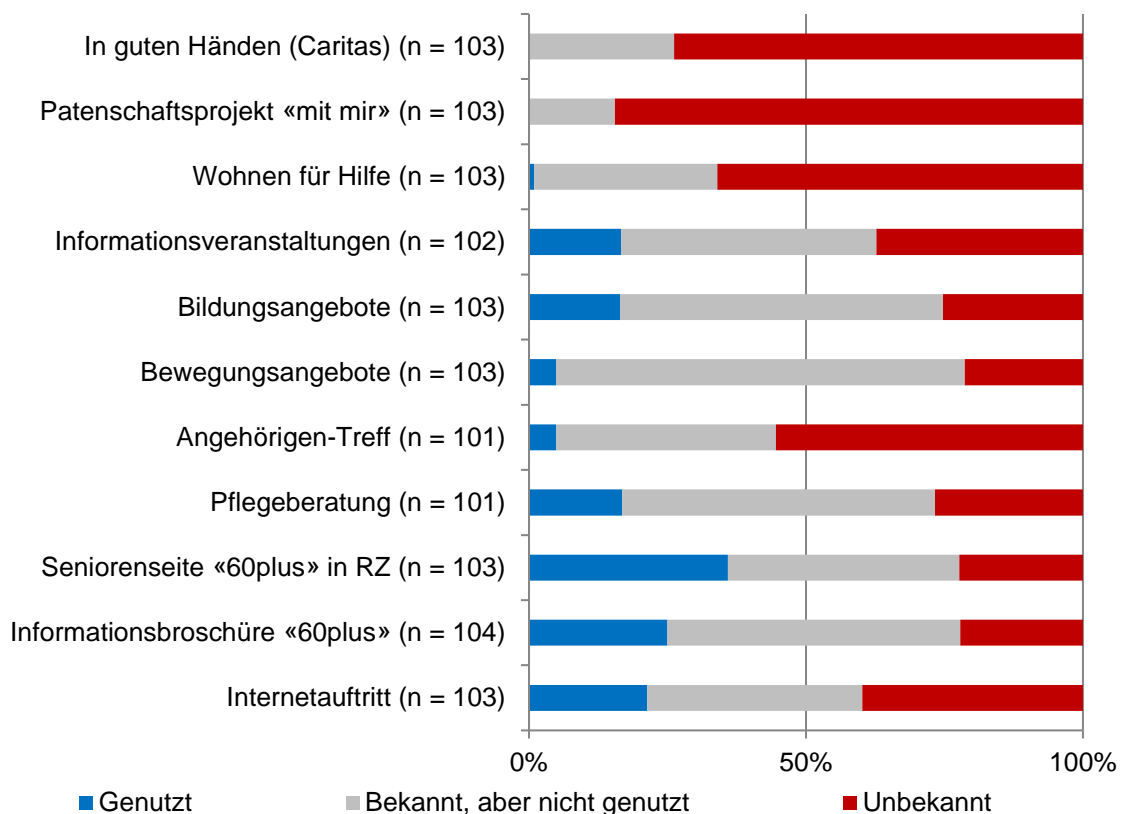


Abbildung 10: Bekanntheitsgrad und Nutzung der spezifischen Leistungen der Fachstelle Alter. Drei Antwortoptionen: «ich nutze das Angebot bzw. habe es bereits genutzt» («Genutzt»); «ich kenne das Angebot, habe es aber bisher noch nicht genutzt» («Bekannt, aber nicht genutzt»); «ich kenne das Angebot nicht» («Unbekannt»). In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die die Frage beantworteten.

Viele der spezifischen Angebote sind den Teilnehmenden nicht bekannt. Es ist schwierig zu bewerten, ob dieser geringe Bekanntheitsgrad Gegenmassnahmen erfordert. Wäre etwa der Angehörigen-Treff Personen unbekannt, die selbst Angehörige pflegen, sollte diese Unkenntnis behoben werden. Für Personen, für die Pflege aktuell kein Thema ist, ist die Information hingegen nicht dringlich.

Abbildung 11 zeigt die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den spezifischen Leistungen der Fachstelle Alter. Bei der Interpretation ist zu beachten, dass viele Leistungen nur von wenigen Teilnehmenden beurteilt wurden. Generell dominiert jedoch Zufriedenheit mit den Leistungen.

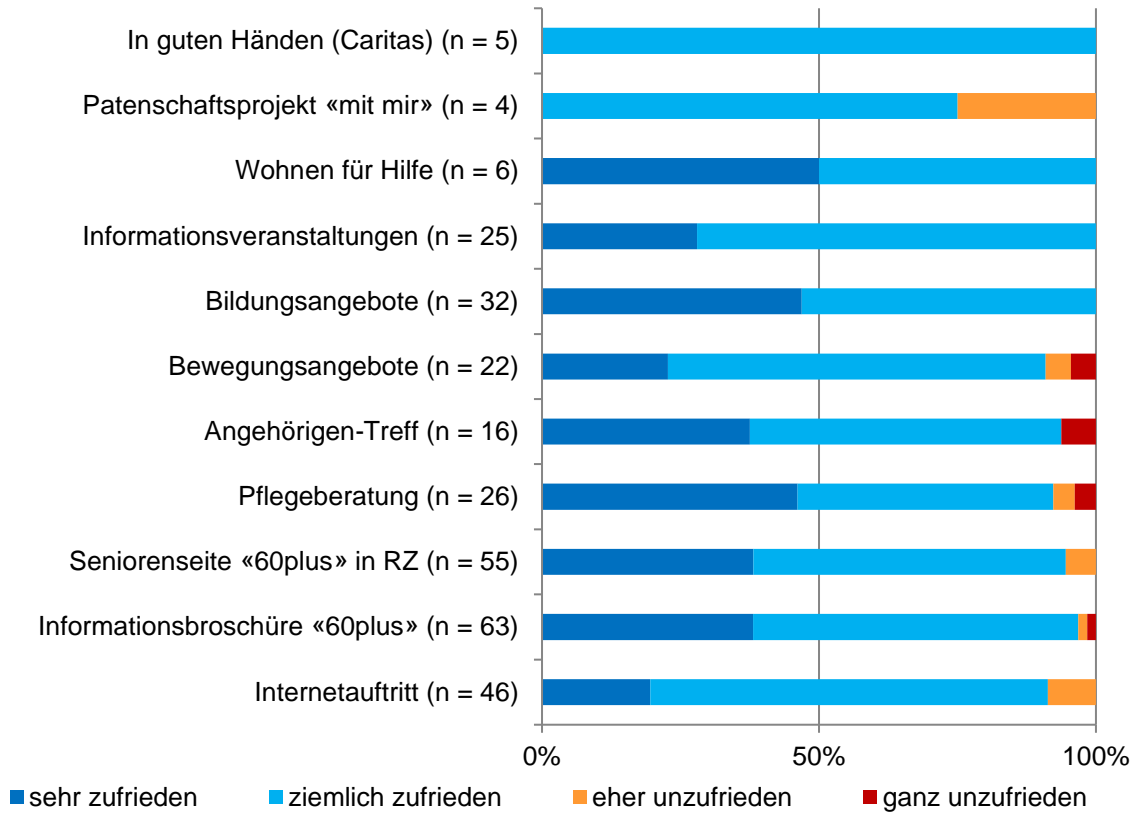


Abbildung 11: Zufriedenheit mit spezifischen Leistungen der Fachstelle Alter. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr zufrieden» bis «ganz unzufrieden» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

3.3.5 Weitere Dienstleistungen der Gemeinde

Als letzter Block wurden die Zufriedenheit und Wichtigkeit weiterer Dienstleistungen der Gemeinde Riehen erhoben. Abbildung 12 zeigt die Werte für die Zufriedenheit mit neun verschiedenen Leistungsbereichen.

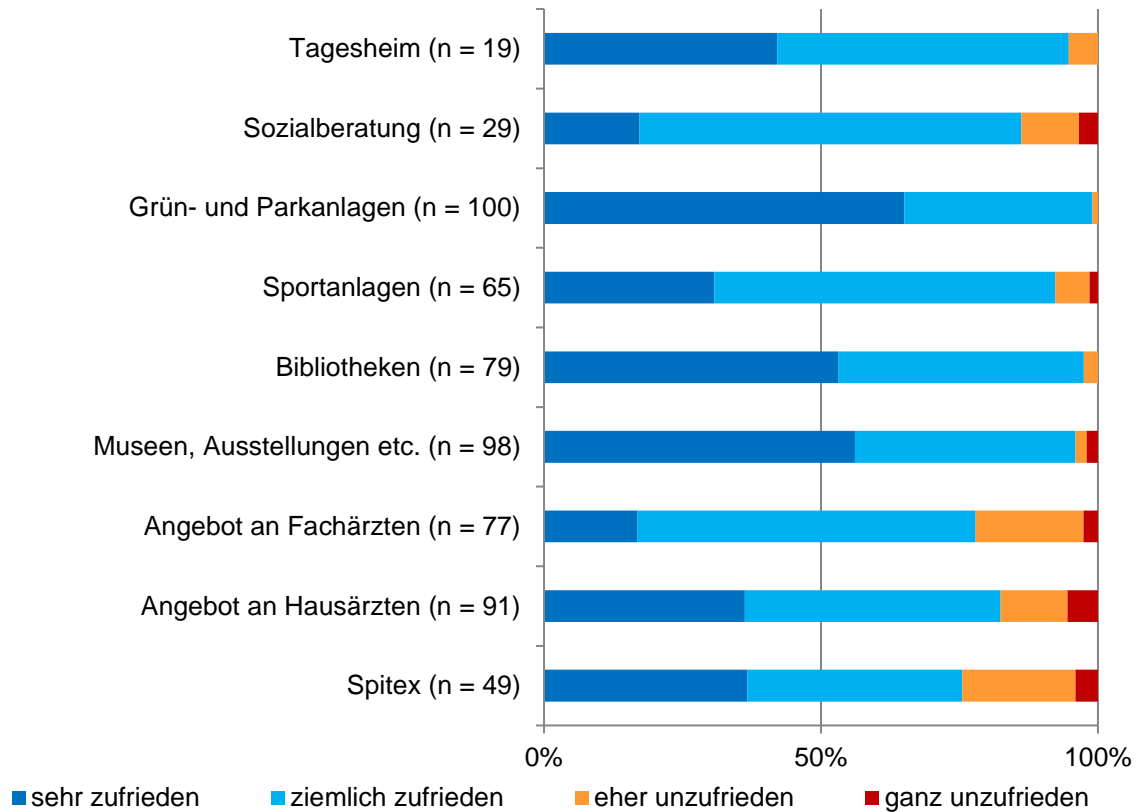


Abbildung 12: Zufriedenheit mit weiteren Leistungen der Gemeinde Riehen. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr zufrieden» bis «ganz unzufrieden» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

In Bezug auf die ärztliche Versorgung sowie die Spitex-Leistungen finden sich mit rund 20-25% die höchsten Anteile für Unzufriedenheit. Was Kultur und Erholung betrifft, so sind die Teilnehmenden in hohem Masse mit den Leistungen zufrieden.

Abbildung 13 zeigt schliesslich, wie wichtig diese weiteren Leistungen der Gemeinde für die Teilnehmenden persönlich sind. Die wichtigsten Leistungsbereiche sind deutlich die Spitex, die hausärztliche Versorgung sowie die Möglichkeiten für Erholung in der Nähe.

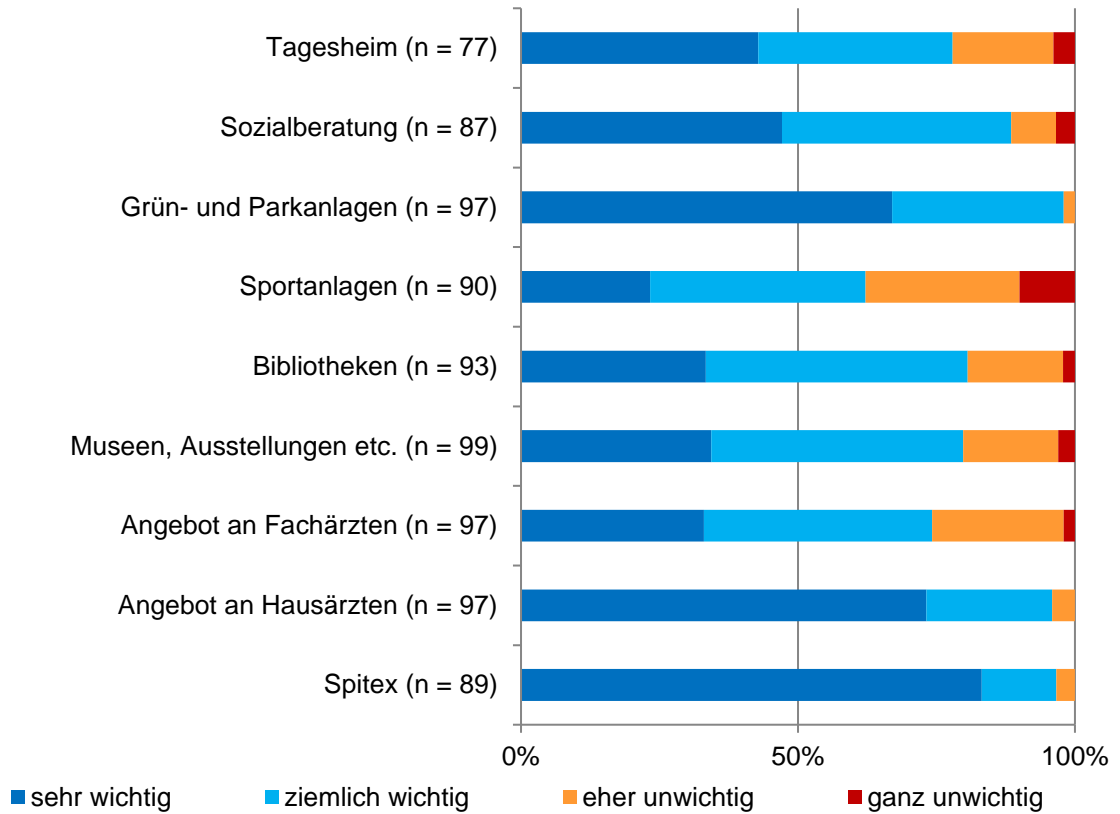


Abbildung 13: Wichtigkeit weiterer Leistungen der Gemeinde Riehen. In Klammern angegeben ist die Anzahl der Personen, die eine der vier Antwortalternativen von «sehr wichtig» bis «ganz unwichtig» gewählt haben; Personen, die die Frage mit «weiss nicht» oder aber gar nicht beantworteten, sind in dieser Abbildung nicht berücksichtigt.

3.3.6 Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge

Mit drei offenen Fragen wurden von den Teilnehmenden Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge gesammelt:

- 1) Gibt es Dinge, die Ihnen nicht gefallen?
- 2) Gibt es Dinge, die Ihnen gut gefallen?
- 3) Haben Sie Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für die Fachstelle Alter der Gemeinde Riehen?

Insgesamt nannten 65 Personen (von 104 Teilnehmenden) Kritikpunkte; 75 Personen hoben bestimmte Aspekte lobend hervor; und 49 Personen machten Verbesserungsvorschläge; zusätzlich schickte eine Gruppe per E-Mail weitere vier Vorschläge. Nachfolgend sind die Kommentare zu den drei Themenbereichen (unbearbeitet) aufgelistet.

Gibt es Dinge, die Ihnen nicht gefallen?

- Der Bustakt, 15 Minuten sind zu lange, weshalb oft das Auto für ins Dorfzentrum genommen wird... Die rechtslastigen Wahl- und Abstimmergebnisse
- das Es im Alter soooo schwierig ist neue Freunde und Kontakte zu machen, in den Vereinen, Kirchen etc. sind die Gruppen schon vorhanden und man wird NICHT integriert.
- Die neue Tramhaltestellen mit erhöhtem Trottoir, Gefahr für Velofahrer Die ewigen Strassenbaustellen Schechte Verbindung zum SBB spätabends
- Ich möchte, vom Gärtnerei wieder der GNOM im Aeusserebaselerstr...!!
- Einzelne Angebote kenne ich bisher überhaupt nicht.
- Es hat zu wenig Sitzbänke
- Wohnungsangebot für Senioren. Es gibt viel zu wenig bezahlbaren Wohnraum für die Mittelschicht ! So werden auch bei WG`s zu wenig 2 1/2 Wohnungen zur Verfügung gestellt. Obwohl diese meist als erste vermietet sind! Die Preise sind z.B. bei der WGN Kohlistieg übertrieben! Dabei sprach man dort von bezahlbarem Wohnraum. Sogar für Familien sind das stolze Mietpreise !!! Ausnahme die WGN Höflirain. Hier sind die Mietpreise vertretbar!
- Polizei via Kleinbasel (PP Riehen Reduktion) Verschmutzte Schuhe und Kleider bedingt durch Mergel.
- Die Pflastersteine im Dorf sind alles andere als Altersgerecht Stolperfalle. Hat ein Vermögen gekostet. Als ein Dorf mit den meisten Alten komplett ungeeignet.
- Velofahren auf Trottoirs, schnelle E-Bikes auf Velowegen, grosse krankmachende Lärmmissionen durch Verkehr
- Kaum günstige Wohnungen mit Lift
- Dauerthema Rente, wir arbeiten in unserer Generation für die "älteren" und der Druck der "jüngeren" steigt stets
- Die momentanen Baustellen in Riehen v.a. Tramgleiserneuerung (man hat das Gefühl, es hat KEIN Ende!!!)
- Tempo innerhalb der Gemeinde sollte flächendeckend 30 sein; zudem sollte es mehr Tempo 20-Zonen geben. Generell gibt es zu viel motorisierten Verkehr. (E-Bikes nicht mitgemeint). Es fehlen genügend gesicherte und gedeckte Abstellplätze für Fahrräder. Es gibt zu wenig generationenübergreifende Begegnungsmöglichkeiten.
- 1. Riehen hat recht viele Personen, die mit Einkaufswagen, Rollator, Rollstuhl unterwegs sind. Das Dorfzentrum wurde umgestaltet mit neuem Bodenbelag, schön fürs Auge aber sehr schlecht für die Fortbewegung. Das Kopfsteinpflaster wirkt wie Bremsen. Die dadurch entstehenden Erschütterungen führen zu verstärkten Schmerzen im (arthrotischen) Handgelenk. Spitexfachpersonen bestätigen dies. Der Einwand, dass dieser unebene Boden schlecht für das „normalen“ Gehen ist, wurde bei der Eröffnung des umgestalteten Dorfplatzes ins Lächerliche gezogen. Klares Indiz, dass praktische Einwände nicht berücksichtigt werden. Hauptsache es sieht alles schön aus. 2. Es gibt

viele Tempo 30 Strassen. Leider wird dies häufig nicht eingehalten. Diese Strassen werden benutzt, um schneller von A nach B zu kommen und dies in erhöhtem Tempo. Verstärkt hat sich dies auch wegen der Baustellen, wo Autofahrer nicht die ausgewiesenen Umleitungen benutzen. 3. Im Dorfzentrum, umliegende Strassen wird zu häufig wild geparkt. 3 Parkfelder mit 5-6 Autos. zuwenig Polizeipräsenz? .

- Zu viele Events im Zentrum. Jeder Zweite ist Eventmanager und meint, er müsse andere Leute unterhalten. Schlechte Gastronomie in ganz Riehen. Zu viele Hunde in ganz Riehen. Rücksichtslose Velofahrer im Dorfkern.
- Wenn ich die Rieher Zeitung nicht abonniert habe, bekomme ich Informationen nicht mit. Ein 2. Zeitungsabo kommt aber aus finanziellen Gründen nicht in Frage. Tempolimits werden nicht eingehalten Rücksichtsloses Velofahren, wird nicht geahndet. Wege, die gut begehbar waren, werden nun stark von Velos frequentiert. Bessere Kontrollen bei Lastwagen, die GPS sei dank überall durchfahren und gefährliche Wendemanöver machen, ohne Rücksicht auf Verluste.
- Ich vermisse bei so vielen Pflegeheimen und so vielen alten Demenzerkrankten eine entsprechende Anzahl an speziellen Pflegeplätzen für Demenzerkrankte in unserer Gemeinde!
- Für mich selbst keine Erfahrung
- Kein Büssli an Sonntagen
- Das Leben ist zu teuer in der Schweiz, speziell die Krankenkassen und die Steuern, so landet man unweigerlich irgendwann in der Sozialhilfe.
- Ältere Menschen scheinen in Riehen entweder nicht zu existieren oder sie scheinen zu stören
- Die Fussgänger Zone im Dorf ist unbefriedigend, die Autofahrer sind zu wenig rücksichtsvoll, noch gewähren sie den Fussgängern nicht den nötigen Vortritt Die parkplatzsuchenden Autos sollten nicht durchs Dorf fahren, um in der Wettsteinanlage festzustellen, dass alle Plätze belegt sindum dann wiederum weiterzufahren und weiter zu suchen...täglich ein kleines Chaos.... Vor Coop/ Migros/ ehem. Schulzahnklinik hat es zu wenig Veloständer Es gibt viele kreative Spielplätze, wo können sich die „Alten“ austoben. Im Ausland sehe ich immer wieder Bewegungs Parcours für ältere Menschen, Kraftgeräte (z.B. Portugal und Asien)
- Ich kann nicht verstehen, dass der Veloweg .von Riehen bis Claraspital-der ebenfalls von Fussgängern benützt wird!!! mit Tempo 30 ausgeschildert wurde! Die Velos rasen an sämtlichen Haltestellen vorbei ohne Rücksicht auf z.B. ältere Fussgänger!!! Ein grosses Wunder, dass hier noch n etwas passiert ist!!
- Schliessung des Polizeipostens Riehen während der Nacht
- IN RIEHEN GIBT ES LEIDER FUER SENJOREN/INNEN IMMER WENIGER KLEINERE WOHNUNGEN WIE 2.5 ZIMMER VORALLEM WENN MAN SICH VERKLEINERN WILL. BEI NEUBAUTEN GIBT ES ZUWENIG KLEINERE BEZAHLBARE WOHNUNGEN WIE ZB AM KOHLSTIEG .ODER NEU IM HOEFLIRAIN NIEDERHOLZ. NACHFRAGE WAERE SEITENS SENJOREN VORHANDEN .
- Kinder/Jugendliche Zuwenig Grünflächen zum spielen haben; Hunde dürfen »ihr Geschäfte rrichten«; Kinder müssen auf Beton spielen ...
- - BVB Anschlüsse in Riehen Dorf von Bus 36 auf Tram 6 und umgekehrt, v.a. sonntags
- Eindruck von zuviel Bürokratie im Gemeindehaus - Einknicken auf "Befehle" aus dem Departement Wessels - Riehen tritt immer noch sehr unterwürfig gegenüber der Stadt auf (kaum eine Gemeinde in der CH macht so viele Bücklings gegenüber dem Kanton)
- Immer ist der Gang nach Deutschland schuld, wenn ein Betrieb/Geschäft nicht floriert (z.B. Landgasthof) -Ich soll Strom sparen, im Schulhaus brennen Lampen auch übers Wochenende oder sogar schon morgens um halb vier... -Dorfplatz ist immer noch eine Katastrophe. Hoffentlich brauche ich nie einen Rollator oder eine Fahrstuhl. Das Busfahren haut einem schon eines in den Rücken.
- Das aus der Alterssiedlung Basler Dybli jetzt eine Alterspension wird. Somit geht wieder günstiger Wohnraum für die älteren Leute weg.

- ja, das uneingeschränkte verdichtete Bauen - dadurch Zerstörung vieler kleinerer und grösserer Grünflächen in den Quartieren.
- Ich wünschte mir mehr Offenheit von den Menschen in meiner Strasse alleine schon grüssen wäre nett.
- Wir müssen von Frühling bis Herbst die Open Air-'Konzerte' abends und nachts über uns ergehen lassen. Als würde Riehen bloss aus jungen Leuten bestehen. Das ist nicht in Ordnung und wir leiden darunter! Bitte abstellen!
- Da die Gemeinde doch sehr überaltert ist und viele ältere Leute an der Lörracherstr wohnen sollte es dieses Jahr dringend wieder einen Laden geben der auch wie gehabt ein Einkaufsgeschäft haben der auch am Sonntag offen hat !
- 1.Es gibt viele ältere Leute, die keinen Zugang zum Internet haben und an der Umfrage nicht teilnehmen können. 2.BVB druckt keine Fahrpläne mehr - siehe 1 3. Viele Firmen zwingen einem direkt, alles übers Internet zu erledigen - siehe 1
- Die Begegnungszone mit 20 kmH im Dorf ist unbefriedigend. Die Autos fahren zu schnell und lassen den Fussgängern keinen Vortritt-die Tafel "Begegnungszone 20 kmH" sollte dringend anders gestaltet werden, damit klar ist, dass die Fussgänger Vortritt haben. Die Zahl 20 muss grösser daher kommen.
- Die blöden, immer wieder durchgezwängten Umgestaltungen des Dorfzentrum mit x Begegnungszonen, die gar niemand will. Wenn es so weitergeht, begegnen sich bald alle nur noch im Hieber in Lörrach. Von 17-09 h und mittags von 12-14 h sollten die Parkierangebote im Dorf gratis und unlimitiert sein (man kann ja nicht einmal mehr anständig mit Freunden zu Mittag essen). Bitte mehr als weniger Parkplätze (je mehr und je liberaler die Parkplätze angeboten werden, desto mehr lebt ein Dorf (vgl. Basler Münsterplatz und die ganze Innerstadt: alles tot, ausgestorben, Geschäfte und Beizen leer!)
- Einkaufssituation ist absolut ungenügend, v.a. in Riehen Nord und Grossverteiler im Dorfzentrum! Ungenügendes Parkplatzangebot im Dorfzentrum. Es fehlt eine Auswahl an gemütlichen Restaurants.
- ÖV : Busse oft schwierig zum Einsteigen mit dem Rollator Spitex: oft sehr viele verschiedene Personen, die die Dienstleistung erbringen
- Die hohen Preis in den versch. Rest. und Cafés. Dass immer wieder lieb gewonnene Geschäfte schliessen.
- Die ständig auf den Tottoris abgestellten Handwerkerautos, so dass der Fussgänger auf die Strasse ausweichen muss. die vielen Baustellen.
- Es werden in den Quartieren zu viele alte kostbare Bäume auf Kosten von pflegeleichten Gärten oder Kübelpflanzen gefällt . Das grosse grüne Dorf wird leichtsinnig langsam aber sicher verspielt ! Alarmierend ! !^
- Die viel zu hohen Krankenkassen Gebühren.
- Einhaltung Geschwindigkeit in 20/30er Zonen☹☹☹ Verhalten von Teilen unserer Nachbarn wegen mangelhaften bis hin zur Verlüderung Ihrer Gärten etc.
- Mehr Restaurants mit vernünftigen Preisen Begegnungsmöglichkeiten im Dorfkern
- Ich lebe sehr gern in Riehen und fühle mich wohl!
- Nicht alle über 70 jährige sind mit dem Internet vertraut. Deshalb auch schriftlicher Verkehr notwendig.
- a)Verbesserungen beim öV brauchen lange.Echter Taktfahrplan bei S-Bahn und Kleinbus od. durchgehend verfügbarer Rufbus waren schon 2012 ein Thema. b)Neu ist der Trend, Fussgänger vom Trottoir "wegzudrücken" (vergl. dazu Leserbrief BAZ v.31.1.) Als "Denkanstoss" für Politik und Verwaltung empfehle ich den Tagi v.30.1. Seite 8. Zitat "das wichtigste ist die Trennung von Strasse, Radweg und Trottoir...."
- Der Service im Coop und Landgasthof ist grauenhaft. Kein Wunder gehen alle nach Deutschland zum Essen und einkaufen.
- Mir ist im Laufe der Umfrage aufgefallen, dass viele Angebote für Senioren zumindest mir nicht bekannt waren/sind. Vielleicht geht das anderen auch so? Infos darüber fehlen.

- Zu wenig gute Einkaufsmöglichkeiten vor Allem die Vielseitigkeit der Artikel - z. B. Lingerie
- die hohe mauer, um den neuen kindergarten siegwaldweg
- Drer viele Lärm im Dorf und in der Rössligasse, zuviel Verkehr in der Rössligasse extrem laut.
- Angebot an Restaurants, Bars, Cafés, Kino
- Eigentlich nicht, wohne gerne in Riehen!
- Zu wenig Sitzgelegenheiten!
- Die Pflasterung des Dorfplatzes hat nicht gerade zur Gehsicherheit bei älteren Menschen beigetragen. Bei solchen Projekten sollte die Fachstelle und ihr Knowhow besser einbezogen werden.
- kann ich nicht beurteilen, habe noch keine in Anspruch genommen
- Verkehr, Lärm und Abgase in der Baselstrasse. Verkehrsführung in der Rössligasse, zwischen Wendelinsgasse und Inzlingerstrasse. zu viele Lastwagen und rasende Privatautos, keine 30er Bodenmarkierung, obwohl es ein Schul- und Kindergartenweg (auch in die Musikschule) für viele Kinder ist. Die Autos weichen dauernd auf die Trottoirs aus, da ein Kreuzen von 2 Autos nicht möglich ist.
- fehlende Sitzgelegenheiten (mit Dach) im öffentlichen Raum und unbedingt in Läden und Bushaltestellen!!!
- Ich wünsche mir mehr gekennzeichnete Velospuren auf den Strassen.
- Die Auflösung des Gemeindespitals ist m.E. der grösste Fehler der letzten 20 Jahre..... nebst dem Hausarzt Angebot braucht es dringend eine Art Ambulatorium. Clara- und Unispital sind eine schlechte Alternative. Zudem: die Hausärzte sind chronisch überlastet und kaum einer macht noch Hausbesuche. Die Gemeinde sollte nochmals einen (besseren) Vorstoss für ein unterirdisches Parkhaus machen und ihn politisch besser aufgleisen; das Zentrum MUSS vom Verkehr entlastet werden. niemand hält sich an den Fussgängervortritt im Bereich Schmiedgasse / Wettsteinstrasse. Und Kontrollen der Polizei beschränken sich auf den stehenden Verkehr. Apropos Polizei: nach wie vor erachte ich eine 7x24 Std Besetzung des PP als MUST. Und einfach MEHR SICHTBARE PATROUILLEN, VOR ALLEM NACHTS UND ZU FUSS (allenfalls mit Velo) - aus dem fahrenden Auto heraus SIEHT MAN NICHTS. Danke!
- Es braucht mehr bezahlbare Wohnungen für ältere Menschen. Es gibt zuviele Luxuswohnungen die mit der Rente nicht mehr zahlbar sind .
- Das Angebot der Ruftaxi ist zu beschränkt, die Nummer ist in keinem Verzeichnis noch auf den Fahrplänen.
- Verkehrsregelung im Dorfzentrum Parkplätze fehlen

Gibt es Dinge, die Ihnen gut gefallen?

- Die Ruhe, das Grün, die relative Nähe zur Stadt, die Kultur
- Die Ruhe in Riehen und das viele grün
- Das kulturelle Angebot: Literatur (ARENA), Museen (Beyeler, Kunstraum), Musik Das viele Grün im und ums Dorf
- Angebot Altreswohnen
- gruen,angenehm und freundlich!
- Anbindung an OeV, Ruftaxi
- Instruktionen von Jungen an Alte über Tablet und Smartphone - Regelmässige Informationen in der Riehener Zeitung
- Park- und Grünanlagen
- Dorfkern und grüne Parkanlagen sind Top. Geschäfte im Dorf und Rauracher genügend. Grosszügiger Kinderspielplatz. Keine Industrie!!! Ein grosses Plus für die Lebensqualität.

- Parkanlagen und Kompaktheit des Dorfkerns
- Es wird sehr viel für Kinder angeboten Spielplätze etc. Landi
- ÖV, Grüne Oasen, Wertschätzung der älteren Bevölkerung
- Ruftaxi
- diverse Alterswohnungen, Parkanlagen und Lange Erlen
- Ich fühlemich sehr wohl in Riehen
- Vielfalt der Einkaufsmöglichkeiten - ÖV-Vielfalt - Parkkarte für Riehener zum Gratisparking in blauer Zone - Ruftaxi
- Die Gemeindeverwaltung leistet gute Arbeit.
- Freundliches Personal im Gemeindehaus. Vielfalt der Geschäfte / Handwerker niederlassungen von Banken, Post guter ÖV (Bahn, Bus, Tram) Grünanlagen Fondation Beyeler Veranstaltungen in der Dorfkirche Restaurants.... gute ärztliche Versorgung / Apotheken eigene Spitex
- Besonders gut: ÖVs
- Unsere ruhige Wohnlage.
- Die Alten werden ziemlich ernst genommen
- Der Markt auf dem Dorfplatz.
- Beratung und Unterstützung / Hilfe
- Dorfambiente, Nähe zur Stadt
- Wenn man möchte kann man allerlei unternehmen in Riehen.
- Da müsste ich lange überlegen
- Super finde ich, dass neu das Velofahren ab 17.00-9.00 Uhr durch die Fussgängerzone vor Sutter/ Migros gestattet ist! Ebenso freut es mich sehr, dass die Gemeinde die Strassen diesen Winter besser von Schnee und Eis räumt, Salz einsetzt und somit das Velofahren möglich ist. Dass abends die Strassen und Heimwege gut ausgeleuchtet sind, sodass man sich sicher fühlt Dass Riehen sehr viel unternimmt, damit Familien sich hier wohlfühlen (Tagesstruktur) und somit überall auch viele junge Menschen anzutreffen sind!
- Dass es in Riehen -Gott sei Dank- noch viele Grünflächen gibt. Fragt sich wie lange noch....
- Riehen als Wohnort Meine Familie wohnt hier seit 1965.
- PARKANLAGEN DORFKERN INFRASTRUKTUR NIEDERHOLZ ALLES GUT ERREICHBAR
- In Riehen aufgewachsen, gefällt es mir nach der »Rückkehr vor 14 Jahren grundsätzlich gut.
- Danke an die Dienste, die aus dem Werkhof und Gärtnerei gemacht werden.
- ja, dass man noch miteinander reden kann - aber auch diese positive Kultur verkommt ein wenig schneller als gedacht. Nachbarschaftliche Verhältnisse sind im Grossen und Ganzen auf Rücksicht und Aufmerksamkeit geprägt.
- das kulturelle Angebot, die gepflegten Parkanlagen
- Das ganze Dorf und sein Angebot bewerte ich insgesamt sehr positiv.
- Die gute öffentlich Anbindung ans öv
- Es gibt viel Gutes in Riehen, zB es ist spannend dank kulturelles Angebot der Beyeler Fondation u.a, wichtig dass man so nahe einkaufen kann und dass mehr Cafés am Sonntag offen sind.
- Ich lebe sehr gerne in Riehen und könnte mir keinen bessern Ort vorstellen zu leben!
- Gesamthaft fühlt man sich als älterer Mensch in Riehen sehr gut aufgehoben. Durch die vielen Angebote und Annehmlichkeiten, z.B. das grosszügige Ruftaxi, wird einem das Leben in Riehen sehr angenehm und sicher gemacht. Es ist nicht selbstverständlich, dass die ältere Generation einen so hohen Stellenwert hat, wie in Riehen! Es sind pro-

zentual sehr viele ältere Menschen hier - das vielzählige Angebot ist keine Selbstverständlichkeit - herzlichen Dank an dieser Stelle an alle Beteiligten der Organisationen und natürlich der Gemeinde Riehen!

- Umgebung, Spaziermöglichkeiten.
- Gute breitgefächerte Angebote für den älteren Menschen
- Das man schnell im Grünen ist und gut laufen kann.
- Riehen ist ein Dorf, man kennt sich noch.
- Der Dorfkern und die Lange Erlen.
- Ja. Das Beyelermuseum mit Parkanlage . Die Erlenebene , der Wenkenpark und Berg. Unser Friedh. Hörnli als wunderbare Oase für Mensch, Tier und Waldstücke ! Die guten Verbindungen zu all den betreffenden Orten wie auch nach Bettingen- Chrischona. (Leider jetzt ohne Restaurant).
- Das Wohnen, gut erschlossen mit dem ÖV und doch schnell im Grünen.
- ÖV, Dienstleistung Gemeinde, grünes Dorf
- Bäckerei Sutter, Migros und Coop Beyeler Museum (ganz toll)
- Riehen ist sehr schön, sauber, gepflegt und die Gemeinde geht auf die Bedürfnisse ihrer Einwohner ein. Ein grosses Kompliment und herzlichen Dank!
- Die kulturellen Angebote sind grossartig.
- Das grosse grüne Dorf muss gepflegt werden
- Der Grüngürtel um die Gemeinde, man ist sofort im nahen Wald. Es gibt sehr nette Einwohner.
- Die Stadtnähe
- Mir gefällt das Andreashaus, muss unbedingt erhalten bleiben.
- Das Leben in Riehen ist wunderbar!
- es ist alles nah, wohnqualität, nähe zur stadt
- Schöne Sitzgelegenheiten im Dorf, schöne Parks, die etwas mehr belebt werden dürften, z.B. der Sarasinpark da könnte man ein nettes Cafe betreiben in der Orangerie, anstatt es verlottern zu lassen.
- Das Angebot für ältere Menschen ist überdurchschnittlich und sehr umfangreich und ich nutze es gerne, auch die musikalischen Angebote und das Engagement von Jahe.
- Ruftaxi Freizeitangebote in der Natur
- Riehen ist schön!
- Grünzone Moostal Fondation Beyeler
- Riehen ist sehr rhuig und das schönste Dorf zum leben
- Ja die Gemeinde Riehen und das Leben darin allgemein. Es ist mein Zuhause und darüber bin ich dankbar.
- bin zufrieden hier zu leben
- Die Mitwirkungsveranstaltung vor ein paar Jahren und dass diese Themen aufgenommen und weiterverfolgt wurden.
- ja, dass in unserer Gemeinde viel getan wird für die ältere Bevölkerung
- Ja, dass sich viele Leute hier noch kennen (zwar immer weniger) und sich im Dorf noch grüssen oder zu einem Schwatz Zeit haben. Der Freitagsmarkt. Die Langen Erlen.
- Ruhe KEIN Parkhaus unter dem Gemeinde-Parkplatz!!!
- Ruhige Wohnlage, Abdeckung öffentlicher Verkehr, viele Grünflächen und Parkanlagen
- Naja, Riehen, das grosse grüne Dorf, ist doch ein schöner Wohnort. Schauen wir, dass dies so bleibt.....
- Die grüne Umgebung von Riehen. Der Gemüsemarkt am Freitagmorgen.
- Das kulturelle Angebot ist sehr hochstehend .
- Wir haben es überdurchschnittlich gut in Riehen! Ich bin dankbar!

- OeV Verbindungen
- Die Gemeinde ist engagiert auch in diesem Bereich.

Haben Sie Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für die Fachstelle Alter der Gemeinde Riehen?

- Mehr machen damit die neu dazu gezogene ü 60 auch integriert werden.
- Mehr Alterswohnungen mit Dienstleistungen nach Wunsch. mehr Wildnis für mehr Vögel !
- gute OeV-Versorgung unbedingt beibehalten
- Die Gemeinde sollte die Interessen aller Bevölkerungsschichten berücksichtigen. Wer sich Eigentum leisten will soll diese Möglichkeit auch bekommen. Bei der Vergabe von neuen Bauvorhaben zur "Miete", auf Mehrfamilienhäuser mit 2 1/2 und 3 1/2 Zimmer Wohnungen achten. Dieses Angebot ist viel zu gering!!! Senioren möchten sich im Alter eher verkleinern als in 4 oder 5 Zimmer Wohnungen leben. Der Pflegeaufwand ist kleiner. Dazu wären die Mieten auch eher bezahlbar. Kleinere Wohnungen sind meist schnell vermietet.
- Verkehr durchs Dorf: Zwischen Tramstation Weilstrasse und Bettinger Strasse: Autos in beide Richtungen unten durch!
- Ich denke die Alten werden finanziell ausgesaugt. Man sollte sich ein Beispiel von anderen Ländern nehmen zum Beispiel gratis Tram und Bus oder Befreiung der Fernsehkosten oder allgemeine Vergünstigungen.
- Für intellektuelle Herausforderungen wie Vorträge, Lesezirkel, Seniorenuni dürfte es auch in Riehen mehr Möglichkeiten geben. Die Vorträge der Seniorenuni Basel sind z.B. meistens ausgebucht...
- Bodenbelag Zentrum nachbessern Tempolimiten durchsetzen , Radarkontrollen? Parkplätze kontrollieren Zugfrequenz S6 so beibehalten, sonst sind Schranken noch häufiger geschlossen (Rückstau von Autos)
- Keine Events auf dem Dorfplatz, damit es Abends und in der Nacht ruhig bleibt. Erziehung der Hundebesitzer und Velofahrer zu mehr Disziplin.
- Gewisse Strassenübergänge sind eher schwierig, da es keine Fussgängerstrefen gibt. Z. B beim Eingang Wenkenpark. Bessere Kontrollen bei Tempo 30 und 20 in den Wohnquartieren. Schleichverkehr, Ampel umfahren
- Mich dünkt , man denkt zu sehr an die Ganzalten und weniger an Jungrentner
- Möglichkeiten für zu pflegende Ehepaare, zusammen im Heim wohnen zu können, obwohl sie durch ihre jeweilige Krankheit (Als Beispiel Parkinson und Demenz) unterschiedliche Bedürfnisse haben.
- Ich vermisse Möglichkeiten für Senioren, preisgünstige Mittagessen ausserhalb der Wohnung einzunehmen.
- Am Ball bleiben mit Angeboten. Bei mir wird die Zeit kommen!
- Hundepark, wo man Hunde laufen lassen kann.
- Die alten Menschen mehr zu gewichten
- BEU VERGABE VON NEUBAUTEN SOLLTEN VERMEHRT 2.5 UND 3 BEZAHLBARE ZIMMER WOHNUNG BERUECKSICHTIGT WERDEN UND NICHT IMMER GROSSE WOHNUNG .
- Tja; heikles Thema. Mehr gemischten Lebens-/Wohnraum - anstatt "Siedlungen". Begründung: anstatt sich positiv gegenseitig aufzubauen wird über alles Leiden etc. gemammert. Siehe das Gute liegt so nah!
- "Dorfplatz" eibebnen, mindestens so wie die Rittergasse, nur umgekehrt: Abschleiß auf "Trottoir"
- Sich auch um günstigen Wohnraum für die ältere Bevölkerung kümmern.

- Nein, ich denke diese Stelle hat sich wirklich selbst ausgezeichnet, beginnend mit den Workshops und den daraus resultierenden Erfolgen in den Quartieren. Vielleicht eine kleine Variante der Workshops? Es werden immer mehr +60 welche noch nicht die Gelegenheit hatten sich zu äussern oder Vorschläge zu machen.
- Angebot für gemeinsame Ausflüge, Wanderungen, etc für Ältere.
- ich finde es schade, dass die Bibliothek nicht zur GGG gehört die Tramverbindung Nr. 2 könnte noch mehr nach Riehen fahren resp. Verb. Bahnhof oder via Bad. Bahnhof zum Flughafen eine Busli1
- 1. Bitte erhalten sie 'das grosse grüne Dorf' als pure Lebensqualität. Und auch nicht mehr Einwohner generieren! 2. Bitte lassen Sie sowohl den ÖV als auch den Individual-Verkehr weiterhin im Dorfkern verkehren. Das ist für ältere Leute wichtig! 3. Bitte auf Einhaltung der Nachtruhe bestehen!
- Mehr Veranstaltungen im Gemeindesaal wo über das Alter diskutiert werden kann und ihre Probleme und auch Fragen gestellt werden können an Fachleute.
- Die Vielfalt der Bevölkerung berücksichtigen, so dass diejenige die nicht Schweizerdeutsch all Muttersprache haben an Aktivitäten und Austausch beteiligt sein können; auch dass sie sich wohlfühlen können/nicht Angst haben in verschiedenen Gruppen, ins Tagesheim usw einzutreten.
- Einfacher erreichbar sein für Personen ohne Internet.
- Machen Sie weiter so!
- Besserer Webauftritt, Agenda zugänglicher
- Nein. Ich werde die Angebote höchstens noch benutzen.
- Dass die Linie 34 alle Tage und nicht nur am Sonntag via Habermatten fährt, wie in früheren Jahren, und das den ganzen Tag. Jetzt muss man von der Gotenstrass zu Fuss nach den Habermatten gehen wenn man auf die Linie 6 will um nach Eglisee oder auch Burgstrasse zu fahren..
- Mehr Sitzbänke in Quartierstrassen. (Kontakt und Wohnqualität)(6
- Mehr Informationen über wohnen im Alter mit bezahlbarem Wohnraum und auch Möglichkeiten mit Autoabstellplätzen, ruhige Wohnlage für Pensionäre
- Vielleicht noch ein wenig mehr Öffentlichkeitsarbeit.
- Mehr Informationen über Ihre Dienstleistungen. Auch ohne die Riehener Zeitung abonniert zu haben
- Mehr Angebote für ältere Generation.
- Bitte mehr bezahlbare Alterswohnungen, ich suche schon seit mehreren Jahren etwas und finde gar nichts was ich bezahlen könnte, es gibt immer mehr teure Luxuswohnungen, schade.
- Zusammentreffen von Kindern aus Kindergärten mit Altersheimbewohner/innen Unterstützung von Jugendlichen zum Beispiel Klima und Umwelt
- Angebote wie Yoga, oder ähnliches zu Zeiten für Berufstätige
- Mehr Sitzgelegenheiten!
- Auch ein Hauslieferdienst war 2012 schon ein Thema. In der Zwischenzeit haben weitere, vergleichbar grosse Orte vorwärts gemacht und werden in den Medien dafür gelobt. Bei uns kauft man z.B. in 3 Läden ein, wird von 3 verschiedenen Diensten angefahren und zahlt mind. 2 mal für den Service. Ohne Initiative der Gemeinde wird es wohl auch weiter so bleiben...
- Keine Online Umfragen, die alten müssen anders befragt werden. Öffentliche Institutionen Rollstuhlgängig machen z.B Standesamt, denn Kinder und Grosskinder von alten heiraten auch...
- Mehr, bzw. detaillierte Informationen/Öffentlichkeitsarbeit über Angebote für Senioren und auch pflegende Angehörige
- mehr günstige Wohnungen

- ich habe in der Zeitung den Artikel gelesen, 60plus-Bevölkerung Online-Umfrage. Habe durch das festgestellt, was in Riehen alles für ältere Menschen geboten wird. Im Moment bin ich noch einigermaßen fit, doch muss und mach ich mir über meine Zukunft als wie mehr Gedanken wie es weiter geht, wenn ich mal nicht mehr so kann. Ich lebe alleine und habe keine Kinder.
- Eine Kita in einem Altersheim, wo sich Kinder und ältere Leute begegnen oder gemeinsame Aktivitäten gestalten können. Mehr Anerkennung für die vielen ehrenamtlich Tätigen in Riehen, evtl. in Form von Bons oder Zeitgutschriften. Keine Autos im Dorfzentrum oder zumindest Vortrittsrecht für Fussgänger.
- Bin zwar nun schon seit 4 Jahren Rentner im Unruhezustand - aber einschlägige Alterserfahrungen habe ich noch keine gesammelt. Somit kann ich auch noch nicht wirklich mitreden.....
- Trottoirhöhe, Abstand zu Tramschienen für (ältere) Velofahrer besser planen. Bodenbeläge auf der Allmend beim Planen an Rollstuhlfahrer und Behinderte mit Rollatoren oder Gehstöcken denken. Nicht nachträglich wieder teuer korrigieren! Sitzbänkli kann es nie genug geben 😊👉!
- Der Fokus liegt etwas stark auf Behinderung / Demez / Krankheit / Unterstützung. Ist an sich verständlich und OK, - wie wär's mit mehr "golden ager"-Angeboten wie Fitness, Aktivitäten usw?. Vielen Dank!
- Anlässlich der 60+ Veranstaltungen in Riehen wurde an allen Anlässen von den Senioren der Wunsch geäußert, dass die Buslinien 35 und 45 auch an Sonntagen verkehren. Es wurde vom Einwohnerrat beschlossen, dass anstelle der Buslinien 35 und 45 neu Ruftaxis an Sonntagen verkehren. Leider dürfen diese Taxis aber die Bettingerstrasse nicht überqueren. Die Ruftaxi-Nummer 061 227 55 76 gehört der Margarethen-Garage und ist in keinem Telefonverzeichnis aufgeführt, noch ist sie unter www.local.ch im Internet zu finden. Auch auf den Fahrplänen fehlt die Ruftaxi-Nummer. Obwohl die BVB mir versprochen haben, die Rufnummer auf die Fahrpläne zu drucken (Druckerschwärze kostet ja nicht viel). Ich habe die Margarethengarage vor einem halben Jahr angerufen und den für die Ruxtaxi Zuständigen verlangt. Er versprach mir, die Rufnummer im Telefonbuch anzumelden. Was aber bis heute nicht geschehen ist. Er sagte mir auch, dass die Gemeinde Riehen die Weisung erteilt habe, dass die Ruftaxis nur von der Tramhaltestelle bis zur eigenen Adresse oder von der eigenen Adresse bis zur Tramhaltestelle fahren dürften. Somit sind die Ruftaxis eindeutig kein Ersatz für die Buslinien 35 und 45. Dies im Gegensatz zur Information der Gemeinde Riehen an die Bevölkerung. Ich habe den Eindruck, dass möglichst wenig gefahren werden soll, damit der Gewinn für die Margarethengarage hoch ausfällt. Würde statt einer Pauschale eine Kilometerentschädigung an die Margarethengarage bezahlt, würde sich diese Taktik bestimmt sofort ändern und es gäbe auch keine Grenze Bettingerstrasse mehr.
- Gerade an Sonntagen gibt es kein Programm in den Altersheimen. Für Betagte z.B. im „Basler Dybli“ ist es an Sonntagen praktisch unmöglich Verwandte oder Freunde im Humanitas, Wendelin, Dominikushaus oder Adullam zu besuchen.
- Zu beanstanden ist auch, dass die Busse zum Dominikushaus nur alle halbe Stunde verkehren. Auch wenn zur Zeit der Evaluation nur wenige Personen dort ein- oder ausstiegen, gibt es keinen Grund nur alle halbe Stunde zu fahren. Auch dort oben wohnen Betagte. Die vorherige Lösung war viel viel besser. Auch fehlt ein Bushalt der Linie 35 beim neuen Adullam.
- Auch bei der Linie 34 Richtung Riehen Bahnhof sollte nicht der 15-Minuten-Takt, sondern der 7½-Minuten-Takt eingeführt werden. Zum Hörnli können ja die Linien 31, 35 und 45 benutzt werden.

3.4 Zusammenfassung der Ergebnisse

Quantitative Befragung

Personen, die bereits eine Pflegeberatung in Anspruch genommen haben, äussern sich sehr positiv über dieses Angebot. Die Gesamtzufriedenheit ist auf sehr hohem Niveau. Fast alle Personen werden dieses Angebot anderen Personen weiterempfehlen. Die freien Kommentare zum Schluss des Fragebogens spiegeln diese Bewertungen: Die Pflegeberatung leistet gute Orientierung über die Möglichkeiten und hilft so bei der Entscheidungsfindung.

Ähnlich wie das Gesamturteil fallen auch die Bewertungen einzelner Aspekte der Pflegeberatung positiv aus. Ausserordentlich gut werden die Fach- und die Sozialkompetenz der Pflegeberaterin bewertet. Die Antwortenden fühlten sich in ihrer persönlichen Situation verstanden, erlebten Hilfsbereitschaft und wurden verständlich informiert.

Bei der Information – dem Internetauftritt und der Verständlichkeit der Materialien – gibt es allenfalls noch Raum für Verbesserungen, jedoch auf bereits hohem Niveau.

Die Erreichbarkeit und die Telefonzeiten werden ebenfalls positiv beurteilt, zwar nicht auf demselben hohen Niveau wie andere Aspekte der Pflegeberatung, aber deutlich positiver als in der Befragung von 2013.

Qualitative Interviews

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich die Ergebnisse aus der ersten und zweiten Befragung sehr ähnlich sind. Die verschiedenen Leistungserbringer sind wieder sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit mit der Fachstelle Alter. Insbesondere der offene und persönliche Austausch sowie die Fach- und Sozialkompetenz der Mitarbeiterinnen und deren zuverlässiges und effizientes Arbeiten werden gelobt. Positiv erwähnt wird auch die verbesserte Erreichbarkeit der Pflegeberatung. Und der regelmässige mündliche Austausch mit Frau Schneider empfinden alle Alterspflegeheime als unterstützend und sinnvoll.

Auch die mehrheitlich positiven Einschätzungen zu den schriftlichen Unterlagen wie Warteliste und Stammblatt unterscheiden sich nicht stark von den Resultaten aus der ersten Befragung. Und generell kann man festhalten, dass die Vermittlung von Heimplätzen in der Regel nach wie vor problemlos verläuft.

Was bei der diesjährigen Befragung auffällt, ist, dass mehrere Mitarbeitende aus Alterspflegeheimen erwähnten, dass auch Personen aus Basel-Stadt in die Riehener Heime eintreten könnten. Diese Situation scheint für manche schwierig zu sein. Zum einen macht man sich Gedanken dazu, ob es Unmut in der Riehener Bevölkerung geben könnte. Zum anderen fühlt man sich hin und her gerissen zwischen der Priorisierung aufgrund der Warteliste und den Bemühungen der Pflegeberatung, für betagte Menschen aus Riehen rasch einen optimalen Heimplatz zu finden.

Deutlich wurde auch, dass die meisten Befragten nur wenig Berührungspunkte zur Fachstelle Alter haben und einigen nicht klar ist, welches die Aufgaben von Frau Gronbach sind (abgesehen der Stellvertretung von Frau Schneider).

Zusatzbaustein: Bevölkerungsumfrage

Riehen wird von der grossen Mehrheit der Antwortenden als eine ruhige Gemeinde von hohem Erholungswert erlebt; lediglich Verkehrssicherheit und Kriminalität sind Bereiche, bei denen der Anteil Unzufriedener im Vergleich zu anderen Themen hoch ist. Zwar überwiegen auch beim Thema Mobilität die positiven Bewertungen, doch ist dort zumindest bei den Tempo 20- bzw. Tempo 30-Zonen das Bild uneinheitlich. Bei den offenen Fragen werden zur Mobilität teils sehr konkrete Verbesserungsvorschläge formuliert.

Etliche spezifische Angebote, welche eng umrissene Ziele verfolgen, sind kaum bekannt. Breitere Programme wie Bildungs- oder Sportangebote sind hingegen gut bekannt und werden auch von vielen genutzt; die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer ist hoch.

In Bezug auf die allgemeineren Leistungen der Gemeinde finden sich die höchsten Anteile an Unzufriedenheit bei der ärztlichen Versorgung sowie der Spitex. Kultur und Erholung werden hingegen sehr gut beurteilt.

3.5 Fazit und Empfehlungen

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sowohl auf Seiten der Kunden wie auch der Leistungserbringer eine grosse Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Fachstelle Alter Riehen vorhanden ist. Möchte man dennoch Optimierungen anstreben, lassen sich aus der zweiten Befragung folgende Empfehlungen ableiten:

- Da einigen Befragten das Aufgabenspektrum der Fachstelle Alter, bzw. die Tätigkeiten von Frau Gronbach eher unbekannt sind, könnte es lohnenswert sein, diese (nochmals) vorzustellen.
- Sollte es möglich sein, das Stammbblatt zu überarbeiten, wäre es empfehlenswert, mehr Informationen zu erfassen, beispielsweise den Geburtsort von neuen Bewohnenden sowie die E-Mail-Adresse und Handynummer von Angehörigen. Gewünscht wurde ausserdem, dass interessierte Personen begründen sollten, warum es sich beim gewählten Heim um das Wunschheim handle.
- Bei der Wahl des Alterspflegeheims wäre zudem zu prüfen, ob die Hausärztinnen und Hausärzte miteinbezogen werden sollten/könnten.
- Gemäss dem befragten Hausarzt müsse der Versorgung von Demenzkranken und von Personen mit Multimorbidität, die zu Hause leben, vermehrt Aufmerksamkeit geschenkt werden. Allenfalls können hierzu entsprechende Angebote (auch für Angehörige) entwickelt werden.
- Hilfreich könnte ebenfalls ein offener Austausch zwischen den Alterspflegeheimen, der Pflegeberatung Riehen und der Abteilung Langzeitpflege Basel-Stadt hinsichtlich der Warteliste, bzw. dem Eintritt von Personen aus Basel-Stadt in Riehener Heime sein. Dieser könnte allenfalls dazu dienen, gewisse Emotionen aufzufangen und Unklarheiten zu klären.
- Die Befragung der Personen, die eine Pflegeberatung genutzt haben, ergab, dass die Fach- und Sozialkompetenz der Beraterin auf höchstem Niveau bewertet wird. Verbesserungen sind in diesem Bereich kaum möglich; die Qualität zu halten, ist bereits eine grosse Leistung.
- Das Informationsmaterial und der Internetauftritt sind kontinuierlich auf dem neuesten Stand und kundengerecht zu halten. Generell werden diese Informationen jedoch auch heute schon positiv bewertet.

Aus der Bevölkerungsumfrage lassen sich weitere Empfehlungen ergänzen:

- Die Sicherheitsthemen Verkehrssicherheit und Kriminalität sollten konkretisiert werden. Eine Möglichkeit wäre, mit Hilfe älterer Menschen konkrete Örtlichkeiten bzw. Situationen aufzulisten, um zu eruieren, wie dort konkret Sicherheit verbessert werden kann.
- Die zahlreichen Verbesserungsvorschläge (etwa zum Thema Mobilität) sind eine reichhaltige Quelle für Ideen. Generell ist die Bereitschaft der älteren Bevölkerung sehr gross, sich aktiv in die Gestaltung der Gemeinde einzubringen. Dieses Potenzial sollte genutzt werden.
- Es ist keine realistische Erwartung, dass alle spezifischen Angebote der Fachstelle Alter der Bevölkerung bekannt sind. Wichtiger als hohe Bekanntheit zu erzielen ist es, dass der Personenkreis, der von einer Leistung besonders profitieren könnte, erreicht wird. Angehörigen-Treffs sollten den pflegenden Angehörigen bekannt sein. In diesem Fall wären spezifische begrenzte Evaluationen, bei denen nicht die Bevölkerung insgesamt adressiert wird, sondern nur die jeweilige Zielgruppe, wertvoller.
- Spitex und die hausärztliche Versorgung sind Leistungsbereiche von hoher Relevanz, die gleichzeitig bei der Zufriedenheit «Luft nach oben» haben. Die Gemeinde sollte die Rahmenbedingungen für Hausarzt-Praxen attraktiv halten. Ein Austausch mit der Spitex über Herausforderungen in Hauswirtschaft und Pflege ist empfehlenswert, um Unterstützungsmöglichkeiten durch die Gemeinde auszuloten.

Anhang

Fragebogen Pflegeberatung

**Befragung der Kundinnen und Kunden zur
Pflegeberatung der Gemeinde Riehen**

Bitte unterstützen Sie uns. Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ansprechperson für Fragen: Stefan Güntert, 061 279 18 57, stefan.guentert@fhnw.ch

Wie schätzen Sie die folgenden Aussagen zur Pflegeberatung der Gemeinde Riehen ein?

Bitte nur ein Feld pro Aussage ankreuzen.

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Pflegeberatung der Gemeinde Riehen zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Angebot der Gemeinde Riehen an ambulanter und stationärer Unterstützung entspricht meinen Bedürfnissen (z.B. Spitex, Pflege-/Tagesheime).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Erwartungen an die Pflegeberatung wurden vollumfänglich erfüllt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insgesamt war die Pflegeberatung für mich hilfreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe die Vorschläge und Empfehlungen der Pflegeberaterin umgesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberatung werde ich weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie die Pflegeberatung der Gemeinde Riehen anhand folgender Aussagen?

Bitte nur ein Feld pro Aussage ankreuzen.

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	weiss nicht
Die Telefonzeiten der Pflegeberatung Riehen sind angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiterinnen der Pflegeberatung sind gut erreichbar (Telefon, E-Mail).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die zur Verfügung stehenden Informationen geben einen guten Überblick über das Angebot an ambulanter und stationärer Unterstützung:					
– Informationsbroschüre «60plus»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Internetauftritt der Fachstelle Alter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diese Informationen sind gut verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Beratungsgespräch erfolgte in gewünschter Frist nach dem Erstkontakt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die vereinbarten Termine wurden wie versprochen eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Möglichkeit der Pflegeberatung vor Ort (zu Hause, im Spital) kommt mir sehr entgegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberaterin hatte genügend Zeit für die Beratung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberaterin hat meine Fragen kompetent beantwortet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen und Erklärungen der Pflegeberaterin waren umfassend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen und Erklärungen der Pflegeberaterin waren gut verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie die Pflegeberatung der Gemeinde Riehen anhand folgender Aussagen?

Bitte nur ein Feld pro Aussage ankreuzen.

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	weiss nicht
Die Pflegeberaterin konnte sich gut in meine Situation versetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberaterin ist auf meine Anliegen eingegangen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberaterin war stets freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberaterin war stets bereit zu helfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Pflegeberaterin war stets diskret.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegeberaterin hat auch für schwierige Situationen Lösungen gefunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Entscheidungen wurden von der Pflegeberaterin akzeptiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insgesamt standen mir zur richtigen Zeit die richtigen Informationen zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühlte mich im gesamten Beratungsprozess wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Es folgen auf der Rückseite Fragen zu Ihrer Person.

Bitte geben Sie uns noch folgende Angaben zu Ihrer Person bekannt:

■ Wo fand das Beratungsgespräch statt?

- Im Büro der Pflegeberatung
- Zu Hause
- Im Spital
- Anderswo: _____

■ Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an:

- Weiblich
- Männlich

■ Wie alt sind Sie?

_____ Jahre

■ Die Beantwortung dieses Fragebogens erfolgte durch:

- Betroffene Person selbst
- Ehefrau/Ehemann
- Tochter/Sohn
- Andere/r Familienangehörige/r
- Andere Person

■ Was möchten Sie zur Pflegeberatung der Gemeinde Riehen noch sagen? Sie haben hier auch die Möglichkeit, eine obige Antwort zu begründen. Wir nehmen Ihre Anmerkungen oder Kommentare gerne auf.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen mit beigefügtem Antwortcouvert bis
Mittwoch, 14. November 2018, an die
FHNW, Hochschule für Wirtschaft, Stefan Güntert, Peter Merian-Str. 86, 4002 Basel.

Freie Kommentare bei der schriftlichen Befragung zur Pflegeberatung

Die befragten Personen hatten die Möglichkeit, freie Anmerkungen anzubringen. Insgesamt 19 Personen nutzten diese Option. Zwei Kommentare (unten in eckigen Klammern) beziehen sich nicht auf die Pflegeberatung. Bei den restlichen 17 Kommentaren dominieren Lob und Dank. Alle 19 Aussagen sind im Folgenden (sprachlich unbearbeitet) wiedergegeben. Lediglich in der Abfolge wurden die Aussagen thematisch gruppiert:

- *Die finanziellen Aspekte waren eher kompliziert und teilweise konfus, betrifft insbesondere die Stelle mit den Ergänzungsleistungen – für uns Laien eher schwer nachvollziehbar.*
- *Schade, dass die Gemeinde Riehen nicht mehr Pflegeplätze für Demenzkranke anbietet.*
- *Da mein Mann schwer krank aus dem Spital entlassen wurde, habe ich mich selbst um geeignete Spitex-Leute kümmern müssen.*
- *Ich gratuliere der Gemeinde Riehen zum Team der Pflegeberatung.*
- *Die Pflegeberatung war kompetent, umfassend und sehr beruhigend. Wir sind froh, dass wir in dieser guten und fortschrittlichen Gemeinde leben dürfen!*
- *Wir wurden super beraten und fühlten uns gut aufgehoben und ernst genommen.*
- *Besonders geschätzt habe ich die Zusammenarbeit der Pflegeberatung mit dem Hausarzt (Diagnose, ärztliche Zeugnisse etc.).*
- *Aufgrund des Beratungsgesprächs konnte ich meine Entscheidungen bewusst treffen.*
- *Vorschläge und Empfehlungen sind im Moment nicht umsetzbar, da eine ambulante Betreuung durch die Spitex Riehen der Bedürfnisse meiner Verwandten entspricht. Die Pflegeberaterin hat die schwierige Situation professionell erkannt und die Beratung ist freundlich, geduldig und umfassend geführt worden.*
- *Es war sehr nett und angenehm.*
- *Meine Pflegeberatung ist nicht akut nötig. Aber ich weiss jetzt, dass es sie gibt.*
- *Vielen Dank.*
- *Die Antworten betreffen mich als Tochter. Zudem unterstütze ich weitere hochbetagte Menschen und mache dieselben Erfahrungen mit einer hochqualifizierten und kompetenten Beratung! Hohe Zufriedenheit!*
- *Ich bin mit der Pflegeberatung sehr zufrieden!*
- *Die Pflegeberatung fand hier zu Hause statt im Beisein sämtlicher Familienangehöriger. Die Pflegeberaterin nahm sich Zeit und blieb sachlich. Sie wies aber darauf hin, dass ich frühzeitig Hilfe in Anspruch nehmen sollte und nicht warten, bis ich zusammenbreche. Das alles gibt mir Mut und Vertrauen – auch wenn ich mir Zeit dazu lasse.*
- *Ich wurde stets freundlich und kompetent beraten.*
- *[Ich war nicht in der Pflegeberatung - war lediglich auf der Gemeinde um zu fragen, wer für die Pflegeheime zuständig wäre.]*
- *[Die Kontaktaufnahme ist für meine Mutter erfolgt, die – infolge eines Sturzes – auf einen Pflegeheimplatz angewiesen ist.]*

Leitfaden Alterspflegeheime

Vorbemerkungen

- Dank
- Auftrag: Vor rund 5 Jahren führte die FHNW die erste Kundenbefragung durch, bis Ende Jahr soll die zweite Erhebung abgeschlossen sein.
- Vorstellung Interviewerin
- Infos zur Datenerhebung: Persönliche Interviews mit den Alterspflegeheimen, einem Spital, einer Gemeinschaftspraxis und einem Tagesheim sowie eine Umfrage mittels Fragebogen bei Kundinnen und Kunden sowie deren Angehörigen. Im Weiteren ist eine Online-Umfrage, die sich an alle Bewohnerinnen und Bewohner von Riehen richtet geplant. Ziel ist es, Angaben zur Kundenzufriedenheit und zum Bekanntheitsgrad der Fachstelle Alter sowie deren Angebote zu erhalten.
- Inhalt des Gesprächs: die Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter Riehen, Ihre Erfahrungen und mögliches Optimierungspotential
- Anonymität gewährleistet, einzelne Rückschlüsse allenfalls möglich; Informationen werden vertraulich behandelt
- Dauer Interview: max. 1,5 h
- Sprache: Hochdeutsch oder Mundart?
- Tonbandaufnahme: i.O.?

Zusammenarbeit/Einstimmung

Zu Beginn dieses Gesprächs bitte ich Sie darum, mir frei zu erzählen, wie Sie mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter Riehen zusammenarbeiten, in welchen Situationen Sie Kontakt mit den Mitarbeiterinnen haben usw.

- Wie ist es in Ihrem Heim geregelt, wann ein Austausch mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter stattfindet? (evt. nachfragen: *In welchen Situationen nehmen Sie Kontakt mit Frau Gronbach auf, wann mit Frau Schneider?*)
- Wer in Ihrem Heim nimmt Kontakt auf mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter?
- Wie erleben Sie den Austausch mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter?
- Wo sehen Sie Vor- und Nachteile im Austausch mit der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter?
- Wo gibt es Optimierungsbedarf bei der Zusammenarbeit?

Auftrag / Zuständigkeit²

Ist für Sie klar geregelt, wofür die Pflegeberatung und wofür die Fachstelle Alter zuständig ist?

Erachten Sie die Zuständigkeiten/die Aufgabenteilung zwischen den Mitarbeiterinnen als klar geregelt?

Wie schätzen Sie das Aufgabenspektrum der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter ein (mehr/weniger Leistungen erwünscht)?

Gibt es Doppelspurigkeiten/Schnittstellen mit anderen Organisationen?

Organisation

Wie schätzen Sie die Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen der Pflegeberatung und der Fachstelle Alter ein?³

² Der Fokus soll auf der Pflegeberatung liegen; die Fachstelle Alter wird aber auch angesprochen.

³ Das Pensum von Frau Schneider beträgt 90%. Frau Gronbach übernimmt die Ferienvertretung.

Können Sie etwas zum Informationsfluss innerhalb der Fachstelle Alter sagen? (Z.B.: Wie kommunizieren die Mitarbeiterinnen miteinander? Sind beide informiert? Werden Ihre Informationen weitergegeben? Erhalten Sie von beiden Mitarbeiterinnen Antworten auf Ihre Fragen, Anliegen etc.?)

Gibt es Widersprüchlichkeiten oder Lücken?

Personal

Wie schätzen Sie das Fachwissen und die Sozialkompetenz der beiden Mitarbeiterinnen ein?

Wie beurteilen Sie Ihre Zuverlässigkeit und Effizienz?

Informationen

Der Eintritt in ein Alterspflegeheim ist nur möglich, wenn der Pflegebedarfsnachweis erfüllt ist. Die Beraterinnen der Pflegeberatung beurteilen den Pflegebedarf und die Notwendigkeit eines Heimeintritts.

- Können Sie die Einschätzung der Pflegeberatung Riehen teilen/nachvollziehen?

Wie schätzen Sie die Informationen zu zukünftigen Bewohnenden ein, welche Sie von der Beratungsstelle erhalten (Stammblatt, Warteliste, mündlicher Austausch)?

- Welchen Stellenwert haben das Stammblatt, die Warteliste und der mündliche Austausch für Sie?
- Welchen Nutzen sehen Sie in diesen Informationen?
- Wo sehen Sie Optimierungsbedarf beim Stammblatt, bei der Warteliste und beim mündlichen Austausch?
- Brauchen Sie andere, zusätzliche Informationen von der Beratungsstelle?

Vermittlung

Zwischen der Anmeldung und dem Eintritt kann eine Zeitspanne von 3 Tagen bis 5 Monaten liegen.

Wie beurteilen Sie den Vermittlungsprozess von der Pflegeberatung bis zum Eintritt in das Alterspflegeheim?

- Wie empfinden Sie den gesamten Vermittlungsprozess (Warteliste, deren Bewirtschaftung, den Entlastungsaufenthalt)?
- Inwiefern arbeiten Sie bei der Vergabe eines neuen Platzes mit der Pflegeberatung zusammen? Ist dieser Austausch nützlich?
- Wie beurteilen Sie die Aktualität der Warteliste?
- Wie schätzen Sie das Prozedere ein bei Bewohnenden, welche von einem Warte- in ihr Wunsch-Heim wechseln?
- Wie könnte der Vermittlungsprozess optimiert werden?

Unzufriedenheiten von Bewohnenden

Wie gehen Sie bei Unzufriedenheiten von Bewohnenden vor?

- Wie empfinden Sie hierbei den Austausch mit der Beratungsstelle?
- Wie schätzen Sie die Handlungsweise der Pflegeberatung ein?

Angehörige

Haben Sie genug Informationen zu den Angehörigen einer neuen Bewohnerin/eines neuen Bewohners?

Fühlen Sie sich von der Beratungsstelle ausreichend vorbereitet im Hinblick auf die Angehörigen?

Sehen Sie hier Verbesserungsmöglichkeiten?

Besichtigungen

Wie stehen Sie Besuchen/Besichtigungen von potentiellen zukünftigen Bewohnenden und ihren Angehörigen gegenüber und wie erleben Sie diese (Sind sie erwünscht / wertvoll? Gibt es Alternativen?)?

- Was halten Sie vom Zeitpunkt der Besichtigungen?

Abschluss

Möchten Sie etwas ergänzen? Haben wir etwas Wichtiges noch nicht angesprochen?

Struktur der Online-Befragung (Bevölkerungsumfrage)

BEGRÜSSUNGSSEITE

Herzlich willkommen!

Mit verschiedenen Angeboten fördert die Fachstelle Alter das altersfreundliche Leben in der Gemeinde Riehen. Besten Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, an der Umfrage teilzunehmen. Bei den meisten Fragen können Sie eine der Antwort-Möglichkeiten anklicken.

Abschliessend folgen Fragen, bei denen Sie Anregungen, Kritik und Ideen in freien Worten notieren können.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Dr. Stefan Güntert von der Fachhochschule Nordwestschweiz; er wertet diese Umfrage im Auftrag der Fachstelle Alter aus:

061 279 18 57, stefan.guentert@fhnw.ch

Falls Sie teilnehmen möchten, klicken Sie bitte auf «Weiter».

Herzlichen Dank!

LEBENSBEDINGUNGEN

Zunächst geht es um die allgemeinen Lebensbedingungen und Einrichtungen in Riehen.

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Lebensbedingungen und Einrichtungen in Riehen?

(sehr zufrieden – ziemlich zufrieden – eher unzufrieden – ganz unzufrieden – weiss nicht)

- Wohnraum für ältere Menschen
- Vielfalt der Einkaufsmöglichkeiten
- Naherholungsgebiete und Parkanlagen
- Treffpunkte für ältere Menschen
- Schutz vor Kriminalität (öffentliche Sicherheit)
- Verkehrssicherheit
- Ruhige Wohnlage, geringe Lärmbelastung
- Sauberkeit der Strassen und Umgebung

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Lebensbedingungen und Einrichtungen in Riehen?

(sehr wichtig – ziemlich wichtig – eher unwichtig – ganz unwichtig – weiss nicht)

- (dieselbe Liste wie oben)

UNTERWEGS IN RIEHEN

Bei den folgenden Fragen geht es um das Thema «Unterwegs in Riehen»

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen und Angeboten in Riehen?

(sehr zufrieden – ziemlich zufrieden – eher unzufrieden – ganz unzufrieden – weiss nicht)

- Öffentlicher Verkehr
- Ruftaxi
- Wegnetz für Fussgänger
- Sitzbänke
- Qualität und Stabilität der Fusswege (Trottoire)
- Tempo 30-Zonen
- Begegnungszonen mit Tempo 20

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Dienstleistungen und Angeboten in Riehen?

(sehr wichtig – ziemlich wichtig – eher unwichtig – ganz unwichtig – weiss nicht)

- (dieselbe Liste wie oben)

Wie häufig nutzen Sie das Ruftaxi als Angebot?

(nie – selten – manchmal – häufig – jeden Tag)

SPEZIFISCHE LEISTUNGEN

Die Fachstelle Alter fördert das altersfreundliche Leben mit einer Reihe verschiedener Angebote und stellt nützliche Informationen zum Thema Alter bereit.

Geben Sie bitte zunächst an, ob Sie das jeweilige Angebot kennen und nutzen.

(ich nutze das Angebot bzw. habe es bereits genutzt – ich kenne das Angebot, habe es aber bisher noch nicht genutzt – ich kenne das Angebot nicht)

- Internetauftritt (Webseite) der Fachstelle Alter
- Informationsbroschüre «Leben in Riehen – 60plus»
- Seniorensseite «60plus» in der «Riehener Zeitung»
- Pflegeberatung für Betagte und deren Angehörige
- Angehörigen-Treff (für pflegende Angehörige)
- Bewegungsangebote (Café Balance, Erwachsenenschwimmen im Wasserstelen)
- Bildungsangebote (SilverSurfers Riehen, Bibliothekskaffee, Lesekaffee mit Schülern)
- Informationsveranstaltungen (Infomarkt, Demenzveranstaltung, Patientenverfügung etc.)
- Wohnen für Hilfe
- Patenschaftsprojekt «mit mir»
- In guten Händen, von Caritas zuhause betreut

Und geben Sie jetzt bitte an, wie zufrieden Sie mit dem jeweiligen Angebot sind.

(sehr zufrieden – ziemlich zufrieden – eher unzufrieden – ganz unzufrieden – weiss nicht)

- (dieselbe Liste wie oben)

LEISTUNGEN GEMEINDE

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Dienstleistungen der Gemeinde Riehen?

(sehr zufrieden – ziemlich zufrieden – eher unzufrieden – ganz unzufrieden – weiss nicht)

- Spitex
- Angebot an Hausärzten
- Angebot an Fachärzten
- Museen, Ausstellungen, kulturelle Anlässe
- Bibliotheken
- Sportanlagen
- Grün- und Parkanlagen
- Sozialberatung
- Tagesheim

Eine Gemeinde kann sich nicht alles gleichzeitig leisten. Es müssen Prioritäten gesetzt werden.

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Dienstleistungen der Gemeinde Riehen?

(sehr wichtig – ziemlich wichtig – eher unwichtig – ganz unwichtig – weiss nicht)

- (dieselbe Liste wie oben)

ANGABEN ZUR PERSON

Bitte beachten Sie, dass die Auswertung keinen Rückschluss auf einzelne Personen zulässt. Ihre Anonymität ist gewährleistet.

Welches Geschlecht haben Sie?

(männlich – weiblich)

Ich bin geboren im Jahr ...

OFFENE FRAGEN

Abschliessend laden wir Sie ein, Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge zu notieren, was das Engagement der Gemeinde Riehen beim Thema Alter angeht.

Gibt es Dinge, die Ihnen nicht gefallen? _____

Gibt es Dinge, die Ihnen gut gefallen? _____

Haben Sie Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für die Fachstelle Alter der Gemeinde Riehen? _____

ABSCHLUSS

Herzlichen Dank, dass Sie an der Befragung teilgenommen haben!