GR Nr. 2010/9

Zürich,
18. Januar 2012

Weisung
des Stadtrates an den Gemeinderat

Postulat der Grünen Fraktion betreffend ServiceWohnen im Altersheim Trotte sowie Auswertung der Pilotprojekte in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach, Bericht und Abschreibung

Am 6. Januar 2010 reichte die Fraktion der Grünen folgendes Postulat, GR Nr. 2010/9, ein, das dem Stadtrat am 20. Januar 2010 zur Prüfung überwiesen wurde:

Der Stadtrat wird gebeten zu prüfen, wie sichergestellt werden kann, dass vor der Umsetzung des Konzepts «Service Wohnen» im neuen Altersheim Trotte das Pilotprojekt in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach ausgewertet und eine Kostenevaluation durchgeführt wird. Dem Gemeinderat soll dazu bis zum Frühling 2011 ein Bericht vorgelegt werden, der die zu erwartenden Kosten und Nutzen aufzeigt.

Begründung:

Für die weitere Umsetzung des Modells «Service Wohnen» in den Altersheimen der Stadt Zürich braucht es eine solide Grundlage. Die bisherigen Informationen in der SK GUD erlauben keine mittelfristigen Aussagen über Marktsituation, Finanzierung, Strategie und geplante Massnahmen. Nach der ersten Evaluation des Pilotversuchs im AH Stampfenbach liegen (wegen der kleinen Stichprobe) noch zu wenig verlässliche Daten vor. Im AH Wildbach können nun weitere Erfahrungen gesammelt werden, bevor die weitere Umsetzung in den Altersheimen Dorflinde (bereits beschlossen) und Trotte (Weisung 428) realisiert wird. So ist u.a. noch nicht klar, welche Kosten die Pensionärinnen und Pensionäre zu tragen haben und welche allenfalls das Sozialdepartement (Zusatzleistungen) übernimmt.

1. Erledigungsfrist

Postulate sind selbstständige Anträge, die – falls vom Ratsplenum gutgeheissen – den Stadtrat auffordern, zu prüfen, ob eine Massnahme in seiner Kompetenz zu treffen oder ob ein Beschluss in der Zuständigkeit der Gemeinde oder des Gemeinderates zu fassen sei. Der Stadtrat kann auch aufgefordert werden, einen Bericht zu erstatten (Art. 93 GeschO GR).

Mit dem vorliegenden Postulat der Fraktion der Grünen wurde der Stadtrat beauftragt, dem Gemeinderat bis Frühjahr 2011 einen Bericht über die zu erwartenden Kosten und Nutzen von ServiceWohnen vorzulegen. Die Frist zur Erledigung von Postulaten beträgt zwei Jahre (Art. 95 Abs. 2 GeschO GR). Das Postulat der Fraktion der Grünen wurde am 20. Januar 2010 an den Stadtrat überwiesen. Die Frist zur Erstattung des Berichtes läuft damit bis am 20. Januar 2012.

2. Bedeutung und Kontext von ServiceWohnen

Die Altersheime der Stadt Zürich (AHZ) decken einen Teil der Bedürfnisse betagter Menschen nach einer sicheren, möglichst selbstbestimmten Wohn- und Lebensform ab. Eines der zentralen Anliegen dieser Menschen ist es, bei Bedarf die nötige Betreuung und Pflege im jeweiligen Heim zu bekommen, sodass sie ohne einen erneuten Umzug bis zum Lebensende in der vertrauten Umgebung bleiben können.

Das durchschnittliche Eintrittsalter in die Altersheime liegt bei 84,5 Jahren. Die Gründe für den Entscheid, die eigene Wohnung oder das Haus nach vielen Jahren aufzugeben und in eine gemeinschaftliche Wohnform mit einem privaten Raum umzuziehen, sind vielfältig: Nachlassende Kräfte und gesundheitliche Einschränkungen, Verlust der eigenen Wohnung wegen Sanierung, Verlust des Ehepartners oder der -partnerin, Einsamkeit und auch be-

wusste Planung für die letzten Jahre oder chronische Erkrankungen, die punktuelle oder umfassende Unterstützung und ein sicheres Wohnumfeld erforderlich machen. Vielen Bewohnenden ist es gleichzeitig ein grosses Anliegen, sich eine grösstmögliche Selbstständigkeit zu bewahren. Zahlreiche Untersuchungen unterstreichen die Wichtigkeit von Autonomie und Sicherheit als zentrale Aspekte der Lebensqualität im Alter. Deshalb soll auch das Angebot der AHZ die individuellen Bedürfnisse der betagten Menschen berücksichtigen und mittels flexibler Wohn- und Unterstützungsformen darauf reagieren. Ein Beispiel dafür ist ServiceWohnen. Das Angebot verbindet grösstmögliche Autonomie mit grösstmöglicher Sicherheit im Alter.

ServiceWohnen beinhaltet ein umfassendes Grundangebot (altersgerechte Wohneinheit, Grundreinigung, Bett- und Toilettenwäscheservice, eine Hauptmahlzeit, Notrufknopf). Daneben können die Bewohnenden zusätzliche Leistungen wie Mahlzeiten, persönliche Wäsche und weitergehende Reinigung je nach ihren eigenen Möglichkeiten und Wünschen selber erbringen oder bei Bedarf dazukaufen. Diese Möglichkeit unterstützt all diejenigen älteren Menschen, die zwar auf ein sicheres Wohn- und Lebensumfeld angewiesen sind, einen Teil ihres Alltags jedoch noch selbstständig bewältigen wollen und können.

Das traditionelle Wohnen mit allen notwendigen Dienstleistungen (Vollpension) bleibt ein zentraler Pfeiler jedes Altersheimes. Für viele Eintretende ist die Vollpension, zum Beispiel angesichts ihres hohen Alters, bereits beim Einzug die passgenaue Unterstützungsform. Ein Wechsel von ServiceWohnen zur Vollpension ist jederzeit möglich – und wird im Lauf der Zeit für die meisten Bewohnerinnen und Bewohner notwendig.

3. Pilotprojekt

ServiceWohnen wurde, gestützt auf StRB Nr. 1120/2006, im Jahr 2007 als Pilotprojekt in zehn Appartements im fünften Stock des Altersheimes Stampfenbach erprobt. Dazu wurden ehemalige Personalwohnungen zu altersgerechten Appartements mit kleiner Kochgelegenheit und behindertengerechter Nasszelle umgebaut. Aufgrund der positiven Rückmeldungen der Bewohnenden wird ServiceWohnen seit 2010 im ganzen Altersheim Stampfenbach angeboten. Das Angebot wurde auch im Altersheim Wildbach eingeführt, als dieses nach einer umfassenden Renovation im Herbst 2009 wieder eröffnet wurde. Somit liegen aus zwei Altersheimen Erfahrungen mit der flexibilisierten Wohnform ServiceWohnen vor.

Nebst internen Erhebungen wurde das Gerontologische Zentrum der Universität Zürich beauftragt, in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach eine Befragung zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner im Modell ServiceWohnen durchzuführen und die Ergebnisse mit früheren Erhebungen zur Wohnform Altersheim der AHZ zu vergleichen.

4. Ergebnis der Auswertung

4.1 Organisatorische Veränderungen durch ServiceWohnen

Viele der Bewohnenden, die sich 2010 bei der Einführung des neuen Angebots im gesamten Altersheim Stampfenbach für ServiceWohnen entschieden, hatten schon vorher gewisse Eigenleistungen i.S.v. Art. 10 ATV AH (Aufnahme- und Taxverordnung Altersheime) erbracht. Daher musste die Betriebsorganisation im Altersheim Stampfenbach nicht umgestellt werden. Der Umbau 2009 im Altersheim Wildbach und die damit verbundene Verdoppelung der Bettenkapazität erforderte hingegen eine neue Betriebsorganisation, bei der auch dem Angebot ServiceWohnen Rechnung getragen wurde. In beiden Heimen sind die Schwankungen in der Nachfrage nach Leistungen, die über das Grundangebot hinausgehen, insgesamt gering. Diese Nachfrageschwankungen und der höhere Informationsbedarf zu den einzelnen Dienstleistungen können bisher mit dem heutigen Personalbestand bewältigt werden.

4.2 Nutzen von ServiceWohnen

Mehr als 90 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner sind mit ServiceWohnen zufrieden

bis sehr zufrieden. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot und die Zufriedenheit mit der eigenen Wahl sind im Zeitvergleich stabil positiv. In den Evaluationen 2008 und 2009 konnte festgestellt werden, dass sich die Bewohnenden explizit für ServiceWohnen entscheiden, weil dieses Modell ihrem derzeitigen Bedarf entspricht, indem es Leistungen wie Unterkunft, Mahlzeiten, Reinigung und soziokulturelle Veranstaltungen bereitstellt und diese Grundversorgung mit individuell wählbaren Dienstleistungen kombiniert. Dieser Befund deckt sich mit Erkenntnissen von Fachleuten, die darauf hinweisen, dass Lebensqualität dort am höchsten bewertet wird, wo die notwendigen Angebote vorhanden sind, betagte Menschen jedoch ihren Möglichkeiten entsprechend wählen können.

4.3 Kosten von ServiceWohnen

Da in den Heimen keine separate Kostenträgerrechnung für ServiceWohnen geführt wird, ist eine vergleichende Analyse der Betriebskosten beider Modelle nicht möglich. Der Personalbestand im Altersheim Stampfenbach wurde nach dem Ausbau des oberen Stockwerks entsprechend angepasst. Der Stellenplan im Altersheim Wildbach geht davon aus, dass über das Grundangebot hinaus etwa die Hälfte der Bewohnenden weitere Dienstleistungen bezieht. Die Personalressourcen wurden mit Blick auf die in diesem Rahmen zu erbringenden Leistungen kalkuliert.

Nachfrageänderungen in der Hotellerie führen im Betriebsablauf beider Altersheime vorübergehend immer wieder zu einem zeitlichen Mehraufwand. Dieser konnte bisher mit dem vorhandenen Personalbestand aufgefangen werden. Bei grösseren Änderungen der Nachfrage nach zusätzlichen Dienstleistungen müssen die Stellenressourcen überprüft und angepasst werden.

Die Investitionskosten für Kücheneinheiten belaufen sich nach den bisherigen Erfahrungen auf Fr. 5000.– bis Fr. 7000.– pro Appartement. Zu erwähnen ist jedoch, dass eine Kochgelegenheit im Zimmer bereits im AHZ-Bauentwicklungsplan 2002 bis 2012 als Anforderung für ein zeitgemässes Appartement aufgeführt wurde. Daher verteuert das Konzept ServiceWohnen die Investitionen der AHZ nur unwesentlich.

Gegen 90 Prozent der Befragten, die ServiceWohnen gewählt haben, sind noch keiner Pflegestufe zugeordnet. Damit fallen für sie ausschliesslich Kosten für Unterkunft und Verpflegung an. Die Taxen für das Grundangebot von ServiceWohnen liegen bei Fr. 104.– pro Tag, für Vollpension bei Fr. 130.– pro Tag. Beziehen Bewohnerinnen und Bewohner mit ServiceWohnen weitere Dienstleistungen, bezahlen sie dafür separat. Kommen sie auf einen Leistungsumfang wie bei der Vollpension, entstehen für sie auch die gleichen Gesamtkosten. Die meisten Bewohnenden wechseln auf Vollpension, sobald sie sämtliche Dienstleistungen beanspruchen müssen oder wollen.

Das Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV der Stadt Zürich geht bei der Berechnung des Lebensbedarfs von den Kosten der Vollpension aus. Somit haben Bewohnende mit ServiceWohnen keine finanziellen Nachteile. Auf Zusatzleistungen zur AHV/IV sind im Übrigen nur ein Viertel der Bewohnenden im Modell ServiceWohnen angewiesen, beim Modell Vollpension ist es jede/r Zweite.

Die Beurteilung der Kosten ist neben der subjektiven Zufriedenheit ein wichtiger Punkt bei der Evaluation des Angebots. Die befragten Bewohnerinnen und Bewohner im Modell ServiceWohnen beurteilen die Kosten mehrheitlich als angemessen. Als zu niedrig wird kein Kostenbereich bewertet. Je nach Dienstleistung (Mahlzeiten, Aktivierung, Wäsche usw.) bewerten 9,1 Prozent bis 17,1 Prozent der Befragten die Kosten als zu hoch.

4.4 ServiceWohnen im Markt

Altersgerechte, hindernisfreie Wohnungen sind knapp auf dem Zürcher Wohnungsmarkt. Zudem haben sich die Bedürfnisse von Hochaltrigen hin zu mehr Autonomie und Individualität geändert. Um diesen Umständen in Zukunft besser gerecht zu werden, müssen Wohn-

und Betreuungsangebote stärker differenziert und besser miteinander verknüpft werden. Schweizweit gibt es diverse Anbietende von Alterswohnungen, Alterszentren oder Residenzen mit einem Modell ähnlich dem ServiceWohnen – unter variierenden Bezeichnungen. ServiceWohnen, wie es die Altersheime der Stadt Zürich anbieten, ist keine Ausnahmeerscheinung. Der nationale wie auch der gesamte deutschsprachige Markt widerspiegeln diesen Trend.

4.5 ServiceWohnen – Fazit

Der zunehmende Bedarf der zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner nach Wohnformen, die mehr Autonomie, Selbstständigkeit und Privatsphäre ermöglichen und gleichzeitig die Sicherheit geben, bei fortschreitender Gebrechlichkeit die nötige Unterstützung zu erhalten, verlangt nach einer Weiterentwicklung der Angebotsstruktur der Altersheime der Stadt Zürich. Die positiven Rückmeldungen aus den Befragungen zeigen, dass sowohl ServiceWohnen wie auch Vollpension den Bedürfnissen der betagten Menschen von heute entsprechen. Sie erleichtern den Übergang vom eigenständigen, privaten Wohnen zum Leben in der Gemeinschaft und in bescheideneren räumlichen Verhältnissen.

Die Altersheime sind grundsätzlich gefordert, ihre Angebotsstrukturen flexibel, bedarfsgerecht und durchlässig zu gestalten und weiterzuentwickeln und so einer breiten Gruppe von alten Menschen eine attraktive, zeitgemässe Wohn- und Betreuungsform zu bieten. ServiceWohnen ist ein Schritt in diese Richtung. Es soll daher beibehalten, weiterentwickelt und auf zusätzliche Altersheime ausgedehnt werden. Die dafür nötigen Anpassungen der Infrastruktur lassen sich im Rahmen der Sanierungen und Neubauten der nächsten Jahre und in Abstimmung mit der künftigen Alterspolitik vornehmen.

Dem Gemeinderat wird beantragt:

1. **Vom Erfahrungsbericht ServiceWohnen in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach wird Kenntnis genommen.**
2. **Das Postulat, GR Nr. 2010/9, der Fraktion der Grünen vom 6. Januar 2010 betreffend ServiceWohnen im Altersheim Trotte sowie Auswertung der Pilotprojekte in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach wird als erledigt abgeschrieben.**

Die Berichterstattung im Gemeinderat ist der Vorsteherin des Gesundheits- und Umweltdepartements übertragen.

Im Namen des Stadtrates

die Stadtpräsidentin

Corine Mauch

der Stadtschreiber

Ralph Kühne

Stadt Zürich
Altersheime

Beilage zu GR Nr. 2010 / 9

ServiceWohnen
ein bedarfsgerechtes Angebot der Altersheime der Stadt Zürich

Erfahrungsbericht zuhanden des Gemeinderats

Zertifiziertes Managementsystem SQS ISO 9001

Gesundheits- und Umweltdepartement

Inhaltsverzeichnis

1. Was betagte Menschen brauchen – das Umfeld der Altersheime der Stadt Zürich 3

2. ServiceWohnen – so viel Selbständigkeit wie möglich, so viel Betreuung wie nötig 5

3. Erfahrungen mit ServiceWohnen in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach 7

4. ServiceWohnen – die Kosten 11

5. ServiceWohnen – das Fazit 13

1. Was betagte Menschen brauchen – das Umfeld der Altersheime der Stadt Zürich

Ein grosser Teil der Seniorinnen und Senioren sind auch im hohen Alter noch gesund und aktiv. Sie sind es gewohnt, selbst über ihr Leben zu bestimmen, möchten Optionen und Wahlmöglichkeiten und ein auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot – gerade auch, was das Wohnen angeht.

Viele von ihnen werden auch mit über 80 noch in den eigenen vier Wänden leben und – allenfalls mit externer Hilfe – gut zurechtkommen. Doch irgendwann wird der Alltag zu mühsam, die nicht altersgerechte Wohnung birgt zu viele Stolpersteine, das Bedürfnis nach Sicherheit für den Notfall und nach Geborgenheit wird grösser. Das ist der Zeitpunkt, zu dem betagte Menschen beginnen, sich mit Alternativen zur eigenen Wohnung zu beschäftigen.

Heute können ältere Menschen aus einer breiten Palette von Wohnformen wählen, einerseits angeboten von der öffentlichen Hand, andererseits haben auch private Investoren den Markt «Wohnen im Alter» entdeckt. Das Angebot erstreckt sich von der Seniorenresidenz über Alters-Wohngemeinschaften, Alterssiedlungen bis hin zur Pflegewohngruppe und natürlich zu den Alters- und Pflegeheimen.

Das durchschnittliche Eintrittsalter ins Altersheim liegt heute bei 84,5 Jahren. Die Gründe für den Entscheid zu diesem einschneidenden Wechsel von den eigenen vier Wänden zur gemeinschaftlichen Wohnform, sind vielfältig: Nachlassende Kräfte und gesundheitliche Einschränkungen, Verlust der eigenen Wohnung wegen Sanierung, Verlust des Ehepartners oder der Partnerin, Einsamkeit und auch bewusste Planung für die letzten Jahre oder chronische Erkrankungen, die punktuelle oder umfassende Unterstützung und ein sicheres Wohnumfeld erforderlich machen.

Was wünschen heutige 80-Jährige von ihrem neuen Zuhause für den Lebensabend? Es geht um drei Bereiche:

- Möglichst viel **Selbstbestimmung**, Individualität und Flexibilität
- **Entlastung** im Alltag, Möglichkeiten zu sozialen **Kontakten** und punktuelle Betreuung, zum Beispiel bei einer Erkrankung oder nach einem kleineren Unfall
- Gewissheit, dass die **Betreuung und Pflege bis zum Lebensende** sichergestellt ist und dass kein weiterer Umzug nötig sein wird

Die beiden letzteren Punkte decken die Altersheime Zürich schon bisher vollumfänglich ab. Die Bewohnenden sind verlässlich und gut betreut, Alltagsarbeiten, die ihre Kräfte übersteigen, werden ihnen abgenommen und die verschiedenen Aktivierungsangebote wie auch die Cafeteria bieten ein breites Spektrum an Tagesgestaltung und Kontaktmöglichkeiten im Altersheim und darüber hinaus. Werden dann die körperlichen und/oder psychischen Einschränkungen grösser, können die Bewohnerinnen und Bewohner auf geschultes Pflegepersonal und die nötige Infrastruktur für eine pflegerische Begleitung bis zum Lebensende zählen.

Wie aber steht es mit dem ersten und gerade für Seniorinnen und Senioren von heute zentralen Anforderungspunkt? Wie selbständig und selbstbestimmt kann man das Leben im Altersheim gestalten? Eine zusätzliche Antwort liefert das Konzept ServiceWohnen, eine Erweiterung des bisherigen Modells Vollpension.

2. ServiceWohnen – so viel Selbständigkeit wie möglich, so viel Betreuung wie nötig

ServiceWohnen, das neue Angebot der Altersheime der Stadt Zürich, wurde ab 2007 als Pilotprojekt in zehn Appartements des Altersheims Stampfenbach erprobt. Seit 2010 wird ServiceWohnen im ganzen Altersheim Stampfenbach angeboten, auch im Altersheim Wildbach können die Bewohnenden seit der umfassenden Renovation im Herbst 2009 zwischen Vollpension und ServiceWohnen wählen. Dies gilt auch für das Altersheim Dorflinde, welches im Oktober 2011 nach rund zweijährigen Sanierungs- und Umbauarbeiten wiedereröffnet wurde.

Was bietet ServiceWohnen?
Das Angebot von ServiceWohnen besteht aus zwei Teilen: einem umfassenden Grundangebot und frei wählbaren zusätzlichen Dienstleistungen.

- Das **Grundangebot** deckt rund 80% der Leistungen bei Vollpension ab. Zu ServiceWohnen gehören unter anderem:
  – altersgerecht gebaute Wohneinheit mit Kochgelegenheit
  – Grundreinigung der Wohneinheit alle zwei Monate
  – Wäscheservice für Bett- und Toilettenwäsche
  – 1 Hauptmahlzeit pro Tag
  – Mitbenutzung der Infrastruktur und des soziokulturellen Angebots im Altersheim
  – Teilnahme an einem Aktivierungsangebot
  – 24-Stunden-Notfalldienst
- **Zusätzliche Services**, die nach Bedarf bezogen und bezahlt werden, bieten weitere Entlastung, zum Beispiel:
  – zusätzliche Mahlzeiten
  – wöchentliche Reinigung der Wohneinheit
  – Wäscheservice (persönliche Wäsche)
  – weitere Aktivierungsangebote

ServiceWohnen ermöglicht so einen **flexibleren Einstieg ins Leben im Altersheim**. Wer mag und kann, bucht lediglich das Grundangebot und übernimmt die übrigen Aufgaben selber und nach eigenem Gutdünken. Eine attraktive Möglichkeit für alle Betagten, die zwar auf ein sicheres, unterstützendes Wohnumfeld angewiesen sind, aber Wert auf ihre Selbständigkeit und einen individuellen Tagesablauf legen. Indem sie verschiedene Haushaltsverrichtungen selber erledigen, bestimmen sie auch selber über einen beträchtlichen Teil ihres Alltags, bewahren sich mehr Individualität. Gleichzeitig haben sie Zugang zu den Kontaktmöglichkeiten und Aktivierungsangeboten in der grossen Gemeinschaft des Altersheims. Und sie haben die Gewissheit, dass sie bei zunehmenden körperlichen und/oder psychischen Beeinträchtigungen mehr Unterstützung erhalten – sei es bei den Haushaltsverrichtungen, sei es durch Betreuung und Pflege.

Das traditionelle Wohnen mit Vollpension und allen notwendigen Dienstleistungen bleibt nach wie vor ein zentraler Pfeiler des Altersheims. Wer zum Einstieg ServiceWohnen wählt,

hat jederzeit die Möglichkeit zur Vollpension zu wechseln – und bei den meisten Betagten wird dies im Lauf der Zeit nötig werden. Es ist diese **Kombination von Flexibilität und Sicherheit bis zum Lebensende,** die ServiceWohnen für viele Betagte attraktiv macht. Denn einen weiteren Umzug in noch höherem Alter, das möchten alle Bewohnerinnen und Bewohner wenn irgend möglich vermeiden. Deshalb ist es gut, zu wissen, dass die umfassende Betreuung und Pflege bis ganz zuletzt gewährleistet ist.

3. Erfahrungen mit ServiceWohnen in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach

Selbstverständlich ist es für eine abschliessende Beurteilung von ServiceWohnen nach so wenigen Jahren Erfahrung in nur zwei Altersheimen noch zu früh. Das Projekt wurde jedoch von Beginn weg mit internen und externen Evaluationen begleitet. Erste Ergebnisse liegen vor, die alle ein positives Fazit erlauben: ServiceWohnen entspricht einem breiten Bedürfnis und ist ein praxistaugliches Konzept für die Altersheime der Stadt Zürich, dieses Bedürfnis abzudecken.

Bereits das Pilotprojekt im Altersheim Stampfenbach wurde in zwei Evaluationsrunden (2008 und 2009) überprüft. In Einzelinterviews und Gruppengesprächen wurde in erster Linie die Zufriedenheit der Bewohnenden, die ServiceWohnen gewählt hatten, die Wahrnehmung der anderen Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Einschätzung der Mitarbeitenden erfasst. Die positiven Ergebnisse dieser Befragungen waren unter anderem ein Grund für die flächendeckende Einführung von ServiceWohnen im Altersheim Stampfenbach sowie im Altersheim Wildbach.

Auch die Erfahrungen in diesen beiden Altersheimen wurden einer ersten Evaluation unterzogen. Diese wurde im Auftrag der Altersheime der Stadt Zürich Anfang 2011 vom Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich durchgeführt. Es handelte sich dabei um einen Fragebogen, der an alle Bewohnenden der beiden Altersheime verteilt wurde. Gefragt wurde einerseits nach den Gründen für die Wahl von ServiceWohnen, vor allem aber nach der Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Angebot.

Der Fragebogen war vollständig anonymisiert; das Ausfüllen war freiwillig und geschah selbständig oder mit der Hilfe von Angehörigen, aber ohne Eingreifen der Mitarbeitenden im Heim. So wurde sichergestellt, dass die Befragten ihre ungeschminkte Meinung zu Papier bringen konnten. Insgesamt antworteten 65% der Bewohnenden der beiden Altersheime, nämlich 46 Personen mit dem Angebot ServiceWohnen und 56 Personen mit Vollpension. Im Folgenden einige Ergebnisse dieser Befragung.

Wer wählt ServiceWohnen?
Die Bewohnerinnen und Bewohner mit ServiceWohnen unterscheiden sich nur wenig von denjenigen mit Vollpension:

- Sie sind etwas jünger (durchschnittlich 85,3 Jahre gegenüber 89,5 Jahren).
- Sie leben weniger mit dem (Ehe-)Partner, der Partnerin zusammen (30,4% gegenüber 46,7%).
- Sie beziehen weniger Zusatzleistungen zur AHV/IV (23,3% gegenüber 44,7%).

Wie gesund und selbständig fühlen sich Bewohnende mit ServiceWohnen?
Die Befragung bestätigte die Erwartungen: Wer ServiceWohnen wählt, schätzt die eigene Gesundheit besser ein und bewertet die Selbständigkeit als grösser. Das spiegelt sich auch beim Bedarf an Pflegeleistungen: Bewohnende mit Vollpension sind eher auf pflegerische

Leistungen angewiesen. Gegen 90% der Befragten mit ServiceWohnen sind noch keiner Pflegestufe zugeordnet (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Gesundheitszustand der Bewohnerinnen und Bewohner

Merkmal	Kategorien	ServiceWohnen Angabe in %	Vollpension Angabe in %
Gesundheit zum heutigen Zeitpunkt	Sehr gut	14.0	
	Eher gut	72.1	73.1
	Eher schlecht	14.0	23.1
	Sehr schlecht	–	3.8
Selbstständigkeit zum heutigen Zeitpunkt	Sehr gut	52.3	23.1
	Eher gut	36.4	53.8
	Eher schlecht	11.4	15.4
	Sehr schlecht	–	7.7
Benötigung von pflegerischen Leistungen	Ja	10.3	39.2
	Nein	89.7	60.8
Pflegestufe	Keine Pflegestufe	87.0	46.4
	Weiss nicht	8.7	19.6
	BESA 1	2.2	10.7
	BESA 2	2.2	7.1
	BESA 3	–	7.1
	BESA 4	–	8.9
Total pro Merkmal		100.0	100.0

Wie wohl fühlen sich die Bewohnerinnen und Bewohner im Altersheim?
Ob ServiceWohnen oder Vollpension, der weitaus grösste Teil der Bewohnerinnen und Bewohner der beiden Altersheime fühlt sich wohl bis sehr wohl – die Personen mit ServiceWohnen fühlen sich sogar noch etwas besser (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Wie wohl fühlen Sie sich im Heim?

Kategorien	ServiceWohnen Angabe in %	Vollpension Angabe in %
Sehr wohl	52.2	30.2
Wohl	39.1	56.6
Teils / teils	6.5	13.2
Eher nicht wohl	2.2	–
Gar nicht wohl	–	–

Beide Gruppen sind denn auch zufrieden mit dem gewählten Angebot:

- 92,9% der Personen mit ServiceWohnen sind «eher zufrieden» bzw. «sehr zufrieden» mit dem Grundangebot.
- 92,3% der Personen mit Vollpension sind «eher zufrieden» bzw. «sehr zufrieden» mit den Leistungen.

Wie bewerten die Bewohnenden mit Vollpension ServiceWohnen?
Drei Viertel der Befragten mit Vollpension gaben an, das Angebot ServiceWohnen zu kennen; 47,4% stuften es als attraktiv bis sehr attraktiv ein. In einer offenen Frage konnten sie die Gründe dafür angeben, dass sie sich gegen das Angebot entschieden hatten. Häufig genannt wurden, dass das selbständige Kochen zu mühsam sei oder dass die eigenen gesundheitlichen Einschränkungen mehr Unterstützung erforderten.

Weshalb entscheiden sich Bewohnende für ServiceWohnen?
Als Gründe für den Entscheid gegen die Vollpension und für ServiceWohnen nannten die Befragten:

- Selbständigkeit und Unabhängigkeit, zum Beispiel: «Weil ich eine gewisse Selbständigkeit schätze»
- Arbeiten selber erledigen können, zum Beispiel: «Da ich gerne Morgen- und Abendessen selbst mache»
- Kosten, zum Beispiel: «Niedriger als bei Vollpension»
- Wohnbedingungen, zum Beispiel «2-Zimmer-Wohnung und Küche»
- Sonstige Gründe, zum Beispiel: «Lockerer Übergang vom Privathaushalt ins Altersheim»

Wie stark nutzen Bewohnende mit ServiceWohnen die zusätzlichen Dienstleistungen?
Die beliebteste zusätzliche Dienstleistung ist die wöchentliche Reinigung des Appartements: 54,3% der befragten Personen haben sie gewählt, und sie sind mit der Leistung mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden (76,9%).

Ein weiteres zusätzliches Angebot, das gern in Anspruch genommen wird, ist das Waschen und Aufbereiten der persönlichen Wäsche. 46,3% der befragten Personen beziehen diese Dienstleistung. Auch dieser Service wird sehr gut bewertet: 89,5% sind «sehr zufrieden», 5,3% «zufrieden».

Interessant sind auch die Gründe der Bewohnerinnen und Bewohner, die zusätzlichen Services in Anspruch nehmen (siehe Tabelle 3). An erster Stelle stehen gesundheitliche Gründe und Entlastung. Die Bewohnerinnen und Bewohner wählen also ganz gezielt aus, was ihnen vom Zusatzangebot am meisten Nutzen bringt.

Tabelle 3: Weshalb beziehen Sie zusätzliche Dienstleistungen?	
Kategorien	**Angabe in %**
Wöchentliche Reinigung	
Aus gesundheitlichen Gründen	38.2
Ich gönne mir die Dienstleistung	26.5
Die Arbeit ist mir zu anstrengend	20.6
Ich kann die Arbeit nicht mehr selbst erledigen	8.8
Empfehlung vom Heim	2.9
Anderer Grund	2.9
Erledigen der persönlichen Wäsche	
Aus gesundheitlichen Gründen	30.4
Ich gönne mir die Dienstleistung	26.1
Die Arbeit ist mir zu anstrengend	21.7
Anderer Grund	13.0
Ich kann die Arbeit nicht mehr selbst erledigen	4.3
Empfehlung vom Heim	4.3

Wie zufrieden sind die Bewohnenden mit den pflegerischen Leistungen und dem Notrufknopf?
Gute pflegerische Leistungen und die Sicherheit, dass im Notfall rasch jemand zur Stelle ist, sind für die Bewohnerinnen und Bewohner ein wichtiger Teil der Lebensqualität im Altersheim – unabhängig davon, welches Angebot sie gewählt haben. Fast die Hälfte der Befragten beider Modelle hat den Notrufknopf bereits genutzt und ist mit der Reaktionszeit und der erhaltenen Unterstützung mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden (siehe Tabelle 4).

Dauerhafte Pflegeleistungen erhalten nicht alle befragten Personen: Bei den Bewohnenden mit Vollpension sind es 39,2%, bei denjenigen mit ServiceWohnen 10,3%. Die weitaus meisten von ihnen sind zufrieden bis sehr zufrieden mit der Pflege und Betreuung.

Tabelle 4: Notrufknopf für pflegerische Hilfe			
Frage	**Kategorien**	**Vollpension Angabe in %**	**ServiceWohnen Angabe in %**
Haben Sie schon mit dem Notrufknopf pflegerische Hilfe angefordert?	Ja	47.3	44.2
	Nein	52.7	55.8
Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot?	Sehr zufrieden	69.2	42.1
	Eher zufrieden	19.2	36.8
	Teils / teils	7.7	15.8
	Eher nicht zufrieden	3.8	5.3
Erfolgte die angeforderte Hilfe zeitlich situationsgerecht?	Ja	92.6	88.9
	Nein	7.4	11.1

4. ServiceWohnen – die Kosten

Die Frage nach den Kosten ist eine doppelte. Erstens: Welche finanziellen Konsequenzen hat ServiceWohnen für die Bewohnerinnen und Bewohner, die das Angebot gewählt haben? Zweitens: Welche Kosten fallen für die Altersheime der Stadt Zürich an? Die erste Frage lässt sich grob beantworten, für die zweite fehlen zurzeit gesicherte Erfahrungswerte.

Die Kosten von ServiceWohnen für die Bewohnenden
Bewohnerinnen und Bewohner, die lediglich das Grundangebot von ServiceWohnen wählen (Leistungsumfang siehe Seite 5), bezahlen Fr. 104.– pro Tag. Das sind 20% weniger als bei Vollpension (Fr. 130.– pro Tag). Zusätzliche Services wie wöchentliche Reinigung, Besorgen der persönlichen Wäsche, weitere Mahlzeiten kosten extra. Wer sämtliche zusätzlichen Dienstleistungen nutzen will oder muss, wechselt auf Vollpension.

Das Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV der Stadt Zürich geht bei der Berechnung des Lebensbedarfs von den Kosten der Vollpension (auf Zusatzleistungen sind 23,3% der Befragten mit ServiceWohnen, aber 44,7% derjenigen mit Vollpension angewiesen). Wer ServiceWohnen wählt und keine weiteren Dienstleistungen bezieht, hat also keine finanziellen Nachteile, sondern kann den «Überschuss» beispielsweise für die selbst zubereiteten Mahlzeiten oder für Aktivitäten ausserhalb des Heims verwenden.

Fragt man die Bewohnerinnen und Bewohner selbst, wie sie die Kosten für ServiceWohnen einschätzen, beurteilt die grosse Mehrheit sowohl das Grundangebot wie auch die zusätzlichen Leistungen als angemessen. Je nach Kostenbereich (Wäsche, Mahlzeiten, Aktivierung) bewerten 9,1% bis 17,1% der Befragten die Kosten als zu hoch (siehe Tabelle 5).

Tabelle 5: Beurteilung der Kosten für ServiceWohnen

Kostenbereich	Zu hoch	Angemessen	Zu niedrig
Grundangebot ServiceWohnen	17.1	82.9	
Dienstleistung wöchentliche Reinigung des Appartements	16.0	84.0	
Dienstleistung Waschen und Aufbereiten der persönlichen Wäsche	12.5	87.5	
Angebote für Aktivierung, Fitness und Gesundheit	9.1	90.9	
Mahlzeiten	13.3	86.7	

Die Kosten von ServiceWohnen für die Altersheime der Stadt Zürich
In den beiden Altersheimen Stampfenbach und Wildbach wird keine separate Kostenträgerrechnung geführt. Deshalb ist eine vergleichende Analyse der Kosten von ServiceWohnen und Vollpension nicht möglich. Auch Vergleiche mit anderen Altersheimen, die ausschliesslich Vollpension anbieten, sind wenig aussagekräftig; zu unterschiedlich sind die betrieblichen Gegebenheiten (Standort, Nebenbetriebe, Ausstattung etc.). Einige erste Aussagen zu Investitions- und Betriebskosten sind immerhin möglich.

- **Investitionskosten:** Die Kosten für eine Kücheneinheit belaufen sich auf Fr. 5000.– bis Fr. 7000.– pro Appartement. Weitere Investitionen fallen nicht an. Wünschbar wäre der Einbau von mobilen Kücheneinheiten, sodass flexibler auf die sich ändernden Bedürfnisse der Bewohnenden reagiert werden kann.
- **Raumbedarf:** Für die Grundfläche von Appartements mit ServiceWohnen gelten dieselben Richtgrössen wie bei Vollpension, die in der Stadt Zürich seit 2002 umgesetzt werden. Wird ServiceWohnen im Rahmen von Sanierungen und Neueröffnungen eingeführt, fallen also keine zusätzlichen Raumkosten an.
- **Personalkosten:** Der Personalbestand im Altersheim Stampfenbach wurde bereits für das Pilotprojekt angepasst. Nach dem Ausbau des fünften Stockwerks wurden zusätzlich 0,5 Stellen geschaffen für die vertraglich zugesicherte Grundreinigung der Appartements und die Reinigung der zusätzlichen Allgemeinflächen. Diesen personellen Mehrkosten standen Mehrerträge von zusätzlich zehn Appartements mit ServiceWohnen gegenüber. Der Stellenplan des Altersheims Wildbach nach der Neueröffnung im Herbst 2009 wurde bereits unter Berücksichtigung von ServiceWohnen festgelegt. Dieser Stellenplan geht davon aus, dass etwa die Hälfte der Bewohnenden über das Grundangebot hinausgehende Leistungen bezieht. Nachfrageänderungen in der Hotellerie führen im Betriebsablauf beider Altersheime immer wieder zu einem vorübergehenden zeitlichen Mehraufwand. Dieser konnte bisher mit dem vorhandenen Personal aufgefangen werden. Bei grösseren Änderungen der Nachfrage nach Dienstleistungen müssen die Stellenressourcen überprüft und angepasst werden.

Vor allem im Bereich Personalkosten liegen noch zu wenig Erfahrungswerte vor. So fehlt zum Beispiel das Wissen darüber, wie sich die Nachfrage nach zusätzlichen Leistungen entwickelt bei Bewohnerinnen und Bewohnern, die ServiceWohnen mehrere Jahre genutzt haben. Deshalb sind weitere Auswertungen geplant, die nächsten bereits im Frühling 2012.

6. ServiceWohnen – das Fazit

Die Bedürfnisse der betagten Menschen und ihre Wünsche an das Zuhause für den Lebensabend haben sich verändert. Die zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner der Altersheime in Zürich suchen Wohnformen, die mehr Autonomie, Selbständigkeit und Privatsphäre ermöglichen, gleichzeitig aber die Sicherheit geben, auch bei zunehmender Gebrechlichkeit jederzeit die nötige Unterstützung und Pflege zu erhalten. Diesem Bedürfnis müssen die Altersheime der Stadt Zürich Rechnung tragen. Sie sind gefordert, ihr Angebot bedarfsgerecht und flexibel zu gestalten und so einer breiten Gruppe von betagten Menschen eine attraktive Wohn- und Betreuungsform zu bieten.

ServiceWohnen ist eine Antwort der Altersheime der Stadt Zürich auf die Bedürfnisse älterer Menschen. Das neue Angebot erleichtert ihnen den Entscheid für den einschneidenden Wechsel vom privaten Zuhause zum Leben in der Gemeinschaft Altersheim. Es erlaubt einen niederschwelligen, bedarfsgerechten Einstieg und gibt dank dem sukzessiven Ausbau der Unterstützung bis hin zur Vollpension und zur umfassenden Pflege Sicherheit für die letzte Lebensphase. Damit füllt ServiceWohnen eine Lücke. Denn altersgerechte, bezahlbare Wohnungen sind knapp auf dem Zürcher Wohnungsmarkt. Und obwohl in den letzten Jahren verschiedene Angebote entstanden sind, die Wohnen und Betreuung verknüpfen, ist der Bedarf nach wie vor gross. Ein Indiz dafür sind die langen Wartezeiten der Altersheime der Stadt Zürich.

Dass ServiceWohnen einem Bedürfnis entspricht, zeigen die ersten Erfahrungen mit dem neuen Angebot in den Altersheimen Stampfenbach und Wildbach. 92,7% der Bewohnerinnen und Bewohner, die ServiceWohnen gewählt haben, sind zufrieden bis sehr zufrieden mit den Dienstleistungen. Sie schätzen vor allem die grössere Selbständigkeit und Unabhängigkeit. Aber auch bei den anderen Bewohnenden in den beiden Altersheimen hat ServiceWohnen einen guten Ruf: Knapp die Hälfte stuft das Angebot als attraktiv bis sehr attraktiv ein.

ServiceWohnen ist ein Schritt in die Zukunft der Altersheime der Stadt Zürich, ein Schritt hin zu einer noch zeitgemässeren Wohn- und Betreuungsform für die betagten Menschen von heute und morgen. Das Angebot soll in den nächsten Jahren weiterentwickelt und auf andere Altersheime ausgedehnt werden.

14. Dezember 2011