



Anlauf- und Beratungsstelle
«Den grössten Kundennutzen erreicht man, wenn bestehende Organisationen die Zusammenarbeit verbessern. Das kann nicht verordnet oder an eine Stelle delegiert werden.»

Leben im Alter

Information und Beratung

Kooperation Alter

Donnerstag, 07.09.2023, SQUARE Uni SG

Christoph Zoller

Wichtige Akteure sind regional aufgestellt:

8 Gemeinden, 6 im Zweckverband PZSL, Ärztenetzwerk, Spital, Reha, Psychiatrie, Spitex, Pro Senectute, ...

Anliegen

Keine neuen stationären Betten schaffen, sondern vorgelagerte Dienste ausbauen und besser koordinieren.

Projekt LiAS

- Unabhängige Beratung und Information
- Vermittlung an einen passenden ambulanten oder stationären Dienstleister aus der Region
- Unterstützung und Koordination für und mit verschiedenen Dienstleistern und Institutionen.

Sarganserland mit 42'130 Einwohner, davon 8'211 65+ in 8 Gemeinden, 150 bekannte Netzwerkpartner (ambulante und stationäre Hilfe und Betreuung, Medizin, Reha, Wohnen, Beratung, Kirchen, Gemeinden, Dienste, etc.)

Soziales Netz

potenziell tausende «informelle Netzwerkpartner»

Eine Anlaufstelle aufbauen, ChatGPT

«LiAS»



«Pro Senectute»

für und mit NWP

für NWP und Seniorinnen/ Senioren mit ihren Angehörigen

Vernetzung /Koordination

Information → Triage



Beratung



Weiterleiten



Aktive Triage

Anzahl Klientinnen und Klienten im 2022

600 Personen **Information** und 300 Personen **Beratung, 1'300 Stunden, zu allen Fragen im Alter** Wohnen, Sozialraum, Finanzen, Betreuung, Gesundheit-Krankheit, Recht, Angebote und Ansprechpartner vor Ort

Aufwand LiAS (Projekt 2021-2022, Weiterführung 2023-2024)

Synergie mit Pro Senectute (Information und Beratung gemäss Dienstleistungsvertrag mit den Gemeinden durch Fachpersonen, Stv, vernetzt und anerkannt, inkl. Infrastruktur)

Zusatzaufwand LiAS (Koordination, Casemanagement, Austausch unter NWP, Grundlagenbewirtschaftung und Wissensmanagement)

80% Stelle «inklusive Alles», CHF 120'000, CHF 3 pro Einwohner

Information und Beratung leisten ...

Google, ChatGPT, etc.

- Verschiedene eigenständige Infoquellen vernetzen
- Auswahlliste aller relevanten Angebote
- Bei Bedarf direkter Draht zu Akteuren der Altersbetreuung

LiAS etc. zusätzlich zu Google, ChatGPT, etc.

- Unabhängig und bedarfsorientiert
- Unterstützung in Infovielfalt, Wahl bei Multioptionen, Hilfe bei der Umsetzung
- Fragestellung strukturieren - Info individualisieren - nächste «Klicks» kennen und führen



Stärkung der Zusammenarbeit

Stufen der Zusammenarbeit:

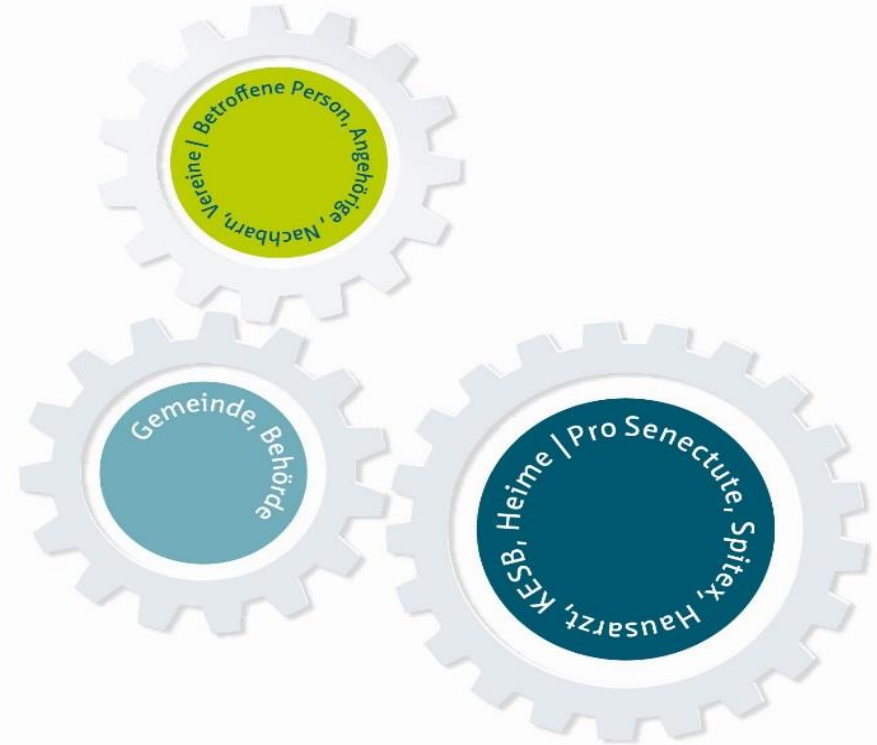
→Information

→Vernetzung

→Koordination

→Kooperation

Anbieter stehen untereinander in Konkurrenz. Oft ist wenig Antrieb vorhanden, gemeinsame Ziele für eine gute Versorgung der älteren Menschen zu finden. Hier kann und soll die öffentliche Hand eine moderierende Rolle übernehmen.



«Gute Zusammenarbeit» ...

- braucht Zeit und kostet
- generiert Nutzen: Hilfe vermitteln, Triage leisten
- macht unterschiedliche Ziele/ Haltung sichtbar und gleicht diese wenn möglich an
- klärt Zuständigkeiten (AKV)
- macht verschiedene Angebote durchlässig
- stärkt die Bedarfsorientierung (versus Angebotsorientierung)
- optimiert das Matching der Beteiligten
- führt informelle und formelle Hilfe zusammen



Fazit aus Treffen mit Netzwerkpartnern

- Angst vor «Einmischung» in eigenes Geschäft überwinden (z.B. keine Bettenkoordination)
- aktuelles Angebot und Zuständigkeiten kennen (persönlich-lokal-individuell),
- Unabhängigkeit von Pro Senectute wird geschätzt
- Beratung und Information v.a. bei Personen ohne Bezug zu einem Dienstleister, bei Koordinationsbedarf, zur Erhöhung der Verbindlichkeit
- Nutzen der Zusammenarbeit? Der Schuh drückt oft wegen «Feuerwehrrübungen».



Wann ist die Anlaufstelle keine Auflaufstelle?

Persönlich erreichbar Mo-Fr zu üblichen Bürozeiten, zur Vorbereitung 24/7 online mit den wichtigsten Infos. Auskunft und Triage sind kompetent und nützlich.

Viele Klienten brechen den Prozess nach zwei falschen Kontakten ab. Was bedeutet das für die koordinierte, integrierte Versorgung?

Da (fast) immer Triage nötig ist, muss diese professionell erfolgen. Der Klient muss nicht 2-3x alles erzählen. Übergänge sind geklärt.

Information ist (noch) keine Beratung. Die Unterschiede?

*Beides verfolgt klare Ziele. Gute **Information** kann der Klient selber weiterbearbeiten. **Beratung** entlastet und begleitet den Klienten durch eine anspruchsvolle Phase.*

Wie weit gehen Koordination und Casemanagement (CM)?

Für Aufgaben der Grundversorgung. Das private soziale Netz fehlt und/oder die Situation ist komplex. Der Klient erteilt den Koordinationsauftrag. CM erfordert Knowhow und Zeit zur Steuerung und Begleitung des Hilfsprozesses.

Wann sind Fallsituationen intensiv oder komplex?

In anspruchsvollen Fallsituationen sind meistens mehrere informelle und formelle Beteiligte am Werk. Anspruchsvoll werden Einsätze nicht selten durch mangelnde Kooperation.

Wie können «Feuerwehrrübungen» vermieden werden?

Balance zwischen Selbst-Bestimmung und Für-Sorge. Proaktives handeln anstelle von «Feuerwehrrübung» erfordert Bereitschaft und Kompetenz für Prozess und Kommunikation. (Z.B. Klienten mit Tabu-Thema Heimbetreuung konstruktiv konfrontieren.)

Welche Aufgaben, Verantwortung, Kompetenzen bleiben trotz LiAS bei den NWP?

Marketing, Information, Koordination und Erbringung der eigenen Dienstleistung.

Wo steht der Prozess der Zusammenarbeit unter NWP?

Information – Koordination – Kooperation

Spitalaustritt von Frau A.

Sie möchte keine Unterstützung zu Hause. Vom Austrittsmanagement lässt sie sich aber überzeugen, dass sich eine unabhängige Beraterin in zwei Wochen telefonisch melden darf, um nachzufragen, wie es zu Hause geht. Die LiAS-Vertreterin kann dabei allfällig auftretende Schwierigkeiten im Alltag herausfinden und mögliche Unterstützungsangebote präventiv vorschlagen und organisieren.

Beratung/Rundtischgespräch zur Situation eines Ehepaars

Der Mann ist dement, seine Frau betreut und pflegt ihn zu Hause. Die Ehefrau stösst irgendwann an ihre Grenzen. Die Bereitschaft, sich professionelle Hilfe zu holen, ist noch nicht gegeben. Involviert ist eine Tochter, welche sich Sorgen um ihre Mutter macht. Dabei prallen unterschiedliche Ansichten der Familienmitglieder aufeinander. Die Beteiligten einigen sich auf ein Rundtischgespräch mit Einbezug einer LiAS-Fachperson in neutraler Rolle.

«Gesichter» von LiAS: Flyer, Visitenkarte, Homepage, Schlussbericht Projektphase 1



Dunya Willi
Pflegefachfrau FH

Barbara Pfiffner
Sozialarbeiterin BSc

Leben im Alter Sarganserland
LiAS

c/o Pro Senectute, Bahnhofpark 3,
7320 Sargans

Telefon 058 750 09 08

info@liassarganserland.ch

www.LiASSarganserland.ch