

Wis/Sen



Ein Service des Presse- & Informationsdienstes der Stadt Wien und des Wiener Seniorenbeauftragten

Inhalt der siebzehnten Ausgabe

02

Konfliktlösung in der Betreuung und Begleitung von SeniorInnen

Konflikte belasten die Lebensqualität, insbesondere die von alten und pflegebedürftigen Menschen. Die Studie zeigt auf, wo sich Spannungsfelder ergeben und wie man Konflikte künftig besser lösen könnte.

09

Generationenübergreifende Arbeit

Begegnungen von Kindern und alten Menschen können beide Seiten bereichern. Bisher gibt es nur wenige dieser generationenübergreifenden Projekte.

14

Marktpotenzial seniorengerechte Produkte

Wie lange kann es sich die Wirtschaft noch leisten, an den Wünschen und Bedürfnissen einer immer größer werdenden KundInnengruppe vorbei zu produzieren? IFES hat untersucht, was sich Ältere bei Produkten, bei Informationen zu Preis und Handhabung und bei der Servicequalität wünschen.

18

„Wis/Sen“-News

Die Würde der Demenz. – Altenpflegeschülerinnen entwerfen Wohnungen für alte Menschen. – Warum SeniorInnen nicht durstig sind. – Die neuen Alten fahren auf Luxusgüter ab. – www.heimgemecker.de – Statistik: Nationalratswahl 2008

Das „Wis/Sen“-Infoservice

Wenn Sie die Originalfassung einer Studie entleihen möchten, wenden Sie sich bitte an das Büro des Seniorenbeauftragten. (Telefon und E-Mail siehe Fußzeile.)

Impressum

„Wis/Sen“, ein Service des Presse- und Informationsdienstes der Stadt Wien und des Wiener Seniorenbeauftragten.
Redaktion: Elga Martinez-Weinberger, MA 53
elga.martinez-weinberger@wien.gv.at

„Wis/Sen“: Entleihen von Originalstudien

Friedrich Grundei
Seniorenbeauftragter der Stadt Wien
friedrich.grundei@senior-in-wien.at
Telefon 4000 85881



HerausgeberIn

Verein „Mediation ohne Barrieren“, gefördert vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz
Wien, Juli 2008
226 Seiten

AutorInnen

Dr. Elvira Hauska, Mag. Gerda Ruppi-Lang
Archivnummer P 012

Konflikte und deren Lösung in der Betreuung und Begleitung von SeniorInnen

Geeignete und der individuellen Situation angepasste Betreuungs- und Begleit- bzw. Pflegemaßnahmen können die Lebensqualität älterer Menschen entscheidend verbessern. Wenn jedoch dabei Spannungen entstehen, dann sind diese für alle Beteiligten belastend. Vor allem bedeuten solche ungelösten Konflikte für einen alten Menschen, der von anderen Menschen abhängig geworden ist, eine massive Beeinträchtigung seines seelischen, oft auch seines körperlichen Wohlbefindens.

Der vorliegende Zwischenbericht hat zum Thema, den Bedarf nach professioneller Konfliktbearbeitung, etwa durch Mediation, zu erheben. Er beschreibt kritische Konfliktfelder, die bei der Betreuung älterer Menschen entstehen. Dabei wurden auch Konfliktbeziehungen unter den mit der Betreuung befassten Berufsgruppen berücksichtigt. Weiters wird die Art der Beeinträchtigung der Lebensqualität der betreuten Personen dargestellt sowie die Konsequenzen eines schlechten Betreuungsklimas beschrieben. Der letzte Teil behandelt das Thema Konfliktbearbeitung und umfasst Handlungsempfehlungen.

Was ist Betreuung?

Während unter Pflege allgemein Maßnahmen verstanden werden, die am oder mit dem Körper der betroffenen Person ausgeführt werden und die schwerpunktmäßig Körperpflege, Verabreichen von Nahrung und Medikamenten, Wundversorgung, Windeln Wechseln u. ä. umfasst, ist Betreuung ein Begriff, der sehr unterschiedlich verwendet wird. Unter den Handlungen, die unter Betreuung fallen, wurden aufgelistet: sich um jemanden kümmern; Hilfestellung in alltäglichen, lebensnotwendigen

„Wis/Sen“: Entleihen von Originalstudien

Friedrich Grundei
Seniorenbeauftragter der Stadt Wien
friedrich.grundei@senior-in-wien.at
Telefon 4000 85881



Situationen; Gesellschaft leisten; Begleiten beim Einkaufen; gemeinsame Unternehmungen; Gespräche führen; persönlichen Kontakt halten; Beziehungen gestalten; Da-Sein; als Ansprechpartner zur Verfügung stehen; geistige Fitness fördern; Teilhabe fördern; Informationen bereitstellen; Mobilität ermöglichen; Unterstützung bei Verträgen/Behördenkontakten und anderes mehr.

Als Abgrenzung zwischen Pflege und Betreuung wird angeführt, dass Pflegeleistungen Ersatzmaßnahmen darstellen, Betreuung hingegen das Ausgleichen von Defiziten ist. So wäre ein Defizitausgleich etwa die Begleitung beim Einkaufen, also die Unterstützung bei der Teilhabe, während man in der Pflege dem alten Menschen das Einkaufen komplett abnimmt, die Eigenaktivität des alten Menschen also durch die Aktivität der pflegenden Person oder Institution ersetzt wird.

Spannungsfeld Überforderung

Überforderung der betreuenden Person/en kann viele Aspekte haben: zeitlich, körperlich, inhaltlich, wegen mangelnder Schulung, wegen falscher Erwartungen durch mangelnde Kommunikation u.a. Eine Rolle kann dabei auch spielen, ob die Betreuungsbeziehung freiwillig eingegangen wurde. Dies ist besonders im Familienkreis meist nicht der Fall. Angehörige haben oft nicht die Möglichkeit, die nötig gewordene Betreuung abzulehnen, bzw. alte Menschen können nicht immer wählen, von welchem Familienmitglied sie betreut werden möchten. Überforderung tritt vor allem bei der Betreuung von psychisch kranken und dementen Menschen auf, und zwar besonders bei EhepartnerInnen, die meist rund um die Uhr mit der zu betreuenden Person zusammen sind. Bei Angehörigen entsteht oft auch Überforderung dadurch, dass sie Schwierigkeit haben, Nein zu sagen, selbst wenn sie bereits an den Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit angelangt sind.

Zeitliche Überforderung wird von den zu der Studie befragten ExpertInnen vor allem im Zusammenhang mit stationären Einrichtungen genannt. Die betreute Person hat dort sehr viel Zeit, die BetreuerInnen sehr wenig. Dadurch entsteht bei den BetreuerInnen oft ein Gefühl der Ohnmacht, da sie das Gefühl haben, nie mit der Arbeit, die nötig wäre, fertig werden zu können.

Spannungsfeld Sicherheit – Freiheit

Netzbetten, Angurten im Bett oder Sessel, Versperren von Türen oder Einsatz elektronischer Fußfesseln auf der einen Seite; das Recht von HeimbewohnerInnen auf persönliche Freiheit und Mobilität auf der anderen Seite: Zwischen diesen beiden Polen die richtige Mitte zu finden, ist im Heimalltag oft nicht leicht. Einerseits erwarten Angehörige, dass ihre Eltern, Großeltern und Verwandten, die im Heim leben, nicht „verloren gehen“, nicht stürzen und sich nicht verletzen, andererseits wünscht man aber auch nicht, dass die ohnedies schon weitgehend von den Heimregeln und vom Pflegepersonal fremdbestimmten alten Menschen in ihrer Freiheit beschränkt werden und sich dadurch unterdrückt und eingesperrt fühlen. Hier gibt es zwar Regelungen im Heimgesetz, aber leider keine niederschwellige Instanz zur Konfliktbearbeitung und raschen Problemlösung, sondern Konfliktlösungsinstanz sind Staatsanwalt und Gericht.

Spannungsfeld Vernachlässigung – Überfürsorge

Ähnlich verhält es sich mit dem Spannungsfeld Vernachlässigung – Überfürsorge. Denn wer die Wahlfreiheit eines alten Menschen respektiert, wird rasch entdecken, dass Vorstellungen, etwa über Hygiene, sehr unterschiedlich sein können. Dennoch muss eingegriffen werden, wenn schlechte hygienische Zustände für den alten Menschen bedrohlich werden (z. B. Ungeziefer, verschimmelte Lebensmittel) oder er durch sein verahrlostes Erscheinungsbild in eine Isolation gerät, die zu seelischer Einsamkeit führen kann. Problematisch wird es etwa dort, wo ein alter Mensch mehr Alkohol trinkt, als seiner Gesundheit zuträglich ist, dies aber im vollen Bewusstsein der Selbstschädigung tut und nicht wünscht, daran gehindert zu werden. Oft ist ein Balanceakt zwischen angemessener Betreuung unter Wahrung der Autonomie des alten Menschen und Bevormundung durch Overprotection (Überfürsorge) erforderlich.

Unzureichende und nicht adäquate Kommunikation

Konflikte entstehen auch durch mangelnde oder falsche Kommunikation. Hier wurden von den befragten ExpertInnen unter anderem folgende Bereiche genannt:

Kommunikation mit Behörden: Es ist oft schwierig, die zuständige Stelle und dort eine/n informierten AnsprechpartnerIn zu finden, dies vor allem bei telefonischen Anfragen. Benötigte Informationen gelangen so nicht oder unvollständig oder sogar falsch an die Betroffenen.

Inhalt und Qualität der Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten ist in vielen Fällen äußerst inadäquat. Ärzte haben in ihrer Ausbildung oft nicht gelernt, sich auf den Wissens- und Erfahrungshorizont ihrer GesprächspartnerInnen einzustellen. Darüber hinaus werden PatientInnen im Gespräch oft nicht ernst genommen oder auch als BittstellerInnen behandelt. Dazu kommt, dass sich in Spitälern niemand Zeit für klärende Gespräche nimmt, um Konflikte zu lösen oder ihnen vorzubeugen.

Unfreundlichkeit seitens des Pflegepersonals haben vor allem in einer „totalen Einrichtung“, wie sie ein Heim darstellt, für ältere Menschen weitreichende Folgen. Sie erzeugen meist ein Gefühl der Ohnmacht und des Ausgeliefertseins, und haben sehr negative Auswirkungen auf das persönliche Wohlbefinden.

Kommunikationsmängel treten auch häufig bei der Entlassung eines älteren Menschen aus dem Krankenhaus auf, wenn dieser nach der Entlassung Pflege oder Betreuung braucht. Ein verbessertes Entlassungsmanagement durch entsprechende und rechtzeitige Kommunikation mit Angehörigen und allenfalls mit ambulanten Diensten wird von vielen der befragten ExpertInnen eingefordert.

Finanzen als zentrales Problemfeld

Von den befragten ExpertInnen wurde dem Konfliktbereich Finanzen der höchste Stellenwert zugeordnet. Dazu gehört – neben Konflikten mit Sachwaltern, die sehr oft diesen Bereich betreffen – vor allem das Problem der gestiegenen Lebenshaltungskosten, insbesondere bei Lebensmitteln und Heizkosten. Viele MindestpensionistInnen können sich lebensnotwendige Anschaffungen nicht leisten. Das ist besonders dramatisch, wenn Ersatzinvestitionen für kaputte aber lebensnotwendige Haushaltsgeräte erforderlich werden. Regelmäßige Kaffeehausbesuche, die als Mittel gegen Vereinsamung zur Kontaktpflege wichtig wären, sind für viele nicht oder nur sehr selten erschwinglich. All das führt auch oft dazu, dass Pflegegeld nicht für die dafür vorgesehenen Zwecke verwendet werden kann.

Zahnersatz oder Brillen werden oft über Schulden finanziert, qualitätsvolle Hörgeräte werden von den Krankenkassen nicht oder nur teilweise finanziert. Bewilligungen für Rehabilitationsaufenthalte oder Rollstühle sind für betagte Menschen nur sehr schwer, wenn überhaupt, durchzusetzen, berichten einige ExpertInnen.

Spannungsfeld: Keine freie Wahl der Betreuungsperson

Wie schon im Abschnitt über Überforderung angeführt, hat im familiären Rahmen oft weder der alte Mensch noch die Betreuungsperson Wahlfreiheit. Dies ist besonders dann problematisch, wenn schwierige, spannungsgeladene Familienbeziehungen bestehen, die durch die Nähe der Betreuung, durch die oft schwierigen Anforderungen an die Betreuungsperson und auch durch die Scham des alten Menschen wegen seiner Hilflosigkeit und Abhängigkeit noch verschärft werden.

Bei der Betreuung durch eine ambulante professionelle Institution entstehen Probleme dadurch, dass den alten Menschen eine freie Wahl der Betreuungsperson meist nicht zugestanden wird. Da es ohnedies für alte Menschen sehr schwierig ist, jemanden Fremden im persönlichen Wohnbereich akzeptieren zu lernen, wird die fehlende Wahlmöglichkeit als konfliktbehaftet und belastend empfunden.

Beeinträchtigung der Lebensqualität durch Konfliktsituationen

Alte Menschen benötigen für die Erhaltung ihrer persönlichen Eigenständigkeit, dass sie gehört und respektiert werden. Sie wollen mit ihren Leiden nicht an den Rand gedrängt werden, sondern im Mittelpunkt stehen. Sie spüren sehr genau, ob sie ernst genommen werden. Sie wollen klare und ehrliche Antworten und möchten ihre Autonomie bewahren. Fremdbestimmung, wie sie in „totalen Institutionen“ wie Heimen in hohem Ausmaß vorhanden ist, stellt nicht nur eine massive Beeinträchtigung der Lebensqualität, sondern bisweilen durchaus auch eine Form von psychischer Gewalt dar. Individuell leiden Menschen sicherlich in unterschiedlicher Weise unter unterschiedlichen Konflikten, aber es steht fest, dass Konflikte die Lebensqualität alter Menschen, die in einer Betreuungssituation stehen, massiv beeinträchtigen, mit körperlichen und seelischen Folgen bis hin zu Rückzug, Depression und Selbstaufgabe, die zum raschen Tod führt.

Spannungen mit Angehörigen und zwischen Berufsgruppen

Konfliktfelder gibt es jedoch nicht nur zwischen älteren Menschen und ihren BetreuerInnen, sondern auch zwischen Angehörigen und Pflegepersonal. Solche Spannungen entsteht oft dadurch, dass Angehörige aus Angst und Sorge Erwartungen haben, die den Möglichkeiten der Pflegekräfte bzw. dem organisierten Ablauf in einer Institution nicht entsprechen. Mangelnde oder falsche Kommunikation darüber (Schuldzuweisungen, mangelnde Akzeptanz des anderen, keine Kommunikation auf „Augenhöhe“) können solche Konflikte noch verschärfen.

Auch zwischen Berufsgruppen, die mit alten Menschen arbeiten, entstehen Spannungen. Dabei geht es vorwiegend um Entscheidungsbefugnisse und um fehlenden Informationsaustausch, aber auch darum, dass Berufsgruppen ein unterschiedliches Selbstbild haben und manche es am Respekt für andere mangeln lassen.

Verbesserungspotenziale bei der Konfliktbearbeitung

Zur Konfliktbearbeitung wurden eine Reihe von Maßnahmen gesetzt und Einrichtungen geschaffen, über deren Erfahrungen auch in der vorliegenden Studie berichtet wird. So gibt es die Patientenverfügung und die Vorsorgevollmacht, weiters die Möglichkeit einer Angehörigenvertretung (die es seit 2007 gibt und die noch kaum bekannt ist) und die Sachwalterschaft. Die Qualitätsstandards, die durch das Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz verpflichtend eingeführt wurden, haben viele Konfliktfelder entschärft. Einrichtungen wie die Patienten- und Pflegeanwaltschaft und die Pflegeaufsicht sowie Telefondienste und Anlaufstellen für SeniorInnen und Angehörige sowohl bei öffentlichen Stellen als auch bei privaten Einrichtungen kümmern sich um die Interessen älterer Menschen und werden auch zur Konfliktlösung tätig.

Zahlreiche Handlungsfelder, Verbesserungspotenziale und Ideen werden in der Studie angeführt, hier eine Auswahl:

Vermehrter Einsatz professioneller Konfliktbearbeitung, etwa durch die Heranziehung von außenstehenden MediatorInnen.

Schaffen von niederschweligen Anlaufstellen mit rascher Eingriffsmöglichkeit bei Problemen im Zusammenhang mit Gewalt durch Pflegende, aber auch durch Kranke (etwa AlzheimerpatientInnen), da das Einschalten der Polizei oder der Gang zu Gericht von vielen gescheut wird.

Schaffen einer niederschweligen Schiedsinstanz bei Pflegegeld-einstufungen, da alte Menschen den Weg zu Gericht scheuen und so oft nicht zu ihrem Recht kommen.

Mehr Bewusstseinsbildung und Aufklärung über die Notwendigkeit der Angehörigenarbeit, speziell in Krankenanstalten. Angehörige müssen als PartnerInnen anerkannt werden und im System ihren Platz erhalten.

Die Möglichkeit schaffen, dass Angehörige auch im Krankenhaus das Recht haben, ihre schwer kranken und sterbenden alten Menschen zu begleiten.

ÄrztInnen, aber auch Auskunft Erteilende in manchen Ämtern müssen lernen, die Sprache der Rat-Suchenden zu sprechen.

Besseres Entlassungsmanagement aus Spitälern, bei dem das „Danach“ auch berücksichtigt wird.

Kürzere Reaktionszeiten bei Änderungswünschen (damit sie den Betroffenen noch zu Lebzeiten zugute kommen).

Wahlmöglichkeit der Betreuungsperson bei ambulanten Diensten.

Bewilligung von Brillen, Zahnersatz, Hörgeräten, Rollstühlen und Rehabilitation für einkommensschwache alte Menschen.

Mehr niedergelassene Kardiologen mit Kassenverträgen.

Das Bewusstsein schaffen, dass Fremdbestimmung eine Form vom psychischer Gewalt darstellt.

Kein Zwang zur Umstellung des Tagesrhythmus im Heim, etwa durch Schaffen von Nachtcafés.

Förderung der Teilhabe alter Menschen am öffentlichen Leben, beispielsweise durch Organisieren von freiwilligen Begleitpersonen.

Keine zwangsweise Umschulung von Arbeitslosen zu Pflegekräften.

Herausgeber

Michaela Senk, Diplomarbeit FH-Studiengang Sozialarbeit (im städtischen Raum)

Wien, 2007

138 Seiten

Autorin

Michaela Senk

Archivnummer L 013

Generationenübergreifende Arbeit

„Problematiken und Nutzen intergenerativer Begegnungen zwischen Kindern und älteren Personen.“ So lautet das im Untertitel formulierte Thema dieser Diplomarbeit, deren Autorin über eine abgeschlossene Ausbildung zur Kindergärtnerin und Horterzieherin verfügt. Anlässlich ihres Studiums der Sozialarbeit hat sie im Rahmen eines Praktikums generationenübergreifende Arbeit kennengelernt. Die Autorin definiert, was unter dieser Form der generationenübergreifenden Arbeit zu verstehen ist, und sie arbeitet mittels qualitativer Forschung heraus, welche Erfahrungen es mit organisierten Begegnungen von Kindern und alten Menschen gibt und welche Vorteile sich durch solche Begegnungen sowohl für Kinder als auch für alte Menschen, insbesondere für solche, die in Institutionen leben, ergeben können.

Gegenseitige Solidarbeziehungen

Eingangs stellt die Autorin die Hypothese auf, dass intergenerative Beziehungen „rein gewinnbringend“ für beide Parteien sind. Angesichts der demographischen Entwicklung, der Zunahme der Single-Haushalte und der Tatsache, dass familiäre Netze teils nicht vorhanden, teils nicht mehr zusätzlich belastbar sind, werden ältere Menschen künftig ein Beziehungsnetz außerhalb der Familie benötigen. Solidarbeziehungen außerhalb der Familie können helfen, mit den Belastungssituationen des hohen Alters besser zurecht zu kommen.

Diese Solidarbeziehungen werden, im besten Fall, nicht einseitig sein, da auch ältere Menschen ihren Beitrag zugunsten der Jüngeren leisten können. Der Nutzen und die Erfahrungen, die junge Menschen aus derartigen Verbindungen mitnehmen, sind von enormem Wert.

Positive Einstellung zum Alter

In der Studie werden Autoren zitiert, die den Standpunkt vertreten, dass sozialer Frieden und gegenseitige Unterstützung künftig nur dann gesichert sind, wenn unsere Gesellschaft lernt, dem Alter und seinen Folgen positiver gegenüber zu stehen. In der Familie haben Kinder oft kaum Möglichkeiten zu Begegnungen mit den älteren Generationen. Daher wäre es ein wichtiges Arbeitsfeld von Sozialarbeit, bereits Kindern im Kindergartenalter regelmäßige Beziehungen zu alten Menschen zu ermöglichen.

Damit intergenerative Projekte allerdings nicht zu einer Enttäuschung für beide Seiten werden, muss bei der Planung und Durchführung mit professioneller Sachkundigkeit und Sorgfalt vorgegangen werden. Sozialarbeiter bieten sich hier als geeignete Berufsgruppe an, gemäß einer in der Studie zitierten Definition: „Mit Sozialarbeit bezeichnen wir die berufsmäßige, wissenschaftlich fundierte Hilfeleistung an Menschen aller Altersgruppen zur Bewältigung ihrer sozialen und psychischen Schwierigkeiten. Ebenfalls versucht die Sozialarbeit, akute und latente soziale Defizite in der Gesellschaft zu verhindern oder auszugleichen.“

Drei Typen intergenerativen Arbeitens

Drei Typen intergenerativen Arbeitens werden unterschieden:

1. Alte Menschen helfen Kindern: Dabei fungieren die älteren TeilnehmerInnen als RatgeberInnen, als NachhilfelehrerInnen oder übernehmen Betreuungsaufgaben.
2. Kinder helfen alten Menschen: Das Defizit-Modell des Alters geht davon aus, dass SeniorInnen auf Unterstützung angewiesen sind. Kinder können alte Menschen durch Besuche in Altersheimen unterstützen, aber auch etwa dadurch, dass sie Lehrfunktionen übernehmen. Das betrifft vor allem technische Bereiche wie etwa das Bedienen eines Computers, also Fähigkeiten und Fertigkeiten, die alte Menschen in ihrer Jugend nicht erwerben konnten.
3. Kinder und alte Menschen helfen anderen: Dazu bieten Stadtverschönerungs- und Gemeindeplanungsprogramme gute Möglichkeiten, aber auch Besuchsprojekte, bei denen Kinder gemeinsam mit mobilen älteren Menschen pflegebedürftige Personen besuchen.

Bisher nur wenige Projekte

Im Rahmen ihrer Recherche stieß die Autorin auf einige Projekte in Österreich und Deutschland. Trotz der bestehenden Vielfalt an Möglichkeiten findet jedoch, wie sie feststellt, noch keine flächendeckende Durchführung dieser Projekte statt. An bereits bestehenden Projekten fand die Autorin: „Alt-hilft-Jung“-Mentoring, gemeinsame Sport- oder Malaktivitäten, „Schüler coachen Senioren“, Großeltdienste, Begleitung im Feld der Berufsorientierung, gemeinsame Gesprächskreise in Pfarrgemeinden, gemeinsame Ausflüge, Zusammenarbeit bei Problemen in der Gemeinde und anderes mehr.

Aus Wien sind folgende Initiativen und Projekte angeführt:

Wiener Pensionisten-Wohnhäuser/Haus an der Türkenschanze:
Kindergarten im Pensionistenwohnheim, gemeinsame Aktivitäten wie Spielen, Singen, Backen, Kegeln und das Feiern von Festen.

Wiener Pensionisten-Wohnhäuser/Haus Hetzendorf: Kontakte der BewohnerInnen des PensionistInnen-Wohnhauses mit der im Haus befindlichen Kindergruppe, bestehend aus gemeinsamem Basteln, Malen, Turnen, Feiern und der Durchführung von Projekten wie z. B. Ausstellungen.

Projekt „Granny Kids“: Kooperation zwischen dem „Geriatrizentrum am Wienerwald“ und dem von den Wiener Kinderfreunden betriebenen Betriebskindergarten. Wöchentliche gemeinsame Aktivitäten von Kindern und BewohnerInnen des Geriatrizentrums, wie Singen, Basteln, Spielen, Tanzen, Gespräche, Feste, Ausflüge und Gartenarbeit. Als Jahreshöhepunkt gibt es gemeinsame Kurzurlaube.

Geriatrisches Tageszentrum „Am Henriettenplatz“: Alle sechs Wochen Besuche der Kinder aus einem nahen Kindergarten mit Darbietungen der Kinder, gemeinsamem Singen und einer gemeinsamen Jause mit Gespräch.

Orte und Möglichkeiten des Zusammenkommens

Einer der in der Studie zitierten Autoren gibt einen Überblick über Orte und Möglichkeiten intergenerativen Zusammenkommens. Er führt folgende Bereiche an:

- Gemeinsames Erleben des Alltags
- Schulprojekte
- Gemeinsames Ausleben von Interessen

„Wis/Sen“: Entleihen von Originalstudien

Friedrich Grundei
Seniorenbeauftragter der Stadt Wien
friedrich.grundei@senior-in-wien.at
Telefon 4000 85881



-
- Gesundheitsförderung
 - Gemeinsame Medienprojekte
 - Stadtteilarbeit
 - Soziales Engagement zur gegenseitigen Unterstützung
 - Biographiearbeit

Vorteile für beide Seiten

Einer der Vorteile intergenerativer Erfahrungen ist, dass dabei vor allem den Jungen die Chance geboten wird, Altersbilder zu relativieren und dieses Bewusstsein später auch im Umgang mit dem eigenen Alter zu nutzen. Die Kinder entwickeln Verständnis für andere Generationen und erwerben soziale Kompetenzen. Sie können durch Kontakte mit älteren Menschen wesentliche Erfahrungen machen, mit denen sie in ihrem sonstigen Alltagsleben kaum konfrontiert werden. Auch das Einfühlungsvermögen von Kindern, die bei einem intergenerativen Projekt mit alten Menschen dabei waren, entwickelte sich stark. Kinder und Jugendliche konnten darüber hinaus aus Ressourcen und Kontakten der Senioren profitieren und von deren Erfahrungen und Wissen lernen.

Für ältere Menschen sind die Vorteile je nach Lebenssituation unterschiedlich. Für jene, die über kein sonstiges soziales Netzwerk verfügen, kann die Teilnahme an einem intergenerativen Projekt ein Mittel gegen Isolation bedeuten. Besonders in der Zusammenarbeit mit LehrerInnen und ErzieherInnen im Rahmen eines Projektes erleben sie Wertschätzung und gewinnen allenfalls ein Stück verloren gegangenen Vertrauens in die eigenen Fähigkeiten wieder zurück. Durch die Begegnung mit Kindern werden oft Erinnerungen an die eigene Kindheit und an die eigene Biographie wach und das Mitteilungsbedürfnis alter Menschen wird aktiviert. In Heimen können intergenerative Projekte zu einem Orientierungspunkt im Heimalltag werden.

Auszüge aus den Interviews

TeilnehmerInnen und OrganisatorInnen von einigen bereits bestehenden Projekten wurden im Rahmen der vorliegenden Diplomarbeit ausführlich befragt. Hier einige der von ihnen genannten positiven Auswirkungen generationenübergreifender Projekte:

SeniorInnen haben ein wichtiges Kapital, nämlich Zeit, die sie den Kindern widmen können. – Über das Projekt hinaus ergeben sich persönliche Kontakte zwischen Kindern und alten Menschen, die als sehr bereichernd empfunden werden. – SeniorInnen eignen sich gut als geduldige SpielpartnerInnen. Kinder schätzen es, wenn jemand „einfach nur mit ihnen spielt.“ – Die Kontakte mit den Kindern lenken von der eigenen eventuell „nicht rosigen“ Situation vorübergehend ab. – Das Zusammensein mit Kindern ist für viele alte Menschen eine Quelle der Freude, es hebt ihr seelisches Wohlbefinden. – An Tagen, wo ein Treffen mit Kindern stattfindet, achten viele alte Menschen mehr als sonst auf ihr Äußeres und ihre Kleidung. – Die Begegnungen wirken Passivität und Isolation entgegen. – Kinder fühlen sich gut, wenn sie das Gefühl haben, jemandem helfen zu können. – Kindern tut die Zuwendung und Aufmerksamkeit der SeniorInnen gut. – Auch die Angehörigen der SeniorInnen sehen die Projekte positiv, da dadurch neue Gesprächsthemen entstehen. – Auch MitarbeiterInnen stellten fest, dass die Projekte ihnen gut tun, indem sie ihnen das Gefühl der Sinnhaftigkeit ihrer Arbeit geben und Motivation fördern.

Herausgeber

Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz
Studie „Konsumentenfreundlichkeit von Technologien und Produkten – Befragung von
Personen ab 60 Jahren“
Wien, Juli 2008

11 Seiten Positionspapier + 32 Seiten Textteil + 77 Seiten Tabellenteil

AutorInnen

IFES – Institut für empirische Sozialforschung
Archivnummer M 004

Marktpotenzial seniorengerechte Produkte – SeniorInnen als Trendsetter der Zukunft

Die große Gruppe der SeniorInnen hat heute auf dem Markt eine besonders wichtige Vorreiterfunktion für neue Trends. „Wer die Bedürfnisse der SeniorInnen berücksichtigt, wird Angebote schaffen, die auch für viele andere Gruppen von Vorteil sind.“ Ausgehend von dieser These wurde untersucht, welche Probleme und Mängel SeniorInnen an Produkten kritisieren, speziell im Zusammenhang mit neuen Technologien. KonsumentInnenfreundlichkeit umfasst viele Bereiche, und die vorliegende Studie lässt erkennen, dass die Wirtschaft gelegentlich dazu neigt, an einem riesigen KundInnenpotenzial vorbei zu produzieren und die KonsumentInnenfreundlichkeit außer Acht zu lassen.

Viele Geräte sind schwer zu bedienen

In der Ausgabe 16 von „Wis/Sen“ haben wir im Bericht über die Studie „Social Inclusion – Aktives Altern“ ausführlich dargestellt, wie oft es vorkommt, dass ältere KundInnen nicht die Produkte so vorfinden, wie sie sie brauchen würden. Die vorliegende IFES-Studie belegt, dass die KonsumentInnengruppe der 60- bis 69-Jährigen und der über 70-Jährigen mit vielen Produkten unzufrieden ist.

Viele Geräte sind schwer zu bedienen. Die Funktionen sind zu komplex, die meisten Funktionen der Geräte werden vom Großteil der KundInnen nicht benötigt und erschweren die Handhabung. Dies betrifft keineswegs Spezialprodukte, sondern auch beispielsweise so gebräuchliche Geräte wie Fernsehapparate und Handys. Speziell bei Handys klagen 80 % der Befragten darüber, dass die Geräte immer kleiner und die Funktionen immer vielfältiger werden, was die Bedienbarkeit erschwert. Auch komplizierte Menüführungen werden kritisiert.

„Wis/Sen“: Entlehen von Originalstudien

Friedrich Grundei
Seniorenbeauftragter der Stadt Wien
friedrich.grundei@senior-in-wien.at
Telefon 4000 85881



Unzufriedenheit herrscht bei den älteren KonsumentInnen auch über DVD-Player, Digitalkameras und PCs. Eine breite Mehrheit der Befragten wünscht sich, dass die Produzenten den Funktionsbedarf der KonsumentInnen über 60 berücksichtigen.

Dauerkritikpunkt: Bedienungsanleitungen

Nicht nur viele der auf dem Markt angebotenen technischen Geräte selbst, sondern auch deren Bedienungsanleitungen werden vom Großteil der Befragten als nicht nutzerInnenfreundlich erachtet. 80 % sind mit den Bedienungsanleitungen unzufrieden und wünschen sie sich einfacher und übersichtlicher.

Menschen statt Automatisierung

Bei den generellen Automatisierungstendenzen haben die Älteren den Eindruck, dass dabei auf ihre Bedürfnisse nicht eingegangen wird. Das betrifft die Tendenz, zunehmend Servicepersonal durch Automaten zu ersetzen, wie sie beispielsweise in Geldinstituten praktiziert wird. Fast die Hälfte der 60- bis 69-Jährigen hebt Geld lieber beim Kundenschalter als beim Automaten ab, bei den Menschen ab 70 Jahren sind dies sogar mehr als zwei Drittel.

Eine Automatisierung durch Scannerkassen, wie sie bereits seit Längerem diskutiert und hie und da in Pilotversuchen auch getestet wurde, würde an den Bedürfnissen der meisten über 60-Jährigen völlig vorbeigehen. Diese wünschen sich Personal an den Kassen der Supermärkte und anderer Geschäfte.

Ein großes Problem für viele Ältere ist der Kauf von Bahnkarten geworden. Zwei Drittel der 60- bis 69-Jährigen und drei Viertel der über 70-Jährigen wünscht sich offene Fahrkartenschalter, auch auf kleineren Bahnhöfen.

Lesbare Preis- und Wareninformationen

Ein besonderes Anliegen älterer Menschen ist die Lesbarkeit und Verständlichkeit von für KundInnen gedachten Informationen im Handel. Die Kritikpunkte: Ablaufdaten und Preisauszeichnungen sind sehr oft in zu kleiner Schrift angegeben, ebenso auch Mengenangaben und Inhaltsstoffe. Kontrastreicher, größer, besser angeordnet und somit leichter lesbar sollten diese Informationen sein, erwarten die älteren KonsumentInnen.

Auch die mangelnde Verständlichkeit und Klarheit der Preisauszeichnungen wird angeführt. So ist rund der Hälfte der Befragten oft nicht klar, auf welche Mengen sich der angegebene Grundpreis der Waren bezieht und welche Menge in der Verpackung ist.

Unklar ist oft die Information im Zusammenhang mit Sonderangeboten. Beziehen sich diese auf alle KundInnen oder nur auf jene, die eine Kundenkarte besitzen? Gilt eine Ermäßigung für ein einziges Stück eines Produktes oder erst ab einer bestimmten Kaufmenge? All dies ist oft schwer ersichtlich, meinen viele der Befragten.

Gut informiert gesund essen

Rund die Hälfte der Befragten bemängelt, dass die Allergie-Hinweise bei vielen Lebensmitteln ungenügend sind. Auch die Angaben zum Herkunftsland eines Produktes wurden als meist unzureichend kritisiert.

Angaben über Zutaten und Nährwert wünschen sich ältere KonsumentInnen nicht nur im Supermarkt, sondern auch im Restaurant. Hier will man nicht nur das Herkunftsland der Zutaten wissen, sondern vor allem wollen die älteren KundInnen wissen, ob eine angebotene Speise frisch ist und selbst zubereitet wurde, oder aber ein Fertigprodukt, ein Tiefkühlprodukt oder eine Mikrowellenzubereitung ist.

Verständliche Abrechnungen und Verträge

Ein weiterer wichtiger Bereich, in dem sich die über 60-Jährigen mehr KonsumentInnenfreundlichkeit wünschen, betrifft alle Formen der Kostenabrechnungen und der Vertragsinformation. Als Beispiele dafür werden die schwer durchschaubaren Strom- und Gasrechnungen, die Betriebskosten-Abrechnungen der Hausverwaltungen sowie Versicherungsverträge genannt.

Verbesserungen kommen allen zugute

In der Schlussfolgerung betont IFES, dass man bei vielen der bekundeten Verbesserungswünsche davon ausgehen kann, dass diese auch von einem nicht unbeträchtlichen Teil der jüngeren KonsumentInnen geteilt werden.

Hier ein Auszug aus der vier Seiten umfassenden Liste von Empfehlungen:

Marktpotenzial seniorengerechte Produkte

-
- größere Tastaturen und Schriften bei Geräten wie Handys u. a.
 - ein größeres Angebot an Produkten, die auf den Nutzungsbedarf der SeniorInnen Bedacht nehmen
 - Angebot an Geräten mit Basisfunktion zu günstigeren Preisen
 - gezielte Informationsarbeit über seniorenspezifische Produkte
 - Forschungsförderung für die Entwicklung und Herstellung seniorengerechter Produkte
 - Handys mit größeren Tasten und größerer Schrift am Display
 - Vermeidung zu leicht auslösbarer Tasten bei Handys
 - bessere Empfangs-Sprachqualität und bessere Lautstärke der Klingelfunktion und Lautsprecher bei Handys
 - einfachere Programmeinstellung bei Fernsehapparaten
 - Internetkursangebote für SeniorInnen
 - klarere Menüführung und einfachere Bedienungsabläufe bei Fahrkartenautomaten
 - übersichtlichere Fahrpläne mit größerer Schrift bei öffentlichen Verkehrsmitteln
 - größere und kontrastreichere Aufschriften auf Verpackungen, speziell bei Lebensmitteln
 - leicht erreichbare Waren in den Regalen
 - günstige Servicedienste auf lokaler Ebene für kleinere Instandsetzungsarbeiten

„Wis/Sen“-News

Die Würde der Demenz

Die evangelische Kirche reagiert auf den demografischen Wandel und stellt sich mit einer Reihe von Projekten auf die zu erwartende Zunahme der Anzahl der Demenzkranken ein. „Unser Ziel muss eine demenzfreundliche Gesellschaft sein“, sagt Otto Frey vom Diakonieverband Ulm. Bereits heute sind es rund 5000 Menschen allein in Ulm, die als Angehörige und Pflegende ihr Leben rund um die Demenz organisieren müssen. Frey möchte jede Kirchengemeinde zu einem demenzfreundlichen Gemeinwesen umgestalten und stellt die Frage: „Wird es unsere so stark auf Verstand ausgerichtete Gesellschaft alten Menschen ermöglichen, ihre Orientierung in Würde zu verlieren?“ Schon im Konfirmandenunterricht soll das Thema Demenz aufgegriffen werden, ehrenamtliche Besuchsdienste sollen geschult werden und für Angehörige Gesprächsangebote gemacht werden. Auch neue Gottesdienstformen für Demenzkranke sollen entwickelt werden. Aber auch Personen außerhalb der Kirchengemeinde wie Händler, Polizisten u. a. sollen in die Schulungen einbezogen werden, damit sie lernen, mit Demenzkranken umzugehen und ihre Würde zu respektieren.

Quelle: www.suedwest-aktiv.de vom 18. Juli 2008

AltenpflegeschülerInnen entwerfen Wohnungen für alte Menschen

Schülerinnen und Schüler der evangelischen Altenpflegeschule am Gesundbrunnen im deutschen Hofgeismar (Bundesland Hessen, Landkreis Kassel) haben Musterwohnungen für alte Menschen entworfen. In den hellen Räumen der Musterwohnungen dominieren freundliche Farben, ein barrierefreier Zugang versteht sich von selbst. Ihre Ideen haben sie unter Berücksichtigung einschlägiger Vorschriften wie Heim-Mindestbauverordnung und Brandschutzverordnung entwickelt. Mit viel Liebe zum Detail wurden Nofrufklingeln, Bettbügel, rollstuhlgerechte Türbreiten und Halter in der Toilette vorgesehen, ein ebenerdiger Zugang führt zur Dusche, die mit rutschfesten Matten ausgestattet ist. Ausreichend Platz für eigene Möbel wurde ebenso berücksichtigt wie Raum für individuelle Gestaltung. Regina Möller, Lehrerin für Pflegeberufe und Lehrgangsbegleiterin, stellte angesichts der Arbeitsergebnisse fest: „Das Herstellen der maßstabgetreuen Modelle für die Musterwohnungen bietet unseren SchülerInnen einen anderen Zugang zu einem Beruf, der mit Kopf, Herz und Hand bewältigt werden will.“

Quelle: www.hna.de/hofgeismarstart/ vom 18. Juli 2008

Warum SeniorInnen nicht durstig sind

Alte Menschen trinken häufig zu wenig. Wenn ältere Menschen zunehmend austrocknen, dann hat dies zur Folge, dass viele Stoffwechselfvorgänge im Körper träge ablaufen oder gestört sind. Australische und amerikanische WissenschaftlerInnen haben jetzt herausgefunden, dass bei SeniorInnen eine bestimmte Hirnregion, der anteriore cinguläre Cortex, der hinter der Stirn in einem Abschnitt des Frontlappens sitzt, weniger aktiv ist als bei jungen Menschen. Dadurch verspüren Ältere keine Durst, auch dann nicht, wenn der Körper dringend Flüssigkeit benötigt. Bei zwei Gruppen, eine im Alter von 65 bis 74 Jahren und eine andere von 21- bis 30-Jährigen wurde darüber hinaus getestet, wie viel Flüssigkeit im Falle von auftretendem Durstgefühl getrunken wird. Auch hier waren es die Alten, die deutlich weniger tranken. Ihr Durstgefühl nahm bereits nach einer geringen Flüssigkeitsaufnahme ab, und ihr Gehirn hatte ihnen zu früh signalisiert, dass der Flüssigkeitsmangel behoben sei, obwohl dies, wie Blutanalysen ergaben, noch nicht der Fall war. Ursache dafür war die Passivität des anterioren cingulären Cortex, die daran schuld ist, dass ältere Menschen austrocknen. Vor allem an heißen Sommertagen kann dies tödlich sein.

Quelle: www.ratgeberbox.de vom 18. Juli 2008

Die neuen Alten fahren auf Luxusgüter ab

In der Schweiz halten die über 50-Jährigen, die derzeit rund 35 % der Gesamtbevölkerung ausmachen, mehr als drei Viertel des Gesamtvermögens. Das meldete die Internetausgabe der Basler Zeitung Anfang Oktober dieses Jahres. „Die Konsumdominanz der über 50-Jährigen ist deshalb vorgezeichnet und ihre Bedürfnisse wollen ernst genommen werden.“, so der Trendforscher Danile Staib vom Gottlieb-Duttweiler-Institut. Händler, Hersteller und Werber stehen somit vor der Herausforderung, die 50-plus-Generationen mit den richtigen Botschaften und Produkten in Kauflaune zu halten. Der deutsche Unternehmensberater und Buchautor Hans-Georg Pompe liefert auch gleich das Rezept dafür: „Mit austauschbaren Produkten und klassischen Marketingkonzepten lassen sich die 50plus-KundInnen nicht ködern. Auch Seniorenprodukte interessieren sie nicht. Von VerkäuferInnen erwarten sie Verständnis, Wertschätzung und Einfühlungsvermögen, innovative Produkte und Angebote sind durchaus erwünscht.“ Menschen ab 50 sind eine besonders wichtige Zielgruppe für Gastronomie, ReiseveranstalterInnen, VermögensverwalterInnen sowie HerstellerInnen von teurer Kleidung, Luxusgütern und Kosmetika geworden.

Quelle: www.bazonline.ch/basel vom 2. Oktober 2008

www.heimgemecker.de

Helmut Budroni aus Leichlingen in Nordrhein-Westfalen hat Anfang Oktober dieses Jahres eine neue Web-Site ins Netz gestellt. Mit www.heimgemecker.de hat er eine Plattform für HeimbewohnerInnen, deren Angehörige und Freunde geschaffen. Hier soll informiert und diskutiert werden, die Plattform dient aber auch dem „Dialog zwischen den Fronten“. Helmut Budroni ist es deshalb wichtig, dass die Seite nicht auf ihre Kummerkastenfunktion reduziert wird: Daher gibt es auch eine Applaus- und Lob-Spalte.

Quelle: www.kobinet-nachrichten.org vom 2. Oktober 2008

Nationalratswahl 2008

Bei der Nationalratswahl 2008 haben die SeniorInnen wieder einmal besondere Akzente gesetzt:

38 % (Gesamtsergebnis 29,3 %) der Generationen 60+ wählten die SPÖ, 24 % (26,0 %) wählten die ÖVP, 18 % (17,5 %) die FPÖ, 9 % (10,7 %) das BZÖ, 3 % (10,4 %) die Grünen und 6 % (6,1 %) andere wahlwerbende Parteien.

Bei den Stimmen der Älteren (60+) gab es dabei teilweise signifikante Unterschiede zwischen Männern und Frauen: die SPÖ wählten hier 38 % der Frauen und 38 % der Männer, die ÖVP 30 % der Frauen und 20 % der Männer, die FPÖ 14 % der Frauen und 22 % der Männer, das BZÖ 13 % der Frauen und 11 % der Männer und die Grünen 2 % der Frauen und 4 % der Männer.

Bei den 16- bis 29-Jährigen ergibt sich ein total anderes Bild. Von diesen wählten 14 % die SPÖ, 20 % die ÖVP, 33 % die FPÖ, 10 % das BZÖ, 14 % die Grünen und 8 % andere Parteien.

Quellen: Sora, GfK

**Friedrich Grundei
Seniorenbeauftragter der Stadt Wien**
