

# **Konzept Wissensmanagement**

## **Angebote der Wissensvermittlung für betreuende und pflegende Angehörige sowie Freiwillige**

Version: 1.0

Oktober 2017

Erarbeitet: Mitglieder vom Netzwerk altersfreundliches Frauenfeld  
Konzeption: Verena Rieser-Santo, Fachstelle für Alters- und Generationenfragen,  
Urban Kaiser Amtsleiter Alter und Gesundheit

## Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage .....	3
1.2	Alterskonzept der Stadt Frauenfeld .....	3
1.3	Projekte zum Thema Alter .....	3
1.4	Studien und Umfragen .....	4
1.5	Desorientierung beim Kunden .....	4
2	Ziele und Bedarf .....	5
2.1	Ziele des Konzeptes .....	5
2.2	Zielgruppen .....	5
2.3	Bedarf der Zielgruppe .....	5
2.4	Anforderungen an die Angebote .....	7
3	Wissensmanagement .....	8
3.1	Definition Wissensmanagement .....	8
3.2	Die vier Felder des Wissensmanagements .....	8
4	Istzustand und Bedarfsanalyse .....	10
4.1	Aktuelle Angebote Wissensmanagement für betreuende und pflegende Angehörige ...	10
4.2	Bedarfserhebung der wichtigsten Themen für betreuende und pflegende Angehörige .	12
5	Handlungsfelder .....	17
6	Umsetzung .....	18
6.1	Bekanntmachen der Angebote (Handlungsfeld 5.1) .....	18
6.2	Einfacher Zugang zu Angeboten (Handlungsfeld 5.2) .....	18
6.3	Instruktion vor Ort (Handlungsfeld 5.3) .....	19
6.4	Vernetzung unter den Dienstleistern (Handlungsfeld 5.4) .....	19
6.5	Impulstage für Freiwillige (Handlungsfeld 5.5) .....	19
7	Quellenangabe .....	20

# 1 Ausgangslage

## 1.2 Alterskonzept der Stadt Frauenfeld

Die demografische Entwicklung ist gekennzeichnet durch eine steigende Lebenserwartung und eine Veränderung in der Altersstruktur. So hat es im Verhältnis der älteren Bevölkerung weniger junge Bevölkerung. Zudem geht es meist nicht um „alt“ und „jung“ das sich gegenübersteht, sondern heute sind es gleich vier Generationen, welche unterschiedliche Bedürfnisse haben.

Diese Entwicklung ist nicht nur für die Institutionen und Organisation im Bereich Alter eine Herausforderung, sondern auch für betreuende und pflegende Angehörige, welche unter Umständen Menschen in mehrere Generationen zu bereuen haben. Im Alterskonzept der Stadt Frauenfeld (Dezember 2013) wird unter dem Leitsatz- „Personen mit besonderen Bedürfnissen“ (Alterskonzept Stadt Frauenfeld, Seite 7) formuliert, dass den Bedürfnissen von besonders verletzlichen Personen Rechnung getragen wird und die Betroffenen und deren Angehörige mit Beratungs- und Betreuungsangeboten unterstützt werden. Das Handlungsfeld 7 bezieht sich auf diesen Leitsatz und formuliert als eine von drei Massnahmen in diesem Handlungsfeld, ein Schulungsangebot für den Umgang mit demenzerkrankten Personen (Alterskonzept Stadt Frauenfeld, Seite 51). Das Schulungsangebot soll jedoch nicht nur für das spezifische Thema Demenz gelten sondern auch für alle weiteren Themen im Bereiche Angehörigen.

## 1.3 Projekte zum Thema Alter

Im Rahmen des Projekts AWIQ (Älter werden im Quartier, 2014-2016) im Kurzdorf war es ein Ziel, die vor Ort tätigen Dienstleister und Anbieter im Bereich Alter einzubeziehen und zu vernetzen. Dazu organisierte die Anlaufstelle Alters- und Generationenfragen in Zusammenarbeit mit dem Institut für Soziale Arbeit (IFSA) der FHS St.Gallen 3 Koordinationstreffen sowie eine online-Befragung verschiedener Dienstleister und Anbieter im Altersbereich. Daraus wurden von den Teilnehmenden drei Handlungsfelder beschrieben, welche sie als bedeutsam für die zukünftige Altersarbeit in Frauenfeld erachten:

- Anlaufstelle Alters- und Generationenfragen als Dreh- und Angelpunkt
- Netzwerk Alter
- betreuende und pflegende und Angehörige

Das Konzept zur Netzwerkgründung «Altersfreundliches Frauenfeld» wurde von den Dienstleister und Anbieter im Bereich Alter im Mai 2016 verabschiedet.

Im städtischen Projekt BOVIDEM ‚Gute Lebensqualität mit Demenz‘ (2016-2018) ist die Sensibilisierung der betreuenden und pflegenden Angehörigen als zentrales Ziel definiert. Betreuende und pflegende Angehörige sollen Beratungs- und Unterstützungsangebote in der Stadt Frauenfeld besser kennenlernen und nutzen können. Dazu gehört auch die Schulung und Wissensvermittlung als Werkzeug für die tägliche Betreuung und Pflege.

Die in diesem Rahmen durchgeführte repräsentative Befragung der Bevölkerung zeigte auf, dass rund die Hälfte der Bevölkerung noch nicht mit Demenz konfrontiert wurde und dementsprechend eine negative Einstellung und unsichere Haltung zu diesem Thema hat.

## 1.4 Studien und Umfragen

Der Spitex Verband Schweiz gab eine Studie in Auftrag zur Erfassung der geleisteten Arbeit von pflegenden und betreuenden Angehörigen. Die Studie zeigte auf, dass im Jahre 2013 rund 64 Mio. Arbeitsstunden geleistet wurden im eigenen und ausserhalb des eigenen Haushalts. Im Jahr 2010 waren es noch 53 Mio. Stunden. Es wird deutlich, dass die Angehörigen einen grossen Beitrag leisten in der Pflege und Betreuung ihrer Angehörigen. Es ist von volkswirtschaftlichem Interesse, den betreuenden und pflegenden Angehörigen selbst adäquate Unterstützung zu geben, damit sie ihre Aufgabe bestmöglich und bei eigener guter Gesundheit ausführen können. Beratung, Schulung, Wissensvermittlung, Informationen und/oder Coaching ist ein Bedürfnis von pflegenden und betreuenden Angehörigen, welches auch bei einer Umfrage anlässlich der Bachelorarbeit von Peter Samuel in Frauenfeld im 2013 zum Ausdruck kam.

Mit den Dienstleistern im Bereich Alter wurde im Mai 2016 eine Umfrage zur Bedarfserhebung für ein Schulungskonzept für betreuende und pflegende Angehörige erstellt. Aus ihrer professionellen Sichtweise wurde Inhalte zu folgender Fragestellungen erfasst:

- Welche Kompetenzen benötigen betreuende und pflegende Angehörige?
- Welches Wissen / welche Schulungsthemen benötigen betreuende und pflegende Angehörige?
- Wie und in welcher methodischen Art sollen die Angehörigen geschult werden?
- Welche Rahmenbedingungen braucht es, damit die Angehörigen die Schulung besuchen können?
- Wer kann mit welchen Inhalten zur Schulung beitragen?
- Welche Anbieter können Schulungen inkl. Werbung organisieren? Wo besteht die Möglichkeit der Zusammenarbeit?
- Wer bietet bereits heute Schulungen an?
- Wie kann die Umsetzung des Gelernten im Alltag unterstützt werden? Durch wen konkret?
- Wie kann die Nachhaltigkeit / Wirkung einer Schulung überprüft werden?

Die vielfältigen Antworten (siehe Anhang Zusammenfassung 3.Koordinationsstreffen) zu den obigen Fragen fliessen in das vorliegende Konzept ein.

Eine aktuelle, direkte Erhebung bei der Zielgruppe wurde nicht gemacht, da wir über diesen Weg genügend aussagekräftige Daten erhielten und davon ausgehen, dass die professionellen Dienstleister und Anbieter relativ gut abschätzen können, was ihre Kunden brauchen.

## 1.5 Desorientierung beim Kunden

Rückmeldungen von Einzelpersonen, aber auch von Institutionen sowie von anderen Städten deuten darauf hin, dass der Endkunde oft das grosse Angebot an Information, Beratung und Entlastung nicht überschauen kann. Er ist überfordert bei der Suche nach geeigneten Hilfestellungen bei seiner täglichen Betreuungs – oder Pflegearbeit. Oft ist es eine Odyssee bis er letztendlich am richtigen Ort ankommt.

## 2 Ziele und Bedarf

### 2.1 Ziele des Konzeptes

Das Konzept Wissensmanagement für betreuende und pflegende Angehörige beschreibt die Art und Weise, wie im Raum Frauenfeld bedarfsgerechtes Wissen an betreuende und pflegende Angehörige, sowie an Freiwillige vermittelt werden kann, damit sie ihre Aufgabe befähigt und gestärkt wahrnehmen können.

Weiter soll das Konzept das bestehende Angebot, Angebotslücken und Möglichkeiten der Vernetzung und Koordination aufzeigen.

### 2.2 Zielgruppen

Die Schulungen richten sich v.a. an betreuende und pflegende Angehörige, aber auch an freiwillige Helferinnen und Helfer, welche in der Altersarbeit wertvolle Unterstützung leisten.

#### **Betreuende und pflegende Angehörige:**

- sind Verwandte, Bekannte, Freunde,
- leisten regelmässige Einsätze,
- meistern belastende Situationen und/oder müssen Entscheidungen fällen in Bezug auf ihre Angehörigen
- erbringen ausserhalb des eigenen und im eigenen Haushalt Betreuungsleistung

#### **Freiwillige:**

- sind engagierte Mitbürger während oder in der nachberuflichen Zeit
- leisten einen gesellschaftlichen Beitrag an Mitmenschen und Umwelt
- sind unentgeltlich und zeitlich befristet tätig
- ergänzen und bereichern die bezahlte Arbeit
- leisten ihre Dienste informell und/oder formell (institutionalisiert)

### 2.3 Bedarf der Zielgruppe

Betreuende und pflegende Angehörige rutschen oft langsam in ihrer Betreuer-Rolle. Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind je nach Situation unterschiedlich, sehr vielfältig und oft komplex. Es sind mannigfache Kompetenzen gefragt im Bereich Wissen über das Krankheitsbild, Methodik bei der Betreuung und Pflege, Kenntnisse über die Angebote, rechtlichen und finanziellen Themen sowie persönlichen Strategien über die eigene Psychohygiene / Gesundheitsförderung.

Freiwillige Helfer und Helferinnen sind ebenfalls auf verschiedenen Ebenen gefordert und brauchen oft das gleiche Wissen und Können wie die Angehörigen selbst.

Wir reden im Verlauf dieses Konzepts von betreuenden und pflegenden Angehörigen, dabei sind die Freiwilligen immer miteinbezogen.

Aus Umfrage Mai 2016 mit professionellen Dienstleistern und Anbietern ergaben sich folgende Aussagen hinsichtlich des Bedarfs für betreuende und pflegende Angehörige:

### **Welche Kompetenzen benötigen betreuende und pflegende Angehörige, um ihre Aufgabe wahrzunehmen?**

- Wissen um Unterstützungs- und Entlastungsangebote und Fähigkeit, Hilfe zu holen
- Eigene Grenzen an- und erkennen und entsprechend agieren (vgl. Punkt vorher), sich abgrenzen können
- Kenntnisse im Umgang mit Ämtern und Wissen, was ihnen zusteht (finanziell, rechtlich, etc.)
- Verständnis gegenüber und genug Wissen zur Beeinträchtigung der zu betreuenden, pflegenden Person (fördert Empathie)
- Sich über die Rolle als pflegende, betreuende angehörige Person bewusst sein und darüber und eigene Befindlichkeit reden können

### **Welches Wissen / Schulungsthemen benötigen betreuende und pflegende Angehörige?**

- Kleinere pflegerische Unterstützungen, Handhabungen (z.B. Mobilisation, )
- Wissen zu Anlaufstellen, Angeboten, Anbietenden, Finanzierungsmöglichkeiten, Recht, ...
- Methoden zur eigenen Psychohygiene und Erholung (Validation, Kinästhetik) Prävention; Wichtigkeit sozialen Netzwerks aufzeigen
- Rollenverständnis, Umgang mit unterschiedlichen Rolleninterpretationen, Kommunikationsmuster
- Vorsorgedokumente
- Kenntnisse zu wichtigsten Langzeiterkrankungen (Demenz, Krebs, ..) und zu Veränderungen im Alter und mit Krankheiten Verständnisförderung
- Erfahrungen austauschen
- Kenntnisse über Aufgaben KESB, etc.
- erwünschte Themen bei pflegenden und betreuenden Angehörigen nachfragen durch bereits involvierte Fachstellen

### **Wie und in welcher Art (methodisch) sollen die Angehörigen geschult werden?**

- Ort: Zuhause, on the job, durch geschulte Fachpersonen
- konkrete Fragstellungen angepasst an persönlichen Bedarf
- öffentliche Informationsveranstaltungen, Fachreferate mit anschließenden Diskurs
- Workshops, in Kleingruppen, Erfahrungsaustausch (Angehörigengruppen), kollegiales Gruppencoaching
- Fallbeispiele besprechen, Play back-Theater
- Besichtigungen von diversen Angeboten
- Konkretes Trainieren von kleineren pflegerischen Unterstützungen, Handhabungen z.B. Mobilisation
- Einfach verständliche schriftliche Dokumentation für zu Hause
- Hotline, eventuell Onlineinfos

## 2.4 Anforderungen an die Angebote

Die nachfolgenden Anforderungen an die Wissens-Angebote stammen aus der Umfrage mit den Dienstleistern im Bereich Alter am Netzwerktreffen im Mai 2016:

- gute, lokale Erreichbarkeit gewähren
- eventuell auch Zuhause durchführen
- Wenn möglich Betreuung während Anlass gewähren, eventuell via finanzielle Unterstützung, Ab-machungen mit Entlastungs- bzw. Betreuungsdiensten
- günstige Angebote, Finanzierungsmodelle prüfen
- vertrauenswürdiges Umfeld, klare Spielregeln und Einhaltung Datenschutz
- regelmässige Angebote eventuell auch am Wochenende, Frühling und Herbst
- gute Vorinformation und Werbung für Angebot zum Beispiel via Netzwerk altersfreundliche Frauenfeld

## 3 Wissensmanagement

### 3.1 Definition Wissensmanagement

Wissensmanagement beschäftigt sich mit dem Erwerb, der Entwicklung, dem Transfer, der Speicherung sowie der Nutzung von Wissen. Wissensmanagement ist weit mehr als Informationsmanagement.

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/wissensmanagement.html> (Internet 8.11.2016)

Wissensmanagement ist die Organisation der Nutzung von Wissen für den Unternehmenserfolg. Doch gegenüber dem Informationsmanagement konzentriert sich der Ansatz des Wissensmanagement sehr stark auf den Menschen in seiner Funktion als Wissensträger.

<http://wiki.infowiss.net/Wissensmanagement> (Internet 8.11.2016)

In Anlehnung an diese Definitionen verstehen wir Wissensmanagement als persönliche Möglichkeit das Wissen als betreuende und pflegende Angehörige und als Freiwilliger zu ordnen und sich bewusst zu werden, wie und wo das eigene Wissen erlangt und erweitert werden kann. Wissensmanagement ist mehr als ein Schulungsangebot.

Das Wissensmanagement verfolgt die Zielsetzung, dass:

betreuende, pflegende Angehörige und Freiwillige

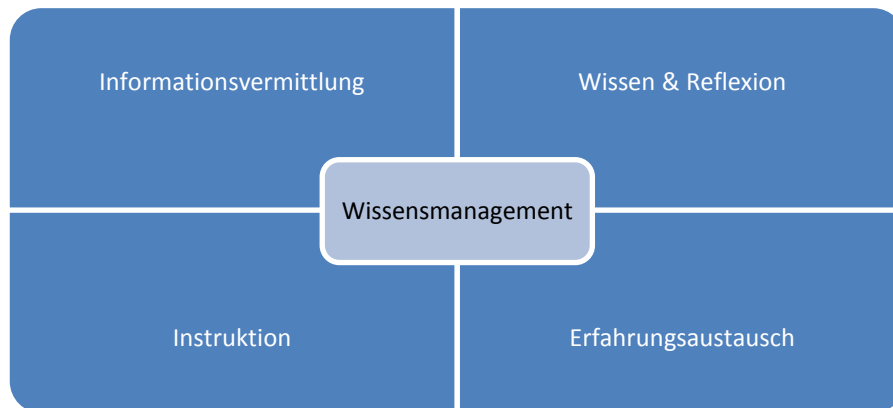
- ihre Kompetenzen in der Begleitung weiter entwickeln.
- ihre Erfahrungen einbringen können.
- in der Transversicherung (Umsetzung) des Wissens gezielt unterstützt werden.

### 3.2 Die vier Felder des Wissensmanagements

Je nach persönlicher Situation, Fragestellung und Zielen benötigen betreuende und pflegende Angehörige, sowie Freiwillige verschiedene Zugänge für ihre Wissens- und Kompetenzerweiterungen.

Im Wissensmanagement lassen sich 4 Felder von Kompetenzerweiterungen beschreiben:





Zu den einzelnen Feldern lassen sich die verschiedenen Ergebnisse aus der Bedarfserhebung (siehe Kapitel 2.3) zuordnen

	<b>Informationsvermittlung</b>	<b>Wissen &amp; Reflexion</b>	<b>Instruktion</b>	<b>Erfahrungsaustausch</b>
<b>Inhalt</b> (aus Bedarfserhebung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informationen zu Entlastungsangebote</li> <li>- Aufgaben von Behörden und Ämtern (z. Bsp. KESB)</li> <li>- Informationen zu Möglichkeiten der finanzielle Unterstützung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beratungsangebote</li> <li>- Krankheitsbilder</li> <li>- Rollenverständnis, veränderte Rolle</li> <li>- Beziehungsveränderungen</li> <li>- Eigenes Belastungserleben, eigene Psychohygiene und Erholung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilisation, Lagerung</li> <li>- Kinästhetik</li> <li>- Kommunikation, Validation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigene Situation reflektieren</li> <li>- Von Erfahrungen der anderen lernen</li> <li>- Soziale Kontakte knüpfen</li> </ul>
<b>Methode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmässige Infoveranstaltungen</li> <li>Besichtigungen</li> <li>Online-Informationen</li> <li>Broschüren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beratung</li> <li>Schulung</li> <li>Workshops</li> <li>Referate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trainingseinheit</li> <li>Coaching vor Ort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Angehörigentreffen</li> <li>Angehörigengruppen</li> </ul>

## 4 Istzustand und Bedarfsanalyse

### 4.1 Aktuelle Angebote Wissensmanagement für betreuende und pflegende Angehörige

Eine Umfrage beim Netzwerk altersfreundliches Frauenfeld vom September 2016 und eine gemeinsame Bereinigung vom November 2016 hat folgende aktuelle IST-Situation bezüglich Schulungsangebot für betreuende und pflegende Angehörige, sowie Freiwillige ergeben:

Anbieter	Informationsvermittlung	Wissen& Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
HomeInstead	Demenzfreundliche Gesellschaft	Alzheimerschulung für betreuende Angehörige		
ALZ	Versch. Vorträge	Schulung für freiwillige Helfer		Erfa-Gruppe Angehörige Erfa-Gruppe Freiwillige
ALZ mit Tagesklinik Wein- felden		Angehörigenschulung		
Förderverein Tageszent- rum Talbach	2mal jährlich Vortrag zu De- menz (öffentlich)			
Kantonsspital Frauenfeld		Lernen mit Krebs zu leben		
Thurgauische Krebsliga			Kurs für pflegende An- gehörige: Mobilisationstechniken	
RehaEx		<a href="http://www.fit2care.ch">www.fit2care.ch</a> ab Herbst 2017		
Fachstelle Alters- und Generationenfragen	Informationsvermittlung über Angebot			
Pro Senectute	Angebote Pro Senectute und Pro Infirmis Informationen zu Wohnfor- men bei den Pflegeinstitutio- nen	Wohnformen und Finanzie- rung?	Angebote Pro Senectute und Pro Infirmis	

Anbieter	Informationsvermittlung	Wissen & Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
Pro Infirmis (Menschen bis 65J)	Sozialberatung und Finanzierungsfragen			
Dachverband Freiwilligen Arbeit	Informationen was Freiwilligenarbeit beinhaltet, Angebote	Nachfragen, Reflexion wie Einsatz verlaufen ist		Erfahrungsaustausch unter Freiwilligen
Hospizdienst TG	Informiert über Einsätze bei Freiwilligen (Aufgaben), Triage	Gesprächsabende, Impulstag für Freiwillige vom Hospizdienst	Praxistage für Freiwillige vom Hospizdienst	Gesprächsabende für Freiwillige vom Hospizdienst
Obvita Sehberatung	Sozialberatung Einsatzplanung der Freiwilligen Helfer	Vorträge zu Sehstörungen, Hilfsmittel	Instruktionen von Betroffenen und Angehörigen (auch zu Hause)	Gruppenanlässe für Sehbehinderte zu bestimmten Themen
Sozialdienst Kantonsspital	Allgemeine soziale Beratung von stationären Patienten			
SRK Thurgau	Beratungsgespräche	Kurs „pflegebedürftige Menschen zu Hause bewegen“		
Entlastungsdienst TG	Beratungsgespräche			
Travail Suisse <a href="http://www.info-workcare.ch">www.info-workcare.ch</a>	Diverse Informationen, Tipps und Unterlagen zu Vereinbarkeit von Arbeit und Betreuungsaufgaben			
Perspektive Thurgau	Sensibilisierung z.B. über eigene physische und psychische Gesundheit Öffentlichkeitsarbeit, Sensibilisierung der Gesellschaft	Ehe/Familienberatung Suchtberatung -Umgang mit Konflikt- und Belastungssituationen -Möglichkeiten der Entlastung aufzeigen		

## 4.2 Bedarfserhebung der wichtigsten Themen für betreuende und pflegende Angehörige

Die Themen der Bedarfserhebung sind an der Umfrage mit den Mitgliedern des Netzwerks im Mai 2016 (siehe Kapitel 2.3) formuliert und am Netzwerktreffen im November 2016 ergänzt worden. Neu der Struktur des Wissensmanagements zugeordnet:

Themen Bedarfserhebung	Informationsvermittlung	Wissen & Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
Kommunikation/ Validation mit Demenzkranken		ALZ: Angehörigenseminar EduKation (Weinfeld) In Zusammenarbeit mit Tagesklinik Weinfeld: Angehörigenschulung Anlaufstelle (ALZ/ Pro Senectute)	<i>Siehe Angebot Wissen &amp; Reflexion</i>	<i>Siehe Angebot Wissen &amp; Reflexion</i>
Alltagsgestaltung zu Hause bei Menschen mit Demenz		ALZ: Schulung für freiwillige Helfer, einmal im Jahr  HomeInstead: Alzheimerschulung für betreuende Angehörige  Tecum (Landeskirche): Kurs für Freiwillige (Sommer 2017, Weinfeld) geplant in Frauenfeld 2018		ALZ: Gesprächsgruppen für Angehörige, 1 Gruppe in FF  ALZ: Erfa für Freiwillige Helfer (nicht öffentlich)
Mobilisation/ Kinästhetik		SRK TG: Kurs „pflegebedürftige Menschen zu Hause bewegen.“ Siehe Instruktion Krebsliga TG	Krebsliga TG: Kurs für pflegende Angehörige: Mobilisationstechniken (Betroffene sind betreut)	

Themen Bedarfserhebung	Informationsvermittlung	Wissen & Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
			Spitex: Externe on-the-job Angebote für individuelle Instruktionen -Kinästhetik -Basale Stimulation <i>(gilt nur für Spitex-Kunden)</i>	
Kleinere pflegerische Unterstützungen			Krebsliga TG: Kurs für pflegende Angehörige: Mobilisationstechniken (Betroffene sind währenddessen betreut)  Weiteres Angebot zu prüfen: Samariterkurs für Notfälle im Alter	
Eigene Gesundheitsförderung/Psychohygiene: Grundsätzlich und speziell in der Rolle als betreuende und pflegende Angehörige		Kursangebot: Pro Senectute, 55plus Sozialberatung Pro Senectute Perspektive TG: Ehe/Familienberatung Suchtberatung -Umgang mit Konflikt- und Belastungssituationen -Möglichkeiten der Entlastung	Kursangebot: Pro Senectute, 55plus	

Themen Bedarfserhebung	Informationsvermittlung	Wissen & Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
		aufzeigen -Sensibilisierung z.B. über eigene physische und psychische Gesundheit ALZ: Angehörigenseminar EduKation (Weinfeld)		
Rollenverständnis/ Rollenveränderung als betreuende und pflegende Angehörige	Weiteres Angebot zu prüfen: Vorträge spezifisch zum Thema	ALZ: Angehörigenseminar EduKation (Weinfeld) Perspektive: Paar- und Familienberatung		
Nachbarschaftshilfe/ Netzwerk miteinbeziehen Freiwilligenarbeit	DaFa: Information über Einsatzmöglichkeiten von Freiwilligen Fachstelle Alters- und Generationenfragen: Information zu Angebot NBH Kurzdorf Pro Senectute	Hospizdienst TG: Impulstag für Freiwillige des Hospizdienstes	Hospizdienst TG: Praxistage für Freiwillige des Hospizdienstes (nicht öffentlich)	Hospizdienst TG: Gesprächsabende für Freiwillige des Hospizdienstes (nicht öffentlich)
Finanzierung (EL, HE, Betreuungsgutschriften, Pflegefinanzierung)		Pro Senectute: HLE, EL, Finanzierung Pflege-Institution, Pro Infirmis		
Vorsorgeauftrag inkl. Vorsorgedokumente (Patientenverfügung, Vorkehrungen im Todesfall, Testament)	Notariat Frauenfeld Fachstelle Alters- und Generationenfragen	Pro Senectute		

Themen Bedarfserhebung	Informationsvermittlung	Wissen & Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
Chronisch krank sein und Sensibilisierung und Informationen zu versch. Krankheitsbilder	Förderverein Tageszentrum Talbach: 2mal jährlich Vortrag zu Demenz (öffentlich)  Homeinstead: Kurz- Vortrag zur Sensibilisie- rung von Personal mit demenzkranken Kunden (demenzfreundliche Gesellschaft). Obvita: Vorträge zu Seh- störungen Chefärztevorträge im Spi- tal	KS Thurgau AG: Lernen mit Krebs zu leben		Obvita: Gruppenanlässe für Sehbehinderte zu bestimm- ten Themen
Wissen zu Angeboten und Anbietern, Dienstleistern, Bedarfsanalyse	Fachstelle Alters- und Generationenfragen (Ein- zelberatung)	Pro Senectute Perspektive TG		
Übertritt in eine stationäre Institution  (wohnen im Alter)	Fachstelle Alters- und Generationenfragen: In- formation über Anbieter und Anmeldung Institutionen	Pro Senectute		
Sterben und Tod		Kirchen: Besuchsdienste		Hospizdienst: Gedenkfeier ( nicht öffentlich)

Themen Bedarfserhebung	Informationsvermittlung	Wissen& Reflektion	Instruktion	Erfahrungsaustausch
				Krebsliga . Selbsthilfegruppen (nicht öffentlich)
Konfliktsituationen mit Pflege, Institutionen, Ärzte, usw		Beratung durch Patientenstelle Ostschweiz		
Spiritualität		Kirchen: Besuchsdienste		Kirchen: Besuchsdienste
Seelsorge		Kirchen: Besuchsdienste		Kirchen: Besuchsdienste



## 5 Handlungsfelder

Gemäss Ist-Zustand und Bedarfsanalyse zeigt sich, dass ein grosser Teil an Themen vorhanden ist. Sie werden innerhalb der vier Bereichen des Wissensmanagements abgedeckt: Informationsvermittlung, Wissen & Reflexion (und Beratung), Instruktion und Erfahrungsaustausch.

Aufgrund der Bedarfsanalyse und der Diskussion vom Netzwerktreffen vom 22. März 2017 ergeben sich folgende Erkenntnisse und daraus abgeleitete Handlungsfelder:

	Erkenntnis	Handlungsfeld
<b>5.1</b>	Nutzung der Angebote nicht immer zufriedenstellend, da wenig bekannt	Angebot bekannter machen, zentral verwalten
<b>5.2</b>	Nutzung nicht immer zufriedenstellend, da Aufwand für Angehörige für externe Schulungen manchmal zu gross sind	Einfacher Zugang zu Angeboten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fahrdienst anbieten</li> <li>- Betroffene werden während Schulung betreut</li> </ul>
<b>5.3</b>	Instruktionen vor Ort werden selten angeboten. Situative und adressatenorientierte Instruktion hat einen grossen Nutzen für den Anwender.	Vermehrt Instruktionen vor Ort anbieten
<b>5.4</b>	Dienstleister kennen Angebote untereinander noch zu wenig detailliert.	Dienstleister vernetzen sich stärker und haben Zugang zu einer strukturierten Liste aller Angebote im Wissensmanagement online.
<b>5.5</b>	Die vermittelten Themen an den Impulstagen für Freiwillige des Hospizdienstes sind auch für andere Freiwillige wertvoll und hilfreich.	Die Impulstage des Hospizdienstes können auch von andern, interessierten Freiwilligen besucht werden.

## 6 Umsetzung

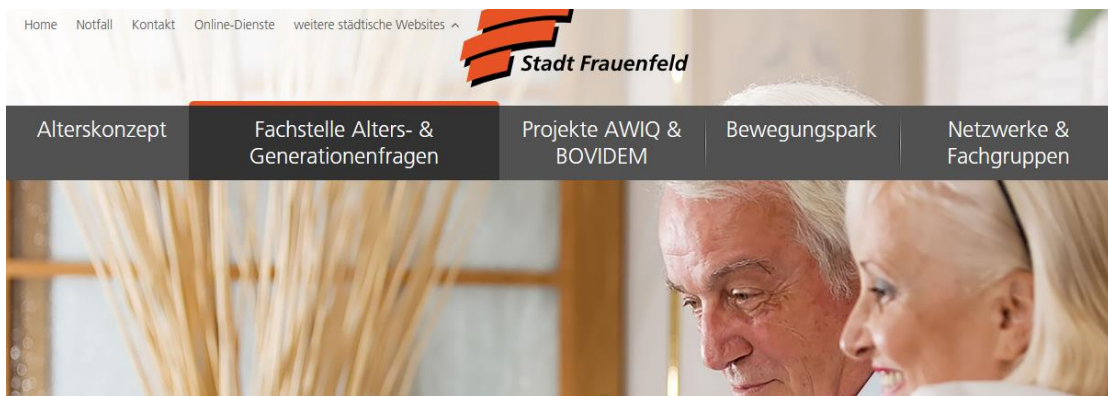
### 6.1 Bekanntmachen der Angebote (Handlungsfeld 5.1)

Die Hauptverantwortung und Qualitätssicherung der Kurse, Schulungen und Infoveranstaltungen obliegt dem Anbieter.

Die Anbieter setzen sich aktiv dafür ein, dass das Kursangebot für das Folgejahr per Ende Jahr der Fachstelle mitgeteilt wird. Folgende Daten müssen dabei mindestens angegeben werden:

- Anbieter
- Inhalt
- Zielgruppe
- Datum
- Dauer
- Durchführungsort

Die Fachstelle für Alters- und Generationenfragen schreibt die Kursangebote auf ihrer Homepage aus und nimmt auch Flyer entgegen zur Weiterverteilung. Neue Kursangebote sollten wenn möglich am Netzwerktreffen durch den Anbieter kurz vorgestellt werden.



### 6.2 Einfacher Zugang zu Angeboten (Handlungsfeld 5.2)

Betreuung während Kursen und Veranstaltungen, sowie Fahrdienste werden neu auch durch die Fachstelle Alters- und Generationenfragen organisiert und publiziert.

Betreuung während Kursen und Veranstaltungen:

Bei den Angeboten der Krebsliga (Kurs für pflegende Angehörige) Thurgau, ALZ Thurgau (Angehörigenseminar) und den Vorträgen des Fördervereins Talbach besteht die Möglichkeit, dass Angehörige kostenlos betreut werden.

Private Betreuungs-Anbieter wie HomeInstead ermöglichen einen kostenpflichtiges Betreuungsangebot stundenweise zu Hause.

Auch das Angebot der Tagesstätte Tapetenwechsel bietet für halbe oder ganze Tage ein kostengünstiges Betreuungsangebot an.

Die AWIQ (Älter werden im Quartier) Nachbarschaftshilfe Kurzdorf ist eine weitere Möglichkeit kurzfristig ein Besuchsdienst für zu Hause zu organisieren. Zielgruppe sind die Bewohnerinnen

und Bewohner des Quartiers Kurzdorf in Frauenfeld, in Ausnahmefällen werden auch andere Quartiere berücksichtigt.

Transportdienst zu den Schulungen:

Der SRK Fahrdienst Frauenfeld, ausgeführt vom Gemeinnützigen Frauenverein Frauenfeld bietet neu dieses Angebot an. Patiententransport und Mahlzeitendienst werden zuerst berücksichtigt. Die Kosten von 70Rp. pro Kilometer übernimmt der Fahrgast.

Die AWIQ Nachbarschaftshilfe Kurzdorf bietet auch Fahrdienste an, in Ausnahmefällen auch für Bewohnerinnen und Bewohner ausserhalb des Quartiers Kurzdorf.

### 6.3 Instruktion vor Ort (Handlungsfeld 5.3)

Ab 1.1. 2018 bietet die Spitex Region Frauenfeld für Interessierte neu eine Instruktion vor Ort an. Betroffene erfahren wie sie ihre pflegebedürftigen Angehörigen rückschonend und mit wenig Kraftaufwand bewegen können. Auch Nicht-Spitexkunden können diese Dienstleistung in Anspruch nehmen. Die Abrechnung erfolgt über die Krankenkasse, falls diese die Kosten nicht übernehmen sind die Kosten selber zu tragen.

Link: Homepage folgt

### 6.4 Vernetzung unter den Dienstleistern (Handlungsfeld 5.4)

Das Thema Wissensmanagement ist ein fester Bestandteil der jeweiligen Netzwerktreffen.

Neue Kursangebote sollten wenn möglich an diesen Netzwerktreffen durch den Anbieter kurz vorgestellt werden.

Die Mitglieder vom Netzwerk können sich eine Übersicht verschaffen bei der Homepage der Stadt Frauenfeld, wo alle Kursangebote zusammengefasst publiziert werden.

Angehörige



Schulungsangebote für  
Angehörige & Freiwillige

Betreuung & Pflege

Demenz

Freiwillige & Nachbarschaftshilfe

Gesundheitsförderung

Wissenswertes

### 6.5 Impulstage für Freiwillige (Handlungsfeld 5.5)

Ab 2018 können die Impulstage für Freiwillige des Hospizdienstes auch von weiteren interessierten Freiwilligen besucht werden. Das Angebot ist somit öffentlich. Die Kosten für die Teilnahme der zusätzlichen Freiwilligen, welche in Frauenfeld tätig sind, übernimmt vorläufig die Stadt Frauenfeld.

Im Rahmen der Netzwerktreffen können weitere Handlungsfelder eruiert und Angebote angepasst werden.

## 7 Quellenangabe

Alterskonzept Stadt Frauenfeld, 2013

<http://www.altersfreundliches-frauenfeld.ch>

Bedarfserhebung pflegende Angehörige für das Alterskonzept der Stadt Frauenfeld, Samuel Peter, 2013

<http://www.altersfreundliches-frauenfeld.ch>

Studie: zeitlicher Umfang und monetäre Bewertung der Pflege und Betreuung durch Angehörige, Spitex Verband Schweiz, 2014

<http://www.spitex.ch/Publikationen/Studien/Pflegende-Angehoeerige/PPgMI/>

Beratende Begleitung durch Frau Dr. phil Bettina Ugolini. Beratungsstelle LiA – Leben im Alter am Zentrum für Gerontologie ZfG der Universität Zürich.