

# Ergebnisqualität in Wiener Tageszentren - eine qualitative Analyse

Kurzfassung

Birgit Trukeschitz  
Katrin Fliegenschnee



## Herzlichen Dank an

DSA Eva Steinhauser

FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH (Geschäftsführerin)

Mag. Hartwig Müller, MBA

FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH (Bereichsleiter Tageszentren)

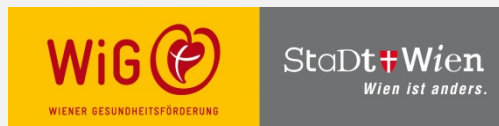
zwei LeiterInnen der Tageszentren

die BesucherInnen und MitarbeiterInnen der Tageszentren,  
die uns von ihrem Alltag und ihren Erfahrungen berichteten.

Monika Corso

für Lektorat und Layout dieses Berichts

Diese wissenschaftliche Untersuchung wurde aus Mitteln  
des **WU Jubiläumsfonds der Stadt Wien** und  
der **Wiener Gesundheitsförderung** finanziert





## **Über die Autorinnen:**

**Dr.<sup>in</sup> Birgit Trukeschitz** ist Ökonomin und seit 1998 an der Wirtschaftsuniversität Wien (WU) tätig. Sie lehrte und forschte am Institut für Sozialpolitik der WU und ist seit 2008 am WU Forschungsinstitut für Altersökonomie tätig. Sie war Gastwissenschaftlerin an der London School of Economics and Political Science (2005/2006) und im Rahmen des europäischen Programms FLARE (Future Leader of Ageing Research) an der University of Kent in Canterbury (2009) und am Deutschen Zentrum für Altersfragen in Berlin (2010). Ihre Forschungsinteressen liegen in der ökonomischen Analyse von Langzeitbetreuung und -pflege, insbesondere im Bereich der Outcome-Messung und Qualität.

**Mag.<sup>a</sup> Katrin Fliegenschnee** hat Soziologie an der Universität Wien studiert. Im Jahr 2003 hat sie am Institut für Demographie (VID) der Österreichischen Akademie der Wissenschaften zu arbeiten begonnen. Seit 2008 unterrichtete sie an der Universität Wien qualitative Methoden am Institut für Soziologie. Für das Forschungsprojekt „Ergebnisqualität der Betreuung und Pflege - Konzeptuelle Fundierung für Wiener Tageszentren und Wiener Heimhilfedienstleistungen“ war sie im Jahr 2012 am WU Forschungsinstitut für Altersökonomie tätig. Sie hat in nationalen und internationalen wissenschaftlichen Projekten gearbeitet und ist Expertin im Bereich qualitativer Forschungsmethoden.



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Zielsetzung und Erkenntnisinteresse</b> .....	1
<b>2</b>	<b>Vorgehensweise und Reflexion der Methode</b> .....	2
<b>3</b>	<b>Zentrale Ergebnisse</b> .....	3
3.1	Wohlbefinden im Tageszentrum und dessen Komponenten im Überblick .....	3
3.2	Einzelne Teilbereiche der Lebensqualität in Tageszentren nach ASCOT.....	5
3.2.1	„Aktivitäten“ (LQ1) – sich sinnvoll tagsüber beschäftigen und Aktivitäten nachgehen, die gerne gemacht werden .....	5
3.2.2	„Soziale Integration und Partizipation“ (LQ2) – ausreichend Kontakte zu Menschen zu haben, die man mag .....	7
3.2.3	„Würde“ (LQ3) – Selbstwertgefühl und Selbstachtung bewahren/entfalten .....	8
3.2.4	„Sicherheit“ (LQ4) – das Gefühl zu haben, sicher und frei von Gefahren zu sein.....	10
3.2.5	„Selbstbestimmung“ (LQ5) – selbst den Alltag beeinflussen und bestimmen zu können .....	11
3.2.6	„Essen und Trinken“ (LQ6) – mit ausreichendem, abwechslungsreichem und schmackhaftem Essen und Getränken versorgt zu sein.....	12
3.2.7	„Körperhygiene und persönlicher Komfort“ (LQ7) – ein sauberes und gepflegtes Körpergefühl zu haben .....	13
3.2.8	„Unterbringung/Infrastruktur“ (LQ8) – in einem Umfeld den Tag zu verbringen, das sauber und komfortabel ist .....	14
3.3	Exkurs: Produktionsmodell.....	14



## 1 Zielsetzung und Erkenntnisinteresse

Tageszentren für SeniorInnen widmen sich der fördernden Betreuung älterer Menschen außerhalb ihrer eigenen vier Wände. Forschungsarbeiten zu den Ergebnissen der Betreuung in Tageszentren sind vorwiegend im amerikanischen Kulturkreis angesiedelt und berichten kaum umfassend über Komponenten der Lebensqualität älterer Menschen, die durch die Leistungen in Tageszentren beeinflusst werden.

Anspruch dieser Forschungsarbeit ist es, empirisch zu ermitteln, in welchen Bereichen Tageszentren die Lebensqualität ihrer BesucherInnen beeinflussen und in welchen Bereichen Potenzial für eine bedürfnisadäquatere Betreuung und Pflege liegt. Die Wahrnehmung der Gäste und damit der NutzerInnen soll im Vordergrund stehen. Angewandt werden Methoden der qualitativen Sozialforschung.

Um „Lebensqualität“ der BesucherInnen von Tageszentren abzubilden, soll geprüft werden, ob das in England entwickelte Konzept der „social care related quality of life – SCRQoL“ im Setting Tageszentrum sinnvoll angewandt werden kann. SCRQoL stellt Bereiche der Lebensqualität beeinträchtigter erwachsener Menschen in den Vordergrund, die von Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen beeinflusst werden können.

Operationalisiert wird SCRQoL mit ASCOT (Adult Social Care Toolkit: <http://www.pssru.ac.uk/ascot/>), in dem *acht* dienstleistungsrelevante Bereiche der Lebensqualität (Domänen) definiert werden: Persönliche Hygiene und Komfort (personal cleanliness and comfort), Soziale Partizipation und Teilhabe (social participation and involvement), Aktivitäten und Beschäftigung (activities and occupation), Würde/Selbstachtung (dignity), Essen und Trinken (food and drink), Unterbringung (accommodation), Persönliche Sicherheit (personal safety) und Selbstbestimmung (control over daily life). Ob ASCOT einen geeigneten Ansatz darstellt, systematisch auch den Beitrag von Tageszentren auf die Lebensqualität der BesucherInnen sichtbar zu machen, soll in dieser Arbeit mit Hilfe von qualitativen Forschungsmethoden erprobt werden.

*Erkenntnisinteresse 1:* Lassen sich die acht Bereiche der Lebensqualität, die ASCOT betreuungs- und pflegebezogenen Dienstleistungen zuschreibt, in den Interviews mit den BesucherInnen von Tageszentren wiederfinden?

*Erkenntnisinteresse 2:* Welche Erfahrungen machen BesucherInnen der Tageszentren, und wie ordnen sich diese Erfahrungen den einzelnen Lebensqualitätsbereiche des ASCOT-Konzeptes zu?



Diese Forschungsarbeit wurde für den Zeitraum Jänner 2012-September 2012 vom WU Jubiläumsfonds der Stadt Wien und der Wiener Gesundheitsförderung GmbH finanziert.

## 2 Vorgehensweise und Reflexion der Methode

In zwei Wiener Tageszentren des Fonds Soziales Wien (FSW) wurden persönliche Interviews mit insgesamt 12 BesucherInnen (geplant 10-16) und eine Fokusgruppe mit 3 MitarbeiterInnen (geplant mit 6 MitarbeiterInnen) aus beiden Häusern im Zeitraum Februar bis Mai und im Juli 2012 durchgeführt. Die Interviews und Fokusgruppendifkussionen wurden aufgezeichnet und transkribiert. Die Analyse der Transkripte erfolgte auf Basis der Kodiervverfahren der Grounded Theory, die mit Elementen der Inhaltsanalyse kombiniert wurden.

Mithilfe qualitativer Forschungsmethoden (hier Interviews und Fokusgruppendifkussionen) werden die Lebenswelten „von innen heraus“ aus Sicht der betroffenen Personen in ihrem sozialen Kontext untersucht. Mit Bezug auf das Forschungsfeld Tageszentrum ermöglicht diese Vorgehensweise, detaillierte Informationen darüber zu generieren, wie ältere Menschen die Zeit, die sie im Tageszentrum verbringen, wahrnehmen und einschätzen.

In quantitativen Erhebungen (z.B. KundInnenbefragungen) wird immer wieder festgestellt, dass die Zufriedenheit mit Betreuungs- und Pflegedienstleistungen im Alter sehr hoch ist. Interessant ist es jedoch zu wissen, was mit dieser Zufriedenheit tatsächlich zum Ausdruck gebracht wird und wo dennoch Verbesserungsmöglichkeiten oder Wünsche geäußert werden. Mit Hilfe qualitativer Methoden lassen sich Daten gewinnen, die beschreiben, was Personen mit Zufriedenheit wirklich meinen und wie sich bestimmte Dienstleistungen auf welche Bereiche ihres Lebens auswirken. Qualitative Methoden ermöglichen es, die Fragestellung im Kontext zu erläutern und dadurch ein ganzheitliches Bild zu zeichnen.

Die verwendete Methode wie auch das gewählte Studiendesign haben nicht nur Vorteile, sondern sind auch mit Einschränkungen in der Aussagekraft verbunden. Kurz zusammengefasst beziehen sich diese auf das Studiensample und die generellen Einschränkungen, die mit qualitativen Methoden verbunden sind: Mit Bezug auf das Studiensample ist festzuhalten, dass die Aussagen die Sichtweisen jener BesucherInnen widerspiegeln, die sich bereits an das Leben im Tageszentrum gewöhnt hatten. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte nicht zufällig, sondern erfolgte nach den Grundsätzen des theoretischen Samplings. Die konkrete Auswahl erfolgte mit Hilfe der

Hausleitungen. Einstündigen Interviews aktiv zu folgen, erfordert kognitive Kapazitäten, die nicht alle BesucherInnen von Tageszentren aufweisen und so wurden nur BesucherInnen ausgewählt, die diesem Kriterium entsprachen. Die Aussagen in diesem Bericht beziehen sich daher nur auf jene Gruppe von Personen, die ähnlich gute mentale Fähigkeiten aufweisen. Da in diesem Projekt mit qualitativen Methoden gearbeitet wurde, können wir keine Rückschlüsse ziehen oder Aussagen treffen die repräsentativ für alle TageszentrumsbesucherInnen gelten. Wie ausgeprägt manche Phänomene sind bzw. wie weit verbreitet, darüber kann mit qualitativen Methoden keine Aussage getroffen werden. Um Häufigkeiten oder signifikante Zusammenhänge herzustellen, wären quantitative Verfahren anzuwenden.

### 3 Zentrale Ergebnisse

#### 3.1 Wohlbefinden im Tageszentrum und dessen Komponenten im Überblick

Aus den Aussagen der BesucherInnen der Tageszentren kristallisierte sich ein **Gesamteindruck zu Tageszentren** heraus: Das Tageszentrum wird direkt wie indirekt als Ort beschrieben, an dem „**Leben**“ **stattfindet** und der zum **Wohlbefinden** beitragen kann. Im Tageszentrum entstehen Lebensfreude, Spaß und Zufriedenheit im Allgemeinen, wie auch im Speziellen mit der eigenen Leistung und Entwicklung.

Tageszentren beeinflussen das **Wohlbefinden** ihrer BesucherInnen **in unterschiedlichen Bereichen**: Erwartungsgemäß können Angebote der Tageszentren dazu beitragen, ältere Menschen über den Tag zu beschäftigen (*occupation*) und ihnen die Möglichkeit zu verschaffen, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten (*social participation & involvement*). Darüber hinaus werden in Tageszentren noch andere Bereiche der Lebensqualität angesprochen, denen bislang in der Literatur nicht so viel Aufmerksamkeit beigemessen wurde:

Tageszentren haben weiters das Potenzial,...

- ...positiv auf das Selbstwertgefühl und die Selbstachtung der BesucherInnen zu wirken (*dignity*),
- ...ihnen Sicherheit zu geben (*personal safety*) und
- ...Selbstbestimmung und Kontrolle über den Alltag der BesucherInnen zu stabilisieren (*control over daily life*).

Weiters erbringen Tageszentren Versorgungsleistungen im Bereich der Ernährung (*food & drink*) und können damit auf die regelmäßige, ausreichende und adäquate Nahrungs- und

Flüssigkeitsaufnahme ihrer BesucherInnen Einfluss nehmen. Sie unterstützen bei Bedarf auch im Bereich der (Körper-)pflege und können so zu einem sauberen und komfortablen Körpergefühl ihrer BesucherInnen beitragen (*personal cleanliness and comfort*). Letztlich bieten Tageszentren unterschiedliche Räumlichkeiten und können so ein sauberes und komfortables Umfeld, um den Tag zu verbringen, bereitstellen (adaptierte Bedeutung von „*accommodation cleanliness and comfort*“).

Aus der Analyse der Interviews ging auch hervor, dass die **Balance** *innerhalb* der einzelnen Bereiche der Lebensqualität wie auch *zwischen* den Komponenten der Lebensqualität Einfluss auf das Wohlbefinden hat.

In den oben genannten Bereichen der Lebensqualität geht es demnach nicht darum, bereichsspezifisch zu maximieren – z.B. eine Person den ganzen Tag durchgehend zu beschäftigen oder die maximale Sicherheit zu gewährleisten. Vielmehr ist auf eine Ausgewogenheit *innerhalb* des Bereichs der Lebensqualität zu achten. Eine individuell angemessene Balance zwischen z.B. Aktiv-sein und Ruhe-genießen (Bereich Aktivitäten) bzw. Mit-Anderen-kommunizieren und sich-zurückziehen (Bereich Sozialleben), Selbstbestimmen zu können und Nicht-entscheiden-müssen (Bereich Selbstbestimmung) soll gegeben sein, damit sich Wohlbefinden bei den BesucherInnen der Tageszentren einstellen kann. Die Herausforderung besteht nun darin, die individuell „richtige“ Balance in diesen Angeboten für eine Gruppe älterer, beeinträchtigter Menschen zu schaffen.

*Zwischen* den unterschiedlichen Komponenten der Lebensqualität machen sich ebenfalls individuelle Unterschiede in Form von Vorlieben bemerkbar. So kommen beispielsweise die Einen vor allem, um aktiv den Tag zu verbringen, gezielt Bewegung zu betreiben, während Andere eher vorwiegend unter Menschen oder einfach auch nur Außerhaus sein wollen. Die Gewichtung der einzelnen Komponenten der Lebensqualität, zu denen Tageszentren beitragen können, gestaltet sich hiermit ebenso individuell unterschiedlich.

**Zusammengefasst** sind die Ergebnisse zum **ersten Erkenntnisziel** wie folgt festzuhalten: Die Domänen der Lebensqualität, wie sie im Konzept der „social care related quality of life – SCRQoL“ enthalten sind, lassen sich sehr gut auf das setting Tageszentrum übertragen. Wir fanden in den Aussagen der BesucherInnen – ohne die Bereiche direkt anzusprechen – Statements, die sich den konzeptionellen Domänen der Lebensqualität gut zuordnen ließen. Hin und wieder waren in den Erzählungen Aussagen zu finden, die sich auch auf mehrere Bereiche der Lebensqualität bezogen, in manchen Fällen sogar Zielkonflikte darstellten (z.B. Sicherheit versus Selbstbestimmung). Insgesamt führen die Aussagen der InterviewpartnerInnen zum Gesamteindruck, dass der Besuch des Tageszentrums in ihnen das Gefühl weckt, dass dort das „Leben“ ist und

dass sie dort etwas positives „Er-leben“ können. Ebenso eindeutig kam zum Vorschein, dass nicht alle Bereiche der Lebensqualität des SCRQoL-Konzeptes für die BesucherInnen die gleiche Bedeutung haben. Hier die individuell richtige Balance innerhalb und zwischen diesen Bereichen zu finden, stellt eine der Herausforderungen für Tageszentren dar.

### 3.2 Einzelne Teilbereiche der Lebensqualität in Tageszentren nach ASCOT

Im Mittelpunkt des zweiten Erkenntnisinteresses stand, aus den Erzählungen der BesucherInnen herauszufiltern, welche Teilkomponenten diese Bereiche der Lebensqualität ausmachen und *wie* diese mit Hilfe des Angebots von Tageszentren beeinflusst werden. In den Interviews mit den BesucherInnen finden sich Passagen, die sowohl eine positive Beeinflussung thematisieren als auch Anzeichen für Veränderungen verorten lassen.

Interessant in diesem Zusammenhang war, dass direkte Fragen oder Erzählaufforderungen mit Bezug auf Veränderungswünsche/ -vorschläge oder potenzieller Unzufriedenheit nur sehr selten von unseren InterviewpartnerInnen aufgegriffen wurden. Eher versicherten die BesucherInnen auf diese direkten Fragetechniken, dass ohnehin alles in Ordnung sei und sie sehr zufrieden seien. Dennoch fanden sich in ihren Erzählungen zum Ablauf eines Tageszentrumsbesuchs Anzeichen, die Hinweise auf weitere Entwicklungsmöglichkeiten von Tageszentren enthalten können. Dieses Phänomen im Antwortverhalten sollte bei der Methodenwahl und Auswahl der Fragetechniken in zukünftige Forschungsarbeiten besondere Berücksichtigung finden.

#### 3.2.1 „Aktivitäten“ (LQ1) – sich sinnvoll tagsüber beschäftigen und Aktivitäten nachgehen, die gerne gemacht werden

Sich sinnvoll über den Tag zu beschäftigen und Aktivitäten nachzugehen, die gerne gemacht werden, trägt zu Lebensqualität bei und kann für Tageszentren als eine der klassischen Hauptaufgabenbereiche gesehen werden. Tatsächlich eröffnen die Angebote in Tageszentren weit mehr **Aktivitätsmöglichkeiten**, als älteren, beeinträchtigten Personen in ihren eigenen vier Wänden ohne Betreuung tun könnten. Allein die Aussicht, einen **aktiven Tag** im Tageszentrum zu verbringen, erhöht die Lebensfreude – so manche BesucherInnen.

Eine Gruppe von BesucherInnen ist im Tageszentrum aktiv und berichtet, sich zu Hause dann mit gutem Gewissen auszuruhen. Andere erzählen von Aktivitäten im Tageszentrum (beispielsweise Turnübungen), die auch zu Hause durchgeführt werden. In diesem Fall hat das Tageszentrum einen **spill-over-Effekt** auf das Leben zu Hause.

Die Herausforderung der Tageszentren besteht nicht alleine darin, Aktivitäten anzubieten, sondern vor allem **sinnstiftende Aktivitätsmöglichkeiten** zu eröffnen. Diese sinnstiftenden Elemente finden sich manche BesucherInnen rasch und nahezu überall, Andere sind diesbezüglich viel selektiver und brauchen mehr Zeit, sich auf das Aktivitätsangebot einzulassen. Vor allem beim ersten Besuch wird von den Neuankömmlingen – wie retrospektiv von einigen unserer InterviewpartnerInnen geschildert wird – die Altersgerechtigkeit der Angebote im Tageszentrum thematisiert. Möglichkeiten der selbständigen und selbstbestimmten Beschäftigung werden als zu wenig wahrgenommen. Eine Mitgestaltung der Tagesstruktur wurde nicht erwähnt. Die Möglichkeiten, in dem die BesucherInnen selbst Ideen einbringen können, scheinen begrenzt.

Aus den Erzählungen der BesucherInnen lässt sich der Eindruck gewinnen, dass **Lieblingsbeschäftigungen** bzw. Tätigkeiten, die gerne gemacht werden, gefunden worden sind. Diese sind in ihrer Art höchst unterschiedlich. Sie sind im Bereich des Bastelns/ Werkstückproduzierens, im Bereich der Bewegung ebenso zu finden, wie Am-Gang-sitzen und das Treiben im Tageszentrum zu beobachten. Bei den Einen erschließt sich die Sinnhaftigkeit der Tätigkeit aus dem Prozess der Tätigkeit, bei den Anderen aus der Erstellung eines Endprodukts, das auch für andere Personen einen Nutzen hat, bei wieder Anderen aus gemeinsam durchgeführten Aktivitäten und dem damit verbundenen Gruppengefühl.

Die MitarbeiterInnen merken an, dass gegenwärtig das Aktivitätsangebot – gemäß den vorwiegend weiblichen BesucherInnen – in den Tageszentren sich gegenwärtig eher an **traditionell weiblichen Aktivitäten** orientiert.

Interessant ist, dass – wiewohl das Tageszentrum als Rahmen für Aktivität wahrgenommen wird – die MitarbeiterInnen **zu Aktivitäten** doch beträchtlich **motivieren** müssen. Dies beschreiben BesucherInnen, und MitarbeiterInnen berichten, dass viel Energie in diese Motivierung fließt (siehe auch LQ5 Selbstbestimmung). Bemerkenswert für die zukünftige Gestaltung von Tageszentren ist der von den MitarbeiterInnen beobachtete Kohorteneffekt. Dieser macht deutlich, dass Personen, die zu einer bestimmten Zeit aufgewachsen sind, wie etwa die Nachkriegsgeneration, von den Ereignissen und Einflüssen ihrer Zeit im Verhalten und in ihren Vorlieben geprägt

wurden. Nicht ausschließlich, aber auch, lassen sich Vorlieben für bestimmte Aktivitäten sowie spezifische Verhaltensweisen auf diese Prägungen zurückführen. Die generationsbedingte Veränderung der Aktivitätsfreudigkeit und der Ansprüche älterer Menschen müsste sich dann in zukünftigen Angeboten bemerkbar machen, wenn bedürfnisadäquate Dienstleistungen erstellt werden sollen.

In diesen Bereich der Lebensqualität gehört neben dem Aktiv-Sein auch die Möglichkeit, sich **von diesen Tätigkeiten zu erholen** und – wie die BesucherInnen es formulieren – „die Ruhe zu genießen“. Diese Ruhe wird von den BesucherInnen als verdiente Ruhe erlebt und von den MitarbeiterInnen als „Rückzug in der Fülle statt Rückzug aus der Leere“ beschrieben.

### 3.2.2 „Soziale Integration und Partizipation“ (LQ2) – ausreichend Kontakte zu Menschen zu haben, die man mag

Alters-, krankheits- oder unfallbedingt können persönliche Fähigkeiten verringern und/oder die Lebenssituation verändern. In der Folge ist es nicht unwahrscheinlich, dass sich soziale Kontakte einschränken und unerwünschte Folgen des Alleinseins bereits mittelfristig einstellen.

Geschätzt wird von den BesucherInnen der Tageszentren, **wieder unter Menschen sein** und mit anderen in Kontakt treten zu können. Das Tageszentrum übt in diesem Zusammenhang eine Anlaufstelle aus, für Menschen, die Kontakt zu Anderen haben wollen – in manchen Erzählungen wird das Tageszentrum sogar als der einzig bekannte Ort geschildert, an dem relativ einfach Kontakt zu anderen Menschen hergestellt werden kann. Dennoch, auch in diesem Setting tun sich Menschen schwer, die nicht mehr über ausreichend soziale Kompetenz verfügen.

Tageszentren werden von den BesucherInnen als **institutionelle Einrichtung** wahrgenommen, in denen sie sich tagsüber aufhalten. Die BesucherInnen der Tageszentren nehmen sich *als Gruppe* wahr, die sich abgrenzt von der Gruppe der MitarbeiterInnen und der Leitung der Häuser. Den Tag mit so vielen Personen zu verbringen, bedarf – wie von Seiten der BesucherInnen und der MitarbeiterInnen geschildert wurde – der Eingewöhnung.

Interessant war die skeptische Haltung von BesucherInnen gegenüber ihren AlterskollegInnen, die bei näherem Kennenlernen zum Teil der erstaunten Erkenntnis gewichen ist, dass ältere Menschen ja auch Spaß haben und sehr nett sein können. Als wohltuend hervorgehoben werden seitens der BesucherInnen die unterschiedlichen

**Generationen** und vor allem die Gesprächsmöglichkeiten mit Jüngeren. Letztere werden in Tageszentren jedoch v.a. durch professionelle MitarbeiterInnen und Zivildienstler repräsentiert. Die BesucherInnen zeigen Verständnis, wenn Wortwechsel mit den MitarbeiterInnen nur kurz sind und führen dies darauf zurück, dass diese immer viel zu tun haben. Wird dann Zeit für eine Plauderei genommen, scheint dies besonders geschätzt zu werden.

Der **Kontakt zu Anderen** gestaltet sich unterschiedlich – bei den Einen **aktiv** (um mit Leuten reden zu können) bei Anderen mehr **passiv** (vorwiegend zuhörend, beobachtend). Es hat den Anschein, dass die Förderung des Kontakts der BesucherInnen untereinander im Tageszentrum zwar in Kombination mit Aktivitäten erfolgt, aber per se nicht eines der Hauptanliegen ist.

BesucherInnen berichteten zwar davon, **Bekanntschaften** zu schließen, jedoch bilden sich als Freundschaften bezeichnete Beziehungen selten. Wir führen das auf unterschiedliche Gründe zurück. Einer davon hat mit der institutionellen Wahrnehmung der Tageszentren zu tun. Der Tag im Tageszentrum grenzt sich vom Privatleben ab, das als alles außerhalb des Tageszentrums definiert wird. Freundschaften scheinen wahrscheinlicher, wenn sich BesucherInnen auch außerhalb des Tageszentrums sehen oder sich bereits vor dem Tageszentrumsbesuch kannten. Neben Bekanntschaften und Freundschaften, können in Tageszentren auch Liebesbeziehungen unter den BesucherInnen entstehen, was von den anderen BesucherInnen und MitarbeiterInnen unterschiedlich bewertet wird und auch zu kontroversiellen Auseinandersetzungen unter den BesucherInnen führen kann.

### 3.2.3 „Würde“ (LQ3) – Selbstwertgefühl und Selbstachtung bewahren/entfalten

Einen Platz in der Gesellschaft zu haben, Wertschätzung zu erfahren und wahrgenommen zu werden, scheint für ältere Menschen keine Selbstverständlichkeit zu sein. In der **Gruppe etwas zu erleben**, wird von den BesucherInnen der Tageszentren als positiv erlebt, besonders wenn – wie bei Geburtstagen – die Aufmerksamkeit dann auch auf sie gerichtet ist. **Bedeutung für Andere zu haben** und für andere Personen wichtig zu sein, beeinflusst wesentlich das Wohlbefinden. Anerkennend wird von den BesucherInnen angemerkt, dass sich die MitarbeiterInnen **Zeit für sie nehmen** (auch wenn es mehr sein könnte), auf ihre **langsamere Geschwindigkeit** eingehen und einen höflichen, **respektvollen Umgang** pflegen. Angemerkt wird, dass dieser Umgang auch von

anderen BesucherInnen erwartet wird, jedoch zu Kenntnis genommen wird, wenn dies nicht immer der Fall ist.

**Individuell wahrgenommen** zu werden, ist BesucherInnen ebenfalls wichtig, wie aus Erzählungen hervorging. In der Früh im Tageszentrum freundlich begrüßt zu werden, hat einen wichtigen Einfluss auf das Gefühl, hierher zu gehören und sichert einen guten Start in den Tag. Neben der Begrüßung ist auch das Wahrnehmen des Gesundheitszustandes, der individuellen Entwicklung durch Andere und Lob bzw. Anerkennung wichtig für das Selbstwertgefühl der BesucherInnen. Wir gewannen den Eindruck, dass das Tageszentrum für manche BesucherInnen einer der wenigen, manchmal vielleicht sogar der einzige Ort wäre, um Lob und Anerkennung zu erhalten.

Eine **besondere Stellung** in der Gruppe der BesucherInnen zu haben, kann auch zur Erhöhung des Selbstwertgefühls beitragen. Sei es mit besonderen Aufgaben von den MitarbeiterInnen bedacht zu werden, sei es für bestimmte Beschäftigungen bekannt zu sein – die aus der Masse herausgehobene Stellung scheint merklich zum Wohlbefinden beizutragen.

Interessant ist weiters, dass auch aus dem Ablauf eines Tages im Tageszentrum wichtige Impulse für das Selbstwertgefühl kommen, die nicht unmittelbar mit der Art des Umgangs untereinander zu tun haben. **Stolz** darauf **zu sein**, etwas – eine Bewegungsübung, ein Werkstück – geschafft zu haben oder sich trotz anfänglicher Skepsis aufgerafft zu haben, etwas Neues auszuprobieren, oder sich über etwas gewagt zu haben, das er/sie sich vorher nicht zugetraut hatte. Solche Erfolgserlebnisse bilden für das Wohlbefinden sehr einflussreiche Faktoren.

Auffällig war, dass die MitarbeiterInnen und BesucherInnen in ihren Erzählungen von Erfolgserlebnissen als freudige Überraschungen sprachen und weniger von Zielen, die sie nun erreicht hätten. Es hat den Anschein, als ob persönlicher Erfolg „passiert“, dahinter aber keine bewusste bzw. abgesprochene Strategie der Förderung steht. Wenn wir von so einer Strategie gehört haben, dann auf individueller Ebene der BesucherInnen – wenn z.B. BesucherInnen explizit anstreben, die eigene Beweglichkeit wieder zu verbessern. Auch MitarbeiterInnen sprachen von ihren Überlegungen und Einschätzungen, wem was zuzutrauen sein und wie sie wen am besten fördern könnten. *Gemeinsam* – von MitarbeiterInnen und BesucherInnen – entwickelte Strategien spezifische Fähigkeiten zu verbessern, wurden in den Gesprächen nicht thematisiert.

Das Tageszentrum ist ein Ort, an dem ältere Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen zusammenkommen. Die **eigenen Einschränkungen** – so wird berichtet – **relativieren sich** angesichts der Einschränkungen, mit denen andere



BesucherInnen im Tageszentrum klar kommen müssen. Auch diese relative Positionierung zu den anderen BesucherInnen mit Bezug auf den Gesundheitszustand beeinflusst das Selbstwertgefühl.

### **3.2.4 „Sicherheit“ (LQ4) – das Gefühl zu haben, sicher und frei von Gefahren zu sein**

Die Atmosphäre, im Tageszentrum sicher zu sein, und sich bei kleineren und größeren Missgeschicken gut versorgt zu wissen, spiegelt sich in den Erzählungen der BesucherInnen wider. Besondere Angst, nicht nur im Tageszentrum, haben die BesucherInnen vor Stürzen und deren Folgen.

Sicherheit hat – wie die Interviews mit den BesucherInnen zeigten – unterschiedliche Komponenten: (i) das Gefühl zu haben, zwar gefordert, aber nicht überfordert zu werden, (ii) Hilfe im Bedarfsfall auf kurzem Weg verfügbar wissen, (iii) sich auskennen, wissen, wer wofür zuständig ist und wie etwas zu tun ist und (v) vertraute Räumlichkeiten, Stamm- und Lieblingsplätze zu haben.

Erlebnisse, die das Gefühl der Sicherheit trüben, beziehen sich auf Beobachtungen, dass andere BesucherInnen mit der Rettung abgeholt werden oder im Tageszentrum unerwartet verstarben.

Geschätzt wird von BesucherInnen wie auch vom Personal eine im Bedarfsfall rasche medizinische Versorgung, vorzugsweise ohne Transport mit der Rettung, (was vor allem in Tageszentren mit angrenzenden Gesundheitsversorgungseinrichtungen gut realisierbar zu sein scheint).

Routinen bzw. erwartungsgetreue Tagesabläufe erzeugt Sicherheit. Außergewöhnliche Ereignisse, wie Feste, Feiern und Ausflüge, weichen von diesen Routinen ab. Sie werden von den BesucherInnen gerade deswegen besonders geschätzt. Die Balance zwischen Sicherheit bietender Routine und Abwechslung/etwas Neues zu erleben, scheint für das Wohlbefinden der BesucherInnen von Tageszentren eine wichtige Rolle zu spielen.

Von den interviewten BesucherInnen werden die Regeln, die der Sicherheit dienen, kaum in Frage gestellt. Diesbezüglich sind es eher indirekte Aussagen in Erzählungen, die Indizien für einen potenziellen Zielkonflikt Sicherheit versus Selbstbestimmung zu Tage treten lassen.

### 3.2.5 „Selbstbestimmung“ (LQ5) – selbst den Alltag beeinflussen und bestimmen zu können

Die Möglichkeit zu haben, selbst entscheiden zu können, was über den Tag so passiert, ist eine Komponente der Lebensqualität, die auch jenseits des Tageszentrums für die BesucherInnen eine große Rolle spielt. Allzu viel von anderen Menschen abhängig zu sein, scheint nicht besonders geschätzt zu werden.

Das Tageszentrum hat direkt und indirekt Einfluss darauf, wie ausgeprägt die Selbstbestimmung der BesucherInnen gelebt werden kann. Direkter Einfluss wird über **Angebote** ausgeübt, die vor allem dazu beitragen, die **Fähigkeiten der BesucherInnen zu stabilisieren/verbessern** und ihnen Handlungsspielräume bewahren oder sogar neu eröffnen helfen. Diese Fähigkeiten beziehen sich auf körperliche Geschicklichkeit, mentale Beweglichkeit, aber auch soziale Anpassungsfähigkeit. Indirekt wird die Selbstbestimmung der BesucherInnen über jene **Regeln und Strukturen** beeinflusst, die das Tageszentrum vorgibt bzw. die dessen Ablauf gestalten. Die Regeln und Strukturen des Tageszentrums geben einerseits Sicherheit und **eröffnen Handlungsmöglichkeiten**, die manchmal auch in das private Umfeld mitgenommen werden (z.B. regelmäßiges Essen, bestimmte Aktivitäten). Andererseits **limitieren** diese Regeln und Strukturen die **Handlungs- und Wahlmöglichkeiten** der BesucherInnen langfristig, wenn auch einfache Alltagsentscheidungen im Tageszentrum abgenommen werden. So zeigte sich dieses Phänomen in den Erzählungen darüber, was getrunken, gegessen wird sowie – auch wenn Freiwilligkeit das vorherrschende Prinzip ist – bestimmt oder nahegelegt wurde, was getan wird oder Entscheidungsverhalten an bestimmte Rituale geknüpft wird (z.B. zu bestimmten Gruppenaktivitäten eingeladen zu werden und dies nicht selbst zu initiieren). In den Erzählungen gab es kaum Beschreibungen von Aktivitäten, bei denen Tageszentrumsgäste selbstbestimmt aktiv werden mussten oder die Angebotsgestaltung beeinflussen konnten.

Das Tageszentrum ist – wie aus der Sichtweise der MitarbeiterInnen hervorgeht – eine Serviceeinrichtung und nimmt in diesem Selbstverständnis viele Entscheidungen ab bzw. vereinfacht diese – auch um den Betrieb mit einer so großen Gruppe älterer im Alltagsleben beeinträchtigter Menschen aufrecht erhalten zu können. So serviceorientiert dies auf der einen Seite ist, so birgt dies die Gefahr, dass BesucherInnen sich auf **entscheidungspassives Verhalten einstellen** und das machen, was von ihnen – wie sie es formulierten – „verlangt“ wird. Eine Gruppe an BesucherInnen erlebt diese Limitierungen als einschränkend, Andere wiederum zeigen sich (gleichgültig bis höchst) zufrieden, nicht selbst entscheiden zu müssen. Auch hier scheint die richtige Balance

wieder entscheidend; denn die Abnahme von Entscheidungen kann ent- aber auch belastend wirken.

Dass Selbstbestimmungskompetenzen der BesucherInnen eingeschränkt sind, zeigt sich im Phänomen des **Wartens** zwischen unterschiedlichen Aktivitäten wie auch beim Transport zum und vom Tageszentrum. Während bei Ersterem noch ein Ruhebedürfnis in der Passivität gelesen werden kann, erzeugt das Warten auf die Transportmöglichkeit weitaus mehr Unbehagen bei manchen BesucherInnen. Es scheint, dass einigen der älteren Menschen die Fähigkeit abhanden gekommen ist, diese Zeiten eigenständig sinnvoll zu nutzen.

Für die BesucherInnen wichtig, ist das Gefühl, **selbst die Entscheidung getroffen** zu haben, ins **Tageszentrum zu gehen**, auch wenn die Initiative nicht von ihnen ausging. Das Prinzip der Freiwilligkeit scheint BesucherInnen sehr wichtig zu sein, auch mit Bezug auf die Teilnahme oder Nicht-Teilnahme an Aktivitäten im Tageszentrum.

Ein interessanter Ansatzpunkt für weiterführende *genderspezifische* Forschung ist der Eindruck aus unseren Interviews, dass Frauen der untersuchten Alterskohorten im Bereich der Selbstbestimmung mehr wollen und aktiver sind, während Männer in ihren Erzählungen eine passive Rolle einnehmen. Dies kann hier weder bestätigt noch widerlegt werden, sondern nur als Thema für andere Arbeiten aufgeworfen werden.

### 3.2.6 „Essen und Trinken“ (LQ6) – mit ausreichendem, abwechslungsreichem und schmackhaftem Essen und Getränken versorgt zu sein

Abwechslungsreiche, wohlschmeckende Ernährung und die Versorgung mit ausreichend Flüssigkeit hat bei älteren Menschen einen großen, wenn auch nicht immer bewussten, Einfluss auf das Wohlbefinden. Manchmal wird – so berichten BesucherInnen – daheim einfach darauf vergessen.

Die Regelmäßigkeit, mit der in Tageszentren Essen/Getränke verfügbar sind, hilft geschwächten BesucherInnen wieder **zu Kräften** zu **kommen** und einen **Rhythmus** für die Nahrungsaufnahme zu entwickeln.

Mit Bezug auf **Schmackhaftigkeit und Reichlichkeit** des Essens zeichnet sich aus den Aussagen der BesucherInnen kein einheitliches Bild. Den Einen schmeckt es und sie finden die Portionen ausreichend. Den Anderen sagt das Essen überhaupt nicht zu oder sie bemerken, dass ihnen die Portionen zu klein sind. Auch die **Wahlmöglichkeiten** der

Gerichte wurden von Manchen als nicht ausreichend empfunden. Ebenso wurde bemerkt, dass bei den Getränken keine Wahlmöglichkeit bestünde. Mehr Abwechslung bei den Getränken wie auch Alkohol (auch alkoholfreies Bier oder alkoholfreien Wein) zum Essen wurde angesprochen. Ökonomisches Handeln wird in den betrachteten Tageszentren nicht explizit gefördert, denn die BesucherInnen haben in den Räumlichkeiten nicht die Möglichkeit, sich etwas zu kaufen – etwa an Buffets, zu den bereitgestellten Essen oder an Nahrungsmittelautomaten.

Frühstück, Mittagessen, Jause haben nicht nur die Funktion, die Ernährung sicherzustellen – sie sind in Tageszentren auch ein **soziales Ereignis**, wenn alle sich gemeinsam in den Räumlichkeiten einfinden. Die BesucherInnen schätzen, dass sie – anders als daheim – nicht alleine essen müssen. Interessant ist, dass es den Anschein hat, dass Personen, die die soziale Komponente des Essens herausstreichen, dessen Geschmack weniger Bedeutung beimessen.

### **3.2.7 „Körperhygiene und persönlicher Komfort“ (LQ7) – ein sauberes und gepflegtes Körpergefühl zu haben**

Tageszentren bieten auch Leistungen der Körperpflege an. Diese umfassen direkte Dienstleistungen, wie Bade- und Duschkmöglichkeiten bei Pflegebedürftigkeit und professionelle Frisör-, Manikür- und Pedikürdienstleistungen. Darüber hinaus werden BesucherInnen auch indirekt versorgt, etwa wenn Blase oder Darm mal nicht kontrolliert werden konnten. Einzelne InterviewpartnerInnen erzählen, dass Wunden versorgt werden oder beim Toilettengang geholfen wird. Das Service wurde als gut und sehr hilfreich eingestuft, auch wenn dies oft nur ab und zu mal in Anspruch genommen wurde. Manchen Gästen wird auch die Wäsche gewaschen. Etwa gleich nach dem Duschen. Auch dies wurde als Service von den BesucherInnen berichtet.

Im Zusammenhang mit der Körperpflege hat es den Anschein, dass von den BesucherInnen der Selbständigkeit bei der Körperpflege eine besonders hohe Bedeutung beigemessen wird. Betont wird, dass ein selbständiges Handeln in diesem Bereich sehr wichtig ist und die Leute, die noch selbständig Handeln können, sehr zufrieden mit dieser Situation sind.

Einige BesucherInnen nehmen regelmäßig Leistungen der Körperpflege in Anspruch. So wird erzählt, dass einmal in der Woche gebadet oder geduscht wird. Besonders für Personen, die dies alleine nicht mehr können oder die zu Hause nicht die Möglichkeit haben, weil etwa eine Badewanne fehlt, ist dies ein zusätzliches Service. Der Ablauf ist so

gestaltet, dass an einem fixen Tag der Woche die Körperpflege stattfindet. Wann dies an diesem Tag geschieht, darüber – so die Wahrnehmung der BesucherInnen – hat der Tageszentrumsgast keinen Einfluss. Trotz dieser zeitlichen Unbestimmtheit machten die Gäste einen zufriedenen Eindruck. Doch scheint es Unterschiede in der Behandlung zu geben, welche von den handelnden Personen aber auch von der Tagesverfassung abzuhängen scheint. Nicht immer unterstützen die gleichen Personen bei der Körperpflege, was von den Gästen damit rationalisiert wurde, dass es eben nicht viel personellen Spielraum dafür gäbe. Wünsche der BesucherInnen, ob sie lieber duschen oder baden wollen, werden berücksichtigt. Dies wurde sehr geschätzt.

### 3.2.8 „Unterbringung/Infrastruktur“ (LQ8) – in einem Umfeld den Tag zu verbringen, das sauber und komfortabel ist

Räumliche Strukturen des Tageszentrums und deren Ausgestaltung beeinflussen das Wohlbefinden der BesucherInnen, die bis zu acht Stunden pro Tag dort verbringen und in der Regel mehrmals pro Woche das Tageszentrum nutzen.

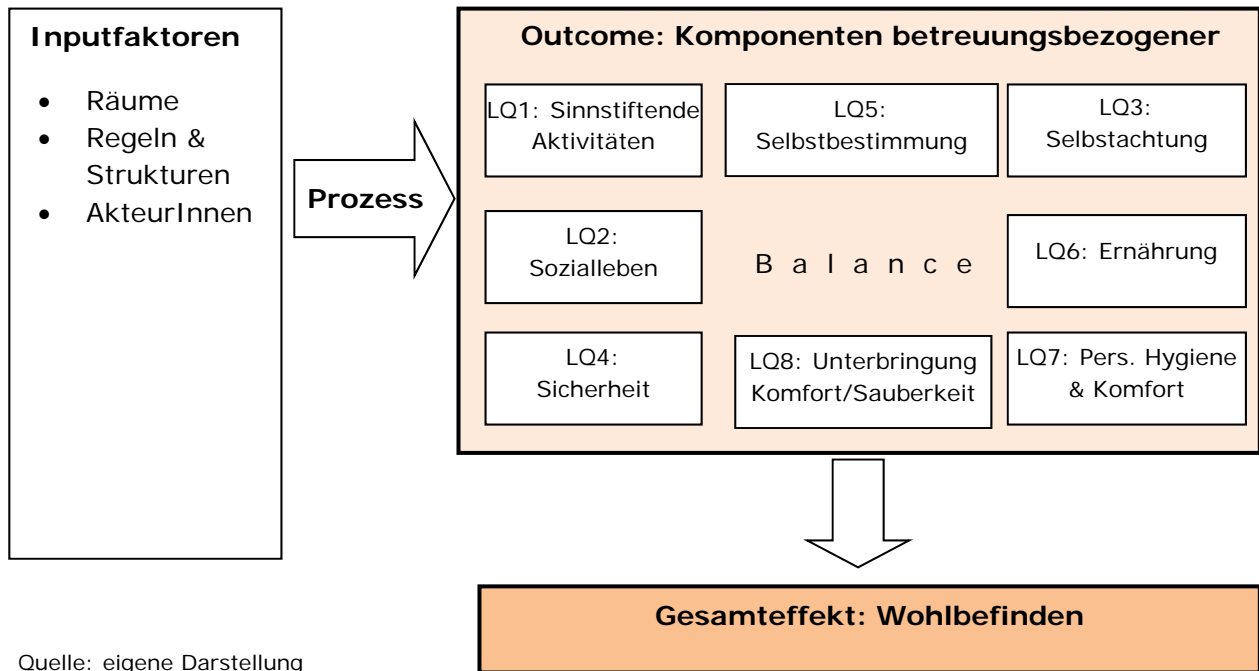
Räume ermöglichen erst **gesellschaftliches Zusammensein** in kleineren und größeren Gruppen. Um den unterschiedlichen Bedürfnissen der BesucherInnen gerecht zu werden, bedarf es einer Vielzahl von unterschiedlichen Räumlichkeiten. Gegenwärtig scheint es zu wenige Räumlichkeiten zu geben, in denen selbstbestimmte Aktivitäten in Kleingruppen durchgeführt werden können. Platz und Raum sind immer wieder Themen, die in den Interviews zur Sprache kommen.

Die Möglichkeit, **an der „frischen Luft“ zu sein**, scheint für ältere Menschen, die ein Tageszentrum besuchen, nicht mehr selbstverständlich zu sein. Geschätzt wird jede Gelegenheit, nach draußen zu gehen. Draußen in der Natur (wo es grün ist) – so wird berichtet – spüren sie das Leben, besonders wenn das Wetter schön ist. Einfach draußen zu sein, beeinflusst positiv das Wohlbefinden.

## 3.3 Exkurs: Produktionsmodell

Wiewohl unser Hauptkenntnisinteresse auf der Seite des möglichen Einflusses von Tageszentren auf die Lebensqualität der betreuten Gäste lag, kristallisierten sich aus den Interviews weitere Themen heraus, die wir zu einem „Produktionsmodell“ zusammengeführt haben (siehe Abbildung 1).

**Abbildung 1: Produktion betreuungsbezogener Lebensqualität in Tageszentren**



Quelle: eigene Darstellung

Neben den acht Domänen der Lebensqualität, die bereits zusammenfassend erläutert wurden und in der Abbildung auf der rechten Seite zu finden sind, wurden in den Interviews wesentliche Inputfaktoren zur Sprache gebracht, die wir hier in äußerster Kürze zusammenfassen. Solch zusätzliche Ergebnisse sind der große Vorteil, den qualitative Methoden der Forschung bieten.

Zu den **Räumlichkeiten** finden sich unter LQ8 bereits die wesentlichsten Erkenntnisse, hier sei nochmals festgehalten, welchen großen Einfluss Räumlichkeiten auf die Möglichkeiten von Aktivitäten und Sozialleben in großen und in sehr kleinen Gruppen, auf die Förderung von Selbständigkeit und in Summe auf das Wohlbefinden haben.

Wenn mehrere Menschen zusammen einen Tag verbringen, sind **Struktur und Regeln** essentiell, um dieses Zusammensein zu strukturieren und in Bahnen zu lenken. Auf der einen Seite ist es in einem Setting, in dem viele Menschen gemeinsam den Tag verbringen, wesentlich, Regeln zu haben, nach denen sich alle richten können. Die MitarbeiterInnen erzählen, dass für manche Gäste die Tagesstruktur eine geradezu therapeutische Bedeutung habe. Auch von BesucherInnen wird dieses so reflektiert (siehe LQ5). Auf der anderen Seite sind jene Regeln und Strukturen der Ausgangspunkt für mögliche Zielkonflikte, wie jener zwischen Selbstbestimmung und Sicherheit.

Die MitarbeiterInnen beschreiben die eigenen Tätigkeiten als oft strukturierend. Eine Atmosphäre zu schaffen, ist die Grundvoraussetzung, um dann gut arbeiten zu können. Die BesucherInnen beschreiben die Strukturen als klar. Bei konkreten Nachfragen können sie zwar kaum Regeln nennen, in den Erzählungen wird aber immer wieder auf diese Bezug genommen. Viele Regeln haben die Gäste schon verinnerlicht und halten sie daher für selbstverständlich.

In einem Tageszentrum gibt es viele **verschiedene AkteurInnen**. *Leitung* und *MitarbeiterInnen* der Tageszentren werden in den Interviews als ausgesprochen fürsorglich und respektvoll beschrieben. Überraschend war, dass nicht alle Interviewten die Namen des Personals kannten. In den Fokusgruppendifkussionen zeigten sich die MitarbeiterInnen darüber ebenfalls überrascht.

Als besondere Gruppe von AkteurInnen werden die *Zivildienner* in den Erzählungen der Gäste hervorgehoben. BesucherInnen schätzen auch, manchmal sogar gerade den Umgang mit diesen sehr. Sie stellen ein Bindeglied zwischen Personal und Gästen dar, begleiten die BesucherInnen nach Hause und haben kommunikative Tätigkeiten über, welche besonders geschätzt werden. (siehe LQ2)

Die *TaxifahrerInnen* sind auch in der Gruppe der AkteurInnen zu finden, denn sie bringen und holen die meisten der Gäste und stellen – abgesehen von den mitfahrenden Zivildienern- am Morgen den ersten Kontakt und am Abend den letzten Kontakt mit den BesucherInnen der Tageszentren her. Eine – für die BesucherInnen, nicht jedoch für die Abläufe in Tageszentren – wichtige Gruppe stellen die *Angehörigen* dar. In den Interviews fand sich der Grundtenor, dass das Tageszentrum hier eine entlastende Funktion für Angehörige ausübt. Sie wissen ihre Verwandten in guten Händen und in Sicherheit und müssen sich nicht zu viele Sorgen machen. Letztlich gibt es natürlich noch den/die *BesucherInnen* selbst, die mit ihren Charakteren und Fähigkeiten den Tagesablauf im Tageszentrum gestalten und auch dazu beitragen, was sie selber in diesem Setting erreichen und erleben können.

\*\*\*\*\*

Eine *ausführliche Darstellung* findet sich in Trukeschitz, Birgit / Fliegenschnee, Katrin, 2012, Ergebnisqualität in Wiener Tageszentren – eine qualitative Analyse, Forschungsbericht des WU Forschungsinstituts für Altersökonomie 4/2012, Wirtschaftsuniversität Wien

## INFOS UND KONTAKT

Forschungsinstitut Altersökonomie

Nordbergstraße 15

1090 Wien

T +43-1-313 36-5398

F +43-1-313 36-905398

[altersoekonomie@wu.ac.at](mailto:altersoekonomie@wu.ac.at)

[www.wu.wien.ac.at/altersoekonomie](http://www.wu.wien.ac.at/altersoekonomie)