

Ergebnisqualität in Wiener Tageszentren - eine qualitative Analyse

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 sowie

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.ⁱⁿ 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.^a 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.

Zusammenfassung

Hintergrund und Zielsetzung: Im Zuge der demographischen Alterung unserer Gesellschaft steigt die Zahl der älteren Menschen an, die nicht mehr in der Lage sind, ihren Alltag alleine zu bewältigen. Eine Möglichkeit, diese Personen zu betreuen und zu pflegen, bieten teilstationäre Einrichtungen, wie Tageszentren. Diese Studie wirft nun einen Blick darauf, wie sich der Besuch eines Tageszentrums auf das Wohlbefinden der Gäste auswirkt und widmet sich damit der Ergebnisqualität dieser Einrichtungen. Wir prüften, ob die Domänen der dienstleistungsbezogenen Lebensqualität, die ASCOT (adult social care outcome toolkit) zugrunde liegen, sich für das Setting Tageszentren eignen, um Ergebnisqualität zu erfassen. Desweiteren waren wir daran interessiert zu ermitteln, welche Erfahrungen BesucherInnen in Tageszentren machen und wie sich diese Erfahrungen den einzelnen Domänen der Lebensqualität nach ASCOT zuordnen lassen.

Methode: In dieser Pilotstudie wurden zwölf problemzentrierte Interviews mit BesucherInnen von aus zwei Tageszentren in Wien geführt und eine Fokusgruppendifkussion mit drei MitarbeiterInnen veranstaltet. Für die Auswertungen wurde die Grounded Theory mit Elementen der qualitativen Inhaltsanalyse kombiniert.

Ergebnisse: Die Domänen der Lebensqualität, wie sie in ASCOT enthalten sind, eignen sich sehr gut als konzeptioneller Rahmen für die Untersuchung möglicher betreuungsbezogener Einflüsse auf die Lebensqualität der BesucherInnen von Tageszentren. Die acht Domänen öffnen den Blick auf unterschiedliche Aspekte der Lebensqualität von Menschen, die Betreuungs-/Pflegedienstleistungen in Anspruch nehmen. Hin und wieder waren Aussagen zu finden, die sich auf mehrere Bereiche der Lebensqualität bezogen; auch konnten Zielkonflikte ermittelt werden (z.B. Sicherheit versus Selbstbestimmung). Desweiteren wurden unterschiedliche Gewichtungen der Lebensqualitätsbereiche in den Gesprächen indirekt zum Ausdruck gebracht. Insgesamt führen die Aussagen der InterviewpartnerInnen, die sich in Tageszentren einleben konnten, zum Gesamteindruck, dass der Besuch des Tageszentrums in ihnen das positive Gefühl weckt, dass dort „Leben“ ist.

Schlussfolgerung: Es braucht eine breite, offene Zugangsweise, um die mögliche Vielfalt der Effekte von Tageszentren auf die Lebensqualität der BesucherInnen zu erfassen. Die Illustrationen zu den einzelnen Domänen vertiefen das Verständnis dieser Ergebnisqualitätskomponenten von ASCOT und bieten Ansatzpunkte für weitere Entwicklungen. Die Beschreibung einrichtungsspezifischer Muster, z.B. welche Typen von BesucherInnen in welchem Ausmaß wie vom Besuch eines Tageszentrums profitieren, kann mit den angewandten qualitativen Methoden nicht beantwortet werden und bleibt daher weiterführenden Studien vorbehalten.

**** Eine *Kurzfassung* der Ergebnisse findet sich in Trukeschitz, Birgit / Fliegenschnee, Katrin, 2012, Ergebnisqualität in Wiener Tageszentren – eine qualitative Analyse, Kurzfassung, Forschungsbericht des WU Forschungsinstituts für Altersökonomie 3/2012, Wirtschaftsuniversität Wien

Abstract

Quality of outcomes of adult day care in Vienna – a qualitative approach

Background: As a consequence of population ageing many countries face an increasing number of older people who will be no able to care for themselves. Adult day care centres provide care for older or handicapped people in a non-residential facility. In this report, we examine how day care centres influence their participants' quality of life. Specifically, we are interested in whether the visitors' experiences are reflected by the eight social care related quality of life domains implemented in ASCOT (adult social care outcome toolkit).

Methods: We conducted twelve problem-centred interviews with participants of two day care centres and one focus group discussion with three members of staff in Vienna. The data were analysed by combining the method of grounded theory with elements of the content analysis.

Results: ASCOT's social care related quality of life domains provide a useful and comprehensive framework to investigate potential effects of day care centres on their participants' quality of life. Our interviewees appeared to be happy users, enjoying life in these centres. Participants who managed to adapt to the day care environment benefit not only in terms of increased social contacts and being occupied during the day, but also in many other quality of life related aspects, such as having an appropriate diet on a regular basis, feeling clean and comfortable and so on.

Participants weighted the social care related quality of life domains differently. We found evidence of trade-offs, particularly between the domains 'safety' and 'control over daily life'. In addition, it seems very important that individuals experience their preferred balance within a quality of life domain, for example, being as much active or passive as they want or having as much social interaction or being as much on their own as they enjoy.

Conclusion: Broad concepts are required to capture the variety of potential effects of day care services. Day care centres contribute to more aspects of quality of life than is apparent on the surface. Their focus is on social participation, occupation and maintaining skills, but they also impact on self-esteem and control over daily life. Further in-depth research is required to identify which types of user benefit to what extent from day services.

Inhalt

1	Einleitung	1
1.1	Forschungsinteresse.....	2
1.2	Stand der Forschung.....	2
2	Wiener Tageszentren – ein Überblick	6
2.1	Struktur der BesucherInnen von Wiener Tageszentren.....	8
2.2	MitarbeiterInnen in Tageszentren.....	9
3	Konzept zur Messung der Ergebnisqualität von Betreuungs- und Pflegedienstleistungen	9
4	Methodische Vorgehensweise	10
4.1	Erhebungsmethoden.....	11
4.1.1	Das problemzentrierte Interview.....	11
4.1.2	Fokusgruppen.....	12
4.2	Sampling.....	12
4.2.1	Auswahl der Tageszentren.....	13
4.2.2	Auswahl der interviewten BesucherInnen.....	13
4.2.3	Auswahl der interviewten MitarbeiterInnen.....	15
4.3	Analyse.....	15
4.4	Kritische Reflexion der Vorgehensweise.....	16
5	Beitrag von Tageszentren zur Lebensqualität der BesucherInnen – Ergebnisse der qualitativen Analysen	17
5.1	Modell der Produktion betreuungsleistungsbezogener Lebensqualität.....	17
5.2	Der Gesamteffekt: Wohlbefinden der TageszentrumbesucherInnen.....	21
5.3	Komponentenbetreuungsbezogener Lebensqualität im Setting Tageszentrum... 25	
5.3.1	„Aktivitäten“ (LQ1) – sich sinnvoll tagsüber beschäftigen und Aktivitäten nachgehen, die gerne gemacht werden.....	25
5.3.2	„Soziale Integration und Partizipation“ (LQ2) – ausreichend Kontakte zu Menschen zu haben, die man mag.....	30
5.3.3	„Würde“ (LQ3) – Selbstwertgefühl und Selbstachtung bewahren/entfalten.....	36
5.3.4	„Sicherheit“ (LQ4) – das Gefühl zu haben, sicher und frei von Gefahren zu sein.....	44
5.3.5	„Selbstbestimmung“ (LQ5)– selbst den Alltag beeinflussen und bestimmen zu können.....	48

5.3.6 „Essen und Trinken“ (LQ6) – mit ausreichendem, abwechslungsreichem und schmackhaftem Essen und Getränken versorgt zu sein.....	59
5.3.7 „Körperhygiene und persönlicher Komfort“ (LQ7) – ein sauberes und gepflegtes Körpergefühl zu haben.....	60
5.3.8 „Unterbringung“ (LQ8) – sich in einem sauberen und komfortablen Umfeld aufhalten.....	62
5.4 Produktionsmodell – Fortsetzung	
Wie werden Tageszentrumsstrukturen wahrgenommen?	64
5.4.1 Räumlichkeiten	64
5.4.2 Regeln und Strukturen.....	65
5.4.3 AkteurInnen.....	69
5.4.3.1 Fachpersonal	69
5.4.3.2 Zivildienstler.....	72
5.4.3.3 Fahrtendienst	74
5.4.3.4 Angehörige	75
5.4.3.5 TageszentrumsbesucherInnen.....	76
5.4.4 Das Eingewöhnen in das Leben im Tageszentrum.....	76
6 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	79
7 Literatur.....	85

Abbildungen und Tabellen

Abbildung 1: Entwicklung der Zahl der BesucherInnen von Wiener Tageszentren (2004-2010).....	7
Abbildung 2: Bezirksspezifische Inanspruchnahme von Tageszentren (Wien, 2010).....	7
Abbildung 3: Wiener Tageszentren – Marktstruktur 2010.....	8
Abbildung 4: BesucherInnen in Wiener Tageszentren nach Pflegegeldbezug (Wien 2010).....	9
Abbildung 5: Produktion betreuungsbezogener Lebensqualität in Tageszentren.....	18
Tabelle 1: Pflegegeldstufe der interviewten TageszentrumsbesucherInnen.....	15

1 Einleitung

Eine der Folgen der zunehmenden Alterung der Gesellschaft bildet sich in dem steigenden Anteil an Menschen ab, die in ihren Fähigkeiten eingeschränkt sind, den Alltag eigenständig zu bewältigen. Ein Teil davon ist sogar überwiegend auf die Unterstützung in Form von Pflege und Betreuung durch Andere angewiesen. Wiewohl in Wien aufgrund gegenwirkender demografischer Veränderungen (z.B. Zuzug jüngerer Kohorten) die Problematik weniger drastisch vorhergesagt wird als für andere Bundesländer (Schneider and Buchinger 2010), ist es von wesentlicher Bedeutung, die Ausgestaltung der Versorgungsangebote für betreuungs- und pflegebedürftige Personen und deren in die Betreuung und Pflege involvierten Angehörigen den sich neu formenden Bedürfnissen anzupassen.

In Wien bezogen im Jahr 2010 86.826 Menschen (davon 67% Frauen) Pflegegeld, das sind 5,1 % der Wohnbevölkerung in Wien (BMASK 2011: 55f und eigene Berechnungen). Zum überwiegenden Teil wird die Versorgung dieser pflegebedürftigen Menschen über ihr familiäres Umfeld und soziales Netzwerk sichergestellt. Professionelle Betreuungs- und Pflegedienstleistungen (ambulante, teilstationäre und stationäre Dienstleistungen und die 24 Stunden-Betreuung) unterstützen die Leistungen der Angehörigen und FreundInnen. In vergleichsweise wenigen Fällen sind diese Dienstleistungen die einzige Quelle der Hilfe für Menschen, die bei Pflegebedürftigkeit in Privathaushalten verbleiben.

Adäquate Betreuungs- und Pflegekonzepte – insbesondere jene Lösungen, die es Menschen ermöglichen, möglichst gut versorgt in den eigenen vier Wänden zu wohnen – werden in Wien kontinuierlich weiterentwickelt. Auch werden die Grundlagen für eine Verbesserung des Qualitätsverständnisses erarbeitet (siehe z.B. Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2008). Die Messung der Effekte der Betreuungs- und Pflegedienstleistungen ist jedoch bislang konzeptuell nicht klar erfasst – insbesondere wenn die Lebensqualität der pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen im Fokus der Ergebnisbetrachtung stehen soll. Erst wenn es gelingt, Ergebnisqualität bzw. Outcomes dieser Dienstleistungen korrekt zu erfassen, sind weitere (ökonomische) Analysen bzw. Evaluierungen der Angebote möglich.

Die Messung der Ergebnisqualität bzw. Outcome im Bereich der Pflege und Betreuung ist in wissenschaftlichen Arbeiten erst in jüngerer Zeit in den Mittelpunkt des Erkenntnisinteresses gerückt. Verstärkt würde dieser Perspektivenwechsel (Trukeschitz 2011), wenn neben der Sichtweise der dienstleistungserstellenden ExpertInnen auch der Sichtweise jener Menschen verstärkt Rechnung getragen wird, für die und mit denen die Pflege- und Betreuungsdienstleistungen erstellt werden.

1.1 Forschungsinteresse

In der Literatur findet sich eine überschaubare Anzahl an wissenschaftlichen Arbeiten, die sich der Frage widmen, welchen Einfluss teilstationäre Angebote, wie Tageszentren, auf ihre BesucherInnen haben (Dabelko-Schoeny und King 2010), in wieweit der Besuch Lebensqualität und Lebenszufriedenheit beeinflussen (Baumgartner, und andere 2002, Stern und Caro 2004) und welcher psychosoziale Nutzen mit dem Besuch eines Tageszentrums verbunden ist (Dabelko und Zimmerman 2008). Wohlbefinden ist mehr als bloß die physiologische Situation, sondern hat auch soziale und psychologische Komponenten.

Wiewohl die Forschung im Feld Lebensqualität massiv an Interesse gewonnen und zahlreiche Erkenntnisse generiert hat, bleiben Unschärfen in der empirischen Umsetzung. Im wissenschaftlichen Diskurs wird immer wieder argumentiert, dass es oft unklar ist, was Personen mit Zufriedenheit wirklich meinen (Netten 2011) oder auch, dass es schwierig sei, zu messen, wovon BesucherInnen von Tageszentren tatsächlich profitieren (Baumgartner und andere 2002).

In England wurde im Jahr 2010 ein Konzept zur Messung dienstleistungsbezogener Lebensqualität für den Bereich der Langzeitpflege und -betreuung (socialcarerelatedqualityoflife - SCRQoL) veröffentlicht. 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.

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

Erkenntnisinteresse 2: Welche Erfahrungen machen BesucherInnen der Tageszentren und wie lassen sich diese den einzelnen Lebensqualitätsbereiche des SCRQoL-Konzeptes zuordnen?

1.2 Stand der Forschung

Ältere Menschen wünschen sich, so lange wie möglich, in „den eigenen vier Wänden“ zu verweilen. Neben mobilen Betreuungs- und Pflegedienstleistungen können Tageszentren einen Beitrag leisten, diesem Wunsch nachzukommen. Personen, die Tageszentren besuchen, sollten mit diesem Besuch eine Steigerung des Wohlbefindens und in der Lebensqualität erlangen (Caiels und andere 2010). Neben betreuungsbedürftigen

Menschen kann noch eine weitere Gruppe aus Tageszentren einen Nutzen ziehen, die der pflegenden Angehörigen (Gaugler und andere 2003).

Interessant ist, dass die empirischen Befunde zu Erfahrungen der beiden angesprochenen Gruppen nicht immer einheitlich sind. Während einige Studien einen positiven **Effekt** der Tageszentren auf die **betreuenden Personen** nachweisen (Dabelko und Zimmerman 2008, Gaugler und Zarit 2001, Gaugler und andere 2003, Zarit und andere 1998), konnten andere Studien geringe, keine oder widersprüchliche Effekte von Interventionen für betreuende Angehörige zeigen (Sörensen und andere 2002, Zank und Schacke 2002). So haben etwa Berry und andere (1991) gezeigt, dass der Betreuungsaufwand an den Tagen, an denen ihre Angehörigen ins Tageszentrum gehen, beträchtlich höher sein kann als an anderen Tagen. Selbst zu betreuen oder die Personen auf das Tageszentrum vorzubereiten, kann ermüdend sein. Tageszentren können einen gewissen Freiraum schaffen, reduzieren aber nicht automatisch den Pflegeaufwand (Berry und andere 1991). Entlastend für Pflegende scheint eine Unterstützung erst zu sein, die mehrere Stunden am Tag zur Verfügung steht, also in einem gewissen Stundenausmaß beansprucht werden kann (Baumgartner und andere 2002, Knight und andere 1993). Es hat sich auch gezeigt, dass pflegende Angehörige oft die freie Zeit, die sie durch die professionelle Pflege erhalten, für ihre Pflichten aufwenden und sich in dieser freigewordenen Zeit keine psychologischen oder sozialen Bedürfnisse erfüllen (Baumgartner und andere 2002, Berry, Zarit und Rabation 1991). Obwohl der Bedarf an Hilfe sicherlich hoch ist, finden Tageszentren, auch etwa in den USA, eher geringeren Zulauf. Es zeigt sich, dass betreuende Personen oft Schwierigkeiten haben, ihre Angehörigen davon zu überzeugen, das Tageszentrum zu besuchen (Zarit und andere 1999).

Abgesehen von der möglichen Entlastungsfunktion für pflegende Angehörige hat ein Tageszentrum aber auch **Effekte** auf die **BesucherInnen** selbst. Die Bekämpfung von Einsamkeit im Alter ist ein wichtiges gesellschaftliches Thema (Tesch-Römer 2012). Studien belegen, dass der Besuch eines Tageszentrums negativen Konsequenzen von Isolation abfedern kann. So wurde gezeigt, dass Abhängigkeit und Einsamkeit mehr Stress verursachen als finanzielle Sorgen (Valadez und andere 2006). Tageszentren können dazu beitragen, Einsamkeit zu verringern oder sogar zu vermeiden. Andere Studien zeigten, dass selbsteingeschätzte Einsamkeit und soziale Isolation Einfluss auf Morbidität (Greaves und Farbus 2006) und sogar auf Mortalität haben können (Patterson und Veenstra 2010).

Ganz besonders *soziale Kontakte* (Caiels und andere, 2010, Iecovich und Biderman 2012) untereinander, aber auch mit den MitarbeiterInnen werden von den BesucherInnen geschätzt (Stern und Caro 2004, Forder und andere 2008, Dabelko-Schoeny und King 2010). Ein gutes soziales Klima kann Kompensationsfunktionen erfüllen (Zank und Baltes 1998). Dabei können ähnliche Erfahrungen ausgetauscht und diskutiert werden (Forder

und andere 2008). Dies bildet mit einem Grund, sich auf den Tageszentrumsbesuch zu freuen – und das beeinflusst das Wohlbefinden in positiver Weise (Caiels und andere, 2010, Gaugler und Zarit 2001). Dennoch muss bedacht werden, dass nicht die Quantität der sozialen Aktivitäten, sondern die Qualität dieser wesentlich für das Wohlbefinden ist (Zank und Baltes 1998).

Ein anderer positiver Effekt, den ein Besuch eines Tageszentrums zu haben scheint, ist es, *dem Tag einen Sinn oder ein Ziel zu geben*. Für ältere Menschen ist generell die Möglichkeit, sinn- und bedeutungsvoll zu handeln und in Beziehungen mit anderen zu stehen sehr wichtig (Pfabisan und Kaceti 2010). Zusätzlich wird auch das gute Service der MitarbeiterInnen und deren unterstützende Haltung, wie auch der Umstand, dass ihre pflegenden Angehörigen durch den Tageszentrumsbesuch entlastet wurden, von den BesucherInnen geschätzt (Forder und andere 2008).

Eine sichere und heimelige Atmosphäre und Zugang zu stimulierenden Aktivitäten werden ebenfalls positiv bewertet. So wurde darauf hingewiesen, dass hilfsbereite und auch in Anzahl ausreichende MitarbeiterInnen wesentlich für die guten Bewertungen der Tageszentren sind (Stern und Caro 2004). Wie genau MitarbeiterInnen Hilfestellungen geben, ist allerdings recht wenig erforscht (Dabelko-Schoeny und King 2010).

Gezeigt werden konnte, dass BesucherInnen von Tageszentren tägliche Verrichtungen besser bewältigen konnten (Schmitt und andere 2010). Generell zeigen Studien die Tendenz, dass sich Tageszentren positiv auf Zufriedenheit und Stimmung der BesucherInnen auswirken (Baumgartner und andere 2002, Gaugler und Zarit 2001). Auch wird das subjektive Wohlbefinden und Symptome demenzieller Erkrankungen sowie Depressionen ebenfalls positiv beeinflussen (Zank und Schacke 2002). Aktive soziale Kontakte können einen positiven Einfluss auf die Gesundheit und die Lebensqualität haben. Eine bedeutende soziale Rolle übernehmen zu können, und aktiv in einer Gruppe engagiert zu sein, wurden als Beispiele genannt (Greaves und Farbus 2006). Auf Basis dieser Resultate kommen einige AutorInnen zu dem Schluss, dass Tageszentren, die besonders das seelische Wohl ihrer Gäste im Fokus haben, vermutlich mehr zur Unterstützung beitragen als mit anderen Zielsetzungen (Gaugler und Zarit 2001).

Zank und Baltes (1998) argumentieren, dass Selbständigkeit und Autonomie wichtige Indikatoren für Lebenszufriedenheit sind. Ein Gleichgewicht zwischen Sicherheit und Autonomie herzustellen erscheint wichtig. Pflegekräfte, die speziell ausgebildet werden, können ältere Menschen zu mehr Selbständigkeit motivieren. Es wird aber darauf verwiesen, dass sich selbstgewählte Unselbständigkeit auch positiv auf das Wohlbefinden auswirken kann, weil die verbleibende Energie anderswertig eingesetzt werden kann (Zank und Baltes 1998). Mitwirkungsmöglichkeiten in Betreuungseinrichtungen wirken sich sehr positiv auf das Wohlbefinden aus (Saup und Schröppel 1993 nach Zank und

Baltes 1998). Selbständigkeit und Selbstbestimmung sind wichtige Themen im Bereich der Pflegeforschung. In einer qualitativen Studie in Österreich wurde die Wahrung einer möglichst großen Selbständigkeit als Voraussetzung gesehen, um in Würde leben zu können. Zuviel Kritik wurde von den Gepflegten jedoch vermieden – aus Angst vor negativen Sanktionen und um die gute Beziehung nicht zu gefährden (Pfabigan und Kacetl 2010).

Empirische Befunde sind verfügbar, die zeigen, dass sich der Besuch eines Tageszentrums positiv auf die *Lebensqualität* der BesucherInnen auswirkt (Iecovich und Biderman 2012). Betrachten wir die Häufigkeit des Besuch, so konnte illustriert werden, dass ein häufiger Besuch sich positiv auf die Lebensqualität auswirkt (Bilotta und andere 2010) während eine andere Analysen keinen Zusammenhang mit der Häufigkeit des Besuchs feststellen konnten (Iecovich und Biderman 2012). In Japan wurde ein positiver Effekt für die Lebensqualität von Frauen nachgewiesen, während dieser Effekt für Männer nicht gezeigt werden konnte (Hashizume und Kanagawa 1996). Auch das Gefühl einer Gruppen zuzugehören, hat einen positiven Effekt auf das Wohlbefinden (Greaves und Farbus 2006).

In einer qualitativen Studie in Großbritannien untersuchten Forder und andere (2008) mit Hilfe von Fokusgruppendifkussionen, was BesucherInnen von Tageszentren an diesen Einrichtungen schätzen, und kontrastierten dies mit Fokusgruppendifkussionen der MitarbeiterInnen der Zentren. Sie fanden heraus, dass sich beide Einschätzungen und Sichtweisen recht gut deckten. In den Fokusgruppendifkussionen mit den MitarbeiterInnen wurde hervorgehoben, dass diese vor allem die Selbständigkeit der älteren Menschen sowie deren mentale Aktivitäten unterstützen wollten. Weiters betonten beide Gruppen die wichtige Funktion des sozialen Kontaktes und auch den vertrauensvollen Umgang der MitarbeiterInnen mit den BesucherInnen (Forder und andere 2008). Eine weitere Erkenntnis war auch, dass ältere Menschen, bevor sie ins Tageszentrum gingen, eine andere Vorstellung davon hatten, was in einem Tageszentrum passiert und wer die Zielgruppe sei. Sie gaben an, positiv überrascht gewesen zu sein, als sie dann tatsächlich ins Tageszentrum kamen (Forder und andere 2008). Recht wenig oder gar kein Raum wird in den wenigen qualitativen Studien der Frage eingeräumt, welche Nachteile ältere Menschen in ihrem Besuch sehen (Dabelko-Schoeny und King 2010).

Ein Problem, dem sich Einrichtungen für ältere Menschen stellen müssen ist, dass ihre Zielgruppe sehr heterogen ist und damit auch unterschiedliche Anforderungen stellen. Die Adäquatheit der Hilfestellung ist demnach sehr individuell (Zank und Baltes 1998), die Ziele und Inhalte von Serviceleistungen variieren sehr stark (Montgomery und andere 2007).

2 Wiener Tageszentren – ein Überblick

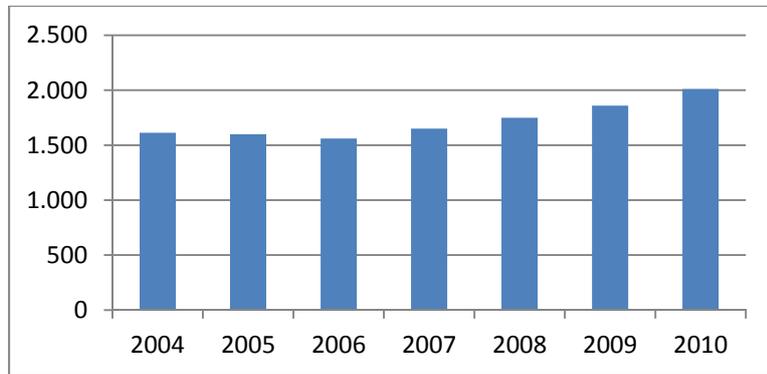
Tageszentren widmen sich tagsüber der fördernden Betreuung älterer Menschen. Diese bekommen, je nach Bedarf und Auslastung, ein bis fünf Tage in der Woche die Möglichkeit, das Tageszentrum untermittags, zwischen 8 und 17 Uhr, zu besuchen. Sie verbringen einen Großteil des Tages dort und werden betreut. Den BesucherInnen wird ein abwechslungsreiches Programm geboten, das zwischen den Häusern variiert. Dabei wird versucht, unterschiedliche Bereiche abzudecken (www1). In Tageszentren können auch soziale Kontakte gepflegt, ebenso wie Pflegeangebote genutzt werden (Biwald, und andere 2011). Ein Ziel der Tageszentren ist es, die Unabhängigkeit der BesucherInnen zu bewahren und die pflegenden Angehörigen zu unterstützen (Dabelko-Schoeny und King 2010, Biwald, und andere 2011). Es werden Aktivierungsangebote, Unterhaltung und Therapie ebenso angeboten, wie Pflege- und Betreuungsleistungen. Der Besuch in einem Tageszentrum soll die Lebensqualität älterer Menschen ebenso wie auch der Betreuenden erhöhen, so die Intention der Anbieter (www1).

Ein Schwerpunkt liegt auf der Unterhaltung und dem gemeinsamen Erleben. Spezielle Angebote werden für das Gedächtnis und den Bewegungsapparat angeboten. Der Kreativbereich steht den BesucherInnen für unterschiedlichste Tätigkeiten zur Verfügung. Für alltägliche Bedürfnisse können sich die BesucherInnen auch für eine Ruhezeit zurückziehen und drei Mal am Tag wird das Essen zusammen eingenommen. Es gibt eine fixe Tagesstruktur, die den Gästen Kontinuität und Vertrautheit vermitteln soll. Viele dieser Angebote zielen darauf ab, den BesucherInnen möglichst lange ihre Selbständigkeit zu bewahren und Depressionen und Einsamkeit entgegenzuwirken (www1).

In Wien werden **zwei Typen von Tageszentren** betrieben: zielgruppenspezifische Tageszentren und integrativ-geriatriische Tageszentren. In integrativ-geriatriischen Tageszentren besuchen Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen das Tageszentrum, während zielgruppenspezifische Tageszentren spezielle Gruppen, wie etwa an Demenz erkrankte Personen, ansprechen und betreuen. Integrativ-geriatriische Tageszentren dominieren das Bild in Wien, sie versorgen etwas über 90 % aller in Tageszentren betreuten alten Menschen (Fonds Soziales Wien 2011). Abgesehen von der Ausrichtung der Tageszentren unterscheiden sich diese auch in den demografischen Merkmalen der BesucherInnen. Zielgruppenspezifische Tageszentren werden von Menschen besucht, die jünger sind (Durchschnittsalter rd. 72 Jahre gegenüber 81 Jahre in integrativ-geriatriischen Tageszentren). Der Anteil der Männer an allen BesucherInnen ist in zielgruppenspezifischen Tageszentren höher (40 % im Vergleich zu 30 %) (Fonds Soziales Wien 2011, S76).

Im Vergleich zu ambulanten und stationären Pflege- und Betreuungsdienstleistungen, die im Jahr 2010 gesamt rund 64.550 **Personen** (41.700 ambulant und 22.850 stationäre versorgte Personen) betreuten, fällt die Zahl der WienerInnen, die ein Tageszentrum besuchten mit **2.010** verhältnismäßig gering aus (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1: Entwicklung der Zahl der BesucherInnen von Wiener Tageszentren (2004-2010)



Quelle: Fonds Soziales Wien – Geschäftsbericht 2004 und 2010

Tageszentren sind nicht in allen Wiener Gemeindebezirken zu finden. Die meisten Zentren haben ein Einzugsgebiet, das mehrere Bezirke abdeckt. In manchen Bezirken finden sich auch zwei Zentren. Die **regionale Nutzung** der Tageszentren ist jedoch höchst unterschiedlich.

Abbildung 2: Bezirksspezifische Inanspruchnahme von Tageszentren (Wien, 2010)

Bezirksspezifische Nutzung 2010

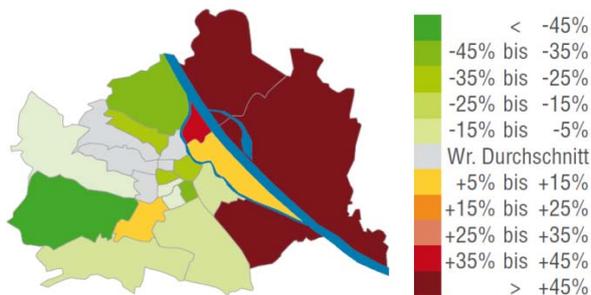
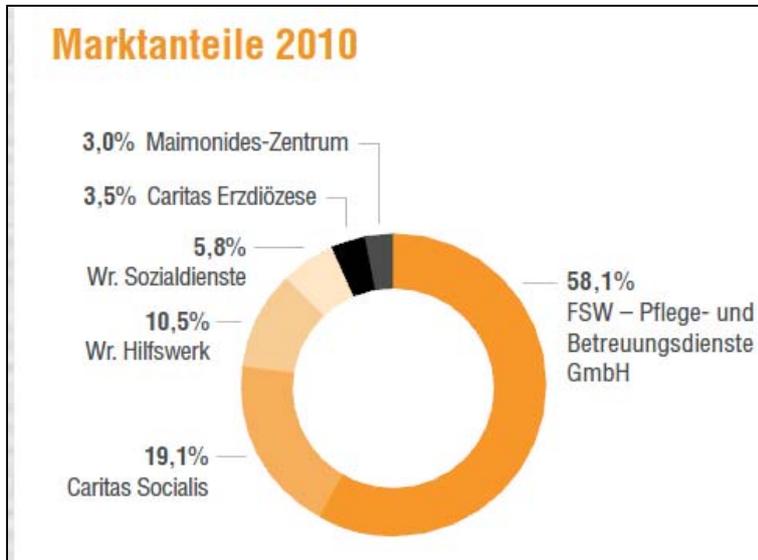


Abb. 4: Bezirksspezifische Abweichung der Nutzung der sozialen Dienstleistung „Tageszentren für Seniorinnen und Senioren“ vom Wiener Durchschnitt im Jahr 2010. EinwohnerInnenzahl und Altersstruktur der Bezirke wurden berücksichtigt. In Grün dargestellt: Nutzung unter Durchschnitt; in Rot: über Durchschnitt.

Quelle: Fonds Soziales Wien 2011: 57

In Wien gibt es insgesamt 20 Tageszentren, die von sechs vom FSW anerkannten Einrichtungen betrieben werden. Die FSW-Pflege- und Betreuungsdienste GmbH führt davon neun Zentren und hält mit 58,1% an allen verrechneten Besuchstagen den größten Marktanteil.

Abbildung 3: Wiener Tageszentren – Marktstruktur 2010



Quelle: Fonds Soziales Wien (2011: 57)

Ein Großteil der **Kosten des Tageszentrumsbesuchs** wird vom Fonds Soziales Wien (FSW) getragen. Der FSW fördert Menschen, die ein Tageszentrum besuchen, mit EUR 99,84 pro Besuchstag. Die von den BesucherInnen zu zahlenden Beiträge sind sozial gestaffelt und betragen für einen Besuchstag 2012 max. EUR 19,00. Zusätzlich sind von den BesucherInnen Selbstbehalte für Mahlzeiten und Fahrtkosten zu entrichten, die sich pro Person auf max. EUR 7,26 pro Besuchstag belaufen¹.

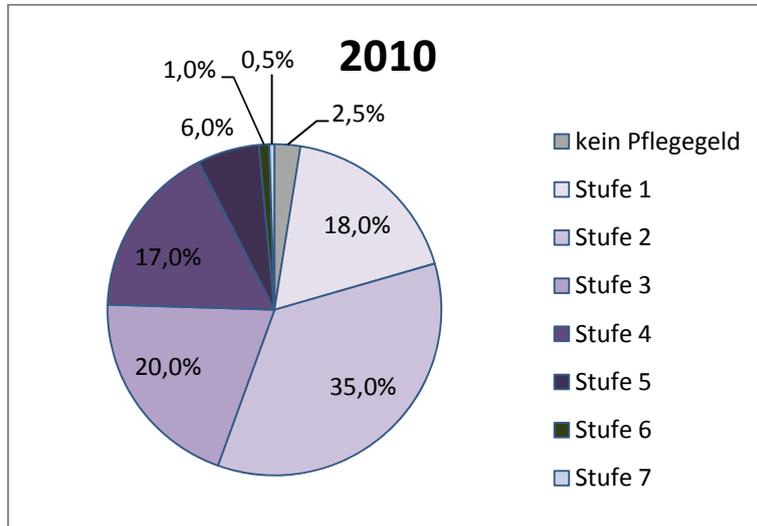
2.1 Struktur der BesucherInnen von Wiener Tageszentren

Im Durchschnitt sind die BesucherInnen der Wiener Tageszentren rund 80 Jahre alt, etwa 68 Prozent davon waren Frauen (2010). Die durchschnittliche Besuchsdauer eines Tageszentrums beträgt ein Jahr und zwei Monate (Fonds Soziales Wien 2011). Laut Geschäftsbericht des FSW (2010) und in der Abbildung 4 ersichtlich, beziehen 96 Prozent der BesucherInnen in den Tageszentren Pflegegeld. Die größte Gruppe davon (35 Prozent) befindet sich in der Pflegestufe 2. In der Pflegestufe 1, 3 und 4 befinden sich – mit 18, 20 und 17 Prozent – etwa gleich viele Personen. 6 Prozent erhalten Pflegegeld

¹ Quelle: FSW-Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Bereichsleitung Tageszentren

der Stufe 5. Personen, die kein Pflegegeld beziehen oder in einer höheren Pflegestufe als 5 eingestuft sind, sind nur zu einem sehr geringen Anteil vertreten.

Abbildung 4: BesucherInnen in Wiener Tageszentren nach Pflegegeldbezug (Wien 2010)



Quelle: Fonds Soziales Wien (2011: 57)

2.2 MitarbeiterInnen in Tageszentren

In einem Tageszentrum sind Menschen unterschiedlicher Professionen tätig. So finden sich dort SozialarbeiterInnen, PflegehelferInnen, HeimhelferInnen, KreativtherapeutInnen, PhysiotherapeutInnen, ErgotherapeutInnen, administratives Personal, ein paar freie MitarbeiterInnen, einige Zivildienstler und vereinzelt ehrenamtliche MitarbeiterInnen. (www1).

3 Konzept zur Messung der Ergebnisqualität von Betreuungs- und Pflegedienstleistungen

Ein Resultat von Betreuung und Pflege älterer Menschen sollte sein, dass diese Menschen sich gut versorgt fühlen und sich ihre Lebensqualität im Vergleich zu einer Situation ohne Hilfe verbessert. Das Konzept Lebensqualität weist viele unterschiedliche Facetten auf. Bisherige Forschung hat dementsprechend verschiedene Modelle hervorgebracht, um Lebensqualität in Teilbereichen wie auch ganzheitlich zu begreifen und zu messen. Die Resultate von Langzeitpflege und -betreuung zu erfassen, ist höchst anspruchsvoll mit derzeit noch vielen offenen Fragen zur Validität und Reliabilität (Netten 2011).

Für Gesundheitsdienstleistungen liegen mehrere Indikatoren der Ergebnisqualität bzw. des Outcome vor bzw. sind bereits etabliert (z.B. EQ5D, HUI 3 - Health Utilities Index

Mark 3, QALYs). In gesundheitsökonomischen Analysen werden insbesondere cost per QALY (quality adjusted life years) verwendet, um Entscheidungsgrundlagen für das Angebot spezifischer Gesundheitsdienstleistungen zu schaffen (Dolan 2000; Nord/Daniels und andere 2009; Weinstein/Torrance und andere 2009).

Im Gegensatz dazu gelangen erst in jüngerer Zeit die Besonderheiten von Betreuungs- und Pflege(dienst)leistungen mit Bezug auf Definition und Messung von Ergebnisqualität ins Blickfeld wissenschaftlichen Erkenntnisinteresses. Bislang vorliegende Arbeiten liefern einen wesentlichen Beitrag zum Verständnis der Ergebnisqualität in der Betreuung und Pflege älterer Menschen bzw. befassen sich bereits mit Instrumenten zur Messung der Ergebnisqualität in diesem Bereich (z.B. Vaarama 2009; Netten/Beadle-Brown und andere 2010; Netten/Forder und andere 2010). Dennoch liegt in dieser Ausrichtung zweifelsfrei viel Entwicklungspotenzial, wobei vielversprechende Ansätze vor allem im angelsächsischen Raum (z.B. ASCOT - Adult Social Care Outcomes Toolkit, FIM - Functional Independence Measure) bereits entwickelt wurden.

In unserer Untersuchung soll die Anwendbarkeit des in England entwickelten Konzeptes der „social care related quality of life – SCRQoL“ im Setting Tageszentrum betrachtet werden. SCRQoL stellt Aspekte 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/>), dem die folgenden acht dienstleistungsrelevante Domänen der Lebensqualität zugrunde liegen: 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 untersucht werden.

4 Methodische Vorgehensweise

Für die Wahl qualitativer Methoden sprachen zwei grundlegende Argumente, die mit dem Forschungsstand in diesem Feld zu tun haben und mit den Erkenntnisinteressen dieser Studie. Zum einen gibt es nur eine überschaubare Anzahl an wissenschaftlichen Arbeiten, die sich mit der Frage beschäftigen, welchen Einfluss Tageszentren auf ihre Besucher und Besucherinnen haben (Dabelko-Schoeny und King 2010). Besonders wenn in einem Feld vergleichsweise wenige wissenschaftliche Arbeiten vorhanden sind, bieten sich die

qualitative Forschungsmethoden an, die einen explorativen Charakter haben. Die qualitative Analyse kann Hinweise auf die Struktur und die Zusammenhänge im Feld bringen (Jensen 2005). Personen können mit ihren eigenen Worten ihre Sicht der Dinge detailliert darlegen (Flick 2006). Dabei geht es vor allem um Erlebtes und wie dies verstanden und interpretiert wird (Gilgun 1999). Zum anderen zeigten Arbeiten, dass ältere Menschen, nach ihrer Zufriedenheit mit dem Pflegeservice gefragt, dieses tendenziell sehr positiv bewerten (Zank und Baltes 1998), und dass Frauen positiver bewerten als Männer. Aus diesem Grund sollten die verschiedenen Ebenen der Zufriedenheit genau dargelegt werden (Bauld und andere 2000). Erhebungsinstrumente für quantitative Untersuchungen weisen gegenwärtig noch den Nachteil auf, dass nicht immer ganz klar ist, was Personen unter Zufriedenheit tatsächlich verstehen. Dies reduziert die Aussagekraft des „Gemessenen“. Zudem ist das Wohlbefinden immer Kontext abhängig (Netten 2011). Weiters wird argumentiert, dass die zur Verfügung stehenden Werkzeuge mitunter nicht genau das Messen, wovon BesucherInnen in Tageszentren wirklich profitieren (Baumgarten, und andere 2002). Dieses Problem stellt sich bei einem qualitativen Ansatz nicht, da der Fokus genau darauf liegt, zu erfahren, was die einzelnen Personen wie sehen und wie bewerten. Da wir das Wohlbefinden im Fokus unserer Forschung haben, müssen wir diese persönliche Perspektive in den Vordergrund stellen.

4.1 Erhebungsmethoden

4.1.1 Das problemzentrierte Interview

Diese Art des Interviews kann gut eingesetzt werden, wenn nicht rein explorativ, sondern theoriegeleitet geforscht wird. Anstatt Offenheit und Unvoreingenommenheit zu fordern, und Vorwissen als Hindernis für zukünftige Forschung zu betrachten, beschreibt die Methode des problemzentrierten Interviews, wie unvermeidbar vorhandenes Vorwissen eingesetzt werden soll (Witzel 1996; Lamnek 2005). Der Erkenntnisgewinn folgt dabei im Wechselspiel. Das heißt, dass das theoretische Wissen der ForscherIn vor und während des Interviews zwar als Rahmen dient (z.B. zur Generierung von Frageideen), allerdings durch narrative Elemente des Interviews die Möglichkeit gegeben werden soll, dass die Befragten ihre Problemsicht darstellen und die ForscherIn auf bislang unbekannte Elemente eingehen kann (Witzel 2000).

Unser Leitfaden hat immer wieder erzählgenerierende Fragen enthalten. Diese wurden dann mit immanentem Nachfragen vertiefend abgefragt. Erzählgenerierende Fragen in unserer Studie sollen die BesucherInnen der Tageszentren dazu anregen, beispielhafte Erfahrungen im Tageszentrum zu schildern und zu erzählen. Der Leitfaden wurde aufbauend auf der Literaturrecherche entwickelt. Manche Themen wurden im Laufe der

Erhebung ausgebaut, andere weggelassen. Die Interviews wurden Februar bis Mai und im Juli 2012 geführt. Wie in allen qualitativen Interviews wurden auch hier die Interviews auf Tonband aufgezeichnet. Von der Tonaufzeichnung wurde eine vollständige Transkription erstellt, die die Grundlage für weitere Auswertungen darstellte.

4.1.2 Fokusgruppen

Neben der Befragung der BesucherInnen des Tageszentrums führten wir auch eine Fokusgruppendifkussion mit MitarbeiterInnen durch. Befragungen der Mitglieder von Institutionen bilden eine empirische Grundlage um bessere Strategien für die Zukunft zu entwickeln (Kruse und Schmitt 1998). Fokusgruppen sind eine effektive Methode, um die Stimme einer Gruppe zu hören (Madriz 2003). Dabei ist der interaktive Aspekt ganz entscheidend, um zu sehen wie die Personen handeln, argumentieren und diskutieren. Fragen der ModeratorIn, aber auch der TeilnehmerInnen selbst erzeugen einen Diskurs. Ein Vorteil dieser Methode ist auch, dass sich Personen austauschen können und die TeilnehmerInnen sich durch die Diskussion ihrer Standpunkte klarer werden (Morgan 1996). In unserer Studie waren wir vor allem an der Interaktion zwischen den TeilnehmerInnen interessiert, wobei die Moderatorin eine zurückhaltende Rolle einnehmen sollte und nur die Richtung der Diskussion vorgeben soll. Mit dieser Methode ist es auch möglich, die TeilnehmerInnen mit Ergebnissen aus der bisherigen Forschung zu konfrontieren und ihre Erklärungen dazu zu diskutieren. So konfrontierten wir die MitarbeiterInnen etwa mit Erkenntnissen aus den Interviews mit den BesucherInnen. Diese regte eine lebendige Diskussion an.

4.2 Sampling

Theoretisches Sampling beschreibt, dass Daten auf Basis von bereits gewonnenen Erkenntnissen erhoben werden. Das Erheben der Daten und das Analysieren soll in einem wechselseitigen Prozess stehen und sich beeinflussen (Strauss und Corbin, 1996). Diesem Prinzip des zyklischen Arbeitens sind wir in dieser Studie gefolgt. Somit hat die Datenerhebung und Auswertung, zumindest zeitweise, parallel stattgefunden (Koch 2007) und sich wechselseitig beeinflusst. Die Erkenntnisse aus der Analyse verändern dann wiederum den Fokus der weiteren Forschung und Datenerhebung. Welche Personen oder auch Prozesse genauer betrachtet werden sollen, wird erst im Laufe der Forschung, anhand der gewonnenen Erkenntnisse, fixiert. Die Annahmen, die bei der Analyse getroffen werden, lenken die weitere Forschung und verweisen darauf, wie die Kategorien miteinander verbunden sind. Es ist ein konstantes Wechselspiel zwischen entwickeln und überprüfen der Hypothesen (Strauss und Corbin 1996). Lücken oder neue Ideen die sich

während der Analyse der Daten ergeben haben, können somit berücksichtigt werden (Corbin and Strauss 1990). Die Fälle werden demnach Schrittweise ausgewählt (Flick 2006). Kontrastierende Fälle erweitern und bereichern dann das Spektrum (Strauss 1991). Da das Projekt zunächst für 6 Monate angelegt war (für die Berichtslegung war aufgrund des umfangreichen Datenmaterials eine Ausweitung um 3 weitere Monate erforderlich), schien eine empirische Studie in 2 Tageszentren realisierbar.

Die Auswahl der InterviewkandidatInnen (BesucherInnen und MitarbeiterInnen) erfolgte in zwei Stufen: In einem ersten Schritt wurden die Tageszentren festgelegt. In einem zweiten Schritt wurden die Kriterien für die zu interviewenden BesucherInnen und MitarbeiterInnen erarbeitet und die Auswahl vorgenommen.

4.2.1 Auswahl der Tageszentren

Die Auswahl der Tageszentren basierte auf folgenden Überlegungen. Von den neun Tageszentren der FSW-Pflege- und Betreuungsdienste GmbH schlossen wir zwei von vornherein aus, die sich gerade auf eine Übersiedlung vorbereiteten. Von den verbliebenen sieben Tageszentren sollten zwei ausgesucht werden, die sich in (Einzugsgebiet/regionale Aspekte, Größe der Häuser, Leitungsaspekte und Angebote). Wir wählten Tageszentren an unterschiedlichen Bezirken Wiens, eines in einem Bezirk mit überdurchschnittlicher Inanspruchnahme. Beide Häuser haben ein Einzugsgebiet von mindestens zwei Bezirken. Beide waren aber in dem Bezirk in dem sie sich befanden erfolgreicher als in dem Anderen. Hinsichtlich der Zahl der BesucherInnen unterschieden die die Häuser ebenfalls, eines ist eher als kleiner zu bezeichnen, das andere kann weitaus mehr BesucherInnen versorgen. In dem einen Haus war zum Untersuchungsbeginn die Leitung relativ neu, in dem andern schon viele Jahre tätig. Ein Tageszentrum hatte auf der Homepage explizit Angebote für Demenzkranke. Eines repräsentierte sich auf der Homepage als aufgeschossen, welches besonders Personen anspricht, die etwas Neues ausprobieren möchten und bot auch speziell etwas für den Intellekt an. Das andere schien uns vor allem eine „Wohnzimmeratmosphäre“ vermitteln zu wollen.

4.2.2 Auswahl der interviewten BesucherInnen

Das Sampling der InterviewteilnehmerInnen erfolgte schrittweise in Absprache mit den Leitungspersonen der Tageszentren. Zu Beginn selektierten wir nach Männern und Frauen, die kognitiv in der Lage wären, an einem einstündigen Interview aktiv teilzunehmen. Bereits am Beginn des Prozesses stellte sich heraus, dass die Personen davon sprachen, sich sehr stark mit dem Tageszentrum und deren Struktur zu

identifizieren. Daher versuchten wir sowohl Personen zu interviewen, die erst kurz im Tageszentrum waren als auch solche die schon sehr lang dieses besuchten. Auch fiel uns auf, dass manche Personen offensichtlich bestimmte Funktionen in der Gruppe übernehmen. Daher versuchten wir Personen zu interviewen, die dies repräsentierten wie auch jene mit einzubeziehen, denen seitens der Leitung der Tageszentren keine „besondere Rolle“ zugeschrieben wurde. Ein weiterer Punkt war, dass uns sehr rasch der Eindruck vermittelt wurde, dass das Tageszentrum ein Ort der Aktivität sei. Daher bemühten wir uns auch um Personen, die wenig an Gruppenaktivitäten teilnahmen. Zuletzt nahmen wir noch Personen auf, die Pflegeleistungen in Anspruch nahmen und hier vor allem solche, die bei der Körperpflege unterstützt wurden.

Wir hatten eine Person im Sample, die schon an fortgeschrittener Demenz litt. Zwei weitere zeigten leichte Anzeichen einer demenziellen Erkrankung. Selbst mit diesen Personen war das problemzentrierte Interview gut durchzuführen. Sie verloren zwar immer wieder den Faden und schweiften auf andere Themen aus ihrem Leben ab, waren aber immer wieder gut zum Thema Tageszentrum zurückzuführen. Die Person mit stark ausgeprägter demenzieller Erkrankung war schwierig zu interviewen. Die Antworten waren sehr knapp und oft widersprüchlich. Daher haben wir bei der Analyse dieser Person besonders darauf geachtet, dass wir Aussagen, die nicht nachvollzogen werden konnten, nicht in das Kategoriensystem aufnahmen.

Alle anderen Interviews verliefen sehr flüssig und es wurden viele Narrationen erzeugt. Alle Interviewpersonen schienen sich im Setting wohl zu fühlen. Nicht gelungen ist es, zumindest eine Person aufzunehmen, die sich (noch) gar nicht im Tageszentrum wohlfühlte. Diese zu suchen hätte den Rahmen dieses Projektes gesprengt. Dennoch stellen wir dies als Nachteil fest.

Insgesamt hatten wir zwölf BesucherInnen interviewt. Unsere InterviewpartnerInnen waren zwischen 64 und 92 Jahre alt, sechs Männer und sechs Frauen. Eine Person ging seit 13 Jahren ins Tageszentrum, die Person, die am kürzesten da war, ging seit 3 Monaten dort hin. Alle hatten eine Ausbildung unter Maturaniveau. Vier der Männer waren verheiratet und zwei verwitwet, während alle Frauen in unserem Sample verwitwet waren. Die meisten der interviewten Personen kamen zwischen zwei und drei Tagen in der Woche ins Tageszentrum, wir konnten auch welche einbeziehen, die nur einmal oder fünfmal die Woche das Tageszentrum besuchten. Die meisten waren in der Pflegestufe zwei oder drei, wie auf der Tabelle 1 ersichtlich wird.

Tabelle 1: Pflegegeldstufe der interviewten TageszentrumsbesucherInnen

Pflegegeldstufe	Anzahl der interviewten Personen
0	2
1	2
2	3
3	3
4	2

Quelle: eigene Darstellung

Wir haben die Aussagen der interviewten BesucherInnen in der Ergebnisdarstellung anonymisiert, ihnen dabei nicht nur einen fiktiven Namen zugeteilt, sondern auch das Geschlecht der interviewten Person ausgeblendet. Die Aussagen sind demnach Schmid, Wagner, Bäcker,... zugeordnet.

4.2.3 Auswahl der interviewten MitarbeiterInnen

Bezugnehmend auf unsere Fokusgruppendifkussion versuchten wir, VertreterInnen möglichst unterschiedlicher Berufsgruppen zur Diskussion einzuladen. Wir versuchten jeweils aus beiden Häusern MitarbeiterInnen für diese Diskussion zu gewinnen. Beide Häuser versicherten uns, dass es unter den KollegInnen keine hierarchischen Strukturen gebe, welche eine Diskussion beeinflussen könnte. Sechs Personen waren für die Diskussion angemeldet, von denen lediglich drei erschienen; beide Häuser waren vertreten. Alle Teilnehmerinnen waren aus unterschiedlichen Berufsgruppen: eine Sozialarbeiterin, eine Physiotherapeutin und eine Ergotherapeutin. Leider hatten wir keine Person aus dem Pflegebereich. Dennoch war die Diskussion sehr angeregt und die unterschiedlichen Berufsgruppen brachten verschiedene Blickwinkel in die Diskussion ein.

4.3 Analyse

Wir kombinierten Elemente der Grounded Theory (Strauss und Crobin 1996) mit jenen der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 2010), um die Vorteile beider Verfahren für die Erkenntnisgewinnung zu nutzen.

Wiewohl wir daran interessiert waren, die Domänen der Lebensqualität nach ASCOT den Aussagen der BesucherInnen der Tageszentren zuzuordnen, wählten wir zu Beginn ein induktives Verfahren, in dem die Erkenntnisse aus den Daten selbst abgeleitet werden. Dabei arbeiteten wir nach den Prinzipien des offenen Kodierens der Grounded Theory (Strauss und Corbin 1996). Kodieren bedeutet, dass die Daten in einem analytischen

Sinne aufgebrochen werden (Strauss und Corbin 1996). Rasches Erstellen von Kategorien wird nicht empfohlen, da wertvolle Information verloren gehen und das Kodieren über eine bloße Beschreibung hinausreichen soll (Strauss 1991). Viele Fragen werden an den Text gestellt, um erst auf dieser Basis mögliche Kategorien zu entwickeln (Strauss und Corbin 1996). Dadurch, dass Fragen an die Daten gestellt werden, wird ein höheres Niveau der Abstraktion erreicht als durch eine bloße Beschreibung. Phänomene werden identifiziert und Konzepte darum gruppiert. Offenes Kodieren dient dazu, Kategorien zu entwickeln und diese auch in eine gewisse Ordnung zu bringen. Mit Hilfe der Grounded Theory wurden einzelnen Statements miteinander und mit den bereits entwickelnden Kategorien verglichen. Das Ergebnis des offenen Kodierens ist ein System von Kategorien zu einer bestimmten Fragestellung. Beim anschließenden inhaltlichen Kodieren wird das Datenmaterial nach bestimmten Kategorien durchsucht (Kuckartz und andere 2008). Die Zuordnung der Textstellen zu den Kategorien ist nicht automatisch, sondern ist die Leistung, die bei der Analyse erbracht werden muss (Mayring 2005).

Die acht Domänen der Lebensqualität nach ASCOT spielten in der ersten Phase der Analyse eine sehr untergeordnete Rolle, daher sprechen wir hier nicht von einem deduktiven Zugang. Dieser hätte ausschließlich theoriegeleitete an das Material herangetragene Kategorien zugelassen (Mayring 2005). Vielmehr boten uns die Domänen der Lebensqualität eher eine grobe Richtung, in die sich die Analyse letztlich bewegt hat. Nur in diesem losen Zusammenhang hatten wir die Möglichkeit, weitere Elemente, welche sich nicht im ASCOT-Konzept wiederfanden, zu entdecken und in unser Kategoriensystem aufzunehmen. Erst im letzten Arbeitsschritt wurden die entwickelten Kategorien den ASCOT-Domänen zu geordnet und verbleibendes Material kommentiert.

4.4 Kritische Reflexion der Vorgehensweise

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 nach den Grundsätzen des theoretischen Samplings (Glaser und Strauss 1967). Die konkrete Auswahl wurde mit Hilfe der Leitungspersonen der Tageszentren vorgenommen. 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.

5 Beitrag von Tageszentren zur Lebensqualität der BesucherInnen – Ergebnisse der qualitativen Analysen

B: „...heut ist ein guter Tag“

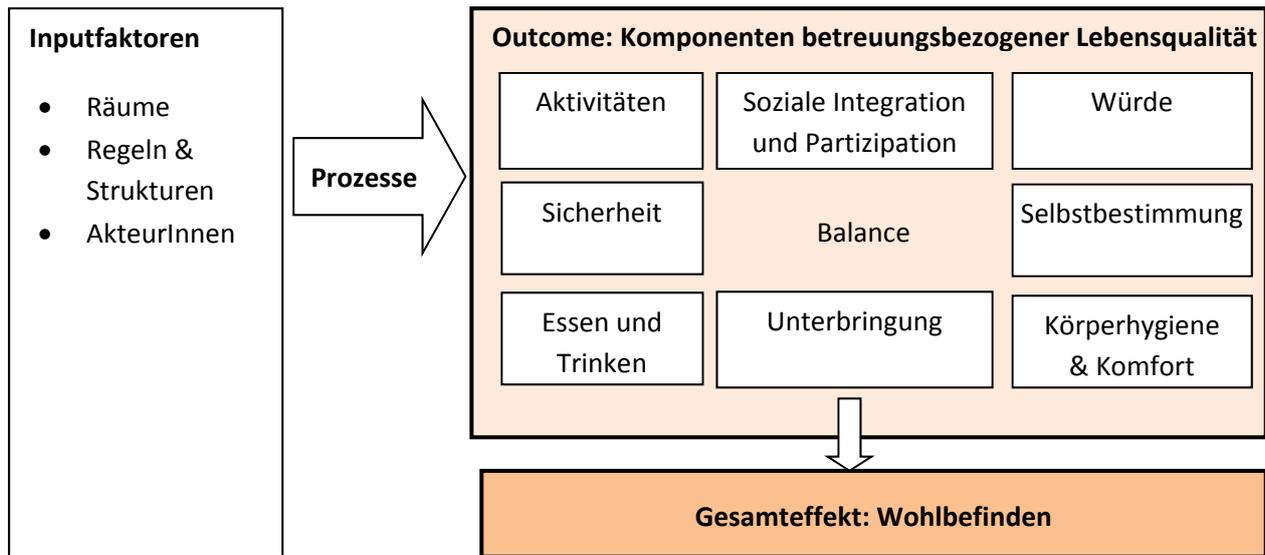
I: „Ja, warum?“

B: „Weil i do bin“

5.1 Modell der Produktion betreuungsleistungsbezogener Lebensqualität

Anliegen dieser Untersuchung ist es, jene Bereiche zu identifizieren und zu beschreiben, in denen Tageszentren die Lebensqualität ihrer BesucherInnen beeinflussen. Darüber hinaus kamen in den Interviews auch Faktoren zur Sprache, die Einfluss auf die wahrgenommene Lebensqualität in Summe, wie auch in bestimmten Bereichen haben. Abbildung 5 enthält eine Übersicht aller Ergebnisbestandteile der qualitativen Analyse, die zu einem Modell der Produktion betreuungsbezogener Lebensqualität im Setting Tageszentrum zusammengefasst wurden.

Dieses Modell, besteht aus drei Teilen (Inputfaktoren, Prozesse und Ergebnisse/Outcome). Die Gruppe der Inputfaktoren stellt Elemente dar, die das Wohlbefinden beeinflussen und die gestaltet werden können. Zu diesen Inputfaktoren gehören etwa die Räumlichkeiten, die vereinbarten und impliziten Regeln und Strukturen und die handelnden AkteurInnen. Das Zusammenspiel dieser Elemente (Prozess) wirkt sich auf einzelne Komponenten der Lebensqualität der TageszentrumsbesucherInnen und im Endeffekt auf ihr Wohlbefinden aus.

Abbildung 5: Produktion betreuungsbezogener Lebensqualität in Tageszentren

Wohlbefinden resultiert aus der Erfüllung der Bedürfnisse in unterschiedlichen betreuungsbezogenen Bereichen, die für BesucherInnen von Tageszentren von Bedeutung sind. In Anlehnung an ASCOT konnten wir folgende betreuungsbezogene Komponenten der Lebensqualität in den geführten Interviews identifizieren: sinnstiftend aktiv zu sein, sich sozial eingebunden und sich sicher zu fühlen, selbstbestimmt agieren zu können, Selbstwertgefühl zu bewahren und zu entwickeln, sich satt und gut ernährt zu fühlen, persönliche Hygiene und Komfort zu erleben sowie sich komfortabel und sauber untergebracht zu wissen.

Aus der Analyse der Interviews ist ersichtlich, dass ganz besonders die **Balance** *innerhalb* der einzelnen Komponenten der Lebensqualität wie auch *zwischen* den Komponenten der Lebensqualität Einfluss auf das Wohlbefinden hat.

Innerhalb einzelner Komponenten der Lebensqualität zeigt sich diese Ausgewogenheit etwa darin, dass eine individuelle Balance zwischen z.B. aktiv-sein und Ruhe-genießen (siehe Komponente: sinnvolle Aktivitäten) bzw. mit-Anderen-kommunizieren und sich-zurückziehen (siehe Komponente: Sozialleben) gegeben sein muss, um Wohlbefinden zu erreichen. So erzählen BesucherInnen, dass sie zum Beispiel gerne Radfahren oder sich zu Aktivitäten zurückziehen und nicht immer in der großen Gruppe mitmachen. Auch in den Fokusgruppendifkussionen (FGD)² mit den MitarbeiterInnen wird der Bedarf nach Balance zwischen Aktivität und Ruhe thematisiert.

²Die einzelnen TeilnehmerInnen der Fokusgruppe wurden nicht identifiziert, um deren Anonymität zu wahren.

Dass [das Tageszentrum auf dem] Konzept auf Anregung beruht einerseits, das find ich guat, aber es gibt auch ein anderes Konzept, was fehlt, das ist die Ruhe (FGD)

Die MitarbeiterInnen sind sich einig darüber, dass das Tageszentrum prinzipiell auf dem Konzept der Aktivität aufbauen sollte. Dennoch sollte auch hier auf eine Ausgewogenheit geachtet werden und dies bedeutet, dass die Gäste auch immer wieder zur Ruhe kommen sollten. Inseln der Ruhe könnten etwa dafür sorgen, den Lärmpegel erträglich zu halten. Aktivitäten, die auf dem Konzept der Ruhe basieren, sollten aber nicht gleichgesetzt werden mit der Idee, dass sie sinnentleert sind.

Ein Rückzug in der Fülle ist was anderes als wie ein Rückzug aus der Leere (FGD)

Bewusst Angebote zu setzen, bei denen die BesucherInnen wieder zur Ruhe kommen können, werden hier als positives Beispiel gesehen. Solche Angebote würden die gesamte Atmosphäre entspannen und sich positiv auf Konflikte auswirken. Es geht um eine gute Balance von Aktivieren und aktiv sein und dann auch wieder Möglichkeiten zu bieten, zur Ruhe zu kommen. Angebote, die Gästen Ruhephasen verschaffen, werden als begrenzt angesehen. Die Idee, in diesem Bereich mehr anzubieten, wie etwa Sinnesräume, welche Personen ganzheitlich ansprechen, wurde thematisiert. Kritisch wird auch erwähnt, dass dafür jedoch Räume fehlen würden.

Auch die BesucherInnen betonen, dass es eine gute Balance zwischen Aktivität und Ruhe im Tageszentrum geben sollte. Immer wieder Ruhephasen zu haben, ist daher für das Wohlbefinden der Gäste wichtig.

Ich genieße die Ruhe. Da sitz i da draußn ganz allein und genieße die Ruhe (Bäcker)

Obwohl auch von den BesucherInnen das Tageszentrum als Ort der Aktivität wahrgenommen wird, betonen die Gäste, dass sie nicht immer aktiv sein können. Sie suchen sich dann bewusst ruhigere Aktivitäten, um eben diesen Ausgleich zu schaffen. Einige erzählen auch, dass sie die Ruhe nach dem Tageszentrum brauchen.

Des hab i gern, dass da i dann an zwei Stund a Ruh hab. (Schmid)

Eine andere **Balance**, die sehr wichtig zu sein scheint, ist die **zwischen selbstbestimmtem Handeln und passivem Agieren**. Hier eine Balance zu finden, ist nicht leicht. Die Bedürfnisse der Personen sowie deren momentane Befindlichkeiten sind sehr unterschiedlich. So berichten einige InterviewteilnehmerInnen, dass sie gerne hier sind und sich dann auch gerne an die Regeln halten, aber dass sie dann gerne wieder nach Hause gehen, weil sie dort tun können, was sie wollen. Oder auch, dass sie nicht

immer bei allen Gruppen mitmachen, sondern mal plaudern oder spielen wollen, also selbst initiativ werden.

Zwischen den unterschiedlichen Komponenten der Lebensqualität machen sich ebenfalls individuell unterschiedliche Vorlieben und damit indirekt Gewichtungen der einzelnen Komponenten der Lebensqualität bemerkbar. Die Einen besuchen das Tageszentrum vor allem, um sich zu betätigen, während Andere vorwiegend einfach unter Menschen sein wollen. Ein guter Tag im Tageszentrum wird von manchen Gästen so beschrieben, dass sie immer dieselben Dinge tun, andere betonen wieder, dass sie einen möglichst abwechslungsreichen Tag im Tageszentrum verbringen wollen.

Ein guter Tag is ein guts Frühstück, ... dann Bewegung machen (mhm) dann vielleicht ein paar Spiel, Kartenspiele oder was. (Wagner)

Es wird auch betont, dass die Gäste im Tageszentrum eine gewisse Routine schätzen. Einige beschreiben diese sogar als heilend. Dennoch werden Aktivitäten wie Ausflüge, Konzerte oder Feste als besonders und spannend hervorgehoben. Auch hier gilt eine gute Balance zu finden, zwischen Außergewöhnlichem und der Routine.

Wenn mawegfahren oder was, das ist ganz .. angenehm, a Abwechslung in das Ganze. (Schmid)

Das Tageszentrum bietet die Möglichkeit, Zeit außerhalb der Wohnung zu verbringen, um dann wieder gerne nach Hause zu kommen. Auch in diesem Bereich wirkt sich eine gute Balance positiv auf das Wohlbefinden aus.

Und ich geh gerne her, genauso gern geh ich nach Haus (Bäcker)

Es gilt in dieser Hinsicht auch eine Balance zwischen dem Tageszentrum und dem Alltag zu finden. Die Gäste berichten, dass sie den Alltag dann gerne meistern, wenn sie in der Woche eben auch Abwechslung haben. Im Alltag werden die Arztbesuche erledigt oder die Wohnung aufgeräumt oder auch Ferngesehen. Das machen die KundInnen mit Freude, wenn sie dazwischen das Tageszentrum besuchen können und nicht jeden Tag ausschließlich mit dem „Alltag“ konfrontiert werden.

Ein Thema, das nur von den MitarbeiterInnen angesprochen wurde, ist die richtige Aktivierung. Das Niveau auf dem etwa Bewegungsgruppen angeboten werden, ist wichtig. Hier eine Balance zu finden, die möglichst vielen Gästen entspricht, ist nicht leicht.

Wenn so gmischte Gruppen ah, man muss dann das Level lassen bei den Untersten, das ist dann den anderen wieder zu wenig. (FGD)

Erst die richtige Balance, die für jeden und jede anders aussieht, erzeugt Wohlbefinden der TageszentrumsbesucherInnen.

5.2 Der Gesamteffekt: Wohlbefinden der TageszentrumsbesucherInnen

Den Erzählungen der interviewten Gästen nach, weckt das Tageszentrum das Gefühl in ihnen, dass dort „**Leben**“ ist. Beschrieben wird, dass zu Hause zu sitzen und allein zu sein, weit weg vom Leben ist. BesucherInnen beschreiben, dass sie – bevor sie ins Tageszentrum gekommen sind – weit weg vom „Leben“ waren.

Da war ich noch t-o-t-a-l gleichgültig. Und je länger ich da war, desto aufgeschlossener wurde ich, ich hab nie den Mund aufgemacht, ich hab nie was gesagt, ja? und heut red ich viel. (Bauer)

Das Tageszentrum kann eine wichtige Rolle spielen, um wieder ins Leben zu finden. Personen, die den ganzen Tag nur alleine zu Hause sitzen, erleben die Einsamkeit als erdrückend und beschreiben ihre eigenen vier Wände einfach als Ort, wo kein Leben ist. Dort kann man dem Leben weder zuschauen noch Teil haben, weil man nur alleine ist.

Kummt er her in die Betreuung, da kann er mit Leute sprechen und es lebt, waßt was i man, es lebt einfach. (Bäcker)

Auch wenn manche BesucherInnen nicht besonders aktiv im Tageszentrum sind, schildern sie dennoch das Gefühl, dass wenigstens um sie herum das Leben stattfindet und dies beeinflusst das Wohlbefinden in positiver Weise. Im Tageszentrum passiert das „echte Leben“, nicht so wie zu Hause, wo man aus dem Fenster schauen kann oder in den Fernseher. Hier hat man zumindest die Möglichkeit, mit Anderen in Kontakt zu treten und selbst auch wahrgenommen zu werden.

Es gibt da nix, wenn i reinkomme, „Servas, Grüß di“, und es lebt. Das is ja wichtig. (Bäcker)

Auch in der Fokusgruppendifkussion der MitarbeiterInnen wird betont, dass es im Tageszentrum eine gewisse Art von Leben geben muss. Ihre Aufgabe ist es, die Strukturen mit Leben zu füllen, und dafür zu sorgen, dass dort Leben stattfinden kann.

Und unsere Aufgabe ist halt des, diese Strukturen mit Leben zu füllen, indem man den Leuten halt da überredet, dass da rein gehen und des nutzen (FGD)

Auch draußen im Freien sein, wird als „das Leben“ wahrgenommen. Besonders der Frühling, wenn alles wieder zu blühen beginnt, und man einfach sitzen und zuschauen kann, wird als positives Erlebnis erzählt.

Na, dass alles blüht, und und die Tulpen anbaut und des, die blühen, des is ja super, schön, kommt man si vor wie in an Erholungsbad (Wagner)

Ganz entscheidend ist, dass sich die Menschen, die das Tageszentrum besuchen, wohlfühlen. Einige der Befragten kommen schon seit einiger Zeit manche sogar seit

Jahren in das Tageszentrum. Dadurch bekommt das Tageszentrum eine ausgesprochene Vertrautheit.

I fühl mi wohl da bald bald so wie daham (Wagner)

Um das zu erreichen, muss eine entsprechende **Atmosphäre** geschaffen werden. Dies wird von den MitarbeiterInnen als wesentliche Aufgabe wahrgenommen. Dabei wird immer wieder betont, dass viel organisiert werden muss, und dass das Sicherstellen dieser Atmosphäre aufwendig ist.

Also des ist eigentlich die Arbeit is irgendwie von mir, dass 90 Prozent erleb ich von meiner persönlichen Energie ist des, schaff ich eine Atmosphäre, 10 Prozent ist des, mach ich dann was, ja? (FGD)

Eine Atmosphäre, die alle friedlich miteinander auskommen lässt und individuell die verbleibende Lebenszeit genießen lässt, wie einer der Gäste folgendermaßen beschreibt:

Na es isscho, eh der Himmelvater hat do a bisl a Erbarmen und sagt, Brüderl bevor i di hol, kannst no genießen. (Bäcker)

Ein erheblicher Effekt, den das Tageszentrum auf das Wohlbefinden der Gäste hat, ist die **Lebensfreude**. Manche Gäste haben etwas gewonnen, das ihnen sogar durch schwierige Zeiten hilft.

Weil ich war früher, bevor ich hergekommen bin (...) nicht mehr zum Anreden oder oder ich konnte nur weinen und alles, und das hat sich so verändert, (...) jetzt hab ich wieder was zum Leben. (Fuchs)

Durch die sozialen Kontakte und den geregelten Ablauf schaffen es einige BesucherInnen wieder positiver mit ihrem Leben umzugehen. Sie gewinnen ihre Lebensfreude wieder und haben Ziele und Erlebnisse, auf die sie sich freuen können.

I bin glücklich, wenn i do bin. (Bäcker)

Lebensfreude zu haben und glücklich an diesem Ort zu sein, sind ganz wichtige Effekte, die sich auf das Wohlbefinden auswirken. Ähnlich wie in den Erzählungen der BesucherInnen selbst, nehmen auch die MitarbeiterInnen wahr, dass sich das Tageszentrum positiv auf die Stimmung und das Wohlbefinden der Gäste auswirkt.

Die ist glücklich jetzt, und man sieht wie die irgendwie, also der gfallts wirklich gut. (FGD)

Das Tageszentrum wird auch von den MitarbeiterInnen als Ort der Fröhlichkeit beschrieben. Zu erleben, dass die Gäste Freude und Spaß in ihrer Zeit im Tageszentrum

haben, ist für das Personal eine wichtige Motivation. Nicht nur die Gäste, sondern auch die MitarbeiterInnen selbst, haben Spaß an der Arbeit.

Wenn man von den Tagesgästen unterhalten wird, das ist a nett das ist oft der Fall, dass da irrsinnig viel kommt und das man selber so Spaß kriegt dabei. (FGD)

Die MitarbeiterInnen erzählen Geschichten, bei denen viel gelacht wird. **Spaß** haben, spielt in diesem Kontext eine wichtige Rolle. Auch die Gäste thematisieren in den Interviews fröhliche Erlebnisse.

Nachmittag moch i meistens mit den Zivildienern irgendetwas, jo wir ham viel Spaß a dabei. (Schwarz)

BesucherInnen betonen, dass die Lieblingsbeschäftigungen im Tageszentrum eng mit Spaß und auch oft mit Spiel zu tun haben. Dinge, die Spaß machen, bleiben auch im Gedächtnis und erzeugen ein gutes Gefühl.

Also wir san immer beim Kegeln und des is a Theater, also da loch ma. (Maier)

Durch den Spaß, wie etwa das Gewinnen beim Kegeln, erleben die BesucherInnen ein kleines Hochgefühl. Aber auch andere Spiele tragen zur Erheiterung bei.

Wir sind da immer a Partie, a paar schau zu beim Jolly und ein paar fragen obs - no freilich könnens mitspieln, na? Warum nicht? Umso mehr, umso schöner, net? (Burger)

Andere Personen beschreiben, dass sie schon auf der Fahrt im Taxi „blödeln“. In jedem Fall trifft man im Tageszentrum auf andere Menschen und bekommt somit die Gelegenheit, sich auszutauschen und Spaß zu haben. Alleine zu Hause scheint das schwer möglich.

Während die einen Gäste „Spaß haben“ als treibenden Faktor beschreiben, ist es bei der anderen Gruppe von Gästen eher eine Art Leistungsgedanke. Fähigkeiten zu verbessern, ev. sogar zurückzugewinnen und wieder stolz auf sich sein können, etwas geschafft zu haben, spielen hier eine große Rolle für das Wohlbefinden.

Ein Effekt, den das Tageszentrum hat ist, dass die BesucherInnen etwas Erleben und damit wieder etwas zu erzählen haben. Sie haben untermals einiges erlebt und können somit auch in Gesprächen mit anderen (Bezugs-)personen selbst etwas erzählen. Sie können wieder aktiver an der Kommunikation mit anderen außerhalb des Tageszentrums teilhaben.

Eine ganz wichtige Funktion des Tageszentrums ist es die Personen zu **aktivieren**.

Das sie einfach aktiver wieder werden. (FGD)

In diesem Setting werden sie motiviert, Neues auszuprobieren. Dadurch haben sie oft Erfolgserlebnisse und können stolz auf sich sein. Manche können diesen Schwung mit nach Hause nehmen oder können sich zu Hause auch einmal mit ruhigem Gewissen ausruhen, weil sie im Tageszentrum aktiv waren.

Und ah dann wird's zu Haus vielleicht auch ein bisl besser oder er darf wieder einmal einen Tag ein bisl weniger machen (lacht). (FGD)

Besonders die Bewegung wird in diesem Zusammenhang hervorgehoben. Im Tageszentrum gibt es jeden Tag die Möglichkeit, sich zu bewegen. Personen, die dort hingehen, können dieses Angebot nutzen und werden dadurch körperlich kräftiger. Dennoch betonten die MitarbeiterInnen, dass sie nicht alle Personen aktivieren können. Ein Stück Eigeninitiative muss von den Personen selbst kommen.

Es gibt auch welche die ganz schwer zu motivieren sind ... Also wir schaffens nicht bei allen. (FGD)

Die BesucherInnen betonen, dass sie das **Service** das im Tageszentrum geboten wird schätzen. Dadurch müssten sie sich um vieles nicht kümmern – wie etwa das Essen kochen – und das wird als entlastend angesehen. Die MitarbeiterInnen werden als serviceorientiert beschrieben, welches auch auf die Versuche, auf individuelle Wünsche einzugehen, zurückzuführen ist. Immer wieder kommen Personen in einer Situation ins Tageszentrum in der sie Hilfe brauchen. Sie erleben dann, dass sie diese bekommen und sind sehr dankbar dafür. Einen zusätzlichen Platz, auch außerhalb der eigenen vier Wände, zu haben, der vertraut ist und wo man sich wohlfühlt, wird sehr geschätzt.

Na Gott sei Dank, na? dass ich das aufsucht hab und mir insofern geholfen wird. (Hofer)

Es wird auch eingesehen, dass ein Wegfallen der Möglichkeit des Tageszentrums Auswirkungen hätte und die Person selbst schwer treffen würde.

I: Was würde es denn für Sie bedeuten, wenn Sie nicht mehr hier her kommen könnten?

B: Naja das wär scho a schwerer Verlust. (Wagner)

Wir kommen jetzt zur detaillierten Beschreibung jener Lebensbereiche, die für die Lebensqualität der Gäste von Bedeutung sind.

5.3 Komponentenbetreuungsbezogener Lebensqualität im Setting Tageszentrum

Unterschiedliche Bereiche des direkten und indirekten Leistungsangebots von Tageszentren beeinflussen das Wohlbefinden der Gäste. Um die lebensqualitätsrelevanten Komponenten der Betreuungsleistungen leichter zu identifizieren, wurde vom in England entwickelten Konzept ASCOT ausgegangen, das betreuungsbezogene Lebensqualität in ein Set von Komponenten unterteilt (siehe Kapitel 3). Diese Komponenten bilden den Bezugspunkt für die Auswertungen der Interviews und werden in den folgenden Unterkapiteln im Detail beschrieben. An dieser Stelle sei angemerkt, dass die Reihenfolge nicht die Wichtigkeit der Komponenten widerspiegelt. Das individuell ausgeglichene Zusammenspiel der einzelnen Komponenten die zur Lebensqualität beitragen erzeugt Wohlbefinden bei den BesucherInnen der Tageszentren.

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

Einen aktiven Tag zu haben und sinnvollen Beschäftigungen nachzugehen, trägt wesentlich zum Wohlbefinden von TageszentrumsbesucherInnen bei. Weiters geht es aber auch darum, einen guten Ausgleich zu schaffen, u.a. zwischen **aktiv** sein können und die **Ruhe** zu genießen. Diese Ruhe wird dann auch als verdiente Ruhe empfunden, weil zuvor etwas geleistet wurde. Von allen InterviewpartnerInnen sowie von den MitarbeiterInnen wird das Bild vermittelt, dass das Tageszentrum ein Ort der Aktivität ist. Hier sollten, wenn möglich, alle etwas tun und aktiv sein. Diejenigen, die nur sitzen und schauen, werden von den InterviewteilnehmerInnen als Sonderlinge dargestellt, denen man es nicht recht machen kann.

*Najo wenn denen nix passt, was soll ma machen, was sollns da machen.
(Schwarz)*

Hervorgehoben wird auch, dass Personen, die nur sitzen und schauen, oft geistig nicht mehr ganz gesund sind. Einfach nur da zu sein und nichts tun zu wollen halten einige für unpassend. Das Tageszentrum ist geprägt von Aktivität. Durch das Tageszentrum bekommen Menschen mehr Möglichkeiten, Dinge zu tun, die für sie einen **Sinn haben**. Diese können sehr unterschiedlich sein, orientieren sich aber oft an weiblichen und traditionellen Beschäftigungen. Ein anderes Beispiel ist, dass eine Interviewperson erwähnt besonders gerne Vorträge zu hören, am besten von Personen oder Orten, zu denen sie einen Bezug hatte.

Hat er jetzt einmal die Schauspieler und Sänger so Ding bracht ah, na so Beschreibungen und so hat ma gsehen, sag i das war heute sehr interessant, überhaupt für Leute wie ich altermäßig alles mitgemacht hat. (Hofer)

Da können Erinnerungen abgerufen werden und die TageszentrumsbesucherInnen finden sich in diesen Geschichten wieder. Diese Aktivität hat einen hohen emotionalen Nutzen für diesen Gast. Andere Personen wollen ein Werkstück produzieren, andere sehen wieder in der regelmäßigen und angeleiteten Bewegung ein sinnerfülltes Handeln. Dadurch können sie ihre Beweglichkeit erhalten oder manchmal auch zurückerobern. Immer wieder wird betont, dass es Lieblingsbeschäftigungen gibt, welche sehr unterschiedlich sein können. Manche Personen basteln oder malen gerne, andere sind am liebsten in der Bewegungsgruppe, wieder andere benützen am liebsten das medizinisch-therapeutische Rad, spielen oder diskutieren gerne in der Gruppe. Der Vorteil im Tageszentrum ist, dass es Raum gibt um unterschiedlichste Dinge tun zu können.

In den einem ist Keramik, ja? was is mit Keramik Sachen, die andern tan Flechten, die Dritten tan Malen und so weiter da kann sich jeder aussuchen, was er am liebsten macht. (Hofer)

Aktivitäten scheinen generell wichtig zu sein, auch außerhalb des Tageszentrums. Es wird immer wieder betont, dass man Ziele braucht oder Ereignisse, auf die man sich freuen kann. In einigen Beschreibungen stimmt das Gesamtpaket Tageszentrum einfach. Das Tageszentrum bietet viele Möglichkeiten der Beschäftigung, weit mehr als zu Hause möglich wären. All diese Aktivitäten können in einer sicheren Umgebung getätigt werden. Es ist abschätzbar und vieles wird oft wiederholt. Auch das erzeugt ein Gefühl der Sicherheit. Zielorientiert zu handeln und einen Nutzen in den Aktivitäten zu erkennen, erhöhen noch die Motivation, diese zu tun. Auch die MitarbeiterInnen sind bemüht zu erzählen, dass sie den Gästen sinnvolle Aktivitäten anbieten wollen.

Was man den Tagesgästen ermöglichen sollte, dass einfach dass sie das Gefühl haben, sie können was Sinnvolles machen. (FGD)

Was genau als sinnvoll erachtet wird, kann sehr unterschiedlich sein. Für manche Personen hat eine Tätigkeit Sinn, wenn sie ein vorzeigbares Ergebnis ergibt.

Das ist dann ein Endprodukt was i gmacht hab und das freut mich. (Schwarz)

Mit der Aussicht einen **aktiven Tag** zu verbringen, wird betont, dass sie sich oft darauf freuen, ins Tageszentrum zu gehen.

Frei i mi scho wenn der Donnerstag kommt. Und dann bin i wieder glücklich dass i da wor. (Burger)

Dieser Gast erzählt, dass es eine Vorfreude auf den Tag gibt, an dem das Tageszentrum besucht wird, und auch dass man danach glücklich sein kann, wenn man dort war. Das Leben wird einfach bereichert und dies hat einen positiven Effekt auf das Wohlbefinden. Manche Personen beschreiben, dass sie das Angebot sehr selektiv nützen und nur die Dinge tun, die sie möchten. Andere wiederum scheinen fast alles mitzumachen, egal was angeboten wird.

I kennt mi eigentlich net erinnern, dass i irgendwos net mochen tät. Ich moch überall mit. (Huber)

Bei diesen Erzählungen scheint es fast gleichgültig zu sein, welche Aktivität angeboten wird. Das Programm wird immer wieder als gut und ausgewogen beschrieben. Kaum jemand äußert eine Idee, um das Programm noch zu erweitern.

Im Vergleich mit anderen Situationen oder anderen Orten wird im Tageszentrum sehr viel geboten. Es gibt Erzählungen darüber, dass die Leute etwa Turnübungen mit nach Hause nehmen und die Dinge, die sie im Tageszentrum gelernt hätten, auch zu Hause machen würden. In diesem Fall hat das Tageszentrum einen spill-over-Effekt auf das Leben zu Hause. Das Tageszentrum wird als Ort der Aktivität beschrieben. Aktivitäten nicht zu tun wurde immer wieder damit begründet diese Aktivitäten einfach nicht mehr machen zu können.

Das Singen und das Tanzen kann i nimmer mehr, gö? (Schwarz)

Während einige Personen das Tageszentrum dazu nutzen, um Fähigkeiten zurück zu erobern, verwenden andere ihren Zustand als „Argument“, um bestimmte Aktivitäten nicht zu tun. Kaum jemand erzählt, dass ihm oder ihr etwas nicht gefällt. Auf jeden Fall herrscht das Motto vor, aktiv zu sein; was man machen will, kann und will man sich bis zu einem gewissen Grad aussuchen.

Die Personen im Tageszentrum sind meist aktiv und wollen auch oft aktiv sein. Dennoch scheint das Konzept darauf zu basieren, dass die Personen selbst sich wenig einbringen müssen. Mit wenigen Ausnahmen werden die Gäste „bespaßt“ und sie tun das, was von ihnen verlangt wird. An den Tagen im Tageszentrum muss man sich nicht darum kümmern, den Tag sinnvoll zu gestalten, weil das von anderen getan wird. Personen die dann nicht in einer Gruppe sind, weil sie etwa eine andere Aktivität dazwischen gemacht haben, müssen sich selbst eine Beschäftigung suchen, etwas, das für sie dann gar nicht so einfach ist.

Und dann wenn i fertig bin, na dann schau i, ob i irgendwie mi wo hinsetzen kann, ob die irgendwo. ah für mi was haben, net. (Huber)

Die Interviewten beschreiben mitunter ihre Zeit im Tageszentrum als aktive Zeit. Einfach nur da zu sein, ohne aktiv teilzunehmen, scheint nicht recht ins Bild zu passen. Dennoch

haben wir auch ein paar Personen im Sample, die lieber sitzen und beobachten, als aktiv in Gruppen mitzumachen. Denn selbst, wenn sie nur sitzen und beobachten, passiere rund um sie herum etwas und der Tag wäre – so diese BesucherInnen – einfach abwechslungsreicher. Die MitarbeiterInnen beschreiben diese Personen als Teil des Tageszentrums.

Also stille Beobachter, die wollen des net, also wir haben einige, die wirst du nie dazu bringen, dass die wo dazu, aber die sitzen herum, wie so ein Radarschirm, kriegen alles mit, sind voll wach, ist auch gut eigentlich, die beobachten des.
(FGD)

Da das Tageszentrum als Ort der Aktivität beschrieben wird, wird versucht, auch die Personen, die sitzen und beobachten, immer wieder ins Programm einzubinden.

Leute, also, die nicht in irgendwelche Gruppen hineingehen und gerne sitzen, die werden im Foyer unterhalten. (FGD)

Es werden aktive Fähigkeiten und Fertigkeiten gefördert, wie motorische und mentale Fähigkeiten. Einzelwünsche, wie etwa Sprachkurse, werden zwar wahrgenommen, scheinen aber in der Umsetzung wenig Platz zu haben. Was angeboten wird, scheint auf die BesucherInnen gut abgestimmt zu sein. Die MitarbeiterInnen erwähnen, dass zu exotische Beschäftigungen nicht gefragt seien. Es muss kulturell passend sein und sollte nicht zu abstrakt sein.

Weil des weil des kulturell so fremd ist für die, dass des des wollens net, ja? (FGD)

Durch diese allgemeine Aktivierung beschreiben einige InterviewpartnerInnen ein gesteigertes Wohlbefinden und auch Wiedererlangung von Selbständigkeit. Den Alltag zu Hause besser bewältigen zu können, scheint aber weder von den MitarbeiterInnen noch von den BesucherInnen selbst ein Ziel zu sein.

Motivation ist für beide Seiten ein wichtiges Thema. Sowohl für die MitarbeiterInnen als auch für die Gäste. Wir haben gerade beschrieben, dass BesucherInnen das Tageszentrum als Ort der Aktivität wahrnehmen. Schon allein durch dieses Verständnis fällt es den Personen leichter, aktiv zu sein. Wir haben auch beschrieben, dass der Rahmen so gesteckt ist, dass die Personen relativ wenig für die Aktivitäten tun müssen.

Man wird angesprochen, willst net des tun oder willst net des tun. (Hofer)

Die MitarbeiterInnen beschreiben dies in einer sehr ähnlichen Form, die Motivation zur Aktivität ist eine wesentliche Aufgabe. Es wird beschrieben, dass hier viel Energie hineinfließt.

Ja und ich komm auch oft als ah als Animateur (lacht) forder die Leute zu aktivieren, sie ah zu motivieren eh mitzumachen. (FGD)

Es werden bei den Gästen Unterschiede wahrgenommen. So wird etwa die kindliche Prägung als Maßstab genommen, wie sehr MitarbeiterInnen die Gäste motivieren müssen. Hier wird ein Kohorten Unterschied ausgemacht. Besonders die Jahrgänge, die in der Vorkriegszeit des zweiten Weltkrieges geprägt wurden, werden als stark abhängig von Motivation betrachtet.

Wir haben da sehr viel in diesen Jahrgang 20, 30, Anfang 30 und da fällt mir auf, dass die so geprägt san, dass die sich, dass man die sehr nachdrücklich motivieren muss, weil die haben irrsinnige Angst, dass sie etwas nicht richtig machen. (FGD)

Spätere Jahrgänge werden so beschrieben, dass sie weniger Berührungsängste mit neuen Tätigkeiten haben.

Generation, die 40iger Jahre, die 50iger Jahre, was ma jetzt auch schon haben, die sind schon so, dass die das Angebot nutzen, ja i probiers aus, also des is für uns dann entspannend. (FGD)

Motivation ist immer wieder Thema und es wird ersichtlich, dass Vieles organisiert oder vorbereitet werden muss. Dadurch dass andere Personen diese Aufgaben erledigen, bleibt den BesucherInnen Energie übrig, um diese Dinge auszuführen. Das Tageszentrum scheint eine Atmosphäre zu schaffen oder einen Rahmen zu geben in der, bzw. in dem es den Gästen leichter fällt, etwas zu tun. Die Beschreibungen von zu Hause sind oft mit passiven Tätigkeiten verbunden. Die Angehörigen scheinen beim Versuch, zu Bewegung und Aktivität zu motivieren, weniger erfolgreich zu sein bzw. werden anders wahrgenommen.

Mei Frau schimpft eh immer, ‚Steh auf, geh a bisl hin und her mitn Stecken!‘ und da [im Tageszentrum] moch i ´s von selber, da braucht mir kaner des anschaffen. (Wagner)

Manche berichten auch, dass sie noch gar nicht alle Aktivitäten ausprobiert haben, weil das Angebot so vielfältig ist und sie ständig motiviert werden, Dinge zu tun.

Aber ich bin noch nicht dazu gekommen, dass ich da rein geh und tua was flechten, weil das Turnen, i turn ja net Zhaus, aber do mach ich alles mit. (Burger)

Auch hier wird wieder beschrieben, dass es einem die Atmosphäre anscheinend leicht macht, einfach mitzumachen und aktiv zu sein. Die Freude daran, an den Aktivitäten teilzunehmen, ist natürlich die größte Motivation. Obwohl betont wird, dass im Tageszentrum viel motiviert wird, scheinen manche BesucherInnen noch mehr Motivation

zu benötigen. Besonders wenn sie andere Beschäftigungen gefunden haben, die sie lieber tun.

B: ...Na sie sagt eh auch immer zu mir, Bewegung Bewegung

I: Und was sagen Sie dann?

*B: Na nix, dann geh i mit meinen Wagerl zwa dreimal hin und her am Gang
(lachen beide)*

I: Damit die Gerda [Name geändert] zufrieden ist oder machen Sie's weil Sie's wollen?

B: Na i solls eh machen. (Schmid)

Die Bewegung ist nicht das Anliegen, sondern wird von außen herangetragen. Der Tageszentrumsgast weiß, dass er es tun sollte und dennoch ist Bewegung nicht sein Ziel.

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

Mobilitätseinschränkungen vor allem in der Kombination mit anderen Veränderungen der Lebenssituation, wie der Verlust von Bezugspersonen oder eines Haustiers, schränken die Möglichkeiten älterer Menschen auf zwischenmenschlichen Kontakt erheblich ein. Für Manche ist sogar der Kontakt zu NachbarInnen schwierig, selbst wenn sie gemeinsam in einem Haus leben. Die Konsequenzen verringerter sozialer Kontakte werden von den BesucherInnen der Tageszentren wahrgenommen und in den Interviews thematisiert.

Die Nachbarn, also die seh i gar net, weil i ja, also raus komm i net auf die Straßen. (Maier)

Einige der Befragten schildern, dass sie bereits depressive Verstimmungen oder zumindest derartige Symptome entwickelt haben.

Bin nur zu Hause gesessen und hab Löcher in die Wand gestarrt. (Bauer)

Besonders die Tatsache **unter Menschen zu sein** und **mit anderen Menschen in Kontakt zu treten** wird als wichtige Funktion des Tageszentrums beschrieben.

Ich würde allein Zhaus sitzen, Ja und? Was glaubst was kumma ollerhand was blödes, net Bledheiten, aber die Gedanken allane scho, geh, immer dann das ruiniert di, des ruiniert di verstehst, und des bringt gor nix. So wenn i herkomme in die Betreuung, i kann mit Menschen plaudern. (Bäcker)

Aus den Interviews geht hervor, dass die Tatsache im Tageszentrum auf viele verschiedene Menschen zu stoßen, positiv bewertet wird. Ohne Tageszentrum ergäben

sich einfach weniger Möglichkeiten. Kommunikationsmöglichkeiten scheinen ein wichtiger Grund dafür zu sein, warum das Tageszentrum gerne besucht wird.

*Warum I eigentlich do bi, weil I mit die Leit reden kann. Das kann i daheim nicht.
(Bäcker)*

Es wird zudem beschrieben, dass der Besuch des Tageszentrums ausreichend ist, um mit anderen Menschen in Kontakt zu treten – darüber hinaus muss kaum mehr etwas getan werden, was auch als entlastend empfunden wird. Manche BesucherInnen scheinen sonst keinen Ort zu kennen, an dem so einfach mit anderen Menschen in Kontakt getreten werden kann. Im Tageszentrum sind immer Leute anwesend und irgendwer zum Plaudern findet sich immer.

Das Erste ist einmal der Umgang mit die Leute, ja? Das i mir die net auf der Straße suchen muss, sondern das ich ´s do dann bei der Hand hab. (Hofer)

Das ist eine Leistung, die nicht selbstverständlich ist. Hervorgehoben wurde auch, dass sie nicht wüssten, wo es so etwas sonst noch gibt. Für einige sind die einzelnen Personen gar nicht so wichtig, sondern nur die Tatsache, dass andere Menschen anwesend sind. Wer das ist, scheint für einen Teil der interviewten TageszentrumsbesucherInnen sogar nachrangig zu sein. Diese Art des Zusammenseins wird als Gemeinschaft beschrieben.

*Aber sonst bin i am liebsten hint, Bewegungs ja, wo ma alle beinander san.
(Wagner)*

Ein Gruppenerlebnis zu haben und mit anderen teilen zu können, wird als positiv bewertet. Einige der Befragten erzählten jedoch auch, dass sie sich an diese Art des Zusammenlebens erst gewöhnen mussten.

*Die Gemeinschaft, dass ich nicht mehr gewöhnt war unter Menschen zu sein.
(Bauer)*

Abgesehen von der grundlegenden Unterstützung des Tageszentrums, wieder unter Menschen zu sein und in Kontakt treten zu können, wird von den interviewten BesucherInnen an unterschiedlichen Stellen im Gespräch ein Bezug zum **Alter der anderen Gäste** und der MitarbeiterInnen der Tageszentren hergestellt. Es wird immer wieder betont, dass die BesucherInnen überrascht waren, wie umgänglich und nett auch die älteren Menschen sein können.

Mit so (lacht) alte Menschen, wie ich es bin, noch nicht viel zu tun gehabt. Aber es sind auch die alte Damen und die Herren sind auch sehr nett. (Fuchs)

Interessant ist der Eindruck, der sich bei unseren Analysen verfestigte, dass in der Altersgruppe der BesucherInnen Kontakt zu Gleichaltrigen keine Selbstverständlichkeit

mehr ist. Dies wird auch in der Diskussionsrunde der MitarbeiterInnen erwähnt. Hier wird betont, dass besonders beim ersten Besuch immer wieder Gäste überrascht sind, dass so viele ältere Menschen an einem Ort sind. Ältere Menschen äußern – so die MitarbeiterInnen – oft eine Ablehnung dagegen, ihre Zeit in einer Gruppe mit anderen älteren Menschen zu verbringen. Es wird beschrieben, dass manche Gäste Zeit brauchen, um zu erkennen, dass diese Art des Zusammenseins auch sehr fröhlich sein kann.

Dann merken`s eh sehr, ah so irgendwie vom Gefühl her, die sind ja gar net alle so alt, da ist eigentlich lustig, alle sind fröhlich. (FGD)

Mit Personen, die sich in einer ähnlichen Situation befinden, wie sie selbst, haben einige der Befragten in ihrem Alltag interessanter Weise nichts mehr zu tun.

Weil ich da mehrere Leute getroffen habe, die meinesgleichen sind. (Hofer)

Betont wird auch immer wieder, dass in einem Tageszentrum nicht nur Kontakt zu alten Menschen möglich ist, sondern, dass gerade der Zugang zu unterschiedlichen Generationen geschätzt wird – die sich vor allem in unterschiedlichen Gruppen der MitarbeiterInnen (vor allem Zivildienstler, aber auch Fachpersonal) wiederfinden.

Aber es waren Junge auch dazwischen, hat mir imponiert, waß i, weil a bisl an Wortwechsel ghabt hab. (Hofer)

Auch die MitarbeiterInnen nehmen dies in einer ähnlichen Art wahr. Der Kontakt zwischen verschiedenen Generationen wird als Mehrwert aufgefasst.

A die Sozialkontakte, weil sonst würden`s wahrscheinlich zu Hause sitzen sehr oft und es sind die Tageszentrum ja net nur wie die große Altersspanne an ältere Menschen, sondern einfach a Zivildienstler, Personal, also da hat man a noch Kontakte der jüngeren. (FGD)

Ein noch stärkerer intergenerationaler Ansatz mit unterschiedlichsten Gruppen wird vom gesamten Personal als wünschenswert angesehen.

Bemerkenswert ist auch die Beschreibung der **Intensität der sozialen Kontakte** in Tageszentren. Ein Leben innerhalb einer Gemeinschaft wird beschrieben. Die TageszentrumsbesucherInnen fühlen sich wohl und haben auch gute und intensive Gespräche. Dennoch sprechen recht wenige von Freundschaften. Mit ein paar wenigen Ausnahmen werden die anderen TageszentrumsbesucherInnen nicht als FreundInnen beschrieben.

I red mit jedem, aber so a Freundschaft ist mit niemanden. (Schmid)

Die interviewten Personen sprechen eher von guten Bekannten und nur selten von FreundInnen. Das ist in den geführten Interviews für Frauen und Männer gleich. Auf die

Nachfrage, wie denn eine Freundschaft aussehe, wurde erklärt, dass sie zu den Personen nur hier im Tageszentrum Kontakt hätten, und dieses einen Unterschied für den Begriff der Freundschaft machen würde.

So privat hab i mit die Leit nix zu tun, nur da im Tageszentrum. (Maier)

Das Tageszentrum wird also nicht als privat bezeichnet, es wird als institutionelle Einrichtung wahrgenommen. Hin und wieder wird von einzelnen Freundschaften gesprochen, die üblichere Bezeichnung ist aber eher „Bekanntschaften“. Auch die MitarbeiterInnen erklären sich dieses Phänomen damit, dass sich die Gästehauptsächlich im Tageszentrum sehen würden. Hier wird auch angesprochen, dass die BesucherInnen selbst kaum Möglichkeit hätten, selbständig andere Gäste daheim zu besuchen. Die eingeschränkte Mobilität kann Kontakte außerhalb des Tageszentrums verhindern. Eine weitere Erklärung seitens der MitarbeiterInnen ist, dass manche Gäste eine gewisse Distanz durchaus schätzen. Zu intensive Kontakte könnten auch als unangenehm wahrgenommen werden.

Es kann einfach sein, dass diese Distanz auch haben wollen, sie wollen punktuell eine Nähe haben, aber doch wieder Distanz, dass ihnen nicht jemand auf die Pelle rückt. (FGD)

Einzelne Erzählungen gehen dennoch auf Freundschaften ein. Freundschaften sind zwar möglich, jedoch eher die Ausnahme.

Manche InterviewpartnerInnen sprechen aber dann von bestimmten Personen, mit denen sie oft zusammen sind. Personen, mit denen sie den Mittagstisch teilen oder mit denen sie spielen oder handwerklich tätig sind. Mit diesen wird dann schon eine Art Freundschaft beschrieben. Besonders in einem der beiden Tageszentren wird eher eine Art Gemeinschaft beschrieben und weniger eine Gruppenbildung. Im anderen Tageszentrum wurden neben der Gemeinschaft auch verstärkt von Cliques gesprochen. Die MitarbeiterInnenbetonen, dass Tageszentren auch Platz bieten müssen, um diese Gruppenbildung möglich zu machen.

Wo die Leute eher die Ruhe haben wollen, aber kleiner Kreis sich zusammenschließen, die sitzen dann meistens vorne. (FGD)

Ein besonderes Merkmal dieser Gemeinschaft in Tageszentren ist, dass es immer ein Kommen und Gehen ist. Die Gruppe verändert sich laufend. Manche argumentieren, dass sie keine Freundschaften aufbauen wollen, weil die Fluktuation im Tageszentrum recht groß ist und man nie wisse, wie lange jemand dort sei.

Du kannst dir keine Freundschaft aufbauen weil es ist ein Kommen und ein Gehn. Kaum hast mit ihm ein bisl, geht er scho wieder. (Bäcker)

In eine Freundschaft zu investieren, würde sich so gesehen dann kaum rentieren und würde Verlust bedeuten. Diese Erzählungen wecken den Eindruck, dass die Konstante und damit auch das Wesentliche für BesucherInnen das Tageszentrum selbst zu sein scheint und weniger die einzelnen Gäste. Es gehen aber auch nie alle BesucherInnen auf einmal, somit scheint ein graduelles Wegfallen der Kontakte gut zu bewältigen zu sein. Für manchen Menschen ist der stetige Wechsel der Gäste auch nicht so unwillkommen, denn so haben sie die Möglichkeit, immer wieder neue Geschichten zu hören. Das Plaudern mit Fremden, die in einer ähnlichen Situation sind, fällt leicht.

Desto mehr zum Tratschen hab i dann, wenn a Neuer is oder was, kann i fragen, wos Beruf is und so, wo bist daham, da in mei Bezirk oder wo, naja mi interessiert des. (Wagner)

In manchen Erzählungen scheint es darüber hinaus fast so zu sein, wie wenn die eigentlichen Personen relativ nebensächlich wären, Hauptsache sei, dass wer da ist mit dem man plaudern und sich austauschen kann.

Naja und da finden sich immer ein paar, da tu ma plaudern, hama unser Hetz. (Bäcker)

Die Interviewten und die MitarbeiterInnen erzählen auch von **Liebesbeziehungen** die sich im Tageszentrum entwickeln können. Es zeigt, dass ein Tageszentrum alle Artensozialer Kontakte ermöglicht. Liebesbeziehungen werden aber als problematisch dargestellt, einerseits für die Angehörigen als auch für die Gruppe.

Is halt dann die Leitung auch dazwischen gehen müssen, weil die im Gang halt ziemlich hemmungslos miteinander geschmust haben und so weiter, das regt dann wieder die anderen auf. (FGD)

Diese Vorkommnisse werden von den MitarbeiterInnen als sehr arbeitsintensiv beschrieben, wenn intime Beziehungen zwischen Tageszentrumsgästen „zum Gesprächsthema“ in der Gruppe werden. Dann muss viel Energie aufgebracht werden, um den sozialen Frieden in der Gruppe wiederherzustellen.

Du, des is schon beschäftigend ja? weil die des san raumgreifende Elemente, ja? Des ist schon beschäftigend. (FGD)

Die InterviewpartnerInnen sprechen oft in WIR-Form, auch wenn sie bei Ausflügen zum Beispiel nicht dabei waren. Sie verstehen sich als Teil des Tageszentrums und fühlen sich gleichgestellt wie alle anderen.

Hin und wieder beschreiben sich einzelne Personen aber in einer besonderen Rolle. Sie genießen Privilegien oder beanspruchen bestimmte Dinge für sich. Wir kommen auf dieses Thema in der Kategorie Würde noch einmal zurück.

I hab so a Rolle net wie man sagen kunntert oder was, . genauso wie jeder andere gibt ka Ausnahme net. (Wagner)

Nicht nur das Plaudern untereinander, auch **Angebote, die speziell mit Kommunikation zu tun haben**, werden immer wieder hervorgehoben.

Jo, oder ein Gespräch, da bin i a dabei bei dem Gespräch, jo da bin i a dabei weil des intressiert mi a. (Schwarz)

Besonders, bei aktuellen Themen, wie etwa Politik oder Themen, die sie selbst betreffen, wird gerne mitdiskutiert. Hier können sie sich selbst ein wenig einbringen.

Oder ein Nachmittag wo wir eine kleine Gruppe sind, das ist genauso, jede erzählt irgendein Erlebnis ja? und das ist auch sehr nett. (Fuchs)

Raus aus der großen Gruppe rein zu etwas mehr Privaten und Persönlichen wird als notwendig und wohltuend erlebt.

Die Gäste des Tageszentrums geben der Kommunikation einen ganz besonderen Stellenwert. Im besonderen Maße schätzen sie die **Gespräche mit den MitarbeiterInnen**. Ganz besonders die Einzelgespräche, die außerhalb einer geleiteten Gruppe stattfinden, werden hervorgehoben. Personen, die dies ab und zu tun, werden geschätzt, auch wenn diese nicht mehr da sind, weil sie nicht mehr hier arbeiten.

...und immer Zeit ghabt ein bisl zum Plaudern, Und des wor des wor wirklich schön. (Maier)

Die Kommunikation mit den MitarbeiterInnen hat eben einen besonders hohen Stellenwert und es wird wahrgenommen, dass sich das Personal bemüht, Zeit für persönliche Kommunikation zu haben. Dennoch bekommen sie gut mit, dass es immer viel Arbeit im Tageszentrum gibt und sie haben Verständnis, wenn der Wortwechsel nicht sehr lange dauert.

Dass man immer mit Ihnen ein paar Worte wechseln kann aber sie haben halt sehr wenig Zeit, weil so viel Leut drinnen san. (Maier)

Die BesucherInnen schätzen diesen, wenn auch selten stattfindenden persönlichen Gesprächszugang mit den MitarbeiterInnen sehr. Sie fühlen sich wertgeschätzt und wahrgenommen. Vor allem auch weil der Austausch dann doch ein anderer zu sein scheint als jener zu anderen Gästen.

Die Aussprache oder so, weil die is, das gfallt mir scho, wenns so ein direktes Gespräch führen. (Hofer)

Daher kommt auch der Wunsch, mehr Kommunikation mit den MitarbeiterInnen zu haben und gerade über Alltägliches oder Belangloses einfach ein wenig zu plaudern.

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

Hier ist ganz besonders der respektvolle und höfliche Umgang der MitarbeiterInnen mit den BesucherInnen wichtig. Das Personal wird als herausragend und als respektvoll dargestellt. Es werden zwar einzelne Personen als nicht ganz so höflich beschrieben, aber der Gesamteindruck ist ausgesprochen positiv. In jedem Interview lassen sich positive Aussagen über die MitarbeiterInnen finden. Die BesucherInnen haben vom Personal den Eindruck, dass dies bemüht sei, für die Gäste den größten Nutzen herauszuholen. Die Personen fühlen sich sehr geschätzt und gut aufgehoben. Es wird ein würdevoller Umgang beschrieben. Die MitarbeiterInnen werden als geduldig beschrieben, als Personen, die jeden so nehmen, wie er oder sie ist.

Sehr guter Umgang. Das muss i Ihnen gestehn, weil i glaub du [die Interviewerin] hätst die Geduld net. (Bäcker)

Aus den Erzählungen wird auch immer ersichtlich, dass die MitarbeiterInnen der Tageszentren die Personen ganz gut kennen. Alle scheinen die Namen der BesucherInnen zu kennen und auch deren Bedürfnisse und Fähigkeiten. Es wird immer wieder betont, dass die Art und Weise wie mit ihnen gesprochen wird, sehr liebevoll ist und sich fast alle immer Mühe geben. Wir werden über das Personal in der Kategorie Fachpersonal noch einmal ausführlicher sprechen.

Immer wiederbeschreiben ältere Gäste, dass sie vor dem Tageszentrum schon länger nicht mehr in Gruppen Beschäftigungen nachgegangen sein. Dann zu erfahren, wie schön es sein kann, in einer Gruppe etwas zu erleben und auch persönliche Kontakte zu anderen Personen zu knüpfen, wird als ausgesprochen positives Erlebnis begrüßt. Wieder etwas mehr Bedeutung zu haben und für andere Personen wichtig zu sein, ist wesentlich für das Wohlbefinden und ein positives Selbstwertgefühl. Hervorgehoben werden aus der Gruppe, kann bei manchen BesucherInnen ein positives Gefühl erzeugen. So wird etwa der Geburtstag, den man schon lange nicht mehr in einer großen Gruppe gefeiert hat, als besonders schön erlebt.

Ja, i hab gespürt wie i rot wird die ham alle gsungen, Alles Gute zum ..Woi . die Hitz hat, na Na des war .des war ganz . eigenartig war des, und sehr schön. (Burger)

Das Tageszentrum ermöglicht es einigen Befragten, das Gefühl zu erleben, wieder etwas mehr Bedeutung zu haben und für andere wichtig zu sein. Ältere Menschen können das Gefühl haben, nichts mehr beitragen zu können. Im Tageszentrum wird diesem in einem gewissen Rahmen entgegengewirkt. Die MitarbeiterInnen erkennen dies als wichtige Funktion.

*Sie strahlen a schon wenn sie jemanden unterstützen können bei der Mobilität wenn sie den Speisesaal kommt oder so, das ist einfach, ich bin no was Wert.
(FGD)*

Jene Personen, die besondere Aufgaben übernommen haben, berichten durchwegs sehr positiv darüber. Das Austeilen von Getränken, oder einen wertvollen Beitrag für den Basar zu leisten, bringt sie in eine Position in der sie etwas beitragen können und das erzeugt ein positives Gefühl. In Erzählungen geht es immer wieder darum, dass die anderen Gäste einen mögen, ebenso wie die MitarbeiterInnen. Zivildienstler übernehmen hier eine wichtige Funktion, aber auch anderer Personen aus der Gruppe und im Idealfall alle.

I versteh mi mit olle guat. Und die mit mir. (Huber)

Besonders schön werden auch Ausflüge empfunden, weil sie Kontakt zu anderen Personengruppen und anderen Generationen, wie Kindern, ermöglichen. Dabei bewegen sich die älteren Menschen im öffentlichen Raum und erleben, dass sie in der Gruppe viel Freude dabei haben können. Auch die Personen, die es nicht mehr schaffen ein gutes sozial Leben aufrechtzuerhalten, wollen dennoch einen Platz haben und da bietet das Tageszentrum eine Möglichkeit.

In den geführten Interviews wurde in der WIR Form gesprochen, wenn über das Tageszentrum gesprochen wurde. Dies scheint relativ rasch zu gehen. Haben sich die Personen entschlossen, weiterhin das Tageszentrum zu besuchen, identifizieren sie sich damit. Die BesucherInnen nehmen sich als Gruppe wahr. Auch wenn sie durchaus sehr unterschiedlich sind. Alle besuchen das Tageszentrum und das vereint sie.

Ein Effekt, den das Tageszentrum hat, ist, dass die Gäste mit vielen anderen Personen konfrontiert sind, die sich in ähnlichen Situationen befinden. So wird erzählt, dass sie bevor sie ins Tageszentrum kamen, wenig Kontakt zu Menschen in ihrer Situation oder ihrem Alter hatten. Durch den Kontakt im Tageszentrum realisieren sie, dass nicht alle alten Menschen grantig und verschoben sind, und dass durchaus angenehme Bekanntschaften entstehen können. Auf der andern Seite erkennen sie aber auch wie schlecht es anderen Menschen geht und wie gut das Schicksal es mit ihnen selbst gemeint hat.

...u n d ich kann nur immer sagen, es ist einW-u-n-d-e-r, dass mir nicht mehr passiert ist Ja, traumhaft. (Bauer)

Durch den Vergleich, der sich im Tageszentrum bietet, lernen einige das eigene Schicksal, welches viel schlimmer hätte sein können, ein Stückweit zu schätzen.

Wenn i Leit sieh, die san gelähmt und die, so wie do, na, da muss man wirklich den Herrgott danken das man so gut davon gekommen is . (Maier)

Dadurch kriegt das eigene Schicksal einen Bezug und eine Relation. Das Schicksal lässt sich leichter ertragen. Zusätzlich sind die Personen im Tageszentrum beschäftigt und haben nicht die Zeit, ständig über ihre eigene Situation nachzudenken. Damit wird das eigene Schicksal erträglich.

Wie wir schon erwähnt haben, wird den MitarbeiterInnen große **Wertschätzung** entgegengebracht. Besonders die Leitung wird in beiden Häusern als ausgesprochen herzlich und bemüht wahrgenommen. Wohlwollend wird anerkannt, dass die Leitung auch Tätigkeiten, wie Getränke ausschenken übernimmt, wenn gerade niemand anderer Zeit hat. Einzig der Zeitmangel macht, so die BesucherInnen, es den MitarbeiterInnen oft nicht möglich, mehr Zeit für Kommunikation erübrigen zu können. Dennoch wird betont, dass das Personal immer ein offenes Ohr für alle habe und sich interessiert an ihren Gästen zeige. Das hat den Effekt, dass sich die BesucherInnen sehr wertgeschätzt fühlen.

Und dann bin ich also hier her gekommen und da hat man sich w-a-h-n-s-i-n-n-i-g bemüht um mich Ja? Dauernd ist irgendwer bei mir gewesen. (Bauer)

Nur ganz selten werden einzelne Personen als weniger höflich beschrieben. In Bezug auf die anderen Gäste wird das etwas kritischer gesehen. Es wird betont, dass es auch immer wieder Gäste gäbe, die aus dem Rahmen fallen und etwa lügen würden oder nicht höflich seien. Ist das Gegenüber aber höflich, dann hat dies einen positiven Effekt auf das Wohlbefinden.

Die sollen höflich sein genauso wie ich, net? Also, wenn ich jemanden ein Blatt aufhebe und der bedankt sich, so freu ich mich. (Reiter)

Ein würdevoller Umgang wird als Basis dafür angesehen, dass das Zusammenleben gut funktionieren kann.

Ein Punkt ist auch die **Geschwindigkeit**. Für manche BesucherInnen geht alles viel zu schnell. Personen, die Dinge langsamer erklären oder Tätigkeiten für die man etwas mehr Zeit hat, werden daher sehr geschätzt, weil diese Tätigkeiten dann leichter ausgeübt

werden können. Das kommt den Bedürfnissen der Personen entgegen und das erzeugt ein positives Gefühl.

Das Ankommen in der Früh im Tageszentrum und **wahrgenommen zu werden**, scheint ein wichtiges Ritual zu sein. Die erste Begrüßung, so die BesucherInnen, schon wenn man ins Tageszentrum hineinkommt signalisiert einem, dass man wahrgenommen wird. Das erzeugt auch ein Gefühl hierher zu gehören.

Wenn i eine komm, Servas, Griaß di und des is ja wichtig. (Bäcker)

Dennoch gibt es Erzählungen von MitarbeiterInnen, die nicht grüßen und somit diesem anscheinend so wichtigen Ritual in der Früh keine Beachtung schenken. Das wird als negativ empfunden, denn gerade das Ankommen ist wichtig um einen guten Start in den Tag zu haben.

Die grüßt nicht in der Früh die geht vorbei ... also das taugt mir a net. Wenn man in der Früh reinkommt, die sagt net muh net mäh. (Maier)

Gleich in der Früh wahrgenommen zu werden, ist wichtig für das Wohlbefinden und stellt einen Akt der Höflichkeit dar, eine Eigenschaft die als wesentlich hervorgehoben wird. Generell wird aber im Tageszentrum geschätzt, dass man als Person wahrgenommen wird. So gibt es etwa Erzählungen davon, dass MitarbeiterInnen Fortschritte beim Gesundheitszustand wahrnehmen. Es erzeugt ein gutes Gefühl, wenn auch von anderen Personen wahrgenommen wird, dass es einem selbst besser geht. Man bekommt das Gefühl, dass Andere auf einen schauen. Die MitarbeiterInnen sprechen auch an, dass manche Aktivitäten förderlich sind, um wieder in eine Rolle schlüpfen zu können, in der man schon lange nicht mehr war.

Das sich manche Männer noch als Mann fühlen, wenn sie tanzen, das ist total nett, wie sie auf einmal wie aus einer anderen Ära tanzen, das ist so nett. (FGD)

Die MitarbeiterInnen ebenso wie die Gäste beschreiben, dass individuelle Interessen zählen. Jeder und jede hat unterschiedliche Bedürfnisse und die Angestellten versuchen, möglichst gut auf diese einzugehen. Das wird von den Besucherinnen erkannt und durchaus geschätzt.

Sie mach sie machen, was sie glauben, dass für uns gut ist, nicht nur für mich, aber für uns alle. (Fuchs)

Die InterviewpartnerInnen heben die individuelle Betreuung als wesentlich für ihr Wohlbefinden hervor. Auch in der Gruppendiskussion wird eingehend diskutiert, dass Personen möglichst individuell gefördert werden sollten. Für jeden und jede sollte das passende gefunden werden.

Zwischen all diesen verschiedenen Leuten und Bedürfnissen so des so ausjonglieren muss dass jeder ungefähr das bekommt was ihm gut tut und dass niemand so richtig auf der Strecke bleibt. (FGD)

Dafür ist viel Fingerspitzengefühl erforderlich. Denn weder ein Über- noch ein Unterfordern, wäre förderlich. Es wird aber auch betont, dass dies schwierig ist, denn schon aufgrund durch die Altersspanne der BesucherInnen ist man im Tageszentrum mit unterschiedlichsten Bedürfnissen konfrontiert.

Tageszentrum für Senioren aber trotzdem liegt eine Altersspanne von über 40 Jahren und insofern sehr heterogen das Ganze, also ganz unterschiedliche Personen, Persönlichkeiten. (FGD)

Dennoch kennen die MitarbeiterInnen die Personen recht gut und versuchen immer wieder einzuschätzen, wer was braucht und auch die Regeln und die Rahmenbedingungen so anzupassen, dass möglichst viele das Angebot nutzen können.

Die MitarbeiterInnen sprechen immer wieder von Förderung und vertreten damit die Auffassung, dass Fähigkeiten und Fertigkeiten im Tageszentrum trainiert werden und nicht bloß Aktivitäten angeboten werden sollen.

Dass man so aufmerksam angeschaut wird, was einen liegen könnte, und dass das gefördert wird, das find ich schön. (FGD)

Sie stellen auch fest, dass es unterschiedliche Persönlichkeiten und Bedürfnisse gibt. So gibt es Personen, die am liebsten beobachten und vor allem sitzen. Auch für diese Personen sollte es Raum im Tageszentrum geben. Generell unterstreichen die MitarbeiterInnen die Tatsache, dass die Zusammenarbeit mit so vielen unterschiedlichen Personen eine Bereicherung für sie persönlich ist, auch wenn gerade das in der täglichen Arbeit oft anstrengend sein kann.

Manche Personen beschreiben die **Stellung in der Gruppe** als belanglos, da jeder und jede gleich sei. Andere wiederum erzählen, dass sie schon eine gewisse Position hätten. Diese besondere Position sei gut für ihr Selbstwertgefühl.

I: Wie würden Sie denn Ihre Rolle beschreiben hier in der Gruppe?

B: Ja schon Vorrang tät i sagen, ja? Aber, aber nix besonderes natürlich. Ja weil ich ja so ziemlich die Einzige bin, die .. bei der der Grips noch stimmt, ja? (Bauer)

Personen, die sich in einer vorrangigen Position wahrgenommen haben, haben Aufgaben übernommen, die sonst nur wenige andere auch haben. Ein gewisses Bindeglied zwischen den MitarbeiterInnen und dem Rest der Gruppe zu sein, wirkt sich sehr positiv auf die Selbstachtung aus. In manchen Erzählungen wird dann ersichtlich, dass

bestimmte Bereiche oder auch Tätigkeiten nur von bestimmten Personen gemacht werden. Dies wird dann als eigenes Territorium oder Tätigkeit verstanden, die sonst kaum wer ausüben kann oder auch darf.

...weil da schreib i hin, nicht berühren, wenn i net da bin. (Schmid)

Bestimmte Rechte zu haben und Tätigkeiten für sich beanspruchen zu können, ist gut für das eigene Selbstwertgefühl. Es wird aber betont, dass diese Stellungen erst erarbeitet werden müsse. Ist man aber in so einer Position kann man sich auch gewisse Rechte heraus nehmen. Wie etwa auch mit anderen aus der Gruppe klärende Gespräche zu führen. Auch Personen, die immer in denselben Räumlichkeiten sind, haben gewisse Rechte. Sie beanspruchen etwa gewisse Plätze für sich, auch wenn generell die Regel gilt, dass niemand einen fixen Platz hat. Dies wiederum wird von den MitarbeiterInnen als immer wieder problematisch betrachtet.

Ich sitz jetzt schon 10 Jahr da und jetzt kommt wer Neuer. (FGD)

Solche unausgesprochenen Regeln können dann sehr leicht zu Konflikten führen.

Ein anderer Punkt, der sich sehr positiv auf das Selbstwertgefühl auswirkt, ist das Wahrgenommen-werden von anderen Gruppenmitgliedern.

Ich werd von verschiedenen Frauen richtig hofiert. Natürlich gefällt mir das auch. (Bauer)

Von anderen bewundert zu werden oder positives Feedback zu bekommen, scheint wichtig zu sein. Die Bewunderung kann sich etwa auf das Aussehen beziehen oder aber auch, weil man noch recht viel handwerklich zustande bringt. Andere wiederum berichten, dass sie gerne Späße machen und deswegen in der Gruppe recht beliebt sind. Sich gut und rasch einzufinden und einen Platz in einer Gruppe zu haben und die Personen mit denen man den ganzen Tag zu tun hat zu kennen, wird sehr geschätzt.

Der **Umgang untereinander** wird als gut beschrieben. In den Erzählungen wird von einer höflichen und durchwegs freundlichen Atmosphäre gesprochen. Höflichkeit ist ein wiederkehrendes Thema in den Interviews. Es wird immer wieder betont, dass sie selbst höflich seien und sich dies auch von ihrer Umgebung erwarten.

Die sollen höflich sein genauso wie ich. (Reiter)

Generell werden die TageszentrumsbesucherInnen als höflich beschrieben. Der Alltag wird als reibungslos dargestellt.

Naja, so gibt's normalerweiser nichts, tadellos. (Wagner)

Ein harmonischer Umgang scheint wichtig. Dann fühlen sie sich wohl und sicher. Sich mit allen zu verstehen und einfach ein Mitglied dieser Gruppe zu sein, wird hervorgehoben.

I versteh mi mit olle. Ich versteh mi mit alle gut. (Schwarz)

Obwohl immer wieder ein harmonisches Bild gemalt wird, gibt es auch Erzählungen über Personen, die ein wenig aus der Rolle fallen.

Aber die poar, was halt san, die übergeht man, wichtig ist, dass der Großteil höflich ist. (Burger)

Eine Strategie ist es, diesen Personen aus dem Weg zu gehen oder sie zu ignorieren. Um jemandem aus dem Weg zu gehen, bedarf es natürlich auch genügend Platz. Je mehr Möglichkeiten man hat, jemandem aus dem Weg zu gehen, umso einfacher ist dies natürlich.

Nicht schlecht, wie ich schon erwähnt hab, dass ma, der was einen net passt, na? muss links liegen lassen (Hofer)

Der Umgang scheint grundsätzlich ein freundlicher zu sein. Manche erzählen davon, dass es keinen Streit gibt. Andere berichten von Streitereien, empfinden als störend und sagen, dass diese ihr Wohlbefinden beeinflussen. Darauf werden wir in der Kategorie Sicherheit (5.3.4) noch näher eingehen.

Einen ganz wichtigen Effekt, den das Tageszentrum für BesucherInnen haben kann, ist, dass sie hier auch **Erfolg haben** können. Sie gehen Tätigkeiten nach, die entweder ein Endprodukt ergeben, wie etwa ein fertiges Werkstück, oder sie sind beim Turnen und erfahren, dass ihnen die regelmäßige Bewegung gut tut. Auch ältere Menschen wollen einen erfolgreichen Tag haben. Im Tageszentrum bekommen sie die Möglichkeit dazu.

I: Sie haben vorher gesagt, Sie haben einen erfolgreichen Tag, wenn Sie hier sind, inwiefern erfolgreich, was verstehn Sie darunter?

B: Dass ich mich wohlgeföhlt habe, ja? Und das ich weiß, wir ham was gemacht, erstens einmal durch das Turnen, ja? (Bauer)

Das hat den Effekt, dass sie im Nachhinein stolz auf sich sein können, weil sie etwas getan haben. Ihren Erzählungen nach haben sie die Zeit vor dem Tageszentrum oft vor dem Fernseher verbracht und kaum etwas getan, mit dem sie am Ende des Tages zufrieden waren. Hier sind sie den ganzen Tag aktiv.

Dass ich vorher net viel gmacht hab Net? und jetzt tu i mi da betätigen mit den Handarbeiten sag ma. (Schmid)

Erzählt wird auch, dass die MitarbeiterInnen oft **loben**. Diese positiven Bestätigungen werden sehr gerne angenommen und wirken sich positiv auf das Wohlbefinden aus. Es werden auch Leistungen erwähnt, wie etwa, dass andere das gepflegte Äußere zu schätzen wissen. Auch dieses positive Feedback trägt zum Wohlbefinden bei. Das Tageszentrum bietet die Möglichkeit, mit geringem Aufwand den Tag mit Sinn zu erfüllen. Egal ob man den jetzt in der Bewegung, dem Spielen oder bei handwerklichen Tätigkeiten findet. Dadurch muss man nicht selbst dem Tag einen Sinn geben und das wirkt sehr entlastend.

Weil i bin so mit dem jetzt beschäftigt, dass i auf gar nix anderes denk, wos i eventuell mochen könnte. (Schmid)

So bekommt man eine Beschäftigung und braucht sich keine weiteren Gedanken darüber machen, wie man den Tag füllen könnte. Im Tageszentrum hat man dann gewisse Aufgaben zu erfüllen und wir haben Aussagen der Gäste dazu, dass sie das freut - sie wollen gerne noch in irgendeiner Form produktiv sein. Etwas zu tun oder gar eine Leistung zu erbringen, wird sehr positiv bewertet. Das Tageszentrum bietet hier einen Rahmen dafür.

Einige der InterviewpartnerInnen scheinen sich selbst Ziele zu stecken, z.B. in Bezug auf ihre Einschränkungen, wie dass sie wieder mobiler werden wollen. MitarbeiterInnen berichten, dass sie versuchen, BesucherInnen möglichst gut zu fördern. Es hat jedoch den Anschein, dass Ziele *nicht gemeinsam* mit den MitarbeiterInnen festgelegt werden. Diese selbst gesteckten Ziele verfolgen manche BesucherInnen sehr konsequent. An Tagen, wo sie nicht ganz so aktiv waren, beschreiben sie eine Unzufriedenheit.

Oft wenn mi was net gfreit, wie gsagt dann geh i tratschen und wenn i Zhaus bin denk i mir, wieso hast des netgmacht. (Maier)

Aktiv zu sein, um dann am Ende des Tages stolz sein zu können, wieder etwas geschafft zu haben, wurde als positiver Effekt erzählt. Die Gäste erzählen, dass sie nach dem Tageszentrum müde, aber zufrieden sind. Das Ausruhen wird dann als verdient beschrieben und kann somit genossen werden. In den Erzählungen sind die BesucherInnen stolz, wenn sie recht viel Bewegung gemacht haben. Besonders wenn man sich Mühe geben muss, um etwas zu erreichen, wiegt der eigene Erfolg noch mehr.

Weil wie gsagt, i hab ja überhaupt nix kenna und jetzt kann i eigentlich alles. Also da bin i schon stolz auf mi. (Maier)

Die MitarbeiterInnen berichten dann von immer wiederkehrenden Erlebnissen, wo Personen erleben, was in ihnen steckt.

Oder das zum Beispiel Leute die gar nicht wissen was sie eigentlich können, dann Dinge machen die sie sich nicht zugetraut hätten. (FGD)

Die MitarbeiterInnen sprechen von diesen Erfolgserlebnisse allerdings in einer recht passiven Form. Es wird von Überraschungen gesprochen und weniger davon, dass Personen bewusst ein Ziel verfolgen. Sie schaffen Dinge, mit denen niemand gerechnet hat, und haben dann einen positiven Erfolg.

„Eigentlich is bei mir nix mehr los.“ Das hama ganz oft, ja, wenns dann merken, man kann dann doch no, das is einfach eine Bereicherung. (FGD)

Die MitarbeiterInnen erkennen als wichtig, dass die Personen etwas Sinnvolles tun. Schon kleine Aufgaben oder Zuständigkeiten erzeugen ein gutes Gefühl, denn sie erleben, dass sie noch zu etwas gebraucht werden.

Diese Erfolgserlebnisse werden als wichtiges Element angesehen, um das Wohlbefinden im Tageszentrum zu erzeugen. Gäste, die etwas tun auf das sie stolz sein können, haben einen positiven Zugang zum Tageszentrum. Wir haben aber kaum Strategien gehört, um genau diese Erfolgserlebnisse zu erzeugen, sie entstehen eher nebenbei. Es könnte aber durchaus sinnvoll sein, diese Erfolgserlebnisse bewusst als Ziel zu verfolgen.

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

Ein Tageszentrumsbesuch gibt Sicherheit, so haben es die InterviewpartnerInnen empfunden. Unterschiedliche Dinge tragen dazu bei. Zum einen sind die Regeln leicht verständlich. Die Personen kennen sich aus und wissen, wo sie hin müssen und wer für was zuständig ist. Sie haben auch das Gefühl immer jemanden fragen zu können, wenn sie etwas wissen wollen. Die Hilfsbereitschaft der MitarbeiterInnen scheint ganz wesentlich zu diesem Gefühl von Sicherheit beizutragen. Wichtig in dieser Hinsicht ist, dass immer Personal anwesend ist. Die BesucherInnen finden in der Regel sehr gut, dass sie immer im Auge behalten werden und fühlen sich gut aufgehoben.

Und in jedem Zimmer ist eine Person, die des ah übernimmt. (Hofer)

Bei den Aktivitäten sind MitarbeiterInnen dabei und bemüht den Beteiligten ein gutes und sicheres Gefühl zu vermitteln. Sie werden als umsichtig beschrieben und scheinen gut einschätzen können, was wem zuzutrauen ist.

Da kann niemand umfalln und weil die sind da wirklich die halten einen. (Burger)

Damit können die BesucherInnen Aktivitäten ausüben, die sie sonst nicht mehr könnten oder sich nicht mehr zutrauen würden. Außerdem sind die MitarbeiterInnen, aus der Sicht der BesucherInnen, auch dafür zuständig, die auftretenden Konflikte wieder zu beruhigen. Die Tatsache, dass sich das Personal um alles kümmert, was im Tageszentrum passiert, ist beruhigend. Die MitarbeiterInnen schauen darauf, dass keine

Störungen auftreten oder wenn, dass diese wieder beruhigt werden, damit alles seinen gewohnten Gang gehen kann. Ein wichtiges Thema in dieser Kategorie sind die Stürze. Die Angst zu fallen und dann mit Folgeschäden kämpfen müssen, wird thematisiert. Einige der interviewten BesucherInnen haben solche Stürze erlebt und diese Erlebnisse prägen sie.

Najo, mit der Sicherheit da haberts scho a wenig. Also so gut bin i nonet wie i mir vorstell das hab i eh gesehn, wenn i umfall wie schnell wie des geht. (Wagner)

Auch wenn sich die Personen im Tageszentrum generell sicher fühlen, haben sie dennoch oft im Hinterkopf, dass sie achtsam sein müssen, denn stürzen können sie überall. Positiv wird bewertet, dass sie im Tageszentrum nicht alleine sind, und dass immer jemand da ist, der helfen kann. Auch die Vertrautheit des Ortes wirkt dem entgegen. Am selben Platz zu sitzen, kann ein Gefühl der Sicherheit erzeugen. Bemühte MitarbeiterInnen, die versuchen auf die Bedürfnisse ihrer Gäste einzugehen, werden sehr wertgeschätzt.

Die erklärt mir alles noch, was Sie mir anschafft, na? Dass ich mich dann viel leichter fühle, bei der Ausführung dieser Arbeit. (Reiter)

Die beschriebene Mitarbeiterin wird als besonders fürsorglich wahrgenommen, weil sie die Übungen extra langsam erklärt. Das erzeugt ein gutes Gefühl und verschafft Sicherheit. Selbst Regeln, die die Sicherheit vor die einzelnen Befindlichkeiten stellen, werden nicht in Frage gestellt. Im Tageszentrum ist man bemüht die Bedürfnisse der Gäste gemeinsam mit dem Personal, etwa den SozialarbeiterInnen, bestmöglich abzudecken.

Wenn i sog, ich will nach Hause gehn, ich will, dann wird meine Tochter angerufen und frogt ob ich Zhausgehn kann. Ich kann nicht alleine entscheiden, na? Das find i schon für richtig. (Burger)

Andere Menschen zu haben, die einen im Auge behalten, wird als positiv wahrgenommen und verschafft Sicherheit. Auch andere betonen, dass sie zwar gewisse Einschränkungen wahrnehmen, diese aber akzeptieren.

Ja, also ich hab einmal wollen zu Fuß nach Haus gehen, ja? Ein schönes Wetter war, wurde mir sofort strikt untersagt, weil sie verantwortlich sind für mich, ja? Sie haben mich abzuholen, dann wieder zu Hause abzuliefern, ja? (Bauer)

Unvorhergesehenes: Dinge die den normalen, geregelten Ablauf stören, werden als negativ empfunden. Ein besonderes Thema, allerdings nur in einem Tageszentrum, war das der Rettungseinsätze.

Wenns die Leit ins Spital führn, wenn die Rettung kummt, des gefällt mir net. (Schwarz)

Verschiedenste Personen erzählen von solchen Erlebnissen, und dass dies ein unsicheres Gefühl erzeuge. Das Gefühl, das immer etwas passieren kann, und dass die Rettung regelmäßig kommt und einen immer wieder daran erinnert, wie alt man ist und wo man ist, erzeugt kein gutes Gefühl. Zusätzlich kennen sich die Personen persönlich und das macht die Sache noch etwas intensiver. In einer Erzählung wird auch von einem Erlebnis erzählt, wo ein Gast den Tod eines anderen Gastes miterlebt hat.

Des war schirch, wenn da draußt liegt, so a Tote. (Wagner)

Solche Erlebnisse trüben das Gefühl der Sicherheit. Das professionelle und rasche Handeln der MitarbeiterInnen zeigt aber wieder, dass etwas getan wird und man in guten Händen ist. Ganz im Gegensatz dazu werden Rettungseinsätze im anderen Tageszentrum nie erwähnt. Das Personal diskutierte das in der Gruppendiskussion und kam zu dem Ergebnis, dass das angrenzende Spital an dieses Tageszentrum zur Beruhigung aller beiträgt.

Wir haben einen Herren, der kollabiert immer wieder und die schauen den wirklich an (okay) Für uns ist das auch Sicherheit. (FGD)

Die Nähe zu einer medizinischen Versorgung in der einfach und rasch auf ärztliche Hilfe zurückgegriffen werden kann, erzeugt ein Gefühl der Sicherheit für die BesucherInnen und die MitarbeiterInnen. Die Zeitspanne, in der andere Personen miterleben könnten, dass etwas passiert ist, ist kurz. Ärztliche Unterstützung sorgt für Ruhe und Sicherheit auf beiden Seiten. Die Gäste haben ein gutes Gefühl, weil rasch geholfen werden kann und das Personal ist beruhigt, weil sie das Gefühl haben nichts zu übersehen.

Innerhalb von wenigen Minuten, wenn irgendwas ist, sind die Ärzte da, wir haben immer wieder so kollabierte Leute gehabt und das war total klasse für uns, also wir sind viel ruhiger. (FGD)

Das zweite größere Thema in dieser Kategorie bilden Konflikte in der Gruppe. In der Fokusgruppendiskussion wird der Umgang mit Konflikten als alltäglich beschrieben. Das Konfliktmanagement wird als herausfordernd wahrgenommen. Besonders schwierig sind Konflikte, wenn sich mehrere Personen einmischen.

Ich mein am schwierigsten, ah, . ist fast wenn sich die anderen so einmischen (ja) wenn zwischen Zwei und dann steht schon der Nächste auf. (FGD)

Konflikte werden von einigen Personen nicht als angenehm empfunden. Das erzeugt ein Gefühl der Unsicherheit.

Einmal hat einer gsogt, (...) i hau dir eine in die Goschen. (Huber)

In diesem Interview wird klar, dass der interviewte Gast diese Szene als unangenehm empfunden hat. Er wollte zu Beginn nicht darüber sprechen. Auf die Frage, ob er auch

schon negative Erlebnisse im Tageszentrum erlebt hat, beginnt er diese Geschichte zu erzählen. Einige empfinden Streitereien oder Unstimmigkeiten in der Gruppe als unangenehm. Für andere ist es aber schon genug, wenn nur sie selbst mit niemandem streiten. Was die Anderen tun, wird dann als nebensächlich dargestellt. Immer wieder wird davon erzählt, dass Personen „ausflippen“ oder gröbere Beschimpfungen geschehen. Die MitarbeiterInnen werden als aktiv erlebt und sind dafür zuständig, solche Situationen unter Kontrolle zu halten. Manche fühlen sich von diesen Konflikte belastet, andere versuchen diesen aus dem Weg zu gehen.

B: ...zuhorchen wenn die anderen streiten, das interessiert mi net

I: Ah so streiten die anderen manchmal?

B: I sag jo immer in der Schlangengrube. (Schmid)

Es wird aber auch festgestellt, dass die Streitereien oft schnell wieder ausgeräumt sind.

Do hob i mir letztens denkt, na Servas, und die nächste Stund warn ´s scho wieder guat miteinander. Jo wirkli wohr, na, da gibt's nix zum Sogen, da vertragen sich alle sehr gut beisammen, is ein sehr gutes Verhältnis hier. (Schwarz)

Auch die MitarbeiterInnen erwähnen, dass Streitigkeiten rasch beigelegt werden. Der Grund liegt meist darin, dass einige der Personen an Demenz leiden.

Das ist oft, dass sich zwei überhaupt nicht aushalten, und das nächste Mal shakern ´s. (FGD)

Konflikte sind immer wieder Thema in den Interviews. Streitereien ergeben sich oft auch wegen Kleinigkeiten, wie etwa beim Lüften oder dem Sitzplatz. Dennoch wird dies nicht immer mit Unsicherheit verbunden. Manche Streitereien werden durchaus gerne beobachtet und erzeugen Erheiterung. In anderen Erzählungen klingt wieder an, dass die Personen selbst immer wieder ganz gerne streiten. Dies ist auch ein Bild, welches in den Fokusgruppendifkussionen mit den MitarbeiterInnen vermittelt wird.

Die genießen des, die lieben Streit (Lachen) Die lustvollen Streiter kommen ins Tageszentrum, um zu streiten, solche gibt's auch, ja? (lachen) Es gibt welche, die leiden unterm Streit, die muss man schützen, und es gibt Leuten denen muss man ein bisl Streit natürlich auch lassen, die brauchen des. (FGD)

Generell scheint aktives Konfliktmanagement eine wichtige Aufgabe in der täglichen Arbeit im Tageszentrum zu sein.

Im Tageszentrum gibt es eine klare **Routine**, Rhythmus und Kontinuität, und das erzeugt Sicherheit. Alles ist geregelt und somit kennen sich die Personen aus. Zu viel Veränderung wird nicht als gut angesehen.

Dennoch sind gerade die Erlebnisse die Außerhalb des Alltags passieren besonders beliebt. Die Routine ist sehr wichtig, aber zwischendurch will man etwas außergewöhnliches Erleben wie Feste, Ausflüge, Konzerte, Geburtstage oder ähnliches. Besonders Aktivitäten an der frischen Luft werden geschätzt. Mehr Ausflüge zu machen, ist eine Idee, die von den MitarbeiterInnen kommt, dabei sind vor allem spontane Ausflüge mit nur wenigen Gästen gemeint. Dies scheitert allerdings oft am Betreuungsschlüssel und daran dass viele der BesucherInnen nicht mehr fit genug für diese Aktivitäten sind. Es wird betont, dass die großen Ausflüge mit dem gesamten Personal ungeheuer aufwendig und kräftezehrend seien.

Auch wenn Routinen und klare Strukturen sehr geschätzt werden, wird zu wenig Abwechslung als nicht positiv wahrgenommen. Zum Beispiel erwähnte eine Person die schon lange ins Tageszentrum geht, dass immer dieselben Lieder gesungen werden und dies langweilig sei.

Singen tu i i a net gern, weil der der die, i bin, so long do und sind immer die gleichen Lieder, was er singt. (Schwarz)

Eine gute Balance zwischen Routine und Abwechslung scheint auch hier die Herausforderung zu sein.

In Sicherheit und in guten Händen sein, ist auch **für die Angehörigen** wichtig. Für die Angehörigen bietet das Tageszentrum ein besonderes Service, weil sie sicher sein können, dass andere Personen die älteren Personen im Auge behalten. So berichten einige, dass sie sonst große Teile des Tages alleine wären, und im Tageszentrum kann auch gleich geholfen werden, wenn etwas passiert. Außerdem werden die Angehörigen rasch verständigt, wenn etwas geschehen ist.

Wenn i da einen Anfall hab, wird meine Tochter sofort angerufen. (Burger)

In der Zeit braucht man sich keine Sorgen machen sie sind gut aufgehoben. Das stellt eine Entlastung für die Angehörigen dar.

Weil ich unter Leute bin und das i gut aufgehoben bin. Er hat ja dauernd Angst um mich. (Bauer)

Sind die Angehörigen im Tageszentrum brauchen sich die Betreuenden keine Sorgen zu machen.

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

Das passende Ausmaß an Selbstbestimmung trägt zur Verbesserung der Lebensqualität entscheidend bei. Übertragen auf das Setting des Tageszentrums bedeutet dies für

BesucherInnen einerseits, Aktivitäten frei wählen zu können und andererseits, das Gefühl zu haben, das alltägliche Leben beeinflussen bzw. steuern zu können – unter Kontrolle zu haben.

Die Möglichkeit, selbst zu bestimmen, 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 Personen abhängig zu sein, wird nicht besonders geschätzt. Die Selbständigkeit wird vor allem von den interviewten Frauen in diesem Sample betont. Unter den interviewten TageszentrumsbesucherInnen hatten wir Frauen, die alleine leben und keinen Partner mehr haben. Sie ganz besonders – so schein es – wollen nicht von ihren Angehörigen abhängig sein.

Des is mir dann alles zu viel gworden, wissen 'S? I hab wollen mei Selbstständigkeit wieder haben und des hab i von also so langsam hab i mir des abgebaut und jetzt mach i mir alles selber. (Maier)

Die interviewten Männer waren von Haus aus weniger oder gar nicht für den Haushalt zuständig und betonen in diesem Bereich weniger die Selbstständigkeit. Die Schilderungen über das Leben zu Hause sind bei den Frauen mit Aktivitäten verknüpft, während Männer vermehrt passive Tätigkeiten wie Fernsehen oder aus-dem-Fenster-schauen beschreiben. Wir können hier nicht sagen, ob dies mit der Auswahl der interviewten Personen zutun hat oder ob es eine generelle Tendenz gibt, dass Frauen im Alter selbstbestimmter und aktiver sind. Die Prüfung der These der geschlechtsspezifischen Unterschiede bleibt weiterführenden Untersuchungen vorbehalten.

Manche Personen berichten, dass sie es aus einer schwierigen Situation heraus geschafft haben, wieder etwas mehr Selbständigkeit zurückzuerobern. Das wird als gutes Gefühl beschrieben. Die Personen sind dann stolz, es geschafft zu haben.

Die[Schwägerin] hat die ganze Hausarbeit gemacht, die hat alles gemacht, was nur zu machen war, ja? Inzwischen mach ich wieder alles selber. Ich bin auch stolz auf mich muss ich sagen. (Bauer)

Bei vielen Dingen, wie etwa der Körperpflege, sind die InterviewpartnerInnen sehr froh, dass sie diese Dinge noch selbständig durchführen können und keine Hilfe brauchen. Manchen ist es auch ein wenig unangenehm zu fragen, wenn sie Hilfe bräuchten. Ideal für sie sei es, alles selbst machen zu können. Möglichst selbständig das Leben zu meistern, wird als besonders wichtiger Wunsch formuliert.

Durch den Besuch des Tageszentrums Fähigkeiten zurück zu gewinnen, hat in den von uns geführten Interviews einen bedeutenden Stellenwert. Wie die beiden oberen Zitate

zeigen, ist selbstbestimmtes Handeln sehr wichtig für das Wohlbefinden. Das Tageszentrum bietet die Möglichkeit, Fähigkeiten zu trainieren. Es ist insofern ein sicherer Rahmen, weil geschulte MitarbeiterInnen anwesend sind, mit denen die richtigen Bewegungen geübt werden können.

Dass ich das Gehen wieder gelernt habe, drum bin i drei Tage gekommen, und jetzt brauch ich aber nur mehr 2 Tage, weil i scho gehen kann. (Maier)

Vor allem in Bezug auf die Bewegung gibt es diesbezüglich Erzählungen. Manche der Interviewten besuchen das Tageszentrum, weil sie motorisch eingeschränkt sind und ihre Fähigkeiten wieder verbessern wollen. Andere erzählen, dass sie nach Krankheiten geschwächt waren und hier wieder an Kraft und Beweglichkeit gewinnen wollen.

Das hat mi sehr hergenommen mit die Füße, die sind ein bisschen matt worden, ja? Drum hab i gschaut da, dass i Radl fohr und Wege da marschier da und so weiter. (Hofer)

Das sind Ziele, die sich die BesucherInnen selbst stecken und zu erreichen versuchen. Immer wieder schwingt der Wunsch mit, wieder selbständiger zu werden und weniger von anderen Menschen abhängig zu sein. In unseren Interviews sind ein paar „Erfolgsgeschichten“. Generell kann die Struktur und das regelmäßige Bewegen und Essen dazu beitragen, wieder kräftiger und aktiver zu werden. So gibt es auch Erzählungen, in denen Selbständigkeit und Beweglichkeit zurück gewonnen wurden, ohne dass die Betroffenen dies explizit geplant hätten. Es wird als Ansporn gesehen, das Gewonnene nicht wieder zu verlieren und bewusst an Aktivitäten teilzunehmen.

Gymnastik im Sitzen, hab i mir dacht, was soll des scho bringen. Ich war total schlaff. (Bauer)

Auch die MitarbeiterInnen nehmen wahr, dass manche der BesucherInnen gezielt Fähigkeiten, besonders im Bereich der körperlichen Bewegung, zurück gewinnen wollen. Darüber hinaus erleben sie auch, dass Gäste im Bereich der sozialen Fähigkeiten viel vom Tageszentrum profitieren können.

Dass soziale Fähigkeiten trainiert werden und erhalten bleiben. (FGD)

Immer wieder finden Personen ihren Weg ins Tageszentrum, die schon eine gewisse Zeit viel alleine zu Hause verbracht haben. In einer Gruppe den Tag zu verbringen, scheint für diese Personen herausfordernd zu sein. Nicht nur die sozialen Fähigkeiten, auch eine Tagedstruktur wieder zu erlangen, wird als Herausforderung für manche Personen erkannt. Generell die Gäste auch mental zu stärken, wird von den MitarbeiterInnen als eine der Aufgaben eines Tageszentrums angesprochen.

Anregungen holen, einfach dass das Gehirn irgendeinen Input hat. (FGD)

BesucherInnen und auch die MitarbeiterInnen stellen immer wieder fest, dass sich die Gäste im Tageszentrum im positiven Sinne entwickeln. Nicht nur, dass sie motorisch wieder Fähigkeiten zurück gewinnen, auch emotional und kognitiv sind bei manchen Personen Verbesserungen erkennbar.

Ja weil es kommt schon auch das Feedback [von den Angehörigen], die Mama und der Papa ist wieder besser, ist wieder kognitiv besser. (FGD)

In den Interviews wird betont, dass der Besuch des Tageszentrums und die Entscheidung an Aktivitäten teilzunehmen oder diese zu unterlassen, mit Freiwilligkeit und mit Selbstbestimmung zu tun hat.

Das Gefühl, selbst entscheiden zu können, wirkt auf die BesucherInnen beruhigend, was im folgenden Zitat in Zusammenhang mit dem allerersten Besuch des Tageszentrums besonders deutlich wird.

Sie hat mir gleich gesagt, Mutti da brauchst du keine Angst haben, wenn dir das nicht gefällt, brauchst nicht dort bleiben. (Fuchs)

Besonders dieser Punkt wird stark von manchen der Gäste in den Interviews betont. Manche pochen in der Erzählung darauf, dass sie das letztlich selbst entschieden haben.

Ich bin froh das ich mir das ausgesucht habe und und freut mich immer über die Tage, wo ich dann hier bin. (Fuchs)

Auch diese werden meist von außen motiviert, es mal auszuprobieren, aber dann entscheiden sie es selbst.

Nicht alle, aber doch einige, legen viel Wert darauf, dass sie diese Entscheidung, ein Tageszentrum zu besuchen, selbst getroffen haben.

I hab mir nur gedacht, na i schau mir des an, weil wenn i netwüll, dann geh i eh net. (Schmid)

Auch die Entscheidung darüber, ins Tageszentrum zu gehen, kann sehr passiv getroffen worden sein. Manche erzählen, dass die Angehörigen vorgeschlagen hätten, ein Tageszentrum auszuprobieren, und sie diesen Vorschlägen gefolgt seien. Für Manche, die sehr depressiv waren, scheint diese Intervention der Angehörigen durchaus hilfreich gewesen zu sein, weil sie selbst das kaum mehr entscheiden hätten können. Besonders wenn man sich in guten Händen fühlt, kann man es leicht annehmen, wenn jemand Anderer die Entscheidungen trifft. Für manche scheint das Passiv-sein-zu-dürfen gerade als das Nonplusultra. Die Möglichkeit zu bekommen, einfach zu sitzen und zu beobachten und trotzdem das Gefühl zu haben mitten, im Leben zu sein, ist für manche genau das, was sie brauchen.

Aus den Erzählungen des Ablaufs eines Tages im Tageszentrum wird dann deutlich, dass es im Tageszentrum Strukturen und Regeln gibt, an die sich alle halten müssen. Ein selbstbestimmteres Leben – im Sinne von weniger vorgegebenen Regeln und Strukturen – ist zu Hause möglich.

Zhaus macht man halt doch was man will wann i net, wanns mi net gfreut, also umadam räumen, dann setzt i mi zum Fernsehen und und wenn i an Kaffee will, dann mach i mir einen Kaffee oder wenn i Mittagessen tu, is egal wann, tu i Mittagessen. Do ist das alles geregelt. (Maier)

Jetzt können Regeln und Strukturen dahin interpretiert werden, dass sie den selbstbestimmten Handlungsspielraum von Personen einschränken. Dass dies jedoch nicht ganz zutreffend ist, findet sich in anderen Passagen der Erzählungen der TageszentrumsbesucherInnen. Hier wird berichtet, dass gewisse Strukturen sogar nach Hause mit übernommen und damit in das eigene Leben eingebaut werden, oder dass Regeln nicht stören, weil sie selbstverständlich seien oder manche TageszentrumsbesucherInnen gar nicht betreffen.

Partizipation und das Mitgestalten vom Tagesablauf oder gar der Struktur wird kaum erwähnt. Erzählt wird, dass der Ablauf so sei, und dass man sich einzufügen habe.

An die Regeln müssen si alle halten und halten sich alle nach den Regeln. (Schwarz)

Manche Personen definierten gewisse Bereiche des Tageszentrums als ihren Bereich, wie etwa einen Teil der Werkstatt oder auch bestimmte Sitzgelegenheiten. Dort haben sie die Möglichkeit oder auch nur das Gefühl, sich in „ihrem“ Bereich aufzuhalten und fühlen sich wohl. Personen, die gewisse Aktivitäten oder auch Material selbständig verwalten dürfen, berichten sehr stolz und glücklich über ihren selbstbestimmten Bereich. Wertvoll erscheinen alle Aktivitäten, für die etwas eigenständig beigetragen werden kann und die BesucherInnen dadurch eine besondere Wertschätzung erhalten.

Die Selbstbestimmung ist im Tageszentrum eben nur in gewisser Hinsicht gegeben. Wie sehr das für das System notwendig ist und wie viel geregelt wird, können wir an dieser Stelle nicht beantworten.

Das Tageszentrum an sich wird als Ort dargestellt, in dem Aktivität passiert. Erzählungen handeln davon, dass Sachen ausprobiert oder gemacht werden. Körperliche und geistige Ertüchtigung steht im Mittelpunkt eines Tageszentrumsbesuches. Das **Treffen von Entscheidungen** oder davon, welche Aktivität gesetzt werden könnte, liegt aber kaum im Bereich der/des BesucherIn. Es wird den BesucherInnen im Tageszentrum viel an

organisatorischen Aufgaben abgenommen. Das beginnt schon damit, dass nur bestimmte Leute zu gewissen Gruppen eingeladen werden.

Ja, also da wird man schon gefragt, ob mans will und und, da nehmen die Leute natürlich nur die, die geeignet sind dazu, (...) Aber die Therapeuten wissen genau, wem was zuzumuten ist, ja. (Bauer)

Die Einschätzung, wer zu welchen Aktivitäten geeignet ist, wird, laut den Schilderungen der InterviewpartnerInnen, nicht von den Personen selbst getroffen, sondern von den MitarbeiterInnen. Sehr ähnlich wie die BesucherInnen erleben auch die MitarbeiterInnen es als ihre Aufgabe, die richtigen Personen in die passenden Gruppen einzuladen.

Dass erstens ist meine Aufgabe, wer kann überhaupt von der Mobilität her. (FGD)

Wer etwas kann, basiert also auf Fremdeinschätzung und ist nicht eine Eigenleistung der Personen selbst. Somit kommen die Personen nicht richtig in die Lage, sich Ziele zu stecken, wenn auch manche durchaus Ziele haben, die sie verfolgen, wie etwa Fähigkeiten zurück zu gewinnen. Diese Ziele werden aber kaum explizit gemacht und sind daher auch schwierig für die einzelnen Personen zu verfolgen. Wie schon erwähnt wurde nicht von zwischen Gast und MitarbeiterIn gemeinsam verfolgten Zielen berichtet.

In der Fokusgruppendifkussion wird betont, dass das Personal sehr an den Bedürfnissen der BesucherInnen interessiert ist und versucht, jeden und jede bestmöglich zu fördern und zu unterstützen.

Das man einfach zwischen all diesen verschiedenen Leuten und Bedürfnissen so des so ausjonglieren muss, dass jeder ungefähr das bekommt, was ihm gut tut. (FGD)

Da die Angestellten es als ihre Aufgabe betrachten die BesucherInnen bestmöglich zu unterstützen, finden sich einige Schilderungen in diese Richtung, wenn auch betont wird, dass die Zeit knapp ist um Fähigkeiten zu entdecken und manchmal auch der Zufall ein wenig mithelfen muss.

Wir versuchen a wenn man diese Begabungen von Leuten entdeckt, dass man zum Beispiel gut rechnen kann, obwohl er sonst zeitlich örtlich desorientiert ist, ja? Natürlich bieten wir ihm das an, aber das ist immer so eine Glückssache, dass man wieder was entdeckt. (FGD)

Bei vielen Aktivitäten wird auch beschrieben, dass jemand von den MitarbeiterInnen dabei sein muss. Das ist in einem Tageszentrum laut Erzählungen weit mehr der Fall als in dem andern. Das selbständige Agieren wird dadurch schwieriger, wenn ein/e MitarbeiterInnen dabei ist, weil dann auch wieder viel vorgegeben wird. In den Erzählungen aus dem anderen Tageszentrum scheinen sich immer wieder Gruppen zu finden, die selbstständig Spiele spielen, wie etwa in der Mittagspause. Dennoch tendieren

beide Tageszentren dazu, dass viel vom Personal angeboten wird. Auch für Dinge die alleine gemacht werden, wie Radfahren, wird in den Erzählungen betont, dass die BesucherInnen die MitarbeiterInnen darauf ansprechen. In dieser Erzählung ist es sogar eine Feststellung und keine Frage.

Zum Beispiel bei mir hab ich eine Dame dann, ja? Die [Mitarbeiterin] schon sagt, ,nach dem Essen tan ma Radl fohren'. (Hofer)

In einzelnen Erzählungen werden die Personen auch aktiv und fragen selbst nach, ob sie bestimmte Dinge tun können.

Na manchmal sag i zu ihr zu der, 'hearst wie schauts aus mit dem Radl fahren, i möchte Radl fahren gehen', hats gsagt, 'ja i schau gleich, dann kannst glei geh'. (Wagner)

Viele Dinge sind geregelt und werden von den MitarbeiterInnen arrangiert. Die Tätigkeiten, die dann dazwischen liegen sind somit im Verantwortungsbereich des/der Einzelnen. Da dies aber recht wenig der Fall ist, wissen die Leute nicht, wie sie diese Zeit überbrücken sollen, bis wieder die nächste Aktion startet.

Ja donn kommt die andere Stund, dann sitzen solle schee brav und worten und manchmal is so mäuschenstill, das denk i mir oft, da kennt ma a Stecknadel fallen hörn. (Schwarz)

Oft wird betont, dass ohne MitarbeiterInnen kaum etwas passiert. Die Eigeninitiative wird nur in Nischenbereichen beschrieben. Immer wieder laufen Erzählungen darauf hinaus, dass die Personen das tun, was ihnen aufgetragen wird.

I: Und wenn Sie da sind, was machen Sie dann hier den ganzen Tag?

B: Da mach ich, was mir hier angeschafft wird, net? (Reiter)

Einige der Befragten erzählen, dass sie einfach die Dinge mitmachen würden, die angeboten werden. Das zu tun, was gefordert wird, benötigt wenig Eigenleistung. Für einige der Befragten ist es durchaus entspannend, selbst wenig entscheiden zu müssen und einfach das zu tun, was von ihnen verlangt wird. Somit nimmt das Tageszentrum gewisse Arbeiten ab und das wird positiv gesehen. Man muss kaum etwas selbst organisieren. Ein Tatsache, die auch von den MitarbeiterInnen als Service verstanden wird. So serviceorientiert dies auf der einen Seite ist, so birgt es die Gefahr, dass BesucherInnen sich auf **entscheidungs passives Verhalten einstellen** und das machen, was von ihnen – wie sie es formulierten – „verlangt“ wird. Letztlich entscheiden die Leute, was sie tun wollen und was nicht. Die wenigsten bringen sich aber selbst aktiv ein, zumindest nicht in ihren Erzählungen. Ganz besonders, wenn bei den ersten

Besuchen eines Tageszentrums ist die hohe Strukturierung hilfreich, die Aktivitäten kennenlernen, ohne viel Aufwand mit der Organisation zu haben.

Auf die Frage, was die MitarbeiterInnen nutzen würden, wenn sie selbst die Möglichkeit hätten, ins Tageszentrum zu gehen, wird vor allem betont, dass ihnen Rückzugsmöglichkeiten für Aktivitäten in kleineren Kreisen fehlen würden.

Also eine bunte Mischung aus Entspannung und Anregung, also ein bisl weg von den frontalen im Kreis da bin ich ein bisschen skeptisch ob das was für mich is. (FGD)

Außerdem ist auch mehr Selbstbestimmung angedacht. Etwa in kleinerem Kreis selbstbeschäftigt und weniger von der Animation anderer Personen abhängig zu sein.

Ja, ich hätt's, wenn dann lieber so wie da, an kleinen Tisch und man beschäftigt sich selber mit was vielleicht wenn man dann noch die Fähigkeiten hat. (FGD)

Andere wiederum genießen dieses Service und die Tatsache, dass man sich nicht um irgendwelche Dinge kümmern muss. Vieles wird für einen erledigt und gerade das wird als Pluspunkt gesehen.

Ich würde das genießen, dass man Angebote hat, dass man verwöhnt wird, dass da einen was gebracht wird wenn man das macht, dann bringen die einem das Material und das machen, das find ich echt Klasse (lacht) Ohne dass man sich jetzt selber alles so zusammentragen muss. (FGD)

Wie viel Eigenleistung in dieser Hinsicht gut ist und was die Personen schlicht überfordern würde, können wir hier nicht untersuchen.

Wie schon erwähnt, kommt es einigen TageszentrumsbesucherInnen entgegen, wenige Entscheidungen treffen zu müssen. Passiv zu sein und einfach das zu tun, was von einem verlangt wird, kann in vielen Situationen das Wohlbefinden steigern. Einige Personen nehmen wahr, dass sie nicht viel zu sagen haben, nehmen das aber als gegeben hin.

I: Das heißt es macht Ihnen nix aus, dass Sie nix zum Reden haben.

B: Überhaupt net.

I: Das passt einfach so, dass Sie tun, was die anderen sagen?

B: I nimms wies kummt. (Huber)

In einigen Interviews finden wir wenig Eigeninitiative und viel gleichgültige Zufriedenheit.

I: Und können Sie sich noch an den Schnuppertag erinnern? Was haben Sie sich denn gedacht?

B: Gar nix, i hab des gnommen, wie es kommt. Ich moch a do olles. Die, wenn do gsagt wird, wollts des mochen, moch I holt. (Huber)

Diese Passivität wird in diesem Fall als angenehm empfunden. Die Person ist zufrieden mit den Dingen, die angeboten werden und freute sich unterschiedliche Aktivitäten machen zu können. In den Fokusgruppendifkussionen wollten wir wissen, wie die Tatsache, dass Frauen in ihren Erzählungen aktiver sind als Männern, von den MitarbeiterInnen wahrgenommen wird. Eine Idee dazu ist, dass es an der Art der Angebote liegen könnte.

Ich kann mir vorstellen, dass das Gruppenangebot, dass sich da mehr Frauen angesprochen fühlen, weil zum Beispiel ah diese ganze Handarbeitssache. (FGD)

Gedanken dazu zu entwickeln, welche Angebote auch Männer noch mehr motivieren könnte selbstbestimmt zu handeln, könnte sich positiv auswirken. Weiters wurde das selbstbestimmte Handeln auch mit der Freiwilligkeit der Teilnahme im Tageszentrum verknüpft.

Die Männer, die ins Tageszentrum kommen, wo die Frauen dahinter sind dass die Männer ins Tageszentrum gehen und dann kommen das macht ja a no (ja) was aus. (FGD)

In dieser Hinsicht nicht selbstbestimmt zu handeln, könnte sich auch auf das Verhalten im Tageszentrum generell auswirken, so die Annahme der MitarbeiterInnen.

Für andere ist es wiederum sehr wichtig, Entscheidungen zu treffen. Wie wir beschrieben haben, wird aus den Erzählungen ersichtlich, dass der Tag so strukturiert ist, dass nur wenig Eigenleistung notwendig ist. Dennoch empfinden die Personen ihr Agieren als freiwillig. Denn obwohl viel vorgegeben ist, entscheiden letztlich die Leute selbst, ob sie mitmachen oder nicht.

Ich moch .. do was ich will, Es tut mir niemand vorschreiben. (Burger)

In der Fokusgruppendifkussion werden beide Typen von Personen beschrieben. Einige, die man viel aktivieren muss und andere, die wiederum recht genau wissen, was sie tun wollen und sich die Aktivitäten danach aussuchen.

Es gibt dann Leut, die ganz bewusst sich natürlich auch dann aussuchen und umschauen ich will dort und dort und dann gibt's immer welche die ma halt leiten muss. (FGD)

Die Personen zu leiten und ihnen einen Rahmen zu geben, ist auch Sicht der MitarbeiterInnen für viele Gäste wichtig. Ein Punkt, der nur vom Personal angesprochen wird ist, dass sie wahrnehmen, dass die Gäste eher weniger aktiv aufeinander zugehen.

Also so untereinander aufeinander zugehen das ist also eher weniger, es ist eher diese passive Haltung. (FGD)

Durch die Struktur im Tageszentrum, die eigenständiges Handeln eher weniger fördert, scheint es in dieser Hinsicht eine passive Haltung zu geben. Strukturen zu haben, welche Individuen viele Entscheidungen abnehmen, kann Kapazitäten freisetzen, um dann Kraft zu haben, woanders aktiv zu werden. Uns stellt sich dennoch die Frage, ob hier nicht eine Art künstliche Situation geschaffen wird, und ob nicht Angebote, die die Personen zu selbstbestimmten Handeln motivieren würden, den Menschen besser tun würden.

Ein Thema, das immer wieder in beiden Tageszentren abgesprochen wurde ist das **Warten**. Für manche der BesucherInnen ist das eine unangenehme Situation.

Wenn i long worten muss, bis wer kommt, des taugt mir net. (Schwarz)

Der Zeitrahmen in dem das Taxi kommt, ist nicht sehr groß, dennoch fällt es machen Personen nicht leicht, zu warten. Außerdem verdeutlicht es für manche die Situation, nicht ganz selbstbestimmt zu sein, sondern auf diesen Dienst angewiesen zu sein. Aber auch im Tageszentrum gibt es immer wieder Situationen, wo gewartet wird. Manche betonen, dass es ihnen egal sei, ob sie warten würden oder auch nicht, da es gleich wäre hier zu sitzen oder wo anders.

Na heute bist bei der zweiten Fuhr dran, dann hab i gworten bis die erschten zurück kummen, das dauert a halbe Stund meistens bis zur zweiten Fuhr mir mochts ja nix, ob i da sitz oder daham. Manche Leut hams halt eilig. (Wagner)

Immer wieder wird berichtet, dass BesucherInnen darauf erpicht sind, andere nicht warten zu lassen. Sie bereiten sich gut vor, um dann fertig zu sein, wenn sie abgeholt werden.

Und wenn der Chauffeur kummt, bin i schon parat bin schon anzogen net und der braucht net viel auf mi worten. (Huber)

In der Gruppendiskussion sprechen wir das Thema des Wartens an. Den MitarbeiterInnen ist dieses Thema vertraut. Sie berichten, dass immer wieder Personen wissen wollen, ob und wann genau sie abgeholt werden.

Wann werd ich abgeholt dieses Thema, ja, werd i eh schon also bin ich überhaupt vorgemerkt, dass ich heimfahre und wann kommt denn der Taxifahrer und mit wem bin ich eingeteilt. (FGD)

Sie erzählen auch, dass Gäste immer wieder recht gestresst sind, weil sie die Taxis nicht versäumen wollen. Diese Tatsache erzeugt eine gewisse Unruhe bei ihnen. Das wird von den MitarbeiterInnen wahrgenommen, aber als unveränderbar betrachtet.

Die Warterei ist immer das Gleiche, sie werden eh wenns ungeduldig sein ah beruhigt und 5 Minuten kann eine Ewigkeit sein für solche Leute. Was soll man da machen, da kann man eigentlich gar nichts tun. (FGD)

Auf-etwas-warten wird von den interviewten BesucherInnen nicht als optimale Situation angesehen, jedoch als gegeben akzeptiert. Eine Veränderung der Struktur oder ein anderer Umgang mit dem Thema wird nicht angedacht

Die Zivildienen sind die meistens, die das erklären oder a die in der Kanzlei, da ahm der Taxifahrer kommt in ein paar Minuten und sie werden eh nach Hause gebracht und muss man ihnen immer wieder sagen, na. (FGD)

Den Gästen fehlen die Informationen oder sie vergessen sie. Die Lösung die sie haben ist, dass die Zivildienen die Leute beruhigen. Die Zivildienen übernehmen hier eine sehr wichtige Funktion. Obwohl das Warten eine große Sorge zu sein scheint, wird es den Zivildienern überlassen, bei diesem Thema zu beruhigen. Besonders die Gruppe von Personen, bei denen vor allem die Angehörigen wünschen, dass sie ins Tageszentrum gehen, scheint hier Schwierigkeiten zu haben.

Die Mitarbeiterinnen sehen es als Teil ihrer Aufgabe, darauf zu achten, die Wartezeiten zwischen den Gruppenaktivitäten so gering wie möglich zu halten.

Also zwischendurch schauen wir das eigentlich nicht lange Wartezeiten sind. (FGD)

Auch das erzeugt wieder eine eher passive Haltung der Gäste, denn sie sind darauf angewiesen, unterhalten zu werden und nicht selbst dafür zuständig, ihre Zeit zu nutzen.

Wir haben dargestellt, dass viele Dinge eher passiv entschieden werden und einige der BesucherInnen das tun, was ihnen angeboten wird. Dennoch wird immer wieder und von allen hervorgehoben, dass alles **freiwillig** ist und niemand gezwungen wird, etwas zu tun. Das Tageszentrum basiert auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.

Zwingen wirklich gar nicht, dass sie sagen, das müssen Sie jetzt machen oder das müssen Sie machen, nein, das nicht. Sie können machen, was Sie wollen. (Fuchs)

Verschiedenste InterviewpartnerInnen erzählen von dieser zwanglosen Atmosphäre.

Die ganz schlecht sind, die sitzen im Foyer und tuan gor nix mehr. Dann die die reingehen in Gruppenraum, die tuan halt mit, aber es wie halt ein jeder will, man muss, es ist überhaupt kein Zwang. (Maier)

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

Zur Lebensqualität trägt – so der konzeptionelle Zugang - die Komponente Essen und Trinken in dem Ausmaß bei, in dem BesucherInnen von Tageszentren der Meinung sind, regelmäßig und zu bestimmten Zeiten eine nährstoffreiche, abwechslungsreiche und ausreichende Ernährung zu erhalten, die gut schmeckt.

Tatsächlich wird über das Essen im Tageszentrum immer wieder in den Interviews erzählt. Dabei sind die **Wahrnehmungen unterschiedlich**. Während einige das Essen als sehr gut ansehen, betonen andere, dass es ihnen nicht schmeckt.

Die Personen, die zufrieden sind, betonen, dass es gut ist, schön angerichtet, heiß, weich und sie sich selbst nicht darum kümmern müssen. Damit wären sie zufrieden.

Da tu ich noch Jausen hier Nachmittag, das bekommen wir auch immer irgendwelche Mehlspeisen dazu, ist auch alles sehr gut, muss ich sagen, und sehr schön vorbereitet. (Fuchs)

Andere Personen kritisieren das Essen. So wird etwa erwähnt, dass es kein gutes Essen gäbe und dass auch andere dieser Ansicht seien.

Nur des Essen is hoit miserabel. (Huber)

In diesem Zusammenhang wird auch kritisiert, dass sehr viel Essen wegeschmissen wird. Andere Personen berichten wiederum, dass die Portionen zu klein seien und sie manchmal nicht genug hätten. Sie würden zwar denn immer einen Ersatz bekommen, ein Nachschlag wäre ihnen aber lieber. Die geringe Auswahl beim Essen wird ebenfalls kritisiert. In diesem Zusammenhang wird auch das Trinken angesprochen. Die Tatsache, dass es keinen Alkohol im Tageszentrum gibt, wird erwähnt. Besonders bei einem Gulasch oder ähnlichen Speisen würde ein Bier fehlen.

Zu dem Mittagessen zum Gulasch gehört a Bier dazu, war guat jetztn jo, sogen kann mans ja, kriagen tut mans eh net. (Wagner)

Auch alkoholfreies Bier würde es nicht geben. Hier keine Wahlfreiheit zu haben, auch nicht irgendwas anders trinken zu können, als Wasser oder denselben Saft, wird kritisch angemerkt.

Manche schätzen besonders das Service rund um das Essen. Vor allem Alleinlebende scheinen es besonders zu schätzen, dass sie im Tageszentrum sich um diesen Punkt keine Gedanken machen müssen.

Und donn muss i zufrieden sein, dass i mi net kümmern muss um mein Mittagessen. (Hofer)

Für andere TageszentrumsbesucherInnen ist das Essen selbst eher Nebensache. Wichtiger ist der Punkt, dass es ein **sozialer Event** ist, und dass sie nicht alleine essen müssen. Ob das Essen dann wirklich so gut schmeckt, ist für einige gar nicht so wichtig. Der Rahmen, in dem es geschieht, wird als wesentlich betrachtet.

Ein anderer Punkt, der von BesucherInnen wie auch den MitarbeiterInnen beschrieben wird, ist, dass das Tageszentrum ihnen geholfen hat, wieder in einen **Rhythmus zu kommen** und sie wieder begonnen haben, zu essen.

Dann bin ich hier her gekommen und ich hab angefangen zum Essen. (Fuchs)

Immer wieder scheinen Personen bevor sie ins Tageszentrum kommen in emotionalen Extremsituationen zu sein. Dabei vergessen sie auf das Essen. Im Tageszentrum kann dies durch die klare Struktur nicht geschehen. Auch die MitarbeiterInnen erkennen, dass für manche Personen das regelmäßige Essen keine Selbstverständlichkeit mehr ist, und dass Tageszentrum hier unterstützen kann. Die BesucherInnen erleben das als sehr positiv für ihr Wohlbefinden, weil sie dadurch auch wieder zu Kräften kommen. Wichtig ist auch, genug Zeit beim Essen zu haben und sich nicht gehetzt zu fühlen.

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

Prinzipiell besteht in Tageszentren die Möglichkeit, Leistungen der Körperpflege in Anspruch zu nehmen. Diese bestehen einerseits aus dem Angebot im Tageszentrum zu baden, wie auch Frisör, Maniküre und Pediküre in Anspruch zu nehmen. Weiters werden Wunden versorgt und Wäsche gewaschen oder beim Toilettengang Hilfe angeboten.

Im Zusammenhang mit der Körperpflege hat es den Anschein, dass der Selbständigkeit besonders hohe Bedeutung beigemessen wird. Denn immer wieder wird in Interviews betont, dass ein selbständiges Handeln in diesem Bereich sehr wichtig ist. Die Personen die wir interviewt haben, waren mit Bezug auf die Körperpflege zumeist selbständig.

In einigen Interviews wurde erzählt, dass es vorkommt, pflegerische Leistungen, wie das versorgen von Wunden, in Anspruch zu nehmen. Das Service wird als gut und sehr hilfreich eingestuft.

Die verbinden mir des, ja, die ist sehr sehr tüchtig, jo. (Schwarz)

Für die BesucherInnen ist es sehr hilfreich, wenn die Wunden gut und fachmännisch gleich im Tageszentrum versorgt werden können. Alle paar Tage zum Arzt zu gehen, um die Wunden frisch verbinden zu lassen, würde einen großen Aufwand bedeuten.

Einige BesucherInnen nehmen regelmäßig Hilfe bei 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, oder gar kein heißes Wasser zur Verfügung steht, ist dies ein geschätztes Service. So erzählt etwa eine Besucherin, dass sie hier einmal in der Woche ein Bad nehme, weil sie zu Hause nur eine Dusche hat. Wäre ihr das nicht möglich, wäre es für sie zwar nicht sehr schwerwiegend, dennoch begrüßt sie die Möglichkeit, dieses Service in Anspruch nehmen zu können.

Auch wenn die Gäste prinzipiell sehr zufrieden mit dem angebotenen Service sind, lassen sich auch hier Verbindungen zu der Kategorie Selbstbestimmung ziehen. So ist nicht nur der Tag, an dem die Körperpflege stattfinden soll fixiert, sondern auch wann genau an diesem Tag diese Leistung in Anspruch genommen werden kann. Dies liegt nicht im Einflussbereich der gepflegten Person. Irgendwann im Laufe des Tages wird die Person vom Pflegepersonal geholt. Dies wird allerdings nicht als sehr störend empfunden. Auch in diesem Bereich können wir feststellen, dass die Gäste zufrieden sind. Dennoch ist die Selbstbestimmung ein Thema. Obwohl auf die direkte Frage wie zufrieden die Person mit der Pflege sei immer geantwortet wird, dass sie sehr zufrieden seien, zeigen sich in den Erzählungen doch Hinweise darauf, dass etwas mehr Selbstbestimmung angenehmer wäre.

...und wenn einer einer mehr auf mich achtet, dass er no fragt, was willst jetzt oder was. (Kaiser)

Bei den Erzählungen über den Umgang des Pflegepersonals ist verhaltene Kritik zu hören. Die Wahrnehmung des Gastes ist, dass das Ausmaß an Unterstützung, das einem bei der Pflege zuteilwird, vom Pflegepersonal und nicht vom Gast selbst bestimmt wird.

das Duschen das is da wart ma so lang bis das heiß ist das Wasser (mhmmhm) wann ma will wann man net will, das is dann verschieden je nachdem wie die Schwester auflegt ist (Kaiser)

Die Behandlung scheint vor allem tagesverfassungsabhängig zu sein. Wenn die pflegende Person sich Zeit nimmt und auf die Wünsche der zu Pflegenden eingeht, wird das sehr geschätzt.

wenn einer einer mehr auf mich achtet dass er no fragt was willst jetzt oder was, dann mach mas das Wasser is eh zu haß oder zu kalt muss man halt schauen is besser halt wenn man schaut genau genommen (Kaiser)

Pflegende, die sich die Zeit nehmen, um zu warten bis die Temperatur angenehm ist, werden geschätzt. Handlungsspielraum scheint es bei der Art der Körperpflege zu geben, denn die Personen erzählen, dass sie sich zwischen Dusche und Bad selbst entscheiden können. Obwohl die Körperpflege als gut eingestuft wird, kann man in den Erzählungen feststellen, dass diese, besonders für schon recht betagte Personen, sehr anstrengend

ist. Hier Hilfe zu bekommen erscheint essentiell. Die richtige Balance zu finden zwischen Aktivierung und die zu pflegende Person selbst aktiv handeln zu lassen und Unterstützung zu geben, wo dies notwendig ist, scheint ein schmaler Grat zu sein.

Erzählt wird, dass nicht immer die gleichen Personen bei der Körperpflege unterstützen. Da es nicht sehr viel personellen Spielraum in diesem Bereich zu geben scheint, wird es akzeptiert.

Ein zusätzliches Service, das im Tageszentrum angeboten wird, ist das Waschen der Wäsche. So wird erzählt, dass gleich nach dem Duschen die Wäsche gewaschen wird. Auch wenn hier wieder ersichtlich ist, dass die Initiative von den MitarbeiterInnen ausgeht.

Die Wäsche wird teils von ihnen gewaschen, weil das ergibt sich so, wenn ich dann Dusche hab, dann kommt, das hängt a von der jeweiligen Schwester ab, I soll des, was i anhab, dort lassen. (Kaiser)

Wir können hier gut sehen, dass all diese Leistungen als Service verstanden werden. Eine gute Balance zu finden zwischen Selbstbestimmung, aber auch notwendiger Unterstützung ist in diesem sensiblen Bereich sicherlich entscheidend.

5.3.8 „Unterbringung“ (LQ8) – sich in einem sauberen und komfortablen Umfeld aufhalten

Räumliche Strukturen beeinflussen die Möglichkeiten des gesellschaftlichen Zusammenseins. Von den MitarbeiterInnen wird betont, dass Räume das Angebot strukturieren. Der Wunsch, unterschiedlich große Räume zu haben, um ein möglichst vielfältiges Angebot an Aktivitäten anbieten zu können, wird erwähnt. So wird etwa hervorgehoben, dass es im Tageszentrum vor allem an „intimeren“ Plätzen fehle.

Was die neueren also, na die, weniger, weil die wollen ja alles immer offen und grad unsere Leut sind noch gwohnt irgendwie (M3: intimere Ecken zu haben) Ja. (FGD)

Die Räume eröffnen oder begrenzen Gruppengrößen und hier eine mögliche Bandbreite zu haben, die auch noch einfach und leicht für die BesucherInnen zugänglich ist, wird als wünschenswert angesehen.

In Tageszentren gibt es unterschiedliche Räume, in denen z.B. körperliche Aktivitäten stattfinden, oder Räume, in denen BesucherInnen sich kreativ betätigen können. Je nachdem, was diesen am besten gefällt, schildern sie auch im Interview **verschiedenste Lieblingsplätze**.

Na und dann kommt der um 8 halb 9 und kommt zum Frühstück (mhm) und dann geh i glei in die Werkstatt. (Schmid)

In diesem Fall wird betont, dass die erste Möglichkeit, sich frei zu entscheiden, wo es hingehen soll, die Werkstatt ist. Manche sind am liebsten im Bewegungsraum, andere im kreativen Bereich und wieder andere sitzen am liebsten am Gang, um dort einfach beobachten zu können. So bieten die Räumlichkeiten Platz, um aktiv wie auch passiv zu sein. Geschätzt wird auch die räumliche Gestaltung eines „Dorfplatzes“, „Wohnzimmers“ oder „Marktplatzes“, Räume, in denen Aktivitäten abgehalten werden können oder in denen sich einfach auch nur das Leben abspielen kann.

Man sitzt so draußen, der eine tut Zeitung lesen, der andere, da tut man halt plaudern. (Hofer)

Orte, an dem man immer jemanden zum Plaudern oder auch zum Spielen finden kann, werden sehr geschätzt, besonders in den Wartezeiten, vor dem Essen oder in der Mittagszeit. Auf der anderen Seite brauchen einige BesucherInnen immer wieder Rückzugsmöglichkeiten und Ruhe, auch diese räumlichen Möglichkeiten werden geschätzt.

Ich genieße die Ruhe. Da sitzt i da draußn ganz allein und genieße die Ruhe. (Bäcker)

Um den unterschiedlichen Bedürfnissen möglichst vieler BesucherInnen gerecht zu werden, scheint es dieser **unterschiedlichen Orte** zu bedürfen.

Recht wenig Raum wird jedoch selbstbestimmten Aktivitäten von Kleingruppen von BesucherInnen gegeben. Die räumlichen Möglichkeiten, selbst in einer Kleingruppe aktiv zu werden, sind beschränkt. Der Platz und der Raum sind immer wieder Thema, denn vor allem zu wenig Platz, um sich bewegen zu können oder auch eine zu enge Taxifahrt, wird als unangenehmes Erlebnis erwähnt.

An der „**frischen Luft**“ zu sein, trägt zum Wohlbefinden älterer Menschen bei. Die Möglichkeiten raus zu gehen sind für ältere Menschen, die ein Tageszentrum besuchen, nicht mehr so selbstverständlich im Vergleich zu einem Leben ohne Beeinträchtigungen. Daher schätzen sie jede Gelegenheit, die sie bekommen, nach draußen zu gehen. Draußen in der Natur – so berichten sie – spüren sie das Leben, besonders wenn das Wetter schön ist.

Während eines der beiden in die Untersuchung einbezogenen Tageszentren die Möglichkeit hat, Aktivitäten auf der Terrasse anzubieten und kurze Spaziergänge der BesucherInnen in Begleitung von MitarbeiterInnen in einer Fußgängerzone zu ermöglichen, ist dies im anderen Tageszentrum nicht gegeben. Einfach draußen sein zu können, würde aber das Wohlbefinden im positiven Sinne beeinflussen.

Des wär scho super, jetzt was sche wird, war des scho super so a Garten. (Wagner)

Ausflüge werden auch aus dem Grund geschätzt, weil die Personen an der frischen Luft sein können. Die Freude an einem Ausflug resultiert auch daraus, einfach aus dem Tageszentrum kommen zu können.

Interessanterweise wurde die Funktionalität bzw. die Ausstattung der Tageszentren war keinem Interview thematisiert. Auch auf explizites Nachfragen diesbezüglich reagierten die Personen nicht.³

5.4 Produktionsmodell – Fortsetzung **Wie werden Tageszentrumsstrukturen wahrgenommen?**

5.4.1 Räumlichkeiten

Räumliche Strukturen beeinflussen das Wohlbefinden und den Handlungsspielraum der Tageszentrumsgäste, im Detail finden sich die Ergebnisse dazu bei der Lebensqualitätskomponente „Unterbringung“ (5.3.8). Hier seien die wesentlichsten Ergebnisse zusammengefasst, um den Einfluss der räumlichen Gestaltung nochmal deutlich zu machen.

Allein die Möglichkeit und die Gestaltung von „Lieblingsplätzen“ wirken sich auf das Wohlbefinden aus. Diese sind mit bestimmten Aktivitäten verbunden. Dennoch werden die Räumlichkeiten von den BesucherInnen im Allgemeinen als gegeben angenommen. Die MitarbeiterInnen hingegen nehmen weit mehr wahr. In ihren Augen bestimmen Räume auch die Aktivitätsmöglichkeiten. In der jetzigen Form gibt es wenige Möglichkeiten für ein selbstbestimmtes Handeln in kleineren Gruppen, da das Programm vornehmlich auf Aktivitäten in großen Gruppen ausgelegt ist. Auch Rückzugsmöglichkeiten, jenseits von Schlafmöglichkeiten, finden sich nur vereinzelt.

Mehr an der frischen Luft zu sein, scheint ein Wunsch zu sein, dem ältere Menschen mit physischen/psychischen Beeinträchtigungen nicht mehr selbstverständlich eigenständig realisieren können. Die Möglichkeit, auch im Tageszentrum raus gehen zu können, wird geschätzt, oder würde geschätzt werden, wenn sich die Möglichkeit bieten würde.

³ So wurde eine Person gefragt, ob sie lieber einen bequemeren Sessel haben würde und das wurde verneint. Es könnte sein, dass die Ausstattung von den Gästen als gegeben wahrgenommen werden und nicht im Bereich des Veränderbaren, oder auch das die Ausstattung adäquat ist. In jedem Fall war dies kein Thema der Interviewten.

5.4.2 Regeln und Strukturen

Damit das Zusammenleben funktioniert, bedarf es Regeln und Strukturen, die für alle verbindlich sind. Regeln formen neben den räumlichen Gegebenheiten den Rahmen, in dem sich im Tageszentrum alles abspielen kann. Strukturen geben einen Handlungsrahmen vor, innerhalb dessen ein gutes Zusammenleben möglich ist. Innerhalb dieses Rahmens, dieser gewissen Ordnung, agieren die MitarbeiterInnen wie auch die BesucherInnen. Die Regeln erfüllen dann diese Struktur mit Leben. Sie sind die Umsetzung und Interpretation der Struktur und machen somit ein prozesshaftes Handeln möglich.

Das Ausmaß an Strukturiertheit erfolgte in den beiden Tageszentren in unterschiedlicher Intensität. Dennoch können wir sagen, dass eine klare Tagesstruktur in beiden Tageszentren als wesentlich angesehen wurde. So gibt es immer um die gleiche Uhrzeit das Essen und auch die Aktivitäten finden immer zur gleichen Zeit statt.

Die Mitarbeiterinnen fühlen sich für die Ordnung und Struktur im Tageszentrum zuständig. Sie verstehen ihre Aufgabe darin Ruhe und Struktur in gewissem Sinne zu erzeugen. Es wird von manchen sogar so beschrieben, dass dies viel Energie beansprucht. Das Erzeugen der Atmosphäre ist ganz entscheidend, erst dann kann inhaltlich gearbeitet werden. (siehe dazu auch Kapitel 5.2 Gesamteffekt)

Also ich erleb mi oft so, dass meine Hauptaufgabe is zu strukturieren, Ruhe hineinzubringen und wenn dann irgendwie die Atmosphäre passt, dann kommt die Arbeit dran. (FGD)

Die Tatsache, dass zuerst Friede und Atmosphäre geschaffen werden muss, wird von den MitarbeiterInnen als Einschränkung des Handlungsspielraumes verstanden. Das Personal muss auf alles reagieren, was an sie herangetragen wird, und kann nicht immer einfach das Programm ablaufen lassen.

Wir versuchen halt da die halt innerhalb diese ganzen ah Subjektivität (lacht) irgendwie so a Ordnung eine zu bringen, ja? Und a Struktur, das ist eigentlich so unsere Aufgabe und auch a Ruhe. (FGD)

Obwohl sie bemüht sind, die BesucherInnen möglichst gut und individuell zu betreuen, wird betont, dass die Struktur notwendig ist um Ordnung zu schaffen. Die Organisation von vielen Dingen wird als aufwändig angesehen.

So wie i des versteh a nochmal, die kleinen Dinge, dass zu organisieren, des kann des ist schon ein ordentlicher Aufwand eigentlich. (FGD)

An einer Stelle im Interview steht die **Wahrnehmung der Regeln und Strukturen** im Mittelpunkt und die InterviewpartnerInnen wurden gefragt, welche Regeln es im

Tageszentrum gäbe und was man hier tun dürfe und was nicht. Interessant sind die Aussagen der BesucherInnen insofern, da Regeln nicht immer explizit benannt werden bzw. diese nicht explizit wahrgenommen werden. So wird z.B. betont, dass es keine oder kaum Verbote gibt. Man dürfe hier alles tun, was man möchte und es sei nichts verboten. Beim Nachfragen bezüglich einzelner Regeln reagieren die Befragten oft erstaunt.

I: Na zum Beispiel man darf nicht alleine hinaus gehen, also das weiß ich zum Beispiel

B: Ja, das darf man nicht, nein nein, das ist doch . selbstverständlich. (Fuchs)

Für diese Person scheint es so selbstverständlich zu sein, aus dem Tageszentrum nicht alleine auf die Straße zu gehen, dass sie diese Regel als unumstößliche Gegebenheit hinnimmt. Bei einigen der Befragten ergibt sich das Bild, dass die Regeln richtiggehend internalisiert wurden. Es wird betont, dass es keine Regeln gäbe und dass man hier tun könne, was man möchte. In den Erzählungen wird dann natürlich von Regeln und Strukturen gesprochen, ohne die ein Zusammensein kaum möglich wäre. So wird etwa die Wichtigkeit der einzelnen Therapeutinnen oder Animatorinnen hervorgehoben. Deren Aktivitätsaufforderungen Folge zu leisten, sei notwendig, damit das System funktioniert.

Da ist immer eine Therapeutin bei uns, die also sagt jetzt mach ma dies und jenes, ja? und dann wird des a gmacht. (Bauer)

Die **Hierarchie und Regeln sind akzeptiert**. In den Erzählungen werden auch immer wieder negative Beispiele von Personen erwähnt, die sich nicht an diese Regeln halten und etwa während der Turneinheiten plaudern. Einige der Befragten scheinen die Regeln so internalisiert zu haben, dass sie einen Verstoß dieser negativ bewerten. Ähnlich wie bei den BesucherInnen ist es bemerkenswert festzustellen, dass auch die MitarbeiterInnen, wenn sie *direkt* darauf angesprochen werden, Schwierigkeiten haben, strukturelle Änderungen anzudenken. So wird etwa die Tatsache, dass manche BesucherInnen berichten, gestresst zu sein, wenn sie auf die Taxifahrt warten, als gegeben und nicht zu ändern dargestellt.

Das Anpassen an die Regeln wird auch als Notwendigkeit beschrieben. Menschen, die sich leicht einfügen können, haben es im Tageszentrum leicht. Die Fähigkeit, sich anzupassen, ist eine Qualität, die man mitbringen muss, um sich im Tageszentrum wohlfühlen, befinden die InterviewpartnerInnen. Einige Grenzen sich explizit von jenen Personen ab, die sich nicht an alle Regeln halten und betonen, dass sie nicht aus der Rolle fallen wollen.

Ich sag mir nur immer, wenn irgendwer is, der aus der Rolle fällt oder sowas, Gott sei Dank, dass ich nicht so bin. (Bauer)

Diejenigen, die sich nicht an die Regeln halten und bei keinen Aktivitäten mitmachen, werden als Sonderlinge beschrieben.

*Also es gibt schon Sonderlinge, die irgendwo herumsitzen und zu nix Lust haben.
(Bauer)*

Auch die MitarbeiterInnen nehmen wahr, dass sich in der Regel alle BesucherInnen an die Regeln halten. Sie beschreiben, dass vor allem Gäste, die nicht mehr ganz kognitiv gesund sind, nicht alle Regeln befolgen.

Die kognitiv gut sind, die wissen ungefähr, wies abläuft, und verstehen dann auch bestimmte Regeln und die die halt dann nimmer so gut sind, ah. (FGD)

Einigen BesucherInnen scheint es auch wichtig zu sein, nicht zu sehr aufzufallen und für alle möglichst wenig Arbeit zu machen. Sie beschreiben, dass sie immer tun, was ihnen angeschafft wird.

Iwort halt, mit mir hat er halt net viel Arbeit, na. (Huber)

Da einige die Regeln internalisiert haben scheinen sie auch keine Änderungen andenken zu können. Dennoch werden immer wieder in den Erzählungen Regeln erwähnt. So wird das Teilnehmen in den Gruppen als Regel wahrgenommen.

Vormittag da halt i mi an die Regel und Nachmittag halt i mi net an die Regel da geh ich mit den Zivildienern. (Schwarz)

Diese Interviewpartnerin beschreibt, dass sie dadurch, dass sie am Nachmittag bei keinen Gruppenaktivitäten mitmacht, sondern lieber mit den Zivildienern etwas spielt, sich nicht an die Regeln hält.

In den Erzählungen der BesucherInnen finden wir immer wieder die Meinung, dass es keine Regeln gäbe, aber dann auf der anderen Seite, dass man sich sehr genau an alles halten solle, was verlangt wird, weil anders das System nicht funktionieren könne. Es wird geschätzt, dass alles gut organisiert ist und alles reibungslos läuft.

Da bleibt die Frage, wie viel an Struktur tatsächlich notwendig, gut und förderlich für das Wohnbefinden ist und wie viel die Selbstbestimmung und Individualität einschränkt. Die Frage des Umgangs mit der Struktur und der Möglichkeit der Selbstbestimmung haben die zwei Häuser unterschiedlich gelöst.

Bei all der Struktur, die wir erzählt bekommen haben, wird aber auch die **Flexibilität** erwähnt. So wird geschätzt, dass man auf Ernährungswünsche eingeht und auch mal ein anderes Essen bekommt, wenn man das angebotene nicht mag. Oder, dass man bei außergewöhnlichen Vorkommnissen einen Tag ins Tageszentrum kommen kann, der nicht vereinbart wurde, z.B. wenn es einen Notfall in der Familie gibt. Dies wird als extrem hilfreich und entlastend für alle wahrgenommen. Oder aber auch, dass man im Sommer

weniger Tage kommen kann, weil man die Möglichkeit hat, einen Garten zu nützen. All diese Flexibilität wird als wichtig für das Wohlbefinden betont.

In den Erzählungen der BesucherInnen der Tageszentren finden sich immer wieder Hinweise darauf, dass der geregelte Betrieb als wohltuend wahrgenommen wird und sogar **Auswirkungen** auf das Leben außerhalb des Tageszentrums habe.

...und Zhaus wie gsagt da setzt i mich auch, des hab i früher a net ghabt, dieses regelmäßige Essen und jetzt setz i mi hin. (Maier)

Das Regelmäßige, an das sich einige der KundInnen zu Beginn gewöhnen mussten, nehmen sie dann nach Hause mit. Das Tageszentrum gibt einen Rhythmus vor und gerade diese Regelmäßigkeit wird als wohltuend beschrieben.

I: Was würde es denn für Sie bedeuten, wenn Sie nicht mehr hierher kommen könnten?

B: Na des wär eigentlich furchtbar für mich, weil der der Ablauf da, den bin i schon so gewohnt. Also i glaub da wär i dann unglücklich. (Maier)

Während die Struktur für die Gäste leicht zu durchschauen und rasch zu verstehen ist, gibt es einiges, das nicht so **transparent** ist. Die BesucherInnen erkennen, dass sie hier nur begrenzt Zugang zu Informationen haben und obwohl sie das gut verstehen, bedauern sie dies auch manchmal.

I waß net die hams entlassen oder is weggangen oder des erfahrt ma ja netis eh klar (hustet) des dürfens ja a net sagen. Die war mit einen Mal weg. (Maier)

Da der Kontakt zu einzelnen MitarbeiterInnen intensiv sein kann, empfinden es manche Gäste als traurig, wenn gerade diese MitarbeiterInnen gehen. Geschieht das auch noch ohne die Möglichkeit, sich persönlich zu verabschieden, kann das Enttäuschungen mit sich bringen.

Über Dinge, die einzelne Gäste noch nie im Tageszentrum gemacht haben, wie etwa rauchen oder zwischendurch zu schlafen, haben sie wenig Informationen. Nur die Aktivitäten oder Bereiche, in die sie eingewiesen wurden, sind ihnen vertraut. Der Zugang zu Informationen ist in manchen Bereichen beschränkt. So gibt es kein Wissen, nur Vermutungen darüber, wie das beim Bazar eingenommen Geld verwendet wird.

Wie in jeder Gruppe wird auch im Tageszentrum eine gewisse Hierarchie wahrgenommen.

Wo diese ganzen, wo diese ganzen ah Vorgesetzten hätt i jetzt fast gsagt, die ganzen Therapeuten hergekommen sind, weiß ich nicht. (Bauer)

In diesem Beispiel wird deutlich das die Person nicht weiß, wer die Personen sind, die beim Ausflug als Begleitpersonal dabei waren. Außerdem verspricht sie sich und bezeichnet die MitarbeiterInnen als Vorgesetzte. Dies spiegelt eine gewisse wahrgenommene Hierarchie wider.

Ich hab mir gedacht, dass die irgendwie von einem Spital oder von wo hier her verpflichtet werden, um mitzulernen und wieder Ding, so hab ich gedacht, aber das Zivildienstler sind, das hab ich nicht gewusst. (Hofer)

Nicht genügend Information zu haben, kann Unsicherheit erzeugen. Immer wieder wird betont, dass die Anweisungen der MitarbeiterInnen befolgt werden. Diese haben die Autorität „anzuschaffen“. Die MitarbeiterInnen werden in beiden Häusern sehr respektiert und auch als Team wahrgenommen, das sehr gut zusammenarbeitet.

Beide Seiten betonen, dass die Struktur eine wichtige Funktion erfüllt. Wie wir schon beschrieben haben, nehmen sogar manche BesucherInnen diese mit nach Hause. Auch die MitarbeiterInnen stellen fest dass für manche Gäste die Struktur eine durchaus therapeutische Wirkung hat.

Dass eine Tagesstruktur ganz wichtig ist für viele Leute, die die so vereinsamen und auch nicht mehr in der Lage sind, dass sie sich regelmäßig ernähren. (FGD)

Die MitarbeiterInnen wünschen sich an dieser Stelle noch mehr Unterstützung. Andere Berufsgruppen, wie ÄrztInnen oder PsychologInnen, könnten die Arbeit erleichtern. Ebenso wie die Tatsache genügend MitarbeiterInnen zur Verfügung zu haben.

Das genug Personal da ist, also ein Konselarpsychologe wär manchmal nicht schlecht und solche Dinge vielleicht. (FGD)

5.4.3 AkteurInnen

5.4.3.1 Fachpersonal

Die einhellige Meinung zum Fachpersonal ist, dass dieses sehr am Wohlergehen der Gäste interessiert sei. So wird das Fachpersonal der Tageszentren mit folgenden Eigenschaften beschrieben: geduldig, lieb, liebevoll, unglaublich, tüchtig, fürsorglich, bemüht, präzise Führungskräfte, freundlich, hilfsbereit, nette Menschen, verständnisvoll, höflich, guter Umgang, zu nichts zu schade zu sein, sehr nett, die ist ein Engel, die MitarbeiterInnen seien einmalig gut.

In jedem Interview lassen sich positive Aussagen finden. In den Erzählungen wird an unterschiedlichsten Stellen betont, wie sehr sich die MitarbeiterInnen um die älteren Menschen bemühen. Sie bekommen Zuspruch und Anerkennung. Im Tageszentrum bekommen ältere Menschen das Gefühl, dass sich jemand für sie interessiert. Von den

MitarbeiterInnen – so wird berichtet –kommt kein grobes Wort oder Bosheit. Selten werden einzelne Personen aus dem Team hervorgehoben, weil diese nicht ganz so höflich sind wie die anderen.

Muss ich sagen, es sind alle sehr sehr nett und höflich und und gleich .. wenn man was braucht helfen wirklich schauen nur, dass hier nichts passiert und also ich muss wirklich, es tut mir leid, dass ich nicht früher gekommen bin. (Fuchs)

Unterschiedliche Personen begleiten die Tageszentrumsgäste durch den Tag; daran mussten sich manche ältere Menschen erst gewöhnen. Eine Aufgabe der MitarbeiterInnen ist es, eine Atmosphäre der Sicherheit zu schaffen. Streitereien und Probleme sollen unter Kontrolle bleiben und die Gäste bekommen das Gefühl, dass sie in guten Händen sind. Es wird der Eindruck vermittelt, dass die MitarbeiterInnen im Interesse der älteren Menschen agieren und das hat den Effekt, dass sich die BesucherInnen im Tageszentrum wohlfühlen.

Das muss man sagen, sie geben sich sehr viel Mühe. (Burger)

Manche sprechen über die MitarbeiterInnen als von den „Mädchen“. Da der Altersunterschied recht groß sein kann, sind manche MitarbeiterInnen im Alter der eigenen Enkelkinder oder noch jünger.

Die Unterstützung und auch Flexibilität wird sehr geschätzt. Aus Erzählungen wird deutlich, dass MitarbeiterInnen Hilfestellungen geben, auch bei Aufgaben, die eigentlich außerhalb ihres Tätigkeitsfeldes liegen, wie Unterstützung beim Schreiben von Anträgen oder dergleichen. Oder auch, dass einzelne Bedürfnisse, wie etwa das Begleiten zur Physiotherapie ermöglicht werden. Es herrscht das Gefühl vor, dass man Unterstützung bekommt und als Person wichtig ist.

Die schauen immer, wer was braucht und dass jo niemandem was passiert, das is muss ich sagen, das is einmalig. (Fuchs)

Das Gefühl zu haben, gut aufgehoben zu sein, ist wichtig für das Wohlbefinden. Ganz besonders schätzen Personen, die alleine leben, ist das Service, das im Tageszentrum geboten wird.

Die Bedienung is einmalig, die ist immer da, ja? Die, wogegen ich zu Hause keine Bedienung net ghabt hab. (Hofer)

Die MitarbeiterInnen beschreiben ein sehr positives Bild der eigenen Arbeit mit viel Raum, um persönlich profitieren zu können. Sie würden sie einen positiven Zugang zum Alter erlangen und viel positives Feedback zur eigenen Arbeit erhalten. Dies steigert die Arbeitsmotivation.

Also da krieg ich sehr viel Positives zurück. (FGD)

Das Begegnen unterschiedlichster Menschen und deren Umgang mit ihrem Schicksal werden als beeindruckend und interessant beschrieben. Die MitarbeiterInnen sind sehr bemüht, das eigene Handeln professionell darzustellen. Dabei scheint die Selbstreflexion wesentlich zu sein. Die MitarbeiterInnen empfinden gutes Teamwork als wesentlich, um gut in einem Haus zusammen arbeiten zu können. Sich auf die KollegInnen verlassen zu können, ist eine Tatsache, die in so einer Arbeit entscheidend ist.

Also des geht mit einem guaten Team geht des Klasse. (FGD)

Jede Berufsgruppe hat unterschiedliche Informationen über die Gäste. Ein besserer Austausch dieser Informationen oder auch einmal die Möglichkeit, eine andere Tätigkeit auszuüben und Einblicke in die Arbeit der andern zu bekommen, wird als sehr bereichernd dargestellt.

Hab i gemerkt, dass man Scheuklappen hat von den Berufsgruppen her, weil für mich sind die dann viel viel gesichtsloser gewesen vorher und danach hab ich sie viel besser kennengelernt, ja? (FGD)

Ein besserer Austausch unter den Kolleginnen würde auch die Arbeit erleichtern und sie würden die BesucherInnen noch besser kennenlernen.

Obwohl die MitarbeiterInnen von allen InterviewpartnerInnen sehr geschätzt werden, gibt es in beiden Tageszentrum BesucherInnen, die die **Namen** der MitarbeiterInnen nicht kennen bzw. auf diese nicht Bezug nehmen in den Gesprächen.

Und die Frau, die do is, hot gsogt, sie wird des anpicken, aber wann weiß i net. (Huber)

Manche BesucherInnen kennen von vielen Personen die Namen, andere kennen keine. Obwohl manche der Gäste schon sehr lange ins Tageszentrum gehen, fehlt ihnen dieses Wissen. Während den Erzählungen fällt es manchen sogar auf und es ist ihnen ein wenig unangenehm.

Die Spitzenkräfte, also die, ich merk mir die Namen nie, Entschuldigung, ja? Die Zwei san auch total lieb. (Bauer)

Auch wenn manche Personen in der Gruppe spezielle Funktionen haben oder besondere Aufgaben oder Möglichkeiten. Manche Gäste verunsichert es, nicht recht zu wissen, wie sie die MitarbeiterInnen ansprechen sollen.

Ich weiß von den Damen, sind alle nett, das muss man sagen, aber keinen Vornamen, weiß man net, soll mans bei Schwester ansprechen, soll mas beim Name ansprechen oder so oder so. Des ist eine Sache, die mir fehlt. (Hofer)

Auch hier wird wieder betont, dass alle sehr nett sind, auch wenn sie namenlos für diesen Gast sind. In der Fokusgruppendifkussion sind die MitarbeiterInnen sehr überrascht über diese Tatsache.

Das überrascht mich wirklich, ja. (FGD)

Sie können das kaum glauben und versuchen auch Erklärungen dafür zu finden. Eine wäre, dass einige Personen geistig nicht mehr ganz fit sind.

Die mich besser kennen, die kognitiv etwas besser geht, die wissen den Namen. (FGD)

Da in unserer Untersuchung aber nur Personen interviewt wurden, die noch mental so fit waren, um an einem einstündigen Interview teilzunehmen, scheint dies als Erklärung nicht ganz ausreichend.

5.4.3.2 Zivildienenr

Eine besondere Rolle scheinen die Zivildienenr in den Tageszentren zu spielen. In einigen Interviews finden sie eine extra Erwähnung.

Ja, genau und vor allem auch die die Zivis. Da hab ich auch schon etliche gesehn, ja? Aber da ist einer netter als der andere. (Bauer)

Besonders die Frauen schätzen die Zivildienenr sehr. Einige von ihnen nehmen einen ganz wichtigen Platz ein.

I: Haben Sie auch Freunde hier?

B: Na i hob ... von die von die ... Zivildienenr .. mit die versteh i mi sehr gut, jo. (Schwarz)

Auch die MitarbeiterInnen erwähnen, dass die Zivildienenr eine besonders Stellung für die Gäste haben. Der Umgang von ihnen mit den BesucherInnen geht manchmal bis hin zum Flirten.

Flirtereie gibt's auch, aber es ist eher so a Mischung zwischen großväterlicher oder großmütterlicher Flirtereie. (FGD)

Die Zivildienenr haben eine ganz besondere Stellung im Tageszentrum. Sie gehören zum Personal, jedoch nur vorübergehend. Sie sind hierarchisch betrachtet irgendwie dazwischen und werden von den BesucherInnen daher auch gesondert gesehn. Auch die MitarbeiterInnen erkennen, dass die Zivildienenr oft mehr Kontakt zu den BesucherInnen haben als sie selbst.

Im Vergleich zu mir jetzt haben die Zivildienner mehr Kontakt mit den Tagesgästen wie ich. (FGD)

Sie übernehmen eine wesentliche kommunikative Funktion. Sie spielen oder plaudern mit den Gästen und übernehmen damit Aktivitäten, für die das übrige Personal oft nur wenig Zeit hat.

.... die Zivildienner und des san sehr freundlich a jo, ich versteh mi gut mit erna . Des is wichtig. (Wagner)

Zivildienner ermöglichen daher den BesucherInnen der Tageszentren mit jüngeren Generationen in Kontakt zu kommen.

Na, i hab mir nur gedacht, hast das nur mit alte Leute zu tun, ja? Aber es waren Junge auch dazwischen, hat mir imponiert waß i, weil a bisl an Wortwechsel ghabt hab. (Hofer)

Manche Zivildienner wachsen den Gästen so richtig ans Herz.

Also des war immer . also i kanns net sagen, es war, er war wie mein Sohn. (Maier)

Weil diese aber in der Regel nur relativ kurz im Tageszentrum sind, fällt der Abschied von ihnen dann oft besonders schwer.

Jo, wir ham an Zivildienner ghabt, (...) Also wie der gangen is, hab i müssen weinen. Der war so reizend der Zivildienner. (Maier)

Die MitarbeiterInnen berichten auch von Ereignissen bei denen Zivildienner mit Tränen verabschiedet wurden. Die Zivildienner haben in jedem Fall eine wichtige Funktion. Sie bringen die BesucherInnen nach Hause und wirken so ein Stückweit als Bindeglied zwischen Tageszentrum und dem restlichen Leben. Gerade die Begleitung nach Hause, ist eine Leistung, die besonders hervorgehoben wird. Sie befinden sich an einer wichtigen Schnittstelle, denn sie haben Informationen aus Lebensbereichen der Gäste außerhalb des Tageszentrums. Dadurch haben sie ein ganzheitlicheres Bild als die MitarbeiterInnen und haben auch einen engeren Bezug zu den Gästen. Für das Wohlbefinden der Gäste ist dies sehr wichtig. Sie erfahren viel Unterstützung und Hilfe von ihnen.

Sie ham wirklich ein Herz für ältere Menschen. (Burger)

Spaß und Freude sind auch wesentliche Emotionen, die im Tageszentrum erlebt werden können. Zivildienner sind in Arbeiten eingebunden, die auch mit diesen Emotionen verknüpft sind – wie etwa dass sie beim Kegeln helfen oder mit den Leuten Spiele spielen. Dabei wird viel geplaudert, aber auch gelacht und gescherzt. Da manche Zivildienner aber etwas aus der Reihe fallen und nicht immer die Dinge tun, die sie eigentlich sollten, wird erwähnt, dass sie mehr oder strengere Einschulung bräuchten. Es

wird darauf verwiesen, dass sie vieles erst lernen müssten, da sie meist davor kaum Umgang mit älteren Menschen hatten. Die MitarbeiterInnen äußern sich auch kritisch zu den Zivildienern und beschreiben, dass sie sehr unterschiedlich seien. Manche wären wie vollwertige Mitglieder im Team, andere wären oft überfordert oder auch nicht zuverlässig.

*Sind's schon oft überfordert, die Nerven sind einfach nicht so strapazierfähig.
(FGD)*

Die interviewten Personen berichten vornehmlich von guten Erlebnissen mit Zivildienern und dies erzeugt ein gutes Bild der Jugend bei den älteren Menschen.

Sie sind so höflich, wenn sie kommen, helfen sie gleich in den Mantel, in die Schuhe und laufen schon, (...) dass jemand über die Junge schimpfen kann das wundert mich nämlich (Fuchs)

5.4.3.3 Fahrtendienst

Noch eine Gruppe von Personen, die in einem Tageszentrum wichtig sind, sind die TaxifahrerInnen. Wiewohl von guten Erfahrungen berichtet wird, wird auch erzählt, dass die Fahrt zum und vom Tageszentrum nicht immer ganz reibungslos verläuft.

B: Also leider .. Einer ist dabei, den . hab i ka Freid, wenn der mi holt

I: Wieso?

B: Na der bleibt draußen stehn und wort bis i kum, bis i rauskum. (mhm) Na? Und i hab ja zweimal 5 Stiegen zum eh eh gehen (Schmid)

Manche Fahrten werden dann auch als eng erlebt, weil sich zu viele Personen den Platz teilen müssen.

Na na heit war a Drängerei, heit war ma mehrere. (Huber)

Aber es wird auch immer wieder erzählt, dass die Fahrt mit dem Taxi ganz lustig sein kann, weil auch der Chauffeur Späße machen kann.

Dama gleich blödeln und mim Chauffeur auch. (Huber)

Generell wird die Möglichkeit, mit dem Taxi ins Tageszentrum zu fahren als etwas sehr Positives erlebt und geschätzt. Es wird als Service beschrieben, das gerne in Anspruch genommen wird.

Die Kinder haben a net so viel Zeit, dass mi holen jeden Tag. Na des is a a gute Einrichtung muss i sagen. (Schmid)

5.4.3.4 Angehörige

Die Angehörigen spielen eine wichtige Rolle im Leben der TageszentrumsbesucherInnen. Intensiver Kontakt wird zumindest mit einer Person geschildert – sei es zur Tochter, zum Sohn, zur Partnerin oder auch zum Bruder oder zur Schwester. Aus den Interviews geht Dankbarkeit hervor, dass sich jemand so gut um sie kümmert, dennoch haben vor allem die Gäste, die von der Partnerin daheim betreut werden, Verständnis dafür, dass diese (wir hatten nur Fälle, wo die Frau betreute) durch das Tageszentrum etwas mehr zeitlichen Freiräume haben.

Das meine Frau mehr Freizeit hat von mir, na?.. nur aus Rücksicht für sie. (Reiter)

Das Tageszentrum ist auch eine Entlastung für die Angehörigen, weil die dann die Möglichkeit haben, sich um andere Dinge zu kümmern als um die betreuungsbedürftige Person. Das wird auch von den MitarbeiterInnen so gesehen.

Der Wunsch der Angehörigen, dass die jetzt versorgt sind und dass die jetzt Sicherheit haben, dass die beruhigt sind. (FGD)

Die Gäste beschreiben, dass ihre Kinder, Geschwister oder PartnerInnen sehr froh darüber sind, dass sie ins Tageszentrum gehen. Das Tageszentrum bietet nicht nur für die BesucherInnen selbst, sondern auch für deren Angehörigen Sicherheit, weil diese wissen, dass sie gut aufgehoben sind.

Die ist begeistert vom Tageszentrum und die schaut ja a, dass ich nicht einmal herzukommen versäume. (Reiter)

Auch die MitarbeiterInnen berichten von Gästen, die vornehmlich im Tageszentrum sind, weil die Angehörigen die Entlastung bräuchten. Der Antrieb ins Tageszentrum zu kommen geht dann nicht von diesen Personen selbst aus.

Viele wollen ja eigentlich nicht ins Tageszentrum aber die Angehörigen sind halt dahinter. (FGD)

Aus Sicht der Gäste haben ihre Angehörigen jedoch nur recht wenig Kontakt mit dem Tageszentrum. Sie werden verständigt, wenn etwas passiert oder wenn die Angehörigen spezielle Wünsche haben. Sie begleiten ihre Angehörigen am Schnuppertag ins Tageszentrum. Alle organisatorischen Aufgaben werden von den MitarbeiterInnen mit den Angehörigen vereinbart. Sie erzählen, dass sie sich selbst entscheiden, aber wenn es darum geht, einen zusätzlichen Tag mehr zu kommen, wird das dann mit den Angehörigen vereinbart und nicht mit den Gästen selbst.

Im alltäglichen Betrieb sind die Angehörigen jedoch kaum eingebunden. Auch in den Gruppendiskussionen wird erwähnt, dass die Angehörigen nur wenig im Tageszentrum

sind. In einem Tageszentrum werden Angehörige bei Ausflügen eingebunden. Im anderen ist dies nicht der Fall.

Angehörigen selber schon so bedient sind, dass die so Entlastung brauchen, vor allem wenns Ehepaare sind, des kannst vergessen. (FGD)

Hier werden die Angehörigen als Personen dargestellt, die selbst Betreuung benötigen würden und daher keine Entlastung bei einem Ausflug wären.

5.4.3.5 TageszentrumsbesucherInnen

Eine Leistung, die von den BesucherInnen des Tageszentrums erbracht werden muss, ist jene der Anpassung. Immer wieder betonen die Interviewten, dass man eine gewisse Anpassungsgabe und Aufgeschlossenheit braucht, um sich hier wohlfühlen zu können. Man braucht ein gewisses Maß an Toleranz und muss sich einfügen können. Manche beschreiben dies richtiggehend als Leistung während andere betonen, dass sie sowieso überall mitmachen würden.

Außerdem bin ich Gott sein Dank ein Mensch, der sich immer anpasst. (Bauer)

In der Gruppe muss erst mal ein Platz gefunden werden. Tut man sich dabei leicht, scheint der Übergang auch einfach zu sein. Dieses Anpassen wird schon als Eigenleistung verstanden, denn es gibt auch Menschen, welche das nicht gut schaffen würden. In der Gruppe muss man die eigenen Bedürfnisse immer etwas zurückstellen. Hat man sicher aber erstmal an alles gewöhnt, dann möchte man es in der Regel auch so beibehalten.

Also ich hab überhaupt keine Dinge mehr, also das i irgendwelche Hemmungen hätte oder irgendwas es is so und an das hab i mi gwöhnt und des passt ma. (Maier)

Ein Unterschied zwischen Gästen des Tageszentrums und dem Personal ist, dass die BesucherInnen wenig über an Demenz erkrankte Gäste sprechen, während die MitarbeiterInnen eher viel darüber reden. Die BesucherInnen nehmen sehr wohl andere Gäste wahr, die in vielerlei Hinsicht einen schlechteren Gesundheitszustand haben wie sie selbst, dennoch kommen diese Personen eher am Rande vor, während die MitarbeiterInnen ein Bild zeichnen in dem es vornehmlich demente Gäste gibt.

5.4.4 Das Eingewöhnen in das Leben im Tageszentrum

Eine wichtige, wenn nicht die wichtigste, Phase für TageszentrumsbesucherInnen ist jene des Eingewöhnens. Der Übergang von ihrem Leben, das häufig zu großen Teilen alleine, mit sich reduzierenden sozialen Kontakten und eingeschränkten Aktivitäten ablief, in ein

System organisierter Aktivitäten, wird nicht immer als einfach beschrieben. Auch die MitarbeiterInnen erkennen diese Situation als ungewöhnlich an. Sie wissen darum und erzählen schon beim Kennenlernen, dass die Personen mit sich Geduld haben sollen.

Was i am Anfang immer erwähn, ah also dass das einfach a Eingewöhnungsphase is wie überall(ja) das Geduld haben mit sich selber u n d das einfach die Leute kennen lernen müssen. (FGD)

In Erzählungen der InterviewpartnerInnen geht hervor, dass die Entscheidung, ein Tageszentrum zu besuchen, darauf zurückgeführt sind, dass Angehörige drängten, die bestehende Situation zu verändern. In der Fokusgruppendifkussion wird reflektiert, dass besonders in dieser Gruppe, wo der Druck von den Angehörigen kommt, die Ablehnung oft groß ist.

Wobei viele am Anfang auch die am Anfang skeptisch sind und das Gefühl ghabt, die Angehörigen drängen sie her nach zwei drei Mal ah dann auch aufblühen. (FGD)

Immer wieder werden depressive Zustände beschrieben, oder auch Situationen, in denen die Personen sehr viel alleine waren. Die MitarbeiterInnen beschreiben, dass sich die Gäste dann erst an das neue System gewöhnen müssten.

Ja, na es ist unterschiedlich, es gibt Leut die sind schon 30 Jahre alleine gewesen und und und dann auf einmal in einer großen Gruppe, für die ist das auch zu viel oft. (FGD)

Ganz besonders für diese Gruppe scheint das Tageszentrum eine gute Möglichkeit zu bieten. Dennoch waren einige der älteren Menschen sehr skeptisch gegenüber dem Tageszentrum eingestellt und berichten, dass die Angehörigen regelrecht Überzeugungsarbeit leisten mussten.

I hob net so richtig wollen aber dann hat er mich wirklich überredet (...) am Anfang wars .. i hab mi wirklich gwehrt mit Händ und Füß aber dann hat er mi do soweit ghabt. (Maier)

Die heutigen TageszentrumsbesucherInnen erzählen auch, dass sie vorab keine Vorstellung davon hätten, was im Tageszentrum so passiert.

Als wesentlich wird der erste Tag eingeschätzt. Dabei gehen die Schilderungen der TageszentrumsbesucherInnen weit auseinander. Manche Personen fanden gleich Gefallen daran und konnten sich für das eine oder andere begeistern.

Wir sind hergangen und eh in die Werkstätten und des hot mir gfalln, hob i gsogt, ,jo.'. (Schmid)

Selbst die Entscheidung treffen zu können, hier zu bleiben oder wieder zu gehen, wird stark betont. Dies dürfte für diese Personen sehr wichtig sein, denn damit hat sie immer das Gefühl, selbst entscheiden zu können und nicht bevormundet zu werden.

Andere Personen erlebten den ersten Tag jedoch nicht positiv.

Dann bin ich hereingekommen und hab des zum ersten Mal gesehen, hab mir dacht, du lieber Gott des is ja ein Kindergarten, die Plakate an der Wand. (Bauer)

Der **Vergleich** mit dem Kindergarten fällt immer wieder in den Interviews mit den BesucherInnen und wird schlecht goutiert. Die Leute wollen in keinen Kindergarten gehen. Obwohl sie dann im Interview betonen, dass es kein Kindergarten ist, scheint der erste Eindruck dann doch in diese Richtung zu gehen. BesucherInnen berichten auch von ihren Angehörige, die nicht vorrangig für die Betreuung zuständig sind, und die das Tageszentrum als Kindergarten bezeichnen.

Neben dem Kindergarten wurde Tageszentrum auch mit Spital assoziiert. Dieser Eindruck verschwindet in der Erzählung allerdings rasch wieder, da das Tageszentrum durch Aktivität geprägt ist. Diese Eindrücke müssen rasch überwunden werden, sonst wollen die Leute nicht wieder kommen.

Wenn i ehrlich (lacht) bin .. mir hats net gfalln. I hob gsogt, da kum i nimmer mehr her. (Schwarz)

Für die Personen, die diese Ablehnung empfinden, sind oft recht subtile Dinge störend. Sie berichten, dass sie zuvor schon lange nicht mehr in so großen Gruppen Zeit verbracht haben. Das ihnen alles zu laut und zu unruhig war. Sie finden sich zu Beginn einfach noch nicht zurecht und fühlen sich dadurch dann auch nicht wohl. Bei Manchen ist die Unsicherheit recht groß. Sie müssen sich an die anderen Personen, andere Räumlichkeiten, Strukturen und den Rhythmus gewöhnen. Für die Personen, die sich nicht gleich ganz wohlfühlen, braucht es einfach ein wenig Zeit, um sich an alles zu gewöhnen. Manche erzählen auch, dass sie nicht wüssten, ob sie den Erwartungen gerecht werden. Andere möchten sich nicht blamieren, besonders bei Dingen die man noch nie gemacht hat. Über diese Unsicherheit wird auch in den Gruppendiskussionen mit den MitarbeiterInnen gesprochen. Hier wird auf einen Generationeneffekt aufmerksam gemacht den wir weiter oben im Kapitel Aktivität (5.3.1) schon angesprochen haben.

Äußere Umstände, wie die Tatsache, dass sie keine Alternativen sehen, bringen sie dann dazu doch zu bleiben. Irgendwann haben sie sich an alles gewöhnt und dann wollen sie nicht mehr weg.

Andere beschreiben den Übergang wiederum als kaum vorhanden. Diese Personen scheinen sich nahtlos an die neue Situation gewöhnt zu haben. Oder der erste Besuch hat

sie so begeistert und sie davon überzeugt, zu bleiben. Für alle ist das sehr engagierte und fürsorgliche Personal wichtig. Dieses bemüht sich um die Personen und bringt ihnen schrittweise bei, wie alles abläuft. Die MitarbeiterInnen motivieren – so die Erzählungen der Gäste – Dinge auszuprobieren und begleiten durch die erste Zeit. Die MitarbeiterInnen selbst beschreiben in dieser Phase auch eine aktive Zeit.

Und ein bisl auch, dass man schaut, welche Leute passen zusammen (mhm) also das man zum Beispiel ein wenig andockt. (FGD)

Interessanterweise kommen die anderen Gäste nicht in diesen Erzählungen zur Phase des Eingewöhnens vor. Nur einmal wird auf andere Person bezuggenommen, weil eine Person eine alte Bekannte im Tageszentrum wieder getroffen hat.

6 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Ziel dieser Arbeit war es, ein umfassendes Bild zu zeichnen, in welchen Bereichen Tageszentren mit ihren vielfältigen Leistungen die Lebensqualität von älteren Menschen beeinflussen können. Konzeptionelle Grundlage bildeten die acht Domänen der Lebensqualität, die bei ASCOT (adult social care outcome toolkit) zur Anwendung kommen. Auf Basis von Interviews mit BesucherInnen von Tageszentren und einer Fokusgruppendifkussion mit MitarbeiterInnen wurde der Frage nachgegangen, ob die konzeptionellen Domänen Ergebnisqualität in Tageszentren abbilden können. Desweiteren waren wir daran interessiert zu ermitteln, welche Erfahrungen BesucherInnen in Tageszentren machen und wie sich diese Erfahrungen den einzelnen Domänen der Lebensqualität nach ASCOT zuordnen lassen.

Recht wenig oder gar kein Raum wird in den wenigen bereits verfügbaren qualitative Studien der Frage eingeräumt, welche Nachteile Menschen mit ihrem Besuch eines Tageszentrums verbinden (Dabelko-Schoeny und King2010). Auch wir hatten in diesem Punkt nur wenige Wortmeldungen. Wir nehmen an, das hat damit zu tun, dass die Personen, die sich mit dem System Tageszentrum nicht gut arrangieren können, nicht lange bleiben und die Gäste, die bleiben, das Tageszentrum im Großen und Ganzen akzeptieren. Natürlich kann es auch sein, dass im Zuge des Samplings Personen, die sich weniger wohlfühlen, nicht zu einem Gespräch eingeladen wurden, da wir vor allem den Vorschlägen der Hausleiterinnen folgten. Dennoch lassen sich auch kritische Meldungen in den Erzählungen der TageszentrumsbesucherInnen finden. Die starke Strukturierung und die geringe Möglichkeit zur Eigeninitiative ebenso wie das ungewohnte Setting in der Großgruppe waren für manche Menschen gewöhnungsbedürftig. Genug Rückzugsmöglichkeiten zu schaffen, ebenso wie immer wieder den BesucherInnen die Möglichkeit zu bieten, selbst Initiative zu ergreifen oder Verantwortung zu übernehmen,

kann diesen Empfindungen entgegenwirken. Die BesucherInnen weisen auch darauf hin, dass sie wenige Alternativen hätten, denn oft ist vor allem die Mobilität eingeschränkt. Selbständige Ausflüge oder kulturelle Aktivitäten sind daher wenig möglich. Das Tageszentrum scheint hier eine willkommene Möglichkeit zu bieten, den Tag aktiv unter Menschen zu verbringen.

Die Domänen der Lebensqualität, wie sie in ASCOT enthalten sind, eignen sich sehr gut als konzeptioneller Rahmen für die Untersuchung möglicher betreuungsbezogener Einflüsse auf die Lebensqualität der BesucherInnen von Tageszentren. Die acht Domänen öffnen den Blick auf unterschiedliche Aspekte der Lebensqualität von Menschen, die Betreuungs-/Pflegedienstleistungen in Anspruch nehmen. Hin und wieder waren Aussagen zu finden, die sich auf mehrere Bereiche der Lebensqualität bezogen; in manchen Fällen konnten Zielkonflikte ermittelt werden (z.B. Sicherheit versus Selbstbestimmung). Auch unterschiedliche Gewichtungen der Lebensqualitätsbereiche wurden in den Gesprächen indirekt zum Ausdruck gebracht. Insgesamt führen die Aussagen der InterviewpartnerInnen, die sich in Tageszentren gut einleben konnten, zum Gesamteindruck, dass der Besuch des Tageszentrums in ihnen das Gefühl weckt, dass dort „Leben“ ist.

Im Folgenden werden die Ergebnisse zu den einzelnen Komponenten der Lebensqualität mit der verfügbaren Literatur zu den jeweiligen Bereichen reflektiert:

Sinnstiftende Aktivitäten: In den Tageszentren lässt sich eine Atmosphäre der Aktivität wahrnehmen. Stimulierende und kreative Aktivitäten werden auch in anderen Studien als fördernd für das Wohlbefinden beschrieben (Stern und Caro 2004, Greaves und Farbus 2006). Das wiederum kann das Gefühl erzeugen, etwas zu tun zu haben oder einen Sinn zu haben (z.B. Forder und andere 2008). Die aktive Beteiligung älterer Menschen passiert nicht von allein – bei manchen Personen scheint sich auch eine Erwartung gebildet zu haben, zu Aktivitäten motiviert oder aufgefordert zu werden. Das Tageszentrum kann einerseits dazu führen, dass auch Tätigkeiten zu Hause gemacht werden (spill-over-Effekt) oder dass zu Hause eine zufriedene Ruhe bewusst genossen wird.

Soziale Integration und Partizipation: Andere Studien konnten zeigen, dass sich Einsamkeit negativ auf die Gesundheit auswirkt bis hin zu einer erhöhten Mortalität führen kann (Valadez und andere 2006, Petterson und Veenstra 2010). Im Tageszentrum haben die Personen das Gefühl, wieder irgendwo dazuzugehören. Diese Gruppenzugehörigkeit, die sich in den Interviews als WIR-Gefühle deutlich machen, kann sich – so Greaves und Farbus 2006 – positiv auf das Wohlbefinden auswirken. Von Bekanntschaften weniger von Freundschaften wird in unseren Interviews gesprochen. TageszentrumsbesucherInnen haben einfach und unkompliziert Zugang zu anderen

Menschen und müssen diese nicht erst suchen. Sie sind wieder unter Menschen und haben neben der eigenen Wohnung noch einen Ort, an dem sie sich gut aufgehoben fühlen und wo sie Erfahrungen machen können. In anderen Studien wurde die Kommunikation mit anderen BesucherInnen und den MitarbeiterInnen hervorgehoben (Stern und Caro 2004, Forder und andere 2008, Dabelko-Schoeny und King 2010, Caiels und andere, 2010). Unsere Ergebnisse zeigen, dass zusätzlich zur Möglichkeit der Kommunikation mit anderen, besonders der Austausch mit unterschiedlichen Generationen besonders geschätzt wird. Die Zivildienstler nehmen hier eine ganz wichtige Funktion ein.

Würde und Selbstachtung: Es wurde ein sehr positiver Umgang der MitarbeiterInnen mit den BesucherInnen beschrieben ebenso wie ein guter Umgang untereinander. Die MitarbeiterInnen wurden als besonders unterstützend wahrgenommen. Das wurde auch in anderen Studien so beschrieben (z.B. Forder und andere 2008). Gäste schätzen besonders, dass sie wahrgenommen werden und außer der eigenen vier Wände noch einen Platz in der Gesellschaft haben. Die individuelle Betreuung wurde von beiden Seiten angesprochen. Die MitarbeiterInnen schienen bemüht, auf die Gäste individuell einzugehen und die BesucherInnen berichteten von einer Betreuung, die versuchte speziell zu fördern. Das Tageszentrum bietet auch die Möglichkeit, stolz auf sich sein zu können. Etwas, das im Alter und oft auch durch körperliche und/oder mentale Beeinträchtigung nicht mehr so leicht erzielt werden kann. Etwas, das aus unserer Sicht ganz entscheidend für das Wohlbefinden ist und noch mehr in den Mittelpunkt der Betreuungsarbeit rücken könnte. Die BesucherInnen werden zudem von der eigenen Situation abgelenkt. Einige der Interviewten stellten fest, dass es anderen noch viel schlechter geht als ihnen. Dies hilft die eigene Situation zu relativieren und besser damit umzugehen. Bei den Personen, die eine bestimmte Stellung in der Gruppe beschrieben, scheint sich das Tageszentrum in ganz besonderer Art und Weise auf ihr Wohlbefinden auszuwirken.

Sicherheit: Im Tageszentrum haben die BesucherInnen das Gefühl, gut aufgehoben zu sein und unsere InterviewpartnerInnen fühlten sich wohl. Die heimelige Atmosphäre (Stern und Caro 2004), aber auch Sicherheit und Entlastung für die Angehörigen wurden hier – wie auch in anderen Studien – positiv bewertet (Forder und andere 2008). Unvorhergesehene Situationen, wie Streitereien oder auch Unfälle von Anderen wurden als negative Erfahrungen beschrieben. Streitereien waren in beiden Tageszentren ein Thema, das für Unbehagen bei machen Gästen sorgte. Die MitarbeiterInnen wiederum brachten zur Sprache, dass es einiges an Arbeit bedarf, eine sichere und angenehme Atmosphäre für alle herzustellen. Stürze oder Zusammenbrüche wurden nur in einem Tageszentrum thematisiert. Im Anderen, mit Anbindung an ein Krankenhaus, gab es keine Erzählung dazu. Die Möglichkeit, bei solchen Ereignissen rasch handeln zu können

und nicht auf die Rettung warten zu müssen, hat einen sehr positiven Effekt auf das Sicherheitsgefühl der Gäste und der MitarbeiterInnen. Eine Maximierung der Sicherheit würde mit einem weiteren Bereich der Lebensqualität – der Selbstbestimmung – konfliktieren, weswegen in diesem Bereich eine besondere Bedeutung bei der Gestaltung von Leistungen zukommt. Routine wird sehr geschätzt, und gleichzeitig erscheint auch eine Abwechslung zwischendurch ganz wesentlich.

Selbstbestimmung: Das Tageszentrum schafft eine Atmosphäre, in der nur teilweise selbstbestimmt gehandelt werden kann. Notwendigerweise muss das aber nicht das Wohlbefinden einschränken. Studien zeigen, dass selbstgewählte Unselbständigkeit auch positiv wahrgenommen werden kann (Zank & Baltes 1998), da so Kapazitäten für andere Aktivitäten freigesetzt werden. In unserer Studie stellten wir fest, dass selbst ein strikter Ablaufrahmen und das Fehlen der Motivation zur Eigeninitiative grundsätzlich nicht negativ wahrgenommen wurden. Die BesucherInnen schienen sich daran gewöhnt zu haben. Ein wichtiges Thema in der Studie von Forder und andere (2008) war, dass die MitarbeiterInnen die Selbständigkeit ihrer Gäste verbessern wollten. Ein Punkt, der in unseren Interviews uns so nicht explizit thematisiert oder diskutiert wurde. In unseren Daten wird die Selbständigkeit weder von den MitarbeiterInnen noch von den Gästen als Ziel definiert. Das Tageszentrum kann dazu beitragen, aktiver zu werden oder motorische Fähigkeiten zurückzugewinnen, um wieder zu Hause mehr selbst tun zu können. Im Tageszentrum selbst wird jedoch dem selbstbestimmten Handeln – so die Erzählungen der BesucherInnen – wenig Raum eingeräumt. Auch andere Studien weisen darauf hin, dass Mitwirkungsmöglichkeiten (Saup und Schröppel 1993 nach Zank & Baltes 1998, Greaves und Farbus 2006) oder auch Selbstständigkeit sich positiv auf das Wohlbefinden auswirken können. Dennoch waren die BesucherInnen in unserer Studie mit dem Ausmaß an Selbstbestimmung zufrieden. Zarit (1999) zeigt das informell Pflegende oft Schwierigkeiten haben, ihre Angehörigen davon zu überzeugen, ein Tageszentrum zu besuchen (Zarit 1999). Selbst entscheiden zu können, im Tageszentrum zu bleiben, war für einige Interviewpersonen sehr wichtig. In unseren Interviews präsentierten sich Frauen aktiver und selbstbestimmter als Männer. Die MitarbeiterInnen führten dies teilweise darauf zurück, dass das Angebot im Tageszentrum frauenorientierter sei. Eine japanische Studie konnte zeigen, dass die Lebensqualität von Frauen durch das Tageszentrum positiv beeinflusst wurde, während für Männer der Effekt nicht gezeigt werden konnte (Hashizume und Kanagawa 1996). Ob das auch mit der Art des Angebotes zu tun hat, können wir an dieser Stelle nicht sagen. In jedem Fall stellen Studien fest, dass eine aktive Beteiligung und Engagement sich positiv auf das Wohlbefinden auswirkt (Greaves und Farbus 2006).

Essen und Trinken: Für manche brachte das Tageszentrum einen wohltuenden Rhythmus in das Essverhalten. Es gab einige Erzählungen, dass die Personen dadurch

wieder zu körperlichen Kräften gekommen sind. Besonders das soziale Event und nicht nur die Nahrungsaufnahme werden geschätzt. Die Meinungen liefen auseinander mit Bezug auf den Geschmack und die Menge des Essens. Zur Sprache kam die geringe Auswahlmöglichkeit auch bei den Getränken.

Persönliche Hygiene und Komfort: Eher ein geringer Anteil der Tageszentrumsgäste nimmt eine regelmäßige Körperpflege in Anspruch. Gelegentliches Versorgen von Wunden oder beim Toilettengang helfen lassen, kommen in den Erzählungen vor. Die Gäste, die im Tageszentrum gewaschen werden, sind zufrieden. Dennoch finden sich auch hier Hinweise, dass bei diesen Tätigkeiten Selbstbestimmung bzw. die Berücksichtigung von Bedürfnissen und Lebensgewohnheiten wichtig sind. Wie viel Unterstützung die Person bei der Körperpflege bekommt oder wie viel Geduld aufgebracht wird, sind wesentliche Elemente, die das Wohlbefinden stark beeinflussen können.

Unterbringung und Infrastruktur: Die Raumwahrnehmung bezieht sich interessanterweise nicht nur auf die Räumlichkeiten des Tageszentrums, sondern auch auf die Möglichkeiten, nach draußen zu gehen. An der „frischen Luft“ zu sein, wurde von den InterviewpartnerInnen sehr geschätzt. Der Komfort der Einrichtung wurde nicht thematisiert, lediglich Assoziationen beim ersten Besuch mit anderen Institutionen, wie Spital oder Kindergarten, kamen in den Erzählungen vor. Diese wurden dann jedoch wieder schnell revidiert. Lieblingsplätze zu haben, scheint wichtig auf das Wohlbefinden zu sein. Räume, um mal aus der größeren Gruppe von Menschen und der damit verbundenen sozialen Intensität und dem Geräuschpegel rauszukommen, scheinen ebenfalls Bedeutung zu haben und wird dort, wo dies möglich ist, sehr geschätzt.

Gesamteffekt: Im Tageszentrum wird „Leben“ wahrgenommen, während zu viel alleine zu Hause zu sitzen als weit ab vom Leben beschrieben wird. Der Besuch eines Tageszentrums wirkt sich positiv auf die Lebenszufriedenheit und die Stimmung auswirkt (Gaugler und Zarit 2001, Baumgarten und andere 2002, Forder und andere 2008, Caiels und andere 2010). Im Tageszentrum können die BesucherInnen Spaß haben und erfahren Unterstützung in einer sicheren und guten Atmosphäre, in der die BesucherInnen wieder aktiv werden können.

Inputfaktoren, wie räumliche Gegebenheiten, Regeln und Strukturen wie auch das Personal prägen das Leben im Tageszentrum ebenfalls in wichtiger Hinsicht. Diese Faktoren geben erst den Rahmen und bilden Möglichkeiten, welcher dann durch aktives Handeln mit Leben erfüllt wird.

Unsere Conclusio ist, dass Tageszentren in zumindest acht unterschiedlichen Bereichen einen Beitrag zur Verbesserung der individuellen Lebensqualität leisten können. Die interviewten BesucherInnen der Tageszentren schätzten es sehr, (wieder) unter Menschen zu sein. Die Möglichkeit zu unterschiedlichsten Aktivitäten wird sehr positiv bewertet, auch wenn nicht alle sinnerfülltes Handeln beschrieben. Die BesucherInnen schilderten eine gewisse Eingewöhnungszeit, die sie benötigten, um sich in die Regeln und Gruppenaktivitäten einzuleben. Ein selbstbestimmteres und aktiveres Handeln in Form von Mitgestaltung und die Übernahme von Verantwortungen erscheint uns möglich, wengleich sich die interviewten BesucherInnen nicht eingeschränkt fühlten. Gerade diese Elemente können sich sehr positiv auf das Wohlbefinden auswirken. Der respektvolle Umgang der MitarbeiterInnen mit den Gästen wird in besondere Art und Weise von allen hervorgehoben.

Die Domänen der Lebensqualität, die ASCOT bietet, scheinen gut geeignet, um einen umfassenden Eindruck möglicher Effekte teilstationärer Betreuungs- und Pflegeangebote zu erhalten.

Mit der von uns gewählten qualitativen Vorgehensweise kann jedoch nur ein allgemeines Bild und mögliche Komponenten der Einflussnahme auf die Lebensqualität geschildert werden. Bei TageszentrumsbesucherInnen scheint es sich um eine besondere Gruppe der hilfs- und betreuungsbedürftigen älteren Personen zu handeln. Jene, die es geschafft haben, sich in das Gruppengefüge einordnen, haben auf unterschiedlichen Ebenen, die Möglichkeit zu profitieren. Besonders Personen, die depressive Verstimmungen beschrieben, erkannten den positiven Effekt ihres Besuches. Mit dem qualitativen Ansatz können jedoch diesbezüglich nur Thesen aufgeworfen werden. Welche Personen mit welchen Charakteristika besonders durch Leistungen der Tageszentren profitieren, bleibt weiterführenden Studien vorbehalten. Dies gilt ebenso für Erkenntnisinteressen, die auf anbieterspezifische Effekte und auf Vergleiche unterschiedlich ausgestalteter teilstationärer Angebote zielen. Beide Erkenntnisse wären von großem Interessen, wenn es darum geht, auf der Ebene der Ergebnisqualität komparative Vorteile/Nachteile von Tageszentren gegenüber anderen Formen der Betreuung herauszuarbeiten.

**** Eine *Kurzfassung* der Ergebnisse findet sich in Trukeschitz, Birgit / Fliegenschnee, Katrin, 2012, Ergebnisqualität in Wiener Tageszentren – eine qualitative Analyse, Kurzfassung, Forschungsbericht des WU Forschungsinstituts für Altersökonomie 3/2012, Wirtschaftsuniversität Wien
www.wu.ac.at/altersoekonomie/publikationen

7 Literatur

- Bauld Linda, Chesterman John, Judge Ken (2000) Measuring satisfaction with social care amongst older service users: issues from the literature, *Health & Social Care in the Community*, 8 (5) 316–324.
- Baumgartner, Mona, Lebel, Paule, Laprise Helene, Leclerc, Chantal, Quinn Charlene, (2002). Adult day care for the Frail Elderly: Outcomes, Satisfaction, und Cost. *Journal of Aging Health*. 14: 237-259.
- Berry, Greta; Zarit, Steven; and Rabatin, Vince (1991). "Caregiver Activity on Respite and Nonrespite Days: A Comparison of Two Service Approaches." *The Gerontologist*, 31 (6), 830-835
- Bilotta C, Bergamaschini L, Spreafico S, Vergani C (2010) Day care centre attendance and quality of life in depressed older adults living in the community. *European Journal of Aging*, 7 (1): 1–3.
- Biwald, Peter, Hochholdingner, Nikola, Köfel, Manuel, Gencgel, Marcel, Haindl, Anita (2011): Pflege und Betreuung in Österreichs Städten. Status Quo, Entwicklung und Reformoptionen Endbericht. Wien: KDZ, Zentrum für Verwaltungsforschung. Abgerufen unter:
http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/themenfelder/soziales/20110512_KDZ_Endbericht_PflegeBetreuungin%C3%96sterreichsStaedten.pdf
[15.03.2012]
- Caiels, James, Forder, Julien, Malley, Juliette, Netten, Ann, Windle, Karen, (2010). Measuring the outcomes of low-level services: final report: Measuring outcomes for public services users' project, PSSRU Discussion Paper 2699.
- Corbin, Juliet and Anselm Strauss (1990). "Grounded theory research: procedures, canons, and evaluative criteria." *Qualitative Sociology*, 13 (1): 3-21.
- Dabelko, Holly & Zimmerman, Jennifer (2008) Outcomes of adult day health services for participants: A conceptual model. *Journal of Applied Gerontology*. 1 (27): 78-92.
- Dabelko-Schoeny, Holly & King, Shawn (2010). In their own words: Participants' perceptions of the impact of adult day services. *Journal of Gerontological Social Work*. 53(2): 176-192.
- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (2008). *Qualitätshandbuch ambulanz*. Wien, Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen.

- Flick, Uwe (2006). "An introduction to qualitative research." Third edition, London: Sage Publications.
- Flick, Uwe (2009). Sozialforschung - Methoden und Anwendungen: Ein Überblick für die BA-studiengänge. Reinbek: Rowohlt.
- Fonds Soziales Wien (2005). Geschäftsbericht 2004 des Fonds Soziales Wien Wien, Fonds Soziales Wien.
- Fonds Soziales Wien (2011). Geschäftsbericht 2010 des Fonds Soziales Wien Wien, Fonds Soziales Wien.
- Forder, Julien, Towers, Ann M., Caiels, James, Beadle-Brown, Julie und Netten, Ann (2008) Measuring Outcomes in Social Care: Second Interim Report Quality Measurement Framework Project, PSSRU, University of Kent, Canterbury.
- Gaugler, Joseph E., & Zarit, Steven H., (2001). The effectiveness of adult day services for disabled older people. *Journal of Aging and Social Policy*, 12 (2), 23-47.
- Gaugler Joseph E., Shannon Jarrott, Steven Zarit, Mary-Ann Parris Stephens, Aloen Townsend, Rick Greene (2003). Adult Day Service Use and Reductions in Caregiving Hour: Effects on Stress and Psychological Well-being for Dementia Caregivers. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 18 (1): 55-62.
- Gilgun, Jane F. (1999). Methodological pluralism and qualitative family research. In: M. Sussman, S. Steinmetz and G. E. Peterson. *Handbook of marriage and the family* New York, Plenum. 2nd edition: 219-261.
- Glaser, Barney und Anselm Strauss. 1967 "The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research." Chicago: Aldine Publishing Company.
- Greaves, Colin J., & Farbus, Lou (2006). Effects of creative and social activity on the health and well-being of socially isolated older people: Outcomes from a multi-method observational study. *Journal of the Royal Society for the Promotion of Health*, 126 (3): 134-142.
- Hashizume, Yumi, Kanagawa, Katsuko (1996). Correlates of participation in adult day care and quality of life in ambulatory frail elderly in Japan. *Public Health Nursing* 13 (6): 404-15.
- Iecovich, Esther, Biderman, Aya (2012). Use of Adult Day Care Centers: Do They Offset Utilization of Health Care Services? *Gerontologist*. The Gerontologist, doi: 10.1093/geront/gns036, First published online: March 15, 2012

- Jensen, Olaf (2005): Induktive Kategorienbildung als Basis Qualitativer Inhaltsanalyse. In: Mayring, P. & Gläser-Zikuda, M., ed. (2005), Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse , Beltz , Weinheim und Basel, 255-275.
- Knight, Bob G., Lutzky, Steven M., & Felice Macofsky-Urban (1993). A meta-analytic review of interventions for caregiver distress: Recommendations for future research. *The Gerontologist*, 33 (2), 240-248
- Koch, Torsten (2007). Stille Post, Eine computergestützte qualitative Inhaltsanalyse „serieller Reproduktionen“ – Werkstattbericht, In: Kuckartz, Udo; Grunenberg, Heiko, Dresing, Thorsten; (Hrsg.) *Qualitative Datenanalyse: computergestützt: Methodische Hintergründe und Beispiele aus der Forschungspraxis*, 2. Überarbeitete Auflage. 110-124.
- Kruse, Andreas & Schmitt, Eric (1998). Halbstrukturiertes Interview. In G. Jüttemann & H. Thomae (Hrsg.), *Biographische Methoden in den Humanwissenschaften*, Weinheim: Psychologie Verlags Union. 161-174.
- Kuckartz, Udo; Dresing, Thorsten; Rädiker, Stefan; Stefer, Claus (2008). *Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis*. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2008
- Lamnek, Siegfried (2005). *Qualitative Sozialforschung*. 4. Auflage. Weinheim, Basel, Beltz Verlag.
- Madriz, Esther (2003). Focus groups in feminist research. In Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (Eds.), *Collecting and interpreting qualitative materials*, 2nd edition Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 363-388.
- Mayring, Philipp (2005). Neuere Entwicklungen in der qualitativen Forschung und der Qualitativen Inhaltsanalyse. In: Mayring, P. & Gläser-Zikuda, M., (Hrsg.), *Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse* , Beltz , Weinheim und Basel. 7-19.
- Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*, 11. Auflage. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Montgomery, Rhonda J. V., Rowe, Jeannine M. and Kosloski, Karl (2007). Family Caregiving, in *Handbook of Gerontology: Evidence-Based Approaches to Theory, Practice, and Policy* (eds J. A. Blackburn and C. N. Dulmus), John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, NJ, USA. doi: 10.1002/9781118269640.ch16
- Morgan, David L. (1996) "Focus Groups." *Annual Review of Sociology* 22: 129-152.
- Netten, Ann (2011). *Overview of Outcome Measurement for Adults using Social Care Services and Support*, SSCR Methods Review6, National Institute for Health Research.

- Patterson, Andrew C., & Veenstra, Gerry (2010). Loneliness and risk of mortality: A longitudinal investigation in Alameda County, California. *Social Science & Medicine*, 71 (1), 181-186.
- Pfabigan, Doris und Kacetl, Patricia (2010) „Und ohne Würde wäre das Leben auf alle Fälle nicht lebenswert“, Würde und Autonomie im Kontext geriatrischer Langzeitpflege. Projektbericht einer disziplin- und methodenübergreifenden Studie zu Fragen eines selbstbestimmten und würdevollen Alterns. Universität Wien und Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung.
- Saup, Winfried und Schröppel, Hildegard (1993). Wenn Altenheimbewohner selbst bestimmen können. Augsburg: Verlag für Gerontologie.
- Schmitt, Eva M., Sands, Laura P., Weiss, Sara, Dowling, Glenna, Covinsky, Kenneth (2010), Adult day health center participation and health-related quality of life. *Gerontologist*. 50 (4): 531-40.
- Schneider, Ulrike, Buchinger, Clemens (2010). Projections of future long-term care expenditure in Austria (2008-2030) with special consideration of assistive technologies.. In *Innovative ICT Solutions for Older Persons – A New Understanding*. Proceedings of the Ambient Assisted Living Forum 09 Vienna, September 29 – October 1, 2009., Hrsg. Gerda Geyer, Reinhard Goebel, Kerstin Zimmermann, Wien: Österreichische Computer Gesellschaft, 156-164
- Sörensen Silvia, Pinquart Martin, Duberstein Paul (2002). "How effective are interventions with caregivers? An updated meta-analysis." *The Gerontologist*. 42 (3): 356-72.
- Stern, Amy L. und Caro, Francis G., (2004). Consumer Perspectives on Quality in Adult Day Care. Gerontology Institute Publications. Working Paper, University of Massachusetts Boston.
- Strauss, Anselm (1991). *Qualitative Sozialforschung: Datenanalys und Theoriebildung in der empirischen und soziologischen Forschung*. München, Fink.
- Strauss, Anselm & Juliet Corbin. 1996. „Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung.“ Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.
- Tesch-Römer, Clemens (2012) Aktives Altern und Lebensqualität im Alter, in: «Informationsdienst Altersfragen», 39 (1), 3-11.
- Trukeschitz, Birgit (2011). Worauf es letztlich ankommt: Ergebnisqualität in der Langzeitpflege und -betreuung. *Kurswechsel* (4): 22-35.

Valadez, Aalbert A., Lumadue, Christine, Gutierrez, Bibiana und Vries-Kell, Sabina (2006). Las Comadres and adult day care centers: The perceived impact of socialization on mental wellness, *Journal of Aging Studies* 20: 39-53.

Witzel, Andreas. (1996). Auswertung problemzentrierter Interviews: Grundlagen und Erfahrungen. Wahre Geschichten? Zur Theorie und Praxis qualitativer Interviews. R. Strobl and A. Böttger. Baden-Baden, Nomos-Verlagsgesellschaft: 49–75.

Witzel, Andreas (2000). "Das problemzentrierte Interview." *Forum Qualitative Sozialforschung* 1(1): Art. 22.

www1: <http://www.tageszentren.at/> (Stand 25.06.2012)

Zank, Susanne & Baltes, Margret M. (1998). Förderung von Selbständigkeit und Lebenszufriedenheit in stationären Einrichtungen. In Kruse, A. (Hrsg.) (1998): *Psychosoziale Gerontologie. Band 2: Interventionen*. Göttingen: Hogrefe Verlag. 60-72

Zank, Susanne, & Schacke, Claudia (2002). Evaluation of geriatric day care units: Effects on patients and caregivers. *Journals of Gerontology: Psychological Sciences*, 57B (4), 348-357.

Zarit, Steven H., Stephens, Mary A.P., Townsend, Aloen, & Greene, Rickey (1998). Stress reduction for family caregivers: Effects of day care use. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 53B (5): 267-277.

Zarit, Steven H., Stephens, Mary A.P., Townsend, Aloen, Greene, Rick, & Leitsch, Sara A. (1999). Patterns of adult day service use by family caregivers: A comparison of brief versus sustained use. *Family Relations*, 48, (4), Interventions for Family Caregivers. 355-361.

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

www.wu.wien.ac.at/altersoekonomie