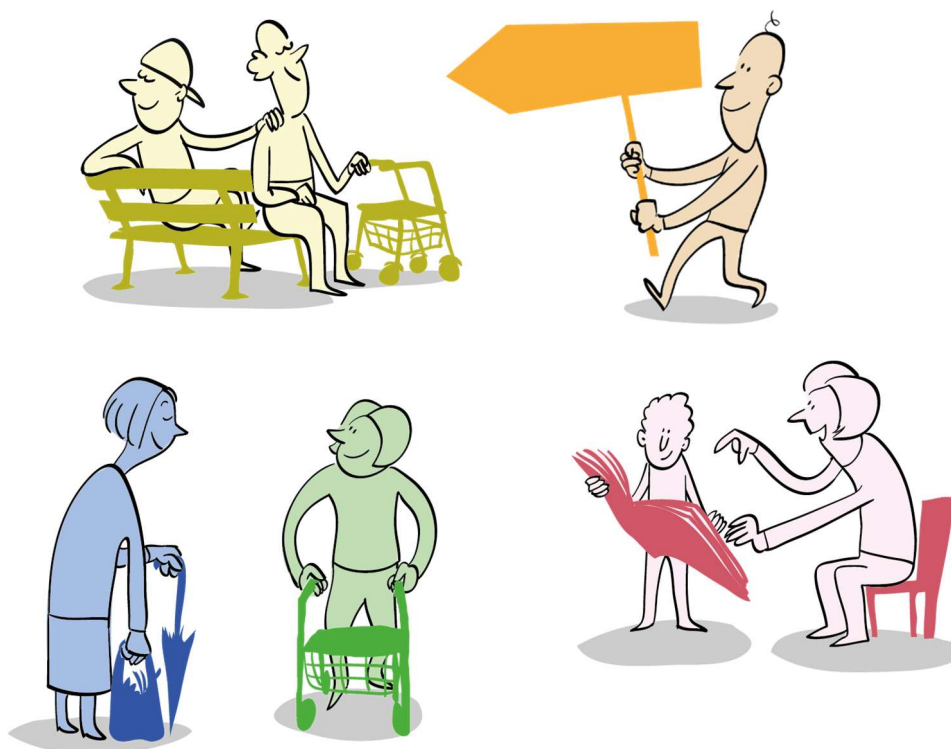




PROJEKTEVALUATION – SCHLUSSBERICHT  
2019-2023 «HILFE INS HAUS HOLEN –  
LEICHT GEMACHT»

PARTIZIPATIVES PROJEKT DER STADT USTER IN  
ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ORGANISATIONEN IM  
ALTERSBEREICH IM RAHMEN DES PROGRAMMS  
SOCIUS 2 DER AGE-STIFTUNG



**Impressum:**

Silvia Kölliker, Leiterin Fachstelle Alter

Stadt Uster, Bahnhofstr. 17, 8610 Uster

Tel. 044 944 74 59, [silvia.koelliker@uster.ch](mailto:silvia.koelliker@uster.ch)

Uster, 23.07.2024

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Rahmenbedingungen</b>	<b>4</b>
1.1. Stadt Uster Bevölkerung	4
1.2. Altersbereich	4
<b>2. Ausgangslage 2019</b>	<b>4</b>
2.1. Angebote	4
2.2. Vernetzung und Austausch	5
2.3. Informationsvermittlung	5
2.4. Zusammenarbeit und Koordination	5
2.5. Entwicklungen	5
2.6. Projekt Socius «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht»	6
2.7. Vorgehen	6
2.8. Zur Mitwirkung eingeladenene Akteure	7
2.9. Finanzielle und personelle Ressourcen	7
2.10. Kosten und Budget 2020-2023	7
2.11. Personelle Ressourcen 2020-2023	9
2.12. Finanzierung der Selbstevaluation	9
2.13. Projektorganisation und Steuerung	10
<b>3. Evaluationsgegenstand: Projektziele und Wirkungsmodell</b>	<b>10</b>
3.1. Projektziele	10
3.2. Evaluationsfragen	10
3.3. Wirkungsmodell	11
3.4. Evaluationsform	13
3.5. Evaluationsmethodik	13
3.6. Evaluationsberichterstattung	13
3.7. Nutzung und Verbreitung der Ergebnisse	13
<b>4. Ergebnisse</b>	<b>13</b>
4.1. Leistungen/Umsetzung der Stadt Uster	13
4.2. Leistungen/Umsetzung durch Akteure	17
4.3. Wirkungen im Unterstützungssystem	23
4.4. Wirkungen bei den Begünstigten	25
<b>5. Fazit</b>	<b>27</b>
<b>Anhang</b>	<b>30</b>

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Übersicht Kosten und Budget	8
Abbildung 2: Übersicht personelle Ressourcen	9
Abbildung 3: Wirkungsmodell	12
Abbildung 4: Intensität der Zusammenarbeit	16
Abbildung 5: Planung und Umsetzung Massnahmen/Aktivitäten	21

## **1. Rahmenbedingungen**

### **1.1. Stadt Uster Bevölkerung**

Die Stadt Uster ist die drittgrösste Stadt im Kanton Zürich mit rund 36'000 Einwohnerinnen und Einwohnern. Die Gesamtbevölkerung sowie der Anteil Personen im Alter von 65+ und 80+ sind in den letzten Jahren kontinuierlich gewachsen. Gemäss Prognosen des Statistischen Amtes des Kantons Zürich wird die Gesamtbevölkerung Usters bis 2040 auf über 45'000 ansteigen und der Anteil Personen 65+ wird von heute 17.7% auf 25.1%, der Anteil Personen 80+ von heute 4.6% auf 8.4% ansteigen. Die Stadt Uster befindet sich im dynamischen Übergang von bisher eher dörflich ausgerichteten zu immer stärker städtisch geprägten Strukturen.

### **1.2. Altersbereich**

Das Ziel der Alterspolitik der Stadt Uster ist es, den älteren Menschen ein bedarfsgerechtes, modernes und an der Selbsthilfe ausgerichtetes Altersangebot jetzt und in Zukunft zur Verfügung zu stellen. Das Hauptziel aller Bemühungen soll dabei die möglichst langdauernde Autonomie und Selbstbestimmung des Einzelnen sein. Ältere Menschen sollen unabhängig von ihrem Gesundheitszustand möglichst lange zu Hause leben, sich sicher im öffentlichen Raum bewegen und sich am gesellschaftlichen und sozialen Leben beteiligen können. Ältere Menschen verfügen aber auch über wertvolle Ressourcen. Diese sollen in die Planung und Gestaltung des Lebensraums miteinbezogen werden.

Auf Grundlage der überarbeiteten Altersstrategie 2019 trat im 2021 die Altersstrategie 2030 in Kraft.

Zudem wird in der Stadt Uster der Inklusionsgedanke gemäss der stadträtlichen Strategie 2030 im Sinne einer sozialen Stadtentwicklung «Stadt für alle» aktiv umgesetzt. Eine Inklusionsbeauftragte koordiniert und begleitet entsprechende Projekte.

## **2. Ausgangslage 2019**

### **2.1. Angebote**

Die Stadt Uster führt im Altersbereich die Fachstelle Alter, die Spitex Uster, die Heime Uster und die Sozialversicherungen. Neben den städtischen stehen im ambulanten und stationären Bereich noch weitere private Angebote zur Verfügung. Das Regionalspital Uster und Ärzte aus den verschiedensten Fachbereichen sorgen für eine gute medizinische Versorgung. Der Wagerenhof Uster und das Werkheim Uster bieten immer mehr Plätze auch für ältere Menschen mit Behinderungen an.

Die in der Stadt Uster in der Altersarbeit tätigen professionellen und mit Freiwilligen betriebenen Organisationen, bieten insgesamt ein vielfältiges und qualitativ gutes Angebot an. Dieses beinhaltet verschiedene Wohnformen, Unterstützungsleistungen, aber auch Freizeitaktivitäten und soziale Treffpunkte. Einige Angebote werden von der Stadt Uster finanziell unterstützt. Die Organisationen sind alle Mitglieder des «Netzwerk Altersfreundliches Uster» - ehemals «Trägerkonferenz Alter» (vgl. Anhang «Übersicht Organisationen und Akteure»).

## **2.2. Vernetzung und Austausch**

Uster ist im Altersbereich vielfältig vernetzt.

Die Abteilung Gesundheit vernetzt sich mit allen Akteuren im Altersbereich über das «Netzwerk Altersfreundliches Uster». Der Grundstein zu diesem Vernetzungsgremium wurde bereits in den 1990er Jahren gelegt. Seit 2003 findet das Netzwerktreffen in strukturierter Form statt. Zweimal pro Jahr präsidiert die jeweilige Abteilungsvorsteherchaft das «Netzwerk Altersfreundliches Uster», an dem alle lokalen Institutionen und Trägerschaften im Altersbereich mit je einer Vertretung eingeladen sind. Ziel der Treffen ist die Vernetzung, der gegenseitige Informationsaustausch, die Weiterbildung sowie die Entwicklung gemeinsamer Projekte. Die Fachstelle Alter organisiert die Netzwerktreffen und fördert den Austausch unter den Mitgliedern.

Von Seiten der Betroffenen gibt es zwei Organisationen, die sich um die Anliegen der älteren Bevölkerung kümmern. Beide haben ebenfalls im «Netzwerk Altersgerechtes Uster» Einsitz. Der Seniorenrat setzt sich für Anliegen der älteren Bevölkerung ein. Das Senioren-Netz bietet verschiedene Dienstleistungen und generelle Kurse von und für Seniorinnen und Senioren zu günstigen Preisen an.

## **2.3. Informationsvermittlung**

Die 2014 geschaffene Fachstelle Alter, hat den Auftrag über das gesamte Angebot im Altersbereich und Anliegen zum Thema Alter zu informieren und Ratsuchende zu beraten. Sie macht dies über verschiedene Kanäle: Persönliche Auskunft und Beratung, Broschüren, Veranstaltungen, Weiterentwicklung der Website etc. Sie begleitet zudem Projekte zur Förderung der Gesundheit und Sicherheit im Alter und stärkt die Vernetzung der Akteure und die Koordination der Angebote sowie die Freiwilligenarbeit im Altersbereich. Diese Angebote und Aktivitäten werden von der Bevölkerung und den Akteuren sehr geschätzt und genutzt.

## **2.4. Zusammenarbeit und Koordination**

Die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren im Altersbereich findet hauptsächlich an den gegebenen Schnittstellen statt (z.B. zwischen Spital und Spitex oder Spital und Heimen), wo integrative Zusammenarbeit ein wichtiges Ziel ist. Soweit dies die Ressourcen der einzelnen beteiligten Organisationen zulassen, werden die Betroffenen bei der Organisation und Koordination von weiteren häuslichen Hilfeleistungen wie Mahlzeitendienst, Fahrdienst, Besuchsdienst unterstützt. Es wird aber immer wieder auch festgestellt, dass vulnerable ältere Menschen und Angehörige in komplexen Situationen überfordert sind, und die eigentlich zur Verfügung stehenden Hilfeleistungen nicht oder zu wenig nutzen.

## **2.5. Entwicklungen**

Diverse Angebote wurden im Altersbereich in den letzten Jahren analysiert und bedarfsorientiert weiterentwickelt. Die Heime Uster haben beispielsweise eine Temporär Abteilung eingerichtet, um Betreuungs- und Pflegebedürftige aktiv auf ihre Rückkehr nach Hause vorzubereiten. Die Spitex Uster bietet mit Spitex plus zusätzliche Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen an, und hat zudem ein

Angebot zur Beratung von pflegenden Angehörigen eingeführt. Weiter hat die Genossenschaft Zeitgut Uster mit Unterstützung der Stadt Uster, das Modell Nachbarschaftshilfe gegen Zeitgutschrift erfolgreich aufgebaut.

Die Stadt Uster hat zusätzlich 2013 eine Altersstrategie mit konkreten Massnahmen verabschiedet. Diese sind in den letzten Jahren mehrheitlich umgesetzt worden. Die in einem mehrstufigen partizipativen Prozess überarbeitete Altersstrategie 2030 wurde im 2021 vom Stadtrat verabschiedet.

## **2.6. Projekt Socius «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht»**

Die Fachstelle Alter der Stadt Uster entwickelt im Rahmen des Socius Projekts in einem partizipativen Verfahren mit allen involvierten Beteiligten – den hilfebedürftigen älteren Menschen, den betreuenden Angehörigen und den Akteuren aus dem Altersbereich – sinnvolle Massnahmen zur nachhaltigen Unterstützung der Organisation und Koordination von Hilfestellungen und zur Begleitung der Beteiligten im häuslichen Setting. Die entwickelten Massnahmen werden in Arbeitsgruppen bestehend aus lokalen Akteuren umgesetzt.

Dank dem Projekt wachsen die Organisationen im Altersbereich zum Netzwerk «Altersfreundliches Uster» zusammen und die Bevölkerung wird für die Entwicklungen der Altersarbeit in der Stadt Uster sensibilisiert.

## **2.7. Vorgehen**

Zur Entwicklung und Umsetzung von sinnvollen Massnahmen, die die Organisation und Koordination von Hilfestellungen im häuslichen Setting unterstützen, ist folgendes Vorgehen vorgesehen:

- **Schnittstellenmanagement an Übergängen klären, optimieren und sichtbar machen**  
Wie sind die Prozesse an den Nahtstellen beim Übergang z.B. aus dem Spital, der Reha, dem Pflegezentrum nach Hause, zwischen den Organisationen und für die Betroffenen geregelt? Wo besteht Optimierungsbedarf? Welche Anpassungen können umgesetzt werden?
- **Zusammenarbeit der Beteiligten klären und optimieren**  
Wie funktioniert die Zusammenarbeit und die Kommunikation zwischen den an den Hilfestellungen beteiligten Betreuungsbedürftigen, Angehörigen, Professionellen, Freiwilligen? Wo besteht Optimierungsbedarf?
- **Passgenauigkeit der Angebote klären und optimieren**  
Sind Lücken bei den zur Verfügung stehenden Hilfestellungen identifizierbar? Welche Anpassungen können umgesetzt werden? Braucht es zusätzliche Angebote?
- **Nützliche Orientierungshilfen für alle Beteiligte entwickeln**  
Welche Informationen brauchen die Betreuungsbedürftigen und ihre Angehörigen, damit sie längerfristig die Organisation und Koordination von formellen und informellen Hilfeleistungen zu Hause längerfristig übernehmen können?

– **Organisation und Koordination im Einzelfall optimieren**

Welche Unterstützung brauchen vulnerable, betreuungsbedürftige ältere Menschen und Angehörige, damit die Organisation und Koordination von formellen und informellen Hilfeleistungen zu Hause sichergestellt werden kann?

**2.8. Zur Mitwirkung eingeladene Akteure**

Alle Mitglieder des «Netzwerk Altersfreundliches Uster» wurden eingeladen, sich an der Umsetzung dieses Projektes aktiv zu beteiligen. An einem Workshop im Mai 2019 haben die Akteure allgemein ihr Interesse an einer aktiveren Zusammenarbeit zugunsten der älteren Menschen in der Stadt Uster bekundet. An der Überarbeitung der Altersstrategie 2030 haben sie sich aktiv beteiligt.

**2.9. Finanzielle und personelle Ressourcen**

Die Stadt Uster arbeitet nach dem New Public Management Prinzip mit Globalbudget. Im Rahmen des Globalbudgets stehen der Abteilung Gesundheit für wiederkehrende Aktivitäten und spezielle Projekte im Altersbereich Ressourcen zur Verfügung. Weitere Ressourcen können jeweils in den jährlichen Budgetprozess eingegeben werden. Die Budgetierung erfolgt, sobald die Projekte umsetzungsreif sind. Der Gemeinderat bestimmt nicht über einzelne Budgetposten.

Das Projekt Socius «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» läuft unter der Verantwortung und dem Globalbudget der Abteilung Gesundheit. Mit den finanziellen Mitteln aus dem Programm Socius 2 wurden Projektentwicklungskosten, Pilotphasen von neuen Unterstützungsmassnahmen, Moderation von Workshops, Kosten für die Herausgabe von nützlichen Orientierungshilfen sowie für eine externe fachliche Begleitung finanziert. Ohne diese Fördergelder hätte dieses Projekt nicht in dieser Intensität umgesetzt werden können. Nicht enthalten in diesen Kosten sind die Personalkosten für die Projektleitung der Fachstelle Alter und der Mitglieder der Steuergruppe, sowie die Kosten für benötigte Infrastruktur. Diese wurden durch die Stadt Uster getragen. Neben dem Projekt Socius wurden weitere wiederkehrende und bereits geplante Aktivitäten, welche in den Arbeitsbereich der Abteilungsleitung Gesundheit oder der Fachstelle Alter gehören, im Zeit- und Finanzplan bis 2023 berücksichtigt (vgl. Übersicht Kosten und Finanzierung im Anhang).

**2.10. Kosten und Budget 2020-2023**

Die Arbeitsleistungen der Projektleitung, der Steuergruppe sowie von nicht verrechneten Naturalleistungen (z.B. Infrastruktur, Sachauslagen) werden durch die Stadt Uster getragen. Projektmitglieder der Organisationen aus dem Altersbereich konnten bei Bedarf Sitzungsgelder in Anspruch nehmen. 2021 haben vier Organisationen aus dem Freiwilligenbereich ihren Stundenaufwand in Rechnung gestellt. Das Projekt Socius ist eng mit der neuen Altersstrategie 2030 verknüpft. Die Stadt Uster hat 2020 und 2021 die partizipative Entwicklung der Altersstrategie 2030, deren Publikation und die Information im Sinne einer Kampagne der Bevölkerung finanziert, und damit die Entwicklung des Projekts Socius mitunterstützt. Die Stadt Uster hat sich 2022 an der Umsetzung der Massnahmen im Programm Socius mit 7'530 Franken beteiligt. Darüber hinaus hat sie weitere

Aktivitäten der Fachstelle Alter mit rund 7'000 Franken und die Freiwilligenarbeit im Altersbereich mit rund 75'000 Franken unterstützt. Dank des finanziellen Beitrags durch die Beteiligung am Programm Socius, kann im Jahr 2023 eine zusätzliche Stelle für ein Case Management geschaffen und über die Projektdauer hinaus mitfinanziert werden.

<b>Rechnung 2020</b>	<b>CHF</b>
Beitrag Programm Socius	30'000
Fachliche Unterstützung	-4'200
	-
<b>Total</b>	<b>25'800</b>

<b>Budget 2021</b>	<b>CHF</b>
Übertrag	+25'800
Beitrag Programm Socius	+30'000
Fachliche Unterstützung	-20'000
Sitzungsgelder	-5'000
Information	-2'000
Diverses	-1'000
<b>Total</b>	<b>27'800</b>

<b>Rechnung 2021</b>	<b>CHF</b>
Übertrag 2020	25'800
Beitrag Programm Socius	30'000
Fachliche Unterstützung	-15'400
Sitzungsgelder	-2'850
<b>Total</b>	<b>37'550</b>

<b>Budget 2022</b>	<b>CHF</b>
Übertrag 2021	+37'500
Beitrag Programm Socius	+30'000
Fachliche Unterstützung	-10'000
Sitzungsgelder	-3'000
Umsetzung Massnahmen	-40'000
<b>Total</b>	<b>14'500</b>

<b>Rechnung 2022</b>	<b>CHF</b>
Übertrag 2021	37'550
Beitrag Programm Socius	30'000
Fachliche Begleitung RADIX	- 5'600
Vortrag Betreuende Angehörige	-1'000
Kurs Betreuende Angehörige	-4'146
Broschüre in ital. Sprache	-3'853
Kochkurs Männer 60plus	-86
<b>Total</b>	<b>52'865</b>

<b>Budget 2023</b>	<b>CHF</b>
Übertrag 2022	52'865
Beitrag Programm Socius	30'000
Fachliche Begleitung RADIX	-6'000
Umsetzung Massnahmen	-15'000
Einführung Case Management	-30'000
<b>Total</b>	<b>31'865</b>

Abbildung 1: Übersicht Kosten und Budget



### 2.11. Personelle Ressourcen 2020-2023

Die Projektarbeiten 2020 und 2021 wurden durch die Projektleitung (Fachstelle Alter) sowie die Mitglieder der Steuergruppe (Stadt intern) im Rahmen ihrer Arbeitszeit ausgeführt. Ergänzt wurden diese durch die fachliche Begleitung von RADIX sowie durch Aufwendungen der Mitglieder von Organisationen im Altersbereich.

<b>2020</b>	<b>Arbeitsleistung</b>
Projektleitung Stadt Uster	10% Arbeitszeit
Steuergruppe Stadt Uster	5 Sitzungen
Fachbegleitung Radix	3 Arbeitstage
Organisationen im Altersbereich (23 Fachpersonen)	6 Stunden pro Person

<b>2021</b>	<b>Arbeitsleistung</b>
Projektleitung Stadt Uster	20% Arbeitszeit
Steuergruppe Stadt Uster	5 Sitzungen
Fachbegleitung Radix	11 Arbeitstage
Organisationen im Altersbereich (23 Fachpersonen)	4-10 Stunden pro Person

<b>2022</b>	<b>Arbeitsleistung</b>
Projektleitung Stadt Uster	20% Arbeitszeit
Steuergruppe Stadt Uster	5 Sitzungen
Fachbegleitung Radix	15 Arbeitstage
Organisationen im Altersbereich (23 Fachpersonen)	4-6 Stunden pro Person

<b>2023</b>	<b>Arbeitsleistung</b>
Projektleitung Stadt Uster	20% Arbeitszeit
Steuergruppe Stadt Uster	4 Sitzungen
Fachbegleitung Radix	6 Arbeitstage
Organisationen im Altersbereich (23 Fachpersonen)	4-6 Stunden pro Person

Abbildung 2: Übersicht personelle Ressourcen

### 2.12. Finanzierung der Selbstevaluation

Die Evaluation wird von der Projektleitung durchgeführt und durch die externe Projektbegleitung (RADIX) unterstützt. Die Kosten für die personellen Ressourcen der Projektleitung werden durch die Stadt Uster, und diejenigen für die externe Begleitung, durch die Beiträge aus dem Programm Socius 2 finanziert.

## **2.13. Projektorganisation und Steuerung**

Das Projekt Socius «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» steht in der Verantwortung der Abteilung Gesundheit. Die Abteilungsvorsteherin/Stadträtin informiert im Stadtrat über das Projekt. Die Projektleitung übernimmt die Fachstelle Alter (vgl. Organigramm im Anhang).

## **3. Evaluationsgegenstand: Projektziele und Wirkungsmodell**

### **3.1. Projektziele**

Das Ziel des Projekts «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» ist es, den älteren Menschen jetzt und in Zukunft - in guter Kooperation mit den Akteuren im Altersbereich - ein den Bedürfnissen entsprechendes, gut funktionierendes Unterstützungssystem für das häusliche Setting zur Verfügung zu stellen. Insbesondere sollen vulnerable Personen wie Menschen mit Demenz, Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen in komplexen Situationen sowie betreuende Angehörige, bei Bedarf rasch und unkompliziert die nötige Unterstützung und Begleitung in Anspruch nehmen können.

Konkret wird erwartet, dass die Akteure im Altersbereich sich an der Entwicklung und Umsetzung von wirkungsvollen Massnahmen beteiligen und dadurch:

- vulnerable ältere Menschen und ihre Angehörige informiert und befähigt werden, im Bedarfsfall die Organisation und Koordination von Unterstützungsleistungen längerfristig selber managen zu können.
- ältere Menschen und Angehörige, die nicht in der Lage sind, die Organisation und Koordination von Hilfeleistungen zu übernehmen, effizient und wirkungsvoll unterstützt werden.
- die Zusammenarbeit und die Kommunikation aller an den Hilfeleistungen Beteiligten gestärkt wird.
- allfällige Lücken in der Angebotslandschaft identifiziert und sinnvoll geschlossen werden.
- das Wissen bezüglich dieser Thematik in der Bevölkerung und bei den Mitgliedern des «Netzwerk Altersfreundliches Uster» gestärkt wird.

Ein wichtiger Faktor dieses Projekts ist die Partizipation - der Einbezug der Akteure im Altersbereich sowie nach Möglichkeit der Bedürfnisse der Hilfebedürftigen und Angehörigen - bei der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen.

### **3.2. Evaluationsfragen**

Die Evaluationsfragen der Stadt Uster orientieren sich an den oben aufgeführten Projektzielen.

Grundsätzlich sollen folgende Punkte mit einfachen Mitteln evaluiert werden:

- Das Ausmass der Bereitschaft und die Bereitschaft der Akteure im Altersbereich, sich am Projekt insgesamt und an der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen zu beteiligen.

- Die Wirksamkeit der umgesetzten Massnahmen auf das Unterstützungssystem und die Begünstigten.

Die Hauptfrage lautet: Gelingt es der Stadt Uster in einem partizipativen Prozess mit den Akteuren im Altersbereich das Unterstützungsnetzwerk zugunsten der Hilfebedürftigen und Angehörigen wirkungsvoll und nachhaltig weiterzuentwickeln?

Dies soll mit den folgenden Fragen beantwortet werden:

1. Gelingt es der Stadt Uster, die Akteure für die Mitarbeit im Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» zu gewinnen?
2. Sind die Akteure im Altersbereich bereit, sich an der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen zur Unterstützung der Hilfebedürftigen und Angehörigen zu beteiligen und ihre Angebote, Prozesse und Zusammenarbeit zu optimieren?
3. Sind Hilfebedürftige und Angehörigen bereit, uns ihre Erfahrungen und Bedürfnisse beim Aufgleisen von Hilfestellungen mitzuteilen?
4. Welche Massnahmen können darauf aufbauend entwickelt und umgesetzt werden?
5. Inwiefern kann das Unterstützungssystem mit diesen Massnahmen verbessert werden?
6. Inwiefern können Hilfebedürftigen und Angehörigen von diesen Massnahmen profitieren?

### **3.3. Wirkungsmodell**

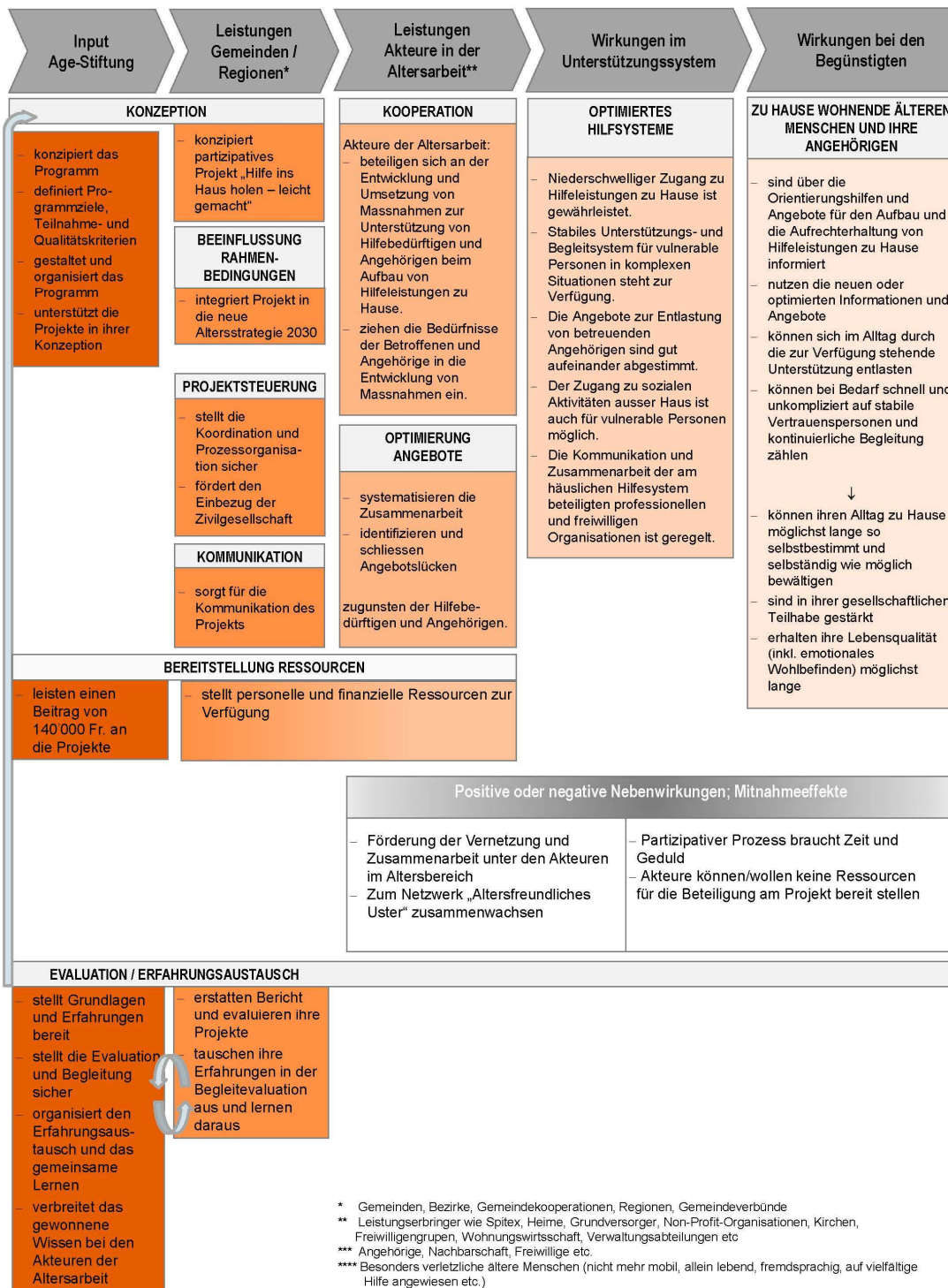
Das für die Programmevaluation zuständige Büro «Bass» hat auf Programmebene ein Wirkungsmodell entwickelt. Dieses orientiert sich an den Zielen der Programmausschreibung und unterscheidet zwischen den zu erbringenden Leistungen der teilnehmenden Gemeinden, den erwarteten Leistungen der Akteure im Altersbereich und den mit den umgesetzten Massnahmen verbundenen Auswirkungen auf das Unterstützungssystem und die Begünstigten.

In Anlehnung an die oben aufgeführten Evaluationsfragen wird das Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» der Stadt Uster in das vorgegebene Wirkungsmodell bestmöglich eingeordnet. Die Leistungen der Akteure sind ein wichtiger Erfolgsfaktor für das Projekt. Die Übersichten und Beschreibungen der Messungen zur Zielerreichung und zu den ausgelösten Wirkungen auf Ebene des Unterstützungssystems und der Begünstigten befinden sich im Anhang (vgl. Messung der Zielerreichung und ausgelöste Wirkungen im Anhang).

**Programm Socius 2 «Entwicklung von Unterstützungssystemen für zuhause lebende ältere Menschen»**



**Wirkungsmodell** Programmablauf und angestrebter Soll-Zustand auf verschiedenen Wirkungsebenen im Projekt "Hilfe ins Haus holen - leicht gemacht"



Demografische Entwicklung Ereignisse: Gesellschaftliche Trends, Orientierungswertung, Politik, Rechtssystem, Leitlinien, Soziokultur u.a.

**BASS**

\* Gemeinden, Bezirke, Gemeindekooperationen, Regionen, Gemeindeverbände  
 \*\* Leistungserbringer wie Spitex, Heime, Grundversorger, Non-Profit-Organisationen, Kirchen, Freiwilligengruppen, Wohnungswirtschaft, Verwaltungsabteilungen etc  
 \*\*\* Angehörige, Nachbarschaft, Freiwillige etc.  
 \*\*\*\* Besonders verletzbare ältere Menschen (nicht mehr mobil, allein lebend, fremdsprachig, auf vielfältige Hilfe angewiesen etc.)

Abbildung 3: Wirkungsmodell

### **3.4. Evaluationsform**

Bei dieser Evaluation handelt es sich um eine Selbstevaluation. Die Evaluation wird durch die Projektleitung durchgeführt und durch die externe Projektbegleitung (RADIX) unterstützt.

### **3.5. Evaluationsmethodik**

Die Stadt Uster nutzt für die Selbstevaluation qualitative Erhebungsinstrumente. Die gewonnenen Erkenntnisse basieren auf der Auswertung der Workshops, der Einschätzung der Projektleitung (Fachstelle Alter der Stadt Uster) sowie der Befragung der teilnehmenden Akteure per Online-Befragung (vgl. Befragung im Anhang).

### **3.6. Evaluationsberichterstattung**

Die Berichterstattung zur Evaluation erfolgt über den Zwischen- und Schlussbericht der Evaluation zuhanden der Begleitevaluation. Über den Verlauf des Projekts und die sich daraus ergebenden Ergebnisse werden die Steuergruppe und die am Projekt beteiligten Kreise fortlaufend über verschiedene Wege informiert. Der Stadtrat wird in regelmässigen Abständen über den Projektstand informiert.

### **3.7. Nutzung und Verbreitung der Ergebnisse**

Die Berichterstattung der Evaluation dient hauptsächlich der Steuergruppe zur Projektsteuerung und Projektentwicklung sowie der Begleitevaluation des Programms Socius 2. Die am Projekt beteiligten Kreise sowie die Bevölkerung und Politik werden regelmässig über wichtige Entwicklungen und Ergebnisse des Projekts informiert.

## **4. Ergebnisse**

### **4.1. Leistungen/Umsetzung der Stadt Uster**

#### **Welche Strukturen und Prozesse wurden bisher geschaffen?**

Nachfolgende Strukturen und Prozesse sind während der Projektlaufzeit aufgebaut worden:

#### **Phase 1: Planung und Vorbereitung 2020**

- Die Bevölkerung und Organisationen im Altersbereich sind über Teilnahme am Programm Socius informiert worden.
- Als fachliche Begleitung mit Partizipations-Know-how wurde Gabriela Widmer von der Gesundheitsstiftung Radix engagiert.
- Das Projekt Socius wurde als Massnahme in die neue Altersstrategie 2030 eingebunden.

Die Organisationen im Altersbereich konnten an einer Auftaktveranstaltung für die Teilnahme am Projekt gewonnen werden.

### **Phase 2: Bestandsaufnahme und Bedarfserhebung 2021**

- Der Workshop mit den Organisationen im Altersbereich zur Bestandsaufnahme und Bedarfserhebung konnte online in drei Gruppen durchgeführt, und mit einer gemeinsamen Ergebniskonferenz erfolgreich abgeschlossen werden. Es haben sich 23 Fachpersonen aus 18 Organisationen beteiligt.
- 11 betroffene Personen und Angehörige haben in telefonischen Interviews über ihre Erfahrungen beim Aufgleisen von Hilfeleistungen berichtet, auf Hindernisse hingewiesen und Optimierungen vorgeschlagen.

### **Phase 3: Entwicklung der Massnahmen 2021**

- Die Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme und Bedarfserhebung sind durch die Steuergruppe und Projektleitung analysiert worden.
- In einem Ergebnisbericht sind den Organisationen fünf Schwerpunktthemen zur vertieften Bearbeitung vorgeschlagen worden.
- Die Organisationen im Altersbereich haben der Analyse und der vertieften Bearbeitung der Schwerpunktthemen zugestimmt.
- Mit den jeweils involvierten Organisationen sind in fünf Arbeitsgruppen entsprechende Massnahmen entwickelt worden.
- Die Steuergruppe hat der Umsetzung der vorgeschlagenen Massnahmen zugestimmt.

### **Phase 4: Umsetzung der Massnahmen 2022-2023**

- Die Treffen in den verschiedenen Arbeitsgruppen wurden fortgeführt. Diese wurden von der Fachstelle Alter initiiert und geleitet.
- Die in der Phase 3 entwickelten Massnahmen sind von den zuständigen Organisationen umgesetzt worden (v. 4.2)
- In einem Umsetzungsbericht sind die umgesetzten Massnahmen beschrieben.

### **Phase 5: Verankerung ab 2024**

- Die Stadt Uster legt grossen Wert auf die Nachhaltigkeit der im Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» entstandenen Massnahmen und Zusammenarbeiten (Vernetzung der Organisationen, Kommunikationsprozesse, etc.). Die im Projekt entstandenen Massnahmen sollen auch nach Projektabschluss fortgeführt und verankert werden. Auch die enge Zusammenarbeit zwischen der Fachstelle Alter und den Organisationen im Altersbereich wird fortgeführt.

### **Inwiefern wurden die Akteure in die Projektentwicklung eingebunden?**

Es ist der Stadt Uster gelungen, die Akteure im Altersbereich für die Mitwirkung im Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» zu gewinnen. Die bestehende Angebotspalette konnte in einem partizipativen Prozess mit den Akteuren im Altersbereich überdacht und verbessert werden. Die Akteure sind wichtige Partner und entscheiden mit, ob und welche Massnahmen entwickelt und umgesetzt werden.

### **Welche Akteure wurden bei der Projektentwicklung eingebunden?**

Mitte November 2020 wurde die Auftaktveranstaltung des Projekts «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» online durchgeführt. Die Akteure wurden über das Projekt informiert. In einem weiteren Schritt wurde eine Bestandsaufnahme und Bedarfserhebung durchgeführt. An den Workshops haben sich 23 Fachpersonen aus 18 Organisationen beteiligt. Sie haben dem Ergebnisbericht und den vorgeschlagenen Schwerpunktthemen zugestimmt.

Anschliessend wurden die Akteure eingeladen, die Schwerpunktthemen zu bearbeiten und sich an der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen zu beteiligen. Die folgenden Akteure sind dieser Einladung gefolgt.

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Besuchsdienst Uster              | 10. Reformierte Kirche Uster               |
| 2. Frauenverein Uster               | 11. Katholische Kirche St. André           |
| 3. Senioren-Netz Uster              | 12. Wohnsiedlung Kreuz                     |
| 4. Genossenschaft Zeitgut Uster     | 13. (Wohn)-Genossenschaft Sonnenbühl       |
| 5. Seniorenrat Uster                | 14. Tertianum Residenz Brunnehof           |
| 6. Heime Uster (Stadt Uster)        | 15. Suchtpräventionsstelle Zürich Oberland |
| 7. Spitex Uster (Stadt Uster)       | 16. Alterszentrum Rosengarten              |
| 8. Sozialversicherung (Stadt Uster) | 17. Spital Uster                           |
| 9. Pro Senectute Kanton Zürich      |  |

## Wie war die Intensität der Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts mit anderen Akteuren?

Die Zusammenarbeit mit den oben genannten siebzehn Akteuren wurde während der Projektphase stark intensiviert. Die Intensität kann dem nachfolgenden Diagramm entnommen werden:

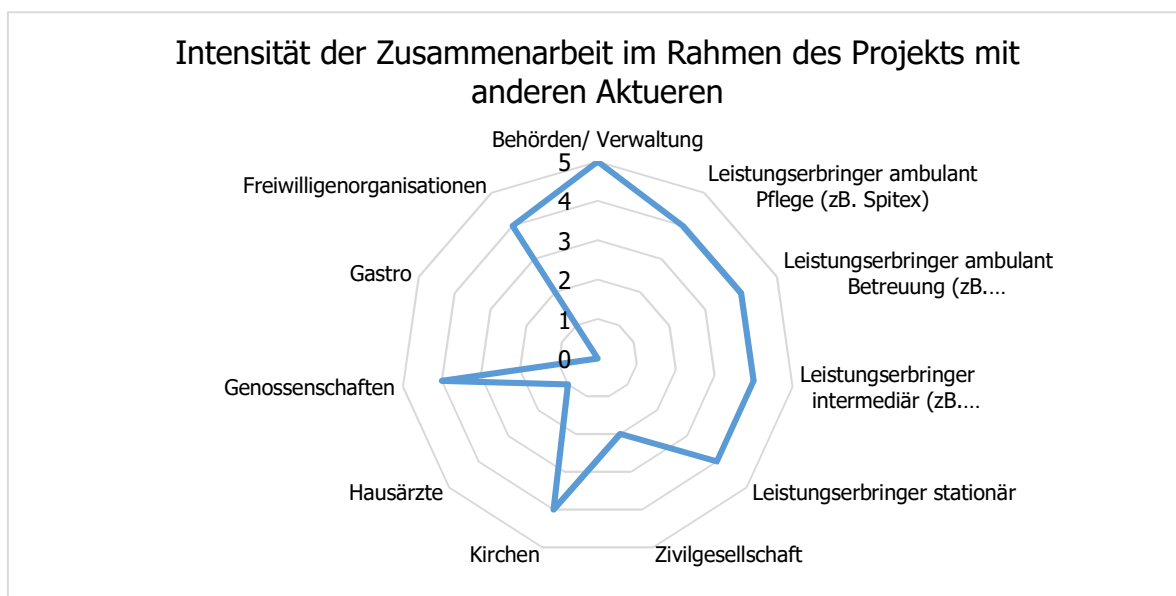


Abbildung 4: Intensität der Zusammenarbeit

## Welche Rolle spielt die Stadt Uster?

Die Verantwortung für das Projekt lag bei der Abteilung Gesundheit der Stadt Uster, die das Projekt initiiert und gesteuert hat. Die Projektleitung und Koordination war bei der Fachstelle Alter. Die Akteure beteiligten sich aktiv an der Entscheidung, welche Massnahmen entwickelt und mit ihrer Mitwirkung umgesetzt wurden. Eine Fachperson der Schweizerischen Gesundheitsstiftung RADIX hat die Projektleitung bei der Organisation und Durchführung der Workshops und Interviews sowie beim Erstellen des Ergebnis-, Umsetzungs- und Evaluationsschlussberichtes massgeblich unterstützt.

## Wird die Zivilgesellschaft verstärkt eingebunden?

Die Freiwilligenorganisationen im Altersbereich (Besuchsdienst, Genossenschaft Zeitgut, Seniorenrat, Seniorennetz, Frauenverein) sind am Projekt beteiligt. Sie können für ihre Teilnahme Sitzungsgelder in Anspruch nehmen, die als Anreiz eine Teilnahme erleichtert haben. Für die Teilnahme an der Bedarfserhebung und Entwicklung der Massnahmen haben alle Freiwilligenorganisationen davon Gebrauch gemacht.

## Inwiefern sind die Angehörigen eingebunden?

Die Anliegen der Angehörigen sind in die Bedarfserhebung und Analyse eingeflossen. Auf Grund der Covid-Pandemie hat die Fachstelle Alter anstelle der geplanten Fokusgruppen-Gespräche mit Betroffenen und Angehörigen, telefonische Interviews geführt. Die befragten Personen hatten kürzlich eine Hilfeleistung selber aufgegleist. Die 11 Interviewpartnerinnen und Interviewpartner



wurden befragt, welche Erfahrungen sie dabei gemacht haben, welche Hindernisse überwunden werden mussten und welche Empfehlungen sie an Gleichbetroffene haben.

### **Wie wird das Projekt gesteuert?**

Das Projekt steht in der Verantwortung der Abteilung Gesundheit der Stadt Uster. Die Abteilungsvorsteherin/Stadträtin informiert im Stadtrat über das Projekt. Die Projektleitung liegt bei der Fachstelle Alter. Das Projekt wird bei Bedarf durch eine Mitarbeiterin der Schweizerischen Gesundheitsstiftung RADIX unterstützt. Die Steuerung, Aufgaben und Kompetenzen sind im Projekt Organigramm geregelt.

### **Was wird zur Verbesserung der Rahmenbedingungen unternommen?**

Fast gleichzeitig mit der Eingabe des Projekts im Programm Socius 2 hat die Stadt Uster mit der Überarbeitung ihrer Altersstrategie begonnen. Sie wurde in einem partizipativen Prozess mit den Organisationen im Altersbereich und der Bevölkerung entwickelt und 2021 fertiggestellt. Das Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» wurde als Massnahme in die neue «Altersstrategie 2030» eingebettet. Das Projekt ist somit in der Alterspolitik gut verankert.

### **Welche Kommunikationsleistungen wurden erbracht?**

Die Bevölkerung und die Organisationen im Altersbereich wurden 2020 über eine Medienmitteilung der Stadt Uster und einen Bericht im «Anzeiger von Uster» sowie im «Uster-Report» über das Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» und die Teilnahme am Programm Socius 2 der Age-Stiftung informiert. Im Rahmen der Beteiligung der Bevölkerung und der Organisationen im Altersbereich an der Entwicklung der Altersstrategie 2030 wurde auf das Projekt und die Einbindung hingewiesen.

## **4.2. Leistungen/Umsetzung durch Akteure**

### **Wurde eine gemeinsame Strategie entwickelt?**

Es wurde eine gemeinsame Projektstrategie entwickelt, die in der Projektlaufzeit umgesetzt wurde. Die Akteure im Altersbereich haben sich zusammen mit der Stadt Uster in einem partizipativen Prozess an der Bedarfserhebung, der Analyse der Ergebnisse, der Entwicklung von Schwerpunktthemen sowie der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen beteiligt.

### **Welche verbindlichen Strukturen und Prozesse wurden geschaffen?**

Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme und Bedarfserhebung aus den Workshops und Interviews wurden im Ergebnisbericht zusammengefasst und von der Steuergruppe analysiert. Für eine vertiefte Bearbeitung sind in Abstimmung mit den Akteuren im Altersbereich die folgenden fünf Schwerpunkte festgelegt worden:

1. Für vulnerable ältere Menschen und betreuende Angehörige bedürfnisspezifische Informationen aufbereiten und über verschiedene Kanäle verbreiteten sowie den Zugang zu den Angeboten erleichtern.

2. Für besonders vulnerable ältere Menschen in komplexen gesundheitlichen Situationen ein spezielles Unterstützungs- und Begleitsystem entwickeln.
3. Für betreuende Angehörige das bestehende Beratungsangebot der Spitex Uster weiterentwickeln und mit den verschiedenen Entlastungsangeboten gut vernetzen.
4. Für die vulnerablen älteren Menschen den Zugang zu den Veranstaltungen, Aktivitäten und Kontaktmöglichkeiten optimieren.
5. Für vulnerable ältere Menschen und betreuende Angehörige die Kommunikation und Zusammenarbeit aller am häuslichen Hilfesystem Beteiligten besser regeln und transparenter gestalten.

Im Herbst 2021 sind mit den jeweils involvierten Akteuren für die vertiefte Bearbeitung der Schwerpunktthemen fünf Arbeitsgruppen gebildet worden. Sie haben Massnahmen zur Umsetzung vorgeschlagen, die sie dann auch bereit sind umzusetzen (vgl. Übersicht Schwerpunkte und Massnahmen im Anhang). In Absprache mit der Steuergruppe wurden ab 2022 die folgenden neun Massnahmen mit den jeweils involvierten Organisationen umgesetzt:

1. Informationen zur Erreichung vulnerabler Personen weiter ausbauen
2. Passendes Case Management aufgleisen
3. Unterstützungsleistungen für EL-Bezüger AHV prüfen
4. Information EL-Bezüger – Austausch Fachpersonen ausbauen
5. Entlastung betreuender Angehöriger fördern
6. Fahrdienst für Fahrten zur Pflege sozialer Kontakte aufbauen
7. Angebote zur Pflege sozialer Kontakte ausbauen
8. Prozesse für den Aufbau von Hilfeleistungen sichtbar machen
9. Vernetzung- und Austausch zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen fördern

Mit den entwickelten Massnahmen soll der Zugang zu den Angeboten die Vernetzung, der Austausch sowie die Zusammenarbeit der Akteure verbessert und Angebotslücken geschlossen werden. Dies alles zugunsten von älteren Menschen und Angehörigen, die einen unmittelbaren Hilfebedarf haben.

### **Wurde die Zivilgesellschaft verstärkt eingebunden?**

Die oben erwähnten Freiwilligenorganisationen im Altersbereich sind gleichermassen wie die professionellen Akteure in die Projektentwicklung und -umsetzung eingebunden.

### **Inwiefern findet eine Verbesserung der Abstimmung der Angebote statt?**

Mit der Umsetzung nachfolgender Massnahmen (vgl. Tabelle 1) wurde eine Verbesserung der Abstimmung der Angebote angestrebt.

- Information EL-Bezüger – Austausch Fachpersonen ausbauen (M4)
- Entlastung betreuender Angehöriger fördern (Vernetzung der Entlastungsangebote) (M5)
- Vernetzung- und Austausch zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen fördern (M9)

### **Welche Angebotslücken werden geschlossen?**

- Mit der Umsetzung folgender Massnahmen (vgl. Tabelle 1) werden erkannte Angebotslücken geschlossen.
- Passendes Case Management aufgleisen (M2)
- Fahrdienst für Fahrten zur Pflege sozialer Kontakte aufbauen (M6)
- Angebote zur Pflege sozialer Kontakte ausbauen (M7)

### **Konnte die Zusammenarbeit verbessert werden?**

In der Stadt Uster treffen sich die Akteure seit mehr als 20 Jahren zwei Mal jährlich im «Netzwerk Altersfreundliches Uster» zur Vernetzung und zum Austausch. In den vergangenen Jahren sind gemeinsame thematische Anlässe (z.B. Infomarkt, Wohnen im Alter) und Workshops (Altersstrategie) durchgeführt worden. Es bestand somit bereits vor dem Projekt eine gute Vernetzung der Akteure.

Dank «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» wurde die Zusammenarbeit jedoch intensiviert und dadurch auch verbessert. Die involvierten Akteure verfolgten ein gemeinsames Ziel und arbeiteten in kleineren Gruppen eng zusammen.

33% der befragten Akteure schätzten in der online Befragung ein, dass die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen im Altersbereich verbessert wurde. 22% antworteten auf die Frage, ob die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen im Altersbereich optimiert werden konnte, mit «eher ja». Dagegen gaben 33% «eher nein» und 11% «nein» an. Die Begründungen zu den Antworten können dem Anhang entnommen werden.

### **Wie gut ist die Qualität des Austauschs / der Zusammenarbeit mit den verschiedenen eingebundenen Akteuren?**

Die Akteure waren sehr engagiert und haben sich kompetent an den Projektaktivitäten beteiligt. Die Anliegen, Ansichten und Bedürfnisse sind angeregt ausgetauscht worden. Das Wissen über die Angebote und Verständnis über die Arbeitsweise der einzelnen Organisationen konnte nach Erachten der Projektleitung bei den Beteiligten durch den Austausch und die Zusammenarbeit im Rahmen von «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» noch verbessert werden.

Durch den partizipativen Prozess und die gemeinsame Erarbeitung und Umsetzung von Massnahmen wurde die Zusammenarbeit systematisiert. Dadurch konnte die Kommunikation zwischen den Organisationen und somit auch die Qualität der Zusammenarbeit gesteigert werden.

Auf die Frage, ob die Kommunikation und Zusammenarbeit der am häuslichen Hilfesystem beteiligten professionellen und freiwilligen Organisationen dank dem Projekt besser geregelt wurde, haben die Befragten wie folgt geantwortet:

37,5% beantworteten die Frage mit «ja» und 50% mit «eher ja». 12.5% gaben «eher nein» als Antwort.

### **Inwieweit wird eine systematische Zusammenarbeit zwischen den Akteuren der Altersarbeit etabliert? Worin besteht diese?**

Bei der Erarbeitung und Umsetzung von Massnahmen in den themenspezifischen Arbeitsgruppen wurde die systematische Zusammenarbeit etabliert. In den Arbeitsgruppen zu Themenschwerpunkten trafen sich die verschiedenen Vertreterinnen und Vertreter der Organisationen regelmässig. Die Akteure lernten sich besser kennen und ein gegenseitiges Verständnis konnte geschaffen werden. Es wurde gemeinsam und lösungsorientiert gearbeitet, was zu einer Verkürzung der Kommunikationswege und einer Steigerung der Qualität führte.

Der nachfolgenden Auflistung kann entnommen werden, welche Akteure in den verschiedenen Arbeitsgruppen intensiv zusammengearbeitet haben:

- Spitex, Sozialberatung Pro Senectute, Fachstelle Alter (Passendes Case Management aufgleisen)
- Sozialversicherung, Sozialberatung Pro Senectute, Fachstelle Alter (Information EL-Bezüger – Austausch Fachpersonen ausbauen)
- Spitex, Heime, Fachstelle Alter (Entlastung betreuender Angehöriger fördern)
- Besuchsdienst, Zeitgut, Frauenverein, Seniorennetz, Fachstelle Alter (Prozesse für den Aufbau von Hilfeleistungen sichtbar machen)
- Sozialberatung Pro Senectute, Spitex, Fachstelle Alter, Besuchsdienst, Zeitgut, Frauenverein, Seniorennetz (Vernetzung- und Austausch zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen fördern)

Die Zusammenarbeit in den Arbeitsgruppen wird auch nach Projektende unter der Leitung der Fachstelle Alter weitergeführt.

### **Wurde das Projekt wie geplant umgesetzt?**

Auf Grund der Covid-Pandemie musste der Zeitplan und die Methode während den ersten beiden Projektphasen immer wieder angepasst werden. Das Projekt konnte jedoch dank hoher Flexibilität in der Planung und Bereitschaft aller Beteiligten umgesetzt werden. Der Workshop wurden in drei

Gruppen online durchgeführt. Die vorgesehenen Fokusgespräche mit Betroffenen und Angehörigen wurden durch telefonische Interviews ersetzt.

Die partizipative Entwicklung und Umsetzung der Massnahmen konnten wie geplant durchgeführt werden.

### **Welche geplanten Leistungen wurden erbracht? Welche geplanten Massnahmen/Aktivitäten wurden umgesetzt?**

In der nachfolgenden Tabelle sind die umgesetzten Massnahmen aufgeführt. Die detaillierte Beschreibung der einzelnen Massnahmen sowie die Herausforderungen und Erfolge können dem Umsetzungsbericht entnommen werden.

<b>Schwerpunkte</b>	<b>Massnahmen</b>	<b>Zeitplan</b>	<b>Arbeitsgruppen</b>
<b>Informationsvermittlung</b>	1. Informationen zur Erreichung vulnerabler Personen weiter ausbauen	2022 - 2023ff	Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Organisationen im Altersbereich.
<b>Unterstützungs- und Begleitsystem</b>	2. Passendes Case Management aufgleisen	2022-2023	Spitex Uster, Sozialversicherungen,
	3. Unterstützungsleistungen für EL-Bezüger AHV überprüfen	2022-2023ff	Sozialberatung Pro Senectute, Fachstelle Alter
	4. Information EL-Bezüger – Zusammenarbeit Fachpersonen ausbauen	2022-2023ff	
<b>Betreuende Angehörige</b>	5. Entlastung betreuender Angehöriger fördern	2022-2023ff	Spitex Uster, Heime Uster, Fachstelle Alter
<b>Soziale Aktivitäten</b>	6. Fahrdienst für Fahrten zur Pflege sozialer Aktivitäten aufbauen	2022-2023ff	Ref. Kirche, Kath. Pfarrei St Andreas, Senioren-Netz,
	7. Angebote zur Pflege sozialer Aktivitäten ausbauen	2022-2023ff	Frauenverein, Gen. Zeitgut, Pro Senectute Seniorenrat, Fachstelle Alter
<b>Prozesse, Kommunikation und Zusammenarbeit</b>	8. Prozesse für den Aufbau von Hilfeleistungen sichtbar machen	2023	Spitex Uster, Besuchsdienst Gen. Zeitgut,
	9. Zusammenarbeit zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen ausbauen	2022-2023ff	Frauenverein, Senioren-Netz, Pro Senectute, Fachstelle Alter

Abbildung 5: Planung und Umsetzung Massnahmen/Aktivitäten

### **Welche Faktoren fördern oder behindern die Umsetzung? Wie konnten Hindernisse in den Projekten überwunden werden?**

Die Covid-Pandemie hat die Ressourcen von allen Beteiligten immer wieder anderweitig stark in Anspruch genommen. Der Zeitplan und die Methode mussten dementsprechend mehrmals angepasst werden. Dank hoher Flexibilität aller Beteiligten in der Planung und Durchführung konnten diese Hindernisse gut überwunden werden.

Im Frühling 2023 kam es zu einem Stellenwechsel in der Fachstelle Alter und somit auch in der Projektleitung. Der Wissenstransfer in Bezug auf das Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht

gemacht» konnte dank der Einführungsphase und einer guten Dokumentation gewährleistet werden.

Eine weitere Herausforderung für den partizipativen Ansatz war die hohe Arbeitslast seitens der Akteure (Fachkräftemangel im Gesundheitswesen). Die Motivation zur Mitwirkung war sehr hoch, jedoch war es nicht immer einfach, freie Ressourcen zu finden. Es war Flexibilität gefragt, um sich den Gegebenheiten anzupassen und die wieder frei gewordenen Ressourcen zu erkennen und zu nutzen. Hierbei war entscheidend, dass die Projektleitung den Überblick behielt und den Prozess stetig vorantrieb.

Auch Stellenwechsel auf Seiten der Organisationen, die im partizipativen Prozess involviert waren, erschwerten die Umsetzung des Projekts. Die Einarbeitung in den Aufgabenbereich nahm Zeit in Anspruch und sorgte für eine kurzzeitige Entschleunigung des Prozesses.

Als förderliche Faktoren für den partizipativen Prozess haben sich folgende Punkte herauskristallisiert:

- Verfolgung eines gemeinsamen Ziels
- Offenheit in der Ergebniserwartung
- Flexibilität in der Planung
- Genügend Gestaltungsraum
- Bereitschaft personelle und finanzielle Ressourcen bereitzustellen
- Regelmässige Information und wertschätzende Kommunikation gegenüber allen Beteiligten
- Entschädigung für die Teilnahme der Freiwilligenorganisationen

### **Wie sind die Leistungen zu beurteilen?**

#### **(Zielerreichungsgrad, Begründung und Bewertung von Abweichungen)**

Die Stadt Uster ist sehr zufrieden mit der Projektentwicklung und den geplanten und umgesetzten Massnahmen. Der partizipative Prozess kann als sehr erfolgreich gewertet werden. Die zentralen Akteure im Altersbereich der Stadt Uster haben sich beteiligt und gemeinsam Massnahmen zur Schliessung von Versorgungslücken entwickelt und umgesetzt. Die Zusammenarbeit wurde systematisiert und konnte dadurch an Qualität gewinnen.

Nicht alle geplanten Massnahmen konnten im Zeitraum der Projektphase umgesetzt werden. Diese werden jedoch weiterverfolgt. Die intensive Zusammenarbeit mit und zwischen den Akteuren soll nachhaltig verankert werden.

Die Projektleitung organisiert im Jahr 2024 ein Treffen mit allen Akteuren, die im partizipativen Prozess mitgewirkt haben. Gemeinsam soll der aktuelle Stand bezüglich der umgesetzten Schwerpunkten, bzw. der diversen Massnahmen überprüft werden. Besteht darauffolgend Handlungsbedarf, werden Optimierungen eingeleitet und die weiterführenden Schritte initiiert.

### **4.3. Wirkungen im Unterstützungssystem**

#### **Wie niederschwellig ist der Zugang zum Unterstützungssystem?**

Der zeitnahe Aufbau und die längerfristige Aufrechterhaltung von Hilfesystemen zu Hause wurden während der Projektphase überprüft und zugunsten der Hilfebedürftigen und Angehörigen optimiert.

Der Schwerpunkt «Informationsvermittlung» und die Massnahme «Informationen zur Erreichung vulnerabler Personen weiter ausbauen» legten den Fokus auf die Aufbereitung und Verbreitung von bedürfnisspezifischen Informationen für vulnerable ältere Menschen. Ebenso sollte der Zugang zu den Angeboten erleichtert werden. Dazu wurden verschiedene Massnahmen umgesetzt.

Am Infomarkt «Älter werden in Uster» im Oktober 2022 konnten sich ältere Menschen und Angehörige an Marktständen von Fachpersonen über die lokalen und regionalen Altersangebote informieren lassen. 36 Organisationen haben ihre Angebote präsentiert. Rund 600 Personen haben die Veranstaltung besucht und das Gespräch mit den Fachpersonen gesucht.

Der Flyer «Netzwerk Altersfreundliches Uster» wurde erstellt. Er enthält eine Übersicht über die beteiligten Organisationen und eine kurze Beschreibung der Ziele. Die rund 30 Organisationen im Altersbereich treffen sich auf Einladung von Stadträtin Karin Fehr halbjährlich zu einem Austausch- und Vernetzungstreffen. Die Mitglieder sind wichtige Schlüsselpersonen für die Vermittlung von Informationen zum Altersbereich. Durch Referate von Fachpersonen wird die Wissensbildung intensiviert. Dass die Vernetzungstreffen mit Weiterbildungsreferaten ergänzt wurden, wird von den Organisationen im Altersbereich sehr geschätzt.

In Zusammenarbeit mit den italienischen Vereinen konnten italienischsprechende Menschen gut erreicht werden. Die Angebotsbroschüre «Nützliche Adressen für Seniorinnen und Senioren» liegt neu auch in italienischer Sprache vor.

Die Informationsvermittlung auf verschiedenen Kanälen an ältere Menschen, Angehörige und Fachpersonen wurde dank den verschiedenen Massnahmen im Rahmen des Projekts «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» verbessert. Es handelt sich um eine wichtige Dauer-Aufgabe der Fachstelle Alter und aller Akteure im Altersbereich. Auch in Zukunft wird darauf ein starker Fokus gelegt werden.

#### **Inwieweit werden vulnerable ältere Menschen durch das Unterstützungssystem erreicht?**

Beratende Fachpersonen können Ratsuchenden dank dem Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» noch besser über die Prozesse für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von Hilfesystemen zu Hause informieren und unterstützen.

Ratsuchende können sich bei der Fachstelle Alter zu den Angeboten und Altersthemen persönlich informieren und beraten, und bei Bedarf an die entsprechenden Unterstützungsleistenden weitervermitteln lassen. Neben der Fachstelle Alter werden ältere Menschen auch von der

Sozialberatung der Pro Senectute, der Spitex Uster und weiteren Fachpersonen aus dem Altersbereich über mögliche weitere Angebote informiert.

Der Aufbau von Unterstützungsleistungen und deren Anpassung bei Veränderungen des Bedarfs liegt jedoch bei den Ratsuchenden selber. Je komplexer der Unterstützungsbedarf ist, umso grösser ist der Aufwand für den Aufbau und die Koordination der zur Verfügung stehenden formellen und informellen Hilfestellungen. Dort wo die entsprechenden eigenen Ressourcen oder die Unterstützung durch Angehörige, diese Aufgabe zu übernehmen, nicht in genügendem Ausmass vorhanden sind, besteht das Risiko von weiteren gesundheitlichen Schädigungen oder von Verwahrlosung. Die Folgen davon sind Einweisungen ins Spital oder ins Pflegezentrum, was immer auch mit Kosten sowohl für die Betroffenen, das Gesundheitswesen und die Gemeinde verbunden ist. Um dem vorzubeugen, wurden im Rahmen vom Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» die Prozesse der Zusammenarbeit zwischen den Akteuren besser definiert. Ein regelmässiger fachlicher Austausch zwischen der Fachstelle Alter und den Sozialversicherungen wurde ebenfalls eingeführt.

Auch wurde eine Case Management-Stelle ins Leben gerufen. Dieses wurde bei der Fachstelle Alter angesiedelt. Im Sommer 2023 wurde die Stelle ausgeschrieben und konnte in der Zwischenzeit besetzt werden. Durch das Case Management können künftig Personen in komplexen Situationen besser und zielgruppenspezifisch unterstützt und begleitet werden.

Zudem wurde die Verordnung für die Gemeindegzuschüsse im Jahr 2022 überarbeitet und vom Stadt- und Gemeinderat verabschiedet. Damit wird unter anderem mit Mietzinszuschüssen möglichst gewährleistet, dass Bezügerinnen und Bezüger einer Altersrente mit Ergänzungsleistungen und/oder von kantonalen Beihilfen, in ihrer bestehenden Wohnung bleiben oder in eine altersgerechte Wohnung umziehen können.

All diese Massnahmen tragen dazu bei, dass vulnerable ältere Menschen durch das Unterstützungssystem besser erreicht werden können.

### **Sind die Angebote zur Entlastung von betreuenden Angehörigen gut aufeinander abgestimmt?**

Für betreuende Angehörige wurde das bestehende Beratungsangebot der Spitex Uster weiterentwickelt und mit den verschiedenen Entlastungsangeboten vernetzt. Ein fachlicher Austausch zu den Schnittstellen bezüglich Tages-/Nachtangebot, temporären Heimaufhalten und Ferienbetten hat zwischen der Heime Uster, Spitex Uster, Spital Uster und der Fachstelle Alter im April stattgefunden. Dabei wurde das neue Angebot «Panorama – Tages- und Nachtaufenthalte» besichtigt. Bewohnerinnen und Bewohner aus Uster erhalten für den Aufenthalt dort einen Beitrag der Stadt Uster. Die Verantwortlichen der Heime Uster und Spitex Uster werden sich künftig jährlich in diesem Rahmen treffen.

Damit die Zusammenarbeit an neuen Schnittstellen langfristig funktioniert, müssen die neuen Prozesse noch stärker im bestehenden System verankert werden. Darauf wird in Zukunft ein Fokus gelegt.



### **Ist der Zugang zu sozialen Aktivitäten ausser Haus für vulnerable Personen optimiert?**

Für die vulnerablen älteren Menschen wurde der Zugang zu Veranstaltungen, Aktivitäten und Kontaktmöglichkeiten verbessert. Damit ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität an Veranstaltungen und Aktivitäten teilnehmen können, setzt die Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den beiden bestehenden Fahrdiensten die Einführung eines entsprechenden Angebots um.

Damit sich vulnerable ältere Menschen einfacher treffen können, setzt die Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren für spezielle Zielgruppen (z.B. für Menschen mit Migrationshintergrund, Alleinstehende, Männer) weitere niederschwellige Angebote ein:

- Ein «Kochkurs für Männer 60+» wurde auf Initiative vom Seniorenrat Uster und mit Unterstützung der Pro Senectute Kanton Zürich und der Fachstelle Alter organisiert. Das Interesse war gross.
- Der Besuchsdienst Uster hat sein Angebot mit einem «Plaudertelefon» und «Anrufdienst» weiter ausgebaut.
- Während einer Aktionswoche wurde im Juni 2023 im Stadtzentrum eine Plauderbank eingerichtet, die rege genutzt wurde.

### **Ist die Kommunikation und Zusammenarbeit der am häuslichen Hilfesystem beteiligten professionellen und freiwilligen Organisationen geregelt?**

Die Kommunikation und Zusammenarbeit aller am häuslichen Hilfesystem Beteiligten wurde dank dem Projekt intensiviert, koordiniert und transparenter gestaltet. Damit Betroffene und Fachpersonen besser informiert sind, wie die einzelnen Unterstützungsangebote aufgeglist werden, plant die Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den Organisationen zudem eine einfache Übersicht über die Prozesse und Verantwortlichkeiten zu erstellen.

#### **4.4. Wirkungen bei den Begünstigten**

##### **Sind die Orientierungshilfen und Unterstützungsangebote für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von Hilfesystem zu Hause bekannt?**

Die im Projekt neu erarbeiteten Dokumente und Flyer werden regelmässig verteilt, liegen auf, werden verschickt und sind online zugänglich. Über Medienmitteilungen wurden die Bevölkerung und Fachpersonen informiert. Zudem können sich Ratsuchende am Infomarkt «Älter werden in Uster» bei der Fachstelle Alter, zu den Angeboten und Altersthemen persönlich informieren und beraten und bei Bedarf an die entsprechenden Unterstützungsleistenden weitervermitteln lassen.

Neben der Fachstelle Alter werden ältere Menschen auch von der Sozialberatung der Pro Senectute oder der Spitex Uster sowie über die neue Case Management-Stelle ab 2024 über mögliche weitere Angebote informiert.

### **Nützen die neuen oder optimierten Informationen und Angebote?**

Die erarbeiteten Orientierungshilfen werden von der älteren Bevölkerung genutzt. Auch die entstandenen Angebote wurden rege besucht (z.B. Fahrdienste, Kochkurs für Männer 60+, Vortrag «Impulse für den Betreuungsalltag und das eigene Wohlbefinden», Plaudertelefon, Einführung in ZVV-App etc.).

### **Können ältere Menschen im Alltag durch die zur Verfügung stehende Unterstützung entlastet werden?**

Dank den optimierten Prozessen in der Zusammenarbeit der verschiedenen Institutionen und Organisationen im Altersbereich werden die älteren Menschen entlastet. Sie kommen schneller an Informationen und zu den für sie passenden Angeboten. Mit der Einführung des Case Managements ab Januar 2024 verspricht sich die Stadt Uster die älteren Menschen in komplexen Lebenssituation noch zusätzlich entlasten zu können.

### **Können ältere Menschen bei Bedarf schnell und unkompliziert auf stabile Vertrauenspersonen und kontinuierliche Begleitung zählen?**

Das Case Management wird erst im Februar 2024 starten. Daher kann hierzu noch keine Aussage gemacht werden.

## 5. Fazit

Mit dem partizipativen Prozess des Projekts «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» ist es der Stadt Uster gelungen - in Zusammenarbeit mit den Akteuren im Altersbereich - das Unterstützungsnetzwerk zugunsten der Hilfebedürftigen und Angehörigen in vielerlei Hinsicht anzupassen, auszubauen und zu optimieren. Die Beantwortung der Evaluationsfragen zeigt dies deutlich auf:

- Gelingt es der Stadt Uster die Akteure für die Mitarbeit im Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» zu gewinnen?
  - ✓ Alle Organisationen haben sich an der Bedarfserhebung beteiligt.
- Sind die Akteure im Altersbereich bereit, sich an der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen zur Unterstützung der Hilfebedürftigen und Angehörigen zu beteiligen, und ihre Angebote, Prozesse und Zusammenarbeit zu optimieren?
  - ✓ Die zentralen Akteure im Altersbereich der Stadt Uster haben sich an der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen beteiligt. Sie waren bereit, ihre Angebote zu überdenken, anzupassen und die Zusammenarbeit zu optimieren.
- Sind Hilfebedürftige und Angehörigen bereit, uns ihre Erfahrungen und Bedürfnisse beim Aufgleisen von Hilfestellungen mitzuteilen?
  - ✓ Mit 11 Personen und Angehörigen, welche bereits Unterstützungsangebote in Anspruch nahmen, konnten Interviews geführt werden. Wir haben dabei erfahren, wie schwierig es ist sich einzugestehen, dass Unterstützung gebraucht wird. Ist diese Entscheidung jedoch gefallen, sollte es sehr schnell gehen, Unterstützung in Anspruch nehmen zu können. Ein leichter Zugang zu Informationen und Schlüsselpersonen sind wichtige Türöffner.
- Welche Massnahmen können darauf aufbauend entwickelt und umgesetzt werden?
  - ✓ Die fünf definierten Schwerpunkte mit den neun Massnahmen (vgl. Tabelle 1) sind entwickelt und umgesetzt worden.
- Inwiefern kann das Unterstützungssystem mit diesen Massnahmen verbessert werden?
  - ✓ Durch das Case Management können künftig Personen in komplexen Situationen besser und zielgruppenspezifisch unterstützen und begleiten werden. Dieses Angebot wird am 1. Februar 2024 eingeführt. Zusätzlich wurden folgende Massnahmen zur Verbesserung des Unterstützungssystems durchgeführt: Gemeindegremien für EL-Bezüger sind überprüft und optimiert worden, ein leicht verständliches Info-Blatt für EL-Bezüger liegt vor, und ein regelmässig stattfindender Fachaustausch (Sozialversicherung) wurde implementiert.

- Inwiefern können Hilfebedürftigen und Angehörigen von diesen Massnahmen profitieren?
  - ✓ Sie profitieren, indem der Zugang zu Informationen und Unterstützungsleistungen leichter wird und sie mehr Unterstützung bei der Organisation und Begleitung erhalten. Zudem verbessern sich durch mögliche Gemeindegremien für Personen mit wenig finanziellen Ressourcen, die Chancen auf eine, altersgerechte Wohnung.

Im Prozess konnten gemeinsam mit den Organisationen und Fachstellen im Altersbereich fünf Schwerpunkte definiert und neun Massnahmen umgesetzt werden. Die Wirkung dieser Massnahmen zeigt sich bei den Begünstigten an folgenden Punkten:

- **Informieren** wie z.B. durch die zielgruppenspezifisch-aufbereiteten Orientierungshilfen für vulnerable ältere Menschen, Angehörige, oder Fachpersonen sowie das Organisieren und Durchführen des Infomarkts «Älterwerden in Uster».
- **Aufgleisen** eines passenden Case Managements per 1. Februar 2024.
- **Überprüfen** der Unterstützungsleistungen, bzw. Gemeindegremien für EL-Bezüger.
- **Ausbauen** der Information für EL-Bezüger sowie der Zusammenarbeit der Fachpersonen sowie Verbessern und Implementieren der Prozesse.
- **Fördern** der Entlastung betreuender Angehöriger mit dem Durchführen von Infoveranstaltungen und Workshops.
- **Ausbauen** des Fahrdienstes für Fahrten zur Pflege sozialer Aktivitäten sowie zu Veranstaltungen.
- **Sichtbarmachen** der Prozesse für den Aufbau von Hilfeleistungen.
- **Ausbauen und Implementieren** der Zusammenarbeit zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen.

Bei der Umsetzung der Massnahmen wurde explizit darauf geachtet, dass diese ins bestehende System integriert wurden und nun dementsprechend darauf aufgebaut werden kann. Die Fachstelle Alter hat den Auftrag über die Projektdauer hinaus darauf zu achten, dass diese Verankerung nachhaltig gelingt.

### **Erfolgsfaktoren für die Partizipation**

Es haben sich folgende Erfolgsfaktoren für das Gelingen des partizipativen Prozesses herauskristallisiert.

Seitens der Stadt Uster:

- Offenheit in der Ergebniserwartung
- Flexibilität in der Planung
- Gestaltungsraum muss gewährleistet sein
- Bereitschaft personelle und finanzielle Ressourcen bereitzustellen
- Regelmässige Information und wertschätzende Kommunikation gegenüber allen Beteiligten
- Entschädigung für die Teilnahme der Freiwilligenorganisationen
- Zusammenarbeit mit den Akteuren im Altersbereich hatte bereits Tradition

Seitens der Akteure:

- Interesse und Bereitschaft zum Engagement
- Bereitschaft personelle Ressourcen zur Verfügung zu stellen
- Bereitschaft sich an der Gestaltung im Altersbereich zu beteiligen
- Bereitschaft eigene Angebote zu überdenken und weiterzuentwickeln

Der Mitwirkungsprozess hat viele Ideen generiert, die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren optimiert und zu breit abgestützten Lösungen geführt. Partizipation ist eine Bereicherung für alle. Das gewählte Vorgehen hat sich bewährt und soll auch zukünftig bei wichtigen Themen und Massnahmen eingesetzt werden.

## Anhang

### Übersicht Organisationen und Angebote

Organisationen, welche durch die Stadt Uster finanziell unterstützt werden sind fett gedruckt.

<b>Organisationen</b>	<b>Angebote</b>
Alterssiedlung Post	Alterswohnungen
Alterszentrum Rosengarten	Alterszentrum, Veranstaltungen
<b>Besuchsdienst Uster</b>	Besuche und Begleitung
Clienia Psychiatriezentrum	Memory Klinik, Depressionen, Alterspsychiatrie
<b>Frauenverein Uster</b>	Fahrdienst, Mahlzeitendienst, Nordic Walking, Seniorenausflug
<b>Genossenschaft Zeitgut Uster</b>	Nachbarschaftshilfe mit Zeitgutschrift (ehem. KISS), Kafi-Treff
Genossenschaft Sonnenbühl	Alterswohnungen
Hauspflege 24	Pflege und Betreuung
Katholische Pfarrei St. Andreas	Seelsorge, Sozialdiakonie, Mittagstisch, Seniorenferien, Veranstaltungen, Treffpunkte
Prix Santé - Pflege im Zentrum	Alters- und Pflegezentrum, Spitex, Mahlzeitendienst
<b>Pro Senectute Kanton Zürich Fachstelle Uster</b>	Sozialberatung, Anlaufstelle Alter, Bürodienst, Treuhanddienst, Steuererklärungsdienst, Home
<b>Pro Senectute Kanton Zürich Ortsvertretung Uster</b>	Seniorengeburtstagsfeier, Geburtstagskarten, Unterstützung von Aktivitäten
Reformierte Kirche Uster	Seelsorge, Sozialdiakonie, Seniorenferien, Veranstaltungen, Treffpunkte
Senioren-Netz Uster	Kurse, Ausflüge, Führungen, Veranstaltungen, Senioren für Senioren
Seniorenrat Uster	Engagement zugunsten älterer Menschen
Spital Uster	Gesundheitsversorgung, Sozialdienst
Spitex MeGaherz GmbH	Pflege und Betreuung
Wohn- und Pflegezentrum Stiftung Lichthof	Alters- und Pflegezentrum, Mahlzeitenservice, Spitex, 24h-Notruf
<b>Suchtpräventionsstelle Zürcher Oberland</b>	Information, Beratung und Weiterbildung von Organisationen; Zielgruppe Alter als Spezialität
Tertianum Brunnehof	Alterswohnungen, Pflegeabteilung, Spitex in Haus, Veranstaltungen
Verein Lunge Zürich	Beratung und Begleitung
Wohnsiedlung Kreuz	Alterswohnungen
Procap Zürich	Sozialberatung für Menschen mit Beeinträchtigungen
Stiftung Wagerenhof	Pflegeabteilung für ältere Menschen mit Beeinträchtigungen
Werkheim Stiftung Uster	Wohn- und Pflegeabteilung für ältere Menschen mit Beeinträchtigungen

### Übersicht Kosten und Finanzierung

<b>Aufwand/Kosten</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Total</b>
Konzept partizipativ entwickeln	2'500				<b>2'500</b>
Schnittstellenmanagement und Zusammenarbeit klären		2'500			<b>2'500</b>
Orientierungshilfen entwickeln		5'000			<b>5'000</b>
Organisation und Koordination im Einzelfall optimieren			3'000		<b>3'000</b>
Information Bevölkerung und Netzwerk Altersfreundliches Uster	2'500	2'500	2'500	5'500	<b>13'000</b>
Kosten für externe Begleitung, Sitzungsgelder	10'000	10'000	10'000	10'000	<b>40'000</b>
Kosten für Optimierungs-Massnahmen, Pilotprojekte, neue Produkte		20'000	20'000	50'000	<b>90'000</b>
<b>TOTAL Kosten</b>	<b>15'000</b>	<b>40'000</b>	<b>35'500</b>	<b>65'500</b>	<b>156'000</b>
<b>Finanzierung Projekt Socius</b>					
<b>Stadt Uster*</b>	2'500	4'000	4'000	5'500	<b>16'000</b>
<b>Socius 2, Age Stiftung</b>	12'500	36'000	31'500	60'000	<b>140'000</b>
<b>TOTAL Finanzierung</b>	<b>15'000</b>	<b>40'000</b>	<b>35'500</b>	<b>65'500</b>	<b>156'000</b>

\*Die Stadt Uster finanziert zusätzlich weitere wiederkehrende Aktivitäten im Altersbereich mit jährlich 20'000 bis 28'000 Franken.

## Organigramm

	<b>Wer</b>	<b>Aufgaben und Kompetenzen</b>
Steuergruppe	Karin Fehr, Abteilungsvorsteherin Gesundheit, Stadträtin  Anita Bernhard, Abteilungsleiterin Gesundheit  Silvia Kölliker, Fachstelle Alter	Auftraggeber und oberstes Entscheidungsorgan Genehmigt Projektplanung, legt Rahmenbedingungen und Kompetenzen fest Projektcontrolling bezüglich Inhalt, Termine, Kosten
Projektleitung 2019 bis März 2023 ab April 2023	Silvia Angst, Fachstelle Alter  Silvia Kölliker, Fachstelle Alter	Projektleitung und –planung Erarbeitet Entscheidungsgrundlagen Leitung der Arbeitsgruppen Vertritt Anträge der Arbeitsgruppen in der Steuergruppe Organisation und Durchführung der Interviews, Workshops, Veranstaltungen Berichte z.Hd. Programm Socius und Teilnahme an Veranstaltungen Evaluation des Projekts
Echorum	Alle Mitglieder des «Netzwerk Altersfreundliches Uster» Stadt interne Kreise	Feedback bzgl. Vorgehen und Projektfortschritt Teilnahme bei der Umsetzung von Massnahmen gemäss Konzept bei Bedarf
Arbeitsgruppen Themenspezifisch	Entsprechend den Themen beteiligen sich Fachpersonen aus den verschiedenen Organisationen der Trägerkonferenz Alter sowie Betroffene und Angehörige an der Projektarbeit	Mithilfe bei der Planung und Organisation Teilnahme bei der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen
Externe Stelle	Einbezug von Fachwissen bei Bedarf Gabriela Widmer, RADIX Schweizerische Gesundheitsstiftung	Fachliche Beratung der Projektleitung und der Projektgruppen bei der Entwicklung des Konzeptes, Umsetzung der Massnahmen und Evaluation.



### Messung der Zielerreichung und ausgelösten Wirkungen

<b>Leistungen Stadt Uster (LÖ)</b>							
<b>Ziel</b> (Wortlaut Wirkungsmodell)	<b>Aktivität</b> (Umsetzungsverantwortung)	<b>Indikator</b> (ggf. mit Sollwert)	<b>Wer dokumentiert / erhebt/ misst?</b>	<b>Erhebungszeitpunkte</b> (Ausgangwert, weitere Messungen)	<b>Datenquelle/ Informationsgrundlage</b>	<b>Verfügbarkeit</b>	<b>Aussagekraft</b>
<b>KONZEPTION</b>							
LÖ1 konzipiert partizipatives Projekt	LÖA1.1 Erarbeitet partizipatives Projektkonzept (Steuerungsgruppe)	LÖI1.1 Konzept liegt vor.	Begleitevaluation	2020/2021	Projektantrag	✓	✓
<b>RAHMENBEDINGUNGEN</b>							
LÖ2 sorgt für gute Rahmenbedingungen	LÖA2.1 Projekt ist in neue Altersstrategie integriert.	LÖI2.1 Altersstrategie 2030 liegt vor.	Projektleitung	2021	Altersstrategie 2030	✓	✓
<b>PROJEKTSTEUERUNG</b>							
LÖ3 stellt Projektsteuerung sicher	LÖA3.1 Projektsteuerung ist geregelt.	LÖI3.1 Organigramm liegt vor.	Projektleitung	2020	Projektantrag	✓	
<b>KOMMUNIKATION</b>							
LÖ4 sorgt für die Kommunikation des Projekts	LÖA4.1 Öffentlichkeit wird über das Projekt informiert.	LÖI4.1 Berichte auf Webseite und in Medien liegen vor	Projektleitung	2020-2023	Medienmitteilungen, Medienberichte	✓	
<b>RESSOURCEN</b>							
LÖ5 stellt personelle und finanzielle Ressourcen zur Verfügung	LÖA5.1 Personelle Ressourcen und Infrastruktur stehen zur Verfügung.	LÖI5.1 Ressourcenplan liegt am Ende jedes Jahres vor.	Projektleitung	jährlich	Statusberichte	✓	✓
	LÖA5.2 Finanzielle Ressourcen stehen bei Bedarf zur Verfügung.	LÖI5.2 Rechnung/Budget liegt am Ende jedes Jahres vor.	Projektleitung	jährlich	Statusberichte	✓	✓

<b>Leistungen Akteure in der Altersarbeit (LA)</b>							
<b>Ziel</b> (Wortlaut Wirkungsmodell)	<b>Aktivität</b> (Umsetzungsverantwortung)	<b>Indikator</b> (ggf. mit Sollwert)	<b>Wer dokumentiert/erhebt/ misst?</b>	<b>Erhebungszeitpunkte</b> (Ausgangwert, weitere Messungen)	<b>Datenquelle/ Informationsgrundlage</b>	<b>Verfügbarkeit</b>	<b>Aussagekraft</b>
<b>KOOPERATION</b>							
LA1 Beteiligen sich am partizipativ gestaltetem Projekt zugunsten Hilfebedürftiger und Angehörigen	AA1 Beteiligen sich an der Bestandsaufnahme und Bedarfsabklärung sowie an der Entwicklung und Umsetzung von Massnahmen.	IA1a Die gemäss Konzept angezielten Akteure beteiligen sich am Projekt.	Projektleitung	2021	Statusbericht	✓	✓
		IA1b Die Bestandsaufnahme und Bedarfsabklärung liegen vor.	Projektleitung	2021	Ergebnisbericht	✓	✓
		IA1c Von den beteiligten Akteuren erarbeitete und akzeptierte Massnahmen liegen vor.	Projektleitung	2021	Übersicht Massnahmen Statusbericht	✓	✓
LA2 Ziehen die Bedürfnisse Betroffener und Angehörige mit ein	AA2 Bedürfnisse von Betroffenen und Angehörigen liegen vor.	IA2 Telefonische Interviews mit Betroffenen und Angehörigen, die Unterstützung in Anspruch nehmen liegt vor.	Projektleitung	2021	Ergebnisbericht	✓	✓
<b>OPTIMIERUNG ANGEBOTE</b>							
LA3 Arbeiten systematisch zusammen	AA3 Strukturen und Prozesse der Zusammenarbeit werden geregelt.	IA3a Massnahmen zur besseren Zusammenarbeit liegen vor.	Projektleitung	2021	Übersicht Massnahmen Statusbericht	✓	✓
		IA3b Bessere Zusammenarbeit ist umgesetzt.	Projektleitung	2023	Umsetzungsbericht	✓	✓
LA4 Identifizieren und schliessen Angebotslücken	AA4 Neue Angeboten sind entwickelt.	IA4a Massnahmen zur Einführung neuer Angebote liegen vor.	Projektleitung	2021	Übersicht Massnahmen Statusbericht	✓	✓
		IA4b Neue Angebote sind eingeführt.	Projektleitung	2023	Umsetzungsbericht	✓	✓

<b>Wirkungen im Unterstützungssystem (WU)</b>						
<b>Ziel</b> (Wortlaut Wirkungsmodell)	<b>Indikator</b> (ggf. mit Sollwert)	<b>Art der Messung</b>	<b>Erhebungszeitpunkte</b>	<b>Datenquelle/ Informationsgrundlage</b>	<b>Verfügbarkeit</b>	<b>Aussagekraft</b>
WU1 Niederschwelliger Zugang zu Hilfeleistungen ist gewährleistet	IWU1a Zielgruppenspezifisch aufbereitete Orientierungshilfen für vulnerable ältere Menschen, Angehörige und Fachpersonen liegen vor.	Anzahl Produkte	2023	Flyer, Broschüren, Infoanlässe	✓	✓
	IWU1b Info-Anlass für Schlüsselpersonen ist erfolgreich durchgeführt worden.	Anzahl Teilnehmende, Zufriedenheit	2022	Teilnehmerliste Befragung Teilnehmende vor Ort <i>Hat nicht stattgefunden. Die Folien wurden an den Präsident Ärztevereinigung für die Mitgliederversammlung geschickt.</i>		✓
WU2 Stabiles Unterstützungssystem für vulnerable Menschen in komplexen Situationen steht zur Verfügung	IWU2a Passendes Case Management wird aufgegleist.	Angebot wird aufgebaut	2023	Abklärungsergebnis, Konzept, Stellenbeschreibung	✓	✓
	IWU2b Gemeindezuschüsse für EL-Bezüger sind überprüft und optimiert.	Verordnung ist optimiert	2022	Gemeindezuschüsse Verordnung	✓	✓
	IWU2c Leicht verständliches Info-Blatt für EL-Bezüger liegt vor.	Infoblatt ist vorhanden	2023	Infoblatt <i>Noch offen</i>		✓
	IWU2d Regelmässiger fachlicher Austausch (Sozialversicherung) ist eingeführt.	Anzahl Treffen und Inhalt	2022-2023	Einladung	✓	✓

WU3 Angebote zur Entlastung von betreuenden Angehörigen sind gut aufeinander abgestimmt	IWU3a Die Zusammenarbeit zwischen Spitex Uster/Heime Uster/Fachstelle Alter bezüglich Tages-Nachangebot sowie beim Austritt nach temporärem Heimaufenthalt nach Hause ist geregelt.	Prozesse sind dokumentiert	2022-2023	Dokumente (in Bearbeitung)	(✓)	✓
	IWU3b Infoveranstaltung und Workshop für Betreuende Angehörige sind durchgeführt worden.	Anzahl TN, Zufriedenheit WS	2022	Flyer Anlass, Teilnehmerliste Workshop-Teilnehmer und Befragung	✓	✓
WU4 Zugang zu sozialen Aktivitäten ausser Haus für vulnerable Personen ist optimiert	IWU4a Fahrdienst zur Pflege sozialer Kontakte ist aufgebaut	Angebot ist vorhanden	2022-2023	Flyer/Konzept	✓	✓
	IWU4b Angebote zur Pflege sozialer Aktivitäten für vulnerable Personen sind ausgebaut.	Angebote/Konzepte	2022-2023	Flyer/Konzept	✓	✓
WU5 Kommunikation und Zusammenarbeit der am häuslichen Hilfesystem beteiligten professionellen und freiwilligen Organisationen ist geregelt	IWU5a Prozesse für den Aufbau von Hilfeleistungen sind transparent.	Kontaktblatt liegt vor	2022	Kontaktblatt  <i>Wird zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen der regelmässigen Treffen erstellt</i>	(✓)	✓
	IWU5b Regelmässiger fachlicher Austausch zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen findet statt.	Anzahl Treffen und Inhalt	2022-2023	Einladung	✓	✓

<b>Wirkungen bei den Begünstigten WB</b>						
<b>Ziel</b> (Wortlaut Wirkungsmodell)	<b>Indikator</b> (ggf. mit Sollwert)	<b>Art der Messung</b>	<b>Erhebungszeitpunkte</b> (Ausgangswert, weitere Messungen)	<b>Datenquelle/ Informationsgrundlage</b>	<b>Verfügbarkeit</b>	<b>Aussagekraft</b>
WB1 Sind über die Orientierungs- und Unterstützungshilfen für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von Hilfeleistungen zu Hause informiert.	WBI1 Die erarbeiteten Orientierungshilfen liegen auf, werden verschickt sind online zugänglich.	Dokumentation der Informationsvermittlung über verschiedene Kanäle.	2023	Informationsmaterial: Ital. Broschüre Ital. Vortrag Infomarkt ZVV Veranstaltung Theater	✓	✓
WB2 Nutzen der neuen oder optimierten Informationen und Angebote.	WBI2 Die erarbeiteten Orientierungs- und Unterstützungsangebote werden genutzt.	Einschätzung der betroffenen Akteure im Altersbereich	2023	Befragung Akteure	✓	✓
WB3 Können sich im Alltag durch die zur Verfügung stehende Unterstützung entlasten.	WBI3 Die Entlastungsangebote werden genutzt.	Einschätzung der betroffenen Akteure im Altersbereich	2023	Befragung Akteure  <i>Entlastung durch Prozessoptimierung. Das Case Management wird jedoch erst im Jahr 2024 eingeführt. Diese Frage kann daher noch nicht vollständig beantwortet werden.</i>	(✓)	✓
WB4 Können bei Bedarf schnell und unkompliziert auf stabile Vertrauensperson und kontinuierliche Begleitung zählen.	WBI4 Case Management/ Begleitsystem wird genutzt.	Dokumentation der Anzahl Fälle	2023	Dokumentation  <i>Case Management wird erst im Jahr 2024 eingeführt. Diese Frage kann daher noch nicht beantwortet werden.</i>		✓

## Übersicht Schwerpunkte und Massnahmen Projekt «Hilfe ins Haus holen – leicht gemacht» (Stand Dezember 2023)

Schwerpunkte	Massnahmen	Budget Socius*	Zeitplan**	Mitglieder Arbeitsgruppe
<b>1.</b> Für vulnerable ältere Menschen und betreuende Angehörige sollen bedürfnisspezifische Informationen aufbereitet und über verschiedene Kanäle verbreitet sowie der Zugang zu den Angeboten erleichtert werden.	<b>1. Informationen zur Erreichung vulnerabler Personen weiter ausbauen</b> Damit der Zugang für vulnerable ältere Menschen und betreuende Angehörige zur Unterstützung noch einfacher wird, wird die Fachstelle Alter das Angebot an zielgruppenspezifischen Informationen für alle involvierten Kreise in mündlicher, gedruckter und elektronischer Form weiter ausbauen. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Flyer «Vernetzung und Zusammenarbeit im Altersbereich»</li> <li>– Flyer Zugang zur Beratung Altersfragen mit Fachstelle Alter und Pro Senectute</li> <li>– Broschüre «Nützliche Adressen für Seniorinnen und Senioren» italienisch übersetzen</li> <li>– Broschüre mit Beschreibung der Angebote in Uster (wie Winterthur)</li> <li>– Agenda60plus: Gestaltung und Inhalt anpassen (Hinweis Fahrdienst/Kosten)</li> <li>– Info-Lunch für Hausärzte, Augenärzte, MPA's, Physiotherapeuten, etc. **</li> <li>– Information und Weiterbildung der Akteure im Altersbereich</li> <li>– Infomarkt «Älter werden in Uster» 2022 – Miteinander ins Gespräch kommen</li> <li>– Infostand im Einkaufsbereich (Illuster) von Fachstelle Alter/Pro Senectute 1xjährlich prüfen</li> <li>– Femmes-Tische/Männer-Tische für Menschen mit Migrationshintergrund prüfen **</li> </ul> Im Socius-Projekt können zusätzlich 7'500 Franken für Kommunikation beantragt werden.	10'000	2022-2023ff	Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Organisationen im Altersbereich.
			(+7'500)	
<b>2.</b> Für besonders vulnerable ältere Menschen in komplexen gesundheitlichen Situationen soll ein spezielles Unterstützungs- und Begleitsystem aufgebaut werden.	<b>2. Passendes Case Management aufgleisen</b> Damit ältere Menschen in komplexen gesundheitlichen und sozialen Situationen möglichst rasch Unterstützung aufgleisen können, wird ein für Uster passendes Case Management aufgebaut. Die Fachstelle Alter wird in einem ersten Schritt Informationen zu verschiedenen bereits bestehenden Modellen in anderen Gemeinden (Horgen, Wallisellen, Bassersdorf, Rapperswil-Jona) zusammentragen und mit der Steuergruppe analysieren. Danach soll das weitere Vorgehen festgelegt werden.	40'000	2022-2023	Spitex Uster, Sozialversicherungen, Sozialberatung Pro Senectute, Fachstelle Alter
	<b>3. Unterstützungsleistungen für EL-Bezüger AHV überprüfen</b> Damit ältere Menschen mit wenig finanziellen Ressourcen möglichst lange zu Hause leben und Heimeintritte vermieden oder hinausgeschoben werden können, wird die Finanzierung von entsprechenden		Globalbudget	

Schwerpunkte	Massnahmen	Budget Socius*	Zeitplan**	Mitglieder Arbeitsgruppe
	<p>Unterstützungsleistungen auf Lücken und Finanzierungsmöglichkeiten geprüft. In einem ersten Schritt erfolgt dies bei der geplanten Anpassung der Verordnung für die Gemeindegremien.</p> <p><b>4. Information EL-Bezüger – Zusammenarbeit Fachpersonen ausbauen</b>            Damit EL-Bezüger möglichst lange zu Hause leben können, werden sie beim Informationsgespräch der Sozialversicherungen sowie in gezielten weiteren Aktionen über die Finanzierung von weiteren Gesundheits-/Betreuungskosten in leichter Sprache mit anschaulichen Beispielen informiert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leicht verständliches Infoblatt für EL-Bezüger und Fachpersonen mit Beispielen erstellen. Dabei auch den Einsatz der Kultur-Legi sowie Angebote wie «Tischlein deck dich» und «Mittagstische» vorstellen.</li> <li>– Die Mitarbeitenden der Sozialversicherung treffen sich einmal jährlich zu einem fachlichen Austausch mit der Sozialberatung der Pro Senectute und der Fachstelle Alter. Die Fachstelle Alter organisiert das erste Treffen.</li> </ul>	5'000	2023  2022ff	
<p><b>3.</b> Für betreuende Angehörige soll das bestehende Beratungsangebot der Spitex Uster weiterentwickelt und mit den verschiedenen Entlastungsangeboten gut vernetzt werden.</p>	<p><b>5. Entlastung betreuender Angehöriger fördern</b>            Damit betreuende Angehörige in ihrer Aufgabe unterstützt und entlastet werden, werden die bestehenden Angebote weiterentwickelt und gut vernetzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Zusammenarbeit Heime/Spitex/Fachstelle Alter wird bezüglich Tages-/Nachtangebot sowie bei einem Austritt aus dem Heim nach Hause überprüft und geregelt werden.</li> <li>– Mit einer Veranstaltung im Herbst 2022 wird die Betreuung durch Angehörige thematisiert und die Entlastungsmöglichkeiten werden vorgestellt. Die Angehörigen erhalten Impulse für den Betreuungsalltag und mit nachfolgenden Workshops Raum zum Nachdenken und Auftanken.</li> <li>– In Zusammenhang mit der Einführung und Gestaltung eines Case Managements (s. Massnahme 2) werden die Bedürfnisse betreuender Angehöriger nach Beratung und Unterstützung sowie das Beratungsangebot der Spitex Uster miteinbezogen. Die Herausforderungen bei der Betreuung von Menschen mit Demenz werden speziell berücksichtigt.</li> </ul>	20'000	2022  2022  2023ff	Spitex Uster, Heime Uster, Fachstelle Alter
<p><b>4.</b> Für die vulnerablen älteren Menschen soll der Zugang zu Veranstaltungen, Aktivitäten und Kontaktmöglichkeiten optimiert werden.</p>	<p><b>6. Fahrdienst für Fahrten zur Pflege sozialer Aktivitäten aufbauen</b>            Damit ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität an Veranstaltungen und Aktivitäten teilnehmen können, setzt die Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den beiden bestehenden Fahrdiensten die Einführung eines entsprechenden Angebots um.</p> <p><b>7. Angebote zur Pflege sozialer Aktivitäten ausbauen</b>            Damit sich vulnerable ältere Menschen einfacher treffen können, führt die Fachstelle Alter längerfristig in</p>	10'000  5'000	2022-2023  2022ff	Ref. Kirche, Kath. Kirche, Senioren-Netz, Gen. Zeitgut, Seniorenrat, Fachstelle Alter

Schwerpunkte	Massnahmen	Budget Socius*	Zeitplan**	Mitglieder Arbeitsgruppe
	Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren für spezielle Zielgruppen weitere niederschwellige Angebote ein. Dabei wird die Fachstelle Alter die Zusammenarbeit mit Praktikanten der Pro Senectute prüfen.			
<b>5.</b> Für vulnerable ältere Menschen und betreuende Angehörige soll die Kommunikation und Zusammenarbeit aller am häuslichen Hilfesystem Beteiligten besser geregelt und transparenter gestaltet werden.	<b>8. Prozesse für den Aufbau von Hilfeleistungen sichtbar machen</b> Damit Betroffene und Fachpersonen besser informiert sind, wie die einzelnen Unterstützungsangebote aufgelegt werden, erstellt die Fachstelle Alter in Zusammenarbeit mit den Organisationen eine einfache Übersicht über die Prozesse und Verantwortlichkeiten.	2'000	2022	
	<b>9. Zusammenarbeit zwischen professionellen und freiwilligen Organisationen ausbauen</b> Damit die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen der Spitex Uster und den Freiwilligen Organisationen sowie zwischen der Pro Senectute und den Freiwilligen Organisationen zu Hause noch besser gelingt findet jährlich ein Austausch statt. Die Fachstelle Alter organisiert in Zusammenarbeit mit der Spitex Uster und der Pro Senectute je das erste Treffen (Inhalt: Austausch Neuerungen, Fallbeispiele, Datenschutz, Koordination, etc.). Die Interessen und Bedürfnisse der älteren Menschen und Angehörigen stehen dabei im Zentrum.	3'000	2022	Spitex Uster, Besuchsdienst, Gen. Zeitgut, Frauenverein, Senioren-Netz, Pro Senectute, Fachstelle Alter
<b>TOTAL zu Lasten Budget Socius</b>		<b>95'000</b>		

\* Das Socius-Budget wird durch Beiträge aus dem Globalbudget ergänzt werden,

\*\*Die einzelnen Massnahmen werden in der Projektdauer vom Programm Socius 2019-2023 nicht vollständig umgesetzt werden können.

20.12.2023/SK