

Anhang B1

Leitfaden „Zugang zu pflegenden Angehörigen“

Den folgenden Leitfaden hat das Institut für Gerontologische Forschung e. V. (weiter-)entwickelt, um einen möglichst guten Zugang zu pflegenden Angehörigen zu schaffen.

1. VERTRAUEN

Die Botschaft: „**Sie können uns vertrauen**“

Im ersten Schritt sollte klar werden, wer der Koordination im Quartier Vertrauen entgegenbringt, wer für die pflegenden Angehörigen bereits bekannt und vertrauenswürdig ist (Personen, Institutionen, gesellschaftliche Gruppen) und mit welchen Orten diese vertraut oder wo sie (außerhalb der Wohnung) im Quartier „beheimatet“ sind. Die entscheidende Frage lautet: *Wie lässt sich Vertrauen zu Durchführenden/Institutionen im Zusammenhang mit dem Vorhaben erzielen?* Die **Tabelle B1a** enthält Leitfragen, die sich auf das Vertrauen beziehen, das die Koordination im Quartier bereits genießt. Die Fragen ermöglichen ein Resümee der erlangten Erkenntnisse.

Tabelle B1a: Vertrauensbildung gegenüber der Koordination des Vorhabens

Fragen	Hinweise/Ergebnisse
Inwieweit wird die Koordination (Organisation/Träger) vor Ort als seriös und vertrauenswürdig eingeschätzt?	
Wer nimmt diese Einschätzung der Koordination vor (und wer steht ihr kritisch gegenüber)?	
Welche weiteren Personen/Vermittler:innen/Multiplikator:innen/Schlüsselpersonen/Institutionen oder Orte schätzen die pflegenden Angehörigen als vertrauenswürdig ein?	z. B. Nachbar:innen, Ärzt:innen, Vertreter:innen der Kommune, Beratungsstellen, Kirchen, Gemeinden, Vereine, Apotheken, Treffpunkte, Nachbarschaftszentren etc.
Inwieweit sind vertrauenswürdige Personen/Institutionen in das Vorhaben als	

Fragen	Hinweise/Ergebnisse
Netzwerkpartner eingebunden oder sollten eingebunden werden?	
Inwieweit wirken Informationsmaterial und Informationswege vertrauenswürdig und erreichen die pflegenden Angehörigen?	z. B. Verständlichkeit und Lesbarkeit, angemessene Form und Ansprache, seriöse Gestaltung, eindeutige Aussagen, geeignetes Medium (Gemeindenachrichten, Lokalzeitung, ...) analog oder digital, bild- oder textbasiert, interessant, Aufmerksamkeit erregend etc.
Resümee	
Welche Erkenntnisse gibt es hinsichtlich der Vertrauensbildung? Wodurch ließe sich die Vertrauensbildung bei den pflegenden Angehörigen fördern?	
Worauf habe ich / haben wir Einfluss?	
Worauf habe ich / haben wir keinen Einfluss?	
Wer könnte mich / uns unterstützen?	

2. ANREIZ

Die Botschaft: „**Wir bieten Ihnen etwas**“

Anreize, sich für das Vorhaben zu interessieren und ihm eine Bedeutung beizumessen können materieller und immaterieller Art sein. Neben den direkt mit den jeweiligen Aktivitäten verbundenen Anreizen kann ein übergeordneter, bedeutsamer Anreiz für Aktivitäten zur Gesundheitsförderung und Prävention z. B. in dem Wunsch nach gesellschaftlicher Teilhabe oder der Gelegenheit, sich aussprechen zu können, bestehen. Der nachfolgenden **Tabelle B1b** sind Leitfragen zu entnehmen, welche sich auf den Nutzen der pflegenden Angehörigen beziehen. Weiterhin bietet sie die Möglichkeit, ein Resümee zu ziehen, inwiefern sich pflegende Angehörige zur aktiven Teilnahme motivieren lassen.

Tabelle B1b: Nutzen der pflegenden Angehörigen durch eine aktive Teilnahme

Fragen	Hinweise / Ergebnisse
Welche materiellen Anreize und welcher Nutzen können für die pflegenden Angehörigen bestehen, um an Angeboten teilzunehmen?	z. B. kostenlose Teilnahme an Angeboten, Transferdienste zu Veranstaltungsorten, Kaffee und Kuchen, Vermittlung von Pflege Techniken, Erprobung von Entspannungsmethoden, Informationen zu Gesundheitsthemen, Wohnraumanpassung oder Pflegeleistungen etc.
Welche immateriellen Anreize und welcher Nutzen können für die pflegenden Angehörigen bestehen, um an Angeboten teilzunehmen?	z. B. angenehme Atmosphäre, Verständnis für die jeweilige Lebenssituation, sich aussprechen können, selbst im Mittelpunkt stehen (nicht nur die Pflegebedürftigen), Menschen in ähnlicher Situation kennenlernen, Geselligkeit, Kontakte knüpfen, sich als Teil der Gemeinde/des Quartiers fühlen, eigene Lebensqualität verbessern, eigene Interessen sichtbar machen etc.
Welche lebensweltliche Relevanz hat die Teilnahme an Angeboten der Gesundheits-förderung und Prävention für die pflegenden Angehörigen?	z. B. besserer Zugang zu Unterstützungs- und Pflegeangeboten, Gesundheitsvorsorge, bessere Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, bessere Versorgung der Pflegebedürftigen, Kennenlernen von Angeboten der Prävention und Gesundheitsförderung, Aufbau von Netzwerken etc.
Resümee	
Wie lassen sich Anreize nutzen und kommunizieren, um pflegende Angehörige zur Teilnahme zu bewegen?	
Worauf habe ich / haben wir Einfluss?	
Worauf habe ich / haben wir keinen Einfluss?	
Wer könnte mich / uns unterstützen?	

3. INDIVIDUELLE BARRIEREN

Die Botschaft: „**Was hindert Sie daran, sich zu beteiligen?**“

Auch wenn Vertrauen in die Angebote und das Interesse, daran teilzunehmen, bei pflegenden Angehörigen vorhanden sind, können Barrieren und persönliche Hindernisse den Zugang erschweren oder verhindern. Deshalb ist es von Bedeutung, genau zu ermitteln, welche Barrieren möglicherweise bestehen. Die **Tabelle B1c** gibt Leitfragen vor, die die Ermittlung von Barrieren zur Teilnahme an Angeboten unterstützen und hilft beim Verfassen eines Resümees.

Tabelle B1c: Barrieren für eine Teilnahme an Angeboten

Fragen	Ergebnisse
Behindern physische oder soziale Barrieren den Zugang zu/die Teilnahme an Angeboten?	z. B. schlechte Erreichbarkeit eines Veranstaltungsortes (Lage, Zugänglichkeit, keine/schlechte ÖPNV-Verbindung), Außenwirkung des Veranstaltungsortes (andere Nutzergruppen, „Image“, Gepflegtheit), Teilnahmegebühr, lange Anfahrt, Unterstützung durch weitere Personen bei Anfahrt/Teilnahme erforderlich, ungeeigneter Termin („dunkle“ Tageszeit, Feiertage), parallel stattfindende Angebote, frühere negative Erfahrungen mit ähnlichen Angeboten, Angst vor Stigmatisierung bei Teilnahme, Vorbehalte von Angehörigen etc.
Bestehen Informations- und/oder Sprachbarrieren?	z. B. unverständliche Angaben (z. B. zu wissenschaftlich), schlechte Lesbarkeit (z. B. zu kleine Schrift), ungeeignete Medien, nicht oder falsch übersetzte Informationen, zu wenig direkte Ansprache der pflegenden Angehörigen etc.
Bestehen Barrieren aufgrund der individuellen Situation?	z. B. Gesundheitseinschränkungen, familiäre Verpflichtungen (z. B. Kinder- oder Enkelkinderbetreuung), fehlende Betreuungsmöglichkeit für die pflegebedürftige Person, Ängste oder Schamgefühle etc.
Welche normativen Barrieren gibt es bei den pflegenden Angehörigen?	z. B. hemmende Aspekte wie: „Das macht man nicht“, „Wir bleiben unter uns“, „Wenn ich Hilfe benötige, dann schaffe ich das schon alleine“, „Ich passe da nicht hinein“, „Das ist hier nicht so üblich“ etc.

Fragen	Ergebnisse
Resümee	
<p>Welche relevanten Barrieren wurden identifiziert? Sind es eher Barrieren der Umwelt (räumlich oder sozial) oder individuelle Barrieren? Verhindern die Barrieren evtl. allgemein die Teilhabe der pflegenden Angehörigen?</p>	
<p>Worauf habe ich / haben wir Einfluss?</p>	
<p>Worauf habe ich / haben wir keinen Einfluss?</p>	
<p>Wer könnte mich / uns unterstützen?</p>	

4. RESPONSIVITÄT

Die Botschaft: „**Wir reagieren auf die festgestellten Barrieren**“

Bei der Responsivität (Antwortverhalten, Antwortbereitschaft) geht es um die Bereitschaft, auf die identifizierten Barrieren zu reagieren, und um die Art, wie ihnen begegnet wird. Um auf die Hindernisse zu reagieren und die Angebote entsprechend weiterzuentwickeln, ist zunächst erforderlich, Probleme zu identifizieren (siehe **Tabelle B1d**). Der Abbau von Barrieren kann unter Umständen partizipativ und bereits präventiv erfolgen und dazu führen, dass nicht nur das jeweilige Angebot erreicht wird, sondern allgemein die soziale Teilhabe wächst.

Tabelle B1d: Reaktion auf die Barrieren/Hemmnisse der pflegenden Angehörigen

Fragen	Ergebnisse
<p>Wie reagieren wir auf die festgestellten Barrieren bei den pflegenden Angehörigen?</p>	<p><i>Was können wir tun, um besser zu informieren? Erfordern das Infomaterial und die Informationswege eine Überarbeitung? Sind mehr oder andere Informationsunterlagen nötig?</i></p> <p><i>Müssen weitere Akteure ins Boot geholt werden (ÖPNV-Anbieter, Stadtplanungsamt, Träger von Tagungsstätten, Räumlichkeiten, Sportvereine etc.)? Welche?</i></p> <p><i>Sind weitere Anreize erforderlich? Wenn ja, welche?</i></p>
<p>Resümee</p>	
<p>Welche konkreten Maßnahmen werden wir umsetzen, um auf die relevanten festgestellten Barrieren zu reagieren?</p>	
<p>Worauf habe ich / haben wir Einfluss?</p>	
<p>Worauf habe ich / haben wir keinen Einfluss?</p>	
<p>Wer könnte mich / könnte uns unterstützen?</p>	