
Koordinationsansätze für personenzentrierte Dienstleistungen – eine terminologische Klärung mit ausgewählten Praxisbeispielen

Beim Aufbau integrierter Versorgungsmodelle stellt sich die zentrale Frage: Wer koordiniert und erbringt welche Dienstleistungen für ältere Menschen? Das umfangreiche Angebot und die hohe Anzahl der Dienstleistungsanbieter können unterstützungsbedürftige ältere Menschen und deren Angehörige verwirren und überfordern. Um das Informations- und Koordinationsproblem zu lösen, wurden in den letzten Jahren diverse «niederschwellige» Angebote mit dem Ziel pilotiert, Dienstleistungen «aus einer Hand» zu koordinieren. In der Praxis finden sich heute diverse Ansätze und/oder Modelle mit unterschiedlichen Bezeichnungen und Leistungen (Anlaufstelle, Drehscheibe, Koordinationszentrum Siedlungs-/Quartierassistenz, Concierge-Service etc.). Das Faktenblatt bietet einen Überblick zu verschiedenen Typen und Terminologien mit ausgewählten Praxis-Beispielen und weiterführenden Quellen.

1 Terminologische Klärung

Aus Sicht unterstützungsbedürftiger älterer Menschen und ihrer Angehörigen stehen im Alltag zentrale Fragen im Vordergrund: Welche Angebote gibt es? Wer bietet welche konkreten Dienstleistungen an? An wen muss ich mich wenden? Ist da jemand vor Ort, mit dem ich reden kann oder der mit mir mitgeht? Wenn ich eine Dienstleistung benötige, wer leistet was, wann, wie und was kostet es? Wer vernetzt mich und koordiniert Termine oder Leistungen?

In der Praxis finden sich heute diverse niederschwellige Angebote mit unterschiedlichen Bezeichnungen, um ältere Menschen bei diesen Fragen zu unterstützen. Einfach formuliert bedeutet «niederschwellig», dass zugangshemmende Faktoren minimiert werden sollen und dadurch Personen angesprochen werden, die sonst nicht erreicht werden können. Es geht also darum, Einstiegshürden und Hemmschwellen zu minimieren. Diese niedrig gehaltenen Voraussetzungen gilt es, auf der zeitlichen, räumlichen, inhaltlichen und sozialen Ebene umzusetzen (Steiner et al, 2014). Es stellt sich nicht nur die Frage, welche Leistungen die nachfolgend aufgeführten Stellen bieten, sondern ob/wie diese in Bezug auf die Erreichbarkeit älterer Menschen in verschiedenen Settings funktionieren:

- Anlauf-, Informations-, Beratungs-, Fach-, Koordinations-, Triage-, Vermittlungs- oder Kontaktstelle oder Netzwerk für das Alter / für ältere Menschen
- Quartier-, Siedlungs- oder Wohnassistenzstellen
- Drehscheibe, Koordinationszentrum, Concierge-Service, Hauswart plus etc.

Um die Vielzahl der Begrifflichkeiten besser einzuordnen, werden vier Typen gebildet:

- Typ «Anlaufstelle» - bietet zentral Informationen, Beratung, Begleitung und/oder Triage
- Typ «Assistenzstelle» - bietet vor Ort zudem gemeinwesenorientierte Dienstleistungen
- Typ «Concierge-Stelle» - bietet vor Ort kundenorientierte Dienstleistungen
- Typ «Case-Management-Stelle» - vernetzt Leistungen durch konkrete Fallführung

In der Praxis gibt es zahlreiche Mischformen, die Leistungen der vier Typen kombinieren. Die Zuordnung erfolgt pragmatisch: Leistet z.B. ein Angebot unter dem Titel «Dreh-scheibe» nebst Information/Beratung auch fallspezifisches «Case-Management», wird es Letzterem zugeordnet.

2 Typ Anlaufstellen

Dem Typ «Anlaufstelle» lassen sich diverse Angebote unter verschiedenen Bezeichnungen zuordnen (Fach-, Informations-, Beratungs-, Triage-, Koordinations- oder Vermittlungsstelle, Drehscheibe usw.). Für Anlaufstellen stellt der Zugang insbesondere zu schwer erreichbaren, vulnerablen älteren Menschen immer eine Herausforderung dar. Wie Erfahrungsberichte und Evaluationen zeigen, fällt die Nachfrage bei zentralen Anlaufstellen in einer «Komm-Struktur» oftmals weit geringer als erwartet aus.

Definition. Der Typ «Anlaufstelle» stellt ein zentrales, themenübergreifendes Informations- und Beratungsangebot dar, das einen niederschweligen Zugang zu Dienstleistungen ermöglicht. Anlaufstellen bieten Orientierungshilfen, damit sich ältere Menschen und Angehörige in der komplexen Angebotslandschaft zurechtfinden können. Vielerorts wird der Begriff «Dreh-scheibe» synonym für eine klassische Anlaufstelle verwendet. Im Rahmen des von der Age-Stiftung getragenen Programms «socius», das diverse Anlaufstellen pilotiert hat, wurden für Anlaufstellen folgende Tätigkeitsbereiche beschrieben:

- Information: Die Kunden erhalten Sachinformationen. Meist wird nicht vertieft auf die spezifische Situation der ratsuchenden Personen eingegangen, sondern generelle Informationen zu einem bestimmten Thema abgegeben.
- Beratung: Während einer Beratung wird auf die spezifische Situation der ratsuchenden Person eingegangen. Die Problemstellung wird vertieft abgeklärt. Es wird nach Lösungsmöglichkeiten gesucht und allenfalls deren Umsetzung in die Wege geleitet.
- Begleitung: Die ratsuchende Person wird über eine kürzere oder längere Zeitspanne beim Aufbau eines Unterstützungsnetzwerkes begleitet. Ein einfaches Case Management kann zu dieser Form der Unterstützung gehören (vgl. Kap. 5).
- Triage: Die Triage, d.h. das Weiterleiten an andere kompetente Stellen kann zu je- dem Zeitpunkt erfolgen.
- Koordination: Insbesondere regionale oder kantonale Anlaufstellen, die sich an Fachpersonen/-organisationen richten, koordinieren lokale Angebote (Ettlin, 2018).

Finanzierung. Während der Aufbauphase wird eine Anlaufstelle meistens durch eine Projektfinanzierung ermöglicht. Aufgrund der zeitlichen Begrenzung wird bereits während der Aufbauphase eine nachhaltige Finanzierung gesucht. Dies erfolgt meist durch die öffentliche Hand (Subventionen, Leistungsaufträge) oder wird in den Regelbetrieb einer Organisation aufgenommen und im Verlauf des Budgetierungsprozesses einberechnet (Ettlin, 2018).

2.1 Praxisbeispiele

Die Beispiele zeigen Ansätze auf unterschiedlichen Ebenen auf (Gemeinde, Stadt, Region, Kanton). Jeweils kurz aufgeführt werden die Trägerschaft und Finanzierung, die Zielgruppen sowie die spezifischen Leistungen.

Anlaufstelle für Altersfragen Gemeinde Bettlach: Die Angebote zu den Leuten bringen

Die im Rahmen des Programms «socius» aufgebaute Anlaufstelle kann als Beispiel für eine bei einer Gemeinde angegliederte Informations- und Triagestelle dienen. Da die vielfältigen Unterstützungsangebote (Pflegeheim, Spitex, Kirchen etc.) für das Älterwerden zuhause in der 5000-Einwohner-Gemeinde nach Einschätzung der Behörden zu wenig koordiniert und nicht genügend bekannt waren, gibt die seit 2017 bei der Gemeinde angegliederte Anlaufstelle Auskünfte zu bestehenden Unterstützungs- und Beratungsangeboten. Die Anlaufstelle vermittelt selbst keine Hilfen und leistet auch keine Fachberatung, wofür die Fachstellen zuständig sind. Die Anlaufstelle in die Gemeindeverwaltung einzubinden, war nicht von Anfang vorgesehen, hat sich aber als ideale Lösung erwiesen (SRF, 2017; Socius, 2019).

Infostelle «Info älter werden» Basel-Stadt: Professionelle Triage, keine Beratung

In Basel-Stadt finden Menschen ab 55+ an nur einem Ort Informationen zu sämtlichen Angeboten. Rund 60 Organisationen bieten in Basel mehrere hundert Angebote für ältere Menschen. Um den Überblick zu behalten, leistet die Infostelle seit 2017 kostenlose persönliche Beratung und bietet eine Datenbank, die alle Angebote erfasst. Zielgruppe sind ältere Menschen, deren Angehörige, hilfsbereite Nachbarn, im Altersbereich ehrenamtlich tätige Menschen sowie Dienstleistungserbringer in Quartieren und Gemeinden. Die Infostelle wurde im Auftrag des Gesundheitsdepartementes von der Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige (GGG) aufgebaut und wird vom Verein GGG Wegweiser geführt. Rund 50 Freiwillige wirken in der Infothek mit. Die festangestellten Mitarbeiter helfen durch professionelle Triage bei Fragen zu den letzten Berufsjahren, Gesundheit, Finanzen, Pflege und Betreuung, Freiwilligenarbeit oder Wohnen im Alter (Älter Basel, 2021; GGG, 2019).

Anlaufstelle Alter Stadt Luzern: Selbstbestimmtes Wohnen im Alter

Die 2018 lancierte «übergeordnete neutrale und ausgewogene» Anlaufstelle ergänzt das bestehende Informations- und Beratungsangebot. Träger und Anbieter ist die Stadt im Rahmen der Altersstrategie. Zielgruppe sind ältere Menschen sowie deren Angehörige. Die kostenlosen Leistungen umfassen Beratungen in der Anlaufstelle, per Telefon oder E-Mail zu den Themen Gesundheit, Wohlbefinden, Wohnen und Finanzen sowie die Vermittlung an andere Fachstellen. Im Sinne aufsuchender Sozialarbeit werden ältere Menschen auf Wunsch auch zu Hause besucht. Um die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren zu vertiefen und Schnittstellen zu klären, soll ein «Netzwerk Alter Luzern» aufgebaut werden. Im Rahmen des von der Stadt und Stiftungen finanzierten Pilotprojekts «Gutscheine für selbstbestimmtes Wohnen» (2018-2021) werden Personen unterstützt, die knapp über der Einkommensgrenze für Ergänzungsleistung sind. Die Mitarbeitenden der Anlaufstelle klären den Bedarf ab. Mit einem Gutschein kann z.B. eine Unterstützung im Haushalt oder die Heimlieferung der Einkäufe finanziert werden. Die Projekte werden nach Abschluss der Pilotphase evaluiert (Schwegler, 2017; SRF, 2018, Stadt Luzern, 2021).

Drehscheibe Region Gesundes Freiamt: Die richtige Unterstützung am richtigen Ort

Vertragspartner der 2018 lancierten Drehscheibe sind Pro Senectute, die Fachkommission Alter und Gesundheit des Regionalplanungsverbands, fünf Alters- und Pflegeheime, zwei Spitex-Organisationen und ein Spital. Die Drehscheibe ist der Fach- und Beratungsstelle von Pro Senectute angegliedert. Zielgruppe sind rat- und hilfeschuchende Menschen aller Generationen, die Fragen zur Begleitung im häuslichen Umfeld und zur Pflege im Alter haben. Die Dienstleistungen umfassen Information, Beratung, Begleitung, Triage und Koordination. Ziel der Drehscheibe ist, dass Fachpersonen und Organisationen bestmöglich kooperieren und ihre Leistungen aufeinander anpassen. Damit Leistungsangebote in der Region bedarfs- und bedürfnisgerecht sind, soll mittelfristig die beratende Zuweisung von Klienten, Bewohnern und Patienten an die geeignete Institution abgestimmt erfolgen. Die Kosten (13'000 Fr./Jahr) werden von den Partnern getragen. Nach der Pilotphase (2018-2020) wird das Projekt evaluiert (Schambron, 2018; Gesundes Freiamt, 2021).

Regionale Drehscheiben im Kanton Luzern: 33 Gemeinden vernetzen

Im Kanton Luzern führt Pro Senectute vier regionale «Drehscheiben», die kostenlos einen einfachen und direkten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen rund um das Thema Älter- und Altwerden anbieten. Die Drehscheiben sind ein Teil des Gesellschaftsprojekts «Luzerner Modell 65plus». Finanziert wird es durch Pro Senectute, beteiligte Gemeinden, den Kanton, die Wirtschaft, Stiftungen, den Bund sowie durch Private. Die Drehscheiben vernetzen die Angebote in 33 Gemeinden und bietet kostenlose Beratung in den Bereichen finanzielle Unterstützung, Sozialberatung, Rechtsauskunft, Steuerklärungsdienst, Demenz sowie Vereinen und anderen Aktivitäten (Pro Senectute Kanton Luzern, 2021).

3 Typ Assistenzstellen

Moderne Wohnkonzepte sehen heute vielerorts kostenpflichtige oder gemeinwesenorientierte Assistenz- bzw. Kontaktstellen vor. Viele Gemeinden beschäftigen sich zudem mit der Frage, wie für ressourcenschwache fragile Menschen der Verbleib zu Hause mit nicht-pflegerischen Massnahmen unterstützt werden kann. In der Praxis finden sich diverse Angebote mit unterschiedlichen Bezeichnungen, die sich dem Typ «Assistenzstelle» zuordnen lassen (Siedlungs-, Wohn- oder Quartierassistenz, Quartiermoderation, Alltagscoach, Leitung Partizipation). Deren Ziel ist es, Nachbarschaften professionell zu begleiten und zu fördern. Sie beziehen sich auf die Ebene einer Gemeinde, eines Quartiers oder einer Siedlung und sind dementsprechend bei unterschiedlichen Trägerschaften angesiedelt. Oftmals haben sie einen expliziten Fokus auf ältere Menschen.

Definition. Der Typ «Assistenzstelle» bietet konkrete Dienstleistungen wohnortnah (Siedlung, Quartier) bzw. direkt vor Ort (Wohnung) im Rahmen verschiedener Geschäfts-, Wohn- und Quartierskonzepte (Mehrgenerationen-/Genossenschaftswohnen, betreutes Wohnen, Alterssiedlung etc.). Unter den Begriffen Quartier-, Siedlungs- oder Wohnassistenz finden sich diverse Angebote in Mischformen und unterschiedlichen Trägerschaften (öffentliche/private), die vor Ort primär folgende Dienstleistungen erbringen:

- Neben Informationen, Beratung, Begleitung, Triage und Vernetzung vor allem soziokulturelle Animation bzw. soziale Aktivitäten (Treffe, Veranstaltungen, Feste etc.)
- bei öffentlichen Trägern kostenlos aufsuchende Sozialarbeit («Geh-Struktur»)
- bei privaten Trägern definierte Dienstleistungen gegen Bezahlung

Da bei gemeinwesenorientierten Ansätzen die Verantwortungsbereiche dieser Assistenzen oft weder klar definiert noch deutlich kommuniziert sind, zeigen sich in der Praxis vor allem drei Problembereiche: Die Personen, die solche Stellen aufbauen und bewirtschaften, sind oft mit widersprüchlichen und ungeklärten Erwartungen konfrontiert, was zu Problemen im Arbeitsalltag führt. Es gibt wenig Austausch zwischen den gemeinwesenorientierten Fachpersonen. Dabei wäre eine gute Vernetzung essentiell. Gleichzeitig spitzen sich mit dem sozialen und demographischen Wandel die Herausforderungen und Problemlagen zu, mit denen sich diese Stellen auseinandersetzen müssen (Reutlinger & Roth, 2018; Age Stiftung, 2021a).

Finanzierung. Beim Typ Assistenzstelle gibt es verschiedene Finanzierungsformen. Die von Gemeinden finanzierten Siedlungs- und Quartierassistentenangebote sind für die Nutzer in der Regel kostenlos. Angebote privater Träger (Wohnassistenten) sind in der Regel kostenpflichtig und werden durch die Mieter einer Überbauung im Rahmen von Mietverträgen mitfinanziert.

3.1 Praxisbeispiele

Die Beispiele zeigen verschiedene Ansätze auf. Jeweils kurz aufgeführt werden die Trägerschaft und Finanzierung, die Zielgruppen sowie die spezifischen Leistungen.

Siedlungs- und Wohnassistenten Horgen: Hilfe durch das Umfeld nutzbar machen

Das 2010 aufgebaute Angebot ist Teil der Anlaufstelle Alter und Gesundheit Horgen. Es ist eine Mischform, die in zwei Alterssiedlungen und einer Mehrgenerationensiedlung Wohnassistenten für Mieter sowie Siedlungsassistenten im Auftrag der Gemeinde anbietet. Die Siedlungsassistenten werden von der Gemeinde finanziert, die Wohnassistenten werden über den Mietbeitrag mitfinanziert. In diesem Beitrag sind diverse Dienstleistungen enthalten (Arztbegleitung, Briefkasten leeren etc.). Zielgruppen sind ältere Menschen, Angehörige und unterstützende Personen. Das Angebot wurde 2012 evaluiert und wird seither weiterentwickelt. Die Siedlungs- und Wohnassistentinnen vermieten Wohnungen in den Siedlungen und organisieren Unterstützungsnetzwerke oder soziale Anlässe. Beratungen finden in den Büros der Siedlungs- und Wohnassistenten oder zu Hause statt zu den Themen Wohnen, Sicherheit, Notrufsysteme, Alltagshilfe, Nachbarschaft und Quartier. Ältere Menschen erhalten somit Unterstützung, um sich bei den verschiedenen Dienstleistungs- und Beratungsangeboten zurechtzufinden. Bei Bedarf hilft die Assistenten den Senioren konkret weiter oder geht von sich aus in Form aufsuchender Sozialarbeit auf diese zu. Im Sinne einer «sorgenden Gemeinschaft» wird in erster Linie Hilfe durch das Umfeld (Nachbarn, Freiwillige) nutzbar gemacht. Wenn nötig vermittelt die Assistenten professionelle Unterstützung zum Beispiel durch die Spitex (Balthasar & Wight, 2012; Gemeinde Horgen, 2021a/b).

Quartierassistenz Vicino Luzern: Im Quartier alt werden

Das 2014-2017 durchgeführte Pilotprojekt wurde von der Baugenossenschaft Luzern und der Spitex Stadt Luzern lanciert. Vicino Luzern ist ein breit abgestützter Verein mit 15 Mitglieder-Organisationen aus dem Altersbereich, die im Vorstand vertreten sind (u.a. Caritas, Kirchen, Pflegeheime, Rotes Kreuz, Spitex, Pro Senectute, Forum Luzern 60plus etc.) und zehn weiteren Mitgliedern. Zielgruppe sind alle Personen, die im Luzerner Neustadtquartier wohnen oder arbeiten. Vicino wird durch Beiträge von Trägerorganisationen, Stiftungen, der Stadt Luzern und Partnern aus der Wohnwirtschaft finanziert. Als Dienstleistung bietet die Standortleitung (soziokulturelle Animatorin) vor Ort, per Telefon oder Email kostenlos Auskunft, informiert, vernetzt und vermittelt bei Bedarf geeignete Dienstleistungen, die von den Mitglieder-Organisationen angeboten werden (administrative/technische Hilfe, Hilfe im Haushalt, Fahr- und Begleitdienste, soziale Kontakte, Aktivitäten und Vernetzung, Pflege und Betreuung etc.).

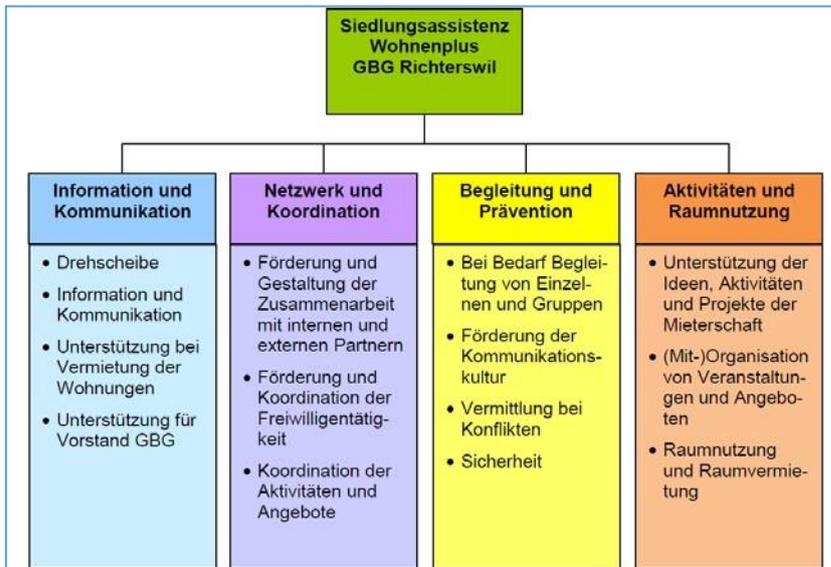
Vor Ort im Quartier besteht mit dem «Pavillon» ein Treffpunkt. Da nicht alle älteren Menschen durch den Treffpunkt erreicht werden, wird zur «Komm-Struktur» (Treffpunkt) eine «Geh-Struktur» (Aufsuchen von Personen im Quartier) verankert. Sogenannte «Schlüssel-personen» nutzen Begegnungen im Alltag, um Kontakte zu knüpfen und helfen der Standort-leitung bei der Kontaktaufnahme. Das Projekt wurde nach der Pilotphase evaluiert und wird 2019-2020 auf vier weitere Luzerner Quartiere ausgeweitet. Das «Modell Vicino Luzern»

(siehe Grafik) basiert auf fünf Faktoren bzw. Voraussetzungen, damit ein Mensch auch im hohen Alter auch mit Einschränkungen möglichst lange zu Hause wohnen bleiben kann (Zimmerli, 2018; Renner & Vogt, 2019; Vicino Luzern, 2017/2021).



Siedlungsassistenz Richterswil: Gemeinschaft und Nachbarschaftshilfe stärken

Die 2019 eröffnete Genossenschafts- bzw. Mehrgenerationensiedlung «Wohnenplus» verfügt über eine Siedlungsassistenz vor Ort, um ältere Menschen beim Verbleib in der eigenen Wohnung zu unterstützen und die Gemeinschaft sowie Nachbarschaftshilfe zu stärken.



Im Rahmen einer 60-Prozentstelle fördert die Siedlungsassistenz Begegnungen zwischen den Generationen. Sie sichert die Vernetzung mit Vorstand, Verwaltung, Hausdienst, Freiwilligen, Kindergarten, Spitex, externen Dienstleistern, der Jugendarbeit und anderen Fachstellen. Anbieterin der Siedlungsassistenz ist Pro Senectute Kanton Zürich, die das Konzept entwickelt hat. Träger ist die gemeinnützige Baugenossenschaft Richterswil. Die Finanzierung der Siedlungsassistenz (60%-Stelle, 54'000 Fr./Jahr) soll zu 100% durch die Mieter der nicht-subventionierten Wohnungen (50 Fr./Monat) und Dienstleistungsräume abgedeckt werden. Neben der Information und Koordination übernimmt die Siedlungsassistenz weitere Aufgaben (siehe Grafik) in den Bereichen Begleitung, Prävention und Aktivitäten (Pro Senectute, 2017; Büchi, 2019; Wohnenplus, 2021).

Vermittlungsstelle für Nachbarschaftshilfe Bern: Sorgende Gemeinschaften stärken

Das 2015-2018 durchgeführte Pilotprojekt «Zu Hause in der Nachbarschaft» wurde von der Stadt Bern initiiert. Das aus zwei Teilprojekten (Nachbarschaft Bern / Im Quartier zuhause) bestehende Projekt fördert die Quartier- und Freiwilligenarbeit und stärkt «sorgende Gemeinschaften» (caring communities). Zielgruppe sind zwar die älteren Menschen, die konkrete Ausgestaltung erfolgt aber generationenübergreifend. Die Vermittlungsstelle bringt Menschen in Quartieren zusammen, die Unterstützung im Alltag brauchen und solche, die diese leisten können. Der Umfang eines freiwilligen Einsatzes soll drei Stunden wöchentlich nicht überschreiten. Das Angebot betrifft verschiedene Unterstützungsleistungen (z.B. Einkaufen, zum Arzt begleiten, Gesellschaft leisten) und sieht sich als Ergänzung zu bestehenden oder bezahlten Angeboten und ist mit diesen vernetzt. Die Vermittlungsstelle fördert so die Vernetzung der professionellen und nicht professionellen Hilfssysteme. Das Projekt wurde eva-

liefert und wird seit 2019 von der Stadt finanziert, um es bis Ende 2020 in der ganzen Stadt anzubieten (VBG & Stadt Bern, 2019; Stadt Bern, 2019; Nachbarschaft Bern, 2021).

Pilotprojekte in Städten: Finanzielle Assistenzhilfen für selbstbestimmtes Wohnen

Im Rahmen von Pilotprojekten werden derzeit in verschiedenen Städten finanzielle Assistenzhilfen in Form von Betreuungsgutsprachen angeboten. Das in der Stadt Luzern lancierte Pilotprojekt «Gutscheine für selbstbestimmtes Wohnen» (2018-2021) wurde bereits oben aufgeführt. Das Kompetenzzentrum Alter der Stadt Bern bietet in einer Komm-Struktur seit 2019 die Möglichkeit der Mitfinanzierung verschiedener Unterstützungsangebote durch «Betreuungsgutsprachen». Je nach nachgewiesenem Bedarf und finanzieller Situation werden nach einer Bedarfsabklärung durch Pro Senectute folgende Dienstleistungen mitfinanziert: Wohnungsanpassung, Notrufsysteme, Haushaltshilfen, Mahlzeitendienste und Mittagstische, Besuchs- und Entlastungsdienste oder Beiträge an betreute Wohnformen (Stadt Bern, 2021).

Basler Digital-Café: Unkomplizierte Hilfe, wo sich ältere Menschen gerne aufhalten

Das 2019 lancierte «Basler Digital-Café» erfüllt ein zentrales Kriterium niederschwelliger Angebote, da es an einem normalen Alltagsort stattfindet. Wöchentlicher Treffpunkt ist ein Quartier-Café, wo Lehrlinge, Studierende und Mitarbeitende der Pro Senectute älteren Menschen Unterstützung, Hilfe und Rat bei der Nutzung ihrer Handys oder Tablets anbieten. Das beliebte Angebot wurde bereits auf vier weitere Standorte ausgedehnt. Das Digital-Café ist ein Projekt der Stiftung Pro Senectute beider Basel in Kooperation mit einer Bäckerei-Kette und der Basler Kantonalbank. Die Bäckerei stellt ihr Café an verschiedenen Standorten zur Verfügung und sorgt für ein passendes Ambiente mit entsprechender Infrastruktur und Verköstigungsmöglichkeiten. Neben der Unterstützung hat das Digital-Café auch eine soziale Funktion. Durch das unkomplizierte Kennenlernen sind der Austausch von Tips, das Knüpfen von Kontakten und gegenseitige Unterstützung möglich (Age-Stiftung, 2021b; Pro Senectute beider Basel, 2021).

4 Typ Concierge-Stelle

In den letzten Jahren hat das «Betreute Wohnen» als dritte, integrierte Wohnform für Menschen im Alter sowie Menschen mit Behinderung an Bedeutung gewonnen. Der Begriff «Betreutes Wohnen» ist allerdings bis anhin nur ungenügend definiert. Die Studie «Betreutes Wohnen in der Schweiz» schliesst hier die Definitionslücken. Durch die Beschreibung von unterschiedlichen Versorgungsgraden lässt sich betreutes Wohnen in vier Stufen (A–D) einteilen. Für diese Stufen können unterschiedliche Grade der Unterstützungsleistungen, Präsenz, Beratung und fachlichen Expertise definiert werden (Imhof & Mahrer Imhof, 2019). Unter dem Typ «Concierge-Stelle» finden sich im Kontext des betreuten Wohnens diverse Ansätze unter verschiedenen Bezeichnungen (u.a. Hauswart plus, Alltagscoach, sozialer Ab-wart, Kümmerer etc.).

Definition. Die Dienstleistungen eines Concierge-Services werden vor Ort in der Wohnung oder Siedlung per Auftrag erbracht. Der Concierge-Service kann von einer Einzelperson oder einem Unternehmen angeboten werden, die sich auf unterstützende Dienstleistungen spezialisiert

haben und diese zu einem festen und/oder variablen Preis anbieten. Ein Concierge-Service bietet unabhängig von der Wohnform kostenpflichtige Dienstleistungen, die persönlich, per Telefon oder online gebucht werden können (Feedough, 2018).

Finanzierung. Die Finanzierung kann über Mietverträge, spezielle Abonnemente oder Direktzahlungen (Gebühren) erfolgen.

4.1 Praxisbeispiele

Die ausgewählten Beispiele zeigen verschiedene Ansätze auf. Jeweils kurz aufgeführt werden die Trägerschaft und Finanzierung, die Zielgruppen sowie die spezifischen Leistungen.

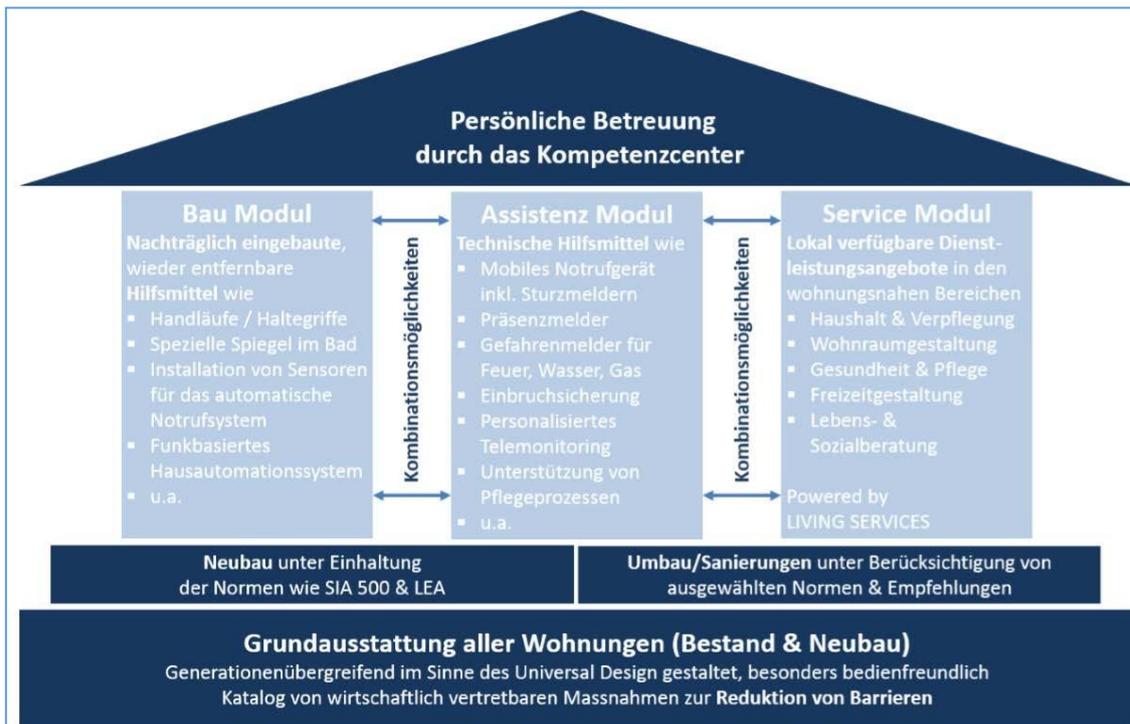
Concierge-Service Bonacasa: Dienstleistungen via Internet, App oder Telefon buchen

Der Concierge-Service der Firma Bonacasa / Bracher und Partner AG bietet umfassende Dienstleistungen. Zielgruppe sind zahlungsbereite Kunden sowie Eigentümer von Immobilien (Betreutes Wohnen, Wohnen mit Services, Mehrfamilienhäuser etc.). Das Angebot ist kostenpflichtig und variiert nach Dienstleistung. Die folgenden Dienstleistungen können über persönliche Ansprechpartner via Internetplattform, App oder über die Telefonzentrale bezogen werden (bonacasa, 2021a/b; HEV, 2021):

- Concierge: Zentrale Ansprech- und Auskunftsperson, Handreichungen wie Medikamenteneinkauf, Abwesenheitsdienste für Wohnung, Haus und Tiere
- Sicherheit: Telefon-/Notrufzentrale, Alarmierung der Blaulichtorganisationen, Support bis zum Eintreffen der Sicherheitskräfte, Schlüsseldienst
- Wohnen & Leben: Beratungsdienstleistungen, Reinigung von Räumen und Kleidern, Blumen- und Gartenservice, Kinderbetreuung, Organisation von Handwerkern
- Essen & Trinken: Reservationsservice für Gastronomie, Hauslieferung von Essen, Organisation und Durchführung von Anlässen zu Hause
- Gesundheit & Pflege: Grundpflege-Services wie Körperpflege, Organisation von Spitex-Dienstleistungen, Coiffure- und Beauty-Reservierungen
- Wellness & Sport: Organisation von Wellnessbehandlungen und -ausflügen, Evaluation und Buchen von Personal-Trainern oder Fitness-Angeboten
- Mobilität & Ferien: Transport- und Reiseorganisation, Mitfahrzentrale, Gepäckaufgabe, Unterstützung bei Autokauf oder Reparaturarbeiten, Abwesenheitsdienste
- Soziales & Technik: Ticket-Organisation, Unterstützung bei Fragen zur Computernutzung, Mobiltelefonie oder Internet-Programmen

Concierge Credit Suisse AG: Dienstleistungsangebote persönlich koordinieren

Als grösster Anbieter von Immobilienanlageprodukten in der Schweiz hat das Real Estate Investment Management der Credit Suisse AG 2014 das Wohnkonzept «Wohnen 3+» (siehe Grafik) entwickelt, das explizit auf ältere Menschen und das betreute Wohnen im Alter ausgerichtet ist. Das Modell betrachtet altersgerechtes Wohnen als ganzheitliches Konzept, bei dem die Betreuung durch einen «Alltagscoach» (Concierge) eine zentrale Rolle spielt.



Die Evaluation des 2015-2016 durchgeführten Projekts vermittelt wichtige Einsichten zu den Stolpersteinen eines ambitionierten Projekts. Die Akzeptanz des Concierge sowie technischer Hilfsmittel wurden in einer Überbauung in Zürich getestet (130 Mieter, 108 Wohnungen). Für die Module «Assistenz» (Sicherheits-/Dienstleistungs-Apps) und «Service» (Spitex) wurden weitere Partner eingebunden (Swisscom, Medgate, Permed). Alle Dienstleistungen waren in der Pilotphase weitgehend kostenlos. Der Alltagscoach stand täglich vor Ort zur Verfügung. Die Betreuung umfasste Kontaktpflege, Handreichungen, Alltagsunterstützung sowie die Koordination von Dienstleistungen über eine Service-Plattform, zudem die Organisation und Durchführung von Anlässen. Die Evaluation zeigt, dass die Pilotphase mit sechs Monaten zu kurz war, um sich mit dem Concierge bekannt zu machen. Zudem war die Anzahl Mieter 65+ geringer als angenommen. Für über 90 Prozent aller Anfragen wurde der Concierge persönlich vor allem von Frauen kontaktiert. Bei der regelmässigen Nutzung von Leistungen, zumeist durch Alleinstehende, lag das Durchschnittsalter bei 70+. Weitere Dienstleistungen (Sicherheit, Pflege, Betreuung), vor allem die online verfügbaren (Service-Plattform, Telemedizin), wurden aus diversen Gründen nicht wie erwartet genutzt. Die Zahlungsbereitschaft für die Präsenz eines Concierge wird an bestimmte Voraussetzungen geknüpft (länger zu Hause wohnen bleiben, Kosten als Teil der Miete, Preisspanne 30-100 Fr./Monat etc.) (Simic & Bangerter, 2016).

Modell Hauswart plus: Vom klassischen Hausmeister zum umfassenden Dienstleister

Nachdem vielerorts die Hauswarte abgeschafft wurden, zeigt sich heute, dass Hauswarte vor allem auch eine soziale Funktion wahrnehmen. Wohnbauträger wollen auch heute oftmals noch «Wohnen im Alter», aber nicht «Betreutes Wohnen» entwickeln. Zur Unterstützung von älteren Menschen braucht es aber vor allem eine Ansprechperson vor Ort. In den letzten Jahren hat

das Modell «Hauswart plus» deshalb bei Genossenschaften und anderen Wohnbauträgern an Bedeutung gewonnen. In diesem Modell kann eine Person neben klassische Hauswartleistungen wie Unterhalts- und Reinigungsarbeiten die Bewohnerinnen ganzheitlich auch durch soziale Aktivitäten und Vernetzung unterstützen. Sie können Eigeninitiativen und Kontakte unter Bewohnerinnen so fördern, dass Selbsthilfe und Hilfe untereinander möglich werden und das selbständige Wohnen im Alter unterstützen. Als zentrale Ansprechperson steht er/sie jederzeit bei Fragen zur Verfügung, nimmt bei Bedarf alltägliche Aufgaben ab oder leistet Unterstützung (Einkaufen, Transport, Umzugshilfe, Möbelmontage). Die Dienstleistungen werden im Rahmen von Mietverträgen (Grundleistungen) und bei Zusatzleistungen über Gebühren verrechnet (Martin, 2018; GAW Linth, 2019, weitere Infos: www.age-stiftung.ch).

Conciergerie sociale von Pro Senectute Fribourg

Für ein neues Gebäude mit 42 Wohnungen für Senioren und Seniorinnen in Fribourg wurde eine Concierge-Stelle eingerichtet, die Montag bis Freitag anwesend ist. Der Concierge stattet auf Wunsch Besuche zu Hause ab, hört zu, unterstützt bei Krankheit mit Dienstleistungen (Medikamente besorgen, Einkäufe erledigen usw.) oder hilft bei der Lösung technischer Probleme (z.B. Möbel umstellen). Der Concierge leitet Informationen weiter und erleichtert den Kontakt mit zuständigen Personen oder Organisationen (Pflegedienste, lokale Organisationen, Mahlzeitendienst, Reinigungsdienst etc.). Den Bewohnern werden regelmässig soziale Aktivitäten angeboten wie Spaziergänge, Ausflüge, gemeinsame Morgen- oder Nachtessen, zusammen grillieren oder Apéros. Um den Austausch zu fördern, wurde auch die Waschküche als Treffpunkt eingerichtet (Pro Senectute Fribourg, 2021).

Conciergerie sociale von der Spitex in Cadenazzo

Um ältere Menschen für eine neue Struktur mit Seniorenwohnungen zu begeistern, wurde 2017 im Rahmen eines Pilotprojekts ein «sozialer Concierge-Service» eingerichtet. Das Projekt soll die Lücke zwischen der Spitex-Grundversorgung und dem Bedarf an sozialer Interaktion schliessen. Die «soziale Abwartin» erfüllt verschiedene Aufgaben. Morgens bietet sie eine Spitex an, welche den ganzen Tag für kleine medizinische Notfälle erreichbar ist. Zwei Nachmittage pro Woche organisiert sie soziale Aktivitäten (Gymnastik, Musik, Lotto). Zwei-mal im Monat lädt sie zu einem gemeinsamen Mittagessen ein. Die Kosten für die sozialen Aktivitäten werden zu 25 Prozent von der Spitex finanziert. Eine Haushaltshilfe ergänzt das Angebot, indem diese einen Teil der Assistenzaufgaben übernimmt. Ein generationenübergreifender Aspekt wird durch die Zusammenarbeit mit der Schule sichergestellt, in dem sie gemeinsame Aktivitäten organisieren. Dieses Angebot ermöglicht es, ein Vertrauensverhältnis zwischen Bewohnern, Familien und dem Abwart zu schaffen. Dadurch soll das Gefühl der Zugehörigkeit zu einer kleinen Gemeinschaft entwickelt werden (Netzwerk Caring Communities, 2019).

5 Typ Case Management-Stellen

Aufgrund der Komplexität in der Arbeit mit älteren Menschen wird ein fachlich standardisiertes Case Management im Rahmen der integrierten Versorgung an Bedeutung zunehmen. In der Praxis finden sich unterschiedliche Angebote unter verschiedenen Bezeichnungen, die sich dem Typ «Case Management-Stelle» zuordnen lassen.

Definition. Der Typ «Case Management Stelle» leistet (1) eine Fallführung mit Dossier entlang dem Patienten-, Behandlungs- oder Betreuungspfad durch (2) Steuerung des ganzen Prozesses (Assessment, Hilfeplanung, Vermittlung der Hilfen und Dienstleistungen, Monitoring und Anpassung der Massnahmen, Evaluation und Nachsorge). (3) Das Case Management koordiniert z.B. die Leistungen und Übergänge vom Spital, zum Pflegeheim, zur Spitex und weitere Dienstleistungen (Nagel Dettling & Wissert, 2018). Da es in der Schweiz heute keine einheitliche Definition zum Case Management gibt, können Leistungen und Rollenverständnisse betreffend Case Management in der Praxis stark variieren (NCMS, 2014).

Finanzierung. Die Finanzierung des Case Managements findet in Mischformen statt (öffentlich, privat). Im Rahmen von Pilotprojekten werden die Kosten durch Projektträger übernommen.

5.1 Praxisbeispiele

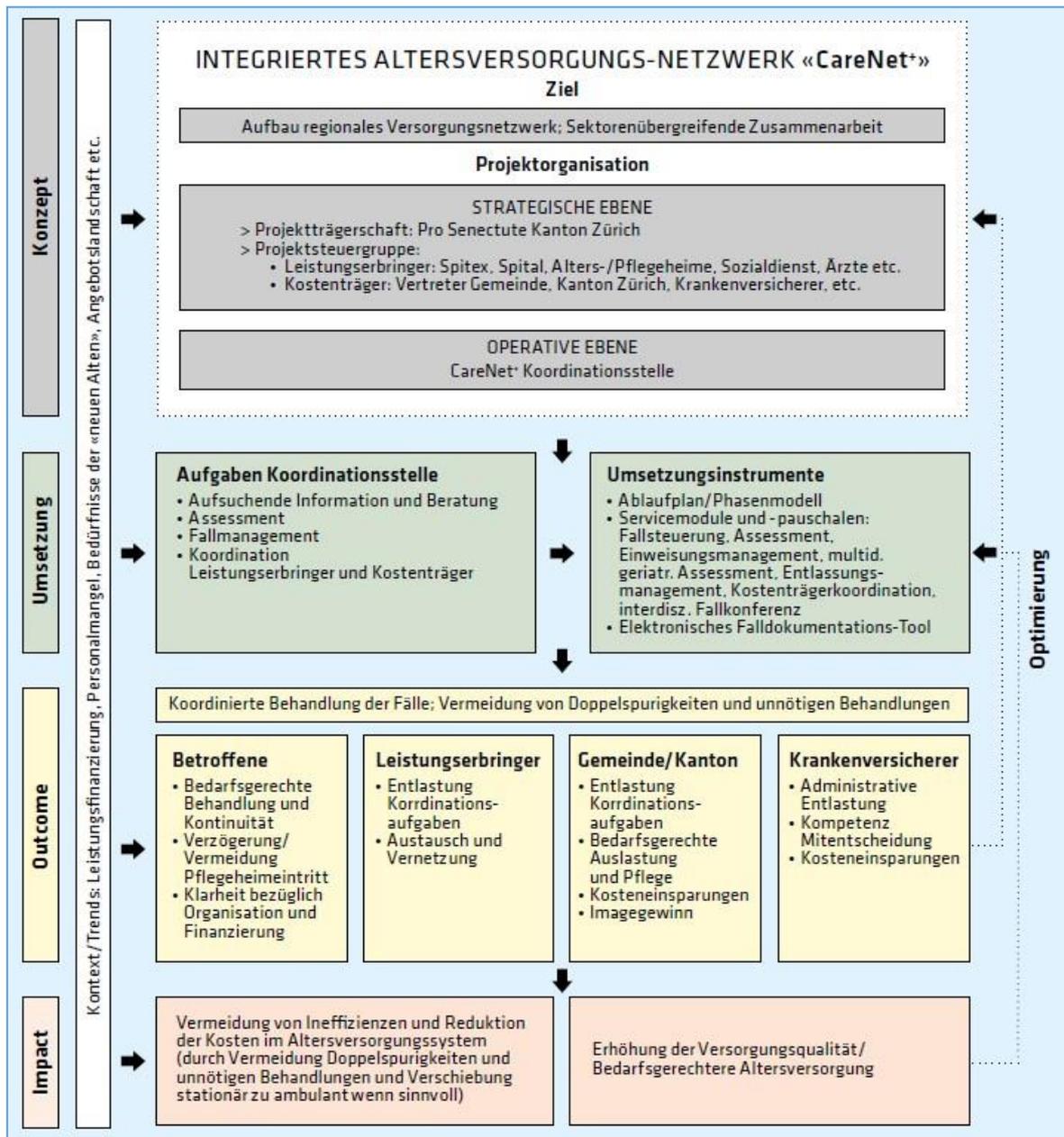
Die ausgewählten Beispiele zeigen verschiedene Ansätze auf. Jeweils kurz aufgeführt werden die Trägerschaft und Finanzierung, die Zielgruppen sowie die spezifischen Leistungen.

Drehscheibe RaJoVita: Case Management für komplexe Situationen

Anbieter der Drehscheibe ist die von der Gemeinde Rapperswil-Jona getragene Stiftung RaJoVita. Als Anlaufstelle bietet diese persönliche, bedarfsgerechte Beratung, Betreuung und Pflege von älteren Menschen im ambulanten und stationären Bereich an. Die kostenlosen, vor Ort oder zu Hause angebotenen Beratungen der Drehscheibe richten sich an ältere Menschen, deren Zu- und Angehörige, Organisationen in der Altersarbeit, Ärzte, Spitäler und andere Organisationen. Die Mitarbeiter der Drehscheibe bieten (1) Beratung und Information (ambulant und stationär Pflege und Betreuung), (2) Koordination und interdisziplinäre Zusammenarbeit (Case Management ambulant und teilstationär, Spitex, Koordinationsstellen Palliative Care und Freiwilligenarbeit, Fachstellen überregional), (3) Begleitung und Vorsorge (Demenzberatung, Angehörigenbegleitung, Gesundheitsförderung und Prävention, Alltagsbewältigung / Anpassungen, Erhalt der Selbständigkeit, Hilfestellungen für das Wohnen zu Hause, Mobilität zu Hause und auswärts). Eine zentrale Aufgabe der Drehscheibe ist die Vernetzungsarbeit mit den Sozialdiensten der umliegenden Spitäler sowie mit Pflegezentren aus der Region. Für besonders komplexe Situationen hat die Drehscheibe nach vordefinierten Kriterien ein Case Management (Fallbearbeitung) eingerichtet, das die fallspezifische Betreuung in einem kundenbezogenen, lösungsorientierten Prozess koordiniert (RaJoVita, 2016; 2017a-b; 2021a-b).

CareNet+: Case Management an der Schnittstelle Gesundheit und Soziales

Das Projekt wird von Pro Senectute Kanton Zürich getragen. Die Konzept- (2013-2015) und Pilotphase (2016-2018) wurden von einer breiten Trägerschaft finanziert. Zielgruppe sind Personen ab 50 Jahren mit Unterstützungsbedarf in gesundheitlichen und sozialen Lebensbereichen im Bezirk Affoltern (14 Gemeinden mit 54'000 Einwohnern).



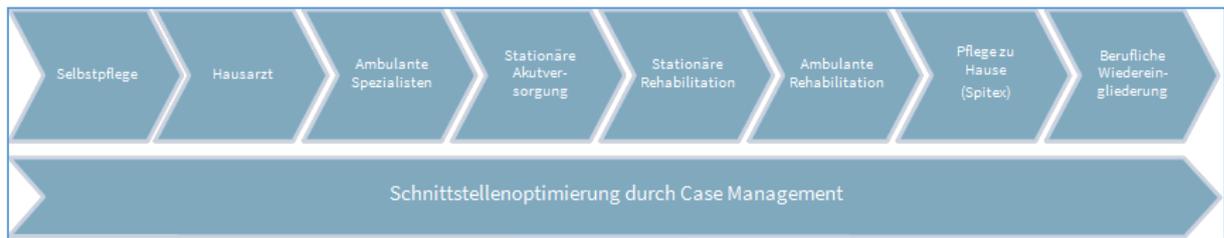
Die Kernaufgabe von CareNet+ besteht darin, in komplexen Situationen die fallbezogene Zusammenarbeit unter den bestehenden Leistungserbringern (Ärzte, Spitex, Spitäler, Sozialdienste etc.) und Kostenträgern (Gemeinden, Krankenkassen) aus dem Gesundheits- und Sozialbereich nach der Methodik des Case-Management-Regelkreises zu koordinieren.

CareNet+ entlastet somit Betroffene, Angehörige, Leistungserbringer und Kostenträger in ihren Koordinationsaufgaben (Scheibli, 2018; CareNet+, 2021). Das «Wirkungsmodell» (siehe Grafik) zeigt die Komplexität des Case Managements an der Schnittstelle Gesundheit und Soziales auf. Wie die Evaluation zeigt, können die Wirkungen von CareNet+ auf das Versorgungssystem aufgrund der begrenzten Fallzahlen noch nicht abschliessend beurteilt werden. Es zeigten sich jedoch eine positive Wirkung auf die Versorgungs- und Lebensqualität der Betroffenen und Angehörigen. Aufgrund von drei Alleinstellungsmerkmalen wird CareNet+ als innovatives Konzept für zukünftige Herausforderungen empfohlen, da es eine fallbezogene Zusammenarbeit, den Einbezug der Kostenträger sowie die Neutralität des Akteurs CareNet+ verbindet (Trageser et al, 2018).

Drehscheibe Unterengadin: Schnittstellenoptimierung durch Case Management

Unter dem Dach des Gesundheitszentrums sind alle wichtigen regionalen Anbieter in den Bereichen Gesundheitsversorgung, Rehabilitation, Altersbetreuung und Wellness vernetzt. Die Koordination der «Drehscheibe» (siehe Grafik) übernimmt die Beratungsstelle «Chüra – Pflege und Betreuung» als Teil des Gesundheitszentrums. Träger sind die Gemeinden der Region. Zielgruppe sind Betroffene und Angehörige aller Altersgruppen. Für ältere Menschen und deren Angehörige werden u.a. Hilfsangebote für den Alltag zusammengestellt. Beratung erfolgt zum Thema betreutes Wohnen im Alter. Zur Optimierung der Schnittstellen zwischen den Angeboten wird mit dem Case Management-Ansatz (Fallführung, Bezugs- und Betreuungskontinuität) nach dem Modell Baumberger gearbeitet. Drehscheibe und Versorgungsmanagement sind in das Qualitätsmanagement eingebunden und werden regelmässig evaluiert. Die Leistungen sind kostenlos und werden im Auftrag der politischen Region (Unterengadin) vollumfänglich finanziert (Gesundheitszentrum Unterengadin, 2021).





Case Management Spitex AemmePlus: Schnittstellenproblematiken überwinden

Das Ziel des Case Management Ansatzes der Spitex Aemme Plus ist, die Schnittstellenproblematik in der Gesundheitsversorgung zu bewältigen und die Leistungen des Gesundheits-, Sozial- und Versicherungssystems im Sinne des Klienten und seines Umfeldes effizient und ressourcenschonend zu nutzen. Eine Case Management-Fachverantwortliche leistet Vernetzung und Koordination durch Direktkontakt (Spital, Arzt, Therapeuten, Pflege, Behörden, Organisationen und Angehörigen); Beratung und Begleitung, um zu Hause bleiben zu können oder die passende Wohnform zu finden. Die meisten Case Management-Leistungen werden von der Krankenkasse oder vom Kanton vergütet. Zielgruppe des Case Managements sind

Klienten und deren Angehörigen. Im Rahmen der Pflegeziel-Evaluation im Pflegeprozess werden auch die Koordinationsleistungen bei den jeweiligen Klienten evaluiert. Finanziert wird das Case Management durch das Verrechnen der einzelnen Dienstleistungen. Die Mehrheit kann über die KLV-Leistung Koordination und die Koordinations- und Support-Leistung vom GeF abgerechnet werden (Spitex AemmePlus, 2019;2021).

6 Checkliste: Die vier Typen und deren Merkmale

Merkmale	Anlaufstelle	Assistenzstelle	Concierge-Stelle	Case Management
Struktur				
Komm-Struktur				
Geh-Struktur (aufsuchen)				
Leistungen				
Informationen				
Beratung				
Begleitung				
- Person kontaktieren				
- mit einer Person mitgehen				
Triage (Zuweisung)				
Koordination/Vernetzung				
Soziale Anlässe, Vernetzung				
Nachbarschaft, Freiwillige				
Sicherheit / Support				
Handreichungen (z.B. Einkauf, Tierpflege)				
Buchungen (z.B. Reisen, Handwerker, Transport)				
Hauswirtschaftliche Leistungen				
Fallführung				
Assessment				
Hilfeplanung				
Vermittlung Hilfen / Dienstleistungen				
Monitoring / Anpassung				
Evaluation/Nachsorge				
Finanzierung				
Öffentlich				
Gutscheine				
Privat (Cash, Abo, Pauschale)				
Mischform (privat/öffentlich)				
Sozialraum				
Wohnung				
Siedlung				
Quartier				
Gemeinde / Stadt				
Region				
Kanton				

7 Quellen

- Age Stiftung (2021a). [Berufsfeld Community – Lernen durch Erfahrung und Vernetzung](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.
- Age Stiftung (2021b). [Digital-Café – unkomplizierte Hilfe für Handy und Tablet](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.
- Älter Basel (2021). [Info älter werden](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.aelterbasel.ch.
- Balthasar, A., Wight, N. (2012). [Evaluation Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen - Schlussbericht zuhanden der Gemeinde Horgen](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.
- Büchi, R. (2019). [«WohnenPlus» – die Gemeinnützige Baugenossenschaft Richterswil auf dem Weg in die Zukunft](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.waedenswiler-anzeiger.ch.
- Bonacasa (2021a). [Wir verstehen Smart Living](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.bonacasa.ch.
- Bonacasa (2021b). [Residenzwohnen](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.bonacasa.ch.
- CareNet+ Koordinationszentrum für Gesundheit (2021). [Gut umsorgt. Dank koordinierter Gesundheitsversorgung](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.carenetplus.ch.
- Feedough (2018). [What is Concierge Service? Meaning & Business Models](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.feedough.com.
- Ettlin, R. (2018). [Socius-Themenblatt: Anlaufstellen mit praktischer Checkliste](#). Hrsg. Programm Socius. Zugriff am 17.05.2021 unter www.programmsocius.ch.
- GAW Linth (2019). [Zusammenspiel der Institutionen](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.
- Gemeinde Horgen (2021a). [Siedlungs- und Wohnassistenz](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.horgen.ch.
- Gemeinde Horgen (2021b). [Alter und Gesundheit](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.horgen.ch.
- Gesundheitszentrum Unterengadin (2021). [Pflege und Betreuung im Alter](#). Zugriff am 17.05.2021 unter <https://cseb.ch>.
- Gesundes Freiamt (2021). [Die richtige Unterstützung am richtigen Ort](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.gesundes-freiamt.ch.
- GGG Wegweiser (2019). [Info älter werden! Ein Angebot des GGG Wegweisers](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.programmsocius.ch.
- HEV Hauseigentümergebiet Bern (2021). [Bonacasa : bonacasa – der persönliche Service für Haus- und Stockwerkeigentümer](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.hev-bern.ch.
- Imhof, L. & Mahrer Imhof, R. (2019). [Betreutes Wohnen in der Schweiz - Grundlagen eines Modells](#). Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz, senesuisse, Pro Senectute Schweiz, Spitex Schweiz. Zugriff am 17.05.2021 unter www.curaviva.ch.
- Martin, G. (2018). [Leben im Dorfzentrum - Alterswohnungen «Rosengartli» Amden](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.
- Nachbarschaft Bern (2021). [www.nachbarschaft-bern.ch](#). Zugriff am 17.05.2021.
- Nagel Dettling, M. & Wissert, M. (2018). [Case Management in der Arbeit mit älteren Menschen - wichtiger denn je](#). Careum Fachportal. Zugriff am 17.05.2021 unter www.careum-weiterbildung.ch.
- NCMS Netzwerk Case Management Schweiz (2014). [Definition und Standards Case Management](#). Zugriff am 17.05.2021 unter www.netzwerk-cm.ch.

- Netzwerk Caring Communities (2019). [La concierge sociale de Cadenazzo](http://www.caringcommunities.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.caringcommunities.ch.
- Pro Senectute Kanton Zürich (2017). [Siedlungsassistenz Wohnenplus - Konzept](http://www.wohnenplus-richterswil.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.wohnenplus-richterswil.ch.
- Pro Senectute beider Basel (2021). [Hilfe bei Fragen zu Smartphone und Tablet](http://www.bb.pro-senectute.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.bb.pro-senectute.ch.
- Pro Senectute Fribourg (2021). [Conciergerie sociale](http://www.fr.prosenectute.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.fr.prosenectute.ch.
- Pro Senectute Kanton Luzern (2021). [Regionale Drescheiben](http://www.lu.prosenectute.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.lu.prosenectute.ch.
- Pro Senectute Kanton Zürich (2018). [Siedlungsassistenz fördert das Zusammenleben in Wohnsiedlungen](https://pszh.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter <https://pszh.ch>.
- RaJoVita (2016). [Geschäftsbericht 2016](http://www.rajovita.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2017a). [Nationaler Spitex-Tag am 02.09.2017](http://www.rajovita.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2017b). [Geschäftsbericht 2017](http://www.rajovita.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2021a). [RaJoVita Drehscheibe](http://www.rajovita.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2021b). [Beratung](http://www.rajovita.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.rajovita.ch.
- Reutlinger, C. & Roth, P. (2018). [Das Soziale muss verhandelbar sein - oder: führt der Weg zu einer sozialen Stadt über den Sozialraum?](http://www.sozialinfo.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.sozialinfo.ch.
- Renner & Vogt (2019). [Vicino Luzern - In unserem Quartier alt werden](http://www.vicino-luzern.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.vicino-luzern.ch.
- Schambron, E. (2018). [Die «Drehscheibe Gesundes Freiamt» will in der Bevölkerung bekannter werden](http://www.aargauerzeitung.ch). Aargauer Zeitung vom 19.06.2018. Zugriff am 17.05.2021 unter www.aargauerzeitung.ch.
- Scheibli, E. (2018). [CareNet+: Ein CM-Projekt mit Zukunft. Case Management an der Schnittstelle von Gesundheits- und Sozialpolitik](https://fmc.ch). In Case Management 2018/2, S. 63-67. Zugriff am 17.05.2021 unter <https://fmc.ch>.
- Schwegler, M. (2017). [Alterspolitik der Stadt Luzern: Drei Schwerpunkte konkretisiert](http://www.luzern60plus.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.luzern60plus.ch.
- Simic, B. & Bangerter, S. (2016). [Schlussbericht Pilotprojekt «Wohnen 3+ im Heuried» September 2015 - Februar 2016](http://www.age-stiftung.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.
- Socius (2019). [Selbstbestimmt und doch gestützt - Schlussdokumentation Programm Socius 1](http://www.programmsocius.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.programmsocius.ch.
- Spitex AemmePlus (2019). Auskunft vom 03. September 2019.
- Spitex AemmePlus (2021). [Umfassende Unterstützungsgesicherte Qualität](http://www.aemmeplus.ch). Zugriff 17.05.2021 unter www.aemmeplus.ch.
- SRF (2017). [Bettlach hat jetzt eine Drehscheibe für Altersfragen](http://www.srf.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.srf.ch.
- SRF (2018). [Für selbstbestimmtes Wohnen](http://www.srf.ch). Zugriff am 17.05.2021 unter www.srf.ch.
- Steiner, K. et al (2014). [Praxishandbuch Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate](http://www.edugroup.at). Zugriff am 17.05.2021 unter www.edugroup.at

- Stadt Bern (2019). [Socius Bern: Zuhause in der Nachbarschaft. Evaluationsbericht per 31. Januar 2019.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.bern.ch.
- Stadt Bern (2021). [Betreuungsgutsprachen.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.bern.ch.
- Stadt Luzern (2021). [Anlaufstelle Alter.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.stadt Luzern.ch.
- Trageser, J. et al (2018). [Integriertes Altersversorgungs-Netzwerk \(CareNet+\) - Evaluationsbericht.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.carenetplus.ch.
- VBG und Stadt Bern (2019). [Zuhause in der Nachbarschaft. Schlussbericht des Socius-Projekts Bern.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.bern.ch.
- Vicino Luzern (2017). [Jahresbericht 2017.](#) Zugriff 12.12.2019 unter www.vicino-luzern.ch.
- Vicino Luzern (2021). [Angebote.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.vicino-luzern.ch.
- Wohnenplus (2021). [Projekt Wohnenplus.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.wohnenplus-richterswil.ch.
- Zimmerli, J. (2018). [Vicino Luzern - Schlussbericht Pilotphase 2014-2017.](#) Zugriff am 17.05.2021 unter www.age-stiftung.ch.

Herausgeber

CURAVIVA Schweiz | Fachbereich Menschen im Alter
Zieglerstrasse 53 - Postfach 1003 - 3000 Bern

Autoren

- Michael Kirschner, wissenschaftlicher Mitarbeiter, CURAVIVA Schweiz
- Alisha Reusser, wissenschaftliche Praktikantin, CURAVIVA Schweiz

Zitierweise

Kirschner, M. & Reusser, A. (2021). Koordinationsansätze für personenzentrierte Dienstleistungen – eine terminologische Klärung mit ausgewählten Praxisbeispielen Hrsg. CURAVIVA Schweiz, Fachbereich Menschen im Alter.

© CURAVIVA Schweiz, 2021 (Update der Version von Dezember 2019)