



# Fachstelle für Altersfragen Bassersdorf

Socius 2 - Frühstücksveranstaltung  
Montag, 28. Nov. 2023

Referentinnen:  
Esther Diethelm, Altersbeauftragte  
Marianne Zwinger, Pflegekoordination



# fachstelle für altersfragen | inhalte

- Wer sind wir? Wo sind wir tätig?
- Was ist unser Auftrag?

## Fokus Fallarbeit

- Wie haben wir die Fallarbeit organisiert?
- Wer gelangt an uns mit welchen Anliegen?
- Wie gehen wir in der Fallarbeit vor? –  
1 Fallbeispiel
- Was ist uns in der Fallarbeit dabei wichtig?
- Fall-/Pflegerkoordination versus Case Management
- Fazit



## **Fachstelle für Altersfragen Bassersdorf**

Esther Diethelm: Altersbeauftragte (Sozialarbeit, Gemeinwesenarbeit/OE, Verwaltungsmanagement)

Marianne Zwinger: Pflegekoordinatorin (MPA, Case Management, Demenzexpertin)

Linda Mogenicato: Vermittlungsstelle Besuchsdienst «va bene» (kaufmännischer Hintergrund, Disponentin)

# bassersdorf | wo sind wir tätig?

---

**Bevölkerung:** 11'953 Personen / 5'088 HH  
Bevölkerung 80+: 4.3 % / 514 Personen

---

**Versorgung Alter +:** Alters- und Pflegezentrum Breiti  
**Gesundheit:** KZU Pflegezentren (Basi & Embrach)  
Verein Spitex Bassersdorf-Nürensdorf-Brütten  
Fachstelle für Altersfragen  
Oase Gruppe ab 2024

---

**Grundlagen:** Pflegegesetz Zürich (2011)  
Versorgungskonzept (2012)  
Altersstrategie (2018)  
Fachkonzept «betreuenden und pflegende Angehörige (2017)

# bassersdorf | was ist unser auftrag?

**Unterstellung:** Gemeinderätin Gesellschaft  
Abteilungsleitung Gesellschaft

**Betriebsaufnahme:** Juni 2024

**Ressourcen 2023:** Altersbeauftragte (06/2014, 80%)  
Pflegekoordination (09/2018, 60 %)  
Vermittlung «va bene» (09/2022, 20 %)

**Auftrag:** Umsetzung der Altersstrategie  
Führen der Fachstelle für Altersfragen:  
Information und Vernetzung  
bedürfnisorientierte Altersberatung / Pflegekoordination  
Partizipation & koordinierte Angebotsentwicklung  
Stärkung der Zivilgesellschaft / Freiwilligenarbeit



## **Klienten/innen Fallarbeit / Pflegekoordination**

- Seniorinnen und Senioren aus Bassersdorf 60+
- Angehörige, Freunde und Nachbarn
- Institutionen und Hausärzte
- Mitglieder von Vereinen

Wir unterliegen der Schweigepflicht. Es handelt sich um ein freiwilliges Angebot der Gemeinde Bassersdorf.

# fallarbeit | was sind unsere schwerpunkte?

## Altersbeauftragte

Beratung von Menschen 60plus  
ohne chronische Erkrankungen

- **Pensionierungsplanung:  
Budgetberatung / Finanzen**
- Sozialversicherungsansprüche  
abklären
- **Wohnberatung**
- **Freizeitgestaltung, Projekte**
- Vorsorgeinstrumente

## Pflegekoordination

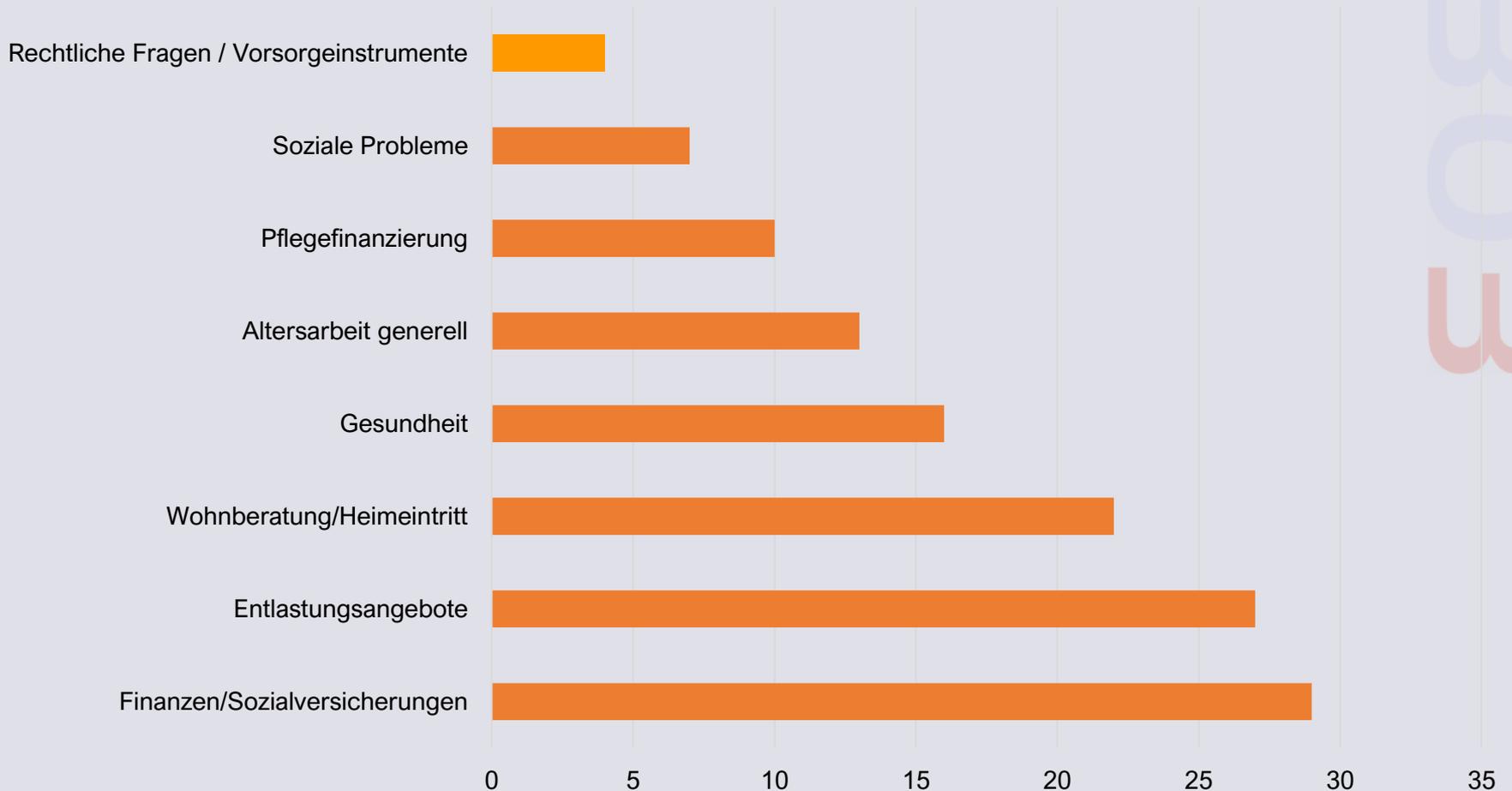
Beratung von Menschen 80plus mit  
chronischen Erkrankungen /  
betreuende / pflegende Angehörige

- **Präventive Hausbesuche**
- **Vermittlung von ambulanten  
Diensten / Entlastungsangeboten**
- Sozialversicherungsansprüche  
abklären
- **Begleitung bei Heimeintritten**
- Vorsorgeinstrumente



# fallarbeit | was sind die beratungsthemen?

## Themen in der Fallarbeit in %



# fallarbeit | wie arbeiten wir?

- \_ Ziel erreicht
- \_ nach 6 Monaten
- \_ Wegzug, Tod

## Abschluss

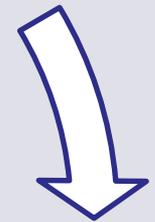
Evaluation



## Intake

Clearing, Intake

- \_ Zuständigkeit
- \_ Anliegen abklären
- \_ Fallkategorie: Anfrage, Kurzberatung, Begleitung, CM



## Leistungserbringung Massnahmen

- \_ Angebote vermitteln
- \_ Ansprüche klären
- \_ Sorgenetz stärken
- \_ ....



Ziele & Handlungsplan

## Beratungsprozess

- \_ Situationsabklärung
- \_ Themen priorisieren
- \_ Ziele und Massnahmen



## Zuweisung

Assesment: Situation + Bedarf

- \_ personelle Zuweisung mit /ohne Pflegebedarf
- \_ Falleröffnung in E Case

Case Management

# fachstelle für altersfragen | Fallbeispiel

## Frau PI

### Kumulative Problemstellung:

- ✓ Finanzielle Probleme
- ✓ Psychische Erkrankung & Sucht
- ✓ viele involvierte Akteure, kein Lead

### Erfolg:

- ✓ Funktionierendes Sorgenetz installiert

# fallarbeit | das ist uns wichtig?

- ✓ Die Anliegen der Klienten / der Angehörigen stehen im Mittelpunkt.
- ✓ Wir fördern den Dialog und suchen Konsenslösungen.
- ✓ Wir handeln im Auftrag der Klienten (Transparenz, Ermächtigung für den Informationsaustausch).
- ✓ Wir vermitteln ein stimmiges passgenaues Unterstützungsangebot.
- ✓ Wir fördern Hilfe zur Selbsthilfe. Die Beratung und Begleitung dauert so lange wie nötig.
- ✓ Wir respektieren das Selbstbestimmungsrecht der Klienten und achten ihren Menschenwürde.

# fallarbeit | wo sind die grenzen?

- fehlende Kooperationsbereitschaft bei Klienten und Angehörigen, z.B. bei psychiatrischen Diagnosen, Suchterkrankungen
- keine rechtliche Vertretung (Hausverkauf)
- keine finanzielle Mandatsführung
- beratend in Gesundheitsfragen, aber keine medizinische Entscheidungsverantwortung
- Gefährdungssituationen und Umgang mit Datenschutz

# fallarbeit | hier liegt der nutzen

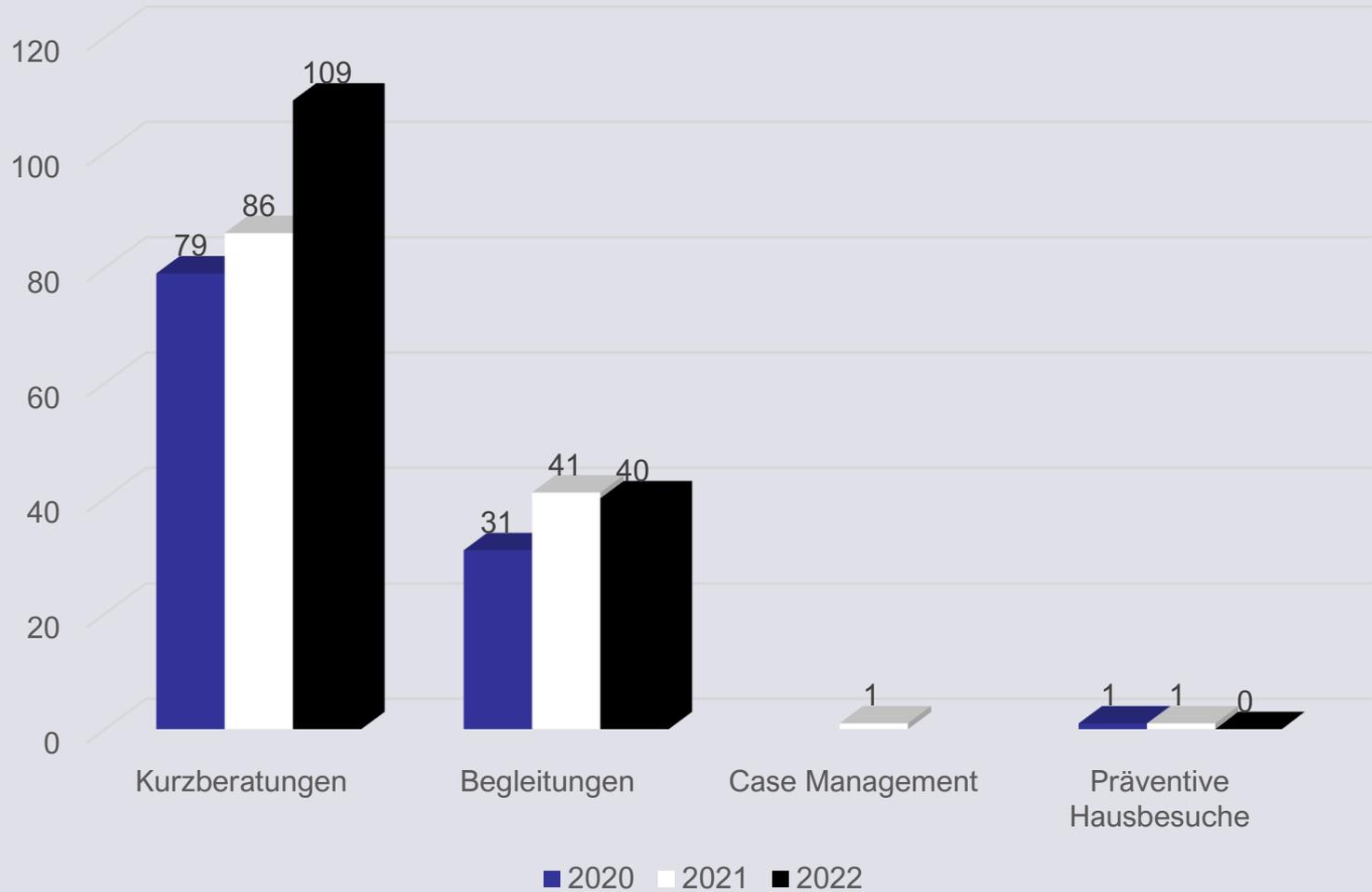
- ✓ Entlastung für die Betroffenen und ihre Familienangehörigen durch Koordination.
- ✓ Autonomes Wohnen ermöglichen und Notfälle reduzieren durch frühzeitige und passgenaue Vermittlung von Unterstützungs- und Entlastungsangeboten.
- ✓ Ausschöpfen der ambulanten, intermediären und stationären Dienste.
- ✓ Dank tragfähigem Sorgenetz, Heimeintritte verzögern oder verhindern (Kostenfaktor).

## **Fallkoordination versus Case Management**

- ✓ Thema strategisch verankert: politischer Auftrag, Prozesse und Kommunikation institutionell geregelt
- ✓ Fallidentifikation: Zuständigkeit, komplexe und kumulative Problemlagen, Kooperationsbereitschaft
- ! **Vorgehensmethodik: Helferkonferenz nur bei Bedarf / Familiengespräch, mündliche Ziele**
- ✓ Rollentransparenz/-vielfalt: Koordination, Coach, Begleitung, Advokatin
- ✓ Haltungen: Klient und Familiensystem im Mittelpunkt, Beratung aus einer Hand
- ✓ Formelle und informelle Sorgenetzwerk aufbauen, koordinieren
- ! **Monitoring und Rückkoppelung Angebotsplanung/LV**



Anfragen und Fälle in Bearbeitung nach Fallkategorie / Jahr



# fallarbeit | **fazit II**

- **Politischer Auftrag für Beratung + Begleitung!**  
kumulative Problemstellungen, mehrjähriger Krankheitsverlauf, vorausschauende und punktuelle Interventionen sind nötig.
- **Koordinationsbedarf ist vorhanden, ausgewiesen und tendenziell steigend!**
- **Ansiedlung bei Gemeinde bewährt sich.**  
→ niederschwelliger Zugang, neutrale Stelle, kurze Wege zu Stellen und Behörden
- **Personalauswahl ist relevant.** gute Kenntnisse von Sorgesystem, Fachkompetenz, Lebenserfahrung und Empathie sind unabdingbar.
- **Fall- und Feldorientierung als Erfolgsfaktor!**  
→ Bedürfnisse erkennen und Angebotslücken schliessen

# abschluss | kontakte + dank

Fachstelle für Altersfragen  
Baltenswilerstrasse 10  
8303 Bassersdorf

**Esther Diethelm**, Tel. 044 838 86 21  
[esther.diethelm@bassersdorf.ch](mailto:esther.diethelm@bassersdorf.ch)

**Marianne Zwinger**, Tel. 044 838 85 73  
marianne.zwinger@bassersdorf.ch  
[www.bassersdorf.ch/alter](http://www.bassersdorf.ch/alter)

Besten Dank für die Aufmerksamkeit.