

Referat

am 5. Zürcher Gerontologietag 2004

Werner Ryser, Geschäftsleiter Pro Senectute Basel-Stadt

Ausgestaltung und Qualitätssicherung von Dienstleistungen in der offenen Altersarbeit

Pro Senectute: Vom Hilfswerk zum sozialen Dienstleistungsunternehmen

Am Anfang stand die Unterstützung „notleidender Greise beiderlei Geschlechtes.“ Pro Senectute, oder die Stiftung für das Alter, wie sie damals hiess, verstand sich als Hilfswerk, pointiert ausgedrückt: als Almosenverteilungsanstalt.

Heute, bald 90 Jahre später ist Pro Senectute ein soziales Dienstleistungsunternehmen mit 26 kantonalen Geschäftsstellen. Nach wie vor ist die Sozialberatung und die Unterstützung finanziell benachteiligter Betagter das „Kerngeschäft“. Daneben gibt es aber auch Angebote wie Treuhandschaften, ferner Essen zu Hause, Reinigungen, Gartenarbeiten, Kurswesen und Sport. Menschen ab 60 (im Sport bereits ab 50) haben unbeschränkten Zugang zu diesen Dienstleistungen, für die – abgesehen von der Sozialberatung – ein Entgelt entrichtet werden muss.

Was heute Luxus ist, ist morgen Standard

Im Verlaufe der letzten Jahrzehnte sind die Ansprüche älterer Menschen an qualitativ hochwertige Dienstleistungen gewachsen. Wir haben es zunehmend mit Älteren zu tun, die mobil sind, über ausreichende Finanzen verfügen und als Konsumenten gewohnt sind, das Preis-/Leistungsverhältnis kritisch zu hinterfragen. Die Rede ist von der 68er Generation, die in die Jahre kommt und – daran zweifeln wir nicht – die traditionelle Altersarbeit vor, ich sage jetzt einmal: interessante Probleme stellen wird.

Hier und dort hört man die Frage, ob es eine Aufgabe von Hilfswerken sei, mit Angeboten „de luxe“ auf den Markt zu gehen. Nun ist das, was man als Luxus bezeichnet, relativ. Vor allem besteht eine Zeitkomponente. In den Fünfzigerjahren war ein Fernsehapparat ein Luxusgut, ebenso ein VW-Käfer, Ferien an der Adria konnte sich nicht jeder leisten und selbst ein Poulet auf den Sonntagstisch galt als Luxus.

Ähnlich verhält es sich mit Dienstleistungen im sozialen Sektor. Als wir in den Sechzigerjahren erstmals Tenniskurse in unser Sportprogramm aufnahmen, gab es einen Entrüstungsturm – wohlgemerkt, nicht bei den älteren Menschen, sondern bei unseren freiwilligen Sportgruppenleiterinnen, die vehement die Auffassung vertraten, Tennis sei ein Sport für Reiche und habe deshalb bei Pro Senectute keinen Platz. Als Tennis in den Neunzigerjahren längst als Volkssport akzeptiert war, hörten wir dieselben Argumente im Zusammenhang mit Golfkursen, die wir anboten. Es ist zu vermuten, dass bei einer ähnlichen Organisation in Grossbritannien, Tennis und Golf von Anfang an auf Akzeptanz gestossen wären - ein Luxusgut, dies die Schlussfolgerung, hat auch eine geographische Komponente.

Gehört das Angebot Sprachen zu lernen zu den Luxusgütern? Wohl kaum, aber wenn es sich dabei um Altgriechisch handelt, so ist das ein Angebot an eine ganz bestimmte soziale Schicht, bei der – nimmt man die Maslowsche Pyramide als Kriterium – die Probleme der Existenzsicherung längst gedeckt sind. Ähnliches liesse sich zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern unserer kulturhistorischen Führungen und Zyklen sagen.

Als wir in den Achtzigerjahren EDV-Kurse anzubieten begannen, führte dies zu grossen Diskussionen innerhalb der Organisation. Heute gehören Internet und Email-Kurse, Bild- und

Videobearbeitungskurse sowie eine Homepage-Werkstatt zum selbstverständlichen Angebot unseres Kurszentrums.

Die armen Alten gibt es auch

Drehen wir das Rad zurück. Es ist noch nicht so lange her, da schickte man Menschen, die in Not waren auf den Bettel. Als besondere Vergünstigung galt es, wenn man ihnen erlaubte, am Sonntag nach der Predigt vor dem Kirchenportal die hohle Hand zu machen. Betteln und Almosen geben gehörte damals zum Alltag.

Aber auch heute gibt es sie: die armen Alten. Wir gehen von 15 % bis 20 % aus, die am oder unter dem Existenzminimum leben.

Gleichwohl: sobald wir in der Altershilfe so argumentieren, hält man uns entgegen, es gäbe noch wesentlich benachteiligtere Gruppen. Die alleinerziehenden Mütter beispielsweise oder die Working poor, deren Lohn trotz einer 100 % Arbeitsstelle für die Existenzsicherung nicht ausreicht. Daraus leiten Politiker das Recht ab, im Rahmen der allgemeinen Sparbemühungen von Bund, Kantonen und Gemeinden laut darüber nach zu denken, ob man Beihilfen für Betagte nicht kürzen oder ganz abschaffen könnte. Als ob das Elend einer benachteiligten Gruppe eine weitere Verarmung einer anderen Gruppierung rechtfertige. Deutlich wird: Auch in der Altersarbeit steuern wir auf eine Zweiklassengesellschaft zu: Hier jene, denen es gut geht, jene die sich Dienstleistungen de luxe leisten können – dort, die anderen, die zuviel zum sterben haben und zu wenig zum leben. Sie werden auf den Almosenweg verwiesen, dorthin, wo – frei nach Pestalozzi – ein Rechtsanspruch zum Mistloch der Gnade verkommt.

Altersbilder

Die offene Altersarbeit wird – ob sie will oder nicht – zum Teil dieses Systems. Unter dem Druck rückläufiger Subventionen entwickelt sie Dienstleistungen für ältere Menschen, denen es gut geht und versucht ihre Kundinnen und Kunden gleichzeitig als Spenderinnen und Spender zu gewinnen, damit sie die minimalen Ansprüche jener befriedigen kann, die auf der Schattenseite des Lebens stehen.

Eine solche Politik, die gleichzeitig den Ansprüchen mobiler Jungsenioren und hilfsbedürftiger Hochbetagter genügen muss, erfordert ein differenziertes Altersbild:

Darüber lohnt es sich, einige Gedanken zu machen. Alt = arm und krank ist so ein liebege-wordenes Stereotyp, das sich hartnäckig hält. Gleichzeitig umwirbt die Wirtschaft die Älteren als zahlungsfähige Konsumentinnen und Konsumenten. Es geht hier um die Gruppe der über 50-Jährigen, eben jene, die oft gleichzeitig in den „Vorruhestand“ wegrationalisiert werden. Ähnlich willkommen scheinen die Alten den Politikern zu sein. Als Wählerinnen und Wähler. Einzelne Parteien gehen bereits dazu über, für die Nationalratswahlen „Seniorenlisten“ zusammenzustellen.

Man sieht, es ist viel möglich: Der ältere Mensch als bedauernswertes „Fürsorgesobjekt“, als interessanter Konsument, als begehrte Wählerin und als „Auslaufmodell“ auf dem Arbeitsmarkt.

Möglicherweise spiegeln diese widersprüchlichen Altersbilder eine Tatsache, der wir uns gerne verschliessen: *Das Alter, die Alten*, gibt es gar nicht. Wenn ich Sie, verehrte Zuhörerinnen und Zuhörer bitte, sich mit fünf Eigenschaften zu definieren, so wird das Alter, respektive der Jahrgang ganz gewiss nicht an erster Stelle.

Lassen Sie mich ins Anekdotische abschweifen. Vor einem Jahr erfüllte ich mir einen Jugendtraum und erklomm mit dem Fahrrad den Mont Ventoux. Wer die Tour de France am Fernsehen verfolgt, kann sich vorstellen, mit welchem Stolz ich die letzten Meter

(schweissgebadet aber glücklich) zurücklegte. Oben auf dem Gipfel stand ein 50jähriger Beau mit seiner rothaarigen wesentlich jüngeren Freundin. Die beiden waren im schnittigen Cabriolet herauf gefahren. Die junge Dame musterte mich kritisch und sagte dann zu ihrem Lover: „Das ist auch nicht mehr der Jüngste.“

Sie sehen, es sind immer die anderen, die uns definieren.

Vielleicht müssten wir uns daran gewöhnen, Alter als eine Variable unter vielen zu betrachten, die unser So-sein bestimmen. Auch eine 70-Jährige, auch ein 80-Jähriger ist nicht nur alt sondern gleichzeitig Frau/Mann, verfügt über bestimmte Ausgangsbegabungen/Talente, stammt aus einem spezifischen Milieu, absolvierte eine bessere oder schlechtere Ausbildung, hat ganz spezielle Berufserfahrungen und, unabhängig von seinen Lebensjahren, eine individuelle Persönlichkeitsstruktur. Es ist letztlich eine unzulässige Verkürzung, einen Menschen auf ein einziges Merkmal, in diesem Fall das Alter, zu reduzieren.

Zum Problem der Ausgestaltung von Dienstleistungen

Sie gestatten einen kurzen Exkurs ins Marketing. Bevor wir auf den Beitrag der Gerontologie zur Qualitätssicherung von Dienstleistungen zu sprechen kommen, müssen wir uns kurz in Erinnerung rufen, was eine Dienstleistung überhaupt ist. Es gibt da einige Stichworte. Bei einer Dienstleistung handelt es sich

- um ein immaterielles Gut
- dessen Qualität durch die subjektive Zufriedenheit des Kunden definiert wird
- Sie ist vor dem Verkauf weder zeig- noch prüfbar und kann nicht wie ein Sachgut weitergegeben werden
- eine Dienstleistung ist weder lagerbar noch transportierbar
- der direkte Käuferkontakt ist unumgänglich
- und der Käufer ist bei der Leistungserstellung beteiligt

Kurz: der Kunde, die Kundin ist an der Erstellung einer Dienstleistung in weit höherem Masse beteiligt als bei der Produktion eines Sachgutes. Die Person des Dienstleisters macht einen wesentlichen Teil der Qualität der Dienstleistung aus.

Somit wird deutlich: Die Fachkompetenz des Dienstleisters allein genügt nicht. Ebenso wichtig ist die Interaktion zwischen Kunde und Dienstleister während der Dienstleistungserbringung. Mit anderen Worten: Der Erfolg einer Dienstleistung steht und fällt mit der Fähigkeit des Dienstleisters, auf die Kundin einzugehen, ihre Bedürfnisse zu erfassen und ihre Ansprüche zu befriedigen.

Die des Kunden und nicht jene, von denen der Dienstleister glaubt, es handle sich um Kundenbedürfnisse oder noch schlimmer, jene von denen er findet, sie hätten die Bedürfnisse des Kunden zu sein.

Man kann es nicht genug betonen: Der Köder muss dem Fisch gefallen, nicht dem Angler.

Menschen, die sich in der offenen Altersarbeit engagieren, sind immer aufs Neue in Gefahr, ihrem älteren Kunden die Definitionsmacht über seine ureigenen Bedürfnisse zu entziehen. Mit den besten Absichten notabene. Und dies, weil sie verfangen sind in starren Altersbildern.

Und genau hier hat die Praxis einen

Anspruch an die Gerontologie

Ein Dienstleister ist auch nur ein Mensch. Und so verhält er sich gegenüber seinem Kunden gemäss dem Bild, das er sich von ihm macht. Er hat seine lieb gewordenen Vor-Urteile.

Kürzlich geriet mir ein Artikel zum Thema Alterstheorien in die Hände. Da war zu lesen, bei 2,5 % der 65jährigen, bei 5 % der 70jährigen und bei 10 % der 75jährigen lasse sich ein derartiger Abbau intellektuellen Fähigkeiten feststellen, dass die Alltags-Aktivitäten der Betroffenen davon beeinträchtigt seien.

Das wird schon so stimmen. Nur: Man hätte es auch anders formulieren können: Bei 97,5 % 65jährigen, bei 95 % der 70jährigen und bei 90 % der 75jährigen findet dieser Abbau offenbar nicht statt.

Der Autor ist keine Ausnahme. Sein Artikel ist eine weitere Variation jener Geschichte vom Emmentaler, bei dem man nur die Löcher sieht. Wer die Medien darauf hin liest, dem fällt auf, dass im Zusammenhang mit dem Thema Alter unverhältnismässig viel von Pflegeheimen, Krankheit, Gesundheitskosten und Tod die Rede ist. Ich bin fast sicher, dass der durchschnittliche Politiker weiss, dass im Kanton Basel-Stadt rund 3000 Menschen in einem Alters- oder Pflegeheim leben, dass er aber passen muss, wenn er Auskunft darüber geben soll, wieviele Menschen im AHV-Alter zu Hause, in den eigenen vier Wänden leben. Es sind, deutlich über 90 %, konkret 37'000 Ältere, allein in Basel. Besonders eindrücklich: 70 % der über 90-jährigen leben noch immer zu Hause, in den eigenen vier Wänden. Sie brauchen dabei Hilfe, gewiss. Allerdings keine umfassende: Nur soviel sie wollen und nicht mehr als nötig.

Pro Senectute Basel-Stadt erbringt für 15'000 Menschen zwischen 60 und 100 Dienstleistungen. Darunter gibt es Hochbetagte und Jungseniorinnen, Reiche und Arme, Menschen mit hohem und Menschen mit niedrigem Bildungsniveau, Gesunde und Kranke. Die Liste lässt sich mühelos verlängern. Ihre Ansprüche an eine Organisation der offenen Altershilfe sind so unterschiedlich, wie man es sich nur wünschen kann und je unflexibler die Altersbilder sind, von denen sich unsere Mitarbeitenden leiten lassen, umso weniger gelingt es uns, auf die Bedürfnisse älterer Menschen die richtige Antwort zu finden.

Und genau hier haben wir Erwartungen an die gerontologische Forschung. Sie soll einen Beitrag dazu leisten, dass Menschen, die in der offenen Altersarbeit tätig sind, sich bewusst bleiben:

Über alle Unterschiede hinweg lassen sich bei alten Menschen zwei Grundbedürfnisse ausmachen: Das Bedürfnis nach Autonomie (ich möchte so lange wie möglich selbständig bleiben) und das Bedürfnis nach Integration (ich möchte teilhaben an der Gesellschaft). Aber wenn man das richtig bedenkt, so sind auch diese zwei Grundbedürfnisse nicht altersspezifisch. Sie haben wohl Gültigkeit für alle Altersgruppen.

Und so bleiben am Schluss drei Thesen des Praktikers über die er mit dem wissenschaftlichen Gerontologen gerne diskutieren würde:

- **das** Alter gibt es nicht
- Alter ist nur ein Kriterium unter vielen, welches die Identität bestimmt
- bei der Ausgestaltung und Qualitätssicherung von Dienstleistungen muss in erster Linie kundenorientiert gedacht werden. Der gerontologische Aspekt ist dabei nur ein Kriterium unter vielen.

Ich bedanke mich für ihre Aufmerksamkeit.