



Policy Brief 5

Aider les proches aidant-e-s

Im Kanton Neuenburg erhalten betreuende Angehörige Hilfe durch ein integriertes Unterstützungssystem – wichtige Erkenntnisse aus der Projektevaluation

Das Projekt «Aider les proches aidant-e-s» wurde zwischen 2020 und 2025 von Gesundheitsförderung Schweiz im Rahmen der Projektförderung Prävention in der Gesundheitsversorgung (PGV) unterstützt. INFRAS und Public Health Services haben das Projekt im gleichen Zeitraum begleitend evaluiert. Dieser Policy Brief hält wichtige Erkenntnisse aus der Evaluation des Projekts fest, die für Anbietende von Präventionsprojekten in der Gesundheitsversorgung und Entscheidungsträger*innen nützlich sind. Der Fokus liegt auf Erkenntnissen zur primären Zielgruppe der betreuenden Angehörigen.

Auch Helfende brauchen Unterstützung

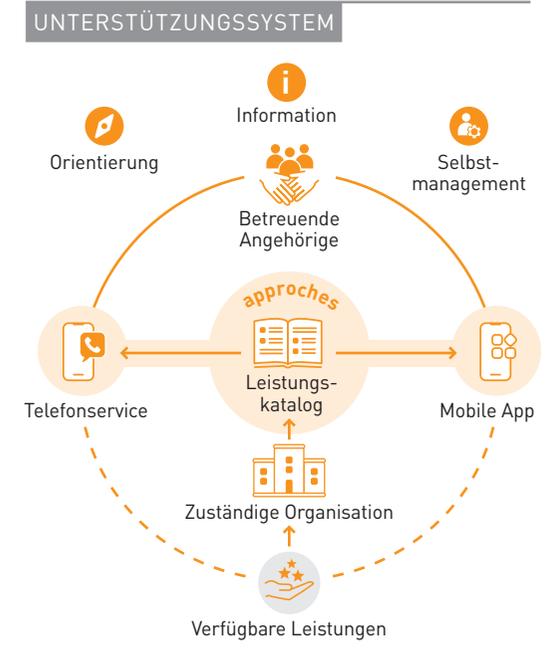
Betreuende Angehörige als wichtige Akteur*innen in der Versorgung

Rund 600 000 Personen in der Schweiz betreuen oder pflegen gemäss einer Schätzung (Otto et al., 2019) ein unterstützungsbedürftiges Familienmitglied oder andere nahestehende Personen. Betreuende Angehörige übernehmen verschiedene Aufgaben – von Hilfe bei der Bewältigung des Alltags bis hin zu Pflegearbeit – und sie gehören allen Altersstufen der Gesellschaft an. Sie sind damit auch ein nicht wegzudenkender Pfeiler der Schweizer Gesundheitsversorgung. Betreuende Angehörige tragen eine grosse Verantwortung. Oftmals sind sie rund um die Uhr gefordert. Die physische, psychische oder emotionale Belastung kann sehr hoch sein und zu Krankheit und Burnout führen.

Orientierung, Information und Selbstmanagement-Förderung über ein hybrides Angebot

Das Projekt «Aider les proches aidant-e-s» im Kanton Neuenburg begegnet seit 2020 der Belastung von betreuenden Angehörigen. Als integriertes Unterstützungssystem will es den Zugang zu Informationen und Orientierung erleichtern. Ein weiteres Ziel: Das Selbstmanagement der betreuenden Angehörigen verbessern. Zentrales Element von «Aider les proches aidant-e-s» ist eine Smartphone-App. Sie wird ergänzt durch eine Telefon-Hotline. Über die App finden Nutzer*innen passende Unterstützungsangebote oder Antworten auf häufig gestellte Fragen aus ihrem Alltag als Betreuende. Mit einem Fragebogen in der Rubrik «ma situation» können sie ihren Stress- und Belastungszustand spiegeln. Die Ergebnisse aus den Fragebögen werden wissenschaftlich ausgewertet und Entscheidungsträger*innen

zur Verfügung gestellt. Darauf basierend soll das Unterstützungsangebot für betreuende Angehörige im Kanton Neuenburg bedarfsgerecht optimiert werden.



Impressum

Herausgeberin

Gesundheitsförderung Schweiz

Projektleitung Evaluation, Gesundheitsförderung Schweiz

Dr. Beatrice Annaheim, Projektleiterin
Wirkungsmanagement PGV

Autor*innen

Judith Trageser und Andreas Freudiger
(INFRAS), Claudia Kessler
(Public Health Services)

Evaluationsbericht

Fries, S., Trageser, J. & Kessler, C.
(2025). *Evaluation des PGV-Projektes
Aider les proches aidant-e-s*.
Schlussbericht INFRAS im Auftrag
von Gesundheitsförderung Schweiz.

Reihe und Nummer

Gesundheitsförderung Schweiz,
Policy Brief 5

© Gesundheitsförderung Schweiz,
September 2025

Auskünfte/Informationen

Gesundheitsförderung Schweiz
Wankdorfallee 5, CH-3014 Bern
Tel. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.gesundheitsfoerderung.ch/
publikationen

Wichtige Ergebnisse und positive Effekte des Projekts

App wird häufiger genutzt als Telefonservice

Über 6500 Personen haben zwischen Anfang 2023 und Mitte November 2024 die App heruntergeladen. Ein Grossteil dieser Personen nutzte die App jedoch nur einmal. Knapp 600 Personen haben sich für die Nutzung der Rubrik «ma situation» registriert. Diese griffen häufiger auf die App zu als nicht registrierte Personen. Der Telefonservice wurde deutlich weniger genutzt als die App: Zwischen Sommer 2021 und Ende 2023 gingen knapp 200 Anrufe ein.

Nutzer*innen finden leichter Zugang zu Unterstützungsangeboten

Die Evaluation zeigt, dass die App positive Wirkungen erzielen konnte: Betreuende Angehörige, die die App mehrfach nutzten,

- wissen grossmehrheitlich besser, wo sie Unterstützung finden,
- finden überwiegend passendere Unterstützungsangebote und
- nehmen teilweise schneller Hilfe in Anspruch.

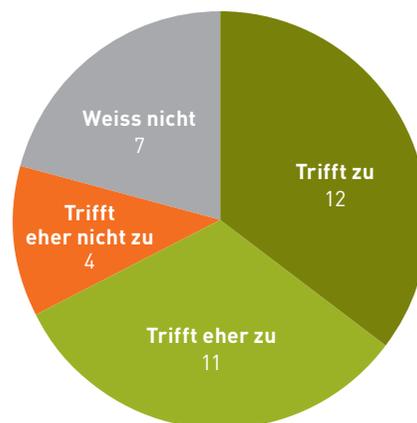
Positive Effekte bei der Selbstmanagement-Förderung

Ein Grossteil der befragten registrierten Nutzer*innen gab bei der Onlinebefragung an, dass sie ihre Belastungssituation dank der App besser einschätzen können. Die Nutzung der Selbstmanagement-Rubrik war jedoch in absoluten Zahlen zu gering, um aus den Daten zur Belastungssituation Wirkungen der App-Nutzung auf den Verlauf der Belastung abzuleiten.

SELBSTEINSCHÄTZUNG

«Seit ich die App nutze, kann ich meine Situation besser einschätzen.»

N = 34 Personen, die die App bereits genutzt haben



Bessere Bekanntheit von Unterstützungsangeboten auch bei Multiplikator*innen

Sekundäre Zielgruppen des Projekts sind Netzwerkakteure, die über Angebote für betreuende Angehörige verfügen, sowie Fachpersonen im Gesundheits- und Sozialwesen, die in Kontakt mit betreuenden Angehörigen stehen. Sie sind wichtige Akteur*innen, welche die App und den Telefonservice an betreuende Angehörige vermitteln und sich selbst mit der App über verschiedene Angebote im Kanton informieren können. Die Evaluation gibt Hinweise darauf, dass die Unterstützungsangebote bei diesen Zielgruppen bekannter wurden.



Aktuelle Informationen zur App «approches» und zum Projekt finden sich auf:

www.approches.ch



Herausforderungen des Projekts und Empfehlungen, diese erfolgreich anzugehen

Neben den positiven Effekten war und ist «Aider les proches aidant-e-s» mit verschiedenen Herausforderungen konfrontiert. Die Evaluation hält im Hinblick auf die Fortsetzung und die mögliche Verbreitung in andere Regionen Empfehlungen fest.

Herausforderung 1

Stark belastete und schwer erreichbare Zielgruppe



Zeit ist insbesondere für betreuende Angehörige ein kostbares Gut. Die Suche nach Unterstützung und weitere Funktionen der App dürfen nicht viele Ressourcen binden.

Empfehlung 1.1: Die App muss einen klaren Mehrwert bieten



Die Suche nach Unterstützungsangeboten in der App wird von den Befragten grossmehrheitlich als einfach beurteilt. Der darüber hinausgehende Mehrwert der App ist jedoch noch eingeschränkt. Ansätze, um den Mehrwert zu erhöhen, sind beispielsweise:

- Rubrik «ma situation» stärker als Selbstmanagement-Tool ausrichten (z. B. Fragen zur Selbstreflexion),
- Feedbacks/interaktive Elemente einbauen oder
- einen Peer-Austausch ermöglichen.

Empfehlung 1.2: Aktives Stakeholdermanagement, um die Zielgruppe zu erreichen



Multiplikator*innen müssen von Beginn an abgeholt und eingebunden werden. So können Hürden fallen, um betreuende Angehörige zu erreichen. Zum aktiven Stakeholdermanagement gehört auch eine partizipative Einbindung der betreuenden Angehörigen als Akteursgruppe im Projekt. Dies erfordert gemäss den Erfahrungen des Projekts kreative Ansätze, lohnt sich aber, um das Angebot auf die effektiven Bedürfnisse abzustimmen und so die regelmässige Nutzung zu fördern.

Herausforderung 2

Heterogene Zielgruppe mit individuellen Bedürfnissen



Betreuende Angehörige gehören allen Altersgruppen an und nehmen zum Teil sehr unterschiedliche Unterstützungsaufgaben wahr. Eine App kann nicht alle Bedürfnisse der Zielgruppe abdecken. Nach der raschen Orientierung wünschen sich viele betreuende Angehörige individualisierte Lösungen.

Empfehlung 2: Komplementarität der App mit bestehenden Beratungsstellen fördern



Die App stellt eine wichtige Eintrittspforte auf der Suche nach passgenauen Lösungen und Angeboten für betreuende Angehörige dar. Wichtig ist, dass die App in Verbindung mit etablierten Beratungsstellen steht, auf die verwiesen wird. Dies erlaubt es, individuelle Bedürfnisse zu bedienen. Umgekehrt können Beratungsstellen helfen, die App zu verbreiten. Synergien mit allen Unterstützungs- und Beratungsangeboten zum Thema betreuende Angehörige sollten genutzt und Konkurrenzsituationen vermieden werden.

Literaturverzeichnis

Otto, U., Leu, A., Bischofberger, I., Gerlich, R., Riguzzi, M., Jans, C. & Golder, L. (2019). Bedürfnisse und Bedarf von betreuenden Angehörigen nach Unterstützung und Entlastung – eine Bevölkerungsbefragung. In *Schlussbericht des Forschungsprojekts G01a des Förderprogramms Entlastungsangebote für betreuende Angehörige 2017–2020*.

Herausforderung 3

Eingeschränkte Finanzierungsmöglichkeiten



Für ein langfristiges Angebot braucht es einen nachhaltigen Organisationsaufbau und gesicherte Finanzen. Die Finanzierungsmöglichkeiten aus dauerhaften Finanzierungsquellen wie den obligatorischen Versicherungen (Krankenversicherung, Invalidenversicherung) sind für Angebote mit präventivem Charakter jedoch eingeschränkt. Das gilt besonders für Angebote für betreuende Angehörige. Die Kantone als weitere mögliche Geldgeber stehen unter Spardruck.

Empfehlung 3: Kanton als aktiven Teil des Projekts einbinden



«Aider les proches aidant-e-s» ist ein Good-Practice-Beispiel bezüglich nachhaltiger Verankerung eines Projekts. Der Kanton Neuenburg war von Beginn an im Projektteam aktiv vertreten und ist damit auch Teil der operativen Ebene. Es war damit sichergestellt, dass das Projektangebot mit den Vorgaben und Massnahmen der kantonalen Gesundheitspolitik harmoniert – was wesentlich ist, weil der Kanton ein entscheidender Geldgeber ist.