



Aider les proches aidant-e-s Evaluation Projekt PGV02.039

Schlussbericht

Autorinnen und Autoren

- Sabine Fries, Judith Trageser (INFRAS)
- Claudia Kessler (PHS Public Health Services)

Projektleitende der Evaluation Gesundheitsförderung Schweiz

- Dr. Beatrice Annaheim

Evaluation im Auftrag von
Gesundheitsförderung Schweiz

Bern, September 2025

Gesundheitsförderung Schweiz

Aider les proches aidant-e-s

Evaluation Projekt PGV02.039

Schlussbericht
Zürich, Bern, 17. Juli 2025

Sabine Fries, Judith Trageser (INFRAS)
Claudia Kessler (PHS Public Health Services)

Impressum

Aider les proches aidant-e-s

Evaluation Projekt PGV02.039

Schlussbericht

Zürich, Bern, 17. Juli 2025

PGV02039_250717_Schlussbericht INFRAS_PHS

Auftraggeber

Gesundheitsförderung Schweiz

Begleitung Evaluationsprojekt bei Gesundheitsförderung Schweiz

Beatrice Annaheim

Autorinnen und Autoren

Sabine Fries, Judith Trageser (INFRAS)

Claudia Kessler (PHS Public Health Services)

INFRAS, Binzstrasse 23, 8045 Zürich

Tel. +41 44 205 95 95

info@infras.ch

Laufzeit der Evaluation

Februar 2020 – Juli 2025

Datenerhebungsperiode

März 2020 – März 2025

Meta-Evaluation

Das Team «Wirkungsmanagement» bei Gesundheitsförderung Schweiz hat den Entwurf des Berichts, gestützt auf die Qualitätsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft (SEVAL-Standards), geprüft. Die Resultate dieser Prüfung wurden den Evaluationsverantwortlichen mitgeteilt und fanden Berücksichtigung im vorliegenden Bericht. Jedoch müssen Interpretation der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Empfehlungen nicht dem Standpunkt von Gesundheitsförderung Schweiz entsprechen.

Bezug

Gesundheitsförderung Schweiz, 3014 Bern Prävention in der Gesundheitsversorgung (PGV)
www.gesundheitsfoerderung.ch/pgv/evaluation/evaluationsberichte

Zitiervorschlag

INFRAS und PHS Public Health Services (2025): Aider les Proches Aidant-e-s. Evaluation Projekt PGV02.039. Schlussbericht. Autorinnen: Fries, S., Trageser J., Kessler, C.

Inhalt

Executive Summary	6
Ausgangslage	6
Das Projekt Aider les Proches Aidant-e-s	6
Ziele, Fragestellungen und Methodik der Evaluation	6
Ergebnisse	7
Folgerungen und Empfehlungen	8
1. Einleitung	11
1.1. Ausgangslage	11
1.2. Gegenstand der Evaluation	11
1.3. Zweck und Fragestellungen der Evaluation	13
1.4. Evaluationsdesign	13
1.5. Chancen und Grenzen der Evaluation	15
1.6. Aufbau des Berichts	15
2. Konzept und Inputs des Projekts Aider les Proches Aidant-e-s	17
2.1. Ziele und Wirkungslogik	17
2.2. Zielgruppen, Hauptakteure und geografische Abdeckung	19
2.3. Massnahmen des Projektes	19
2.4. Finanzielle und personelle Ressourcen	20
2.5. Beurteilung	20
3. Umsetzung des Projektes	22
3.1. Projektverlauf	22
3.2. Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Hindernisse	23
3.2.1. Erfolgsfaktoren	23
3.2.2. Herausforderungen und Hindernisse	25
4. Erbrachte Leistungen und Outputs	27
4.1. Bedarfsanalyse und Einbindung der betreuenden Angehörigen	28
4.1.1. Erbrachte Leistungen	28
4.1.2. Beurteilung	29
4.2. Integriertes Angebot: App und Telefonlinie für betreuende Angehörige	30

4.2.1.	Erbrachte Leistungen	30
4.2.2.	Nutzung der Angebote durch betreuende Angehörigen	30
4.2.3.	Zufriedenheit der Zielgruppen	33
4.2.4.	Beurteilung	34
4.3.	Selbstassessment-Tool und Auswertung von PROM-Daten	36
4.3.1.	Erbrachte Leistungen	36
4.3.2.	Beurteilung	37
4.4.	Kommunikation und Stakeholdermanagement	38
4.4.1.	Erbrachte Leistungen	38
4.4.2.	Erreichen der Multiplikator:innen	39
4.4.3.	Beurteilung	40
4.5.	Finanzierung und Multiplikation in andere Regionen	41
4.5.1.	Erbrachte Leistungen	41
4.5.2.	Beurteilung	42
5.	Wirkungen	43
5.1.	Outcomes bei den Multiplikator:innen	43
5.1.1.	Nutzen für die Multiplikator:innen	43
5.1.2.	Hinweise auf Verhaltensänderungen	44
5.1.3.	Beurteilung	44
5.2.	Wirkungen auf Verhältnisebene	44
5.2.1.	Wirkungen auf das Angebot und das Netzwerk zu betreuenden Angehörigen	45
5.2.2.	Nachhaltige Verankerung im Kanton Neuenburg	46
5.2.3.	Beurteilung	47
5.3.	Wirkungen bei den betreuenden Angehörigen	48
5.3.1.	Verhaltensänderungen (Outcomes)	48
5.3.2.	Hinweise auf Impacts	50
5.3.3.	Beurteilung	50
6.	Fazit und Empfehlungen	52
6.1.	Fazit	52
6.2.	Empfehlungen	54
Annex		59
A1.	Evaluationsfragen	59
A2.	Interviewpartner:innen	61

A3.	Ausführliches Wirkungsmodell _____	62
A4.	Ausgewählte Ergebnisse Onlinebefragung betreuende Angehörige _____	63
A5.	Ausgewählte Ergebnisse Onlinebefragung Multiplikator:innen _____	65
Literatur	_____	67

Executive Summary

Ausgangslage

Betreuende Angehörige tragen eine grosse Verantwortung und sind oftmals rund um die Uhr im Einsatz. Die physische, psychische oder emotionale Belastung von betreuenden Angehörigen kann sehr hoch sein. Das Projekt «Aider les Proches Aidant-e-s» im Kanton Neuenburg greift diese Problematik auf. Es will betreuenden Angehörigen im Kanton Neuenburg eine Orientierungshilfe für Unterstützungsangebote geben und ihr Selbstmanagement verbessern. Das Projekt wurde von der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz (GFCH) im Rahmen der PGV-Projektförderung zwischen 2020 und 2025 unterstützt. Die Arbeitsgemeinschaft bestehend aus INFRAS, PHS Public Health Services und der Haute école de santé Fribourg hat das Projekt im Auftrag von GFCH begleitend evaluiert.

Das Projekt Aider les Proches Aidant-e-s

Kern des Projektes ist ein integriertes Unterstützungsangebot für betreuende Angehörige. Dieses besteht aus einer mobilen Applikation («approches»), welche durch eine Telefonlinie («Proches Info Neuchâtel») des Gesundheitsnetzwerks AROSS ergänzt wird. Die App bietet einen Überblick über bestehende (lokale) Versorgungsangebote, eine Rubrik «Antworten auf häufige Fragen» sowie einen Fragebogen anhand dessen die betreuenden Angehörigen ihren Stress- und Belastungszustand aufzeichnen und monitoren sollen. Die durch die App gesammelten Ergebnisdaten werden in einer Studie analysiert und Entscheidungsträgern zur Verfügung gestellt mit dem Ziel, dass diese das Leistungsangebot im Gesundheits- und Sozialbereich für betreuende Angehörige optimieren.

Ziele, Fragestellungen und Methodik der Evaluation

Die Evaluation verfolgte sowohl formative als auch summative Zwecke: In formativer Hinsicht sollte sie über die gesamten Projektdauer Erfolgsfaktoren und Hindernisse aufzeigen und Hinweise auf Optimierungen geben. In summativer Hinsicht sollte sie die Zweckmässigkeit des Konzepts, die Angemessenheit der Umsetzung und die Wirksamkeit beurteilen. Zudem sollte sie prüfen, inwieweit das Projekt nachhaltig in das Versorgungssystem verankert und auf weitere Regionen multipliziert werden kann.

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen kam eine Kombination qualitativer und quantitativer Forschungsmethoden zum Einsatz, die auf die einzelnen Evaluationsebenen sowie die verschiedenen Akteursgruppen abgestimmt war. Diese umfassten Dokumentenanalysen, Interviews mit Expert:innen, betreuenden Angehörigen, Netzwerkpartnern¹ und

¹ Netzwerkakteure sind Organisationen, die über Angebote für betreuende Angehörige oder die betreuten Personen (Pflege- und Hilfsbedürftige) verfügen, z.B. die Angehörigenorganisation Association Neuchâteloise des proches aidants, das Rote Kreuz, Pro Senectute, Caritas oder die Dachorganisationen der Spitexorganisationen, Alters- und Pflegeheime, Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigungen etc.

Multiplikator:innen² sowie je eine Onlinebefragung bei betreuenden Angehörigen und Multiplikator:innen. Daneben fand ein regelmässiger Austausch mit dem Projektteam statt.

Ergebnisse

Konzept

Das Projekt «Aider les Proches Aidant-e-s» greift relevante Probleme auf: Betreuende Angehörige unterschätzen ihre Belastung, kennen Unterstützungsangebote zu wenig und nehmen diese in der Folge zu wenig in Anspruch. Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass der Ansatz, betreuenden Angehörigen mit der App und der Telefonlinie Orientierung zu bieten, auf einen echten Bedarf stösst und die gewünschten Wirkungen erzielen kann.

Umsetzung

Die Umsetzungsziele konnte das Projekt teilweise erreichen, teilweise aber erst in Ansätzen. Mit den Kommunikationsmassnahmen konnten viele betreuende Angehörige für den Download der App gewonnen werden. Es bleibt aber unklar, ob das Ziel, dass 20% der betreuenden Angehörigen im Kanton Neuenburg die App herunterladen, erfüllt wurde. So haben auch beispielsweise Fachpersonen und andere Interessierte die App heruntergeladen. Bei der effektiven Nutzung der App, insbesondere im Hinblick auf die mehrfache, regelmässige Nutzung und zur Selbstmanagement-Förderung, bleiben die Ergebnisse klar hinter den Zielsetzungen zurück. Der Mehrwert der App gegenüber einer Webseite, die Orientierung über die Angebote für betreuende Angehörige im Kanton bietet, ist bisher noch eingeschränkt. Auch die Telefonlinie wird deutlich weniger als erwartet genutzt und die anvisierte komplementäre Nutzung von App und Telefonlinie als hybrides Angebot ist nicht erkennbar. Betreuende Angehörige, die die Angebote nutzen, zeigen sich aber grossmehrheitlich zufrieden. Das Ziel, mit den gewonnenen Nutzungsdaten mehr Erkenntnisse über die Veränderung der Belastungssituation und die Wirkungen der Angebote zu schaffen, konnte nicht bzw. nur ansatzweise eingelöst werden.

Die Umsetzung weist verschiedene Stärken, aber auch Verbesserungspotenziale auf. Zu den Stärken gehören u.a. die professionelle, attraktive und benutzerfreundliche Ausgestaltung der App, die wissenschaftliche Qualität bei der Konzeption der Angebote und der Auswertung gewonnener Daten/Erfahrungen, die kantonalen Kommunikationsmassnahmen und das System der Datensicherung. Schwächen und Verbesserungspotenziale betreffen das Stakeholdermanagement, insbesondere die Sensibilisierung von Fachpersonen im Gesundheits- und Sozialwesen zur Verbreitung der Angebote sowie Massnahmen zur Förderung des hybriden Angebots und zur (wiederholten) Nutzung der App. Für die Diffusion in andere Regionen und die

² Mit Multiplikator:innen sind Fachpersonen und weitere Akteure des Gesundheits- und Sozialwesens gemeint, die direkt oder indirekt (über die betreute Person) in Kontakt mit betreuenden Angehörigen sind, z.B. Pflegefachpersonen, Sozialarbeiter:innen, Ärzt:innen etc. Weitere wichtige Multiplikator:innen sind die Gemeinden.

Finanzierung durch andere Geldgeber hat das Projekt gute Grundlagen geschaffen. Erste Kantone haben Interesse signalisiert, es kam jedoch noch nicht zu einer Weiterverbreitung des Projektes über den Kanton Neuenburg hinaus.

Wirkungen

Gemäss den Befragungsergebnissen sind erste Wirkungen des Projektes erkennbar: Betreuende Angehörige, die die Angebote nutzten, wissen zum Teil besser, wo sie Unterstützung finden, können ihre Belastungssituation besser einschätzen und nehmen schneller Hilfe in Anspruch. Zudem gibt die Evaluation Hinweise darauf, dass das Projekt Veränderungen bei Multiplikator:innen (Weiterempfehlung der App) und auf Verhältnisebene (bessere Kenntnisse der Akteure über Angebote und gewisse Erweiterung der Angebote für betreuende Angehörige) anstossen konnte. Auch die Sensibilität in der Öffentlichkeit für die Belange der betreuenden Angehörigen dürfte sich durch die breite und wiederholte Kommunikation erhöht haben.

Folgerungen und Empfehlungen

Insgesamt lässt sich aus den Ergebnissen folgern, dass mit dem aufgebauten Angebot erste gute Voraussetzungen für die erwünschten Wirkungen geschaffen wurden, die möglichen weiteren Potenziale aber noch gross sind. Das längerfristige Potenzial für eine nachhaltige Verankerung im Kanton kann als relativ günstig eingeschätzt werden. Die erfolgreiche Einbindung des kantonalen Gesundheitsdepartements als Projektträger von Beginn an und dessen Bereitschaft zur Ko-Finanzierung stellen einen zentralen Erfolgsfaktor des Projekts dar.

Für die Weiterführung im Kanton Neuenburg sowie eine eventuelle Diffusion in andere Regionen formulieren wir folgende Empfehlungen:

Empfehlung 1 (Projektträger): Zusätzlichen Mehrwert der App schaffen

Die durch das Projektteam aufgezeigten Weiterentwicklungsmöglichkeiten der App (interaktive Elemente, Peer-Erfahrungen etc.) sollten geprüft werden – dies insbesondere im Zusammenhang mit einer eventuellen Weiterverbreitung in andere Regionen. Der bestehende Fragebogen zur Belastungsmessung in der Rubrik «Meine Situation» sollte stärker in Richtung eines Selbstmanagement-Tools umgestaltet werden. Zudem könnten die Zielgruppen auf weitere unterstützungsbedürftige und vulnerable Zielgruppen ausgeweitet werden, um den Mehrwert der App zu erhöhen.

Empfehlung 2 (Projektträger, insbesondere auch Kanton): Komplementarität der App zu bestehenden Beratungsangeboten fördern

Für ein personenzentriertes, bedarfsgerechtes Angebot sollten die Projektträger die Komplementarität der App mit bestehenden Telefonlinien und Beratungsstellen *aller Anbieter* stärker fördern. Angesichts der geringen Nutzung sollte die Zukunft und der Mehrwert der Telefonlinie «Proches Info NE» von AROSS kritisch überdacht werden.

Empfehlung 3 (Projektträger): Offene Fragen zur Zielgruppenerreichung prüfen und Angebot bei Multiplikator:innen gezielter bekannt machen

Aufgrund der Nutzungsdaten der App bleibt unklar, wer die Akteure und Personen sind, die die App herunterladen, welche betreuenden Angehörigen nicht erreicht wurden und weshalb die App oftmals nur einmalig genutzt wird. Das Projekt sollte diese Fragen klären und basierend auf den Antworten gezielte Massnahmen für eine vermehrte und häufigere Nutzung der App definieren. Klar ist bereits, dass Multiplikator:innen das Angebot und dessen Nutzen noch zu wenig kennen. Das Projektteam sollte die Angebote bei den relevanten Multiplikator:innen gezielt bewerben, u.a. bei Organisationen der ambulanten Pflege und bei Mitarbeitenden des Gesundheits- und Sozialwesens und bei den Gemeinden.

Empfehlung 4 (Projektträger, insbesondere auch Kanton): Nachhaltige Organisation sicherstellen und Fokus auf Netzwerkarbeit legen

Um das Angebot aufrechtzuerhalten, sollte der Kanton erstens eine nachhaltige Organisation mit den verfügbaren Ressourcen sicherstellen und sie an den bestehenden Strukturen anhängen. Zweitens sollte das Projekt in der nächsten Phase den Fokus darauf legen, sich noch effektiver in die Vernetzung der Akteure im Kanton einzubringen und das Projekt als Drehscheibe nutzen. In einem ersten Schritt sollte es die wichtigsten Netzwerkpartner enger in die weitere Umsetzung einbinden, z.B. in die Steuergruppe oder in Form einer Begleitgruppe «Weiterentwicklung und Verbreitung».

Empfehlung 5 (Projektträger): Kosten/Nutzen der PROMs-Studie prüfen und ggf. als Forschungsstudie aufgleisen

Mit dem Fragebogen zur Belastungsmessung in der Rubrik «Meine Situation» sollten auch Daten für eine PROM³-Studie gewonnen werden. Die Aussagekraft der Daten ist jedoch gering, da sich wenige App-Nutzende für diese Funktion registriert haben. Das Projektteam sollte den Aufwand und Nutzen dieser Funktion als Instrument zur Wissensgenerierung kritisch prüfen und die PROM-Studie ggf. gezielter als Forschungsstudie aufgleisen.

³ PROM = Patient Reported Outcome Measures

Empfehlung 6 (Projektträger): Verbreitungsmöglichkeiten in anderen Kantonen weiter über den bilateralen Weg ausloten, Skaleneffekte und Nutzen für Kantone konkreter aufzeigen

In Bezug auf die langfristige Finanzierung und Weiterverbreitung in andere Regionen hat das Projekt erste Weichen gestellt. Für die Diffusion in andere Kantone sollte das Projekt v.a. den bereits beschrittenen bilateralen Weg weiterverfolgen. Um andere Geldgeber (Kantone, ggf. grosse Arbeitgeber, Pensionskassen etc.) zu gewinnen, sollte das Projektteam die Kosten und mögliche Skaleneffekte bei einer weiteren Verbreitung transparent machen. Darüber hinaus könnte das Projektteam den (monetären) Nutzen für andere Kantone und weitere potenzielle Geldgeber noch konkreter aufzeigen.

Empfehlung 7 (GFCH): Mögliche Weiterfinanzierung für die Weiterverbreitung in andere Kantone und Regionen an Bedingungen knüpfen

Das Projekt hat Potenzial, bei einer Verbreitung in andere Regionen Nutzen für betreuende Angehörige zu schaffen. In der jetzigen Ausgestaltungsform ist der Mehrwert bei Kantonen, die bereits über eine Übersicht und gute Orientierung über Angebote im Kanton verfügen, allerdings noch eingeschränkt. Deshalb sollte GFCH eine allfällige Weiterfinanzierung an Bedingungen knüpfen, die den Nutzen der Angebote erhöhen. Namentlich sind dies folgende Bedingungen: 1. Zusätzlichen Mehrwert der App schaffen (vgl. Empfehlung 1); 2. Vorgehen zur Klärung der offenen Fragen zur Zielgruppenerreichung aufzeigen (vgl. Empfehlung 3), 3. In der App sicherstellen, dass rückverfolgt werden kann, wer die App effektiv nutzt.

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

Das Verbleiben von unterstützungsbedürftigen Personen zuhause hängt oft vom Einsatz von betreuenden Angehörigen ab. Sie tragen eine grosse Verantwortung und sind oftmals rund um die Uhr im Einsatz. Die physische, psychische oder emotionale Belastung von betreuenden Angehörigen kann sehr hoch sein. Es ist deshalb von zentraler Bedeutung, dass Angehörige die nötige Unterstützung von aussen erhalten, um nicht in eine Überforderung zu geraten und selbst gesund zu bleiben. Viele betreuende Angehörige nutzen Unterstützungs- und Entlastungsangebote jedoch nicht, oder viel zu spät. Dies wurde in den 2019 veröffentlichten Forschungsstudien des nationalen «Förderprogramms Entlastungsangebote betreuende Angehörige⁴» erneut bestätigt. Eine wichtige Herausforderung für Angehörige stellt der Zugang zu relevanten Informationen und das Wissen um passgenaue Angebote dar. Die Orientierung im Dschungel der bestehenden Anbieter und Angebote fällt heute vielerorts schwer. Dies gilt nicht nur für die Betroffenen und ihre Angehörigen, sondern ebenso für Fachpersonen und Mitarbeitende von relevanten Organisationen, die mit einer besseren Übersicht die betreuenden Angehörigen gezielter informieren und bedürfnisgerechter weiterverweisen könnten. Insbesondere die Forschungsstudien G 01 und G 04 im Rahmen des Förderprogramms zeigen die Bedürfnisse und den Bedarf der Angehörigen auf.

Das Projekt «Aider les Proches Aidant-e-s» im Kanton Neuenburg greift diese Problematik auf. Es gehört zu den ausgewählten Projekten, die im Rahmen der Projektförderung «Prävention in der Gesundheitsversorgung (PGV)» von der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz (GFCH) unterstützt wurden. Die Arbeitsgemeinschaft bestehend aus INFRAS, PHS Public Health Services und der Haute école de santé Fribourg⁵ hat das Projekt im Auftrag von GFCH begleitend evaluiert.

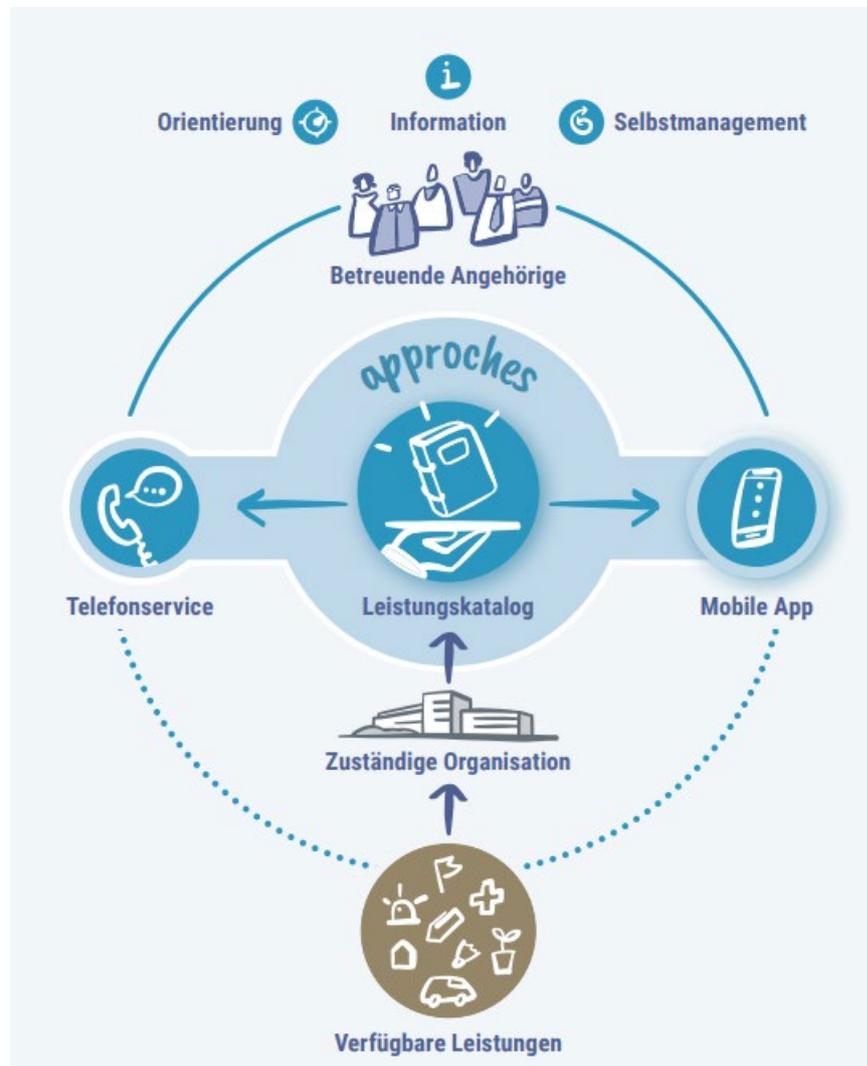
1.2. Gegenstand der Evaluation

Gegenstand der Projektevaluation ist das Projekt «Aider les Proches Aidant-e-s», das von der Organisation AROSS, der Berner Fachhochschule Gesundheit (BFH), MIDATA und dem Service de la santé publique (SCSP) des Kantons Neuenburg (NE) umgesetzt wird. Das Projekt zielt darauf ab, betreuenden Angehörigen im Kanton NE eine Orientierungshilfe für Unterstützungsangebote zu geben und ihr Selbstmanagement zu verbessern. Dazu hat das Projekt ein integriertes Unterstützungssystem geschaffen, das aus einer App («[approches](#)») und dem Ausbau einer bestehenden Telefonlinie für betreuende Angehörige besteht. Nachfolgende Abbildung illustriert das Angebot. Eine detailliertere Beschreibung des Projektes findet sich in Kap. 2.

⁴ https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/strategie-und-politik/nationale-gesundheitspolitik/foerderprogramme-der-fach-kraefteinitiative-plus/foerderprogramme-entlastung-angehoerige/programmteil_1_wissensgrundlagen1.html

⁵ Die Haute école de santé Fribourg war in der ersten Hälfte der Laufzeit der Evaluation mit Prof. Sandrine Pihet vertreten.

Abbildung 1: Übersicht der Angebote des Projekts «Aider les Proches Aidant-e-s»



Quelle: [Broschüre](#) zum Angebot des Projektes Aider les Proches Aidant-e-s

Die Evaluation fokussiert auf die folgenden Evaluationsgegenstände: A) Konzept und Input, B) Outputs: Massnahmen und Leistungen, C) Outcomes: Auswirkungen und Verhaltensänderungen bei den Multiplikator:innen⁶, den betreuenden Angehörigen sowie Auswirkungen auf die Verhältnisse. Nur bedingt untersucht werden konnten aufgrund der noch zu geringen Projektlaufzeit die D) Impacts, d.h. die langfristigen gesundheitlichen Auswirkungen auf die betreuenden Angehörigen (Stress- und Belastungszustand, Morbidität) und die betreuten Personen (Reduktion der Vorzeitigen Heimeinweisung), sowie Kosteneinsparungen für die Versorgungssysteme.

⁶ Mit Multiplikator:innen sind Fachpersonen und weitere Akteure des Gesundheits- und Sozialwesens gemeint, die direkt oder indirekt (über die betreute Person) in Kontakt mit betreuenden Angehörigen sind, z.B. Pflegefachpersonen, Sozialarbeiter:innen, Ärzt:innen etc. Weitere wichtige Multiplikator:innen sind die Gemeinden.

1.3. Zweck und Fragestellungen der Evaluation

Die Evaluation verfolgte sowohl formative als auch summative Zwecke: In formativer Hinsicht sollte sie über die gesamten Projektdauer Erfolgsfaktoren und Hindernisse aufzeigen und Hinweise auf Optimierungen geben. In summativer Hinsicht sollte sie die Zweckmässigkeit des Konzepts, die Angemessenheit der Umsetzung und die Wirksamkeit beurteilen. Zudem sollte sie prüfen, inwieweit das Projekt nachhaltig in das Versorgungssystem verankert und auf weitere Regionen multipliziert werden kann. Die Evaluation überprüft die Zielerreichung und beantwortet Fragestellungen entlang des gesamten Wirkungsmodells (vgl. Kap. 2). Eine Auflistung der Fragestellungen findet sich im Anhang A1. Die Fragen sind zudem jeweils eingangs der Kapitel aufgeführt.

1.4. Evaluationsdesign

Die Evaluation beruht hauptsächlich auf Soll-Ist-Vergleichen. Das Konzept wurde nach dem Prinzip der inneren und äusseren Stimmigkeit eines Policy Design beurteilt.⁷ In Bezug auf die Umsetzung, Outputs und Wirkungen wurde geprüft, ob die Leistungen (Umfang und Qualität) und deren Wirkungen den gesetzten Zielen des Projektes entsprechen.

Zur Beantwortung der Evaluationsfragen kam eine Kombination qualitativer und quantitativer Forschungsmethoden zum Einsatz, die auf die einzelnen Evaluationsebenen sowie die verschiedenen Akteursgruppen abgestimmt war. Daneben fand ein regelmässiger Austausch mit dem Projektteam statt. Die Triangulation verschiedener Methoden erlaubt es, den Untersuchungsgegenstand aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten und die jeweiligen Ergebnisse zu validieren.

⁷ Diese Elemente Ziele, Instrumente, Entscheidungen zum Behördenarrangement und Ressourcen müssen aufeinander abgestimmt sein (innere Kohärenz). Zweitens müssen sie auf das zu lösende Problem bzw. die Bedürfnisse der Zielgruppen und andere staatliche Programme und Massnahmen abgestimmt sein (äussere Kohärenz).

Tabelle 1: Übersicht Methoden

Evaluationsgegenstände	Literatur- und Dokumentenanalyse	Einzelinterviews**	Onlinebefragungen	Nutzungsdaten	Workshops, Zwischenberichte Evaluation
Konzept/Inputs	Antrag, Budgets, Konzepte, Bedarfsanalyse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projektteam (n=3) (2020) ▪ Netzwerkakteure (n=7) (2021) 			Workshop mit Projektteam (2020)
Umsetzung und Output	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzepte* ▪ Jahresberichte ▪ App ▪ Ergebnisbericht Nutzergruppe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expert:innen (n=2) ▪ Netzwerkakteure (n=3) ▪ Stakeholder (n=1) (2025) ▪ Koordination Projektteam (laufend) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ App-Nutzende (n=36) (2024) ▪ Betreuende Angehörige (n=55) (2024) ▪ Netzwerkakteure, Fachpersonen (n=39) (2024) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonische Befragung Nutzende Telefonlinie (n=13) (2024) ▪ Auswertungen Nutzungsdaten App und Telefonlinie (2025) 	Feedbacks auf Konzepte und Zwischenberichte der Evaluation
Outcome I: Multiplikator:innen und Verhältnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jahresberichte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fachpersonen/Multiplikator:innen (n=3) (2024) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Netzwerkakteure, Fachpersonen (n=39) (2024) 		
Outcome II: Betreuende Angehörige / Impact	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ergebnisbericht Nutzergruppe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Betreuende Angehörige (n=5) (2024) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Betreuende Angehörige (n=55) (2024) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auswertungen PROM-Studie (2025) 	
Fazit und Ausblick	Synthese, Triangulation				Workshop mit Projektteam (2025)

*Durch das Projekt wurden als Grundlage für die Umsetzung und Outputs folgende Konzepte erarbeitet: Orientierungskonzept, Konzept Patient Reported Outcome Measures (PROM), Kommunikationskonzept, Ökonomisches Konzept, Diffusionskonzept.

** Eine Liste der Interviewpartner findet sich im Anhang A2.

Präzisierungen zu den Onlinebefragungen der Zielgruppen

Zur Erhebung der Zufriedenheit, Nutzung und Wirkungen der Angebote durch die Multiplikator:innen und betreuenden Angehörigen wurden verschiedene Onlinebefragungen durchgeführt.

- Online-Befragung von registrierten App-Nutzenden durch das Projektteam (Januar – April 2024): Kurzfragebogen von 5 Minuten Dauer. 36 Personen haben den Fragebogen beantwortet, davon 26 komplett. Es handelt sich bei der Stichprobe nicht um eine repräsentative Auswahl der App-Nutzenden, sondern jener, die sich mit einem MIDATA-Konto registriert haben, um die Rubrik «Meine Situation» zu nutzen. Dies sind Personen, die die App durchschnittlich häufiger nutzten.
- Online-Befragung von betreuenden Angehörigen durch das Evaluationsteam (September – November 2024): Rekrutierung über verschiedene Kanäle: Pop-Up in der App, Versand Einladung per E-Mail an App-Nutzende, die ein MIDATA-Konto eingerichtet haben (N=324), Link

auf Webseite des Kantons, Weiterleitung durch Netzwerkakteure, die in der Multiplikator:innenbefragung ihre Unterstützung zugesagt hatten. 55 Personen haben den Fragebogen von 10-15 Minuten Dauer beantwortet. Die Befragung wurde komplementär zur obigen Befragung konzipiert und umfasste Fragen zur Beurteilung und den Wirkungen der App und der Telefonlinie. Aufgrund der eher kleinen Teilnehmerzahl und der verschiedenen Rekrutierungswege dürfte die Repräsentativität eingeschränkt sein.

- Online-Befragung der Multiplikator:innen durch das Evaluationsteam (März – April 2024): Der Fragebogen von 10-15 Minuten wurde in Zusammenarbeit mit dem Service cantonal de la santé publique (SCSP) des Kantons Neuenburg entwickelt. Er umfasste Fragen zur Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit mit den Angeboten. Die Rekrutierung erfolgte mit Unterstützung des SCSP und AROSS (Adressen und Versand). Von 155 eingeladenen Akteur:innen haben 39 an der Befragung teilgenommen.

1.5. Chancen und Grenzen der Evaluation

Die Begleitung des Projektes während vier Jahren erlaubte es, die Entwicklungen im Projekt eng mitzuverfolgen und dem Projektteam Empfehlungen für die weitere Umsetzung mitzugeben. Darüber hinaus gab der lange Zeitraum Flexibilität, um das Evaluationsdesign auf die Entwicklungen anzupassen. Dies erwies sich häufig als nötig, da verschiedene geplante Aktivitäten und Outputs des Projektes verzögert erfolgten. Weiter bot die lange Projektlaufzeit die Chance, das Projekt in formativer Hinsicht durch die Evaluation zu unterstützen. Diese Chance wurde von Seiten Projektteam nur bedingt genutzt (vgl. Kap. 3.2.2).

Grenzen der Evaluation bestehen bei der Aussagekraft der Ergebnisse zu den Wirkungen. Diesbezüglich gehen nur erste Hinweise aus der Evaluation hervor. Die App wurde mit Verzögerungen entwickelt und die Nutzerbasis konnte nur langsam aufgebaut werden. Dadurch konnte die Evaluation der Wirkungen erst im letzten Projektjahr auf einer eher kleinen Nutzerbasis erfolgen. Bei den Zielgruppen ist zudem, wie oben ausgeführt, keine volle Repräsentativität gegeben. Es muss davon ausgegangen werden, dass sowohl bei den Multiplikator:innen als auch bei den betreuenden Angehörigen eher interessierte Personen erreicht wurden, die die Angebote kennen und verstärkter nutzen. Tendenziell könnten die Ergebnisse zur Beurteilung der Angebote positiver ausgefallen sein. Über den Grad der Bekanntheit der Angebote liessen sich auch keine gesicherten Aussagen machen.

1.6. Aufbau des Berichts

Der Bericht ist entlang der Evaluationsgegenstände aufgebaut:

- Kapitel 2 behandelt die Fragen zum Konzept und den Inputs.
- In Kapitel 3 geht die Evaluation auf die generelle Umsetzung, Erfolgsfaktoren und Hindernisse ein.
- Kapitel 4 analysiert die erbrachten Leistungen und Outputs.

- Kapitel 5 enthält die Ergebnisse zu den Wirkungen bei Multiplikator:innen, auf Ebene der Verhältnisse und bei den betreuenden Angehörigen.
- Kapitel 6 zieht ein Gesamtfazit und formuliert Empfehlungen.

2. Konzept und Inputs des Projekts Aider les Proches Aidant-e-s

Dieses Kapitel zeigt das Konzept des Projektes entlang der Evaluationsfragen zur Ebene Konzept und Inputs auf (vgl. Anhang A1).

2.1. Ziele und Wirkungslogik

Das Projekt «Aider les Proches Aidant-e-s» zielt darauf ab, betreuenden Angehörigen im Kanton Neuenburg (NE) eine Orientierungshilfe für Unterstützungsangebote zu geben und ihr Selbstmanagement zu fördern. Kern des Projektes ist ein integriertes Unterstützungsangebot für betreuende Angehörige. Dieses besteht aus einer mobilen Applikation («approches»), welche durch eine Telefonlinie («Proches Info Neuchâtel») des Gesundheitsnetzwerks AROSS ergänzt wird. Die App und das telefonische Beratungsangebot AROSS sollen den betreuenden Angehörigen den Zugang zu den Unterstützungsangeboten im Kanton erleichtern. Die App bietet einen Überblick über bestehende (lokale) Versorgungsangebote anhand von geolokalisierten Daten des Kantons, eine Rubrik «Antworten auf häufige Fragen» sowie ein Instrument der Selbstmanagement-Förderung, konkret einen Fragebogen anhand dessen die betreuenden Angehörigen ihren Stress- und Belastungszustand aufzeichnen und monitoren sollen. Die durch die App gesammelten Ergebnisdaten werden analysiert und Entscheidungsträgern zur Verfügung gestellt mit dem Ziel, dass diese das Leistungsangebot im Gesundheits- und Sozialbereich für betreuende Angehörige optimieren. Übergeordnetes Ziel (Impact) des Projektes ist die Entlastung, Verbesserung der Lebensqualität und Prävention von Erkrankungen von betreuenden Angehörigen und davon abhängig die Verbesserung der gesundheitlichen Outcomes der betreuten Personen. Dies soll zu einer Entlastung des Versorgungssystems beitragen.

Die Ziele und Wirkungslogik des Projektes sind im Wirkungsmodell abgebildet. Dabei handelt es sich um eine vereinfachte Darstellung des Wirkungsmodells, welches durch das Projektteam mit Unterstützung des Evaluationsteams erarbeitet wurde (vgl. Anhang A2).

Abbildung 2: Wirkungsmodell (vereinfachte Darstellung)



Grafik INFRAS/PHS.

Ansätze der Prävention in der Gesundheitsversorgung (PGV)

Als Ansatz konzentriert sich das Projekt vor allem auf die Verhältnisebene, d.h. die Verbesserung der Strukturen für betreuende Angehörige im Kanton. U.a. mit der App und der Telefonlinie soll eine nachhaltige Schnittstelle zwischen den betreuenden Angehörigen und dem Gesundheits- und Sozialsystem geschaffen werden. Die App soll unter Einbindung von betreuenden Angehörigen partizipativ entwickelt werden. Indirekt soll die Analyse der über die App gesammelten Daten Anpassungen oder eine Erweiterung der Angebote für pflegende Angehörige in der Region auslösen. Daneben setzt das Projekt mit den Elementen der Selbstmanagement-Förderung auch auf der Verhaltensebene an, konkret der Verbesserung der Kompetenzen der betreuenden Angehörigen im Umgang mit ihrer Situation.

Kohärenz mit nationalen Strategien/Programmen

Ein Ziel der Nationalen Strategie Non Communicable Diseases (NCD) ist es, Prävention in der Gesundheitsversorgung zu verankern und Schnittstellen und die Zusammenarbeit innerhalb und ausserhalb des Gesundheitssystems zu verbessern. Das Projekt bildet eine solche Schnittstelle, indem es betreuenden Angehörigen Orientierung über die Angebote innerhalb und ausserhalb des Gesundheitssystems bietet und das Netzwerk der Anbieter für betreuende Angehörige stärkt. Darüber hinaus soll es Fachkräfte im Gesundheitswesen für die Bedürfnisse betreuender Angehöriger sensibilisieren und so die frühzeitige Erkennung ihres Unterstützungsbedarfs fördern. Weiter steht das Projekt im Einklang mit dem Förderprogramm „Entlastungsangebote für

betreuende Angehörige 2017-2020“ des BAG. Es liefert zusätzliches Grundlagenwissen sowie praktische Erfahrungen, um Entlastungsangebote an die Bedürfnisse von pflegenden Angehörigen anzupassen.

2.2. Zielgruppen, Hauptakteure und geografische Abdeckung

Primäre Zielgruppe des Projektes sind die betreuenden Angehörigen aller Altersgruppen im Kanton Neuenburg. Eine wichtige weitere Zielgruppe sind die Netzwerkakteure, welche über Angebote für betreuende Angehörige verfügen sowie Akteure des Gesundheits- und Sozialwesens, die in Kontakt mit betreuenden Angehörigen sind und als Multiplikatoren dienen. Weitere Zielgruppen sind Akteure aus der Politik und Wissenschaft, welche über die Bedürfnisse von betreuenden Angehörigen informiert werden sollen.

Das Projekt wird durch ein Konsortium (Projekträger), bestehend aus dem Kanton Neuenburg (Service de la Santé Publique, SCSP), der Organisation AROSS, der Berner Fachhochschule Gesundheit (BFH) und MIDATA⁸ umgesetzt. AROSS hat den kantonalen Leistungsauftrag, als Informations- und Beratungsplattform zu fungieren und einen Überblick über verfügbare Angebote für Menschen 65+ und ihre Angehörige zu schaffen. Mit dem Projekt Aider les Proches Aidant-e-s wurde der Auftrag erweitert um die Zielgruppe der betreuenden Angehörigen jeder Alterskategorie.

Für die Begleitung des Projektes wurde eine Nutzergruppe («groupe d'utilisateur-e-s») und eine Begleitgruppe («groupe d'accompagnement») bestehend aus verschiedenen weiteren Stakeholdern⁹ konstituiert. Um das Projekt bei den verschiedenen Zielgruppen bekannt zu machen, diese zu sensibilisieren und zu förderlichen politischen Rahmenbedingungen für betreuende Angehörige beizutragen, nutzte das Projekt zudem zwei im Kanton bereits bestehende Gefässe bzw. Kommissionen: eine strategische Kommission und eine operative Kommission für Anliegen der betreuenden Angehörigen («Commissions stratégique et opérationnelle pour les proches aidant-e-s»)¹⁰.

Das Projekt deckt den gesamten Kanton Neuenburg ab. Erklärtes Ziel ist es jedoch auch, das Projekt in anderen Kantonen und Regionen der Schweiz zu verbreiten.

2.3. Massnahmen des Projektes

Die wichtigsten Massnahmen des Projektes sind die Bereitstellung des integrierten Angebots der App und der Telefonlinie. Zentral sind daneben auch Massnahmen zur Einbettung und

⁸ Bei MIDATA handelt es sich um eine gemeinnützige Genossenschaft, die eine von der ETH Zürich und Berner Fachhochschule entwickelte IT-Plattform betreibt. Bei der Plattform handelt es sich um eine Lösung für den Umgang mit Sammlungen persönlicher Daten. Siehe auch [Artikel im spectra \(2018\)](#).

⁹ Die Begleitgruppe bestand aus Stakeholdern u.a. aus den Bereichen Finanzierung (Versicherung), grosse Arbeitgeber und Gesundheitsnetze anderer Regionen.

¹⁰ Vgl. Informationen auf [Webseite des Kantons](#)

Verbreitung im Gesundheits- und Sozialsystem des Kantons, namentlich die Kommunikation und das Stakeholdermanagement. Die Aktivitäten des Projekts lassen sich zu folgenden fünf Leistungsbereichen zusammenfassen:¹¹

1. Grundlagenarbeiten: Bedarfsanalysen, partizipative Entwicklung unter Einbindung der Zielgruppe
2. Schaffung der Angebote für betreuende Angehörige: App und Telefonlinie
3. Erfassung und Analyse von Daten zur Belastung der betreuenden Angehörigen (PROM)¹²
4. Kommunikation und Stakeholdermanagement
5. Aktivitäten zur nachhaltigen Verankerung und Verbreitung des Projektes in andere Regionen

2.4. Finanzielle und personelle Ressourcen

Finanzielle Ressourcen

Das ursprüngliche Budget des Projektes beläuft sich insgesamt auf CHF 2.016 Mio. Davon hat GFCH CHF 1.592 Mio. finanziert. Das Projektkonsortium hat insgesamt CHF 0.424 Mio. an Eigenmitteln eingebracht.¹³ Im April 2024 wurde das Projekt um ein Jahr verlängert. Für die Verlängerung stand ein zusätzliches Budget von CHF 300'000 zur Verfügung, welches hälftig durch GFCH und die BFH getragen wurde.

Personelle Ressourcen:

Für die Umsetzung standen folgende personelle Ressourcen zur Verfügung:

- Kanton Neuenburg (Gesundheits- und Sozialdepartement: 0.3 Vollzeitäquivalente (VZÄ))
- AROSS: 0.4 VZÄ
- BFH: 1.3 VZÄ
- MIDATA: 0.3 VZÄ

2.5. Beurteilung

Das Konzept ist aus Sicht des Evaluationsteams insgesamt positiv zu beurteilen:

- Die Ziele und Aktivitäten entsprechen einem Bedarf im Kanton. Dies geht aus der Bedarfsanalyse und den durch das Evaluationsteam geführten Interviews mit Netzwerkakteuren hervor.
- Die Wirkungslogik ist kohärent und der Einbezug von wichtigen Multiplikator:innen ist gegeben.

¹¹ Eine detailliertere Ausführung findet sich in Kapitel 3.

¹² PROM (Patient Reported Outcome Measures) sind standardisierte Fragebögen, die Patient:innen ausfüllen, um ihre eigenen Erfahrungen und Empfindungen im Zusammenhang mit ihrer Gesundheit zu dokumentieren. Im Gegensatz zu klinischen Daten basieren PROM auf der direkten Wahrnehmung der Patient:innen.

¹³ Davon: AROSS: CHF 120'000, Kanton Neuenburg, Gesundheits- und Sozialdepartement: CHF 120'000, BFH: CHF 139'000, MIDATA: CHF 45'000

- Das integrierte Angebot (enge Verzahnung Applikation für einfachere Fälle und Beratungsdienste AROSS für komplexere Fälle und Personen mit geringen digitalen Kompetenzen) ist adäquat, um einen Zugang für verschiedene Gruppen von betreuenden Angehörigen zu gewährleisten.
- Die Generierung von Daten schafft Wissen und ermöglicht Entwicklung von bedarfsgerechten Unterstützungsangeboten für betreuende Angehörige. Das Projekt steht somit auch in Einklang mit nationalen Strategien (NCD-Strategie) und Programmen (Förderprogramm Entlastungsangebote für betreuende Angehörige).

3. Umsetzung des Projektes

- Wie kommt das Projekt voran? Wurde das Projekt wie geplant umgesetzt? (Begründung)
- Welche Faktoren fördern die Umsetzung des Projekts (Erfolgsfaktoren)?
- Welche Faktoren behindern die Umsetzung des Projekts (Hindernisse)?
- Wie wurde auf diese Hindernisse reagiert bzw. welche Lösungen wurden gefunden?

3.1. Projektverlauf

Für die Umsetzung der App waren drei Phasen vorgesehen. In einer ersten Pilotphase sollte die App in einer Region (Le Locle) getestet werden. In der zweiten Phase sollte die App auf eine weitere Zone ausgeweitet und die Erhebung der Outcome-Daten (PROM) implementiert werden. In der dritten Phase war die Ausweitung auf den gesamten Kanton und die Analyse der Outcome-Daten (PROM) geplant. Anschliessend waren Massnahmen zur Verbreitung und zur nachhaltigen Finanzierung vorgesehen.

Die Umsetzung des Projektes erfolgte gegenüber der Planung mit einiger Verzögerung. Zu Beginn erschwerte insbesondere die Corona-Pandemie die Umsetzung der geplanten Aktivitäten. AROSS und die kantonalen Partner waren mit Herausforderungen konfrontiert, denen sie sich prioritär widmen mussten, um die Versorgung sicher zu stellen. Hinzu kamen zu Projektbeginn auch Schwierigkeiten im Findungsprozess innerhalb des Projektteams bis die Rollenteilung und Verantwortlichkeiten klarer definiert waren. Auch weitere Faktoren führten zu Verzögerungen. Dazu gehörten personelle Wechsel bei der Projektkoordination und technische Probleme bei der Lancierung der App im Apple App-Store. Die Verzögerungen konnte im weiteren Verlauf nicht vollständig aufgeholt werden.

In inhaltlicher Hinsicht hat das Projektteam die meisten Aktivitäten wie geplant umgesetzt. Die partizipative Einbindung der betreuenden Angehörigen konnte zu Beginn aufgrund der Corona-Pandemie¹⁴ und im späteren Verlauf wegen beschränkter Ressourcen dieser Zielgruppe nicht in der geplanten Form umgesetzt werden (vgl. folgendes Kapitel). Nicht abgeschlossen sind die Aktivitäten zur Multiplikation des Projektes in andere Regionen und Kantone. Grundlagen hierfür wurden erarbeitet und mögliche Pisten in Angriff genommen.

¹⁴ Betreuende Angehörige gehören zu den verletzlichen Bevölkerungsgruppen zu Zeiten von Corona (siehe auch [Arbeitspapier 52](#), Kapitel 5.2 von GFCH).

3.2. Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Hindernisse

Nachfolgend sind die durch das Evaluationsteam identifizierten Erfolgsfaktoren und Hindernisse sowie der Umgang mit Herausforderungen und Hindernissen dargestellt. Die Faktoren werden entlang von drei Dimensionen, die den Erfolg von (PGV-)Projekten kennzeichnen, dargestellt, namentlich 1) die zielführende Projektumsetzung¹⁵, 2) das Erreichen der Zielgruppen und 3) die nachhaltige Verankerung und Weiterverbreitung in andere Regionen. Es wird zudem zwischen internen und externen Erfolgsfaktoren und Hindernissen unterschieden.

3.2.1. Erfolgsfaktoren

Erfolgsfaktoren für eine zielführende Projektumsetzung

Interne Erfolgsfaktoren:

- **Kompetentes Projektteam:** Das Projekt wurde durch ein breit aufgestelltes Konsortium bestehend aus der kantonalen Behörde, der BFH, AROSS und MIDATA umgesetzt. Diese Akteure brachten vertiefte Fachkompetenzen und Kenntnisse zu den kantonalen Gegebenheiten (mit sich) ein, die sich für die Erarbeitung der Konzepte und die zielführende Umsetzung als wichtig erwiesen. Die Fachkompetenzen umfassten Kompetenzen in der App-Entwicklung, der Datensicherung sowie Fachkompetenzen zur Messung von Outcomes, Methoden der Sozialforschung, Altersarbeit und psychosoziale Gesundheit.
- **Wissenschaftliche Qualität der Konzepte und Ergebnisdokumentationen:** Das Projektteam hat seine Aktivitäten auf konzeptionelle Grundlagen abgestützt¹⁶. Diese Grundlagen zeugen grundsätzlich von guter Qualität (vgl. Kap. 4). Auch in den gelieferten Berichten zeigte sich, dass das Projektteam mit einer hohen wissenschaftlichen Qualität arbeitete.¹⁷ Aus den verschiedenen Analysen hat das Projektteam jeweils schlüssige Folgerungen für eine weitere, zielführende Projektumsetzung und - Anpassung gezogen.
- **Partizipative Einbindung der betreuenden Angehörigen:** Die partizipative Einbindung der betreuenden Angehörigen in der Entwicklungsphase ist grundsätzlich ein Erfolgsfaktor, um ein bedarfsgerechtes Angebot zu schaffen. Das Projektteam hat dies in der Projektkonzeption berücksichtigt, stiess bei der Umsetzung jedoch auf Schwierigkeiten und musste neue Wege finden (vgl. Kap. 4.1).

Externe Faktoren

- **Bereits verfügbare Datenbank:** Ein zentrales Element der App bildet die Datenbank mit Informationen über Angebote für betreuende Angehörige im Kanton. Die Zusammenstellung und Pflege der Datenbank bedeutet gemäss dem Projektteam einen der grössten Aufwände für die Bereitstellung des Angebotes. Da AROSS bereits grösstenteils über strukturierte

¹⁵ Dies umfasst die Aspekte Erreichen der Umsetzungsziele sowie eine qualitativ hochwertige Umsetzung.

¹⁶ z.B. Bedarfsanalyse, Orientierungskonzept, Bericht Histoires de proches aidant-e-s, Konzept zu PROM, Datenschutz, Kommunikation

¹⁷ z.B. zur Messung der PROMs, Bericht zur Zusammenarbeit mit den BA, oder der Auswertungen der Nutzungsdaten der App.

Daten zu wichtigen Angeboten für betreuende Angehörige im Kanton verfügte, konnte die App relativ effizient mit den nötigen Daten gefüttert werden.

Erfolgsfaktoren für das Erreichen der Zielgruppen

Interne Faktoren

- **Nutzung von breiten und gezielten Kommunikationskanälen:** Das Projektteam hat zweckmässige Kommunikationsaktivitäten gewählt, um die Angebote bekannt zu machen (vgl. Kap. 4.4).

Externe Faktoren

- **Vorhandene kantonale Gefässe zu betreuenden Angehörigen und Partnernetzwerk:** Ein zentraler Erfolgsfaktor für die Verbreitung der App in der Zielgruppe bleibt das Netzwerk der Leistungsanbieter. Es stellt ein Schlüsselement für den Kontakt zur Zielgruppe dar. Mit der strategischen und operativen kantonalen Kommission zu betreuenden Angehörigen und dem «réseau socio-sanitaire du canton de Neuchâtel» bestanden im Kanton bereits sehr gute Gefässe und Akteure, um die Unterstützung bei wichtigen Partnern im Bereich betreuende Angehörige einzuholen, über diese die Angebote zu verbreiten und das Netzwerk zu stärken. Diese guten strukturellen Voraussetzungen hat das Projekt teilweise genutzt, sie hätten u.E. jedoch noch besser ausgeschöpft werden können (vgl. Kap. 4.4.3).

Erfolgsfaktoren für die nachhaltige Verankerung und Weiterverbreitung in andere Regionen

Interne Faktoren

- **Begleitgruppe:** Eine breit abgestützte Begleitgruppe und deren frühzeitiger Einbezug in das Projekt sollte es erleichtern, Partner und Finanzierende für die nachhaltige Verankerung des Projektes zu gewinnen und das Angebot in andere Regionen zu multiplizieren. Das Projekt hat diese Strategie verfolgt, wenn auch die Begleitgruppe später als geplant konstituiert wurde. Die Begleitgruppe erwies sich gemäss dem Projektteam als hilfreich, Möglichkeiten für die Finanzierung und die Weiterverbreitung auszuloten (vgl. Kap 4.5) .

Externe Faktoren

- **Politische und operative Unterstützung des Kantons:** Das Thema betreuende Angehörige genoss im Kanton NE bereits vor der Projektumsetzung politische Unterstützung, was auch die Existenz der zwei Kommissionen zum Thema betreuende Angehörige zeigen. Damit konnte der Kanton als Teil des Projektkonsortiums einen wesentlichen Beitrag zur Projektumsetzung leisten und den Zugang zu Akteuren für eine mögliche Multiplikation des Projektes in anderen Kantonen herstellen. Die politische und operative Unterstützung durch den Kanton dürfte auch entscheidend dafür gewesen sein, dass der Kanton eine weitere Finanzierung zugesagt hat.

3.2.2. Herausforderungen und Hindernisse

Hindernisse für eine zielführende Projektumsetzung

Interne Faktoren

- **Grosses Projektkonsortium, teils suboptimale Abstimmung mit Evaluation:** Die aus mehreren Parteien bestehende Projektorganisation erwies sich auch als eine Herausforderung. Es bedurfte eines Findungsprozesses, bis die Rollen geklärt waren und die Organisation voll eingespielt war. Die Koordinationsschwierigkeiten zeigten sich auch in der Zusammenarbeit mit dem Evaluationsteam. Die Verzögerungen im Projektverlauf und teils suboptimale Kommunikation und Abstimmung mit dem Evaluationsteam sowie Nicht-Einhaltung der vereinbarten Fristen für die Lieferung von Produkten erschwerten es, die formative und begleitende Funktion der Evaluation wahrzunehmen. Von Seiten des Evaluationsteams bestand der Eindruck, dass die Empfehlungen aus den Zwischenberichten nur teilweise aufgegriffen wurden. Ein Grund dafür könnte sein, dass das Team zumindest anfangs stark mit dem Aufbau des Angebots, technischen Herausforderungen und dem Nachholen von Verzögerungen absorbiert war. Die Projektsteuerung und -koordination war über lange Zeit zu stark nach innen fokussiert. Für eine effiziente Nutzung der formativen Evaluationsergebnisse, hätte es einer effektiveren externen Koordination mit dem Evaluationsteam bedurft, die die Anliegen und Anregungen der Evaluation systematisch im Projektteam einfordert. Die Koordinationsschwierigkeiten führten teils zu einer ineffizienten Nutzung der Ressourcen der Evaluation. Diese Aspekte haben sich gegen Ende der Laufzeit der Evaluation verbessert.

Externe Faktoren

- **Corona-Pandemie:** Das Projekt startete im Jahr 2020 mit Beginn der Corona-Pandemie. Dies trug neben dem breit aufgestellten Projektkonsortium dazu bei, dass die Projektorganisation nur langsam ins Rollen kam. Insbesondere erschwerte die Corona-Pandemie die frühzeitige Einbindung der Zielgruppe der betreuenden Angehörigen.

Hindernisse für das Erreichen der Zielgruppen

Externe Faktoren

- **Stark belastete und schwer erreichbare Zielgruppe:** Zur Herausforderung der Corona-Pandemie kam hinzu, dass es sich bei betreuenden Angehörigen um eine Zielgruppe handelt, die aufgrund ihrer Betreuungsaufgaben über wenig Zeitressourcen verfügt und oft stark belastet ist. Sie haben aus diesem Grund auch wenig Ressourcen, sich untereinander auszutauschen und sind deshalb eher schwach vernetzt und organisiert. Hinzu kommt, dass betreuende Angehörige ihren eigenen Unterstützungsbedarf häufig nicht erkennen, da die Betreuungsaufgaben als «selbstverständlich» angesehen werden. Weiter haben sie teilweise auch Hemmungen, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Diese Faktoren erschweren es, betreuende Angehörige für eine partizipative Mitwirkung bei der Entwicklung eines Angebots sowie dessen Nutzung und Verbreitung innerhalb der Zielgruppe zu gewinnen.

- **Bedingte Möglichkeit, Reputation von AROSS zu nutzen:** AROSS ist als Akteur für die Zielgruppe 65+ im Kanton gut bekannt. Auf dieser Bekanntheit konnte nur bedingt aufgebaut werden, um das Angebot bei betreuenden Angehörigen zu verbreiten, da ein Grossteil der betreuenden Angehörigen jünger als 65 Jahre alt ist (zahlenreichste Altersgruppe zwischen 54 und 65 Jahren (Otto et al. 2019)). Das Projekt hat darauf reagiert (oder diesen Umstand berücksichtigt) und das telefonische Beratungsangebot unter einem eigenen Namen («[Proches Info NE](#)») lanciert, um auch andere Altersgruppen anzusprechen.

Hindernisse für die nachhaltige Verankerung und Weiterverbreitung in andere Regionen

- **Eingeschränkte Finanzierungsmöglichkeiten:** Aus verschiedenen Analysen ist bekannt, dass die Finanzierungsmöglichkeiten aus dauerhaften Finanzierungsquellen, den obligatorischen Versicherungen (Krankenversicherung, Invalidenversicherung), für PGV-Projekte eingeschränkt sind (vgl. BAG 2021 und BAG 2022). Das Projektteam hat in Zusammenarbeit mit der Begleitgruppe mögliche Pisten für die Finanzierung des Projektes geprüft und schlüssige Folgerungen daraus gezogen (vgl. Kap. 4.5).
- **Spardruck in den Kantonen:** Die ersten Bemühungen zur Multiplikation des Angebots in andere Regionen haben bis jetzt noch nicht gefruchtet. Ein grösseres Hindernis diesbezüglich ist gemäss dem Projektteam der derzeit herrschende Spardruck in den Kantonen. Insbesondere Kantone, die nicht über strukturierte Informationen zu den Angeboten im Kanton verfügen, müssten grössere Investitionen tätigen.

4. Erbrachte Leistungen und Outputs

- Welche Leistungen wurden erbracht?
- Wie sind die Leistungen zu beurteilen? (Begründung, Erreichung Outputziele und Bewertung allfälliger Abweichungen)
- Wie ging das Projekt auf wichtige Qualitätsstandards der Selbstmanagement-Förderung ein?

Nachfolgend werden die erbrachten Leistungen und Outputs des Projektes ausgeführt und beurteilt. Dabei wurde die Zielerreichung geprüft und allfällige Abweichungen wurden bewertet. Die Aspekte der Nutzung und der Zufriedenheit der Zielgruppen mit den Angeboten des Projektes werden in diesem Kapitel (und nicht unter Wirkungen) behandelt. Wir orientieren uns dabei an der im Leitfaden «Wirkungsevaluationen von Interventionen» von GFCH (Fässler und Studer 2019) beschriebenen Abgrenzung zwischen Outputs und Wirkungen.¹⁸

Die Leistungen des Projektes sind entlang der fünf Leistungsbereiche gemäss vereinfachtem Wirkungsmodell dargestellt. Folgende Tabelle enthält einen Überblick über die geplanten Leistungen in den einzelnen Leistungsbereichen.

Tabelle 2: Überblick Leistungen des Projektes

Handlungsfeld	Geplante Massnahmen
1. Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedarfsanalyse ▪ Einbindung von betreuenden Angehörigen («Nutzergruppe¹⁹»)
2. Schaffung eines integrierten Angebots für betreuende Angehörige: App und Telefonlinie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientierungskonzept für ein integriertes Angebot (App und Telefonlinie) ▪ Entwicklung und Bereitstellung der Applikation («approches») ▪ Bereitstellung der Telefonlinie (Info Proches NE)
3. Erfassung und Analyse von Daten zur Belastung der betreuenden Angehörigen (PROMs)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzept PROMs/Selbstassessment-Tool “Meine Situation” ▪ Sichere Datenhaltung mit MIDATA ▪ Analyse der PROMs
4. Kommunikation und Stakeholdermanagement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationskonzept und -massnahmen ▪ Stakeholdermanagement: Einbindung von Partnernetzwerk/Multiplikator:innen
5. Nachhaltige Verankerung und Verbreitung des Projektes in andere Regionen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konstitution und Zusammenarbeit mit Begleitgruppe ▪ Ökonomisches Konzept ▪ Vernetzungsaktivitäten/Symposium ▪ Good Practice-Leitlinie/Broschüre

Qualitätsstandards der Selbstmanagement-Förderung

Aufgrund der Checkliste «Machen wir Selbstmanagement-Förderung» (BAG 2023a) lässt sich das Projekt als Angebot zur Selbstmanagement-Förderung einstufen. In den folgenden

¹⁸ Es ist unter Evaluationsexpert:innen umstritten, ob die Nutzung von Leistungen und deren Akzeptanz als Output oder Outcome gezählt werden sollen. Für beide Positionen gibt es gerechtfertigte Argumente. Klar ist, dass die Nutzung der Angebote eine wichtige Voraussetzung für das Erzielen von Verhaltensänderungen darstellt. Von der reinen Nutzung der App oder Telefonlinie kann aber nicht automatisch auf die erwünschten Verhaltensänderungen geschlossen werden.

¹⁹ Mit dem Begriff «Nutzergruppe» sind alle Nutzer:innen gemeint.

Unterkapiteln wird darauf eingegangen, inwiefern in der Projektplanung und -umsetzung die national verabschiedeten Qualitätsstandards zur Selbstmanagement-Förderung (vgl. BAG, 2023b) berücksichtigt wurden.

Abbildung 3: Übersicht der Qualitätsstandards der Selbstmanagement-Förderung



Quelle: BAG 2023b:

Die ersten drei Standards gelten als spezifisch für die Selbstmanagement-Förderung, während die QS 4 bis 10 generell für die Qualität des Projektmanagements stehen.

4.1. Bedarfsanalyse und Einbindung der betreuenden Angehörigen

Zur Sicherstellung eines bedarfsgerechten Angebots waren eine Bedarfsanalyse sowie die kontinuierliche partizipative Einbindung einer «Nutzergruppe» geplant.

4.1.1. Erbrachte Leistungen

Bedarfsanalyse

Zur Analyse des Bedarfs hat das Projekt verschiedene Produkte erarbeitet:²⁰ 1) Eine generelle Bedarfsanalyse zur Situation der betreuenden Angehörigen. Diese war primär für den internen Bedarf bestimmt. 2) Ein Bericht mit Fallbeispielen von betreuenden Angehörigen aus dem Kanton NE («Histoires des Proches Aidant-e-s»). 3) Fünf zweiseitige Kommunikationsprodukte zu fünf Fallbeispielen («Personas»). Grundlage für die Produkte bildeten Literaturanalysen sowie zehn semistrukturierte Interviews mit unterschiedlichen Typen von erwachsenen betreuenden Angehörigen.

²⁰ Der Bericht und die Personas stehen auf der Projektseite zum Download öffentlich zur Verfügung: <https://aider-les-proches-aidants.ch/documents/>

Partizipative Einbindung der Zielgruppe

Wie erwähnt, sah das Projekt die Konstitution einer Nutzergruppe vor, die die Entwicklung der Angebote begleiten sollte. Aufgrund der Corona-Pandemie und der geringen Resonanz für eine Teilnahme, hat das Projekt die Zielgruppe über andere Wege abgeholt:

- Zu Projektbeginn: 10 Hausbesuche bei betreuenden Angehörigen und semi-strukturierte Interviews für die Erhebung des Bedarfs (s.o.)
- Für die Testphase der Version I der App (Frühjahr 2021): Workshop mit 3 betreuenden Angehörigen und einer Freiwilligen.²¹ Test der Rubriken «Fragen und Antworten» und «Leistungen».
- Für die Testphase der Version II der App (Herbst 2022) inkl. der Rubrik «Meine Situation»: Das geplante Treffen der Nutzergruppe für November 2021 musste abgesagt werden, da sich nur 2 Personen angemeldet hatten. Bei ihnen wurden Hausbesuche durchgeführt, um die Fragen zu diskutieren. Um dennoch eine grössere Nutzergruppe abzuholen, wurden folgende alternative Massnahmen ergriffen: Rekrutierung von 24 betreuenden Angehörigen über verschiedene Kanäle, Bildung und Moderation einer WhatsApp-Gruppe während der Testphase, Einzelinterviews vor und nach der Testphase.

4.1.2. Beurteilung

Die Bedarfsanalyse reflektiert die methodische Kompetenz der Verantwortlichen. Die Dokumentationen sind aus unserer Sicht von guter Qualität. Einen klaren Mehrwert schufen dabei die von den betreuenden Angehörigen formulierten Erwartungen an eine App («la technologie et son potentiel»). Ansonsten blieb die Bedarfsanalyse eher allgemein und deskriptiv²² und lieferte wenig Erkenntnisse zum spezifischen Bedarf der betreuenden Angehörigen im Kanton NE.

In Bezug auf die Einbindung der Zielgruppe hat das Projektteam kreative Lösungen gesucht und gefunden. Für die Testphase der Version II konnte über kantonale Kanäle, namentlich die strategische Kommission und einen Aufruf der Behörden bei allen kantonalen Angestellten, das Ziel der Gruppengrösse mit der Whatsapp-Gruppe sogar übertroffen werden. Aus dem Testlauf ergaben sich diverse Verbesserungsvorschläge, die in einem ausführlichen Bericht gut herausgearbeitet wurden (Winiger und Michel, 2022). Aus Sicht des Evaluationsteams sind die Bemühungen positiv zu würdigen. Sie wurden jedoch eher spät, beim Test der Version II intensiviert. Für den Test der Version I standen nur wenige betreuende Angehörige zur Verfügung und das Projektteam hat es versäumt, stellvertretend Partnerorganisationen zu konsultieren, die auf betreuende Angehörige spezialisiert sind. Mit der früheren Einbindung einer grösseren Gruppe hätten die Ressourcen u.E. effektiver genutzt werden können. So war mit der Version II die Entwicklung bereits weit fortgeschritten und es verblieb wenig Budget, um – auch im

²¹ Gemäss Feldprotokoll Aider les proches aidants – Rencontre avec groupe d'utilisateurs – 19.05.2021

²² Diese wurden u.a. im Auftrag des Förderprogramms «Entlastungsangebote für betreuende Angehörige 2017-2020²²» des BAG basierend auf der Befragung von über 2000 erwachsenen Angehörigen ausführlich dokumentiert.

Ergebnisbericht zur Nutzergruppe (Winiger und Michel, 2022) als sinnvoll beurteilte – Verbesserungsvorschläge der Nutzer:innen umzusetzen.²³

4.2. Integriertes Angebot: App und Telefonlinie für betreuende Angehörige

Das Kernelement des Projektes ist das integrierte Angebot der App «Approches» und der Telefonlinie «Info Proches NE». Grundlage für die Angebote und deren komplementäres Zusammenwirken bildete ein Orientierungskonzept.²⁴

4.2.1. Erbrachte Leistungen

Die **App** enthält die folgenden drei Funktionen:

- 1) Eine Rubrik «Fragen und Antworten» mit ausführlichen Informationen zum Thema betreuende Angehörige,
- 2) eine Rubrik Leistungen, der der Leistungskatalog in der Region zugrunde liegt und Filtermöglichkeiten für die gezielte Suche bietet und
- 3) eine Rubrik «Meine Situation», in der die betreuenden Angehörigen ihre individuelle Belastung anhand von drei Fragebögen zu ihrem Betreuungskontext, der investierten Betreuungszeit und eigenen Belastung regelmässig erfassen und reflektieren können. Auf diese Rubrik wird im Kap. 4.3 näher eingegangen.

Die App wurde in zwei Schritten, bzw. zwei Versionen erarbeitet, wobei die Rubrik «Meine Situation» in der zweiten Version hinzukam.

Die **Telefonlinie** ist ein Gratisangebot und steht an fünf Wochentage tagsüber zur Verfügung. Sie wird von Fachpersonen von AROSS bedient, die u.a. Auskunft zu Fragen bzgl. Angebote für betreuende Angehörige im Kanton, Finanzhilfen und Rechte gibt und an geeignete Institutionen vermittelt.

4.2.2. Nutzung der Angebote durch betreuende Angehörigen

Die Zahlen zur Nutzung der App und der Telefonlinie wurden durch das Projektteam erhoben. Die Download-Zahlen, welche die Projektverantwortlichen an der Sitzung mit GFCH Ende 2024 präsentierten (COPIIL 19.12.2024), zeigen, dass bis Mitte November 2024 6'511 Personen die **App** heruntergeladen hatten.²⁵ Davon waren 588 Personen (rund 10%) im Dezember 2024 auf

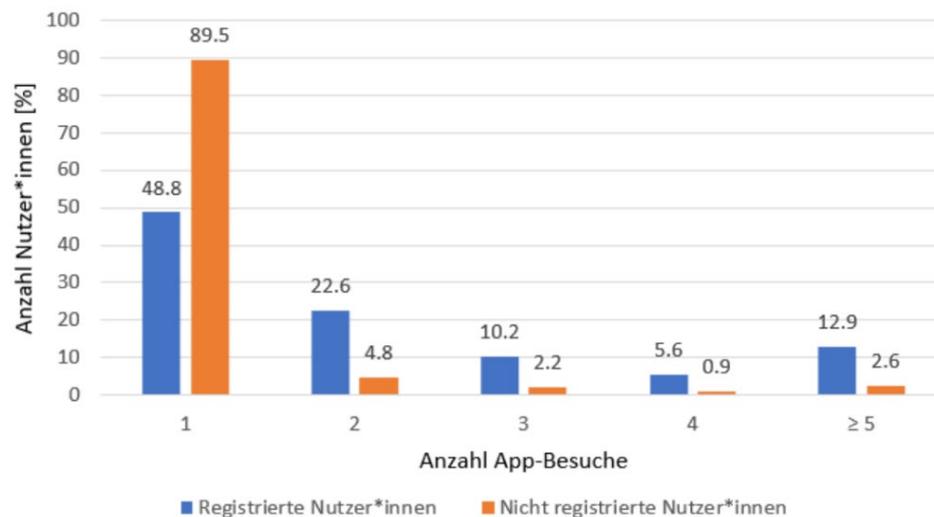
²³ Laut dem Jahresbericht 2024 wurden Vorschläge zur Rubrik „Meine Situation“ nicht angepasst, da der Aufwand als zu gross erachtet wurde.

²⁴ Auf das Orientierungskonzept wird im Folgenden nicht weiter eingegangen. Es diente als internes Arbeitsinstrument und die Evaluation gab im zweiten Zwischenbericht dazu Feedback. Das Orientierungskonzept wurde durch das Projektteam basierend auf den gesammelten Erfahrungen weiterentwickelt und mündete in die Leitlinien guter Praxis (vgl. Kap. 4.5).

²⁵ Dabei kann nicht ausgeschlossen werden, dass die App von einzelnen Personen auf mehrere Geräte heruntergeladen wurde.

MIDATA registriert.²⁶ Frühere Auswertungen der App-Besuche für das Jahr 2023 zeigen ferner, dass 85% der Personen, die die App heruntergeladen haben, die App nur einmal nutzten (vgl. folgende Abbildung). Die registrierten Personen nutzten die App deutlich häufiger (gut die Hälfte der Registrierten mehr als einmal). Knapp die Hälfte der Zugriffe auf die App im Jahr 2023 erfolgte direkt nach der Kampagne in den Monaten März und April (2854 von 6226). Im letzten Drittel des Jahres gab es pro Monat nur noch rund 300 Zugriffe. (Winiger et al., 2025)²⁷

Abbildung 4: Anzahl App-Besuche pro Nutzer:in von Januar bis Dezember 2023



Grafik und Quelle: Auswertungen Projektteam: Winiger et al. (2025)

Die meisten Personen nutzen die App an Werktagen und zu Büroöffnungszeiten. Die Auswertung der Nutzungsdaten zeigt, dass die App in fast der Hälfte der Fälle (47.3%) während weniger als 1 Minute benutzt wurde, nur in knapp 10% der Fälle zwischen 5 und 10 Minuten und in 1.8% länger als 30 Minuten. 16% sprangen nach Aufruf der ersten Seite wieder ab (Winiger et al., 2025).

Die Befragungsergebnisse des Evaluationsteams und des Projektteams decken sich bezüglich der meistgenutzten Elemente der App: am häufigsten wird die Angebotsübersicht genutzt, am wenigsten die Funktion «Meine Situation». Rund 50% der vom Evaluationsteam befragten betreuenden Angehörigen, die die App nutzen, suchten darin eine Übersicht über verfügbare Dienstleistungen für die Betreuungsbedürftigen sowie passende Angebote und Antworten zur Angehörigenbetreuung oder -pflege. 16 von 34 Personen nutzen sie, um ihre eigene Situation

²⁶ Im Jahr 2024 kamen nochmals 176 Personen bis Mitte Dezember hinzu.

²⁷ Der interne Bericht "Rapport d'utilisation et de satisfaction de l'offre approches", datiert auf 30.1.2025, wurde nicht mit den Zahlen von Ende 2024 aktualisiert.

besser zu evaluieren, rund ein Drittel (10 von 34), um Dienstleistungen zur eigenen Entlastung zu finden (vgl. Abbildung 11 im Anhang A4).

Die **Telefonlinie «Proches Info NE»** wurde sehr wenig konsultiert. Zwischen August 2021 und Ende Dezember 2023 erhielt sie nur insgesamt 196 Anrufe mit einer totalen Gesprächszeit von 32 Stunden (im Schnitt 8.5 Minuten pro Anruf, eigene Berechnung) (Winiger et al., 2025). Im Vergleich dazu erhielt die Telefonlinie der Association Neuchâteloise Des Proches Aidants (ANDPA) in den Jahren 2023 und 2024 mit 816 Beratungen erheblich mehr Anrufe²⁸. Aus den Informationen am Workshop vom 3.3.2025 ging hervor, dass die meisten Personen nur einmal anriefen. Am häufigsten nachgefragt wurden dabei: Hilfe im Alltag und Informationen zur Spitex, Zuhören und Reden sowie Fragen zu Finanzierungslösungen für Dienstleistungen (Winiger et al., 2025). Auch hier erfolgten die meisten Anrufe unmittelbar nach den Informations- und Kommunikationskampagnen, ebten dann aber rasch wieder ab (ebenda).

Nutzende

Zu den Nutzenden **der App** liegen nur wenige aussagekräftige Ergebnisse vor, da nur Personen zur PROMs-Studie eingeladen werden konnten, die sich registrierten und freiwillig ihre Daten eingaben. Von den 128 betreuenden Angehörigen waren 73% Frauen, das Durchschnittsalter lag bei rund 55 Jahren. Etwas mehr als die Hälfte war berufstätig und rund 44% lebten im gleichen Haushalt mit der betreuten Person, was zur hohen Belastung beiträgt: rund 10% gaben eine schwere, ca. 70% eine leichte oder mässige Belastung an (Soom Ammann et al., 2025).

Die Telefonlinie «Proches Info NE» diene erwartungsgemäss eher einer Zielgruppe im hohen Alter. Mit einem Altersmedian mit Jahrgang 1946 sind die Anrufenden deutlich älter als die Nutzenden der App.

Kenntnisse der Nutzenden zum komplementären Angebot

Gemäss der Befragung des Projektteams kennen 73% der Appnutzenden die Telefonlinie von AROSS nicht (Winiger et al. 2025). Nur eine Befragte hat sie bereits genutzt. 54% resp. 72% der Nutzenden der Telefonlinie kennen die App nicht, obschon die allermeisten ein Smartphone besitzen^{29,30}

²⁸ Quelle: Jahresberichte 2023 und 2024 auf <https://www.andpa.ch/a-propos>

²⁹ Gemäss der Nachbefragung haben nur 2 von 13 Nachbefragten die App heruntergeladen. Die meisten kennen die App über die Kampagne.

³⁰ 54% ist das Ergebnis der Zufriedenheitsbefragung von 16 Personen im Jahr 2024 (vgl. Winiger et al. 2025, Anhang D). 72% ist das Ergebnis eine telefonischen Befragung im Jahr 2023 (vgl. Winiger et al. 2025, Anhang B).

4.2.3. Zufriedenheit der Zielgruppen

Zufriedenheit der betreuenden Angehörigen

In der Befragung durch das Projektteam zeigten sich 92% von 26 Personen mit der App sehr oder eher zufrieden (Winiger et al. 2025). Mit der Telefonlinie waren 100% der 13 befragten Personen zufrieden. Diese positiven Ergebnisse in Bezug auf die App werden auch in der Befragung des Evaluationsteams bestätigt, wo 90% (31 von 34) die App (eher) weiterempfehlen würden (vgl. Abbildung 12 im Anhang A4).

In der Befragung und in den vertiefenden Interviews durch das Evaluationsteam äusserten sich einige betreuende Angehörigen auch eher kritisch zur App. Sie fanden, in der App habe es zu viele Informationen, die nicht genug gebündelt seien. Für ältere Menschen, die den Umgang mit Apps nicht gewohnt seien, sei sie zu komplex. Diese Zielgruppe bräuchte eine einfachere Gestaltung mit mehr Orientierung. Zum Teil gebe es noch Angebotslücken, wie z.B. Angebote von Podolog:innen. Unter den Befragten fanden sich nur wenige Stimmen, die die App zu schwierig bedienbar fanden.³¹ Einzelne Personen gaben auch an, die App nicht zu nutzen, weil sie nicht den Bedürfnissen entspreche, sie für die eigene Situation (noch) nicht relevant sei oder sie lieber eine persönliche Beratung wünschen. Die Nutzergruppe in der Testphase zur Version II äusserte verschiedene Wünsche und Verbesserungspotenziale. Diese betrafen feinere Suchmöglichkeiten, eine prominenter und detailliertere Information zur Telefonlinie oder die Integration von interaktiven Elementen in die App (z.B. Chat-Funktion, Aufforderungen/Motivationen durch App etc.).³²

Zufriedenheit der Multiplikator:innen

Die Multiplikator:innen³³ beurteilen die App in der Onlinebefragung durch das Evaluationsteam ebenfalls positiv, jedoch etwas verhaltener als die betreuenden Angehörigen. Eine klare Mehrheit der Befragten (17 von 27), die die App kennen, finden, dass sie in Bezug auf Information und Orientierung die betreuenden Angehörigen bedürfnisgerecht unterstütze (vgl. Abbildung 14 im Anhang A5). Die Hauptvorteile der App liegen gemäss den Befragten darin, dass die zusammengestellte Information einfach zugänglich sei (12 von 27). Ein weiterer Vorteil der App liege in deren einfachen Benutzung (3 von 27). Bei der Beurteilung der Zufriedenheit mit der App zeigt sich ein gespaltenes Bild (vgl. folgende Abbildung). Die Auswertung nach Gruppen zeigt dabei, dass das Pflegepersonal bzw. Organisationen der ambulanten Pflege sowie

³¹ Allerdings waren betreuende Angehörige aus vulnerablen Zielgruppen (z.B. Personen mit Migrationshintergrund, Personen mit niedrigem Bildungsniveau, hochaltrige Personen mit geringen IT-Kenntnissen) nicht repräsentativ in der Befragung vertreten.

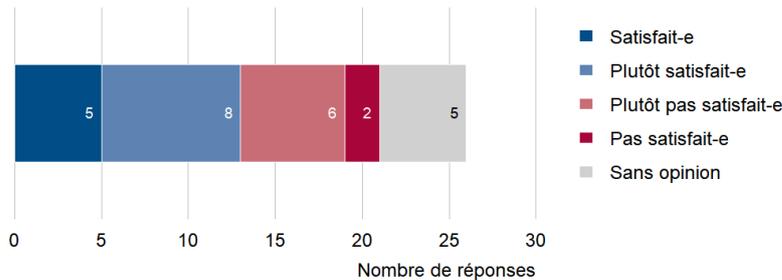
³² Einige hier nicht genannte Verbesserungsvorschläge wurden in der Folge umgesetzt, z.B. die Vervollständigung von Angeboten und Aktualisierung der Informationen.

³³ In der Befragung waren verschiedene Akteure vertreten: Am häufigsten antworteten Mitarbeitende von Spitex Organisationen (10), gefolgt von anderen Gesundheitsfachpersonen (9) und Vertretenden von Betroffenen Organisation (6). Weitere Teilnehmende stammten aus dem Freiwilligensektor, von Behinderten Organisationen oder Altersorganisationen und -Institutionen.

Personal aus Alters- und Pflegeheimen die App positiver beurteilen als Organisationen, die im direkter im Kontakt mit betreuenden Angehörigen sind.

Abbildung 5: Êtes-vous globalement satisfait-e de l'application « approches » ?

Personen, welche angaben, die App zu kennen
n=26



Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der Multiplikator:innen

Kritische Multiplikator:innen (in der Befragung und in Interviews) äussern insbesondere Vorbehalte zum Mehrwert gegenüber einer simplen Webseite mit den Informationen. Die App decke nur punktuelle Bedürfnisse ab, da betreuende Angehörige vor allem wiederholte Unterstützung, konkrete Entlastungsangebote und Austausch mit anderen Betroffenen bräuchten. Einige Befragte wünschen eine Erweiterung der App um eine Austauschplattform für und mit den betreuenden Angehörigen. Nur mit interaktiven Elementen sei ein klarer Mehrwert zu einer Angebotsübersicht auf einer Webseite gegeben. Eine Person wies darauf hin, dass das Angebot auch in den gängigsten Migrationssprachen verfügbar sein sollte.

4.2.4. Beurteilung

Zielerreichung zur Nutzung und Zufriedenheit

Das Projekt hatte zum Ziel, dass 20% der betreuenden Angehörigen im Kanton die App nutzen, davon 30% mehr als 10 Mal über eine Dauer von länger als 30 Tagen. Dabei geht das Projekt basierend auf Zahlen der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2022 von insgesamt 22'870 betreuenden Angehörigen im Kanton aus (15.7% der Bevölkerung).³⁴ Somit sollten 4'574 Personen erreicht werden. Aus den Zahlen bleibt insgesamt **unklar, ob das Ziel** «Erreichen von 20% der betreuenden Angehörigen» **erfüllt** wurde. Zwar haben mehr als 4'574 Personen die App heruntergeladen. Davon stammt ein Teil aber vermutlich auch von Fachpersonen,

³⁴ Ursprünglich ging das Projektteam, basierend auf Hochrechnungen aus der Genferseeregion und dem Kanton Waadt sowie der Schätzung von Otto et al (2019) von einer geringeren Zahl betreuender Angehöriger im Kanton aus. In Folge der Gesundheitsbefragung 2022 gingen die kantonalen Verantwortlichen von einem deutlich höheren Anteil der Bevölkerung, welche Angehörige betreut, aus.

Netzwerkakteuren, Stakeholdern des Projektes und (älteren) Menschen aus der Bevölkerung.³⁵ Zudem kann aus der Anzahl Downloads nicht geschlossen werden, wie viele betreuende Angehörige die App *effektiv genutzt* haben. Viele Zugriffe dürften aus Neugier und ohne effektive Nutzung erfolgt sein. Der Anteil an Personen, die nur einmal auf die App zugegriffen haben, ist mit 85% hoch.³⁶ Damit wurde das **Outputziel zur Häufigkeit der Nutzung** («30% mehr als 10x über eine Dauer von länger als 30 Tagen») **nicht erreicht**.

Die Telefonlinie «Proches Info NE» wurde sehr wenig genutzt. Sie dient erwartungsgemäss eher einer Zielgruppe im hohen Alter. Sie war meist eine einmalige Informationsquelle für kurze Fragen. Da die Telefonlinie von ANDPA in den Jahren 2023 und 2024 erheblich mehr Anrufe erhielt, stellt sich die Frage nach dem Mehrwert der Telefonlinie Proches Info NE.

Schliesslich strebte das Projekt eine **Zufriedenheit von 80% der Nutzer:innen** an. Dieses Ziel konnte gemäss den Befragungen des Projektteams und des Evaluationsteams für die App und die Telefonlinie **klar erreicht** werden.

Beurteilung der Angebote

Aus Sicht des Evaluationsteams haben die beiden Angebote grundsätzlich eine hohe Qualität und decken einen Bedarf verschiedener betreuender Angehöriger ab. Dies spiegelt sich auch in der Zufriedenheit wider. Die App wirkt professionell und ist attraktiv sowie benutzerfreundlich gestaltet. Die Nutzerzahlen verdeutlichen jedoch, dass die App wenig als Tool für das kontinuierliche Selbstmanagement genutzt wird. Wie auch das Projektteam folgert (Winiger et al. 2025), bräuchte es, um die Nutzungshäufigkeit der App zu erhöhen, eine Erweiterung der Funktionen (interaktive Elemente, personalisierte Inhalte, Peer Austausch) (vgl. dazu weitere Ausführungen in Kap. 4.3.).

Ziel des Projektes war es zudem, ein integratives, komplementäres Angebot bereitzustellen, das verschiedene Bedürfnisse abdeckt. Das Zusammenspiel der beiden Angebote scheint jedoch nicht wie geplant zu funktionieren. Vielmehr stellen die Nutzenden der beiden Angebote bisher zwei distinkte User-Gruppen dar. Klare Unterscheidungsmerkmale der beiden Gruppen lassen sich aufgrund der sehr limitierten Datenlage – insbesondere von Hotline-Nutzenden (34 Antwortende) – nicht ausmachen. Die Gruppe der App Nutzenden erscheint tendenziell leicht jünger. Ein eindeutiger “Altersgraben” lässt sich jedoch nicht feststellen (Winiger et al., 2025 Anhang B; PROM-Studie 2025). Am ehesten dürften unterschiedliche Präferenzen (eher beziehungsgeleitetes Angebot über die Hotline versus digitale Affinität und rund um die Uhr anonymer Zugriff auf die App) eine Rolle gespielt haben. Die Kenntnis über das jeweils komplementäre Angebot ist gering. Aus Sicht des Evaluationsteams ist das Potenzial des hybriden Angebots bisher zu wenig ausgeschöpft: Die Situation von betreuenden Angehörigen verändert sich bekanntlich oft täglich. Nur wiederholte Kontakte mit Anbietern und diversen

³⁵ Es liegen keine Zahlen über die Verteilung auf die verschiedenen Gruppen vor.

³⁶ Auf der anderen Seite könnten betreuende Angehörige die App nur einmalig nutzen, weil sie die gesuchten Informationen finden. Die Auswertungen zur Dauer der Zugriffe (vgl. Kap. 4.2.2) legen jedoch nahe, dass dies die Minderheit sein dürfte.

Angeboten können auf diese dynamischen Situationen angemessene Antworten geben. Es stellt sich die Frage, inwieweit ausreichend auf das jeweils andere Angebot hingewiesen wurde. In der App findet sich auf der Einstiegsseite unten ein Symbol mit Telefonhörer «proches info» Es ist möglich, dass viele betreuende Angehörige dies übersehen und direkt in die «services» einsteigen.

Beurteilung Aspekt Chancengleichheit

In der ersten Projektphase konnte noch wenig Augenmerk auf den Aspekt Chancengerechtigkeit gelegt werden. Die beiden Angebote (App und Telefonlinie) sind kostenlos und zumindest für die Mehrheit der Befragten niederschwellig nutzbar. Obschon keine genauen Zahlen dazu vorliegen, ist jedoch davon auszugehen, dass mit den jetzigen Angeboten (App und Telefonlinie z.B. nur auf Französisch verfügbar) betreuende Angehörige aus vulnerablen Zielgruppen eine Zugangsbarriere haben (z.B. Personen mit Migrationshintergrund, Personen mit niedrigem Bildungsniveau, hochaltrige Personen mit geringer IT-Kompetenz). Menschen aus diesen Bevölkerungsgruppen waren auch in den Befragungen der Nutzer:innen nicht repräsentativ vertreten.

4.3. Selbstassessment-Tool und Auswertung von PROM-Daten

Als weiteres Element des Angebots war ein in der App integriertes Selbstassessment-Tool vorgesehen. Das Tool soll zwei Zwecken dienen: In erster Linie sollte es die betreuenden Angehörigen beim Selbstmanagement unterstützen – dies indem sie ihr Belastungsniveau durch regelmäßiges Ausfüllen des Fragebogens und einer visuellen Darstellung der Ergebnisse monitoren und reflektieren können. Zweitens sollte im Rahmen einer Machbarkeitsstudie geprüft werden, ob die erfassten Daten zu den Patient-Reported Outcome-Measures (PROM) in anonymisierter Form zur Messung der Wirkungen der App (Impacts) und weitere Forschungszwecke (Langzeitanalyse PROM-Daten) genutzt werden können.

4.3.1. Erbrachte Leistungen

Das Projektteam hat das Tool im Rahmen einer PROM-Studie entwickelt und in der Rubrik «Meine Situation» implementiert. Dazu hat es basierend auf einer Literaturanalyse verschiedene validierte Assessmentinstrumente geprüft. Zur Erfassung der subjektiven Belastung (PROM) hat es sich für die Langversion des Zarit Burden Interviews (ZBI)³⁷ entschieden. Das ZBI wird in der Schweizer Praxis bereits breit eingesetzt.³⁸ Daneben umfasst das Tool einen Fragebogen zum Zeitaufwand der Betreuung und einen Fragebogen zu soziodemografischen Daten. Die Nutzung des Tools erfordert das Eröffnen eines Kontos auf der MIDATA-Plattform, die eine

³⁷ Zarit, Reeve, und Bach-Peterson, 1980. Die Langversion enthält 22 Fragen. Daneben existieren Kurzversionen mit 1, 4, 7 und 12 Fragen.

³⁸ Z.B. von AROSS in Neuchâtel und der Beratungsstelle von Espace Proches in Lausanne im Rahmen von Beratungsgesprächen. Auch Travail Suisse nutzt das Instrument in ihrem Programm work + care als Online-Selbsttest.

sichere Verwaltung der personenbezogenen Daten ermöglicht. Für die Nutzung der Daten für Forschungszwecke müssen die Nutzenden explizit ihre Einwilligung geben. Das Projektteam hat die PROM-Daten ausgewertet und Ergebnisse der Studie in einem ausführlichen Projektbericht «PROM-Studie» (Soom Amman et al., 2025) dokumentiert.

4.3.2. Beurteilung

Das Projektteam hat ein validiertes und unter Fachleuten anerkanntes Instrument zur Erfassung der subjektiven Belastung gewählt. Dies wurde auch von durch das Evaluationsteam befragte Expert:innen bestätigt. Die Erfassung der zeitlichen Belastung deckt zudem das Spektrum der Unterstützungsaktivitäten von klassischen physischen bis hin zu psycho-sozialen Elementen umfassend ab.³⁹ Dennoch beurteilen wir die Eignung des gewählten Tools für die eigentlichen Zwecke – Nutzung für das Selbstmanagement und Messung der Wirkungen bei den betreuenden Angehörigen auf das Belastungs- und Stressniveau - insgesamt kritisch. Gemäss dem Bericht zur PROM-Studie (Soom Ammann et al., 2025) füllte nur ein Teil der registrierten Nutzenden die drei Fragebögen aus. Zudem wurden sie teilweise nicht vollständig ausgefüllt.⁴⁰ Ein Grund dafür könnte sein, dass die Langversion des Fragebogens zu zeitaufwändig ist. Aus den Daten konnten zwar statistisch signifikante deskriptive Ergebnisse zur Belastung der betreuenden Angehörigen gezogen werden. Diese liefern jedoch lediglich Erkenntnisse über die Belastungssituation von betreuenden Angehörigen, welche bereits aus nationalen Studien bekannt ist. Erkenntnisse über die Wirksamkeit der Nutzung der App können daraus jedoch nicht generiert werden. Dies ist auf zwei **konzeptionelle Schwächen** zurückzuführen:

- Erstens besteht keine Verknüpfungsmöglichkeit zwischen den Nutzungsdaten und den eingegebenen Daten in der Rubrik «Meine Situation». Zudem werden keine Daten zur tatsächlichen Inanspruchnahme von Leistungen ausserhalb der Telefonlinie erhoben. Somit lassen sich keine Zusammenhänge zwischen App-Nutzung und Belastungsniveau oder App-Nutzung und Inanspruchnahme von Leistungen des Versorgungssystems herstellen.
- Zweitens bietet das gewählte Instrument nicht genügend Anreize für die regelmässige Nutzung. So füllten nur wenige betreuende Angehörige den Fragebogen mehrmals aus, wodurch kaum Längsschnittdaten zur Verfügung stehen. Aus den Rückmeldungen der Testnutzenden geht hervor, dass das mehrmalige Ausfüllen des Fragebogens den betreuenden Angehörigen selbst keinen Mehrwert stiftet (Soom Ammann et al. 2025). Insofern dient das Tool auch nur sehr eingeschränkt bzw. nur punktuell dem Selbstmanagement.

Das Evaluationsteam hatte im zweiten Zwischenbericht auf die genannten Lücken hingewiesen. Es hatte angeregt, Verknüpfungsmöglichkeiten für die Messung der Wirksamkeit

³⁹ Die Evaluation hatte im zweiten Zwischenbericht Verbesserungsmöglichkeiten, konkret die Ergänzung von psycho-sozialen Elementen, vorgeschlagen, die vom Projektteam aufgenommen wurden.

⁴⁰ Fragebogen Soziodemografie: 128 Personen, Fragebogen zeitliche Aufwände: 221 Fragebögen durch 200 Personen (21 Personen füllten zweimal den Fragebogen aus), Fragebogen subjektive Belastung: 174 Fragebögen durch 124 Personen.

sicherzustellen und die Funktionen des Selbstmanagements zu erweitern, um betreuende Angehörige zur häufigeren Nutzung der App zu motivieren. Auch rückblickend hat sich u.E. gezeigt, dass beide Ziele (das Selbstmanagement und die Generierung von Daten zur Wirksamkeit) mit demselben Instrument nicht erfüllbar sind, sondern, dass es differenziertere Anreize und Instrumente braucht, um die einzelnen Ziele zu erfüllen. Ein langer Fragebogen eignet sich zwar, um differenzierte Erkenntnisse zu gewinnen, jedoch nicht, um als Selbstmanagement-Tool zu dienen, das wiederholt genutzt wird. Auch das Projektteam folgert in der PROM-Studie, dass Weiterentwicklungen einerseits für die Selbstmanagement-Funktion und andererseits für die Belastungsmessungen nötig sind.

4.4. Kommunikation und Stakeholdermanagement

4.4.1. Erbrachte Leistungen

Kommunikationsaktivitäten

Zur Verbreitung der Angebote hat das Projekt verschiedene Kommunikationsaktivitäten auf Basis eines Kommunikationskonzepts umgesetzt. Das Kommunikationskonzept wurde durch das Gesundheits- und Sozialdepartement des Kantons erarbeitet und umgesetzt. Folgende Tabelle zeigt die umgesetzten Aktivitäten:

Tabelle 3: Überblick Kommunikationsaktivitäten

Jahr	Kommunikationsaktivitäten
2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erarbeitung des Kommunikationskonzepts
2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellung der Website «approches.ch» ▪ Präsentation des Projektes mit einem Stand am interkantonalen Tag der betreuenden Angehörigen (Oktober 2022)
2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erste breite Kommunikationskampagne anlässlich der Lancierung der App mit diversen Kommunikationskanälen (März und April 2023) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regionale Medien: Radio- und Fernsehspots, Zeitungsanzeigen ▪ Soziale Medien: Gesponsorte Anzeigen, Google Ads etc. ▪ Die Medienmitteilung zur Kommunikationskampagne stiess auf Resonanz und führte zu diversen Interviews und Reportagen bei regionalen und überregionalen Medien: z.B. Radio RSR La 1ère, TV RTS 19:30, Canal Alpha. ▪ Kommunikationskanäle der Netzwerkpartner: Pro Senectute, Croix-Rouge, Association neuchâteloise des proches aidants, NOMAD, etc. ▪ Information der Multiplikator:innen per Mailing mit Flyer: Arztpraxen, Apotheken, Netzwerkpartner ▪ Kleinere Kommunikationskampagne (Oktober und November 2023) inkl. Ausstellungen in Spitälern anlässlich des interkantonalen Tags der betreuenden Angehörigen.
2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine expliziten Kommunikationsmassnahmen (gemäss Jahresbericht)

Stakeholdermanagement und Erreichen der Multiplikator:innen

Fachpersonen und Institutionen im Kontakt mit betreuenden Angehörigen sind wichtige Akteure, um die Angebote bei den betreuenden Angehörigen zu verbreiten. Unter Multiplikator:innen werden im Folgenden insbesondere Anbieter von Unterstützung und Beratung für betreuende Angehörige und für ältere Menschen, sowie Mitarbeitende von Organisationen und Institutionen im Gesundheits- und Sozialwesen verstanden. Sie stellen als Partner:innen das direkte Netzwerk des Projekts im Kanton Neuenburg dar.

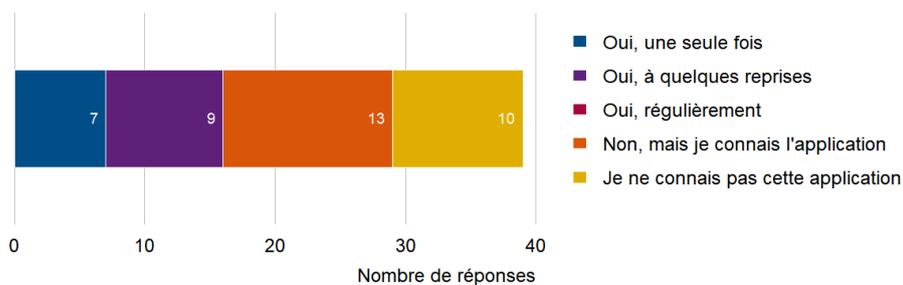
Das Projektteam hat die wichtigsten Netzwerkpartner (z.B. Pro Senectute, Rotes Kreuz, die Angehörigenorganisation ANDPA⁴¹, NOMAD⁴²) regelmässig über das Projekt im Rahmen der kantonalen Sitzungen der strategischen und operativen Kommission für betreuende Angehörige informiert. Wie aus obiger Tabelle hervorgeht, wurden die Netzwerkpartner auch im Rahmen der Lancierung der App informiert und deren Kommunikationskanäle für die Verbreitung genutzt. Zudem wurde im Jahr 2023 ein Workshop mit Netzwerkpartnern durchgeführt.

4.4.2. Erreichen der Multiplikator:innen

In welchem Ausmass die Multiplikator:innen im Kanton Neuenburg erreicht wurden, lässt sich nicht abschliessend beurteilen. Die durch das Evaluationsteam durchgeführte Onlinebefragung und Interviews mit Multiplikator:innen deuten jedoch darauf hin, dass das Potenzial noch wenig ausgeschöpft ist. So war die App bei rund drei Viertel der Multiplikator:innen in der Onlinebefragung bekannt, wobei vor allem Organisationen und Fachpersonen die Befragung beantwortet haben dürften, die das Projekt kennen (Selektions-Bias). Weniger als die Hälfte hatten die App schon einmal genutzt (vgl. folgende Abbildung). Wie viele der über 6'000 Downloads in den Jahren 2023 und 2024 von Fachpersonen, resp. Multiplikator:innen getätigt wurden, ist nicht bekannt.

Abbildung 6: Avez-vous déjà utilisé l'application « approches » dans votre travail au quotidien ?

n= 39



Grafik INFRAS.

⁴¹ Association neuchâteloise des proches aidant-e-s

⁴² NOMAD ist die öffentliche Spitexorganisation des Kantons Neuenburg.

Die Telefonlinie ist mit knapp der Hälfte der befragten Multiplikator:innen weniger bekannt. Vor allem bei Personen, die in Spitex Organisationen arbeiten, scheinen die Angebote noch wenig bekannt zu sein.⁴³

4.4.3. Beurteilung

Beurteilung der Kommunikationsaktivitäten

Die Kommunikationsaktivitäten, die sich direkt an die breite Bevölkerung und somit betreuende Angehörige richteten, können aus unserer Sicht als erfolgreich bewertet werden. Die Kommunikationsprodukte (Flyer und Leaflet) sind attraktiv gestaltet und enthalten die wichtigsten Informationen. Dem Projektteam ist es mit der Kampagne gelungen, breite Aufmerksamkeit in der Bevölkerung und bei betreuenden Angehörigen zu generieren. Davon zeugen die Nutzendenzahlen der App und Telefonlinie, die jeweils nach den Kommunikationsaktivitäten kurzfristig stark angestiegen sind (vgl. Kap. 4.2.2). Das kantonale Amt für Gesundheit und Soziales als Absender und Teil des Projektkonsortiums dürfte der Kampagne das entsprechende Gewicht verliehen haben. Positiv zu würdigen ist auch, dass die Kommunikationskanäle der Netzwerkpartner genutzt wurden.

Beurteilung des Stakeholdermanagements

Um betreuende Angehörige dazu zu bringen, die Angebote (regelmässig) zu nutzen, reicht die Information der breiten Bevölkerung und über Kanäle der Netzwerkpartner jedoch nicht aus. Dies zeigen die Nutzerzahlen. Dazu braucht es die Mitwirkung der Multiplikatoren, welche im Kontakt mit betreuenden Angehörigen sind. Auch angesichts der Tatsache, dass betreuende Angehörige ihren Unterstützungsbedarf häufig nicht selbst erkennen, ist es besonders wichtig, dass Fachpersonen wie Spitexmitarbeitende, Ärzt:innen, Sozialarbeiter:innen etc. das Angebot kennen und die betreuenden Angehörigen darauf aufmerksam machen können.

Dem Stakeholdermanagement wurde aus Sicht des Evaluationsteams insgesamt zu wenig Gewicht beigemessen. Das Evaluationsteam hat von Beginn an wiederholt auf die wichtige Bedeutung der partizipativen Einbindung dieser Stakeholder hingewiesen – einerseits bei der Entwicklung der Angebote und andererseits zur Vermittlung der Angebote bei der Zielgruppe. Das Projektteam hat jedoch nicht ausreichend Massnahmen ergriffen, um bei den Multiplikator:innen Feedback zu den Angeboten einzuholen, sie gezielt zu informieren und vom Nutzen der Angebote für die betreuenden Angehörigen und für ihre eigene Arbeit zu überzeugen. Dies wurde teilweise auch in den Interviews mit Netzwerkpartnern moniert. In der Befragung der Multiplikator:innen äussern sich fünf von elf Partnern, die mit dem Projekt Kontakt hatten, (weniger) zufrieden mit ihrem Einbezug in das Projekt (vgl. Abbildung 15 im Anhang A5). Aus

⁴³ Laut Aussagen des Projektteams im Abschlussworkshop des Evaluationsteams mit dem Projektteam vom 3.3.25 laufen aktuell Kontakte mit Studierenden der Fachhochschule, um das Angebot den Spitex-Mitarbeitenden besser bekannt zu machen und diese als Multiplikator:innen zur Zielgruppe zu nutzen.

Sicht des Evaluationsteams wäre es zweckmässig gewesen, die Netzwerkpartner und wichtige Multiplikator:innen (inkl. Vertretende von betreuenden Angehörigen) enger in die Umsetzungsorganisation einzubinden, beispielsweise in Form einer zweiten Begleitgruppe zur Umsetzung⁴⁴. Dabei hätten Synergien mit den Gefässen der kantonalen Kommissionen zu Anliegen der betreuenden Angehörigen besser genutzt werden können. So hätten die dort vertretenen Akteure beispielsweise im Anschluss an die regelmässig stattfindenden Sitzungen expliziter zu Umsetzungsfragen konsultiert werden können.

4.5. Finanzierung und Multiplikation in andere Regionen

Das Projekt zielte von Anfang an darauf ab, Lösungen für eine nachhaltige Verankerung im Kanton und Multiplikation in andere Kantone und Regionen zu finden. Dazu gehört auch die langfristige Finanzierung des Projektes.

4.5.1. Erbrachte Leistungen

Dazu hat das Projekt verschiedene Massnahmen ergriffen:

- **Begleitgruppe:** Es wurde eine Begleitgruppe bestehend aus potenziellen Finanzierenden und Multiplikator:innen in andere Regionen gebildet. Dazu gehörten Vertretende von Gesundheitsnetzwerken anderer Regionen, Krankenversicherern, der Invalidenversicherung, Patientenorganisationen, Fachhochschulen, regionale Arbeitgeber und des BAG. Die Begleitgruppe traf sich insgesamt sechs Mal zwischen 2021 und Mitte 2024. Mit der Begleitgruppe wurden die (monetären und nicht-monetären) Nutzen/Interessen der verschiedenen Stakeholder in Bezug auf die verschiedenen Angebote analysiert und mögliche Pisten für die Multiplikation und Finanzierung eruiert.
- **Ökonomisches Konzept/Wirtschaftlichkeitsanalyse:** Die Resultate aus den Diskussionen der Begleitgruppe flossen in das ökonomische Konzept ein. Zudem enthält das ökonomische Konzept eine Analyse der Kostenstrukturen nach Initialkosten und laufenden Betriebskosten. Es wurden drei Szenarien für die weitere Verbreitung identifiziert zu denen mögliche Skaleneffekte je nach Verbreitungsgrad aufgezeigt werden.
- **Verbreitungskonzept und Vernetzungsaktivitäten:** Um andere Regionen dafür zu gewinnen, die Angebote bei sich umzusetzen, hat das Projektteam direkten Kontakt mit kantonalen Vertretenden der Gesundheits- und Sozialämter der Kantone in der Westschweiz aufgenommen. Dazu konnte der Kanton Neuchâtel insbesondere das Gefäss des «Groupement romand des services de santé publique GRSP» nutzen, das derzeit vom Kanton NE präsidiert wird und dem mehrere Kantone angehören (BE, FR, GE, JU, NE, TI, VS, VD). Weiter war das Projektteam an der Swiss Public Health Conference im September 2024 an beiden Tagen u.a. mit einem Workshop präsent und hat Kontakte zu anderen Regionen. Diese Massnahme ersetzte

⁴⁴ Ein Einbezug in die durch das Projekt konstituierte Begleitgruppe für die Diskussion der Verbreitung und Finanzierung des Projektes wäre u.E. nicht zielführend gewesen, da es bei dieser Begleitgruppe um andere Fragestellungen ging (vgl. Kap. 4.5).

das ursprünglich durch das Projekt geplante nationale Symposium. Die Massnahmen zur Verbreitung wurden in einem knappen Verbreitungskonzept festgehalten.

- **Leitlinie guter Praxis/Broschüre:** Basierend auf dem Orientierungskonzept (vgl. Kap. 4.2) und dem ökonomischen Konzept hat das Projektteam eine Leitlinie guter Praxis in Form einer [Broschüre](#) mit Informationen zu den Angeboten und zur Implementierung in anderen Regionen erarbeitet. Die Broschüre richtet sich an Entscheidungsträger in anderen Regionen und dienen dem Konzept bei den Verbreitungsaktivitäten.

4.5.2. Beurteilung

Das Projektteam hat aus Sicht der Evaluator:innen zweckmässige Massnahmen zur nachhaltigen Finanzierung und Verbreitung und des Projektes ergriffen:

- In Bezug auf die Finanzierung hat das Projekt mögliche Pisten ausgelotet, u.a. die obligatorische Krankenversicherung, die private Zusatzversicherung, Taggeldversicherer sowie die Finanzierung über Werbung oder bezahlte Abonnements. Wie auch übergreifende Analysen zur Finanzierung von Angeboten der PGV zeigen, sind die dauerhaften Finanzierungsmöglichkeiten beschränkt (vgl. BAG 2021 und BAG 2022). Das Projekt stiess so auch auf diverse Hindernisse⁴⁵ und hat sich, davon ausgehend, in erster Linie auf die machbarste Finanzierungsmöglichkeit durch die Kantone konzentriert.
- Das Ziel einer vorläufigen (teilweisen) Weiterfinanzierung durch den Kanton Neuenburg hat das Projekt erreicht (vgl. Kap. 5.2.2).
- Zur Verbreitung der Angebote in andere Regionen hat das Projekt mit der anschaulichen Broschüre zum Nutzen der Angebote für andere Kantone sowie mit der Analyse der Kosten und weitere Anforderungen für die Bereitstellung des Angebots gute Grundlagen geschaffen.⁴⁶ Auch wenn das Verbreitungskonzept nicht den Charakter eines Konzeptes hat, können die unternommenen Aktivitäten, insbesondere die bilaterale Kontaktaufnahme, als zielführend bewertet werden – dies insbesondere angesichts der Hindernisse, auf die das Projekt stiess. Dies waren namentlich Befürchtungen anderer Kantone, Konkurrenz zu bereits bestehenden Angeboten zu schaffen, Personalwechsel in den Gesundheits- und Sozialämtern sowie finanzielle Engpässe der anderen Kantone. Das Ziel einer Multiplikation des Projektes in einer anderen Region hat das Projekt noch nicht erreicht. Einzelne Kantone haben jedoch Interesse und sogar die Absicht signalisiert.⁴⁷ Dass das Ziel in Zukunft erreicht wird, scheint

⁴⁵ Die zwei Haupthindernisse sind: 1) Die Angebote fallen nicht in den Geltungsbereich der obligatorischen Krankenversicherung für eine Vergütung, insbesondere weil sie nicht im Zusammenhang mit einer konkreten Krankheit stehen 2) Private Finanzierungsmöglichkeiten z.B. über die private Zusatzversicherung, die Taggeldversicherung oder bezahlte Abonnements sind nicht kompatibel mit der kantonalen Gesundheitspolitiken, da Personen von den Angeboten ausgeschlossen werden, die nicht über eine Versicherung oder genügend finanzielle Ressourcen verfügen.

⁴⁶ Ein Unterkapitel zu den Lernerfahrungen und Empfehlungen bezüglich der angetroffenen Schwierigkeiten (insb. Einbezug der Zielgruppe betreuende Angehörige) könnte für andere Kantone zusätzlichen Mehrwert schaffen.

⁴⁷ Gemäss dem Projektteam haben die Kantone FR und VS die Absicht bekundet, das Angebot zu implementieren. Der Kanton JU zeigte sich interessiert, verfügt aber derzeit nicht über Finanzierungsmöglichkeiten. Zudem signalisierte das Gesundheitsnetzwerk Regio Emmental Interesse. Gespräche laufen auch mit dem Kanton BE. Der Kanton VD zeigte sich interessiert und hat die Prüfung an die beauftragte Organisation «Proche Aidant» delegiert. Diese lehnte eine Weiterverfolgung ab aus Befürchtung der Konkurrenz zu eigenen Projekten.

möglich. Positiv zu würdigen ist diesbezüglich die Identifikation von Szenarien, bei denen Skaleneffekte genutzt und damit die Kosten für die Kantone gesenkt werden könnten. Die möglichen Skaleneffekte könnten aus Sicht des Evaluationsteams noch stärker konkretisiert werden (wo und in welcher Höhe fallen sie an).

5. Wirkungen

Hauptevaluationsfragen:

- Welche Wirkungen werden bei den Multiplikatoren erzielt?
- Welche Wirkungen werden auf Verhältnisebene erzielt?
- Welche Hinweise auf Wirkungen und Impact bei den betreuenden Angehörigen gibt es?
- Wie werden die Wirkungen beurteilt?

5.1. Outcomes bei den Multiplikator:innen

Gemäss Wirkungsmodell wurde angestrebt, dass Multiplikator:innen die Angebote kennen und der Zielgruppe weiterempfehlen. Ergebnisse zur Bekanntheit wurden im Kap. 4.4.2 präsentiert. Hinweise darauf, inwiefern diese erwünschten Verhaltensänderungen erreicht wurden, liefert die Multiplikator:innen-Befragung durch das Evaluationsteam.

5.1.1. Nutzen für die Multiplikator:innen

Die Ergebnisse der Multiplikator:innen-Befragung zeigen, dass diese die App zum Teil auch selbst für ihre Arbeit nutzen.⁴⁸ Fast alle (14 von 15) nutzen sie, um sich einen Überblick über die Angebote zu verschaffen. 6 Personen haben sie genutzt, um ein konkretes Angebot zu finden. Niemand hat sie genutzt, um mit betreuenden Angehörigen deren Belastungssituation zu evaluieren.

Auf einer Skala von 1 (gar nicht nützlich) bis 10 (sehr nützlich) bewerteten die Befragten die App im Hinblick auf den Nutzen für die eigene Arbeit im Durchschnitt mit 4.6 (vgl. Abbildung 16 im Anhang A5). Am besten bewerteten Organisationen sowie Gesundheitspersonal der ambulanten Pflege die App, während Organisationen im direkten Kontakt mit betreuenden Angehörigen und mit älteren Menschen die App als wenig nützlich einstufen. Je zwei Multiplikator:innen erwähnten, dass sie mithilfe der App Zeitgewinne erzielen und die Zielgruppen besser begleiten können.

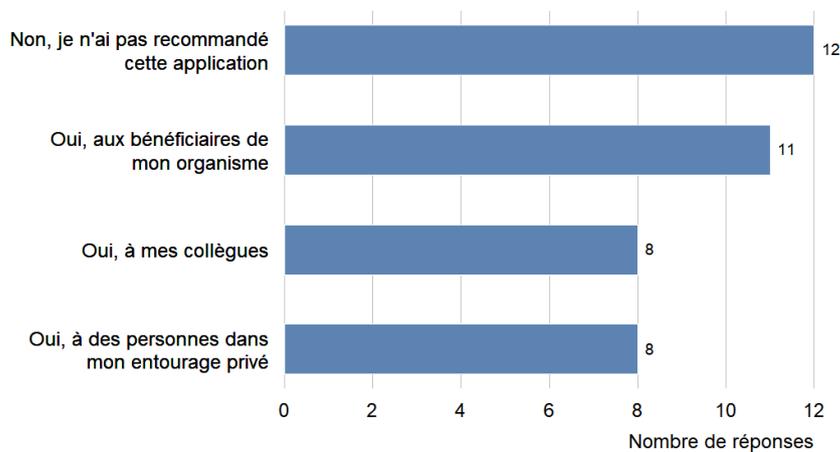
⁴⁸ 55% haben die App bereits benutzt: 9 Personen mehrfach und 7 einmal. Niemand nutzt die App regelmässig.

5.1.2. Hinweise auf Verhaltensänderungen

Rund ein Drittel der Personen, die die App kennen, hat diese bereits weiterempfohlen: an ihre Klient:innen, an Kolleg:innen und/oder an Personen im privaten Umfeld (vgl. folgende Abbildung). Fast die Hälfte der Personen (12 von 26) hat sie hingegen nicht weiterempfohlen.

Abbildung 7: Avez-vous déjà recommandé l'application « approches » ?

n=26 Multiplikator:innen, die angaben, die App zu kennen
Mehrere Antworten möglich



Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der Multiplikator:innen

5.1.3. Beurteilung

Die Ergebnisse zeigen aus Sicht der Evaluator:innen, dass die gewünschten Verhaltensänderungen (Weiterempfehlung an die Zielgruppe) teilweise erzielt werden. Der Nutzen, respektive Mehrwert der App für die primäre Zielgruppe der betreuenden Angehörigen wird von einer Mehrheit der Befragten anerkannt (vgl. Kap. 4.2.3). Es bestehen aber noch grössere Potenziale: Die App und die Telefonlinie sind noch zu wenig bei den Multiplikator:innen bekannt (vgl. Kap. 4.4.2) und der Nutzen für die eigene Arbeit wird nur von einem Teil der Multiplikator:innen erkannt.

5.2. Wirkungen auf Verhältnisebene

Auf der Verhältnisebene strebte das Projekt an, dass AROSS, die Netzwerkpartner und Entscheidungsträger über vermehrte Informationen zu betreuenden Angehörigen (u.a. auch Auswertungen PROMs) verfügen und darauf basierend, die Angebote im Kanton ausbauen. Zudem sollte das Netzwerk der Akteure mit Unterstützungsangeboten für betreuende Angehörige aus der Gesundheitsversorgung, dem Gemeinwesen oder Public Health durch die App und AROSS gestärkt werden. Zu diesen Aspekten gehen Hinweise aus der Befragung der Multiplikator:innen sowie Informationen des Projektteams hervor.

5.2.1. Wirkungen auf das Angebot und das Netzwerk zu betreuenden Angehörigen

Kenntnisse der relevanten Akteure und Entscheidungsträger

Es liegen keine Informationen vor, ob – wie vom Projekt angestrebt – die Fachpersonen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen und der Wissenschaft sowie die Entscheidungsträger die *Bedürfnisse* der betreuenden Angehörigen dank des Projekts besser kennen. Die Organisationen und Fachpersonen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen stimmen in der Befragung der Multiplikator:innen jedoch mehrheitlich der Aussage zu, dass sie dank der Projektinterventionen *die Angebote* für betreuende Angehörige besser kennen (10 von 15, vgl. Abbildung 8, unten).

Veränderungen des Angebots für betreuende Angehörige im Kanton

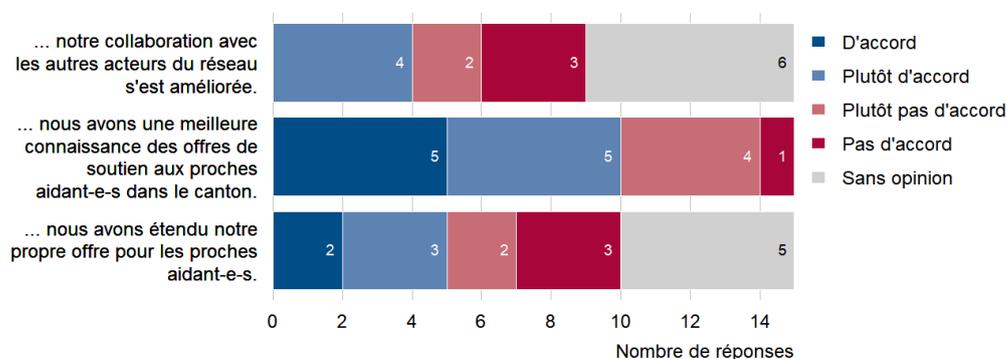
Das Angebot für die Zielgruppe der betreuenden Angehörigen hat sich dank der Schaffung der App und der Ausweitung des Angebots der Telefonlinie von AROSS von bisher Personen 65+ auf neu Personen aller Altersgruppen faktisch erweitert. Ein Drittel der befragten Multiplikator:innen (5 von 15) gab sogar an, das eigene Angebot im Rahmen der Zusammenarbeit ausgebaut zu haben (vgl. folgende Abbildung). Es liegen keine Angaben vor, ob das Projekt Einfluss auf die Schaffung oder Anpassung weiterer Angebote für die primäre Zielgruppe hatte.

Vernetzung der Akteure

4 von 15 befragten Multiplikator:innen beurteilten, dass sich dank des Projekts die Zusammenarbeit im Netzwerk eher verstärkt habe, während 5 diese Ansicht nicht teilten (vgl. folgende Abbildung). Gemäss der beiden interviewten Personen sei das Netzwerk der Akteure im Kanton bereits vor Bestehen des Projekts gut gewesen und habe sich über dessen Laufzeit nicht signifikant verbessert.

Abbildung 8: Depuis que nous sommes impliqués dans le projet "Aider les proches aidants" ou que nous utilisons l'application "approches", ...

n=15 Personen, die angaben, die App zu nutzen



Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der Multiplikator:innen

Schnittstellen zwischen dem Gesundheits- und Sozialwesen

Über den Effekt des Projekts auf die Schnittstellen im Versorgungswesen zwischen dem Gesundheits- und Sozialwesen liegen dem Evaluationsteam keine Informationen vor. Die Zusammenarbeit von Versorgungsakteuren und Akteuren der Wissenschaft wurde über das Projekt klar gestärkt, da ein hoher Anteil der Mitglieder des Projektteams aus wissenschaftlich tätigen Expert:innen bestand.

Weitere Wirkungen: Wirkungen auf die Öffentlichkeit

Wie im Kapitel 4.4. bereits erwähnt, lässt sich aus den dem Evaluationsteam vorliegenden Informationen schliessen, dass die Informations- und Kommunikationskampagnen des Projektteams mit und auch dank der Unterstützung der Projektträger sehr erfolgreich waren und eine grosse Öffentlichkeit im Kanton erreicht haben dürften. Daraus darf abgeleitet werden, dass die Bevölkerung des Kantons generell zum Thema betreuende Angehörige und insbesondere über das kantonale Angebot der Unterstützungs- und Entlastungsangebote im Kanton besser informiert sein dürfte. Entsprechende Erhebungen wurden keine gemacht.

5.2.2. Nachhaltige Verankerung im Kanton Neuenburg

Das Projekt hat sich intensiv und erfolgreich darum bemüht, das Angebot im Kanton nachhaltig zu verankern. Der grösste Erfolgsfaktor liegt dabei in der Projektanlage. Dass die kantonalen Behörden mit dem Gesundheitsdepartement als Teil der Trägerschaft von Beginn an in die Konzeption, Umsetzung (insbesondere auch im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit) und Evaluation des Projekts eingebunden waren, trug zur Erreichung vieler der Ziele wesentlich bei. So konnte auch sichergestellt werden, dass das Projektangebot mit den Vorgaben und Massnahmen der

kantonale Gesundheitspolitik harmonisiert. Von den total 1.8 Millionen CHF des Projektbudgets der ersten Phase leistete der Kanton Neuenburg eine Ko-Finanzierung von 240'000 (inkl. Mittel von AROSS). Zur Aufrechterhaltung des Angebots hat der Kanton bereits ein jährliches Budget von CHF 30'000 gesprochen.

Wie am Abschlussworkshop des Evaluationsteams mit dem Projektteam im März 2025 gemeinsam diskutiert, sind dem Multiplikationspotenzial innerhalb des Kantons gewisse strukturelle Grenzen gesetzt, da verschiedene Departemente für verschiedene Altersgruppen der Bevölkerung zuständig sind. Zwar war die Kommunikationskampagne nie auf eine bestimmte Altersgruppe limitiert. Dennoch wurden über die kantonalen Projektträger (Gesundheits- und Sozialdepartement und AROSS) vor allem ältere betreuende Angehörige erreicht.

5.2.3. Beurteilung

- Die Kenntnisse der an der Befragung teilnehmenden Akteure über die Angebote für betreuende Angehörige hat sich mehrheitlich verbessert. Die Vernetzung der kantonalen Akteure im Bereich Angehörigenbetreuung war bereits vor Projektbeginn gut und stellte eine günstige Grundlage für eine erfolgreiche Projektumsetzung dar. Über die Projektarbeit kam es gemäss der Aussagen der befragten Multiplikator:innen zu einer gewissen, jedoch nicht signifikanten Verbesserung der **Vernetzung der Akteure**.
- Das Projekt «Aider les proches aidant-e-s » hat mit der App und der Telefonlinie, welche betreuenden Angehörigen aller Altersgruppen kostenfrei zur Verfügung stehen, zu einer **Erweiterung des Angebots** im Kanton Neuenburg beigetragen. Über den indirekten Hebeleffekt der Projektträger sind (mindestens) 5 Angebote für die Zielgruppe entstanden, welche in der ersten Phase von Partner-Organisationen neu geschaffen oder angepasst wurden.
- Über die Wirkung des Projekts auf die breite **Öffentlichkeit** liegen keine Daten vor. Sie stellte keine primäre Zielgruppe des Projekts dar. Es darf jedoch davon ausgegangen werden, dass das Projekt dazu beigetragen hat, die Bevölkerung zum Thema betreuende Angehörige weiter zu sensibilisieren und sie besser über die Unterstützungs- und Entlastungsangebote im Kanton zu informieren.
- **Nachhaltige Verankerung:** Die Finanzierungszusage des Kantons NE erlaubt noch keine Unabhängigkeit von einer externen Finanzierung durch Geldgebende wie der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz in einer nächsten Phase. Im Hinblick auf eine nachhaltige Verankerung im Kanton und in Anbetracht der Tatsache, dass die Hauptinvestitionskosten in der ersten Projektphase angefallen sind, kann das Potenzial einer nachhaltigen Verankerung im Kanton dennoch langfristig als recht gut eingestuft werden. Gemäss Berechnungen des Projektteams wäre ein Gesamtbudget von jährlich 120'000.- für den Erhalt des Angebots notwendig⁴⁹, exklusive der zusätzlichen Kosten für die Telefonlinie von AROSS. Ob dies im Kontext der aktuell überall nötigen Budgetkürzungen und nach Wegfall der Ko-Finanzierung

⁴⁹ Quelle: Concept économique, 17.12.24

durch Mittel von Gesundheitsförderung Schweiz und der Berner Fachhochschule eine realisierbare Grösse darstellen wird, wird die Zukunft zeigen müssen. Das am 1.1.2023 neu erlassene kantonale Gesetz « Loi sur l'accompagnement et le soutien à domicile (LASDom) » schafft für die zukünftige Finanzierung der Angebote durch den Kanton günstige Rahmenbedingungen.

5.3. Wirkungen bei den betreuenden Angehörigen

Die Informationen zu den Wirkungen bei betreuenden Angehörigen beruhen vor allem auf den folgenden Quellen: Auswertung der Nutzungsdaten der App und Telefonlinie sowie der Befragung von betreuenden Angehörigen (in Winiger et al. 2025), Online-Befragung von betreuenden Angehörigen und vier vertiefenden Interviews durch das Evaluationsteam im Herbst 2024 und der Bericht der PROM-Studie vom Januar 2025 (Soom Ammann et al. 2025)⁵⁰.

In Bezug auf die Befragungen der betreuenden Angehörigen ist Folgendes zu berücksichtigen: Obschon für die Befragung von betreuenden Angehörigen durch das Evaluationsteam mehrere Kanäle genutzt wurden, geht aus den Antworten hervor, dass der Rekrutierungskanal über die App mit dem Adresspool von MIDATA zu einer Überrepräsentation der registrierten Nutzer:innen geführt haben dürfte. Die Registrierten sind die eigentlichen «Superuser» der App. Ein Bias zugunsten von «Superusern» dürfte auch auf die Befragung seitens des Projektteams zutreffen, denn es ist davon auszugehen, dass betreuende Angehörige mit hoher Zufriedenheit eher bereit sind, Zeit für eine Befragung aufzubringen. Es muss deshalb angenommen werden, dass die Befragungs-Teilnehmenden keine repräsentative Stichprobe aller Nutzenden darstellen und die Ergebnisse der Befragungen ein **verzerrt positives Bild** darstellen.

5.3.1. Verhaltensänderungen (Outcomes)

In Bezug auf Verhaltensänderungen strebte das Projekt an, dass betreuende Angehörige sich besser unter den verfügbaren Unterstützungsangeboten zurechtfinden, mehr Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen und sich ihr Selbstmanagement in Bezug auf ihre Belastung verbessert. Hinweise darauf geben die Onlinebefragung der App-Nutzenden durch das Projektteam, die Online-Befragung von betreuenden Angehörigen sowie Einzelinterviews durch das Evaluationsteam. Zu den Wirkungen der Telefonlinie liegen hingegen kaum Informationen vor.

Wirkung auf die Befähigung und Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten

Bei den Fragen nach dem Nutzen der App (vgl. Abbildung 13 im Anhang A4) fällt der relativ hohe Anteil auf, der die jeweiligen Teilfragen nicht beantworten konnte. Dennoch scheinen die vom Evaluationsteam befragten Nutzer:innen oft gefunden zu haben, was sie suchten. Am

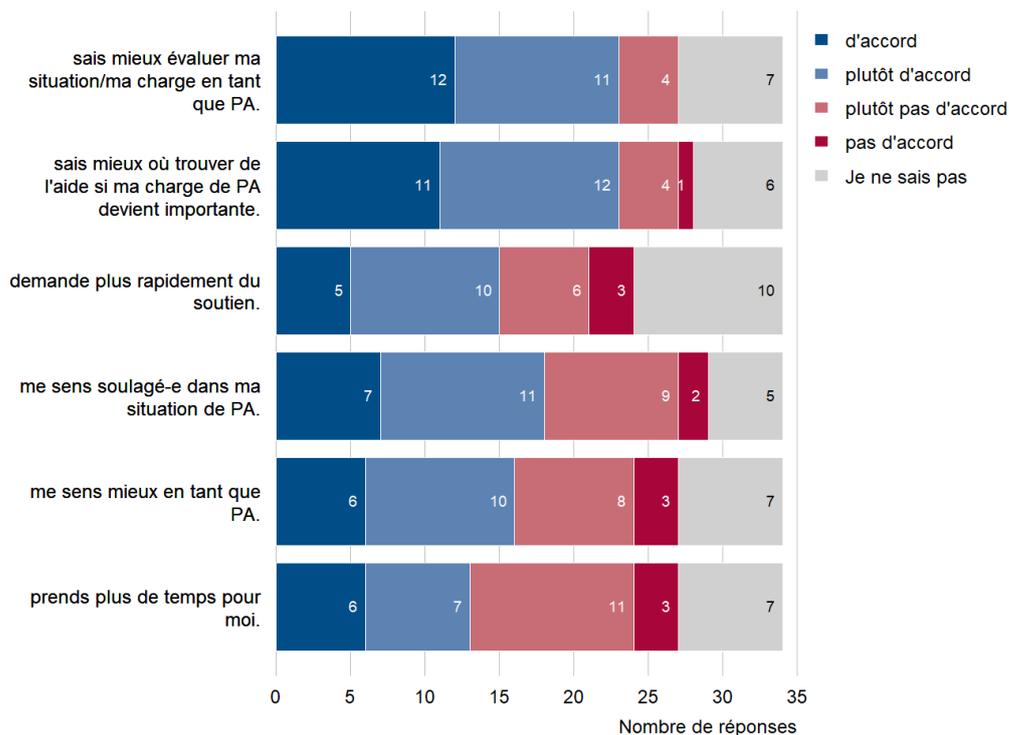
⁵⁰ Dieser liefert Informationen zu den Nutzenden der App. Die vom Evaluationsteam befragten Personen decken sich punkto Charakteristika gut mit den der PROM-Studie zugrunde liegenden 128 Personen (z.B. bzgl. Belastung, Geschlecht, Alter).

positivsten bewerten sie, dass die App eine bessere Übersicht über verfügbare Dienstleistungen und Themen für betreuende Angehörige liefere und sich Dienstleistungen für Hilfsbedürftige schneller finden liessen (rund 80%). 22 der 34 Antwortenden gaben an, mit Hilfe der App (eher) passendere Angebote gefunden zu haben und nur geringfügig weniger, dass sie dank der App weniger Hilfe bei der Suche nach passenden Angeboten bräuchten. In den Interviews durch das Evaluationsteam haben Befragte angegeben, dass sie z.B. eine Adresse für einen mobilen Friseur, den Taxidienst des Roten Kreuzes oder einen Mahlzeitendienst gefunden hätten.

In einer weiteren Frage zu den Auswirkungen auf die Situation als betreuende Angehörige bestätigen die Befragten mehrheitlich, dass sie seit Nutzung der App besser wissen, wo sie Hilfe und Unterstützung finden können (23 von 34) (vgl. folgende Abbildung). Ein etwas geringerer Anteil gibt zudem an, seit der Nutzung der App rascher um Unterstützung zu bitten (15 von 34).

Abbildung 9: Qu'est-ce que l'utilisation de l'application « approches » a changé pour vous personnellement en tant que proche aidant-e ? Depuis que j'utilise l'application « approches », je...

N=34 Personen, die die App bereits genutzt haben



Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der betreuenden Angehörigen durch das Projektteam

Wirkungen auf das Selbstmanagement

In obiger Abbildung findet sich auch eine erstaunlich positive Bewertung der Frage zur Einschätzung der eigenen Situation (23 von 34), obschon nur wenige diese Rubrik genutzt haben.

Sie wird verständlich in der Interpretation der Daten, die zeigt, dass die registrierten Nutzenden in der Befragung durch das Evaluationsteam wegen des Rekrutierungswegs wohl deutlich überrepräsentiert waren.

5.3.2. Hinweise auf Impacts

Nach erst einer Projektphase ist es unrealistisch, bereits messbaren Impact auf der Ebene der primären Zielgruppe ausweisen zu können. Die PROM-Studie (Soom et al., 2025) konnte nicht wie erhofft Angaben zu den Wirkungen der App bezüglich Entlastung liefern (vgl. Kap. 4.3).

Wirkungen auf die Lebensqualität und Ressourcen der betreuenden Angehörigen

Erste Indikationen liefert jedoch ebenfalls die Befragung durch das Evaluationsteam. So deuten die Antworten in obiger Abbildung 9 darauf hin, dass sich für einige betreuende Angehörige die Lebensqualität verbessert hat und sie psychisch und in Bezug auf ihre zeitlichen Ressourcen Entlastung fanden. 16 von 34 geben an, sich besser in ihrer Situation als betreuende Angehörige zu fühlen und 13 von 34, sich mehr Zeit für sich selbst zu nehmen. Inwieweit dies weitere Auswirkungen auf systemischer Ebene hat (weniger Krankheitsfälle, weniger Inanspruchnahme des Gesundheitswesens, weniger Absentismus am Arbeitsplatz), lässt sich auf Basis der bisherigen Erkenntnisse und der sehr beschränkten Datengrundlage (34 Personen) nicht ableiten.

5.3.3. Beurteilung

Erzielte Wirkungen

Aus der Befragung durch das Evaluationsteam lässt sich insgesamt schliessen, dass die App bei den betreuenden Angehörigen, die sie effektiv und öfter nutzen, eine positive Wirkung erzielen kann. Sie befähigt sie, rascher Unterstützungs- und Entlastungsdienste zu finden. Sie brauchen bei der Suche nach Lösungen weniger Hilfe, werden also autonomer. Bei intensiver Nutzung kann die App somit zur Selbstmanagement-Förderung von betreuenden Angehörigen beitragen. Wenn dieser Effekt in späteren Phasen auf viele Personen skalierbar wird, dann kann das auch zu einer Entlastung des Versorgungssystems führen. Eindrücklich ist, welcher Anteil angab, die eigene Situation besser einschätzen zu können und vor allem rascher nach Unterstützung zu fragen. Aus Studien ist bekannt, dass sehr vielen betreuenden Angehörigen dies schwerfällt. Angehörige, die alles «selbst machen wollen», überfordern sich oft und riskieren die eigene Gesundheit. Eine wiederholte App-Nutzung kann deshalb nicht nur zur Gesundheitsförderung beitragen, sondern gemäss der Befragten auch dazu, sich wohler in der Situation und Rolle zu fühlen und Anregungen zur Selbstsorge zu erhalten.

Es ist aus Sicht des Evaluationsteams jedoch enttäuschend, dass die **PROM-Studie** zur App-Nutzung nur auf 221, zum Teil nicht vollständig, ausgefüllten Fragebögen abstützen konnte. Es

konnten zudem nicht wie erwartet Effekte der App-Nutzung auf den Verlauf der Belastung der Nutzer:innen abgeleitet werden. Am Ende resultierten, trotz hohem Aufwand und intensiven Bemühungen seitens des Projektteams, lediglich deskriptive Informationen über die betreuten Angehörigen im Kanton.

6. Fazit und Empfehlungen

Nachfolgend zieht die Evaluation ausgehend von den Ergebnissen ein Gesamtfazit und formuliert Empfehlungen für die Optimierungen des Angebots und die nachhaltige Verankerung und weitere Diffusion des Projektes.

6.1. Fazit

- Inwiefern ist das Projekt zweckmässig (relevant, bedarfsgerecht)?
- Inwiefern kann durch das Projekt ein Angebot geschaffen werden, das den Bedürfnissen der Akteure in der Gesundheitsversorgung entspricht?
- Inwiefern ist das Projekt wirksam und effizient?
- Konnten mit Hilfe des Projekts präventive Praktiken in die Gesundheitsversorgung integriert werden, oder bestehen die notwendigen Voraussetzungen, damit dies in Zukunft erfolgen kann? (Begründung)
- Ist eine nachhaltige Integration des Projekts erfolgt/gewährleistet/geplant/möglich? (Begründung)

Relevantes und bedarfsgerechtes Angebot mit Hinweisen auf Wirkungen

Das Projekt «Aider les Proches Aidant-e-s» greift relevante Probleme auf: Betreuende Angehörige unterschätzen ihre Belastung, kennen Unterstützungsangebote zu wenig und nehmen diese in der Folge zu wenig in Anspruch.

Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass der Ansatz, betreuenden Angehörigen mit der App und der Telefonlinie Orientierung zu bieten, auf einen echten Bedarf stösst und die gewünschten Wirkungen erzielen kann: Betreuende Angehörige, die die Angebote nutzten, wissen zum Teil besser, wo sie Unterstützung finden, können ihre Belastungssituation besser einschätzen und nehmen schneller Hilfe in Anspruch. Das Projekt hat im Kanton Neuenburg somit die Voraussetzungen verbessert, dass betreuende Angehörige in ihrer schwierigen Situation Entlastung finden können– auch wenn die Sensibilität und das Engagement der kantonalen Behörden bereits hoch war. Zudem gibt die Evaluation Hinweise darauf, dass das Projekt Veränderungen bei Multiplikatoren (Weiterempfehlung der Angebote) und auf Verhältnisebene (bessere Kenntnisse der Akteure über Angebote und gewisse Erweiterung der Angebote für betreuende Angehörige) anstossen konnte. Auch die Sensibilität in der Öffentlichkeit für die Belange der betreuenden Angehörigen dürfte sich durch die breite und wiederholte Kommunikation erhöht haben. Dies dürfte positive Nebenwirkungen auf betreuende Angehörige ausgelöst haben, namentlich, sich besser mit der Situation verstanden zu fühlen und eventuelle Schamhürden abzubauen, Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Erste Voraussetzungen für präventive Praktiken und verbesserte Verhältnisse geschaffen, Potenziale aber noch nicht ausgeschöpft.

Aus den Ergebnissen der Evaluation lässt sich weiter folgern, dass mit dem aufgebauten Angebot zwar erste gute Voraussetzungen für die erwünschten Wirkungen geschaffen wurden, die möglichen weiteren Potenziale aber noch gross sind. Die Umsetzungsziele konnte das Projekt teilweise erreichen, teilweise aber erst in Ansätzen. Mit den Kommunikationsmassnahmen konnten viele betreuende Angehörige für den Download der App gewonnen werden. Es bleibt aber unklar, wer die App heruntergeladen hat (Betreuende Angehörige, Fachpersonen, andere Personen), ob das Ziel von 20% der betreuenden Angehörigen im Kanton erfüllt wurde.

Bei der effektiven Nutzung der App, insbesondere im Sinne des Selbstmanagements, bleiben die Ergebnisse klar hinter den Zielsetzungen zurück. Auch die Telefonlinie wird deutlich weniger als erwartet genutzt und die anvisierte komplementäre Nutzung von App und Telefonlinie ist nicht erkennbar. Hingegen zeigen sich betreuende Angehörige, die die Angebote nutzen, grossmehrheitlich zufrieden.

Das Ziel, mit den gewonnenen Nutzungsdaten mehr Erkenntnisse über die Veränderung der Belastungssituation und die Wirkungen der Angebote zu schaffen, konnte nicht bzw. nur ansatzweise eingelöst werden.

Verbesserungsmöglichkeiten auf operativer Ebene vorhanden

Die Umsetzung weist verschiedene Stärken, aber auch Verbesserungspotenziale auf. Zu den Stärken gehören u.a. die professionelle, attraktiven und für die Mehrheit der Befragten benutzerfreundliche Ausgestaltung der App, die wissenschaftliche Qualität bei der Konzeption der Angebote und der Auswertung gewonnener Daten/Erfahrungen, die Kommunikationsmassnahmen des Kantons an die breite Öffentlichkeit und das System der Datensicherung.

Schwächen und Verbesserungspotenziale betreffen das Stakeholdermanagement, insbesondere die zu schwache Gewichtung von Kommunikationsaktivitäten gegenüber Multiplikator:innen, Anreize für die wiederholte Nutzung der App, den chancengleichen Zugang, die Förderung der hybriden Nutzung des Angebots, sowie die Generierung von Erkenntnissen zu Entwicklungen bei der Belastungssituation und den Wirkungen der Angebote diesbezüglich.

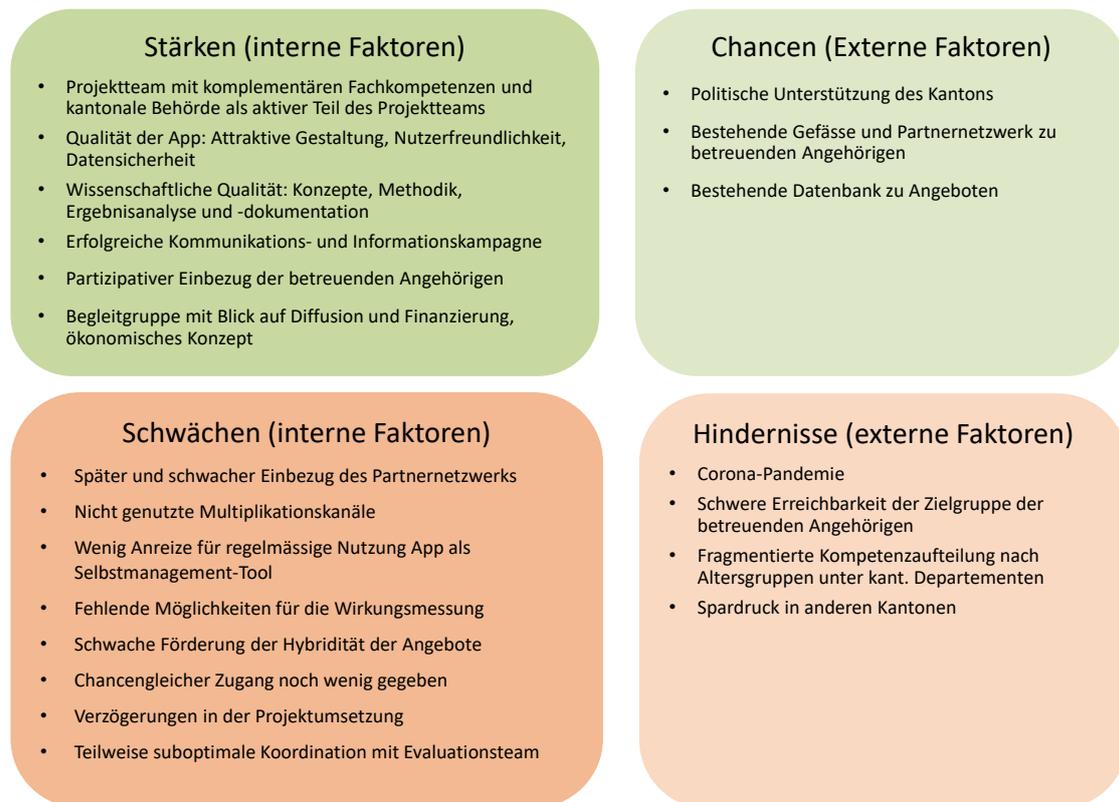
Gute Voraussetzungen für nachhaltige Verankerung im Kanton Neuenburg

Das längerfristige Potenzial für eine nachhaltige Verankerung im Kanton kann als relativ günstig eingeschätzt werden. Das Projektteam hat mit dem Kanton Neuenburg eine sehr gute Wahl für den kantonalen Umsetzungspartner in der ersten Phase getroffen. Es fand optimale Kontextbedingungen vor, welche sich durch ein neues Gesetz zugunsten der betreuenden Angehörigen während der Projektlaufzeit noch weiter verbesserten. Die erfolgreiche Einbindung des kantonalen Gesundheitsdepartements als Projektträger von Beginn an und dessen Bereitschaft zur Ko-Finanzierung stellen einen zentralen Erfolgsfaktor des Projekts dar.

Für die Diffusion in andere Regionen und die Finanzierung durch andere Geldgeber hat das Projekt Grundlagen geschaffen. Erste Kantone haben Interesse signalisiert, es kam jedoch noch nicht zu einer Weiterverbreitung des Projektes über den Kanton Neuenburg hinaus.

Folgende SWOT-Analyse fasst die Stärken, Schwächen, Erfolgsfaktoren und Hindernisse des Projektes zusammen.

Abbildung 10: SWOT-Analyse



Grafik INFRAS, PHS

6.2. Empfehlungen

Für die Weiterführung im Kanton Neuenburg sowie eine eventuelle Diffusion in andere Regionen formulieren wir folgende Empfehlungen:

Empfehlung 1 (Projektträger): Zusätzlichen Mehrwert der App schaffen

Bisher wird die App nur punktuell, oftmals einmalig, durch betreuende Angehörige genutzt. Der Mehrwert der App besteht vor allem in einer besseren Orientierung der betreuenden Angehörigen, ist aber im Vergleich zu einer gut gestalteten Webseite noch eher gering.

Die weiteren Funktionen der App liefern noch zu wenig Anreize für eine regelmässige Nutzung im Sinne der Selbstmanagement-Förderung. Prinzipiell könnte die App mit einer Erweiterung der Funktionen noch grössere Potenziale für eine regelmässiger Nutzung bieten. Das Projekt sollte in einer nächsten Phase die Möglichkeiten für Umsetzung der in der PROM-Studie (Soom Amman et al., 2025) aufgeführten Weiterentwicklungsmöglichkeiten der App (interaktive Elemente, Peer-Erfahrungen etc.) genauer prüfen. Dabei sollten Kosten, nachhaltige Finanzierbarkeit und potenzieller Nutzen genauer analysiert werden.

Der Aufwand für die meisten zusätzlichen Funktionalitäten dürfte sich in unserer Einschätzung eher bei einer Verbreitung der App in andere Kantone und Regionen lohnen. Eine weniger aufwändige und kurzfristigere Möglichkeit, die regelmässige Nutzung zu fördern, wäre, das bestehende Selbst-Assessment-Instrument in der Rubrik «Meine Situation» stärker in Richtung Selbstreflexions-Tool umzugestalten (Verschlankung Fragebogen, ggf. periodisch wechselnde Fragen mit jeweils Aufforderungen zum Ausfüllen).

Weitere Möglichkeiten, um den Mehrwert der App zu erhöhen, wäre eine Erweiterung der Zielgruppen um Menschen, die Unterstützung benötigen: v.a. ältere Menschen/chronisch Kranke/Menschen mit Beeinträchtigungen. Zudem könnte der Zugang für betreuende Angehörige aus vulnerablen Zielgruppen verbessert werden, z.B. durch eine Erweiterung um Migrationssprachen, Barrierefreiheit für Personen mit Sehbeeinträchtigung oder Filtermöglichkeit für spezifische Angebote für diese Zielgruppen.

Empfehlung 2 (Projektträger, insbesondere auch Kanton): Komplementarität der App zu bestehenden Beratungsangeboten fördern.

Betreuende Angehörige sind keine homogene Gruppe und haben unterschiedliche Bedürfnisse. Für ein personenzentriertes, bedarfsgerechtes Angebot sollten die Projektträger die Komplementarität der App mit bestehenden Telefonlinien und Beratungsstellen *aller Anbieter* stärker fördern. Dazu sollte in den interpersonellen Kontakten dieser Anbieter systematisch ein Hinweis auf die App gemacht werden. In der App könnte eine vierte Rubrik auf der Einstiegsseite im Sinne von «Beratungsangebote prüfen», hinter der auf alle Telefonlinien und Beratungsstellen für betreuenden Angehörige im jeweiligen Kanton prominent hingewiesen wird. Zudem sollte angesichts der geringen Nutzung die Zukunft und der Mehrwert der Telefonlinie «Proches Info NE» von AROSS kritisch überdacht werden. Die kantonalen Verantwortlichen sollten gemeinsam mit den anderen Projektträgern und ANDPA eine mögliche Fusion der Telefonlinien von ANDPA und AROSS prüfen, um Synergien besser zu nutzen und Konkurrenz zu vermeiden.

Empfehlung 3 (Projektträger): Offene Fragen zur Zielgruppenerreichung klären und Angebot bei Multiplikator:innen gezielter bekannt machen.

Aufgrund der Nutzungsdaten der App ist heute noch zu wenig klar, inwieweit verschiedene Gruppen von betreuenden Angehörigen mit den Massnahmen des Projekts erreicht wurden. Offen bleiben vor allem die Fragen, wer die Akteure und Personen sind, die die App herunterladen, welche betreuenden Angehörigen nicht erreicht wurden und weshalb die App oftmals nur einmalig genutzt wird. Die Projektträger sollten in einem ersten Schritt diese offenen Fragen klären und basierend auf den Antworten gezielte Massnahmen für eine vermehrte und häufigere Nutzung der App definieren.

Aufgrund der Evaluationsergebnisse scheint bereits klar, dass das Projekt bei den Kommunikationsmassnahmen zu wenig Gewicht auf die Multiplikator:innen gelegt hat. Für eine bessere Bekanntmachung und Weiterempfehlung durch Multiplikator:innen sollten die Projektträger die relevanten Multiplikator:innen identifizieren und die Angebote bei diesen bewerben. Die Evaluationsergebnisse deuten darauf hin, dass insbesondere bei Organisationen der ambulanten Pflege und bei Mitarbeitenden des Gesundheits- und Sozialwesens und den Gemeinden Potenzial besteht. Für die Bekanntmachung sollte das Projekt Kanäle, wie z.B. Fortbildungen, Qualitätszirkel, Teammeetings, Publikationen in Fachzeitschriften, Kontakte mit Berufsverbänden etc. nutzen. Zudem sollte es dabei die App auch als nützliches Arbeitsinstrument bewerben, das die Fachpersonen zur Orientierung ihrer Klient:innen nutzen können.

Die Stärkung der Projektteams durch professionelle Kompetenzen in den Bereichen Kommunikation und Marketing erscheint im Hinblick auf die weitere Verbreitung und Bewerbung des Angebots innerhalb des Kantons und die Multiplikation in anderen Kantonen als empfehlenswert.

Empfehlung 4 (Projektträger, insbesondere auch Kanton): Nachhaltige Organisation sicherstellen und Fokus auf Netzwerkarbeit legen.

Um das Angebot langfristig aufrechtzuerhalten, sollte der Kanton eine nachhaltige Organisation mit den verfügbaren Ressourcen sicherstellen und sie an den bestehenden Strukturen anhängen. Zudem sollten die Projektträger in der nächsten Phase den Fokus darauf legen, sich noch effektiver in die Vernetzung der Akteure im Kanton einzubringen. Denn im Kanton besteht bereits ein vielfältiges Angebot für die Zielgruppe, welches durch eine bessere Vernetzung effektiver ausgeschöpft werden könnte. Der Kanton sollte das Projekt noch stärker als Aufhänger und Drehscheibe nutzen und Organisationen vernetzen, die im direkten Kontakt mit betreuenden Angehörigen, älteren Menschen und Menschen mit Behinderung stehen. Die Evaluation zeigt, dass das Projekt bisher noch zu wenig durch wichtige kantonale Netzwerkpartner wie ANDPA, Pro Senectute, Rotes Kreuz, NOMAD (Spitexorganisationen), (Haus-)Ärzteverbände (mfe Neuchâtel, Société Neuchâteloise de Médecine) etc. mitgetragen wird, da sie nicht ausreichend in die bisherige Umsetzung eingebunden wurden. Die Projektträger sollten daher mit Hilfe des Kantons in einem ersten Schritt die wichtigsten Netzwerkpartner enger in die weitere

Umsetzung einbinden, z.B. in die Steuergruppe oder in Form einer Begleitgruppe «Weiterentwicklung und Verbreitung». Dazu können ggf. die Gefässe der kantonalen Kommissionen für Anliegen der betreuenden Angehörigen genutzt werden. Die Feedbacks dieser Akteure zum bisherigen Angebot und Ideen für die Verbreitung sollten privilegiert aufgenommen werden. Weiter sollte der Kanton auch kommunale Akteure und Entscheidungsträger stärker in das Netzwerk einbinden, da sie wichtige Multiplikator:innen für die Information und Bewerbung der Angebote darstellen (kommunale/regionale Webseiten und Zeitungen, Beratungsstellen für das Alter, Sozialdienst, etc.).

Empfehlung 5 (Projektträger): Kosten/Nutzen der PROM-Studie prüfen und ggf. als Forschungsstudie aufgleisen

Der Nutzen aus der Belastungsmessung in der Rubrik «Meine Situation» ist bisher sehr eingeschränkt, da sich wenige App-Nutzende für diese Funktion registriert haben und die Fragebögen meist nur einmalig ausgefüllt werden.

Wir empfehlen, den Aufwand und Nutzen der PROM-Studie kritisch zu prüfen. Einen klaren Mehrwert gegenüber bisherigen Erkenntnissen auf nationaler Ebene würde die Studie liefern, wenn Längsschnittdaten zum Belastungsniveau generiert werden, die mit der App-Nutzung verbunden werden können. Dies erfordert erstens eine Verknüpfung der PROM-Daten mit App-Nutzungsdaten auf Nutzerebene. Zweitens müssten vermehrt betreuende Angehörige rekrutiert werden, die die Fragebögen wiederholt ausfüllen. Aus unserer Sicht müsste die PROM-Studie dazu gezielt als Forschungsstudie aufgleist und beworben werden.

Empfehlung 6 (Projektträger): Verbreitungsmöglichkeiten in anderen Kantonen weiter über den bilateralen Weg ausloten, Skaleneffekte und Nutzen für Kantone konkreter aufzeigen.

In Bezug auf die langfristige Finanzierung und Weiterverbreitung in andere Regionen hat das Projekt verschiedene Weichen gestellt.

Für eine langfristige Finanzierung über obligatorische Versicherungen erfüllt das Angebot, wie die meisten PGV-Angebote, nicht die Voraussetzungen. Um andere Geldgeber (Kantone, ggf. grosse Arbeitgeber, Pensionskassen etc.) zu gewinnen, sollte das Projektteam die langfristig anfallenden Kosten für den Betrieb der App und die möglichen Skaleneffekte bei einer weiteren Verbreitung und zentralisierten Organisation konkreter analysieren und transparent machen. Darüber hinaus könnte das Projektteam den (monetären) Nutzen für andere Kantone und weitere potenzielle Geldgeber noch konkreter aufzeigen, indem die sozialen Kosten der Problematik (z.B. von Absentismus der betreuenden Angehörigen) dargelegt und den Kosten des Angebots gegenübergestellt werden.

Für die Weiterverbreitung des Angebots in andere Kantone und Regionen sollte das Projekt v.a. den bereits beschrittenen bilateralen Weg weiterverfolgen. Zudem sollte es Gelegenheiten nutzen, in Gefässen auf nationaler und interregionaler Ebene auf das Angebot aufmerksam zu machen (in Zeitschriften, an Veranstaltungen etc.).

Empfehlung 7 (GFCH): Mögliche Weiterfinanzierung für die Weiterverbreitung in andere Kantone und Regionen an Bedingungen knüpfen

Aus Sicht des Evaluationsteams hat das Projekt Potenzial, bei einer Verbreitung in andere Kantone und Regionen Nutzen für betreuende Angehörige schaffen. In der derzeitigen Ausgestaltungsform kann die Multiplikation des Angebots vor allem in solchen Kantonen einen Mehrwert erzielen, die noch wenig Übersicht über ihre Angebote geschaffen haben. Mit dem Angebot der App würde den betreuenden Angehörigen, den Fachpersonen und Akteuren auf operativer Ebene neu mehr Orientierung geboten. Zudem kann der Prozess der Inventarisierung und Kartografieren von Angeboten den Kantonen helfen, etwaige Lücken in ihrem Angebot für betreuende Angehörige zu erkennen. Voraussetzung wäre allerdings, dass in den Kantonen die dafür nötigen Mittel mobilisiert werden können. Wie in Empfehlung 1 ausgeführt, ist der darüber hinausgehende Mehrwert für betreuende Angehörige noch beschränkt. Zudem verbleiben derzeit noch offene Fragen, wie gross effektiv das Potenzial für eine bessere Nutzung der Angebote ist und wie dies ausgeschöpft werden kann (vgl. Empfehlung 3). Wir empfehlen deshalb, die mögliche Weiterfinanzierung an folgende Bedingungen zu knüpfen:

- Mehrwert der App durch einfach umsetzbare Erweiterung der App erhöhen und Aufwand und Nutzen von aufwändigeren Funktionalitäten prüfen (vgl. Empfehlung 1).
- Vorgehen zur Klärung der offenen Fragen zur Zielgruppenerreichung und einem verbesserten Stakeholdereinbezug aufzeigen (vgl. Empfehlung 3).
- Zudem sollte die App eine Funktion vorsehen, die es erlaubt, zurückzuverfolgen, welche Akteure die App effektiv nutzen (betreuende Angehörige, Multiplikator:innen, andere).

Annex

A1. Evaluationsfragen

Tabelle 4: Wichtigste Evaluationsfragen

Evaluationsfragen/-aspekte	Kriterien
Konzept und Input	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Ziele verfolgt das Projekt? Welche Wirkungslogik liegt dem Projekt zugrunde (Wirkungsmodell)? ▪ Wer sind die wichtigsten Akteure und Zielgruppen? Wie ist die geografische Abdeckung des Projekts (Region)? ▪ Welche Ansätze wurden gewählt: Umsetzung von präventiven Praktiken durch Multiplikatoren und/oder Schaffung förderlicher Strukturen (Verbesserung der Verhältnisse)? ▪ Inwiefern besteht ein Bezug zu der nationalen NCD Strategie bzw. anderen nationalen Strategien im Gesundheitsbereich? ▪ Welche finanziellen und personellen Ressourcen stehen im Projekt zur Verfügung? ▪ Welche Aktivitäten und Massnahmen umfasst das Projekt? 	<ul style="list-style-type: none"> Relevanz Innere und äussere Kohärenz Angemessenheit
Umsetzung	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie kommt das Projekt voran? Wurde das Projekt wie geplant umgesetzt? (Begründung) ▪ Welche Faktoren fördern die Umsetzung des Projekts (Erfolgsfaktoren)? ▪ Welche Faktoren behindern die Umsetzung des Projekts (Hindernisse)? ▪ Wie wurde auf diese Hindernisse reagiert bzw. welche Lösungen wurden gefunden? 	<ul style="list-style-type: none"> Effektivität Effizienz
Output	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Leistungen wurden erbracht? ▪ Wie sind die Leistungen zu beurteilen? (Begründung, Erreichung Outputziele und Bewertung allfälliger Abweichungen) <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Wie geht das Projekt auf wichtige Qualitätsstandards der Selbstmanagement-Förderung wie z.B. Chancengerechtigkeit und Partizipation der Zielgruppe ein?</i> ▪ Wie viele betreuende Angehörige nutzen die Angebote? ▪ Welche betreuenden Angehörigen nutzen die Angebote (demographische Zusammensetzung, Art der Unterstützung, vulnerable Zielgruppen, etc.)? ▪ Wie beurteilen die betreuenden Angehörigen und die potenziellen Multiplikator:innen die Angebote: Wie zufrieden sind sie damit? ▪ Was sind evtl. Gründe, weshalb die Angebote nicht genutzt werden? 	<ul style="list-style-type: none"> Angemessenheit

Outcome I

- | | |
|---|--------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Wirkungen werden bei den Multiplikatoren erzielt? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Anbieter Unterstützung für betreuende Angehörige: Wie bekannt sind die Angebote bei den Multiplikator:innen? Empfehlen sie diese Angebote den betreuenden Angehörigen weiter?</i> ▪ <i>Finanzierungsträger, weitere Kantone (Mitglieder der Begleitgruppe): Sind die Projektergebnisse und der Nutzen des Projektes bei diesen Akteuren bekannt und informieren diese in ihrem Umfeld darüber?</i> ▪ Welche Wirkungen werden auf Verhältnisebene erzielt? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Welche Lerneffekte und Reaktionen hat das Projekt (Feedbackprozesse) bei AROSS, den Netzwerkpartnern und Entscheidungsträgern ausgelöst?</i> ▪ <i>Kam es zu Anpassungen oder einem Ausbau des Angebots für betreuende Angehörige?</i> ▪ <i>Entscheidungsträger im Kanton (Commission strategique pour les proches aidants (CSPA)): Sind diese Akteure dank der Projektergebnisse (u.a. Analyse PROM) über die Bedürfnisse der betreuenden Angehörigen sensibilisiert und informieren sie den Regierungsrat bzw. empfehlen sie entsprechende Massnahmen?</i> ▪ Wurden Schnittstellen innerhalb und/oder ausserhalb der Gesundheitsversorgung verbessert? Wenn ja, inwiefern? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Konnte ein Netzwerk von Anbietern von Unterstützungsangeboten für betreuende Angehörige aus der Gesundheitsversorgung, dem Gemeinwesen oder Public Health durch die App und AROSS etabliert werden?</i> ▪ Wie sind die erzielten Wirkungen zu beurteilen? (Begründung, Erreichung Outcomeziele und Bewertung allfälliger Abweichungen) | Effektivität |
|---|--------------|

Outcome II

- | | |
|--|--------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Hinweise auf Wirkungen bei den betreuenden Angehörigen gibt es? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Welchen Nutzen stiften die Angebote den betreuenden Angehörigen: Fühlen sie sich besser über Unterstützungsmöglichkeiten orientiert?</i> ▪ <i>Gibt es Hinweise darauf, dass die betreuenden Angehörigen ihre emotionale Belastung bewusster wahrnehmen und entsprechend präventiv agieren?</i> ▪ <i>Gibt es Hinweise darauf, dass die betreuenden Angehörigen eher und schneller Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen?</i> ▪ Welche Faktoren fördern die Wirkungsentfaltung des Projekts (Erfolgsfaktoren)? ▪ Welche Faktoren behindern die Wirkungsentfaltung (Hindernisse)? ▪ Wie wurde auf diese Hindernisse reagiert? Welche Lösungen wurden gefunden? | Effektivität |
|--|--------------|

Impact

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inwiefern finden sich Hinweise, dass Lebensqualität und Autonomie von betreuenden Angehörigen durch das Projekt verbessert werden? ▪ Inwiefern finden sich Hinweise, dass durch das Projekt deren Behandlungsbedarf vermindert wird? (<i>schwer zu erfassen, nur anekdotisch</i>) | Effektivität
Wirksamkeit
(Hinweise) |
|--|---|

Fazit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inwiefern ist das Projekt wirksam und effizient? (<i>Effizienz nur sehr grob beantwortbar</i>) ▪ Inwiefern ist das Projekt zweckmässig (relevant, bedarfsgerecht)? ▪ Inwiefern kann durch das Projekt ein Angebot geschaffen werden, das den Bedürfnissen der Akteure in der Gesundheitsversorgung entspricht? ▪ Konnten mit Hilfe des Projekts präventive Praktiken in die Gesundheitsversorgung integriert werden, oder bestehen die notwendigen Voraussetzungen, damit dies in Zukunft erfolgen kann? (Begründung) ▪ Ist eine nachhaltige Integration des Projekts erfolgt/gewährleistet/geplant/möglich? (Begründung) | Effektivität
Effizienz
Wirksamkeit
Zweckmässigkeit
Übertragbarkeit |
|---|--|

Kursive Evaluationsfragen sind Ergänzungen gegenüber dem Pflichtenheft.

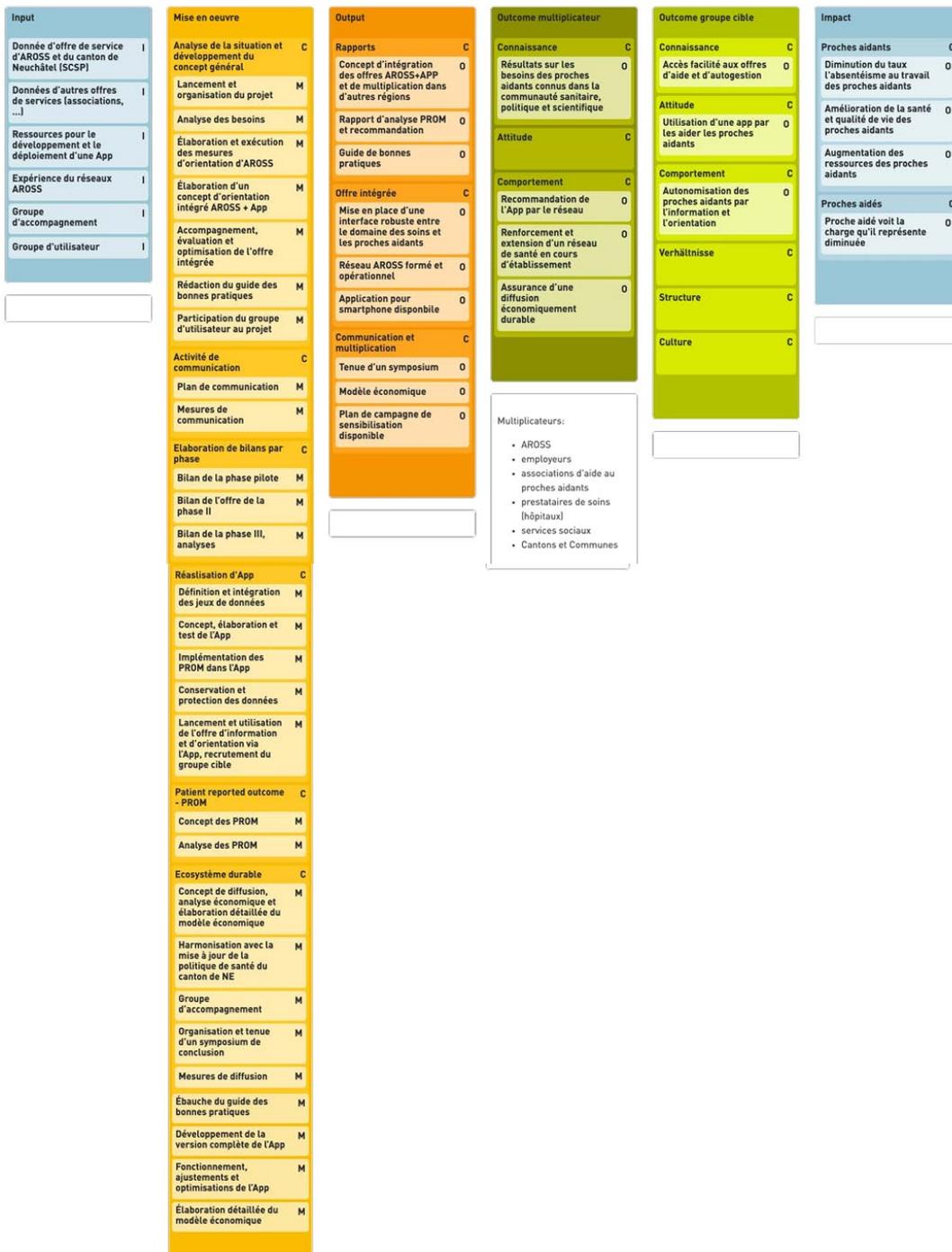
A2. Interviewpartner:innen

Tabelle 5: Übersicht Interviewpartner:innen

Akteur	Interviewpartner:in
Projektteam Aug 2020	
AROSS	Claudia Grünenfelder
BFH	Claudia Michel
BFH/MIDATA	Serge Bignens (BFH), Dominik Steiger MIDATA
Netzwerkpartner Jan 2021	
Caritas	Laurence Chapuis
NOMAD	Caroline Mandy
Hôpital Neuchâtelois	Yolanda Espolio, Cheffe Gériatre
Pro Senectute	Alexia Cantoni
ANDPA	Laure Galvani
Croix-Rouge	Elodie Legande
Société Neuchâteloise de Médecine (SNM)	Francine Glassey-Perrenoud, médecin généraliste
Expert:innen	
Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) du Valais	Prof. Alexandre Cotting
École de psychologie de l'Université de Laval, Canada	Prof. Jean Vézina
Netzwerkpartner Okt/Nov 2022	
NOMAD	Fedzrije Seiler
ANDPA	Laure Galvani
Pro Senectute	François Dubois
Société Neuchâteloise de Médecine (SNM)	Philippe Kraysenbühl
Fachpersonen/Multiplikator:innen (rekrutiert aus Onlinebefragung) Okt 2024	
NOMAD	Sophi-Hélène Bataini
Senevita	Carole Manzoni
ANDPA	Ornella Galvani
Stakeholder*	
Service cantonal de la santé publique (Kanton NE)	Vicent Huguenin-Dumittan (Chef de service)
Betreuende Angehörige (rekrutiert aus Onlinebefragung) Nov/Dez 2024	
Userin 1	anonym
Userin 2	anonym
Userin 3	anonym
Nicht-User 1	anonym
Nicht-user 3	anonym

* Es wurden zwei weitere Mitglieder der Begleitgruppe angefragt, die jedoch nicht für ein Interview zur Verfügung standen.
Tabelle INFRAS.

A3. Ausführliches Wirkungsmodell

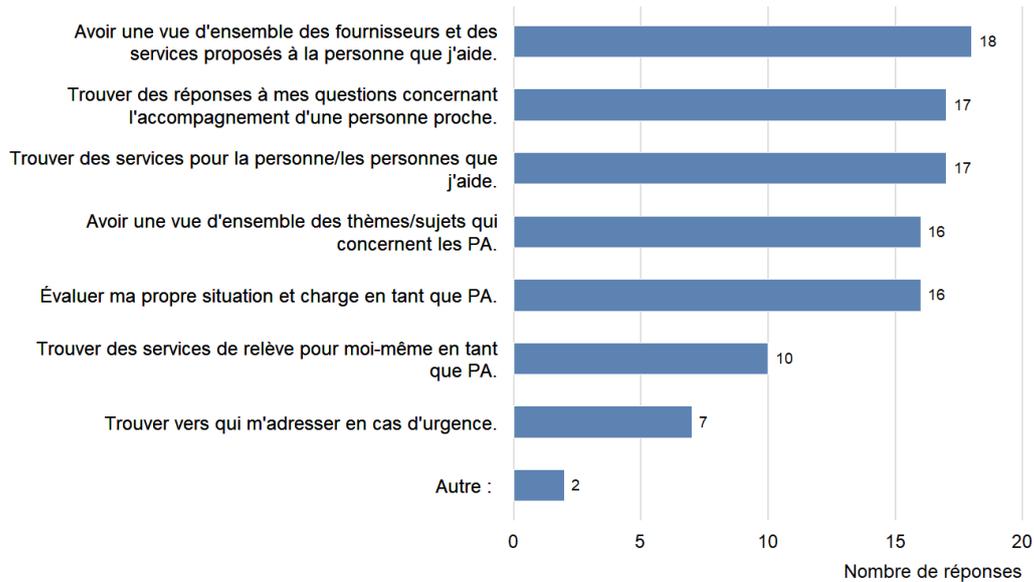


A4. Ausgewählte Ergebnisse Onlinebefragung betreuende Angehörige

Abbildung 11: Dans quel but avez-vous utilisé l'application « approches » jusqu'à présent ?

(Réponses des personnes qui ont déjà utilisé l'application « approches »)

n=34, plusieurs réponses possibles

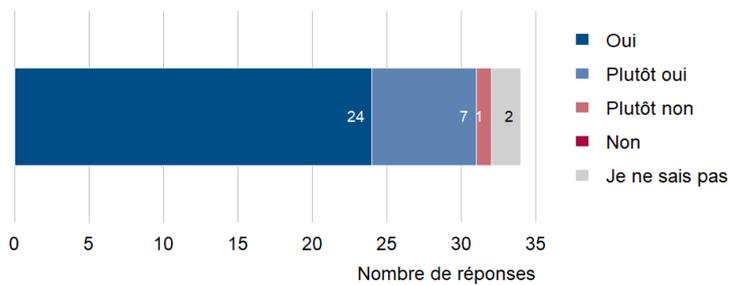


Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der betreuenden Angehörigen durch das Evaluationsteam (2024)

Abbildung 12: Recommanderiez-vous l'application « approches » à d'autres proches aidant-e-s ?

(Réponses des personnes qui ont déjà utilisé l'application « approches »)

n=34

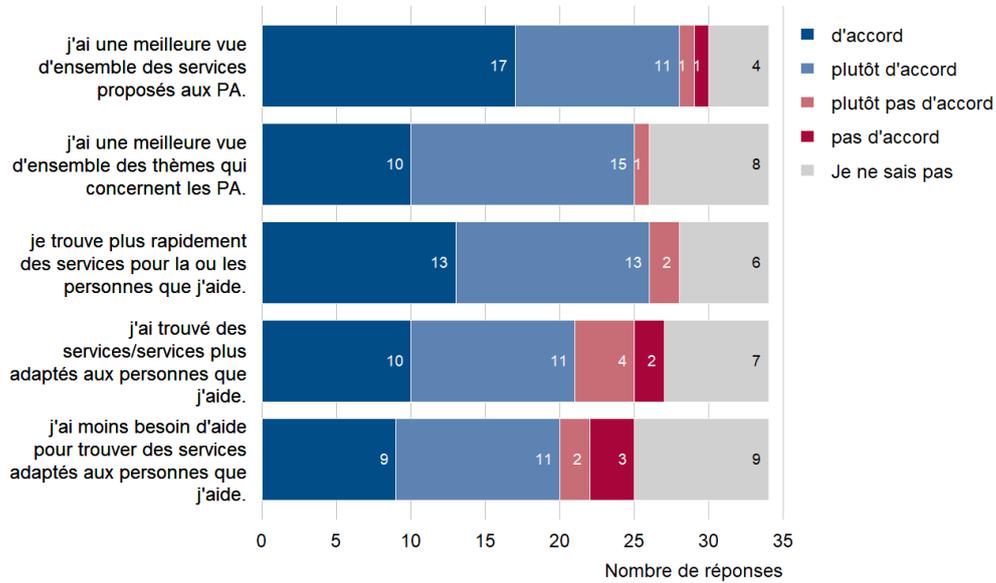


Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der betreuenden Angehörigen durch das Evaluationsteam (2024)

Abbildung 13: À présent, nous aimerions connaître votre avis sur l'utilité de l'application « approches » dans votre situation en tant que proche aidant-e. Depuis que j'utilise l'application « approches »...

(Réponses des personnes qui ont déjà utilisé l'application « approches »)

n=34

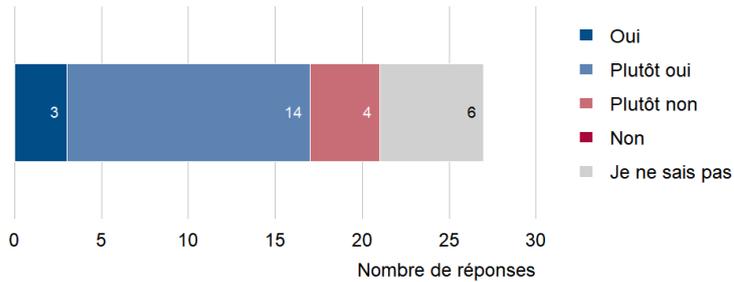


Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der betreuenden Angehörigen durch das Evaluationsteam (2024)

A5. Ausgewählte Ergebnisse Onlinebefragung Multiplikator:innen

Abbildung 14: Selon vous, l'application « approches » répond-elle aux besoins des proches aidant-e-s en termes d'information et d'orientation ?

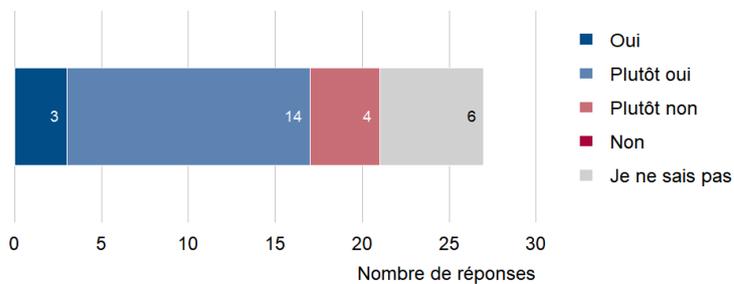
(Réponses des personnes qui ont indiqué de connaître l'application)
n=27



Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der Multiplikator:innen (2024)

Abbildung 15: Êtes-vous satisfait-e de votre implication pendant la concrétisation du projet « Aider les proches aidant-e-s » qui a permis de développer l'application « approches » ?

(Réponses des personnes qui ont été en contact direct avec le projet)
n=11

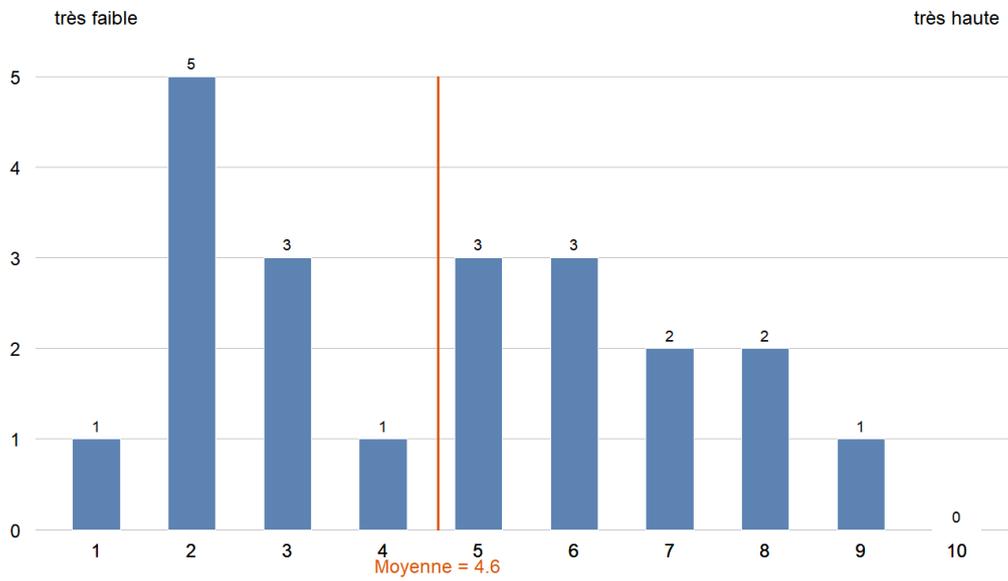


Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der Multiplikator:innen durch das Evaluationsteam (2024)

Abbildung 16: Comment évaluez-vous l'utilité de l'application « approches » pour votre travail ?

(Réponses des personnes qui ont indiqué de connaître l'application)

n=21



Grafik INFRAS. Quelle: Befragung der Multiplikator:innen durch das Evaluationsteam (2024)

Literatur

- Bundesamt für Gesundheit BAG (2023a):** Schlüsselfragen und Checkliste Selbstmanagement-Förderung. (BAG (Hrsg.) 2023. [Link](#)
- Bundesamt für Gesundheit BAG (2023b):** Qualitätsstandards & -kriterien für Angebote zur Selbstmanagement-Förderung: Ein Leitfaden für Angebotsverantwortliche. BAG (Hrsg.), Aktualisierung Oktober 2023) [Link](#)
- Bundesamt für Gesundheit BAG (2022):** Handbuch zur Finanzierung von präventiven Angeboten in der Gesundheitsversorgung. BAG (Hrsg), 2022. [Link](#)
- Bundesamt für Gesundheit BAG (2021):** Finanzierung für Angebote zur Selbstmanagement-Förderung. Ein Leitfaden für Angebotsverantwortliche. BAG (Hrsg), 2021. [Link](#)
- Otto, U., Leu, A., Bischofberger, I. et al. (2019):** Bedürfnisse und Bedarf von betreuenden Angehörigen nach Unterstützung und Entlastung – eine Bevölkerungsbefragung. Forschungsmandat G01a des Förderprogramms «Entlastungsangebote für betreuende Angehörige 2017-2020». Schlussbericht im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit BAG.
- Soom Amman, E., Gröble, S., Schwarze, T. (2025):** Aider les proches aidants: PROM-Studie. Bericht zur Entwicklung der Fragebogen in der Rubrik «Meine Situation» auf der App approches und zur Auswertung der Daten zu Aufwänden und Belastungen von betreuenden Angehörigen in der Pilotphase 2023. Bern, Januar 2025.
- Winiger, M., Gröble, S., Soom Ammann, E., Michel, C. (2025):** Rapport d'utilisation et de satisfaction de l'offre approches. Rapport interne, version du 30.01.2025.
- Winiger, M. und Michel, C. (2022):** Evaluation intermédiaire de la phase de test de l'application approches. Avis des utilisatrices et utilisateurs entre août et octobre 2022. V.1.1 Décembre 2022.