



GUT BEGLEITET IM ALTER



Incanto – meine Musik, mein Leben  
Erfahrungsbericht 2017–2020 zur Entwicklung  
und Einführung eines Betreuungskonzepts



MEINE MUSIK. MEIN LEBEN

# Inhalt

# Impressum

## HINTERGRUND

Projektleiter Nico Meier .....	4
Die Idee Incanto: Über die Emotionen zur Erinnerung .....	4
Der Prozess:	
Von der Inspiration bis zum verfeinerten Betreuungskonzept.....	6
Innovation: Sessel mit Ohren – für die Ohren .....	7

## WIRKUNG

Potenzial nutzen: Studien belegen die positiven Effekte.....	8
Auftragsstudie: Viel Bestätigung aber auch Überraschendes.....	10
Entwicklung Depressivität und Agitation.....	11
Kommentar des Projektleiters .....	11

## FACHSTELLE INCANTO

Erklärtes Ziel: Incanto für alle zugänglich machen.....	12
Hilfsmittel .....	12
Der Zertifizierungsprozess .....	13
Kommunikation: Entscheidend für die Etablierung von Incanto .....	14
Kommentar des Projektleiters .....	14
Zertifizierungen.....	15
Matrix Zielgruppen – Kommunikationsziele.....	16
Planung Kommunikationsinstrumente.....	17

## FAZIT UND PERSPEKTIVEN

Die Methodik dank wachsendem Netzwerk laufend optimieren.....	18
Schlusswort des Projektleiters .....	19

**Herausgeberin:** Fachstelle Incanto, Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker, Kornweg 17, 3027 Bern, [www.domicilbern.ch/incanto](http://www.domicilbern.ch/incanto)

**Kontaktperson:** Nico Meier, Tel. 031 997 47 65, [nico.meier@domicilbern.ch](mailto:nico.meier@domicilbern.ch)

**Fotos:** Jos Schmid, [www.jos Schmid.com](http://www.jos Schmid.com) (Titelseite sowie Seiten 5 und 8–10), Remo Stücker (Seiten 4, 6, 15 und 17 sowie Rückseite), Nico Meier (Seite 7) und Marco Zanoni, [www.marcozanoni.ch](http://www.marcozanoni.ch) (Seiten 3 und 19)

**Gestaltung/Layout, Illustration und Grafiken:** Hülle & Fülle, Liebefeld, [www.huelleundfuelle.ch](http://www.huelleundfuelle.ch)

**Publiziert:** März 2021

Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.age-stiftung.ch](http://www.age-stiftung.ch). Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung.

## PROJEKTVERANTWORTUNG



## KOOPERATIONSPARTNER



## FÖRDERPARTNERIN



# Zusammenfassung

## Die eigene Musikbiografie als Ressource nutzen



Der gezielte Einsatz von personalisierter Musik beflügelt sowohl Betroffene als auch Angehörige und Betreuende.

**Aus der Anwendung von personalisierter Musik ist bei Domicil die Begeisterung aufgrund der gemachten Erfahrungen stetig gewachsen. Daraus hat sich die Überzeugung entwickelt, das erarbeitete Wissen in eigene Qualitätsstandards zu formen und dadurch weitergeben zu können. Entstanden ist die Fachstelle Incanto und ein Betreuungskonzept, das zugleich simpel in der Anwendung und stark in der Wirkung ist: Incanto.**

Incanto stammt aus dem Lateinischen – «durch Musik verzaubern» – und steht für die gezielte Nutzung von personalisierter Musik. Nicht jede beliebige Musik hat die gleiche Wirkung auf alle Menschen. Jeder Mensch hat eigene Erfahrungen und Erlebnisse mit Musik – eine individuelle Musikbiografie. Es sind die Lieder dieser Musikbiografie, die Erinnerungen in uns hervorrufen, es sind die Lieder dieser Musikbiografie, die uns immer wieder aufs Neue ein Lächeln auf die Lippen zaubern oder uns ausgelassen

mitsingen lassen, und es sind die Lieder dieser Musikbiografie, die uns ein Gefühl von innerer Ruhe und Zufriedenheit vermitteln können. Kurz gesagt fördert das Hören dieser Lieder unser Wohlbefinden und unsere Lebensqualität. Das ist auch das Ziel von Incanto. Menschen mit Demenz profitieren dabei in besonderem Masse, da Incanto unmittelbar und nachhaltig eine Brücke ins Hier und Jetzt schlägt. Jedoch können Menschen jeden Alters und in allen Lebenslagen von Incanto profitieren. Nebst den posi-

tiven sozialen Effekten belegen Studien sogar das Potenzial zur Reduktion von Medikamenten und Minderung von negativen Effekten psychischer Erkrankungen.

### PERSONALISIERTE MUSIKLISTEN

Den Kern des Betreuungskonzeptes bildet die Essenz der Musikbiografie, eine in detektivischer Kleinstarbeit gemeinsam mit Bewohnenden und Angehörigen zusammengestellte personalisierte Musikliste. Diese wird als geplante Pflegeintervention, als spontane Aktivierungssequenz oder auch zum gemeinsamen Musikhören mit Angehörigen und freiwilligen Mitarbeitenden bei deren Besuch eingesetzt. Zentral ist dabei das **gemeinsame** Musikhören, denn die Interaktion steigert die positiven Effekte um ein Vielfaches.

### METHODIK ZUGÄNGLICH MACHEN

Seit 2016 arbeitet Nico Meier im Berner Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker mit personalisierter Musik. Drei Jahre später begann die flächendeckende Einführung von Incanto in den 23 Standorten der Domicil Bern AG. Die Erfahrungen in der Praxis und die wissenschaftlichen Belege – auch aus der eigens beim Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich in Auftrag gegebenen Begleitevaluation – haben über die Jahre die Begeisterung und Überzeugung stetig wachsen lassen. Diese Begeisterung gibt Domicil mit der 2020 gegründeten Fachstelle Incanto weiter. Diese bietet Schulung mit Zertifizierung, umfangreiche Hilfsmittel und Coaching für die Umsetzung sowie eine schweizweite Vernetzung. Das Netzwerk rund um die Fachstelle Incanto soll wachsen, und mit jeder neuen Institution und deren Erfahrungen sollen die Methodik und die Hilfsmittel optimiert und weiterentwickelt werden.



**Projektleiter Nico Meier**

*Musik fasziniert mich seit frühester Kindheit. Nicht im Sinne einer Hochbegabung, mehr als echte Begleiterin in verschiedensten Lebenslagen. Wo immer möglich, habe ich meine Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Musik auch im beruflichen Kontext eingesetzt. Ich bin Nico Meier, Soziokultureller Animator FH und Musikgeragoge, und arbeite seit 2016 im Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker als Leiter Soziokultur/Aktivierung.*

*Die unmittelbare Wirkung von Musik wird bei Menschen mit Demenz auf unvergleichlich eindrückliche Art und Weise sichtbar. Deshalb hat für mich der Einsatz von Musik seit meinem Arbeitsbeginn bei Domicil eine bedeutende Rolle eingenommen. Mir ist es wichtig, den Menschen nicht nur einfach Zugang zu Musik zu ermöglichen, sondern zu genau der Musik, die jede einzelne Person persönlich berührt und bewegt. Als Leiter der neuen Fachstelle Incanto kann ich dies in besonderer Weise umsetzen.*

#### **Wer ist Domicil?**

*Domicil steht für ein aktives, erfülltes, sorgenfreies und selbstbestimmtes Leben im Alter. Hier erhalten ältere Menschen alles aus einer Hand, ob viel oder wenig Unterstützung, ob kurz- oder langfristige Betreuung, ob Pflege in den eigenen vier Wänden oder in einem unserer 23 Häuser. Das macht uns zur ersten Adresse im Grossraum Bern, Biel und Thun für das Wohnen im Alter ([www.domicilbern.ch](http://www.domicilbern.ch)).*

*Domicil ist eine gemeinnützige Unternehmung mit sozialem Zweck. Dass innovative Ideen geschätzt und gefördert werden, zeigt sich beispielhaft am Projekt Incanto ([www.domicilbern.ch/incanto](http://www.domicilbern.ch/incanto)).*

## Hintergrund

# Die Idee Incanto: Über die Emotionen zur Erinnerung

**Die Idee ist so simpel wie einleuchtend: Durch das Anhören von Musik wird eine musikalische Brücke zum emotionalen Gedächtnis geschlagen. Es werden Türen zu positiven Erinnerungen geöffnet. Zudem macht das Hören der richtigen Musik glücklich und verbindet. Das fördert die Lebensqualität.**

Musik schafft Emotionen, die ein Leben lang das emotionale Gedächtnis füllen. Dabei ist Musik nicht gleich Musik. Jeder Mensch hat eigene Vorlieben, die sich im Laufe der Zeit auch stark verändern können. Zudem sind es nicht nur Lieblingslieder, mit denen schöne Erinnerungen verbunden sein können. Beispielsweise kann ein ausgewiesener Klassik-Liebhaber beim Hören eines alten Volksliedes genauso ins Schwärmen und Erzählen kommen, wie eine Jazz-Liebhaberin bei einer bestimmten Opern-Arie, sofern eben eine individuelle Beziehung zum jeweiligen Musikstück besteht.

#### **EMOTIONEN IM HIER UND JETZT**

Incanto will genau jene Lieder für jeden einzelnen Menschen finden, die eben diesen bewegen. Das ergibt eine personalisierte Musikliste mit Liedern, die eine besondere Bedeutung aufgrund von Erlebnissen und damit verbundenen Erinnerungen haben. Dies geschieht in detektivischer Kleinstarbeit einerseits gemeinsam mit den Bewohnenden, andererseits unter Mithilfe der Angehörigen. Methodisches, strukturiertes und stetig überprüfendes Vorgehen ist dabei der entscheidende Erfolgsfaktor. Denn ohne echte Personalisierung der Musik-

## Hintergrund

---

Zuvor in sich gekehrte Menschen treten beim Einsatz von Incanto wieder in Interaktion mit anderen Menschen.



liste kann nicht die optimale Wirkung der Musik erzielt werden.

Beim Anhören der Musik werden nicht nur die Erinnerungen, sondern auch die damit verbundenen Emotionen geweckt und ins Hier und Jetzt geholt. So kann die Musik gezielt stimmungsfördernd eingesetzt werden.

### FINDEN DER EIGENEN IDENTITÄT

Im Zentrum der entwickelten Methodik von Incanto stehen Menschen, die auf Hilfe in der Strukturierung sowie bei der Bewältigung ihres Alltags angewiesen sind. Das sind beispielsweise Menschen in der Langzeitpflege, speziell solche mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen (Demenz, Delir, Depression, Psychosen u.a.). Gerade bei ihnen ist Incanto besonders wertvoll, da die Kontaktaufnahme erschwert ist und Verhaltensauffälligkeiten zunehmen. Hier hilft die personalisierte Musik, verloren geglaubte Erinnerungen noch einmal zu erleben, die eigene

Identität für einen Moment wiederzufinden, die Stimmung im Hier und Jetzt positiv zu beeinflussen, die soziale Interaktion zu fördern und Lernprozesse anzuregen.

Die Wirkung von Musik (vgl. Kapitel «Wirkung» ab Seite 8) kann jedoch nicht ausschliesslich für eine Menschengruppe mit besonderen Bedürfnissen beansprucht werden. Die Ausweitung und Anwendung von Incanto auf Menschen jeden Alters und in allen Lebenslagen ist durchaus denkbar. Die einzige Einschränkung hierbei ist, wenn körperliche Beeinträchtigungen des Gehörs die Nutzung von Musik trotz bestehender technischer Hilfsmittel verunmöglichen.

### MITWIRKUNG UND ENTLASTUNG VON ANGEHÖRIGEN UND BETREUENDEN

Oberstes Ziel ist bei Incanto, durch die Musik das Wohlbefinden und damit die Lebensqualität der mit Incanto betreuten Menschen zu steigern. Incanto bietet darüber hinaus auch für Angehörige

und Mitarbeitende der Pflegeinstitutionen einen Mehrwert. In der Phase der Musiksuche können sich Angehörige aktiv beteiligen. Danach ermöglicht Incanto Begegnungen, in denen die wahre Identität hinter aktuell bestehenden Problemlagen für einen Moment wieder in den Vordergrund gerückt und verloren geglaubte Ressourcen geweckt werden. Für Mitarbeitende kann der Einsatz von Incanto in mehrfacher Hinsicht helfen: Der positive Einfluss der Musik auf Stimmung, Kommunikation, Beteiligung usw. (vgl. Kapitel «Wirkung» ab Seite 8) erleichtert die Arbeit, wirkt beziehungsfördernd und motivierend. Nebst der Herausforderung, die richtige Musik zu finden, stellen sich in der Anwendung von Incanto auch Fragen wie, welche Geräte genutzt werden sollen, was die richtigen Anwendungszeitpunkte sind, welche Personen welche Arbeiten bei Incanto übernehmen und wie sie zusammenarbeiten usw. Hier kann auf das Wissen und die Hilfsmittel der Fachstelle Incanto zurückgegriffen werden, die ab Seite 12 ausführlich vorgestellt wird.

# Der Prozess: Von der Inspiration bis zum verfeinerten Betreuungskonzept

### AUFMERKSAMKEIT UND AUSZEICHNUNG

Schnell erlangte die Umsetzung im Domicil Bethlehemacker in Kreisen der Demenzbetreuung in der Schweiz Aufsehen, insbesondere mit dem Gewinn des prestigeträchtigen «Viventis-Preis» für das beste Praxisprojekt 2017, der am St. Galler Demenzkongress verliehen wird. Viele interessierte Institutionen meldeten sich, und Nico Meier wurde als Referent zu verschiedenen Fachtagungen eingeladen. Er übernahm offiziell das Mandat als Botschafter für «Music & Memory» in der Schweiz. In dieser Rolle nahm er an internationalen Konferenzen zum Austausch und zur Weiterentwicklung der Methodik und des Geschäftsmodelles teil.

**Inspiziert durch den amerikanischen Dokumentarfilm «Alive Inside», der die Wirkung von personalisierter Musik in eindrücklichen Bildern zeigt, entstand der Wunsch, das gemeinsame Musikhören von Betreuungspersonen mit Menschen mit Demenz auch in der Schweiz auszuprobieren. Nach vier Jahren und mit vielen Erfahrungen hat Domicil die Fachstelle Incanto gegründet.**

Im Jahr 2016 hat Nico Meier mit einzelnen Bewohnenden im Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker begonnen, personalisierte Musiklisten zu erstellen und die Wirkung genau zu beobachten und zu dokumentieren. Einzelne Lieder haben dabei Türen zu Menschen geöffnet und emotionale Reaktionen ausgelöst, die niemand für möglich gehalten hätte. Um das volle Potenzial ausschöpfen zu können, entschieden sich die Initianten, das

bestehende Know-how der amerikanischen Methode «Music & Memory» einzukaufen. Ende 2016 liess sich das Team im Domicil Bethlehemacker schulen und als erste Institution der Schweiz zertifizieren. Gleichzeitig mit dem Start von «Music & Memory» gab die Geschäftsleitung des Domicil Bethlehemacker dem Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich den Auftrag einer Begleitevaluation, um die Wirkung der Methodik wissenschaftlich zu untersuchen.

### WEITERFÜHRENDES KONZEPT UND HÖHERE ANSPRÜCHE

Im Lauf der bestehenden Zusammenarbeit wurde klar, dass «Music & Memory» einen klaren Fokus auf die USA legt und sich dies aufgrund verfügbarer Ressourcen weder kurz- noch mittelfristig ändern würde. Deshalb fehlte es an nötigem Support für die Schweiz, wo jedoch aufgrund der Vorarbeiten und der Erfolge aus dem

Der zwischenmenschliche Kontakt und die Interaktion sind für Domicil zentrale Aspekte.



## Hintergrund

Domicil Bethlehemacker deutlicher Bedarf an Schulungen entstanden ist. Zudem hatte Nico Meier von Beginn an das amerikanische Modell auf die Bedürfnisse in der Schweiz angepasst und damit grundlegend verändert. Das durch Domicil erarbeitete Konzept geht in zentralen Punkten weiter als das amerikanische. Zum Beispiel werden die Musiklisten gezielter auf die einzelnen Betreuten zusammengestellt, weil dadurch eine effektivere individuelle Wirkung beobachtet wird. Das eigentliche Ziel dabei ist die Pflegeintervention, währenddem im ameri-

kanischen Modell Bewohnende oft im Sinne von «Medikamentenabgabe» mit dem aufgesetzten Kopfhörer alleingelassen werden. Der zwischenmenschliche Kontakt und die Interaktion sind für Domicil zentrale Aspekte.

Zahlreiche Hilfsmittel – von technischen Anleitungen über Checklisten bis zu Beobachtungsbögen für die Anwendung – konnten auch dank der Förderung der Age-Stiftung umgesetzt werden. Mit dem entsprechenden Support definieren sie einen neuen Qualitätsstandard und erleichtern die Implementierung und die nachhaltige Umsetzung.

### ERLANGTES FACHWISSEN TEILEN

Aufgrund dieser Entwicklungen wurde der Schritt, eine eigenständige Fachstelle zu gründen, als sinnvoll erachtet. Das erarbeitete Fachwissen und die erstellten Hilfsmittel können so den interessierten Institutionen in der Schweiz zur Verfügung gestellt werden. Die Schweizer Fachstelle für personalisierte Musik nennt sich «Incanto: Meine Musik, mein Leben». Der Name Incanto – «durch Musik verzaubern» – stammt aus dem Lateinischen.

### Innovation: Sessel mit Ohren – für die Ohren

*Die Anwendung von Incanto zu optimieren und zu vereinfachen, ist ein laufender Prozess. Im Domicil Bethlehemacker wurde eine innovative Lösung entwickelt, die das Musikhören auf bequeme und ästhetische Weise vereinfacht:*

*Alte Ohrensessel wurden umgebaut, mit Wiedergabetechnik versehen und neu bezogen; sie dienen nun als Musik-Ohrensessel.*

*Ein ruhiger Ort ist in der Testphase neuer Wiedergabelisten besonders wichtig, um Reaktionen besser den einzelnen Liedern zuschreiben zu können.*

*Zwar sind MP3-Player und Kopfhörer portabel und überall einsetzbar, doch der Ohrensessel ermöglicht:*

- eine ruhige, wohnliche Atmosphäre in bequemer Sitzposition,
- eine einfachere Bedienung mit weniger Kabel,
- eine erstklassige Tonqualität,
- das Mithören ohne zusätzliche Kopfhörer.

*Für jede Wohngruppe wurde je ein Sessel geschaffen. Laura Jegge ([www.wohnraus.ch](http://www.wohnraus.ch)) übernahm die Restauration, die Polsterung und das Beziehen der Sessel. Dabei legte sie*

*besonderen Wert auf ein angenehmes Sitzgefühl, auf Haptik und Optik sowie durch Inkontinenzschutz und Imprägnierung auf einfache Reinigung. Nico Meier verbaute die Technik und achtete auf Benutzerfreundlichkeit durch eine Serviceklappe und einen Verstärker, der automatisch ausschaltet, sobald kein Gerät (MP3-Player) mehr verbunden ist.*

*Die Praxis zeigt, dass die Idee überaus gut ankommt: Bewohnende reagieren erfreut auf den Sessel und ihre Musik, die sie darin hören können. Angehörige und Besuchende sind durch den innovativen Charakter verblüfft, was sich in grossem Zuspruch zeigt. Für die Mitarbeitenden vereinfacht sich der Aufwand wie erhofft.*

In den Ohren des Sessels sind die Lautsprecher eingebaut, im Rücken der Verstärker.



Über eine Buchse an der Seite des Sessels wird der MP3-Player oder das Smartphone angeschlossen.

## Potenzial nutzen: Studien belegen die positiven Effekte

**Musik hat auf jeden Menschen eine eigene Wirkung. Dennoch gibt es viele – oft sogar auch physische – Effekte, die vielfach beschrieben und durch Studien belegt sind. Das Betreuungskonzept Incanto sieht sich daher nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zu anderen bereits bestehenden Musikangeboten im Pflegealltag.**

In der Pflege und Betreuung von Menschen haben sich in den verschiedensten Institutionen genauso verschiedene Formen des Einsatzes von Musik etabliert. Vom Summen oder Singen in der Pflege über gemeinsames, aktives Musizieren zu Konzerten oder konzertähnlichen Angeboten und vielem mehr wird den jeweiligen Zielgruppen der Zugang zu Musik geboten. Incanto bietet sich hier aufgrund unterschiedlicher Gründe als Ergänzung zu solchen Formen an:

### – Keine zeitliche Begrenzung

Im Gegensatz zu Konzerten oder Gruppenaktivitäten, in denen aktiv oder passiv Musik genutzt wird, kann ein MP3-Player und die Incanto-Anwendung unabhängig vom Zeitpunkt und auch spontan genutzt werden. Egal ob frühmorgens, am Nachmittag oder mitten in der Nacht: Incanto bietet eine zusätzliche Möglichkeit, auf Bedürfnisse von Bewohnenden einzugehen.

### – Personalisiert und individuell

Während Gruppenaktivitäten wie Singrunden oder auch Tanz-Cafés und Konzerte sicher altersgerecht konzipiert und durchgeführt werden, bietet Incanto eine Möglichkeit, die gesamte Intervention zu personalisieren. Jede Wiedergabeliste wird für eine einzelne Person erstellt und enthält entsprechend individuell bedeutsame Musik. Während bei Konzerten o.Ä. also auch stets Lieder dabei sein werden, zu denen einzelne Personen keinen Zugang haben, stellt Incanto jedes Individuum ins Zentrum. Und genau dieses Wissen kann dann auch wieder für die Konzeption von Gruppenangeboten genutzt werden und beispielsweise dadurch soziale Kontakte schaffen und vertiefen.

### – Unabhängigkeit von der Begleitperson

Während bei den meisten anderen Formen

von Musikeinsatz spezifisches Musikwissen oder auch -können von den ausführenden Personen gefordert ist, erlaubt Incanto auch denjenigen Pflege- und Betreuungspersonen (Berufspersonen, Angehörige oder Freiwillige) eine Möglichkeit des musikalischen Arbeitens und «in Kontakt treten mit Musik», die sich selber als unmusikalisch betrachten oder sich sonst nicht trauen, Musik einzusetzen.

### – Potenzial Erinnerungen

Während dem Hören von Musik sind verschiedenste Hirnareale aktiv. Es gibt nicht ein «Musikzentrum». Bei Einschränkungen, die beispielsweise bei einer Demenz auftreten, ist leicht vorstellbar, dass diese, angeregt durch Musik respektive andere Nervenbahnen, im Gehirn kompensiert werden können.<sup>1</sup> Weiter ruft das Gehirn beim Hören eines Liedes nicht nur eine reine Erinnerung an das Lied an sich ab, sondern auch damit zusammenhängende Erlebnisse, Personen und Aktivitäten als eine «individuelle Assoziationskette».<sup>2</sup> Dies macht es wahrscheinlich, dass spezifischere Erinnerungen geweckt werden, wenn eine Originalaufnahme eines Liedes gehört wird, wie eben vielleicht in einer konkreten Situation von früher.

Diese vier Aspekte zeigen auf, dass in Incanto grosses Potenzial liegt, den Zugang zu Bewohnenden zu erleichtern. Das geschieht unabhängig von körperlichen oder kognitiven Einschränkungen, und Mitarbeitende wie Angehörige können gleichermassen mit eingebunden werden.

### DIE WIRKUNG VON MUSIK AUF DEN MENSCHEN

Die meisten Menschen mögen Musik und geben auf Nachfrage an, dass sie Musik zur Verbesserung der Stimmung, Entspannung und Aktivierung hören. Dabei liegt der Zusammenhang zwischen Musik und Emotionen dermas-



## Wirkung



Unmittelbare, sicht- und spürbare Reaktion auf die Behandlung mit der persönlichen Musik – ein Bewohner des Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker beim Einsatz von Incanto.

sen auf der Hand, dass die Wissenschaft diesen Aspekt lange Zeit nicht intensiv erforscht hat.<sup>3</sup> Bereits vor der Geburt beginnen Geräusche und Klänge auf den Menschen zu wirken, und Untersuchungen zeigen, dass nicht nur die Stimme der Mutter, sondern auch weitere Höreindrücke Einfluss auf Stimmung und Verhalten des Babys haben. So führen beispielsweise während der Schwangerschaft regelmässig gehörte und mit Entspannung verbundene Lieder auch nach der Geburt beim Neugeborenen zu Entspannungsreaktionen.<sup>4</sup> Dieser Effekt der Förderung der Entspannung oder auch der Reduktion von Stress kann über das ganze Leben beobachtet werden und geschieht unter anderem durch Erinnerungen, die ein bestimmtes Lied bei einem bestimmten Menschen aufgrund seiner Vorerfahrungen hervorrufen kann. Dabei werden nebst der Aktivierung des Belohnungssystems im Gehirn auch die Stress-Systeme herunterreguliert.<sup>5</sup>

Weitere allgemein beobachtete Effekte von Musik sind die Minderung von Angst und Schmerz<sup>6/7</sup> sowie die Aktivierung von Struk-

turen, die für Wachheit und Aufmerksamkeit wichtig sind und die auch auf das Wohlbefinden positive Auswirkungen haben.<sup>8</sup>

### EFFEKTE BEIM HÖREN PERSONALISIERTER WIEDERGABELISTEN

Seit einigen Jahren wurde nun auch explizit das Hören von personalisierten Musiklisten untersucht. Die festgestellten Effekte knüpfen an den allgemeinen Erkenntnissen an. Einzelne Studien, meist solche mit Fokus auf Menschen mit Demenz, kommen zum Ergebnis, dass auch weitere Effekte möglich sind. Zusammenfassend sind dies:

- die Verbindung zur persönlichen Identität und früheren Ereignissen<sup>9</sup>, sichtbar durch Lächeln, Entspannung oder Kommentare;
- tiefere Beruhigung und intensivere Entspannung der Bewohnenden;
- mehr Aufmerksamkeit, Engagement und soziale Interaktion und Kommunikation;<sup>10</sup>
- weniger Unruhe und Agitation;<sup>11/12</sup>

- mehr Kooperationsbereitschaft der Bewohnenden bei Pflegemassnahmen;<sup>11</sup>
- Alternative und/oder Ergänzung zu Neuroleptika, Schmerzmitteln, Schlafmitteln, Anxiolytika usw.,<sup>11/12</sup>
- Minderung von Ess- und Schluckstörungen;<sup>13</sup>
- Minderung von Gangunsicherheiten und damit des Sturzrisikos.<sup>12</sup>

1 So auch beschrieben durch Muthesius et al. (2010) Musik – Demenz – Begegnung, S. 36–37 und 43

2 Willig & Kammer (2012) Mit Musik geht vieles besser, S. 20

3 Stegemann (2020) Was Musiktherapeuten über das Gehirn wissen sollten, S. 135

4 Stegemann (2020) S. 80

5 Stegemann (2020) S. 167

6 Müller-Busch (2009) in Stegemann (2020) S. 100–102

7 Kühlmann et al. (2018) Meta-analysis evaluating music interventions for anxiety and pain in surgery

8 Spitzer (2013) in Stegemann S. 141–142

9 Wilkins et al. (2014) Network Science and the Effects of Music Preference on Functional Brain Connectivity: From Beethoven to Eminem

10 King et al. (2018) Increased Functional Connectivity After Listening to Favored Music in Adults With Alzheimer Dementia

11 Thomas et al. (2017) Individualized Music Program is Associated with Improved Outcomes for U.S. Nursing Home Residents with Dementia

12 Vinoo et al. (2017) Music and Memory in Dementia Care

13 Cohen et al. (2018) «Music&Memory» and improved swallowing in advanced dementia

# Auftragsstudie: Viel Bestätigung aber auch Überraschendes

**2017 hat Domicil Bethlehemacker eine Studie in Auftrag gegeben, welche die Wirkung von Incanto (damals noch «Music&Memory») wissenschaftlich untersuchen sollte. Dabei konnte mit der Entdeckung des «emotionalen Gedächtnisses» ein weltweit etabliertes Modell erweitert werden.**

Studien, die die Wirkung von personalisierter Musik untersuchen und Effekte wie im vorangegangenen Kapitel belegen, sind vorwiegend im englischsprachigen Raum zu finden. Eine der Ausnahmen bildet die Begleitevaluation, die das Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker im Jahr 2017 dem Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich in Auftrag gegeben hat.<sup>1</sup>

Die Auswertung dieser Studie zeigt, dass sich die Depressionswerte der 23 Studienteilnehmenden während der Behandlungszeit mit Incanto signifikant verbesserten. Bei der Hälfte der Teilnehmenden sanken die Depressionswerte sogar in einen klinisch unauffälligen Bereich. Bezüglich Agitation wurde ebenfalls eine Tendenz zur Verbesserung festgestellt. Bis vier Wochen vor Ende der 16-wöchigen Datenerhebungsphase sanken die Agitationswerte teils signifikant.

### STÖRFaktor NOROVIRUS

In den letzten vier Wochen stiegen praktisch alle Werte jedoch wieder an. Innerhalb dieser Zeit brach im Domicil Bethlehemacker das Norovirus aus, und für zwei Wochen standen zwei der drei Wohngruppen unter Quarantäne. Dass unter diesen Umständen die Unruhe bei den Bewohnenden angestiegen ist, erklärt sich

wohl aus diesem Umstand. Das zeigt auch, dass aktuelle Rahmenbedingungen grossen Einfluss auf die Wirkungsentfaltung verschiedener Aktivitäten und Interventionen haben.

### REDUKTION DER RESERVEMEDIKAMENTE

Weiter wurden die Reservemedikation ausgewertet sowie die potenzielle Entlastung der Pflegefachpersonen durch die Methode untersucht. Bezüglich der Reservemedikamente stellte sich heraus, dass zehn Studienteilnehmende vor Studienbeginn zu den täglichen Medikamenten aufgrund individueller Unruhezustände kurzfris-

tig zusätzliche Medikamente erhalten haben, da andere Interventionen keine Besserung brachten. Im Verlauf der Studie haben davon sieben Personen weniger oder sogar gar keine zusätzlichen Medikamente mehr erhalten.

### ERHÖHTE

### ZWISCHENMENSCHLICHE VERBUNDENHEIT

Fokusgruppengespräche zeigten, dass gerade die Pflegenden, welche selber die Musik angewendet haben, infolge geringerer Agitation und intensiverer sozialer Interaktion einen entspannteren Pflegealltag erlebten. So ziehen die Verantwortlichen der Studie auch das Fazit, dass personalisierte Musik eine Verbundenheit zwischen Pflegefachpersonen und den an Demenz erkrankten Menschen schafft, die Identität stärkt und Personen in einen positiven emotionalen Zustand versetzen kann.

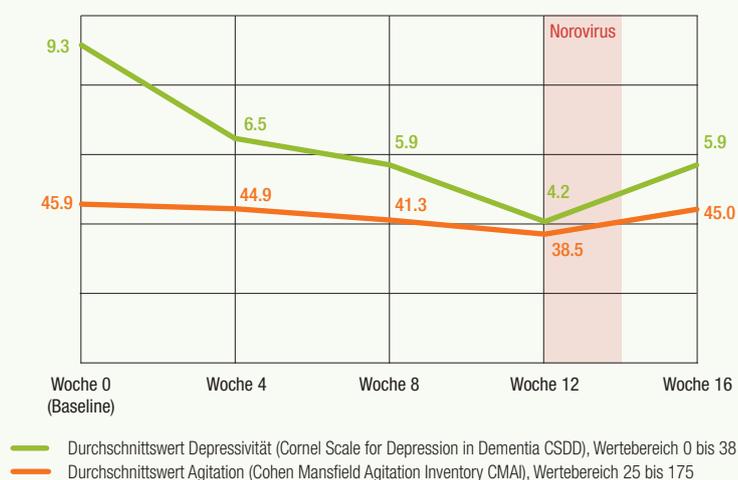
### DAS EMOTIONALE GEDÄCHTNIS

In der Studiauswertung wurde ausserdem das biopsychosoziale Modell zu Musik und Demenz von McDermott, Orrell und Ridder herangezogen; dieses hat sich in den drei darin

Bei der Hälfte der Studienteilnehmenden sanken die Depressionswerte in einen klinisch unauffälligen Bereich.



## Entwicklung Depressivität und Agitation



## Kommentar des Projektleiters

*Es war uns wichtig, wissenschaftlich zu ergründen, ob die im englischsprachigen Raum so vielversprechenden Effekte auch in der Schweiz dokumentiert werden können. Dabei haben wir den Fokus auf die Themen Depression und Agitation gelegt.*

*Es ist ein voller Erfolg, zu sehen, dass die Begleitevaluation viele positive Ergebnisse geliefert hat. Dass die Agitationswerte letztlich nicht signifikant gefallen sind, erklärt die Ausnahmesituation mit dem Norovirus. Einerseits schmälert dies die Möglichkeit, unsere in der Praxis beobachtete Verbesserung zu belegen, andererseits ist es eine Gelegenheit, um sichtbar zu machen, was ein solcher Ausnahmestand für die betroffenen Menschen bedeutet. Und dass Musik allein die Situation nicht absolut entspannen kann.*

### Begleitung von grosser Bedeutung

*Besonders herausstreichen möchte ich die Wichtigkeit der persönlichen Begleitung in der Anwendung von Incanto. Durch die Studie und das dadurch regelmässige Anwenden wurde uns erst bewusst, wie sich die positiven Effekte über die Zeit verstärken. Daran hat das aktive Begleiten in Form von Interaktionsförderung (Mitsingen, aktives Zuhören, Gefühle benennen usw.) einen wesentlichen Anteil.*

*Ohne aktive Begleitung durch das Musikhören zeigten die Bewohnenden zwar auch Freude und Entspannung oder machten ab und zu eine Bemerkung. Fanden die gleichen Bewohnenden in der Begleitperson jedoch jemanden, der/die sich aktiv einbrachte und interessierte, waren die Reaktionen um ein Vielfaches grösser. Anders gesagt: Das volle Potenzial von Incanto kann ausgeschöpft werden, wenn eine aktive Begleitung beim Musikhören stattfindet.*

bestehenden Überkategorien bestätigt. Diese besagen, dass Musik im «Here & Now» (Glück im Moment) als unmittelbar aktivierendes und beruhigendes Mittel wirkt, im «Who you are» (Identitätsförderung) die Verbindung zur eigenen Identität reproduzieren kann und in der «Connectedness» (Beziehungsgestaltung) eine Verbundenheit zwischen den gemeinsam Musikhörenden schafft.

Bemerkenswert ist, dass das Zentrum für Gerontologie eine zusätzliche Kategorie ergänzen konnte: das «emotionale Gedächtnis». Über die Zeit haben die positiven Effekte zugenommen. So zeigten die Studienteilnehmenden zum Beispiel gegen Ende der 16-wöchigen Datenerhebung immer länger Freude an der Musik, äusserten plötzlich bereits am Anfang der Sitzung Liederwünsche, setzten von sich aus die Kopfhörer auf oder ihr Bewegungsdrang legte sich derart, dass sie im Gegensatz zum Studienbeginn bis zu 30 Minuten sitzen bleiben wollten und konnten.

► <https://www.zfg.uzh.ch/de/projekt/alt/music-memory-2018.html>

Über die Zeit haben die positiven Effekte zugenommen.

<sup>1</sup> Huber et al. (2018) «Music & Memory». Eine Begleitevaluation zur Implementierung einer personenzentrierten Musikintervention im Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker. Abschlussbericht des Zentrums für Gerontologie der Universität Zürich.

## Erklärtes Ziel: Incanto für alle zugänglich machen

**2020 hat die Domicil Bern AG die Fachstelle Incanto ins Leben gerufen. Dies mit dem Ziel, das über Jahre erarbeitete Fachwissen im Bereich der personalisierten Musik als Betreuungskonzept mit anderen Betreuungspersonen und -institutionen zu teilen. Damit werden wertvolle Erkenntnisse und Erfahrungen weitergegeben. Es sollen möglichst viele betreute Menschen, deren Angehörige und Betreuungspersonen von diesem Konzept profitieren können.**

Die Fachstelle wird von Nico Meier geleitet und verfügt über ein umfassendes Angebot an Schulungen, Begleitung und Hilfsmitteln. Das Angebot ist zu einem Zertifizierungspaket gebündelt, das eine nachhaltige Implementierung des Betreuungskonzepts Incanto garantiert. Institutionen der Deutschschweiz können sich bereits Incanto-zertifizieren lassen. Ein Ziel ist es, alle 23 Häuser der Domicil Bern AG bis 2025 zertifiziert zu haben. Bisher sind schweizweit insgesamt neun Häuser zertifiziert, davon sieben Domicil-Häuser (vgl. Kasten Seite 15).

### DIE VISION

Die Vision der Fachstelle ist wie folgt festgehalten: «Menschen, die auf Hilfe in der Strukturierung sowie Bewältigung ihres Alltags angewiesen sind, werden durch ihr Umfeld (ob Angehörige oder professionelle Betreuende) dabei unterstützt, personalisierte Musiklisten regelmässig zu hören. Durch das spezifische Musikhören ist es diesen Menschen möglich, partizipativ und selbstbestimmt den Alltag zu meistern. Ihre Lebensqualität wird gesteigert. Die Fachstelle Incanto setzt dabei Standards in der Schulung und Begleitung des Umfelds in der Schweiz und darüber hinaus.»

Um dieser Vision gerecht zu werden, gilt es in einem ersten Schritt dafür zu sorgen, dass die Fachstelle Incanto von Institutionen in der Deutschschweiz als Kompetenzzentrum für die Erstellung und Anwendung von personalisierter Musik wahrgenommen wird, und dass darauf zurückgegriffen wird, wenn es um die eigene praktische Umsetzung geht (siehe Kommunikation ab Seite 14).

### INCANTO-ZERTIFIKAT

Im Rahmen einer ausführlichen Einführungsschulung mit Zertifizierung wird das interdisziplinäre Team mit Hintergrund- und Anwendungswissen versorgt. Dadurch wird das Team befähigt, direkt nach der Schulung mit der eigenen Anwendung von Incanto zu starten.

Zur langfristigen Unterstützung und Sicherung der Qualität von Incanto wird eine jährliche Re-Zertifizierung angeboten. Damit wird jede zertifizierte Institution für weitere zwölf Monate berechtigt, auf die stets aktuellen Hilfsmittel zuzugreifen und diese wie auch die Marke Incanto zu nutzen. Ausserdem stehen mit der Re-Zertifizierung nebst weiterführenden Coaching-Gesprächen das Netzwerk der Fachstelle und Vergünstigungen für unten beschriebene Impulstage und Anwenderschulungen zur Verfügung.

### Hilfsmittel

In den vergangenen Jahren wurden aufgrund praktischer Erfahrungen und durchgeführter Schulungen umfangreiche Hilfsmittel erstellt, die laufend überprüft und weiterentwickelt werden. Die zur Verfügung gestellten Hilfsmittel sind beispielsweise:

- vergünstigte Materialbestellung für zertifizierte Institutionen
- Übersicht über Aufgaben des interdisziplinären Teams inkl. Traktandenvorlage für Sitzungen
- Merkblätter zum Umgang mit Hindernissen, zur Hygiene oder zur Musikdetektivarbeit
- Handbuch und Erklärvideos für die Technik-Verwaltung und -Bedienung
- Checkliste für die Anwendung
- Beobachtungsmethoden und -bögen
- Musiklisten mit beliebten Künstlern und Liedern, gegliedert nach Musikstil und Jahrzehnten

Nebst der zu entrichtenden Gebühr verfasst die Institution einen jährlichen Umsetzungsbericht zuhanden der Fachstelle mittels einer Vorlage. Alle drei Jahre wird der schriftliche Umsetzungsbericht zugunsten eines Audits vor Ort ausgesetzt.

## WEITERES ANGEBOT

**Coaching:** Jede zertifizierte Institution hat die Möglichkeit, ein individuelles Coaching via E-Mail, Telefon oder Videotelefon in Anspruch zu nehmen. Damit wird sichergestellt, dass individuelle Fragen und Herausforderungen bei der Umsetzung kurzfristig gelöst werden können.

**Anwenderschulungen:** An zwei Nachmittagen im Jahr führt die Fachstelle eine Anwenderschulung für Mitarbeitende zertifizierter Institutionen durch. Praktische Übungen, Best-Practice-Beispiele und praxisnahe Informationen sind ihre Bestandteile. Sinn und Zweck dieser Schulungen sind insbesondere:

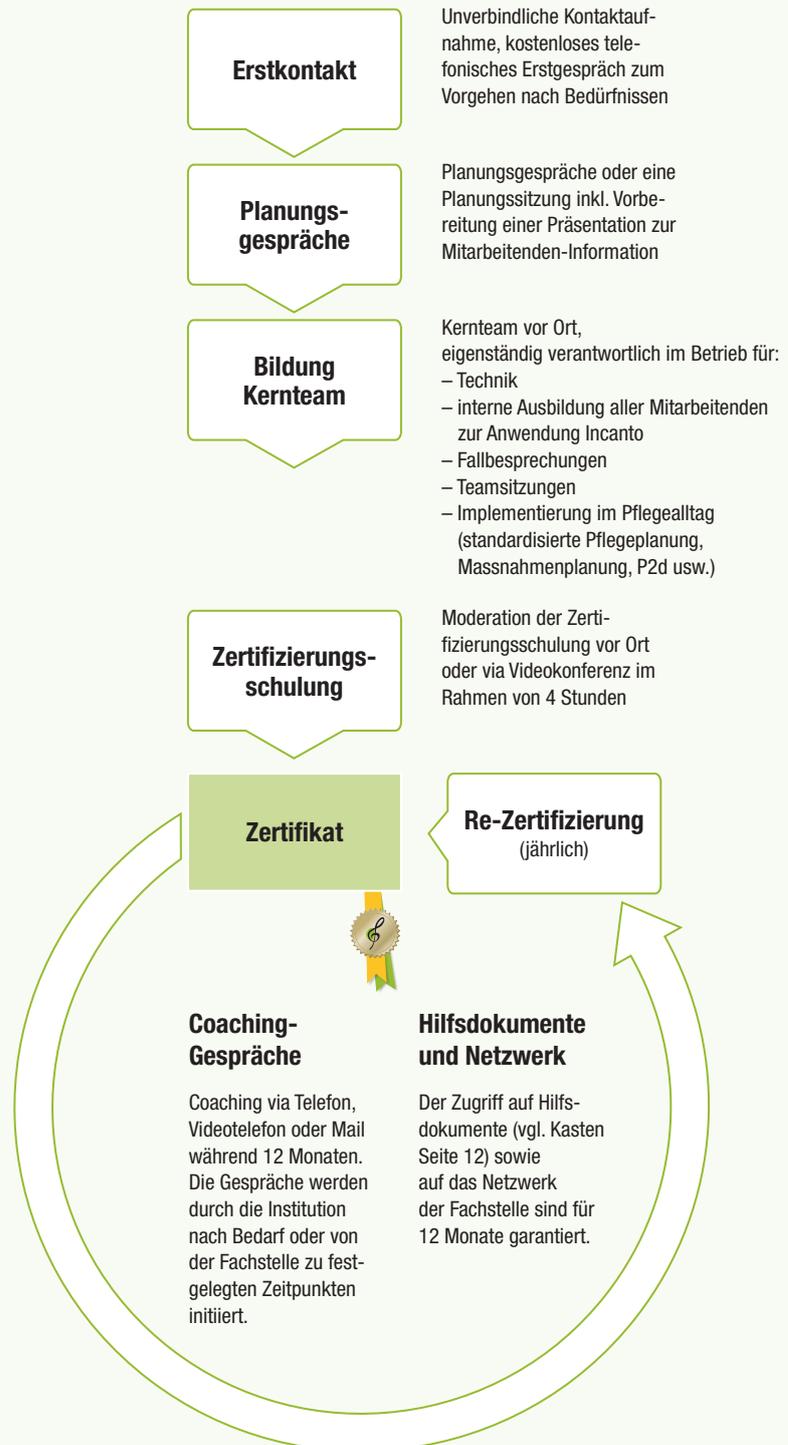
- die Entlastung der verantwortlichen Umsetzungsteams,
- die Qualitätssicherung der Anwendung in der Praxis durch Information aus erster Hand,
- Vernetzung und Austausch.

**Impulsnachmittage und Netzwerk:** An zwei Nachmittagen im Jahr führt die Fachstelle einen Impulsnachmittag für Verantwortliche der zertifizierten Institutionen durch. Sinn und Zweck dieser Nachmittage sind insbesondere:

- die Informationsübermittlung zu Neuerungen, zu aktuellen Entwicklungen usw. in Form von Inputs und/oder Workshops,
- die Qualitätssicherung der Anwendungen in der Praxis,
- Vernetzung und Austausch.

**Info-Präsentationen und Referate:** In erster Linie informieren sich Interessierte mittels zur Verfügung gestellter Infomaterialien der Fachstelle. Je nach Möglichkeit der Fachstelle und nach Bedarf der interessierten Institutionen haben diese die Möglichkeit, als Vorinformation sowie zur Unterstützung des Entscheidungsprozesses, eine Info-Präsentation einzukaufen. Zudem führt der Fachstellenleiter Referate an thematisch passenden Fachtagungen durch.

## Der Zertifizierungsprozess



Individuelle Anpassungen des Zertifizierungsprozesses können nach Absprache und Möglichkeit vorgenommen werden. Preise auf Anfrage.

## Kommentar des Projektleiters

*Der Prozess bis zum Entscheid, eine eigene Fachstelle aufzubauen, hat mehrere Monate gedauert. Zu Beginn haben wir uns damit auseinandergesetzt, wie wir unser Wissen rund um personalisierte Musik anderen Institutionen zugänglich machen können. Bereits früh haben wir professionelle Hilfe gesucht und in Philipp Bürge und seiner Firma Hülle & Fülle GmbH gefunden.*

*Schnell wurde klar, dass wir aufgrund vieler Weiterentwicklungen und grundlegender Unterschiede zu Music&Memory das Potenzial weiternutzen wollen. Zudem wurde in den Anfragen bei Music&Memory zu einer ausgedehnten Zusammenarbeit klar, dass deren Fokus auf die USA eine nötige Unterstützung nicht in absehbarer Zeit ermöglichen würde.*

*Gemeinsam mit Hülle & Fülle haben wir daraufhin ein Kommunikationskonzept entwickelt, das uns als Grundstein und Orientierung im Aufbau der neuen Marke diente. Besonders interessant war dabei die Auseinandersetzung mit der aus der Praxis vertrauten Thematik auf der Metaebene. Warum tun wir, was wir tun und wie machen wir es? Daraus konnten wir*

*strategische Entscheide ableiten, Zielgruppen und deren Bedürfnisse sichtbar machen sowie Kernbotschaften und nötige Kommunikationsinstrumente definieren. Daraus entstand der Massnahmenplan für die erste Phase 2020 bis 2022.*

*Mit dem Kommunikationskonzept und nach rechtlichen Abklärungen bezüglich Markenschutz sowie der Entwicklung möglicher Geschäftsmodelle hat die Direktion von Domicil für den Aufbau einer Fachstelle Anfang 2020 grünes Licht gegeben.*



# Kommunikation: Entscheidend für die Etablierung von Incanto

**Die Kommunikation über Incanto und über die Dienstleistungen der Fachstelle sollte möglichst zielführend gestaltet werden, um das Betreuungskonzept Incanto schweizweit etablieren zu können. Deshalb haben die Verantwortlichen bei Domicil 2019 ein Kommunikationskonzept erarbeitet und ein Massnahmenpaket für die nächsten zwei Jahre geschnürt.**

Das Kommunikationskonzept (siehe Kasten links) definiert die Zielgruppen und deren Bedürfnisse sowie die Kommunikationsziele und die dazugehörigen strategischen Schwerpunkte mit dem Massnahmenplan 2020–2022. Das ausführliche Konzept ist hier nachfolgend auszugswise wiedergegeben.

## ZIELGRUPPEN

Für die Planung der Kommunikationsmittel zur Verbreitung und Etablierung des Betreuungskonzeptes Incanto sind die anzusprechenden Zielgruppen von zentraler Bedeutung. Die für die erste Planungsperiode entscheidenden Zielgruppen sind Praxispersonen und Entscheidungsträgerinnen und -träger.

Mit Praxispersonen sind Personen gemeint, die nahe am betreuten Menschen arbeiten. Es sind dies namentlich Pflegefachleute mit jeglichen Ausbildungshintergründen sowie Aktivierungsfachpersonen, Musiktherapeuten oder -geragogen, Soziokulturelle Animatoren oder ähnliche. Ist ihr Interesse und ihre Begeisterung für Incanto geweckt, sind sie prädestiniert, das Kon-



zept in ihren Institutionen bekannt zu machen und ihren Vorgesetzten die alltagspraktischen und ökonomischen Vorteile aufzuzeigen.

Mit Entscheidungsträgerinnen und -träger sind Mitglieder der operativen Leitung von Alterszentren und Institutionen der Langzeitpflege gemeint. Also Geschäftsleitende von Pflegeinstitutionen und -gruppen und Demenzzentren sowie Personen mit der Funktion «Leitung Pflege».

Weitere ausgemachte Zielgruppen sind zuweisende Stellen (z.B. Ärztinnen und Ärzte), Vermittler (z.B. Beratungsstellen), die Betroffenen und ihre Angehörigen sowie freiwillige Mitarbeitende und die Öffentlichkeit.

### PRIORISIERUNG DER ZIELGRUPPEN

Den personellen und finanziellen Ressourcen entsprechend liegt der Schwerpunkt der Kommunikationsmassnahmen in der aktuellen Planungsperiode auf den Zielgruppen «Praxispersonen» und «Entscheidungssträger/innen». Als

flankierende Massnahmen sind PR-Aktionen vorgesehen, die sich an die breite Bevölkerung richten. Die Gruppen der Zuweiser, der Vermittler und der Betroffenen mit ihren Angehörigen werden in den nächsten Planungsperioden ab 2022 gezielt bearbeitet (Infoveranstaltungen für Sozialdienste, Prospektauslage Wartezimmer usw.).

### KOMMUNIKATIONSZIELE

Es ist ein grosser Unterschied, ob eine Institutsleiterin über die Kosten und die freizustellenden Ressourcen für eine Zertifizierung aufgeklärt werden soll, oder ob der Ehemann einer von Demenz betroffenen Frau erstmals vom Betreuungskonzept Incanto erfahren soll. Die Ausgestaltung der Kommunikationsinstrumente ist daher sehr heterogen und vielschichtig. Wie sich die Kommunikation inhaltlich und formal gestaltet, ist davon abhängig, in welchem Kontext und mit welcher Hauptabsicht sie sich

## Zertifizierungen

### Bisher zertifizierte Häuser

- Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker, Bern
- Villa Sutter, Nidau
- Domicil Steigerhubel, Bern
- Domicil Baumgarten, Bern
- Domicil Schöneegg, Bern
- Wägelwiesen Alters- und Pflegezentrum AG, Wallisellen
- Alterszentrum Hofwiesen, Dietlikon
- Domicil Kompetenzzentrum Demenz Oberried, Belp
- Domicil Monbijou, Bern

### Geplante Zertifizierungen im Jahr 2021

- Alters- und Pflegezentrum Homburg, Läuelfingen
- Domicil Selve Park, Thun
- Tagesstätte im ATRIUM, Stiftung Basler Wirrgarten
- Zentrum Ergolz, Ormalingen
- Domicil Schwabgut, Bern
- Domicil Serena, Urtenen-Schönbühl
- Domicil Weiermatt, Münchenbuchsee

an wen richtet. Folgende vier Hauptabsichten wurden für die weitere Planung ausgemacht:

- Aufmerksamkeit gewinnen,
- Interesse wecken,
- Verlangen bewirken,
- Unterstützen in der Anwendung.

Die Matrix auf der folgenden Seite dient als Orientierungshilfe bei der Planung und beim Einsatz der Kommunikationsinstrumente.

### VIER PLANUNGSPERIODEN

Das Projekt wird sich über mehrere Jahre erstrecken, bis Incanto in der Deutschschweiz grossflächig eingeführt ist und sich hier etabliert hat. Diese mehrjährige Planung ist in vier Zeithori-

## Matrix Zielgruppen – Kommunikationsziele

	AUFMERKSAMKEIT	INTERESSE	VERLANGEN	ANWENDUNG
Pflegeinstitutionen	«Incanto gibt es und es wirkt.»	«Führen Sie Incanto ein!»	Zertifizierung	Support/ Unterstützung
Betroffene/ Angehörige/ Zuweisende	«Incanto gibt es und es wirkt.»	«Fragen Sie nach Incanto!»	Auswahl eines Incanto-Hauses	Support/ Unterstützung
Öffentlichkeit/ Bevölkerung	«Incanto gibt es und es wirkt.»			
Inhaltsschwerpunkte	Emotionen	Vorteile	Fakten	Detailinformationen

zonte eingeteilt: Aufbau Infrastruktur und erste Zertifizierungen (2020–2022), Konsolidierung und Weiterentwicklung (2022–2023), Ausbau Incanto-Zertifizierungen Deutschschweiz und Publikumskampagne (2024–2026) sowie Evaluation Ausbau Gesamtschweiz (ab 2026).

Die Kommunikationsstrategie der aktuellen Planungsperiode 2020–2022 sieht vor, die nachfolgend beschriebenen Kommunikationsinstrumente zu entwickeln und zu nutzen. Derzeit liegt der Fokus bei den Hauptabsichten «Aufmerksamkeit gewinnen» und «Interesse

wecken». Dies geschieht hauptsächlich über Präsentationen an Fachtagungen, Messen, Lehrveranstaltungen usw. Dort stellt der Fachstellenleiter das Konzept vor und beantwortet Fragen. Ist das Interesse geweckt, werden im persönlichen Gespräch detailliert Fragen zum Zertifizierungsprozess erläutert.

### GEPLANTE KOMMUNIKATIONSMITTEL

**Imagefilm:** Sobald die aktuellen Herausforderungen der Corona-Pandemie es zulassen, wird ein kurzer, emotionaler Imagefilm realisiert. Darin werden Anwendungsbeispiele gezeigt – mit echten Betroffenen, Angehörigen und Pflegenden. Die unmittelbare Wirkung von Incanto auf die Betroffenen steht darin im Zentrum. Interview-Sequenzen mit Pflegenden und Angehörigen unterstreichen die Glaubwürdig-



«Incanto ist mehr als ein einfaches Konzept, es ist eine Chance, um die Bewohnenden und die Mitarbeitenden aller Berufsgruppen im Alltag zu beflügeln.» Nico Meier

## Fachstelle Incanto

keit. Der Film wird unterschiedlich eingesetzt: Als Einstieg in die Präsentationen vor Ort, auf der Domicil-Website sowie in den Social-Media-Kanälen.

**Info-Prospekte:** Im Frühjahr 2021 werden zwei Info-Prospekte erarbeitet: ein Prospekt für «Praxispersonen» und einer für «Betroffene und Angehörige». Beide behandeln die Funktion und Wirkung von Incanto auf einfache und verständliche Weise und sind anschaulich bebildert. Sie unterscheiden sich durch den zweiten Teil: Werden im Prospekt für die Praxispersonen die Vorteile für die Pflegeinstitutionen hervor-

gehoben und ein möglicher Zertifizierungsweg skizziert, mündet der Prospekt für Betroffene und deren Angehörige in den Aufruf, in «seinem» Heim nach der Incanto-Anwendung zu fragen oder ein entsprechendes Incanto-Haus auszuwählen.

**Website:** Die Domicil-Website hat eine eigene Unterseite mit dem neuen Incanto-Angebot erhalten; sie ist unter [www.domicilbern.ch/incanto](http://www.domicilbern.ch/incanto) abrufbar. Hier sind allgemeine Informationen zu finden, und es werden Kontaktmöglichkeiten für interessierte Institutionen angeboten.

**Public Relation:** Ab Ende 2021, nach Abschluss des Markenaufbaus und Erstellung des Imagefilms, wird ein Mediendossier zusammengestellt. Darin wird das Konzept Incanto vorgestellt und auf den Imagefilm verwiesen. Mithilfe dieses Mediendossiers wird der Kontakt zur Tages- wie auch zur Fachpresse gesucht.

Zudem wird 2022 vorwiegend die hauseigene Domicil-Zeitung als Kommunikationskanal für die Öffentlichkeit genutzt. Sie hat mit einer Auflage von 235 000 Exemplaren eine grosse Reichweite und Leserschaft, vor allem im Kanton Bern.

### Planung Kommunikationsinstrumente

	2020					2021												2022												
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Corporate Design</b>																														
Entwicklung der Marke Incanto					▲																									
<b>Schlussbericht Age-Stiftung</b>																														
Umsetzung und Publikation																														
<b>Info-Prospekte in 2 Sorten</b>																														
Umsetzung und Publikation																														
<b>Imagefilm</b>																														
Konzeption																														
Produktion und Publikation																														
<b>Website</b>																														
Implementierung in Domicil-Website																														
Evaluation Incanto-Website																														
<b>Präsenz vor Ort</b>																														
Präsentationen/Referate an Fachtagungen					▲																									
<b>Weitere Kommunikationsinstrumente</b>																														
Neugestaltung PP-Präsentationen																														
Visuelle Gestaltung der übrigen Hilfsmittel																														
<b>Public Relation</b>																														
Implementierung Imagefilm in Social Media																														
Präsenz Domicil-Zeitung																														
Mediendossier/-veranstaltung																														
Präsenz Fachpresse																														
Präsenz Tagespresse																														

# Fazit und Perspektiven

---

## Die Methodik dank wachsendem Netzwerk laufend optimieren

**Mit den Grundlagenarbeiten der letzten vier Jahre hat Domicil mit der Entwicklung von Incanto wichtige Pionierarbeit geleistet; davon sollen möglichst viele Betroffene profitieren können. Zeit, eine gute Zusammenarbeit und die wachsende Incanto-Gemeinschaft spielen dabei eine wichtige Rolle.**

Den Prozess zu durchlaufen, um neben dem Alltagsgeschäft einen Markenaufbau zu entwickeln, benötigte gleichermassen Zeit wie auch eine gute Zusammenarbeit über Domicil Bethlehemacker hinaus. Die Überzeugung vom Potenzial und den Fähigkeiten, das Wissen um Incanto ansprechend vermitteln und vermarkten zu können, konnte Nico Meier mit der Unterstützung der Geschäftsleitung von Domicil Bethlehemacker wie auch der Direktion der Domicil Bern AG in die Konzeption und den Aufbau der Fachstelle ummünzen. Die Grösse des Unternehmens Domicil und seine Infrastruktur machte das Gelingen überhaupt erst möglich. Beispielhaft zu nennen ist dabei, dass die Direktion Andrea Ermler (ehemalige Leiterin Pflege und Entwicklung) viel Zeit zur Verfügung gestellt hat, die Methodik und den Markenaufbau in der Entwicklung zu begleiten.

### AUGENMERKE

#### Zeitaufwand Musikdetektivarbeit

Das Erstellen von wirklich personalisierten Musiklisten ist zeitintensiv. Doch als Kernelement lohnt sich der Aufwand, da der Effekt von gezielt eingesetzter Musik enorm ist, wenn Lieder gefunden werden, mit denen schöne Erinnerungen verbunden sind – egal ob und welche körperlichen oder kognitiven Einschränkungen vorhanden sind.

#### Wenn Musik einmal nicht wirkt

Es gibt auch Momente, in denen die Musik nicht wirkt, und was beim letzten Mal ein Erfolg war, läuft diesmal ins Leere. Dadurch darf man sich nicht entmutigen lassen. Es ist wichtig, immer wieder neue Wege und Zugangsmöglichkeiten für die musikalische Begegnung zu suchen und zu finden. Hilfreich ist, nebst der personalisierten Musik, auch den Anwendungszeitpunkt individuell zu überprüfen und die Zeitpunkte zu evaluieren, in denen die Musik am besten wirken kann.

#### Implementierung Pflegeprozesse

Incanto in die Pflegeprozesse gut zu integrieren, bedingt eine gute interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie einen Aushandlungsprozess, der in jeder Institution unterschiedlich ist. Lassen sich alle Seiten darauf ein, wird Incanto rasch zu einem festen Bestandteil im Pflegealltag.

#### Teamarbeit essenziell

Ein grosses Hindernis für eine nachhaltige Umsetzung ist es, wenn für Incanto in einer Institution eine Einzelperson verantwortlich ist. Zu gross ist einerseits die Abhängigkeit vom Wissen und von der Präsenz einer einzelnen Person und andererseits auch die Übersetzungs- und Überzeugungsarbeit, wenn die verantwortliche Person nicht auf ein interdisziplinäres Team

zurückgreifen kann. Deshalb ist für eine nachhaltige Wirkung von zentraler Bedeutung, das Betreuungskonzept im ganzen interdisziplinären Team zu verinnerlichen.

#### Schulungszeit

Das Wissen aus Theorie und Praxis zu bündeln und die Essenz daraus innerhalb der definierten vier Stunden Zertifizierungsschulung so zu vermitteln, dass eine möglichst eigenständige Umsetzung vor Ort möglich wird, ist herausfordernd. Die Feinplanung der Schulung wird deshalb von Durchführung zu Durchführung optimiert. Dabei hilft das zusätzliche Wissen, das sich der Fachstellenleiter in der Ausbildung zum Kursleiter SVEB 1 angeeignet hat (Zertifikatslehrgang abgeschlossen im Frühjahr 2021).

#### Corona

Wie in so vielen Branchen und Bereichen hat die Corona-Pandemie auch bei Incanto zu grossen Verschiebungen im Zeitplan geführt. Schulungen konnten nicht durchgeführt und Hintergrundarbeiten mussten zurückgestellt werden. Nötige Anpassungen konnten jedoch vorgenommen und auch erste Schulungen via Videokonferenz durchgeführt werden.

### POTENZIAL UND CHANCEN

Das Potenzial von Incanto wird ersichtlich mit den beschriebenen Wirkungen auf den Seiten 8–11; hier wird nicht näher darauf eingegangen. Was bei der Umsetzung im Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker besonders beeindruckt, ist die positive Resonanz der Angehörigen. Bei vielen Bewohnenden haben die Angehörigen über das Leitfadenterview hinaus selber begonnen, Lieder zu sammeln, alte Kassetten oder Ähnliches zu suchen und vorbeizubringen. Das hat die Begeisterung für Incanto zusätzlich gesteigert. Aufgrund dieser Erfahrungen ist Incanto bereits fester Bestand-



teil der Beratungsgespräche und des späteren Eintrittsprozesses.

### Wichtige Pionierleistungen erbracht

Mit den gemachten Erfahrungen und den daraus entwickelten Prozessen besteht mit Incanto nun eine auf die Schweiz zugeschnittene Methodik samt umfassendem Hilfsmaterial, sodass das Rad nicht mehr neu erfunden werden muss. Das Netzwerk, das mit jeder zertifizierten Institution wächst, hilft mit, die Methodik laufend zu evaluieren und zu optimieren.

### NÄCHSTE SCHRITTE

In erster Linie geht es nun darum, Incanto als Betreuungskonzept und Methodik zu etablieren. Dazu gehört als Erstes der Abschluss des Aufbaus der Fachstelle mit dem Erstellen und Gestalten der geplanten Kommunikationsmittel. Schulungen und Informationen werden fortlaufend und nach Möglichkeit durchgeführt. Solange es pandemiebedingt nötig ist, wird hierzu auf technische Lösungen wie Zoom zurückgegriffen. Bereits früher durchgeführte Referate an Fachtagungen und Mundpropaganda sorgen bereits jetzt dafür, dass immer wieder Anfragen an die Fachstelle gestellt werden.

Sobald es aufgrund der Corona-Massnahmen wieder möglich ist, wird durch Referate an neuen Fachtagungen, Informationsveranstaltungen und mithilfe der erstellten Kommunikationsmittel die Öffentlichkeitsarbeit konkret aufgegriffen; dadurch wird der Bekanntheitsgrad der Fachstelle erhöht.

## Schlusswort des Projektleiters

*Mich treibt die persönliche Überzeugung an, dass Musik die meisten Menschen in herausfordernden Situationen tragen und unterstützen kann. Dass ich mit den Erfahrungen aus der Praxis im Domicil Bethlehemacker nun dieses Wissen weitergeben kann und dadurch noch viel mehr Menschen zu ihrer persönlichen Musik verhelfen kann, ist eine grosse Bestätigung dieser Überzeugung und bedeutet für mich «Motivation pur». Incanto macht einen Unterschied, und ich kann Incanto weiterbringen.*

### Danksagung

*Ohne Unterstützung wären jedoch die nachhaltige Umsetzung und die Verbreitung niemals möglich. Deshalb sage ich Tausend Dank an alle Mitwirkenden und Mitverantwortlichen:*

*Die Age-Stiftung hat mit ihrem grosszügigen Förderbeitrag ermöglicht, Incanto weiterzuentwickeln und weiterzugeben.*

*Alle Mitarbeitenden im Domicil Bethlehemacker sorgen mit ihrem täglichen Einsatz für die stabile Grundlage von Incanto.*

*Andrea Ermiler, die ehemalige Leiterin Pflege und Entwicklung von Domicil, hat mit ihrer visionären Denkweise nicht nur die Initiative für den Antrag an die Age-Stiftung ergriffen, sondern mich während eines Grossteils der strategischen Arbeit im Hintergrund als gleichermassen begeisterte wie begeisterte Kollegin begleitet.*

*Die Zusammenarbeit mit dem Zentrum für Gerontologie war bereichernd und hat zu einem nachhaltigen Austausch geführt.*

*Die Geschäftsleitung vom Domicil Bethlehemacker hat Incanto von Beginn an mitgetragen. Dadurch wurden der Antrag und das Gewinnen der Direktion für die Finanzierung der Fachstelle möglich.*

### Lassen Sie sich auch begeistern!

*Hintergründe, Erfahrungen und Hinweise zu Incanto sind in diesem Erfahrungsbericht gebündelt. Für die konkrete Umsetzung lade ich alle Leserinnen und Leser ein, sich bei mir zu melden. Ich freue mich auf Anfragen, Rückmeldungen und Anliegen und werde stets meine Begeisterung für Incanto weitergeben. Versprochen.*

*Nico Meier*

# Incanto

MEINE MUSIK. MEIN LEBEN



Fachstelle Incanto  
Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker  
Kornweg 17  
3027 Bern  
Tel. 031 997 47 65  
nico.meier@domicilbern.ch  
[www.domicilbern.ch/incanto](http://www.domicilbern.ch/incanto)