



Abhängigkeit und Unbehagen: Das Leben im Heim macht nicht immer Spass.

BETREUUNG IM ALTER

# Sich im Heim wie daheim fühlen

Der Übertritt in eine stationäre Alterseinrichtung ist ein einschneidender Moment für Betroffene und ihre Angehörigen. Eine Studie zeigt, wann es in diesem sensiblen Kontext zu Missständen und Konflikten kommt und wie sie sich verhindern lassen.

von Nicole Koch

Paul F. war sein Leben lang aktiv und unabhängig – bis er mit 87 Jahren nach einem Unfall in ein Pflegeheim überwiesen wurde. Schnell wurde aus dem einst lebenslustigen Rentner ein grantiger Mann. Die Einschränkungen in seiner Bewegungsfreiheit belasten ihn zusehends. Der häufigste Grund seines Unmuts: das Duschen. Aufgrund von Personalengpässen wird er zu Unzeiten geweckt, selbständig kann er sich nicht mehr waschen. Eine Abhängigkeit, die ihm stark zusetzt, was sich nach und nach auch auf andere Bereiche seines Aufenthalts im Pflegeheim auswirkt.

Die Geschichte von Paul F. ist fiktiv, sie basiert jedoch auf Angaben aus Akten der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Viele ältere Menschen empfinden den Aufenthalt in einer stationären Betreuungseinrichtung als grossen Einschnitt: Die vertraute Umgebung ist weg, Unbehagen und Unsicherheiten prägen den Alltag. Das Kon-

fliktpotenzial zwischen den alten Menschen, ihren Angehörigen und den Pflegefachkräften ist gross. Gemäss der UBA haben Missstände und Konflikte in stationären Alterseinrichtungen in den letzten Jahren stark zugenommen. So hat die UBA 2018 insgesamt 426 Beschwerden bearbeitet, über die Hälfte davon zu Alters- und Pflegeinstitutionen.

Fachleute sind sich einig: Das Thema wird in den kommenden Jahrzehnten zusätzlich an Relevanz gewinnen, da die Anzahl an pflegebedürftigen alten Menschen steigt. Das zieht einen höheren Bedarf an Pflege- und Betreuungsleistungen nach sich. Bei den Bewohnerinnen und Bewohnern handelt es sich um eine besonders schutzbedürftige Personengruppe. Aufgrund ihrer körperlichen und kognitiven Einschränkungen sind sie oft nicht mehr in der Lage, sich gegen Missstände zu wehren oder diese zu melden. Erschwerend hinzu kommt ihre Abhängigkeit von den Pflegekräften. Im Rahmen einer Studie unter der

Leitung von Barbara Baumeister hat die ZHAW Soziale Arbeit analysiert, in welchen Bereichen Konflikte auftreten und wie diesen vorgebeugt werden kann. Unterstützt wurde die Studie «Schutz in der stationären Betreuung alter Menschen» von der Dr. med. Kurt Fries-Stiftung, Projektpartnerin war die UBA.

## Personelle Engpässe

Für die Studie hat das ZHAW-Forschungsteam insgesamt 259 Beschwerdeakten aus den Jahren 2012 bis 2018 analysiert, die von der UBA-Fachkommission bearbeitet wurden. Die Akten beziehen sich auf den stationären Altersbereich und umfassen 123 Institutionen. Basierend darauf wurden vier Beschwerdebereiche identifiziert: «Veränderte Alltagsbedingungen», «Inadäquate Pflegehandlung», «Komplexe Betreuungssituation» und «Konflikthafter Angehörigenkontakt».

Jedem Beschwerdebereich wurden zusätzlich vier Spannungsfelder zugeordnet, in denen sich Unzufriedenheit und Missstände manifestieren. Oftmals beziehen sich die Beschwerden auf inadäquate Pflege, die Einschränkung der persönlichen Freiheit oder auf unerfüllte Wünsche und Ansprüche an die Pflegepersonen. «Der Umgang mit den verschiedenen Spannungsfeldern stellt nicht nur die Fachpersonen vor grosse berufliche Herausforderungen, sondern er ist auch für die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörige mit einer grossen Belastung verbunden, oft begleitet von Unbehagen und Angst», weiss Barbara Baumeister.

Wie die Analyse der Akten zeigte, sind personelle Engpässe ein wichtiger Faktor für die Zunahme bei den Beschwerden. Eine Folge davon ist, dass die Pflegefachkräfte weniger Zeit für den persönlichen Kontakt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern haben. Das wiederum bereitet den Nährboden für Konflikte und Missstände. Es entsteht eine ungünstige Wechselwirkung aus schwierigen Arbeitsbedingungen für die Pflegefachkräfte mit mehr krankheitsbedingten Ausfällen und mehr Missständen. Diese binden ihrerseits Ressourcen, sowohl für deren Bearbeitung wie auch für ihre zukünftige Verhinderung. «Mit der vorliegenden Studie will die ZHAW Soziale Arbeit einen Beitrag zur Diskussion der stationären Betreuung und Pflege alter Menschen leisten und das Problembewusstsein der involvierten Akteure – auch auf politischer Ebene – stärken», erklärt Barbara Baumeister.

## Erwartungen klären und Ressourcen nutzen

Die Studie macht den hohen Komplexitätsgrad der Situationen deutlich: In vielen Fällen fusst der Missstand nicht auf einem einzigen Spannungsfeld, sondern betrifft mehrere Spannungsfelder in verschiedenen Beschwerdebereichen. Zudem wird klar, dass sich Unzufriedenheit in einem Spannungsfeld auf weitere Bereiche auswirken kann.

Um dem Beschwerdebereich «Veränderte Alltagsbedingungen» entgegenzuwirken, empfiehlt es sich etwa, den Übertritt in die stationäre Alterseinrichtung eng zu begleiten und Raum für Partizipation zu schaffen. Schliesslich handelt es sich bei diesem Schritt um ein kritisches Lebensereignis. Darum ist es in dieser Situation entscheidend, die Bedürfnisse und Erwartungen zu klären, einerseits zwischen der Institution und der zukünftigen Bewohnerin oder dem zukünftigen Bewohner und andererseits zwischen der Institution und den Angehörigen. So kann man potenzieller Unzufriedenheit vorbeugen und vorhandene Ressourcen nutzen.

Generell ist es von Vorteil, die Angehörigen in den Betreuungsalltag einzubeziehen. Gerade wenn die alten Menschen selber nur begrenzt Auskunft über ihre Bedürfnisse geben können, erweisen sich die Angehörigen oft als wichtige Auskunftspersonen. Eine konstruktive und wertschätzende Kommunikation zwischen allen Involvierten trägt entscheidend zum Wohlbefinden der alten Menschen in der neuen Umgebung bei. Die Pflegeeinrichtungen profitieren dadurch von rei-

Angehörige sollten in die Betreuung einbezogen werden. Sie können die Pflegefachkräfte mit Ressourcen und Wissen unterstützen.

lungsloseren Abläufen und Prozessen, was ihre Ressourcen schont. Die Angehörigen der alten Menschen sind für die Pflegefachkräfte also eine wertvolle Wissens- und Ressourcenquelle. «Gleichzeitig gilt es aber auch zu berücksichtigen, dass sie von einer allfälligen Krankheit mitbetroffen sind: Zusätzlich zur Belastung durch die Situation der ihnen nahestehenden Person sind sie gefordert, einen Umgang mit ihrer eigenen Angst, Unsicherheit und Trauer zu finden», gibt Barbara Baumeister zu bedenken.

Um die Beziehung sowohl zu den Bewohnerinnen und Bewohnern als auch zu deren Angehörigen adäquat zu gestalten, ist in stationären Alterseinrichtungen eine Kompetenzerweiterung in

den Bereichen Sozialkompetenz, Kommunikation und Konfliktmanagement ratsam. So sollen etwa der Umgang mit aufgebrachtten Angehörigen oder unzufriedenen Bewohnerinnen und Bewohnern durch ergänzende Fachpersonen aus der Sozialen Arbeit, der Psychologie oder der Mediation abgedeckt werden. Wie die Beschwerden bei der UBA klar dokumentieren, wenden sich Personen bei Unzufriedenheiten oder Missständen gerne an eine neutrale Person, mit der sie nicht bereits in Konflikt oder in einem Abhängigkeitsverhältnis stehen.

## Konstruktive Fehlerkultur

Eine interdisziplinäre Zusammenarbeit in stationären Alterseinrichtungen trägt also zur qualitativen Verbesserung bei, da Konflikte früher erkannt werden und das Pflegepersonal entlastet wird. Eine konstruktive Fehlerkultur und eine offene Kommunikation sowie das Einbauen von Ventilen für alltägliche Konflikte können zudem Unzufriedenheit vorbeugen oder diese zumindest erheblich verringern.

Dies zeigt sich auch in der Fallarbeit der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter: In vielen Fällen gelingt es ihr, Konflikte durch Gespräche und Vermittlung zu schlichten. Missstände lassen sich beheben, verringern oder vermeiden, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Angehörigen sowie Fachpersonen aus verschiedenen Disziplinen partizipativ einbezogen werden. Die primär auf die Versorgung ausgerichtete Unterbringung und Betreuung alter Menschen gilt es zu überdenken.

Projektteam:  
Barbara Baumeister (Projektleiterin)  
Fiona Gisler  
Ayesha Rether

## Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen

Die Hintergründe zu dieser Studie sowie zu weiteren Studien am Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe der ZHAW Soziale Arbeit finden sich im Bereich Forschung: [www.zhaw.ch/ivgt](http://www.zhaw.ch/ivgt)