

# Studie: Gute Angehörigenarbeit in der stationären und intermediären Betreuung und Pflege älterer Menschen (2020 – 2022)

Barbara Baumeister, Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith, Kushtrim Adili

Wie kann die Zusammenarbeit mit Angehörigen in stationären und intermediären Einrichtungen für alle Beteiligten gewinnbringend gestaltet werden? Dieser Frage geht ein Forschungsteam des Instituts Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe am Departement Soziale Arbeit der ZHAW nach. Das laufende Projekt wird durch die Paul Schiller Stiftung finanziert. Im folgenden Artikel werden die bisherigen Ergebnisse der Studie basierend auf einer Literaturanalyse, einer quantitativen Befragung sämtlicher Alters- und Pflegezentren im Kanton Zürich sowie einer Diskussion mit Expertinnen und Experten präsentiert.<sup>2</sup>

## Angehörige in der stationären und intermediären Betreuung

In verschiedenen Studien wird auf die Bedeutung des Einbezugs Angehöriger in den Betreuungs- und Pflegealltag sowie bei der Begleitung von Bewohnerinnen und Bewohnern in stationären Alterseinrichtungen hingewiesen (Sidler 2012; Knöpfel & Pardini 2015). Dabei wird festgehalten, dass eine Erweiterung des Angehörigenbegriffs über die Kernfamilie hinaus angezeigt ist und darunter ein Personenkreis zu verstehen ist, der zur Identität der betreuten und gepflegten Person dazugehört und zu dem ein Vertrauensverhältnis besteht (Curaviva Schweiz o. A.; Büchel 2010). Die Angehörigen sehen ihre Rollen in verschiedenen Aufgaben wie beispielsweise die Kontinuität in der Betreuung und Pflege sicher zu stellen sowie die sozialen Kontakte mit anderen Bewohnerinnen und Bewohnern, Verwandten und Mitarbeitenden zu unterstützen und zu pflegen (Curaviva Schweiz o.A.). Bezogen auf die Qualität sind den Angehörigen diejenigen Kriterien

am wichtigsten, welche sich auf das Wohlbefinden der Heimbewohnerinnen und -bewohner beziehen, gefolgt von Qualitätskriterien, welche die Institution oder die generelle Versorgung betreffen (Josat 2005).

## Haltungen und Einstellungen gegenüber der Angehörigenarbeit

Wie in einer vorgängigen Studie der ZHAW aufgearbeitet wurde, sind im stationären Setting konflikthafte Angehörigenkontakte der häufigste Grund für eine Beschwerde bei der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Häufig ist erkennbar, dass die Kommunikation mit Mitarbeitenden der Einrichtung entweder ungenügend stattfindet oder in Konflikten ausartet (Baumeister, Gisler & Rether 2019). In dem Fall werden die Angehörigen im Pflegealltag als störend wahrgenommen. Je wertschätzender und funktionaler die Kommunikation und der Umgang mit Angehörigen stattfindet, wie eine weitere, kürzlich veröffentlichten Studie der ZHAW zur Entlastung betreuender und pflegender Angehöriger nachweist, umso eher können die Angehörigen auch unterstützend im Pflege- und Betreuungsalltag sein (Neukomm,

Götzö, Baumeister, Bock, Gisiger, Gisler, Kaiser, Kehl & Strohmeier 2019).

Die grosse Mehrheit der im laufenden Projekt befragten Institutionen stimmen der Aussage zu, dass die Angehörigenarbeit eine wichtige Ressource für die Alterseinrichtung darstellt und es sich für alle Beteiligten lohnt, dafür Zeit zu investieren (Abb. 1). Ein Fünftel bestätigt hingegen die Aussage, dass Angehörigenarbeit konfliktbelastet und zeitintensiv ist. Jedoch keine Institution bezeichnet die Angehörigenarbeit als einen unnötigen Mehraufwand.

Im Rahmen einer offenen Frage wurde aber auch festgehalten, dass diese positive Wahrnehmung der Angehörigenarbeit innerhalb der Organisation noch nicht von allen Fachpersonen geteilt würde und (weitere) Überzeugungsarbeit nötig sei für die Förderung des Dialogs und der Begegnung mit Angehörigen auf Augenhöhe.

## Nutzen und Grenzen der Angehörigenarbeit

Gemäss verschiedener Untersuchungen nimmt ein grosser Teil der Angehörigen bereits eine aktive Rolle in der institutionellen Betreuung ein und der Einbezug der Angehörigen führt zu weniger Konflikten, mehr gegenseitigem Vertrauen, mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden und nicht zu einer Mehrbelastung des (Pflege-) Personals (Ugolini 2014; Riedel, Foppa & Neuenschwander 2011; Sidler 2012). Andere Studien verweisen hingegen auch auf Grenzen der Angehörigenarbeit und erkennen einen Unterstützungs- und Beratungsbedarf bei den betreuenden und pflegenden Angehörigen selber (Dräger 2015; Blüher, Dräger, Budnick, Seither & Kummer 2011; Budnick, Kummer, Kuhlmeier, Bühler & Dräger 2010; Levy-Storms & Miller-Martinez 2005). Zudem wird durchwegs festgehalten, dass die betreuenden und

pflegenden Angehörigen keine homogene Personengruppe darstellen und sehr unterschiedliche Bedürfnisse und Bedarfe hinsichtlich des Einbezugs in den Betreuungs- und Pflegealltag haben. Dieser wiederum muss auch nicht immer deckungsgleich mit den Bedürfnissen der Heimbewohnerinnen und -bewohner sein. Auch die befragten Institutionen im Kanton Zürich bestätigen Differenzen zwischen Angehörigen und Bewohnerinnen und Bewohnern (Abb. 2). Dies legt den Schluss nahe, dass es ein gewisses Reibungs- bzw. Konfliktpotential gibt. Die Rollen und Aufgaben von Angehörigen für eine gelingende Zusammenarbeit gilt es im Einzelfall jeweils sorgfältig zu klären, unter steter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner.

## Stand der aktuellen Umsetzung der Angehörigenarbeit

Die quantitative Befragung in teilstationären und stationären Alterseinrichtungen im Kanton Zürich hat gezeigt, dass Ansätze der Angehörigenarbeit in den meisten Einrichtungen zwar vorhanden sind, diese jedoch sehr unterschiedlich verankert sind und verschiedene Aspekte beinhalten (Abb. 3). Weniger als die Hälfte der Institutionen, welche an der Befragung teilgenommen haben, geben an, über ein Angehörigenkonzept zu verfügen. Zudem hat die Diskussion mit Expertinnen und Experten gezeigt, dass die bestehenden Konzepte im Sinne einer verstärkten Dienstleistungsorientierung vermehrt und in das betriebliche Qualitätsmanagement integriert werden sollten.

## Was ist der aktuelle Stand der Angehörigenarbeit in der Praxis?

Informationsveranstaltungen für Angehörige werden in gut der Hälfte der befragten Institutionen durchgeführt. Weiter hält die Mehrheit der Einrichtungen fest, Angehörige

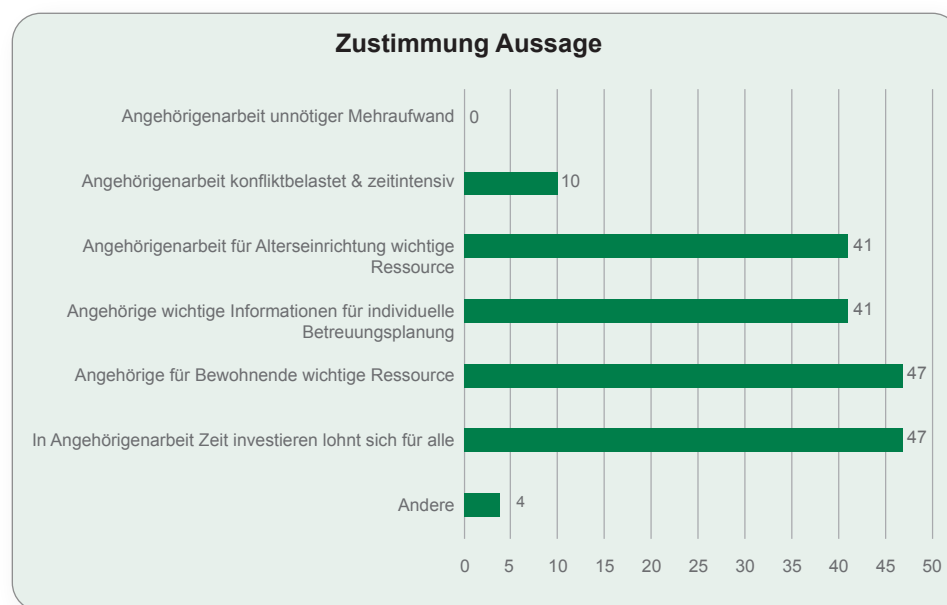


Abbildung 1: Welcher Aussage würden Sie zustimmen?

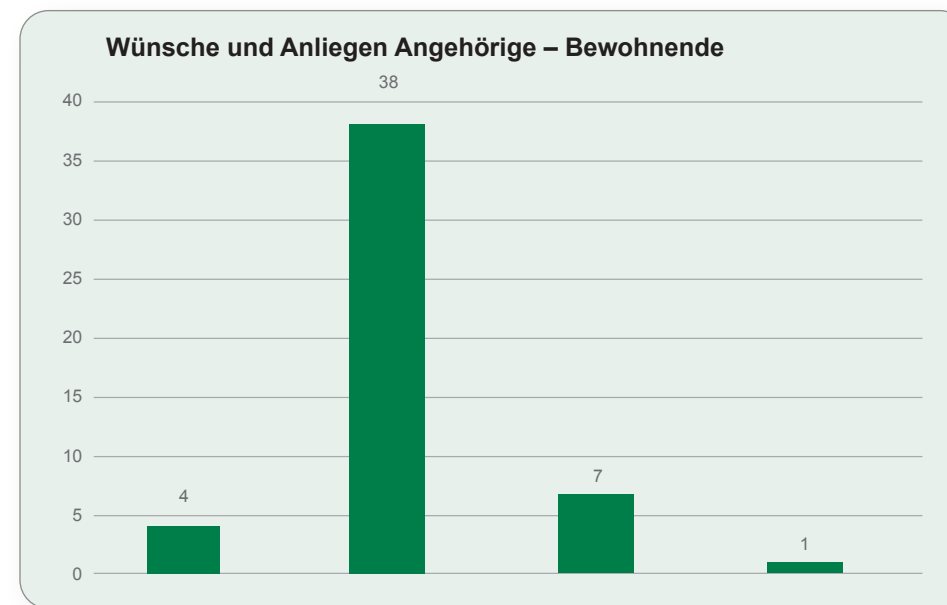


Abbildung 2: Abweichende Wünsche und Anliegen zwischen Angehörigen und Bewohnenden

<sup>1</sup> Mitglieder des Forschungsteams sind Barbara Baumeister (Co-Leitung), Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith (Co-Leitung) und Kushtrim Adili (Projektmitarbeiter).

<sup>2</sup> Ein ausführlicherer Bericht zur IST-Analyse inklusive einer Auswertung qualitativer Daten ist für Februar 2022 vorgesehen. Myriam Reinhard Ingold vertritt den SVAT in der Begleitgruppe der Studie.

ge in die Betreuung und Pflege einzubeziehen, auf ihre Wünsche, Kritik und Anregungen einzugehen sowie Beratung zu medizinischen und pflegerischen Massnahmen anzubieten. Jedoch nur knapp ein Viertel bietet Sprechzeiten für Angehörige an. Auch scheinen Angehörigenrunden und Angehörigenräte kaum verbreitet zu sein. Deswegen gilt es in einem nächsten Schritt genauer hinzuschauen, wie Angehörigenarbeit in einem konkreten betrieblichen Kontext organisiert und umgesetzt werden kann. Dabei ist insbesondere auf allfällige Diskrepanzen zwischen dem generellen Wunsch nach Angehörigenarbeit und den betrieblichen Abläufen zu achten (Abb. 4).

Im Hinblick auf die Zuständigkeit gaben nur vier der befragten Institutionen an, über eine speziell für Angehörige definierte Ansprechperson zu verfügen.

Ausgeführt wird die Angehörigenarbeit in der Mehrheit von Pflegefachpersonen, z.T. mit einer Weiterbildung in der Beratung, Gesprächsführung und / oder Konfliktmanagement. Deutlich weniger häufig werden diese Aufgaben von Aktivierungsfachpersonen oder Sozialarbeitenden/ Sozialpädagogen übernommen, gemäss Aussagen der befragten Institutionen.

Wie die Diskussion mit Expertinnen und Experten gezeigt hat, scheinen interprofessionelle und partizipative Modelle noch wenig verbreitet zu sein. Das Servicepersonal der Hotellerie, Aktivierungsfachpersonen und Fachpersonen Betreuung (FABEs) kommen jedoch häufig frühzeitig in Kontakt mit Angehörigen und sollten daher vermehrt in die Angehörigenarbeit mit einbezogen werden. Zudem sollten Begleitung und Beratung der Angehörigen so früh wie möglich und bestenfalls vor dem Eintritt in die stationäre Einrichtung beginnen. Eintritts- und Standortgespräche sind für eine gelingende Zusammenarbeit zentral, gute Angehörigenarbeit sollte sich jedoch nicht lediglich darauf beschränken.

Eine grosse Herausforderung scheint die Finanzierung der Angehörigenarbeit zu sein. Die verschiedenen Institutionen verrechnen diese Arbeit sehr individuell und organisieren verschiedene Formen der Mischfinanzierung unter Beteiligung diverser Finanzierungsgeber.

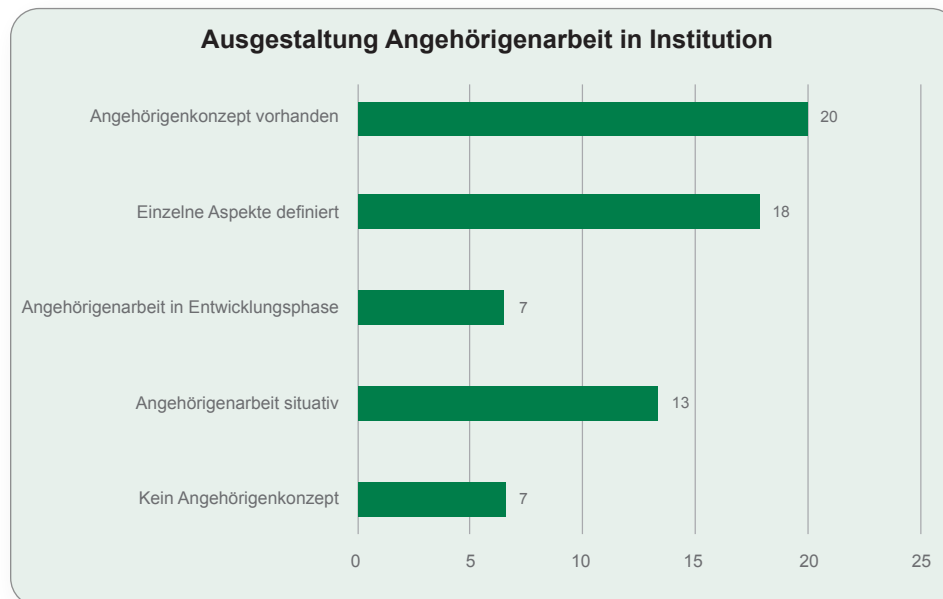


Abbildung 3: Ausgestaltung der Angehörigenarbeit in Institution

#### Fazit und Ausblick

Anhand der Literaturanalyse und der quantitativen Befragung in den intermediären und stationären Alterseinrichtungen lassen sich die zentralen Erkenntnisse wie folgt zusammenfassen:

- Gute Angehörigenarbeit ist mehr als «Beschwerdemanagement» und kann zur Prävention von Konflikten mit Angehörigen beitragen.
- Dabei ist zu berücksichtigen, dass es DEN Angehörigen bzw. DIE Angehörige nicht gibt und sein bzw. ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Belastungsgrenzen im Einzelfall jeweils einer professionellen Abklärung und einer entsprechenden Berücksichtigung bedürfen.
- Die Kommunikation auf Augenhöhe zwischen der Institution/den Mitarbeitenden und den Angehörigen erweist sich als zentral für gelingende Angehörigenarbeit.
- Die für die Angehörigenarbeit notwendigen Kompetenzen, Zuständigkeiten und Rollen sind zu klären und zu definieren.
- Weiter bedarf es einer Festlegung der Prozesse und Strukturen.

Bisherige Untersuchungen haben gezeigt, dass die Strukturierung und Verankerung zentrale Erfolgsfaktoren für eine gute Angehörigenarbeit darstellen. So empfiehlt es sich, die Angehörigenarbeit in konzeptio-

nellen Grundlagen zu definieren und zu systematisieren. Dabei gilt es an bestehenden Konzepten und bisherigen Erfahrungen anzuknüpfen und diese weiter zu entwickeln. Bei der Konzipierung der Angehörigenarbeit vor Ort müssen sogenannte «Musterkonzepte» jeweils den lokalen Bedürfnissen und den institutionellen Gegebenheiten angepasst werden.

Für die weitere Bearbeitung der Frage nach der Ausgestaltung einer vorausschauenden Angehörigenarbeit werden in einem nächsten Schritt der Ist-Analyse die Bedürfnisse und Erfahrungen von Mitarbeitenden unterschiedlicher Professionen und Angehörigen in ausgewählten stationären und intermediären Alterseinrichtungen erhoben. Neben der Analyse der gegenseitigen Erwartungen und Bedürfnisse der Mitarbeitenden und Angehörigen sollen insbesondere die im bisherigen Projekt offen gebliebenen Fragen betreffend der Kompetenzen der Fachpersonen, die für die Angehörigenarbeit zuständig sind sowie Möglichkeiten für die institutionelle Einbettung und die Finanzierung vertiefter analysiert werden.

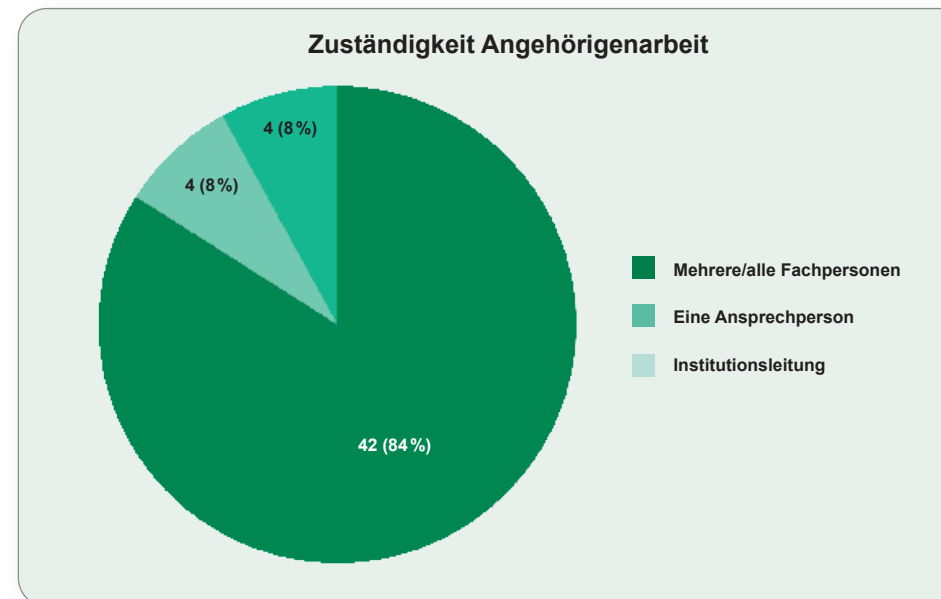


Abbildung 4: Zuständigkeiten in der Angehörigenarbeit

Sind Sie in einer intermediären oder stationären Alterseinrichtung im Kanton Zürich tätig und wären Sie interessiert, Ihre Ansätze zur Angehörigenarbeit im Rahmen der laufenden Studie der ZHAW zum Thema «Gute Angehörigenarbeit in der Betreuung und Pflege älterer Menschen» neu oder weiter zu entwickeln? Gerne können Sie sich bei Interesse oder allfälliger Fragen bezüglich einer Mitwirkung an die Projektleiterin Barbara Baumeister wenden: [barbara.baumeister@zhaw.ch](mailto:barbara.baumeister@zhaw.ch)  
Tel. 058 934 88 56  
Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

#### Literatur

- Baumeister, B., Gisler, F., & Rether, A. (2019). Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen: Analyse von Beschwerdeakten der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Projektförderung durch Dr. Kurt Fries-Stiftung.
- Blüher, S., Dräger, D., Budnick, A., Seither, C., & Kummer, K. (2011). Möglichkeiten und Grenzen der Erfassung von gesundheitlichen Ressourcen und Risiken älterer pflegender Angehöriger. *Heilberufe Science*, 2(4), 119–127.
- Büchel, B. (2010). Angehörigenarbeit ein Begriff mit Fragezeichen? Optimierungsvorschläge zur Angehörigenarbeit in der Spitex Maienfeld. Pro Senectute Schweiz: SAG Schule für angewandte Gerontologie.
- Budnick, A., Kummer, K., Kuhlmeier, A., Blüher, S., & Dräger, D. (2010). Pflegende Angehörige im Fokus. *Der Hausarzt*, 6(11), 18–19. Curaviva Schweiz. (o.A.). Fachinformation: Angehörige [Fachwebseite]. Fachinformation Angehörige. <https://www.curaviva.ch/fachinformationen/themendossiers/angehoerige/PNIQn>.
- Davies, S., & Nolan, M. (2006). 'Making it better': Self-perceived roles of family caregivers of older people living in care homes. A qualitative study. *International Journal of Nursing Studies*, 43(3), 281–291.
- Dräger, D. (2015). Die Einbindung der Angehörigen von Pflegebedürftigen. In K. Jakobs, A. Kuhlmeier, S. Greß, & A. Schwinger (Hrsg.), *Pflege zwischen Heim und Häuslichkeit* (S. 121–133). Schattauer GmbH.
- Imhof, L., Köppel, R., & Koppitz, A. (2010). Erfolgreiche Praktiken in der Betreuung. Benchlearning-Projekt 2010. Schlussbericht vom 27. Dezember 2010. Heim Benchmarking Schweiz (HeBeS) 27 und Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Departement Gesundheit, Institut für Pflege. [https://www.orgavivsit.ch/pdf/110105RK1\\_Bericht%20Betreuung%20Ver-sion%202.pdf](https://www.orgavivsit.ch/pdf/110105RK1_Bericht%20Betreuung%20Ver-sion%202.pdf).
- Josat, S. (2005). Welche Qualitätskriterien sind Angehörigen in der stationären Altenpflege wichtig? Eine Einzelfallstudie. *Pflege*, 18, 169–175.
- Knöpfel, C., & Pardini, R. (2019). Gute Betreuung im Alter. *Soziale Sicherheit*, 1, 13–16.
- Levy-Storms, L., & Miller-Martinez, D. (2005). Family Caregiver Involvement and Satisfaction With Institutional Care During the 1st Year After Admission. *The Journal of Applied Gerontology*, 24(2), 160–174.
- Neukomm, S., Götzö, M., Baumeister, B., Bock, S., Gisiger, J., Gisler, F., Kaiser, N., Kehl, K., & Strohmeier, R. (2019). Tages- und Nachtstrukturen: Einflussfaktoren der Inanspruchnahme. Schlussbericht des Forschungsprojektes G5 des Förderprogramms «Entlastungsangebote für betreuende Angehörige» im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG. Bundesamt für Gesundheit BAG.
- Riedel, M., Foppa, S., & Neuenschwander, P. (2011). Evaluation des Angehörigenprojektes im Alterszentrum Wengistein, Solothurn. Schlussbericht. Age Stiftung. [https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Projekte/2008/00029/Schlussbericht\\_BFH.pdf](https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Projekte/2008/00029/Schlussbericht_BFH.pdf).
- Sidler, A. (2012). Angehörige—Die dritte Kraft in der Altersinstitution. Aktive Zusammenarbeit mit Angehörigen (Age Impuls, S. 1–8). Age Stiftung. [https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/Age\\_Impuls/Age\\_Impuls\\_Februar\\_2012.pdf](https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Publikationen/Age_Impuls/Age_Impuls_Februar_2012.pdf).
- Ugolini, B. (2014). Umgang mit Angehörigen: Wie Institutionen der Alterspflege wertschätzend mit Wünschen, Anliegen und Beschwerden von Angehörigen umgehen Können – Ein Leitfaden. Curaviva Schweiz. [https://www.curaviva.ch/files/IXOXPVZ/umgang\\_mit\\_angehoerigen\\_leitfaden\\_curaviva\\_schweiz\\_2014.pdf](https://www.curaviva.ch/files/IXOXPVZ/umgang_mit_angehoerigen_leitfaden_curaviva_schweiz_2014.pdf).