

Gute Angehörigenarbeit in der stationären und intermediären Betreuung und Pflege älterer Menschen

Studie

Kushtrim Adili, Rahel Strohmeier Navarro Smith, Barbara Baumeister

Welchen Stellenwert hat Angehörigenarbeit in der Betreuung und Pflege älterer Menschen in intermediären und stationären Einrichtungen? Inwiefern unterscheiden sich die Bedürfnisse und Erfahrungen aus Sicht von Mitarbeitenden und Angehörigen? Wo finden sich Ansätze für eine gute Zusammenarbeit?

Ausgehend von diesen Fragen wurden je 12 Interviews mit Mitarbeitenden und Angehörigen in 6 Alterseinrichtungen in den Kantonen St. Gallen und Zürich zwischen Mai und Juli 2021 geführt. Diese Gespräche fanden im Anschluss an eine quantitative Umfrage (Baumeister, Strohmeier Navarro Smith & Adili, 2021) in einem von der Paul-Schiller-Stiftung finanzierten laufenden Forschungs- und Entwicklungsprojekt statt, welches durch ein Forschungsteam am Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe am Departement Soziale Arbeit umgesetzt wird. Im folgenden Artikel werden die zentralen Ergebnisse dieser qualitativen Befragung vorgestellt. Aufbauend auf diesen Befunden sollen in einem nächsten Schritt in ausgewählten Institutionen Modellmassnahmen für die Weiterentwicklung der Angehörigenarbeit in intermediären und stationären Alterseinrichtungen erarbeitet werden.

Aktuelle Verankerung und Umsetzung der Angehörigenarbeit

Die quantitative Befragung in 50 Alterseinrichtungen im Kanton Zürich hatte bereits gezeigt, dass Ansätze der Angehörigenarbeit in den meisten Einrichtungen zwar vorhanden, diese jedoch sehr unterschiedlich verankert sind und verschiedene

Aspekte beinhalten. In den Interviews mit Mitarbeitenden und den Angehörigen aus 6 Institutionen bestätigt sich dieses Bild: Aus den Ausführungen der Mitarbeitenden geht hervor, dass sie die konkrete Verankerung der Angehörigenarbeit in ihrer Institution, z. B. in einem Leitbild oder in Konzepten, kaum benennen oder umschreiben können. Zudem hat sich gezeigt, dass der Stellenwert der Angehörigenarbeit von den einzelnen Mitarbeitenden jeweils unterschiedlich wahrgenommen wird. Letzteres bestätigen auch Fachpersonen im Rahmen einer Ergebnisevaluation. Ihrer Ansicht nach fehlt weitgehend ein explizit gemeinsames Verständnis von Angehörigenarbeit.

Wunsch der Angehörigen: mehr Einbezug UND mehr Entlastung

Weiter hat die qualitative Befragung gezeigt, dass die Bedürfnisse und Wünsche der Angehörigen, sich in den Betreuungsalltag einzubringen, in keiner der beteiligten Institutionen systematisch erhoben werden. Der konkrete Nutzen der Angehörigenarbeit wird sowohl seitens der Angehörigen wie auch des Personals kontrovers diskutiert. So wünschte sich nur ein kleiner Teil der befragten Angehörigen, stärker in den Heimalltag einbezogen zu werden. Der Wunsch nach mehr Entlastung durch die

Institution wurde von den Angehörigen ebenso oft geäussert (z. B. bei konfliktreichen Beziehungen oder in anspruchsvollen Betreuungssituationen). Bei fortschreitender Krankheit zeigen sich gewisse Angehörige auch zunehmend verunsichert im Umgang mit ihren Familienmitgliedern.

Auch seitens der Mitarbeitenden waren die Einschätzungen zum Nutzen und zu den Grenzen der Angehörigenarbeit ambivalent: Ein Teil sah den Nutzen insbesondere dann, wenn diese den Bewohner:innen zugutekomme. Als positiv erwähnten sie zudem die Biographiearbeit und die Entlastung im Betreuungsalltag (Arztbesuche, Einkäufe, Haarewaschen, Sitzwache etc.). Einige Mitarbeitende sagten hingegen aus, dass es in erster Linie die «schwierigen» Angehörigen seien (Angehörige, die ihre Arbeit oft kritisieren), die sich in der Betreuung einbringen möchten. Zudem nannten sie den Zeitmangel sowie den Sicherheitsaspekt als Hemmnisse, wobei diese Aspekte insbesondere seitens des befragten Personals aus der Pflege erwähnt wurden.

Kritikpunkt Nummer 1: mangelhafte Information und Kommunikation und andere Formen der Tagesbetreuung

Grundsätzlich zeigten sich die befragten

Angehörigen zufrieden mit der Betreuung und Pflege ihrer Familienmitglieder. Kritisch erwähnt wurde hingegen die aus ihrer Sicht unzureichende Kommunikation: diese sei zu wenig proaktiv seitens der Institution und mehrheitlich situationsbedingt und informell (wenn man sich bei einem Besuch begegnet). Auch der interne Informationsfluss wurde des Öfteren bemängelt. Einige der befragten Mitarbeitenden vertraten die Ansicht, dass es an den Angehörigen liege, sich die für sie notwendigen Informationen zu beschaffen. Zudem hat sich gezeigt, dass Angehörige insbesondere bei kritischen Vorfällen nicht immer umfassend informiert und aufgeklärt wurden, was bei ihnen zum Teil grosse Verunsicherung und Besorgnis ausgelöst hat. Des Weiteren wünschten sich die Angehörigen mehr alltagsnahe und geschlechtsneutrale Beschäftigungsmöglichkeiten (z. B. Mitarbeit in der Hotellerie, Cafeteria oder Küche; keine Beschränkung auf Aktivitäten wie Basteln und Singen).

Unklare Zuständigkeit und wenig interprofessionelle und partizipative Ansätze

In der quantitativen schriftlichen Befragung gaben nur wenige Institutionen an,

über eine Ansprechperson für die Angehörigen zu verfügen. In den Gesprächen mit den Mitarbeitenden zeichnete sich ein ähnliches Bild ab: So war nicht allen Mitarbeitenden klar, wer in ihrer Institution für die Angehörigenarbeit zuständig ist. Am häufigsten erwähnt wird in diesem Zusammenhang das Bezugspersonensystem. Das heisst, dass Zweier- oder Dreier-Teams für eine betreute Person und ihre Angehörigen verantwortlich sind. In der Regel wird die Angehörigenarbeit als Aufgabenfeld der Pflege assoziiert. Explizit interprofessionelle und partizipative Modelle mit Einbezug der Angehörigen, der Aktivierung, Hotellerie etc. scheinen nicht verbreitet zu sein.

Fazit

Die Aussagen der Mitarbeitenden und Angehörigen im Rahmen der qualitativen Befragung bestätigen, dass die Möglichkeiten für gute Angehörigenarbeit noch nicht ausgeschöpft sind. Auch birgt die Zusammenarbeit mit Angehörigen ein gewisses Reibungs- bzw. Konfliktpotential. Eine sorgfältige Klärung der gegenseitigen Bedürfnisse und Erwartungen und die Weiterentwicklung konzeptioneller Grundlagen

Referenzen

Baumeister, B., Strohmeier Navarro Smith, R. & Adili, K. 2021. Studie: Gute Angehörigenarbeit in der stationären und intermediären Betreuung älterer Menschen (2020-2022). *Aktiv*. 2021(1), S. 11-15. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.21256/zhaw-24285>.

sowie gezielte interne Schulungen scheinen unabdingbar zu sein. Auf diese Weise kann Angehörigenarbeit auch als Garant für eine gute und umfassende Betreuung und Pflege und gar Prävention vor allfälligen gegenseitigen Missverständnissen und Konflikten wahrgenommen werden – und damit könnten letztendlich Ressourcen wieder eingespart werden, im Sinne eines konkreten Return-on-Investment.