

**Zeitschrift:** Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA  
**Herausgeber:** Verein für Schweizerisches Heimwesen  
**Band:** 64 (1993)  
**Heft:** 3

**Artikel:** "Was bedeutet Imagepflege für ein Altersheim?" Projektarbeit zum Abschluss des Kaderkurses bei der HVS-Diplomausbildung für Heimleitungen : Imagepflege Altersheim 2000  
**Autor:** Kreher, Matthias  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-811308>

#### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 28.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Imagepflege Altersheim 2000

Projektgruppe: Margrit Aschwanden, Winterthur; Franz Binz, Schaffhausen; Lucretia Conrad, Olten; Irene Lüscher, Locarno; Ulrich Märki, Hombrückikon; Stefan Meier, Rikon; Esther Schnider, Wolfhausen; Alfred Staehelin, Netstal; Wolfgang von Muralt, Männedorf.

Zusammenstellung für das Fachblatt: Matthias Kreher

Am 4. Dezember 1992 präsentierten als Abschluss der Stufe 2 die in drei Gruppen aufgeteilten AbsolventInnen des Kaderkurses, HVS-Diplomausbildung für Heimleitungen, ihre Projektarbeiten. Matthias Kreher hat im Fachblatt Nummer 1 (Seite 5) in einem kurzen Allgemeinbericht darauf hingewiesen.

In der Folge stellt Ihnen das Fachblatt die drei Projektarbeiten in einer Zusammenfassung vor. Die redaktionelle Überarbeitung übernahmen Matthias Kreher: «Was bedeutet Imagepflege für ein Altersheim?» und «Leitfaden zur Erstellung von Stellenbeschreibungen» sowie Johannes Gerber: «Fort- und Weiterbildung». Abschlussredaktion: Paul Gmünder und Erika Ritter.

mck. Zu einer erfolgreichen Imagepflege, sowohl nach aussen als auch nach innen, gehören vielfältige Teilespekte. Imagepflege bedeutet für ein Heim mehr als der Versuch einer umfassenden Integration in die Öffentlichkeit. Die Rezepte der vorliegenden Projektarbeit sind zukunftsweisend und in der Praxis gut anwendbar.

Die Zahl des betagten und hochbetagten Teils unserer Bevölkerung wird in den nächsten Jahren rasch ansteigen. Kamen 1980 in der Schweiz auf 100 Personen im arbeitsfähigen Alter noch 24 über 65jährige Personen, werden es im Jahr 2040 41 Pensionierte sein. Angesichts dieser demographischen Verschiebung wird das «Alter» zusehends zum aktuellen Thema. Immer mehr Forschungsprogramme zum Thema «Alt werden und alt sein» werden lanciert. Das Jahr 1993 wurde zum europäischen Jahr des alten Menschen ernannt. *Die Zeit ist reif, sich über die Bedeutung des Alters und der damit verbundenen Institutionen Gedanken zu machen, das Image der Altersheime kritisch zu betrachten und – wenn nötig – Verbesserungen anzubringen.*

## Aufklärungsarbeit ist nötig

Die kommenden Seniorinnen und Senioren weisen andere Biographien auf und verfügen über ein anderes Selbstbild als die vorangehende Generation. Trotzdem: oft ist es das schlechte Image von Altersheimen, das Gefühl der Abgeschiedenheit und Ausgeschlossenheit, welches alternde Menschen davon abhält, den Schritt ins Altersheim zu wagen. Dem muss nicht so sein. Mit einer gezielten Imagepflege und -verbesserung, davon sind die Autorinnen und Autoren der Projektarbeit «Was bedeutet Imagepflege für ein Altersheim?» überzeugt, liesse sich einiges an der heutigen Situation verbessern. Negative Vorurteile sind zu einem grossen Teil unberechtigt. Viele Heime haben zu einer angenehmen Wohnform gefunden, die einem echten Gefühl des Daheimseins sehr nahe kommt. Aufklärungsarbeit ist nötig. Der betagte Mensch soll persönlich davon überzeugt sein, dass seine Entscheidung, ein Altersheim gewählt zu haben, die richtige war. Sein Entschluss darf nicht unter Zwang erfolgen.

## Was heisst «Imagepflege»?

Leben Menschen zusammen, bilden sich natürlicherweise Gruppen heraus. Verschiedene Faktoren, wie ein gemeinsamer Aufenthalt, gemeinsame Arbeits- oder Lebensziele, gleiche Interessen, ähnliche Schicksale, gleiches Lebensalter, gleiche Tätigkeiten oder ähnliches Denken, tragen zu dieser Gruppenbildung bei. Wird

## «Image»

Das Wort «Image» gehört sicherlich zu den am meisten verwendeten Begriffen in der Werbe- und Marketingliteratur. Untersuchungen über das Image von Unternehmen, Markenartikeln, Wirtschaftsbranchen und politischen Parteien (und deren Kandidaten) werden ständig durchgeführt und laufend in der einen oder anderen Form publiziert. Der Begriff «Image» hat auf diese Art Eingang in die Umgangssprache gefunden. Im allgemeinen wird unter Image ein durch Werbung und Public Relations erzeugter Eindruck, der sich als feste Vorstellung mit einer Person oder Sache verbindet, verstanden. In der Fachliteratur kann man Image definiert als die Gesamtheit der Meinungen, die eine Person oder eine Gruppe in bezug auf ein Objekt vertreten, vorfinden. Images entstehen auf individueller Ebene und spiegeln in einem gewissen Sinn die Persönlichkeit desjenigen wieder, der sich eine bestimmte Vorstellung von einem Objekt, eben ein Image, macht. Subjektive Empfindungen, Eindrücke und Meinungen wirken auf das Image ein und verzerrten es in vornherein nicht bekannter Weise. In einem weiten Sinn bedeutet Image soviel wie das Bild, das sich jemand von einem Gegenstand macht. Ein Image gibt die subjektiven Ansichten und Vorstellungen von einem Gegenstand wieder. Viele Definitionen der Fachliteratur geben zu erkennen, dass Image etwas Ähnliches ist wie die Einstellung, nur mehr. Images bestehen aus schematisierten Vorstellungen, vereinfachen die Wahrnehmung und üben somit eine Entlastungsfunktion bei der Urteilsbildung aus: Die Unmengen von Bedeutungen und Merkmalen komplexer Gegenstände werden auf ein einfaches Bild reduziert, eine unbedeckte, komplizierte, vernunftgesteuerte Beurteilung wird vermieden.

(Anmerkung Matthias Kreher)

eine solche Gruppe mit einem Namen benannt und als Teil der Gesellschaft erkennbar, so lebt sie in bezug zur ganzen Gesellschaft mit einem erhaltenen oder selbstgeschaffenen Image. «Imagepflege heisst, ein positives, bewusstes Gruppenbild zu fördern und eine offene Integration dieser Gruppe in die Gesellschaft anzustreben, um eigene Zufriedenheit, ein hohes Selbstverständnis und gleichzeitig eine hohe Akzeptanz in der sich wandelnden Gesellschaft zu erreichen.», so die auf gesellschaftlichen Aspekten fassende Definition der Projektgruppe.

Zu einem guten Heim-Image verhilft Selbsthilfe, Hilfe von aussen oder kollektive Arbeit am gesamten Netz aller ins Heimleben involvierter Interessengruppen. Die Imagepflege soll für verschiedene Gruppen Verständnis wecken, das Bewusstsein fördern, einer bestimmten Gruppe anzugehören und ein Gespür für den eigenen Lebenslauf wecken, welcher natürlicherweise dazu führen wird, sich eines Tages in einer Altersgruppe zu behaupten.

*Aufbauend auf diesen Überlegungen bedeutet Imagepflege für ein Altersheim, sich in die Öffentlichkeit zu integrieren, bei Aussenstehenden die Bereitschaft zu erhöhen, in ein Altersheim einzutreten sowie das Alter grundsätzlich als wesentlichen Lebensabschnitt und nicht als Last zu erleben.*

Die Projektgruppe sieht in ihrer Arbeit vor allem folgende Punkte, die zu einer positiven Darstellung eines Altersheims führen:

- Das Heim soll als Bestandteil in das Dorf- oder Quartierleben mit guten Kontakten zur Öffentlichkeit integriert sein;
- es soll sich um ein architektonisch schön und sinnvoll gestaltetes Gebäude handeln, ein zukunftsorientiertes Zuhause mit einer familiären Atmosphäre;
- für die Pensionäre soll eine zeitgemäße und individuell verschiedene Betreuung und Pflege sichergestellt sein
- und das Altersheim soll als Arbeitsplatz für interessierte Leute, mit einem angepassten Führungsstil zum Wohlbefinden der Bewohner und Mitarbeiter, ausgestaltet werden.

### **Was liegt den einzelnen Interessengruppen im Heim am Herzen?**

Jedes Heim wird von verschiedenen Interessengruppen geformt, getragen und gestützt, aber auch belächelt, angegriffen oder gar verleumdet. Auf Anhieb fällt bei der Betrachtung eines Heimes das dichte Netz auf, in welches die verschiedenen Heiminteressenten eingebunden sind. Dieses Netz kann zu einer tragfähigen Struktur werden oder aber zu einem wirren Knäuel, mit Aggressionen gepaart. Eine positive Imagepflege will das Netz der Interaktionen zwischen den Interessenten tragfähiger machen.

In einer kleinen Umfrage ging es der Projektgruppe darum, herauszufinden, wo das Beziehungsnetz geschwächt ist. Darauf fußend wurden Strategien entwickelt, um durch verbessertes gegenseitiges Verständnis das Ansehen des Heims zu erhöhen. Die Projektgruppe beschränkte sich auf sechs dieser Interessengruppen:

den Heimbewohner,  
die Angehörigen,  
Aussenstehende («die Gesellschaft»),  
die Trägerschaft,  
die Heimleitung  
und das Personal im Heim.

Ihnen wurden Fragen aus den Bereichen *Ansehen, Identifikation, Finanzen, Betreuung der Heimbewohner und Erwartungen ans Heim für die Zukunft* gestellt.

Die Projektgruppe weist darauf hin, dass die durch ihren Fragebogen und persönliche Gespräche vermittelten Denkanstöße verschiedentlich sehr begrüßt worden seien. Alle *Befragten, ein Heimleiter, ein Pensionär, ein Angehöriger, ein Heimmitarbeiter, ein Mitglied der verantwortlichen Kommission und eine zufällig ausgewählte Person aus dem Einzugsgebiet des Heims*, stehen in einem sinnerfüllten Verhältnis zum Altersheim. *Sie sind alle davon überzeugt, dass das Heim in der jetzigen Form sehr sinnvoll sei und schöpfen aus dieser Überzeugung Kräfte für die täglichen Verrichtungen.* Heimfinanzen, Finanzkraft der Trägerschaft und eigene Löhne sind für die Befragten untrennbar verknüpft und bilden eine recht ausgewogene Basis. Einzig die schwereren und

schwersten Pflegepatienten sind – nach übereinstimmenden Aussagen – zu hohen finanziellen Belastungen ausgesetzt.

Deutlich unterschiedlich wurden die Fragen aus dem Bereich der Zukunftserwartungen beantwortet. Während der Heimleiter über Epidemien oder Unruhen im Heim nachdenkt und sich fragt, ob er auch derartig komplexe Problemlösungen gemeinsam mit der Heimkommission würde lösen können, bangt die Kommission um die finanzielle Gesundheit der Institution. Die Mitarbeiter erhoffen sich eine sichere Stelle und erleben Konkurrenz zu Kolleginnen und Kollegen. Angehörige sorgen sich um die Gesundheit ihrer Bevölkerung und wehren sich gegen die zu hohe finanzielle Belastung in schweren Zeiten. Für die befragte Pensionärin, so schreibt die Projektgruppe, sehe die Problematik ganz anders aus. Seelische und geistige Abläufe bestimmen viel eher die Schwankungen in ihrem Gemütszustand, weil sie die Sorgen um die Heimtaxen oder um die medizinische Hilfe vertrauensvoll in andere Hände gelegt hat.

### **A propos Öffentlichkeitsarbeit**

In einer Untersuchung der Forschungsgruppe Gerontologie am Psychologischen Institut der Universität Fribourg von *Willi Frey und Hans-Dieter Schneider* («Was tun die Leiter von Alters- und Pflegeheimen?») aus dem Jahr 1988, wird u.a. auch auf die Funktion des Heimleiters, Öffentlichkeitsarbeit zu leisten, eingegangen. Zwischen 45 und 59 Prozent aller von Frey und Schneider befragten Heimleiter sehen als eine ihrer Funktionen auch die Öffentlichkeitsarbeit an. Dabei gibt es Aufgaben, die überwiegend von den Heimleitern als ihre Aufgabe übernommen werden, wie zum Beispiel das Schreiben von Zeitungsartikeln oder die Information über das Heim im Rahmen von Vorträgen. Für andere Public Relations-Aktivitäten arbeiten die Heimleiter gerne mit ihren Mitarbeitern zusammen, so bei der Vorbereitung eines Tages der offenen Tür oder eines Bazaars. **Zu denken gibt jedoch, dass fast jeder zweite Heimleiter angibt, solche Öffentlichkeitsarbeit falle bei ihm nicht an.** Sind oder waren die Heime etwa selbst Schuld an ihrem vergleichsweise schlechten Image in der Öffentlichkeit?

*(Anmerkung Matthias Kreher)*

### **Der praktische Teil: Handfeste Vorschläge**

Teilweise mit den in der Umfrage gewonnenen Resultaten, wird die Projektarbeit im dritten Kapitel konkret. Es werden handfeste Vorschläge unterbreitet, wie ein Heim Imagepflege vornehmen kann. Im Wortlaut:

#### *Kapitel III*

Konkrete Vorschläge, wie ein Heim Imagepflege vornehmen kann

#### **1. Die Pflege des internen Klimas**

##### **a) Das Wohlbefinden des Pensionärs**

###### *1. Wohnatmosphäre:*

Zur Wohnatmosphäre gehört ein behagliches Zuhause, damit sich der Pensionär in einer vertrauten Umgebung wohlfühlen kann. So soll er die Möglichkeit haben, eigene Möbel mitzubringen und sein Zimmer frei einzurichten, möglichst nach eigenen Wünschen, nur unter Berücksichtigung der pflegerischen Gegebenheiten.

## 2. Freundlicher Gesamteindruck, der erste Eindruck:

Diesem Punkt muss man als Heimleitung sehr viel Beachtung schenken. Für den zukünftigen Pensionär – für ihn beginnt ja ein neuer Lebensabschnitt – ist der Eintritt ins Altersheim mit einer schweren Entscheidung verbunden. Schnuppertage, eine Ferien- oder Probezeit können den harten Entscheid zu einem positiven, eigenen Schritt werden lassen.

## 3. In einem Zuhause bei optimaler Pflege, aber nicht im Spital:

Niemand geht gerne ins Spital. Ein Spitalaufenthalt wird in Gedanken mit Krankheit und Schmerzen verbunden. Daher ist eine gewisse Ablehnung verständlich, wenn Heime aus praktischen, die Pflege vereinfachenden Gesichtspunkten gebaut worden sind. Architektonische und innenarchitektonische Anstrengungen beachten bei neuen Bauten dieses Anliegen der Pensionäre. Ideenreichtum und Flexibilität von Heimleitung und Personal können bauliche Nachteile überdecken und dadurch die ängstlichen Gefühle der Pensionäre auffangen. Braucht ein Pensionär aber Pflege, so muss diese qualitativ hochwertig garantiert werden, damit Vertrauen und Geborgenheit erhalten bleiben.

## 4. Umgangsformen, individualisierende, persönliche Betreuung:

Die Individualität eines jeden Pensionärs sollte gewahrt und respektiert werden. Beweglichkeit von Personal und Heimleitung ist von grösster Wichtigkeit, um auf die Wünsche der Pensionäre eingehen zu können. Tageseinteilung vornehmen, Essenszeiten bestimmen, Kleiderauswahl, Haustiere pflegen und umsorgen, sind Teile der persönlichen Lebensgestaltung.

Jeder Mensch hat seinen individuellen Tagesablauf, an den er sich über Jahre hinaus gewöhnt hat und der ihm darum Sicherheit bietet. Wird dieser Ablauf verändert, fühlt er sich gestört und gerät aus seinem Gleichgewicht. Probleme, welche durch Veränderungen entstehen, sind abhängig von Alter und Veranlagung der betroffenen Person.

Zur Betreuung gehört daher die Kenntnis der Lebensgeschichte des Betagten, ergänzt durch Informationen von Angehörigen. So können ein Teil des gewohnten Umfeldes und eine gewisse Selbstständigkeit gewahrt bleiben.

Zu Aktivitäten sollte motiviert, jedoch keinesfalls gezwungen werden.

Welch grosse Bedeutung hat die Zeit! Man kann es erleben, dass man mit grossen Augen angeschaut wird, wenn man sagt, man habe Zeit. Sich Zeit zu nehmen für die Pensionäre ist ein sehr wichtiges Thema. Zwar sieht es nicht nach effizienter Arbeit aus, und das Gefühl eines schlechten Gewissens scheint dies noch zu bestätigen, wenn man sich mit Pensionären ungezwungen unterhält. Doch sind die Pensionäre dankbar, wenn mit ihnen Freuden und Leiden geteilt werden.

## b) Das Arbeitsklima im Heim

Eine Welt für sich?

Die Heimwelt ist eine Welt, die nicht immer in Ordnung ist. Täglich können neue Probleme auftauchen, mit welchen wir uns auseinandersetzen müssen. Das Heim ist aber nicht die Welt. Hüten wir uns davor, nur diese Welt mit ihren Problemen zu sehen. Das Heim setzt sich aus verschiedenen sozialen Gruppen zusammen. Eine Gruppe wird geprägt durch:

- gegenseitigen Kontakt
- Ausrichtung auf gemeinsame Ziele
- Normen
- Rollenbeziehungen

Damit sich das Personal als Gruppe fühlt und erlebt, muss die Heimleitung wesentliche Punkte beachten:

### Mitarbeiterbetreuung:

Es muss jedem einleuchten, dass ein gutes Betriebsklima sich wohltuend auf die Pensionäre auswirkt. Zielsetzung aller Mitarbeiter soll das seelische und körperliche Wohl unserer Pflegebedürftigen sein. Wie kommt es zu diesem angenehmen Betriebsklima oder einer guten Gruppenatmosphäre? In vielen Inseraten liest man, nebst anderen schönen Versprechungen, auch die Zusicherung eines guten Betriebsklimas. Ich persönlich brauche diese Bezeichnung mit Vorsicht. Die Atmosphäre in einem Heim ist etwas so Subtiles, man hört sie nicht, man sieht sie nicht, sie liegt gleichsam in der Luft und ist irgendwie spürbar, wenn man durch die Türe tritt. In jedem Heim herrscht eine bestimmte Atmosphäre oder ein bestimmtes soziales Klima, und dieses hängt von verschiedenen Faktoren ab.

### 1. Führung

Der in einem Heim bewusst oder unbewusst angewandte Führungsstil hat seine bestimmten Wirkungen. Wir können verschiedene Führungsarten unterscheiden:

- Autoritärer Führungsstil
- Laisser-faire-Führungsstil
- Demokratischer Führungsstil

Kein Führungsstil kann für sich beanspruchen, der beste zu sein. Jede Situation verlangt ein gesundes Mass an Flexibilität, damit die Führung der Zielsetzung des Heims am ehesten gerecht wird.

### 2. Information

Ein weiterer wichtiger Einflussfaktor unseres Betriebsklimas ist die gute Information unserer Mitarbeiter.

- **Warum?**
- **Was?**
- **Wen?**
- **Wann?**
- **Wie?**
- **Wo?**

#### Warum soll informiert werden?

Unsere Mitarbeiter, aber auch wir als Vorgesetzte haben das Recht, informiert zu werden, damit wir der Zielsetzung unseres Heims näher kommen können. Mangelhafte Information löst Misstrauen und Arbeitsunlust aus. Nichtinformierte haben das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden. Missverständnisse und Fehler sind die Folgen.

#### Was? Worüber informieren wir?

Alle Neuerungen, Änderungen und Beschlüsse sollten wir an unsere Mitarbeiter weitergeben.

#### Wen informieren wir?

Alle diejenigen, welche von einer Neuerung einer Änderung oder einem Beschluss betroffen werden, müssen in Kenntnis gesetzt werden.

#### Wann informieren wir?

Bestimmt dürfen wir nicht zwischen Tür und Angel informieren. Es muss eine Zeit bestimmt werden, in der alle Beteiligten ruhig ihrer Arbeit fernbleiben können. Für eine zweckmässige Vertretung der Beteiligten sollte gesorgt sein. Es erscheint mir auch wichtig, dass Besprechungen während der Arbeitszeit stattfinden, zum Beispiel nachmittags während der Kaffeepause. Informationen

müssen rechtzeitig erfolgen. Die Mitarbeiter müssen Zeit haben, sich mit den Neuigkeiten auseinanderzusetzen.

### Wie informieren wir?

Besprechungen sollten gut vorbereitet sein und klar und sachlich geführt werden. Es soll auch Zeit für Diskussionen eingeräumt werden, denn nur wenn unsere Information beim Mitarbeiter ankommt und akzeptiert wird, erfüllt sie ihren Zweck. Nicht jeder Mitarbeiter kann eine Neuerung auf Anhieb gutheißen.

### Wo soll informiert werden?

In einem geeigneten Raum, wo jegliche Störung vermieden werden kann. Wichtig erscheint mir auch ein zweckmässiges Festhalten des Besprochenen, zur Überprüfung und Kontrolle, zum einheitlichen Verständnis, als Grundlage zur Verwirklichung des Besprochenen.

Abschliessend kann gesagt werden, dass eine gute Information die Bereitschaft und das Interesse an der Arbeit fördert. Sie trägt zu einer zweckmässigen Arbeitserledigung bei, schafft eine gute Atmosphäre und fördert vertrauensvolle Beziehungen von Mitarbeitern zu Vorgesetzten.

### 3. Weiterbildung der Mitarbeiter

Auch gut ausgebildetes Personal braucht von Zeit zu Zeit neue Anregungen, sei es durch einen Vortrag oder durch Teilnahme an einer Tagung oder einem Kurs. Da wird Gelegenheit geboten, Anregungen zu erhalten durch Kollegen aus anderen Betrieben, Meinungen auszutauschen und das berufliche Wissen aufzufrischen. Mitarbeiter erhalten so die Gewissheit, ernstgenommen zu werden, sich entfalten zu können und mitverantwortlich zu sein am Geschehen im Heim.

### 4. Feste, gemeinsame Aktivitäten, Betriebsausflüge

Innerbetriebliche Veranstaltungen werfen in der heutigen Zeit einige Fragen auf. Will der Mitarbeiter überhaupt an einem Fest im Heim teilnehmen oder will er lieber seine Freizeit unabhängig vom Beruf gestalten? Es zeigen sich Unterschiede auch zwischen alleinstehenden und verheirateten Mitarbeitern. Sicher verändert ein Pflichtjahresessen nicht viel am Betriebsklima. Doch es gibt auch andere wertvolle Möglichkeiten.

Sorgfältig vorbereitet, werden gemeinsame Anlässe wie Ausflüge, sportliche Aktivitäten, Kursbesuche usw. zu wertvollen Zeiten. Mitarbeiter lernen einander auch über die Abteilungen hinaus besser kennen und erst richtig schätzen.

## 2. Verständnis für Angehörige und Bezugspersonen von Pensionären

Unsere Umwelt stellt an den Angehörigen oft recht hohe Anforderungen. Er muss den Patienten annehmen, auch wenn sich dieser psychisch verändert hat. Er soll stark sein, um mit dem Patienten über seine Situation sprechen können. Er muss ertragen können, und dies oft über längere Zeit während der Patient schweigt, seine Situation verdrängt oder überspielt. Dies macht deutlich, wieviel vom Angehörigen erwartet wird, und oft wird dabei fast vergessen, dass gerade der engagierte Angehörige selbst hilfsbedürftig ist. Er kann sich für sich selbst kaum wehren, er stellt für sich kaum Forderungen, er kann nicht eingestehen, dass er sich psychisch und physisch am Rand seiner Kräfte befindet, wenn er über längere Zeit der Helfende sein muss.

Oft braucht man die Angehörigen, um Informationen zu erhalten, weil vieles in der Lebensgeschichte der Heimbewohner nicht klar ist. Besonders bei alten und verwirrten Leuten ist man auf zusätzliche Angaben von Angehörigen angewiesen.

Manchmal muss man den Angehörigen Mut machen, gewisse Altersveränderungen zu verstehen und anzunehmen, denn ein Patient kann für die Angehörigen oft genauso schwierig sein wie für das Pflegepersonal. Man muss ihnen deshalb helfen, ihre Aufgabe freudig zu erfüllen. Dies ist eine Herausforderung an die Heimleitung wie auch an das Mitarbeiterteam, ist es doch deren Aufgabe, den psychischen und physischen Zustand der Angehörigen wahrzunehmen und ihnen beizustehen, damit sie bei der Betreuung der Betagten gerne mithelfen.

Die Angehörigen sollten das Recht haben, zu jeder Tageszeit die Betagten zu besuchen. Allenfalls kann das Heim den Angehörigen Verpflegungsmöglichkeiten anbieten. Orientierungsveranstaltungen und Merkblätter erleichtern die Integration der Angehörigen an die Betreuungsarbeit der Betagten und fördern das gegenseitige Verständnis.

## 3. Trägerschaft und Heimkommission als positive Verantwortungsträger

Die Leitung eines Heims obliegt primär dem Heimleiter. Dieser ist gegenüber der Trägerschaft, der Heimkommission und der Öffentlichkeit verantwortlich.

Die Kommission beansprucht in der Regel grosse Kompetenzen. Sie sollte das Bindeglied zwischen Heim und Öffentlichkeit sein. Bei einer gut informierten, heiminteressierten Kommission liegt es im Interesse der Heimleitung, diese in die Führung und ins Heimleben einzubinden, so dass sie das Ansehen des Heims nach aussen besser vertreten kann.

Fachlich kompetente oder sozial interessierte Frauen und Männer ergäben eine ideale Zusammensetzung der Heimkommission. Voraussetzung wäre auch ein echtes Heiminteresse und nicht nur Pflichtübungen von zirka fünf Sitzungen pro Jahr.

In der Bereitschaft sich aktiv zu beteiligen, sollte sich das Interesse zeigen wie auch darin, Informationen zu sammeln, welche für das Heim wesentlich sind.

Ein Beispiel für besonderes Engagement kann eine Schnupperwoche im betreffenden Heim sein, um den Heimalltag mitzuerleben. Dies würde Einsicht in die vielschichtigen Aufgaben eines Heimbetriebes und deren Leitung geben. Das Interesse würde gefördert und die Zusammenarbeit optimiert, da die Kommissionsmitglieder für die Heimprobleme sensibilisiert wären.

Der Besuch von Kursen für Kommissionsmitglieder kann nur empfohlen werden. Heimbesuche sollten zu einer regelmässigen Selbstverständlichkeit werden, sei es nach Plan oder persönlichem Bedürfnis.

Parteipolitische Unterstützung kann hilfreich sein, sofern die obengenannten Kriterien nicht fehlen.

Wichtig ist ein Klima des gegenseitigen Vertrauens, damit Probleme und Missverständnisse offen und am richtigen Ort besprochen und geklärt werden können.

Persönlichkeit und Einsatz jedes einzelnen sind oft mehr gefragt als sogenannte Professionalität. So wird die Zusammenarbeit zwischen Heim und Trägerschaft zu einem echten Bindeglied zur Öffentlichkeit.

## 4. Das Haus nach aussen öffnen, Heim und Öffentlichkeit

Ein Heim kann man nicht als Insel im Niemandsland betrachten. Deshalb gehören die Umgebung sowie die Gemeinde- oder Stadtbevölkerung unbedingt dazu. Weil der grösste Teil der Bevölke-

rung, ob jung oder alt, eher wenig bis gar keinen Kontakt zu einem Heim und seinen Bewohnern hat, muss man das Heim der Öffentlichkeit näherbringen. So können Schwellenängste abgebaut werden. Es bieten sich einige Möglichkeiten:

- Die Organisation von einem Tag der offenen Tür kann zu einem Dorffest werden, bei dem die Bevölkerung ohne Probleme die Schwelle eines Heims das erste Mal überschreiten kann. Bei dieser Gelegenheit können Bastelarbeiten an einem Bazar verkauft werden. Dieser Tag kann mit sehr viel oder wenig Aufwand organisiert und gestaltet werden, je nach Charakter des betreffenden Heims.
- Viele Heime verfügen über Mehrzweckräume, welche sie selbst nicht voll auslasten können. Diese Räume können für Vorträge, Schulungen, öffentliches Altersturnen, Mukiturnen, Chorproben usw. zur Verfügung gestellt werden. Anderseits kann man die Bevölkerung bei besonderen Anlässen selbst ins Heim einladen, zum Beispiel Altersturnen, Theateraufführungen, Heimweihnacht mit alleinstehenden Senioren usw. Je mehr Leute direkt oder indirekt mit dem Heim und den Heimbewohnern in Kontakt kommen, desto mehr werden Eindrücke nach aussen getragen.
- Spitex und Heim sind vielerorts Konkurrenten. In neueren Heimen besteht oft schon die nötige Infrastruktur, um die Spitexdienste dem Heim anzuschliessen. Dadurch kann das Konkurrenzdenken gesenkt werden, und dies kann Ausgangspunkt für eine fruchtbare Zusammenarbeit sein.
- Ein Tagesheim können wir uns auch innerhalb des normalen Heimbetriebes vorstellen. Die Betagten verbringen ihren Tag im Heim und können sich an allen Heimaktivitäten beteiligen. Aus ihren geliebten Häusern und Wohnungen müssen sie nicht ausziehen, vereinsamen aber nicht und kennen anderseits schon Mitbewohner, Personal und Tagesablauf, wenn sie sich für einen Heimeintritt entscheiden.
- Um das allgemeine Verständnis in der Öffentlichkeit für das Leben und die Arbeit in einem Heim zu fördern, sollte man Leitbild, Jahresbericht und Prospekte mit Preislisten für alle zugänglich machen. So bemüht sich zum Beispiel der Schweizerische Rentnerverband mit Sitz in Zürich um mehr Transparenz bei der Angebotsqualität von Alters- und Pflegeheimen. Ein offenes Heim wird zu einem Ort der Begegnung. So kann die ältere Generation langsam mit dem Heim in Kontakt kommen und Eintrittsängste überwinden.

## «Ich ins Altersheim? – Nie!»

### (Zusammenfassung)

Viele Betagte weigern sich aufgrund des oft relativ schlechten Images des Altersheims gegenüber der Öffentlichkeit, den Schritt ins Heim zu tun. Die Projektgruppe sieht vor allem drei Hauptgründe:

Niemand wolle in einer Umgebung von alten und senilen Leuten leben,  
niemand wolle dauernd an Alter, Krankheit und Tod erinnert werden  
und niemand wolle von fremden Leuten abhängig sein.

Aufgrund ihrer Arbeit formuliert die Projektgruppe die Wunschvorstellungen von Betagten im Hinblick auf einen Altersheimaufenthalt nach dem Motto:

## «Wenn schon ins Altersheim – dann so!»

Gewünscht werde, so fand die Projektgruppe heraus:

- eine mittlere Heimgrösse mit zirka 50 Einzelzimmern und zirka 50 Ein- bis Zweizimmerwohnungen mit einer familiären Atmosphäre – ein Ort des Lebens und nicht nur der Versorgung.

- Das Heim soll über eine Pflegeabteilung für leicht- und mittelpflegebedürftige Patienten verfügen.
- Es sollen Möglichkeiten vorhanden sein, ein ungezwungenes Gespräch führen und miteinander spielen zu können.
- Das Heim soll ein Haus mit noch lebensfreudigen und aufgeschlossenen Senioren sein.
- Es soll ähnlich wie ein gediegenes Hotel an einem schönen Ort liegen.
- Oft sei der Wunsch geäussert worden, das eigene Zimmer oder die eigene Wohnung persönlich mit Möbeln und Bildern auszustatten.
- Alle Zimmer sollen über WC und Dusche verfügen.
- Allzu stark verwirrte und gestörte Pensionäre werden als störend empfunden und sollen sich nicht in unmittelbarer Nähe aufhalten (so werde es von vielen Betagten gewünscht).
- Beim Essen wünsche man sich saubere und gepflegte Tischnachbarn, ein gutes und abwechslungsreiches Essen, gau menfreudig serviert.
- Es sollen Möglichkeiten vorhanden sein, um zwischendurch einmal in einer Teeküche etwas selber kochen zu können.
- Kulturell soll das Heim ebenfalls in ein attraktives Geschehen eingebunden sein. Gewünscht werden musikalische und kulturelle Veranstaltungen oder Vorträge im Haus, die auch für auswärtige Besucher zugänglich sein sollen.
- Heime mit langen Gängen, in denen oft bedauernswerte und verwirrte Patienten herumsitzen, seien vielen Betagten ein Greuel.
- Auf Wunsch soll es möglich sein, die eigene Wäsche selbst waschen zu können.
- Alterswohnheim und Pflegeheim sollen zwar unter demselben Dach, aber trotzdem getrennt voneinander gelegen sein.
- Das Heim schliesslich soll gut erschlossen sein, mit bequemen Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe des Ortszentrums.

Aus dem Wunschatalog der Verfasserinnen und Verfasser der Projektarbeit seien hier erwähnt:

- Gebäude und Umgebung sollen zweckmässig und nicht um jeden Preis luxuriös sein.
- Die Heimleiterinnen und Heimleiter wünschen sich Pensionäre, die ja sagen können zu ihrem Schicksal
- und eine Gesellschaft, die auch Gebrechliche und Aussenseiter akzeptiert.
- An medizinischen Wünschen wird geäussert, dass die Pensionäre menschenwürdig älter werden können und menschenwürdig sterben dürfen.

## Altersheim 2000

Schluss der Arbeit bilden *Utopien zu verschiedenen Lebensformen für die Zukunft*. So müsste ein Altersheim nicht nur für alte Menschen da sein. Ein Heim könnte Dach sein für alle. Speziell für alle jene, die durch die engen Maschen unserer Gesellschaft fallen und ein Aussenseiterdasein führen: *Gebrechliche, Körperlich- und Geistigbehinderte, Süchtige, AIDS-Kranke, psychisch Kranke, Arbeitslose, Ausländer und verwahrloste Kinder*. «Eine neue Herausforderung? Sicher!».

Doch überlassen wir der Projektgruppe das Schlusswort:

## 4. Verschiedene Lebensformen für die Zukunft

### Unsere Altersversorgung besteht aus vier Phasen:

Die Betagten schliessen sich zusammen, sie wohnen in Häusern oder Wohnungen wie in einer Familie.

Im Idealfall haben sie ähnliche Gewohnheiten und Hobbies, damit sich ein wirkliches Zusammenleben ergibt. Das Senioren-Zentrum bietet Information, Vermittlung, Betreuung oder andere notwendige Hilfe an.



Die Projektarbeit «Was bedeutet Imagepflege für ein Altersheim?» wurde verfasst von: Margrit Aschwanden, Winterthur, Franz Binz, Schaffhausen, Lucretia Conrad, Olten, Irene Lüscher, Locarno, Ulrich Märki, Hombrechtikon, Stefan Meier, Rikon, Esther Schnider, Wolfhausen, Alfred Staehelin, Netstal, Wolfgang von Muralt, Männedorf (Reihenfolge der Namen entspricht nicht der Aufnahme. Foto M. Kreher).

Für jemanden, der gerne alleine lebt, seinen kleinen Haushalt noch erledigen kann, eine ideale Form.

#### Altersheim-Einerzimmer

Diese Stufe ist für Senioren geeignet, welche Betreuung rund um die Uhr möchten. Sämtliche Haushaltarbeiten, wie kochen, waschen und reinigen, werden erledigt. Der Pensionär sollte aber noch mehr oder weniger selbstständig sein.

Das Pflegeheim ist die letzte Stufe in unserem Modell.

Genau gleich wie heute schon, werden hier die Patienten gepflegt und betreut bis zu ihrem Sterben.

Kosten:	Raum	Essen	Wäsche	Reinig.	Total
Haus/Wohnung je nach Komfort vier bis sechs Personen	400.-	500.-	200.-	200.-	1300.-
Alterssiedlung je nach Komfort pro Person, Reinigung inbegriffen, Mahlzeitendienst (Mittagessen) möglich	1000.-	500.-	200.-	200.-	1900.-
Altersheim Einerzimmer Betreuung rund um die Uhr, Vollpension, Wäsche- und Reinigungsservice inbegriffen	2000.-		inbegriffen		2000.-
Pflegeheim Einer- oder Zweierzimmer Volle Pflege rund um die Uhr Vollpension, Wäsche- und Reinigungsservice	3000.-		inbegriffen		3000.-

#### Fiktive Konstenansätze für den Vergleich:

Nahrung 500.- (Vollpension 750.-), laufende Reinigung 200.-, Wäsche 200.-, Betreuung 300.-, 600.-, 900.-

Der Vereinsamung und der Wohnungsnot würde diese Art Leben entgegenwirken. Wie weit solche Ideen verwirklicht werden können, wird die Zukunft zeigen.

Die zweite Phase besteht aus der bekannten Alterssiedlung mit 1- bis 2-Zimmer-Wohnungen.

## Projekt 2000

Miteinander statt gegeneinander!

**Spitex, Pro Senectute, Heime, Kirche, Ärzte, Therapeuten** und weitere verschiedene Organisationen und Helfer haben sich zusammengeschlossen und bieten Ihnen folgende Dienste an:

### Senioren-Zentrum

#### Wir bieten an:

- Wohngelegenheit für jede Situation:
  - Wohngruppe im eigenen Haus oder in der eigenen Wohnung
  - Alterssiedlung
  - Altersheim/Alterswohnheim
  - Pflegeheim/Pflegewohnheim
- Ärztliche Versorgung
- Krankenpflege
- Hauspflege
- Reinigungsservice
- Wäschedienst
- Mahlzeitendienst
- Restaurant oder volle Pension
- Organisieren von gemeinsamen Aktivitäten
- Zusammenführen von Gleichgesinnten

Heute ist es so, dass für einen Betagten die Alterssiedlung das Komfortabelste und Billigste ist. Er bezahlt in der subventionierten Wohnung einen sehr niedrigen Preis, bekommt Essen und Betreuung, sofern er es wünscht. Somit hat er überhaupt keinen Grund, in ein viel teureres Altersheim einzutreten.

Alters- und auch Pflegeheime sind im Vergleich zu Alterssiedlungen viel zu teuer.

Nach unserer Vorstellung muss mit zunehmender Betreuung auch der Preis steigen. Daneben muss der Luxus (Wohnqualität usw.) nach normalen marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten mitberücksichtigt werden.

Für die vier Stufen bedeutet das in finanzieller Hinsicht:

1. Die Seniorenwohngemeinschaft eignet sich für selbständige und aktive Senioren. Dies ist eine attraktive und günstige Lebensform.
2. Die Siedlung bietet eigenen Wohnraum, aber nur beschränkt Betreuung zu einem etwas höheren Preis.
3. Das Altersheim bleibt im Kostenvergleich ähnlich wie die Siedlung. Der Wohnkomfort fällt, dafür steigt die Betreuung.
4. Das Pflegeheim bietet totale Pflege und hat dadurch einen höheren Preis.

### Ist die Grossfamilie eine Alternative zum Projekt 2000 oder zur heutigen Situation?

Ohne unsere Bemühungen – betagte Mitmenschen ins Alterswohnheim einzuladen – schmäler zu wollen, kommen wir doch nicht umhin, abschliessend folgende Gedanken anzubringen:

Es gehört zweifellos zur Zielsetzung eines jeden Heimleiters und jeder Heimleiterin, zusammen mit ihrem Team ein Heim so zu führen, dass sich die Bewohner darin wohl, geborgen und zu Hause fühlen. Jeden Tag muss erneut versucht werden, das Optimale mit den vorhandenen Möglichkeiten zu erreichen. Schon allein die Menschenwürde verlangt eine solche Denkweise.

Doch trotz allen schönen Angeboten, auch wenn unser Heim voll und ganz unseren aufgezeigten Vorstellungen nachkommen würde, ein Beigeschmack der typischen Heimstruktur bleibt einfach nun mal erhalten, und der kann auch beim besten Willen nicht verleugnet werden.

Ein Alterssitz im trauten Familienkreis, ganz privat im eigenen Heim, das klingt schon wesentlich attraktiver. Doch eben immer nur unter der Voraussetzung, dass der traute Familienkreis auch wirklich vorhanden ist und es die räumlichen Möglichkeiten überhaupt zulassen. Tatsache ist, dass dies gar nicht so häufig der Fall ist. Trotzdem müsste unseres Erachtens die Entwicklung voll in diese Richtung gehen. Dazu ist allerdings ein grosser Umdenkungsprozess bezüglich Sinn und Geist einer Familie unbedingt notwendig.

**D**ie meisten Menschen machen das Glück zur Bedingung. Aber das Glück stellt sich nur ein, wenn man keine Bedingungen stellt.

ARTUR RUBINSTEIN

Immer mehr ist und bleibt die heutige Familie eine kleine Gruppe, die in der Regel nicht länger als ein Viertel eines Menschenlebens zusammen ist, bestehend aus Elternpaar oder Alleinerzieher mit ein, wenn's hoch kommt vier Kindern, die, sobald flügge, so schnell wie möglich aus der Familiengemeinschaft weziehen und eigene Wege gehen. Die Grosseltern anderseits leben meist immer noch im selben Haus, das für sie längst viel zu gross geworden ist. Aus Gründen der Gebrechlichkeit können oft nur noch die unteren Räume benutzt werden. Die Eltern wiederum leben auch endlich allein und geniessen ihren grossen Wohnraum, und die Kinder haben sich natürlich auch irgendwo wohnlich niedergelassen. Alle habe ihr Eigenes, ob in teurer Miete oder als Eigenheim, egal – Hauptsache jeder hat seine eigene wertvolle Privatsphäre.

Diese teuer bezahlte und hochgeschätzte Privatsphäre in allen Ehen, doch meinen wir, es müsste eine Kombination gefunden werden, die es einerseits erlaubt, eine Form des «Miteinanderseins» und anderseits auch eine Form des «Jeder für sich seins» möglich macht. Um zur Familie zurück zu kommen, wäre es doch zum Beispiel denkbar, die ganze Drei-Generationen-Familie im selben Haus unter ein Dach zu bringen. Selbstverständlich haben auch hier alle Altersgruppen ihren eigenen Bereich, sie können aber auch jederzeit für einander da sein. Als Wohnraum bietet sich für eine solche Grossfamilie zum Beispiel ein kleines Mehrfamilienhaus mit Wohnungen in verschiedenen Grössen an. Beim Planen der Wohnhäuser sollte diese Wohnform berücksichtigt werden, indem nicht unbedingt ein Haus mit einer überaus grossen Wohnung, sondern das selbe Haus mit etwas grösseren Gemeinschaftsräumen und einigen kleineren Einlegerwohnungen erstellt werden müsste.

Unsere betagten Mitmenschen in dieser Gemeinschaft – und um die geht es ja zur Hauptsache – könnten somit fast ideale Wohnverhältnisse vorfinden. Zusammen mit den immer besser ausgebauten Dienstleistungen des Spitex wäre diese Wohngemeinschaft auch ohne grosse Probleme in der Lage, einen eintretenden Pflegefall betreuen zu können.

Bleibt zum Schluss die Frage, was dagegen spreche, eine solche Idee zu realisieren. Eine Idee, die übrigens absolut keine neue ist, man ist nur dabei, ein solches Zusammenleben immer mehr zu vergessen. Ist es deshalb vielleicht nicht so recht möglich, weil der Mensch sich allgemein und ganz besonders in der eigenen Familie nicht mehr vertragen kann? Wir hoffen es nicht!

Zu verkaufen:

## Heim mit Restaurant

Umständshalber ist in der Westschweiz ein kleineres, neuwertiges Alters- und Pflegeheim mit Restaurant zu verkaufen. Es besteht die Möglichkeit, das Heim baulich zu erweitern. VP: Fr. 3,2 Mio.

Interessenten erhalten über Chiffre V930301, Admedia AG, Postfach, 8134 Adliswil, gerne weitere Auskünfte.