

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 66 (1995)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Auswertung der Umfrage des Heimverbandes Schweiz und von Prof. Dr. Karl Frey : Lebensqualität in Altersheimen Kriterien und Schwerpunkte  
**Autor:** Ritter, Erika / Bucher-Wachter, Barbara / Osusky, Martin  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812552>

#### **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:** 11.01.2026

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

Auswertung der Umfrage des Heimverbandes Schweiz und von Prof. Dr. Karl Frey

# LEBENSQUALITÄT IN ALTERSHEIMEN

## KRITERIEN UND SCHWERPUNKTE

Von Dr. Martin Osusky, Barbara Bucher-Wachter, Prof. Dr. Karl Frey

Redaktion: Erika Ritter

An der Herbsttagung vom 9./10. November 1994 in Altstätten SG wurde den über 430 Anwesenden das 2Q-Qualitätssicherungssystem von Prof. Dr. Karl Frey vorgestellt. Dieses System eignet sich besonders, um die praktische Tätigkeit von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen auf ein hohes Niveau zu bringen und dieses Niveau auch zu halten. Im Zusammenhang mit dem 2Q-System wurde von Dr. Martin Osusky, Mitarbeiter am Institut für Verhaltenswissenschaft, ETH Zürich, und von Barbara Bucher-Wachter in Zusammenarbeit mit dem Heimverband Schweiz in Mitgliedheimen eine entsprechende Umfrage durchgeführt.

In einem ersten Schritt wurden vorerst die relevanten Tätigkeiten und Eigenschaften von Heimleiterinnen und Heimleitern definiert. Darauf kommt es an, wenn es darum geht, Bewohnerinnen und Bewohnern in Alters- und Pflegeheimen eine gute Lebensqualität zu ermöglichen. In 1994 Heimen wurde der verschickte Fragebogen zur «Lebensqualität» von 700 Fachleuten – 194 Heimleiter und Heimleiterinnen sowie rund 500 Kaderpersonen – ausgefüllt und retourniert. Sie haben insgesamt 4000 Aussagen zur Lebensqualität erarbeitet. Frau Barbara Bucher-Wachter, eine Sozialpädagogin, hat die Feststellungen nach einem wissenschaftlichen Verfahren, der Qualitativen Inhaltsanalyse, sortiert und zusammengefasst. Die Grösse der Heime, die sich an der Umfrage beteiligten, variiert zwischen 4 und 342 Heimplätzen mit 4 bis 309 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In den Heimen waren keine bis alle Bewohnerinnen und Bewohner zu 70 Prozent oder mehr pflegebedürftig. Osusky: «Insgesamt entstand ein klares Bild von den Merkmalen und Problemen, die die Lebensqualität ausmachen.»

Ein wichtiges Resultat aus der Umfrage sei an dieser Stelle vorweggenommen: Die Grösse des Heims, seine geographische Lage und die Pflegebedürftigkeit der Bewohner und Bewohnerinnen hatten keinen erkennbaren Einfluss auf die Kriterien, die die Lebensqualität im Alters- und Pflegeheim ausmachen.

Im Zentrum aller Bemühungen steht für alle im Heim Tätigen das eine Ziel: «Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen die Jahre des Alters mit möglichst viel Lebensqualität verbringen.» Doch, um dieses angestrebte Ziel zu erreichen, muss man wissen, worauf zu achten ist



Dr. Martin Osusky: «Man muss wissen, wo die Stärken und die Schwächen im Heim liegen.»

Foto Erika Ritter

und wo man tätig werden soll. «Man benötigt deshalb Vorstellungen von Lebensqualität», wie Martin Osusky bei der Präsentation der Umfrageergebnisse in Altstätten ausführte. «Und man muss wissen, wo die Stärken und die Schwächen im Heim liegen.»

### Kriterien für eine hohe Lebensqualität

Um demnach eine hohe Lebensqualität bieten zu können, muss man wissen, welche Kriterien es zu beachten gilt.

Was sind überhaupt Kriterien? Kriterien sind das, was die Heimleitungen und Mitarbeiterschaft für eine hohe Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner in Heimen als wichtig erachten. Es ist das, was ihnen am Herzen liegt. Diese Kriterien sehen in einem Kinder- oder in

einem Behindertenheim anders aus und erhalten eine andere Gewichtung.»

Die in der Umfrage angesprochenen Kriterien sind in drei Hauptgruppen eingeteilt. Sie beziehen sich auf:

- die Bewohner
- das Personal oder
- den Heimbetrieb

### Hauptgruppe Bewohnerin/ Bewohner

● Die Hauptgruppe Bewohnerin und Bewohner ist in drei Untergruppen aufgeteilt. Die erste Untergruppe bezieht sich auf den Bewohner als Menschen mit seiner Persönlichkeit, einer Biographie und individuellen Bedürfnissen/ Wünschen und Gewohnheiten, die es zu berücksichtigen gilt. Das Heim soll ihm Selbstständigkeit und Selbstbestimmung zugestehen. Die Bewohnerin, der Bewohner stehen im Mittelpunkt des Heimgeschehens.

● Eine zweite Untergruppe bezieht sich auf die körperlichen und psychischen Aspekte der Bewohnerinnen und Bewohner. Schwerpunkte bilden hier der Gesundheitszustand, die Ressourcen, das Selbstwertgefühl und das (Wohl-) Befinden. Weitere Kriterien sind der Lebenssinn, die Auseinandersetzung mit dem Tod.

● Die dritte Untergruppe bilden die Beziehungen der Bewohnerinnen und Bewohner zu anderen Menschen: zu den anderen Heimbewohnern, zum Personal, zu Angehörigen/Freunden/ Bekannten oder zur Aussenwelt.

### Die Hauptgruppe Personal

bezieht sich unter anderem auf die fachlichen Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Ausbildung/Fachwissen/ Qualifikation und externe wie interne Weiterbildung. Weitere Schwerpunkte dieser Hauptgruppe bilden menschliche und soziale Eigenschaften des Personals und die Motivation/Zufriedenheit bei der Arbeit. Die vierte Untergruppe beschreibt die Arbeitsbedingungen des Personals: den Führungsstil, die Führungsinstrumente und die Information der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

**Themen in der Kategorie  
«Individuelle Bedürfnisse/  
Wünsche/Gewohnheiten  
berücksichtigen» mit der Anzahl  
Nennungen**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Lebensrhythmus/Tagesgestaltung      | 47 |
| Verpflegung                         | 36 |
| Pflege/Betreuung                    | 32 |
| Reinigung/Ordnung/<br>Kleiderpflege | 20 |
| Wohnen/Zimmereinrichtung            | 15 |
| Kleidung/Frisur                     | 7  |
| Beschäftigung/Unterhaltung          | 5  |
| medizinische Versorgung             | 2  |
| Dienstleistungen                    | 1  |

Weitere Kriterien der Arbeitsbedingungen sind der Zeitfaktor, der Teamgeist bzw. die Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern und der Stellenplan.

### Heimbetrieb

Die dritte Hauptgruppe beschreibt den Heimbetrieb. Die Dienstleistungen des Heimes beziehen sich auf die Sauberkeit/Ordnung/ Kleiderpflege und auf die Verpflegung im Heim. Weitere Kriterien sind die verschiedenen Dienstleistungen, die im Heim geboten werden: Unterhaltung/ Aktivität, Pflege und Betreuung, Infrastruktur, medizinische Versorgung und Aussagen zur Sicherheit/Geborgenheit der Bewohnerinnen und Bewohner.

Wichtig sind auch die Lebensbedingungen und Wohnverhältnisse. Hier geht es um eine angepasste Unterkunft bzw. um Wohnkomfort, um das Heim als Zuhause, um die Atmosphäre im Heim sowie um die Intim- und Privatsphäre. Weitere Kriterien bilden auch die Regeln des Heims, der Tagesablauf, die Mitarbeit der Bewohner im (Heim-)Haushalt und das Mitspracherecht der Bewohner bezüglich der Angelegenheiten des Heims.

Die letzte Untergruppe der Hauptkategorie «Heimbetrieb» setzt sich aus Verschiedenem zusammen. Hier ist der Einbezug der Angehörigen in die Altenpflege zu nennen, ferner der Bezug des Heimes zur Öffentlichkeit und die Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner in administrativen Belangen. Auch gehören dazu die Wirtschaftlichkeit/Finanzierung des Heims, die Information der Bewohner, die Beziehung des Personals zu Vorgesetzten / Behörden / Ärzten usw. sowie organisatorische bzw. strukturelle Massnahmen.

### Vier zentrale Aufbauelemente

In der Auswertung der Umfrage ergaben sich vier zentrale Aufbauelemente als

wichtigste Punkte für hohe Lebensqualität. Dabei steht an erster Stelle

**• die individuelle Persönlichkeit**

Bewohnerinnen und Bewohner erhalten dann eine optimale Lebensqualität, wenn man auf ihre individuelle Persönlichkeit, ihre Eigenheit und Bedürfnislage eingeht sowie dabei ihre Autonomie unterstützt.

**• Umfassender Service**

Ebenso entscheidend ist das Angebot eines umfassenden Services mit den Schwerpunkten Pflege, menschliche Betreuung, Sicherheit und Geborgenheit.

**• Angenehme Wohnverhältnisse**

Wohnverhältnisse «wie zu Hause» stehen an dritter Stelle der Gewichtungsliste.

**• Persönliches Engagement  
aller Beschäftigten**

Bewohnerinnen und Bewohner erhalten dann eine optimale Lebensqualität, wenn sie spüren, dass sich alle Be-

schäftigten (Leiterin, Leiter, Kaderpersonen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) menschlich und sozial engagieren.

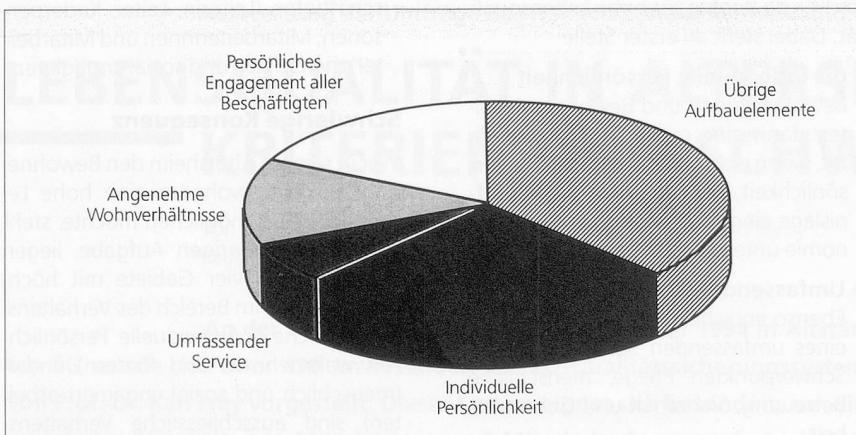
### Schwierige Konsequenz

Wer in seinem Altersheim den Bewohnerinnen und Bewohnern eine hohe Lebensqualität ermöglichen möchte, steht vor einer schwierigen Aufgabe, liegen doch drei der vier Gebiete mit höchstem Gewicht im Bereich des Verhaltens. Die Bereiche 1 (individuelle Persönlichkeit wahrnehmen und fördern) und 4 (menschlich und sozial engagiert arbeiten) sind ausschliessliche Verhaltensdimensionen. Der Bereich 2 (umfassender Service) hat etwa zur Hälfte mit Verhalten zu tun.

Geldinvestitionen, Architektur und ausgeklügelte betriebswirtschaftliche Organisation sind Voraussetzungen, um qualitätsorientiertes Verhalten zu ermöglichen. Sie bilden eine wichtige Basis, sind jedoch nicht allein entscheidend für die Lebensqualität. Diese wird be-

| Bewohnerinnen /<br>Bewohner                 | Personal (Leitung,<br>Mitarbeiter/in)   | Heimbetrieb  |
|---|---|--|
| a) Mensch                                   | a) fachliche<br>Kompetenz<br>– Persönlichkeit/<br>Individualität<br>– Biographie<br>– Individuelle<br>Bedürfnisse/<br>Wünsche/<br>Gewohnheiten<br>– Selbständigkeit/<br>Aktivität<br>– Mittelpunkt des<br>Geschehens sein | a) Dienstleistungen<br>– Sauberkeit/Ordnung/<br>Kleiderpflege<br>– Verpflegung<br>– Verschiedene Dienstleistungen<br>im Haus<br>– Unterhaltung/Aktivitäten<br>– Pflege und Betreuung<br>– Infrastruktur<br>– Medizinische Versorgung<br>– Sicherheit/Verlässlichkeit/<br>Geborgenheit  |
| b) körperliche und<br>psychische<br>Aspekte | b) menschliche/<br>soziale<br>Eigenschaften   | b) Lebensbedingungen<br>– Angepasste Unterkunft/<br>Wohnkomfort<br>– Heim als Daheim/Wohnlichkeit<br>Atmosphäre<br>– Intimsphäre/Privatsphäre<br>– Hausregeln/Heimordnung<br>– Tagesablauf/zeitliche Struktur<br>– Mitarbeit im Heim/im Haushalt<br>– Mitspracherecht<br>in Heimangelegenheiten  |
| c) Beziehungen/<br>Kontakte                 | d) Arbeitsbedingungen<br>– Gesundheitszustand<br>– Ressourcen<br>– Selbstwertgefühl<br>– (Wohl-) Befinden/<br>Zufriedenheit<br>– Lebenssinn/<br>Auseinandersetzung<br>mit dem Tod   | c) Verschiedenes<br>– Einbezug von Angehörigen/<br>Freunden<br>– Bezug zur Öffentlichkeit<br>– Unterstützung der Bewohner/innen<br>in administrativen<br>Angelegenheiten<br>– Wirtschaftlichkeit/Finanzierung<br>– Information/Orientierung<br>der Bewohner/innen<br>– Beziehung zu Vorgesetzten,<br>Behörden u. a.<br>– Organisatorische und strukturelle<br>Massnahmen |
|   |   |  |

**Kriterienraster:** Was erscheint Heimleiterinnen und leitenden Heimleiterinnen und Heimleitern wichtig, um den Bewohnern eine hohe Lebensqualität zu ermöglichen? (Die Liste enthält nur die Überschriften.)



Aufbauelemente für hohe Lebensqualität.

### Aussagen in der Kategorie «Menschliche und soziale Eigenschaften» des Personals mit der Anzahl Nennungen

|   |     |
|---|-----|
| Auf Anliegen und Probleme der Bewohner/innen und Angehörigen eingehen | 100 |
| gesprächsbereit   | 77  |
| einfühlend/verständnisvoll  | 71  |
| freundlich  | 60  |
| Zuwendung schenken, menschliche Wärme                                 | 51  |
| hilfsbereit/zuvorkommend  | 50  |
| zuhören können/ offenes Ohr haben                                     | 41  |
| geduldig  | 31  |
| gewissenhaft/sorgfältig   | 28  |
| fröhlich/aufmunternd  | 24  |
| flexibel  | 20  |
| vertrauenserweckend   | 15  |
| vorbildlich   | 15  |
| offen (für Neues)   | 14  |
| diskret und verschwiegen  | 13  |
| initiativ/engagiert   | 11  |
| gütig/liebevoll   | 10  |
| anständig/taktvoll  | 9   |
| kreativ/phantasievoll   | 8   |
| humorvoll   | 8   |
| ruhig/ausgeglichen  | 8   |
| eigenverantwortlich   | 6   |
| ehrlich   | 5   |
| sich abgrenzen können   | 4   |
| konfliktfähig   | 4   |
| konsequent  | 4   |
| tolerant  | 3   |
| interessiert  | 3   |
| gesunder Menschenverstand haben                                       | 3   |
| weitsichtig   | 1   |
| spontan   | 1   |
| kooperativ  | 1   |
| mutig   | 1   |
| selbstdiszipliniert   | 1   |
| durchhaltewillig  | 1   |
| lebenserfahren  | 1   |

stimmt durch das Verhalten. Nun ist aus der Verhaltensforschung bekannt, dass gerade qualitätsorientiertes Verhalten Stützen benötigt. Niemand ist von morgens bis abends und jahraus, jahrein voll motiviert. Niemand kann von sich aus die Konstanz der Arbeitsleistung garantieren, und niemand hat immer die ganze Bandbreite der Qualitätsanforderung im Auge. Insgesamt wurden aufgrund der Umfrage 56 Gebiete aufgezeigt, die wichtig sind, um die Lebensqualität im Heim zu entwickeln und zu garantieren.

### Was bedeutet «Lebensqualität» für Heimleiter und Heimleiterinnen?

Wie die Umfrage zeigt, bedeutet für Heimleiter und Heimleiterinnen «Lebensqualität» primär: den Bewohner als Mensch mit seiner Persönlichkeit, seiner Biographie, seinen individuellen Bedürfnissen, Wünschen und Gewohnheiten ernst nehmen. An zweiter Stelle muss das Heim seinen Bewohnern umfassende persönliche Dienstleistungen anbieten. An dritter Stelle folgen gute Lebensbedingungen und Wohnverhältnisse. Für Heimleiter und Heimleiterinnen liegen die grössten Defizite bei der Lebensqualität der Bewohner als Mensch selber, bei der körperlichen und psychischen Verfassung der Bewohner sowie bei ihren Beziehungen zu anderen Mitmenschen. Das Heim könnte gemäss Auswertung auch bessere Lebensbedingungen und Wohnverhältnisse bieten.

Die Umfrageauswertung zeigt weiter, dass Heimleiterinnen und Heimleiter in allen Gebieten bestrebt sind, die Lebensqualität der Heimbewohner zu erhöhen oder zu erhalten. Bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern liegt es in erster Linie bei ihren sozialen und menschlichen Eigenschaften, das heisst bei der Beziehung zum Bewohner und im täglichen Umgang mit ihnen, um zur Erhöhung der Lebensqualität beizutragen. ■

## ZWEI VIDEOS ÜBER DAS ALTER IM VERLEIH UND VERKAUF BEIM FILM-INSTITUT

Seit Jahren sind Pro Senectute Schweiz und das Film-Institut miteinander im Kontakt, um Fernsehsendungen zu Altersthemen in den Verleih zu bekommen. Nicht weniger als vierzig deutschsprachige und demnächst auch dreissig französischsprachige Fernsehsendungen können beim Film-Institut ausgeliehen werden.

Neu bietet das Film-Institut – im Rahmen seines Abkommens mit der SRG, womit es den Schulen geeignete Fernsehsendungen zum Verkauf und Verleih anbietet – Sendungen zum Thema Alter auch zum Verkauf an.

Die zwei ersten VHS-Kassetten werden zu Fr. 74.– zum Verkauf und zu Fr. 25.– zum Verleih angeboten: Film-Institut, Erlachstrasse 21, 3000 Bern 9, Tel. 031 301 01 16. Es sind dies:

### «Lust auf Liebe im Alter»

Marianne Pletscher, Ratgeber, Fernsehen DRS Schweiz, 11. 3. 1994. 30 Minuten, farbig, schweizerdeutsch.

Der Dokumentarfilm zeigt einige ältere Menschen, die eine neue Partnerschaft eingegangen sind und damit gute Erfahrungen gemacht haben. Er geht aber auch der Frage nach, wie alleinstehende Frauen sich mit dem Verlangen nach Gemeinsamkeit und Partnerschaft auseinandersetzen.

### «Umgang mit dem Älterwerden»

Gertrud Furrer, Treffpunkt, Fernsehen DRS Schweiz, 17. 3. 1993. 30 Minuten, farbig, schweizerdeutsch.

In der 580. und letzten Treffpunkt-Sendung des Schweizer Fernsehens DRS wird das Thema des körperlichen Älterwerdens beleuchtet: Wie Menschen im Alter mit Verlust an Fitness und Attraktivität leben müssen? Zur Sprache kommen in kurzen Beiträgen Mode, Kosmetik, Haut, Haare und Pflege allgemein, vor allem aber bei Frauen.

Eva Mezger diskutiert anschliessend mit der Psychotherapeutin Marlies Ammann über den Umgang mit diesen Problemen, aber auch darüber, was ältere Menschen attraktiv macht und zu Identifikationsfiguren werden lässt.