

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

Artikel: Eine Fallstudie im Rahmen eines Organisationsentwicklungsprojekts : ein Altersheim aus der Sicht seiner Bewohner. 1. Teil
Autor: Hutter, Theo
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-812553>

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: 26.12.2025

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

Eine Fallstudie im Rahmen eines Organisationsentwicklungsprojekts (1. Teil)

EIN ALTERSHEIM AUS DER SICHT SEINER BEWOHNER

Von Theo Hutter

Ein Deutschschweizer Altersheim beauftragte die Ostschweizerische Höhere Fachschule für Sozialarbeit, eine Befragung seiner Bewohner durchzuführen zu ihrer Einschätzung des Altersheims. Der Auftraggeber erhoffte sich Impulse im Rahmen eines laufenden Prozesses der Organisationsentwicklung. Der in dieser Nummer abgedruckte erste Teil des Artikels beschreibt das Vorgehen und einen Teil der Ergebnisse der Befragung. Im zweiten Teil des Artikels werden die Ergebnisse berichtet. Im weiteren wird dann diskutiert, inwiefern die Äusserungen der Befragten als Qualitätsindikatoren für die Dienstleistungen des Altersheims dienen können. Und schliesslich wird informiert über Auswirkungen der Befragung auf die Altersheimbewohner und die Verwendung der Ergebnisse durch den Auftraggeber.

Die Gespräche wurden vom Autor und vier Sozialarbeits-Studentinnen durchgeführt. Es sind dies Erika Dähler, Regula Hälgi, Ursula Hutter-Künzler und Carole Oehler.

Altersheime geniessen in der Öffentlichkeit einen zwiespältigen Ruf. Einerseits werden sie als Ghettos wahrgenommen und thematisiert, andererseits gehören sie zu den nicht mehr wegzudenkenden Bestandteilen moderner, hochdifferenzierter Dienstleistungsgesellschaften. Von vielen Altersheimanbietern wurde in den letzten Jahren versucht, die positive Konnotation des Begriffs «Dienstleistung» in Bezug auf ihren Organisationstyp zu verstärken. Themen wie «Organisationsentwicklung» und «Dienstleistungsqualität» sind im Bereich der Altersheime daher keine Fremdworte mehr.

Über Dienstleistungsqualität kann nicht unabhängig von den Personen debattiert und geplant werden, an die sich die Dienstleistung richtet. Im Falle von Altersheimen sind dies in erster Linie die Bewohner. Ein Deutschschweizer Altersheim mit rund fünfzig Plätzen – im folgenden anonymisiert «Altersheim-Fallstudie» genannt – hat, im Rahmen eines Organisationsentwicklungsprojektes, beschlossen, die Sichtweisen, Bedürfnisse, Erwartungen und Bewertungen seiner Bewohner durch eine unabhängige, externe Stelle erheben zu lassen und die Ergebnisse im Rahmen der Organisationsentwicklung zu verwenden. Mit der Durchführung der Befragung wurde die Ostschweizerische Höhere Fachschule für Sozialarbeit in St. Gallen beauftragt. Die durchgeführte Untersu-



Der Autor, Theo Hutter, ist Dr. phil., Sozialwissenschaftler, dipl. Sozialarbeiter, Dozent und wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Ostschweizerischen Höheren Fachschule für Sozialarbeit in St. Gallen.

chung hat den Charakter einer Einzelfallstudie und ist insofern ausschliesslich auf das auftraggebende Altersheim bezogen. Dennoch scheint mir die Studie aus vier Gründen auch für die weitere Öffentlichkeit – insbesondere im Feld der professionellen Altenarbeit – von Interesse, nämlich:

- als Beispiel, wie die Perspektive von Altersheimbewohnern einbezogen werden kann und welche Erfahrungen mit dem gewählten Verfahren gemacht wurden;
- als exemplarischer Einblick in die Sichtweisen von Altersheimbewohnern im Jahre 1994;

- im Hinblick auf die Frage, inwiefern die Einschätzungen von direktbetroffenen Bewohnern als Feedback für die Dienstleistungsqualität von Altersheimen relevant sind;
- und schliesslich, welche Verwendung der Bericht bisher gefunden hat bzw. welche Auswirkungen feststellbar sind.

Die folgenden Ausführungen sind entlang dieser vier Fragestellungen gegliedert.

Zum Befragungsvorgehen

Ziel war es, alle Altersheimbewohner in die Befragung miteinzubeziehen, die in der Lage sind, ein Gespräch über die eigene Situation zu führen. Die Vorselektion wurde von der Altersheimleitung vorgenommen. Die uns vorgelegte Namensliste umfasste 86 Prozent aller Bewohner des Altersheims.

Diese Personen waren in einem Brief der Altersheimkommission und der Heimleitung über das geplante Vorhaben einer Befragung informiert worden. Die Interviewerinnen nahmen mit diesen Personen telefonisch, schriftlich oder direkt im Altersheim Kontakt auf. Mit 33 Personen konnte schliesslich ein Interview durchgeführt werden. Vier Personen waren trotz wiederholten Kontaktversuchen und Abmachungen nicht erreichbar, fünf Personen waren nicht zu einem Gespräch bereit, und eine Person fand sich während dem Interviewzeitraum in Spitalpflege.

Als *Befragungsmethode* wurde die Form des Leitfadeninterviews gewählt. Bei dieser Befragungsform werden den Befragten offene Fragen gestellt, die sie zum Erzählen anregen. Dadurch, dass sich die Interviewerinnen als Checkliste an einem Frageleitfaden orientieren, wird sichergestellt, dass ausgewählte Themenbereiche in allen Interviews besprochen werden. Dadurch lassen sich aus den Antworten auch vergleichende und auf die Befragtengruppe bezogen verallgemeinernde Aussagen ziehen.

Die Gespräche wurden von vier Sozialarbeits-Studentinnen und mir selbst durchgeführt. Die Studierenden sind auf ihre Aufgabe vorbereitet worden, einerseits durch Instruktionen zur Befragungsmethode und andererseits, indem sie ein Probeinterview mit Bewohnerin-

nen anderer Altersheime durchführten, welches mit ihnen zusammen im Hinblick auf das Befragterinnenverhalten ausgewertet wurde.

Zwei Drittel der 33 Befragten sind Frauen. Ihr Anteil bei der Befragtengruppe ist genau gleich gross wie bei der Gesamtgruppe der 43 Personen, die für die Befragung vorgesehen waren. Durchschnittlich sind die befragten Personen 84 Jahre alt. Der grösste Teil – nämlich 26 Personen – ist zwischen 80 und 90 Jahre alt. Vier Personen sind jünger als 80, drei sind über 90jährig. Die Altersverteilung entspricht wiederum derjenigen in der Gesamtgruppe.

Durchschnittlich sind die Befragten zum Befragungszeitpunkt seit rund sechs Jahren im Altersheim, mit einer Spannweite von wenigen Monaten bis zu 18 Jahren. Die Hälfte der Befragten ist seit fünf Jahren oder weniger, die andere Hälfte seit mehr als fünf Jahren im Altersheim. Lediglich vier Personen sind erst seit einem Jahr oder weniger im Altersheim.

Die Interviews fanden vorwiegend in den Zimmern der Befragten statt. Die Gespräche dauerten durchschnittlich 50 Minuten, bei einem Minimum von 20 Minuten und einem Maximum von ein- einhalb Stunden. Etwas mehr als die Hälfte aller Gespräche dauerte 50 Minuten und länger.

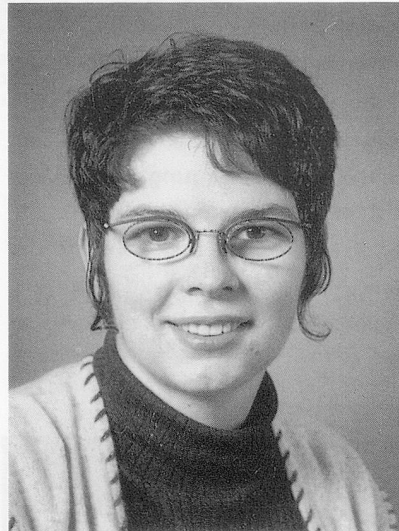
Den Befragten wurde die Anonymität ihrer Äusserungen zugesichert. Sie wurden mit offenen Formulierungen dazu aufgefordert, über ihre Einschätzung des Altersheims zu erzählen. Die Aufgabe der Interviewerinnen bestand primär darin, durch Nachfragen die Befragten zur Konkretisierung und Präzisierung ihrer Äusserungen anzuregen, sowie Fragen zu Themen zu stellen, die von den Interviewten nicht aus eigener Initiative angeschnitten wurden. Der Interviewleitfaden deckte die folgenden Themenbereiche ab:

- Heimleiterpaar
- Personal
- Mitbewohner
- Personen ausserhalb des Altersheims
- Haustiere
- vom Altersheim organisierte Aktivitäten
- Verpflegung
- Essenszeiten
- räumliche Ausstattung
- Einfluss der Bewohner im Altersheim
- Diverses

Ziel war es, in bezug auf die einzelnen Themenbereiche die Erfahrungen und subjektiven Einschätzungen der Befragten zu positiven und negativen Aspekten möglichst konkret und differenziert zu erfassen.

Bei 8 der 33 Interviews konnten nicht alle Fragenbereiche angesprochen werden. Die Gründe waren Schwerhörigkeit, eingeschränkte Aufnahmefähigkeit sowie fehlende Einsicht in den Sinn des Interviews.

Nach der Einschätzung der Interviewerinnen konnte in den meisten Fällen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre aufgebaut werden, in welcher



Erika Dähler

sich die Befragten offen äussern konnten. Die Gespräche wurden auf Tonband aufgenommen und anschliessend abgetippt. (In einem Fall bestand die befragte Person darauf, auf die Tonbandaufnahme zu verzichten.) Die Gesprächsprotokolle bildeten die Basis für die inhaltliche Auswertung, die sich wiederum an den oben aufgeführten thematischen Feldern orientierte.

Sichtweisen der Bewohner

Im Zentrum der Untersuchung stehen die Äusserungen der Befragten, das heisst ihre *subjektiven Einschätzungen*. Bei der Darstellung der Ergebnisse werden die Einzelaussagen, dort wo sie sich gleichen, zusammengefasst wiedergegeben. Um diese Zusammenfassung nachvollziehbar zu machen, werden exemplarisch Originalzitate als Illustrationen angefügt.

Globaleinschätzung

Von den Befragten wird fast durchgängig eine hohe Zufriedenheit mit dem Altersheim als Lebensraum geäussert. Nachfolgend sind einige typische Äusserungen wiedergegeben:

Das Positive überwiegt.

Nein, es ist gut. Ich hatte überhaupt das Gefühl, das (Interview) wäre gar nicht nötig. Mir gefällt es einfach, fertig.

Ich bin hier einfach glücklich und zufrieden.

Wir haben es hier recht.

Heimleitung

Wie schon gegenüber dem Altersheim als Ganzes, äussern sich die meisten Befragten auch gegenüber der Heimleitung grundsätzlich positiv. Negative Aspekte werden meist nur andeutungsweise und relativierend (unter gleichzeitiger Zurücknahme der Kritik) geschildert.

Von vielen Befragten wird *Respekt und Anerkennung* für die Leistung des Heimleiterpaares geäussert und auch Toleranz dafür, wenn sie sich einmal anders verhalten, als sich dies die Befragten wünschen:

Ich finde, für die Heimleitung ist es eine grosse Verantwortung, mit allen auszukommen. Es ist überhaupt eine grosse Verantwortung. Es muss ein guter Wille vorhanden sein. Das braucht Kraft.

Ja, das gibt es bei uns ja auch, dass man mal bessere Laune hat, so geht es allen, so geht es auch ihnen.

Konkret als angenehm und positiv werden Beispiele genannt, wo die Heimleitung auf die konkreten Anliegen der Bewohner einging, sei dies bei konkreten Handreichungen im Privatbereich oder in administrativen Belangen. Verallgemeinert wird diese *dienstbereit-offene Haltung* von einer befragten Person so ausgedrückt:

Sie sind angenehme Leute. Wenn man ein Anliegen hat, kann man es vorbringen und es wird ihm entsprochen.

Geschätzt wird auch die *persönliche Zuwendung*. Von verschiedenen Befragten wird das Heimleiterpaar dabei als «aufmerksam», «freundlich», «nicht arrogant» und «natürlich» erlebt.

Vereinzelte kritische Äusserungen beziehen sich auf die von Befragten wahrgenommene *Zeitknappheit* der Heimleitung. Die Ansprüche an die Heimleitung, Zeit zu haben, sind nicht bei allen Bewohnern gleich. Bei Bewohnern, die kaum mehr andere Kontakte zu Angehörigen oder Mitbewohnern haben, sind sie möglicherweise besonders ausgeprägt, wie es das nächste Gesprächszitat nahelegt:

Das Heimleiterpaar ist schon recht, aber sie sind einfach immer im Stress. Sie sind soweit schon recht, aber – es ist vielleicht mein Fehler – wenn man niemanden zum Reden hat...

STUDIE

Von zwei der Befragten werden Schwierigkeiten in der Kommunikation thematisiert. Während es im einen Fall nicht herausgeschält werden konnte, welches das Problem aus der Sicht der befragten Person ist, äussert die andere den Wunsch, dass im Falle von Differenzen von seiten der Heimleitung direkter und offener auf den betreffenden Bewohner zugegangen wird:

Ich habe keine speziellen Wünsche, lediglich, dass man offen miteinander spricht. Das wäre ein Wunsch. Beidseitig sollte man nicht so empfindlich sein und offen darüber sprechen, wenn Differenzen bestehen.

Von drei Personen wird der Eindruck mitgeteilt, dass die Heimleitung ihre Wertschätzung und Zuwendung ungleich auf die einzelnen Bewohner verteilt. In diesen Äusserungen wird deutlich, welche hohe Bedeutung das Heimleiterpaar für einzelne Bewohner besitzt und dass ihr Verhalten gegenüber den Bewohnern genau beobachtet wird. Als Beispiel ein Gesprächszitat:

Bew.: Ich muss schon sagen, dass manche Leute bevorteilt werden. Das merkt man einfach. Aber man sagt halt nichts.

Int.: Haben Sie den Eindruck, das Heimleiterpaar habe relativ wenig Zeit für Sie?

Bew.: Ich habe den Eindruck, man sei ein wenig «ungleich». Es hat mich letztlich auch ein wenig getroffen, dass X. beim Morgenessen manchen Leuten guten Tag sagt und sich dadurch erkundigt, wie sie geschlafen hätten, während dessen ich nicht einmal gegrüsst wurde. So etwas empfinde ich. Das ist keine schlimme Sache. Das sind Nichtigkeiten, aber wenn man alleine ist, will man doch auch einmal etwas sagen – es muss nicht Schimpfen sein.

Die Richtlinien des Altersheims legen eine konfessionell neutrale Betriebsführung fest. Von einigen Befragten wird zum Ausdruck gebracht, dass sie es wahrnehmen, dass das Heimleiterpaar mit grossem Engagement einer religiösen Gemeinschaft angehört. Von denjenigen, die auf die Religiosität des Heimleiterpaars zu sprechen kommen, wird diese fast durchgehend mit positiven Assoziationen verbunden. Es wird betont, dass sich die Bewohner keiner Missionierung ausgesetzt fühlen:

Wenn sie einen fast würden animieren zu so etwas, das würde ich empfinden. Dann würde ich es Ihnen einmal sagen. Aber das ist nicht der Fall. Es gibt auch solche, die nichts wissen wollen und sagen, dass es sie nichts angehe.

Man merkt nicht, dass sie diese weniger bevorzugen, gar nicht.

Lediglich von einer befragten Person wird die Religiosität der Heimleitung als störend empfunden:

Ich wäre der Ansicht, sie könnten es auch etwas anders machen. Ohne dass man viel betet und beichtet.



Regula Hälgi

Die Richtlinien des Altersheims garantieren den Bewohnern neben der Religionsfreiheit grösstmögliche Freiheit in der Gestaltung ihres Alltags: Die Äusserungen der Befragten lassen darauf schliessen, dass dieser Grundsatz als tatsächlich verwirklicht betrachtet wird. Die Garantierung einer freien Lebensgestaltung durch die Heimleitung wird von den Bewohnern geschätzt. Erwähnt wird insbesondere die Tatsache, einen eigenen Hausschlüssel und Briefkastenschlüssel zu haben sowie die Möglichkeit, auch vom Altersheim wegbleiben zu können.

Als Einschränkung der Handlungsfreiheit wird von einer befragten Person die Badepflicht empfunden:

Jetzt hat es ein Spezialbadezimmer. Ich muss dort auch gehen, auch wenn es mir nicht passt. Alle vierzehn Tage muss man gehen.

Ein weiterer Grundsatz für die Führung des Altersheimbetriebs besteht in der Förderung der Selbständigkeit. Es ist davon auszugehen, dass damit mindestens teilweise auch die Interessen der Bewohner mitvertreten sind. Das Interesse an möglichst grosser Autonomie äussert sich zum Beispiel in den folgenden Formulierungen einer befragten Person:

Ich mache natürlich auch noch alles, was ich selber kann.

Der Grundsatz der Selbständigkeit kann kollidieren mit einer Haltung des Versorgens bzw. Versorgtwerdens. In der Fachliteratur wird in diesem Zusammenhang von «erlernter Hilflosigkeit» (Seligmann) gesprochen, wenn Funktionen unnötigerweise übernommen werden und damit Unselbständigkeit allererst erzeugt wird. Aus den Schilderungen von zwei Befragten wird deutlich, dass die Heimleitung Bewohner in ihrer Selbständigkeit unterstützt. Sei es, dass Bewohner nach Unfällen oder Krankheiten ermuntert wurden, frühere Aktivitäten wieder aufzunehmen oder dass sie anregen, Fähigkeiten aus dem Berufsleben nicht verkümmern zu lassen.

Personal

Die Äusserung zum Altersheimpersonal fallen insgesamt gesehen ebenfalls sehr positiv aus. Oft wird ganz generell eine grosse Zufriedenheit zum Ausdruck gebracht. Es wird zwar angetönt, dass auch einmal etwas vorkommt, das nicht geschätzt wird, zum Beispiel jemanden vom Personal nicht besonders zu mögen oder schlechte Laune des Personals. Solche Negativaspekte werden jedoch nicht als gravierend beurteilt, nicht zuletzt dank des insgesamt positiven Erlebens des Personals:

Das gibt es überall, weniger Gutes, das man nicht gerne hat und so. Das gibt es überall, dass man die einen etwas besser oder etwas weniger mag.

Ein Teil der Befragten hat sich auch noch konkreter zum Personal geäussert. Im folgenden möchte ich diese Aspekte näher vorstellen.

Eigens erwähnt und besonders positiv bewertet werden die Mitglieder des Personals, die Nachtwachen halten; wohl auch deshalb, weil diese Funktion nicht immer angeboten werden konnte.

Die durch das Personal gewährleistete Sauberkeit wird oft als Positivum herausgestrichen. Von vielen Befragten wird das Gefühl zum Ausdruck gebracht, dass das Personal sich um sie kümmere:

Wenn man etwas braucht, muss man nur läuten und sie kommen und sind hilfsbereit. Was will man?

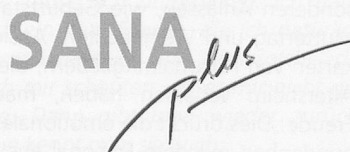
Es wird für einen gesorgt, besonders wenn etwas ist.

Wünsche und Anliegen werden respektvoll aufgenommen. Stellvertretend für andere ähnliche Äusserungen:

Jetzt hier, wenn ich etwas haben muss, kann ich es einfach sagen und es

Sana plus schenkt Ihnen kostbare Zeit, die Sie für soziale Aufgaben brauchen.

*Ihre Zeit ist knapp, das wissen wir.
Denn als Leiterin oder Leiter einer
Institution der Pflegebranche sind Sie
auch für die Administration sämtlicher
Versicherungen verantwortlich. Und das
kostet Sie eine Menge kostbare Zeit, die
Sie auch anderswo einsetzen könnten.
Wir analysieren, beraten und erledigen
alles rund um die Sozial- und Sach-
versicherungen. Und für Expressaus-
künfte gibt's sogar ein Beratungstelefon:
157 5 158 (Fr. 2.13/Min.). Damit Sie
noch mehr Zeit für Ihre sozialen Auf-
gaben haben.*



**Ja, ich interessiere mich für die Dienst-
leistungen von Sana plus und nehme mir
auch Zeit, Ihre Broschüre zu lesen.**

**Einsenden an:
Sana plus, Loosstr. 13, 8803 Rüslikon
Oder rufen Sie uns an, Tel. 01/724 22 15**

Name/Vorname:

Heim/Institution:

Strasse:

PLZ/Ort:

Telefon:



STUDIE

wird gemacht. Man muss manchmal länger warten, manchmal weniger lang. Sicher nie, dass sie denken, jetzt hat der schon wieder etwas zu reklamieren.

Geäußerte Unzufriedenheit bezieht sich auf einzelne Situationen, in denen – aus der Sicht der Befragten – etwas der Aufmerksamkeit des Personals entgangen ist, oder, wo die persönliche Pflege nicht den Wünschen der Betroffenen entsprachen. Als Beispiel füge ich hier ein ausführliches Zitat an, welches gleichzeitig auch dokumentiert, dass die körperliche Pflege der Bewohner in einem Altersheim eine delicate und anspruchsvolle Aufgabe darstellt. Hier wird dies aus der subjektiven Sicht der Befragten sichtbar:

Schauen Sie, es ist einmal eine gekommen, es kommt mir jetzt gerade in den Sinn. Da habe ich gebadet und aus dem Bad, man hat ja da hinten für die alten Leute so Körbe, damit man nicht gerade umfällt und man muss sich ja kehren, wenn man aus dem Bad geht. Jetzt, ich bin hinaus, die eine drückt mir beim Nabel etwas hinein, also fast unmerkbar und die andere spritzt mir mit der Brause unten hinauf. Erstens hat sie es zu warm genommen, ja da habe ich also, bald gesagt, das tut mir nicht gut, ja nu, und es hat mich eine Weile, ich möchte sagen, gebrannt. Ja nu, man hat es gehabt.

Int.: Aber das war doch noch wichtig, dass Sie das sagen konnten.

Bew.: Ja, ja, ich habe gesagt, es brennt mich und dann war es fertig, dann haben wir es ein wenig abgekühlt, aber deswegen, das andere ist doch schon gewesen. Aber, ich muss sagen, so kommen vielleicht noch Sachen vor. Ich habe gedacht, die sollte ein bisschen mehr Verstand haben. Nachher hatte ich sie nie mehr. Nein, es war fertig. Ich sagte, ich will sie auch nicht mehr.

Vereinzelte werden Personen des Personals erwähnt, deren Arbeitsethos nicht den Wertvorstellungen der Befragten entsprechen:

Also das Personal ist gut. Es hat schon jeweils eine, die besser sein dürfte. Das ist nur eine. Sie hat nur Festerei und solches im Kopf. Lieber das als arbeiten. Sonst ist es gut. Aber sonst ist das Personal mehr als recht.

Im Hintergrund stehen hier die Lebenserfahrungen und Werthintergründe verschiedener Generationen. Die Generationendifferenz zwischen Personal und Bewohnern stellt insofern eine potentielle «Störungsquelle» dar:

Und mit der Freizeit haben wir es in unserer Zeit noch anders gehabt, als ich noch arbeitete. Wenn etwas war und jemand nicht kommen konnte, dann ist man sofort eingesprungen. Man hat schnell auf die Freizeit verzichtet. Ich auf jeden Fall habe es so gemacht. Aber wenn diese frei hat, dann hat sie frei. Dann will sie vom Arbeiten nichts mehr wissen.



Ursula Hutter-Künzler

Neben dem Gefühl, dass sich das Personal um die Anliegen der Bewohner kümmert, lässt sich als ein weiterer Bereich die *persönliche Aufmerksamkeit und Wertschätzung des Personals* gegenüber den Bewohnern abgrenzen. Freundlichkeit im Umgang mit den Bewohnern wird geschätzt, besonders aber die persönliche Zuwendung an besonderen Anlässen, wie Geburtstagen, Muttertag und Weihnachten. Ansichtskarten von Personalmitgliedern, die das Altersheim verlassen haben, machen Freude: Dies drückt die emotionale Verbundenheit mit dem Personal aus. Das persönliche «Gute Nacht»-Sagen wird als ein schön empfundenes Ritual erwähnt.

Kritik am Personal in diesem Bereich bezieht sich auf Einzelsituationen, wo sich Befragte zuwenig ernstgenommen fühlten. Es werden jedoch von keiner befragten Person Eindrücke einer permanent mangelnden persönlichen Aufmerksamkeit seitens des Personals geäußert.

Im Bereich der *Erhaltung und Förderung der Selbständigkeit* werden Beispiele geschildert, wo Bewohner vom Personal zu Selbständigkeit angeleitet werden (zum Beispiel Duschen lernen; das Bett selbst machen dürfen). Von einer befragten Person wird vermisst, dass ihre Selbständigkeit nicht gewürdigt wird, zwei andere Personen berichten darüber, dass ihre Selbständigkeits-

wünsche zugunsten anderer Werte oder Anforderungen hintangestellt werden:

Erstens müssen wir nichts putzen, was schön ist. Ich putze zwar gerne. Ich habe schon manches Mal gesagt, sie könnten das doch sein lassen, aber das hängt eben mit dem Ort zusammen: Es muss einfach so ablaufen. Das kann man nicht ändern. Das ist nicht wie privat. Das begreife ich schon.

Beim Baden ebenfalls: Es werden fast alle Leute von den Pflegern gebadet, obwohl sie dies noch ganz gut selbst könnten. Sie haben mich sogar aufgefordert, mich ebenfalls baden zu lassen. Ich habe gesagt, solange ich dies noch selber besorgen kann, tue ich das selber. Ich kann diejenigen nicht begreifen, die beweglich sind und doch den ganzen Tag nichts zu tun haben.

Befragte scheinen zum Teil auch nicht zu wagen, Betätigungswünsche in Bereichen anzubringen, in denen Personal beschäftigt ist:

Ich würde gerne etwas tun. Aber in der Küche ist schon Personal. Und da kann man eben nicht sagen, man würde gern das und das machen.

Dass es sich in Sachen Selbständigkeit oft um schwierige Entscheidungssituationen handelt, in denen auch die Bewohner unsicher sind, was sie sich noch zutrauen können, zeigt die folgende Schilderung.

Int.: Wie war das für Sie, als Frau X. sagte, Sie dürfen nicht zuviel, weil Sie nicht so kräftig sind?

Bew.: Manchmal sage ich zu ihr, es gehe schon, man kann nicht plötzlich aufhören, aber manchmal denke ich, sie hat recht. Weil ich noch gut aussehe, denken viele, sie mag schon noch gut. Aber manchmal denke ich, es sei recht, aber auch schon habe ich gedacht, es sei unnötig.

Int.: Fühlen Sie sich eingeschränkt, wenn Frau X. sagt, Sie sollen nicht?

Bew.: Ich weiss nicht wie ich das sagen soll. Dann denke ich, die meinen jetzt auch gar, man solle nicht mehr viel machen, aber manchmal hat sie schon recht.

Bemängelt werden von sechs Befragten die zu häufigen *Personalwechsel*, bei denen vertraute Beziehungen verloren gehen:

Das ist eben jeweils schade, wenn sie wieder gehen. Man muss sich einfach daran gewöhnen an die Neuen.

Dass der Personalwechsel nicht unter positiven Vorzeichen thematisiert wird

STUDIE

(im Sinne von: «ich bin froh, wenn die oder der geht»), kann andererseits als Indikator für die Zufriedenheit mit dem Personal gewertet werden.

Von sieben Personen wird *Personal-knappheit* als Problem erwähnt, weil in der Folge der Dienstleistungsumfang abnimmt.

Mitbewohner

Aufgrund der Erzählungen der Befragten entsteht der Eindruck, dass zwischen den Bewohnern kein besonders reger und intensiver Kontakt besteht. Ein persönlicher Kontakt besteht bei einigen mit Zimmernachbarn. Bei vielen beschränkt sich der Kontakt auf das gemeinsame Essen sowie zufällige Begegnungen in den öffentlichen Räumen. Gemeinsame Aktivitäten (vgl. unten) sind eine weitere Kontaktgelegenheit. Die Tatsache, dass sich viele Bewohner bereits vor dem Altersheimeintritt gekannt haben (Verwandte, Bekannte), ermöglicht es einem Teil der Pensionäre, leichter Kontakt aufzunehmen und möglicherweise auch ein Gefühl der Vertrautheit zu entwickeln, auch wenn der Kontakt nicht eng ist.

Int.: Mit wem haben Sie Kontakt hier im Altersheim?

Bew.: Ja, jene, die ich kenne. Jene, die ich nicht kenne, da beginnt man nichts. Man kann ja auch nicht alle Namen behalten von allen Leuten.

Aus den Schilderungen in den Interviews zeigt sich, dass *intensive, persönliche Beziehungen* selten sind. Eine befragte Person bestätigt diesen Eindruck explizit:

Int.: Sie sagen, dass Sie sich zum Teil gut unterhalten können. Gibt es denn etwas wie Freundschaften hier?

Bew.: Nein, ich wüsste nicht.

Fehlende Kontakte werden jedoch nur ganz vereinzelt als Problem thematisiert, wie zum Beispiel von dieser befragten Person:

Man beschäftigt sich selber in dieser Zeit. Zwischen den Essenszeiten ist man allein, am Abend auch. Abends nach dem Essen geht man ins Zimmer und fühlt sich einsam und verlassen.

Welches sind die Gründe für das geringe Kontaktausmass? Zum Teil fehlt das Interesse an näheren Kontakten:

Man sagt einander gute Nacht, guten Tag und sonst, mehr braucht es gar nicht.

Einen stark auf sich selbst oder den engen Familienkreis beschränkten Kon-

taktradius bringen viele Bewohner als Gewohnheit aus ihrem früheren Leben mit:

Ich komme zu niemandem. Das war schon von zu Hause aus so, dass man nicht da und dorthin zum Plaudern geht, und so habe ich mich angewöhnt.

Wo von früher her Kontaktfreudigkeit und -fähigkeit mitgebracht werden, er-



Carole Oehler

möglicht es dies auch im Altersheim in Kontakt zu sein und von diesen Kontakten zu profitieren:

Ich habe zu allen Männern einen guten Kontakt. Ich bin es mich gewohnt, dass die Leute zu mir kommen und ich zu den Leuten gehe. Von meinem Beruf her. Man muss sich unterhalten. Ich habe auch ein paar Frauen, die ich natürlich besser kenne. Es sind alles solche, die nach mir schauen, als es mir nicht gut ging. Dann gibt man wieder zurück. Dann kennt man sie auch.

Wie schon in anderen Untersuchungen über Bewohner von Altersheimen*, scheint es sich somit auch für die Fallstudie zu bestätigen, dass bei Personen, die bereits vor dem Altersheimeintritt isoliert gelebt haben oder nicht über die Fähigkeit verfügen, Kontakte zu knüpfen, das dichte Zusammenleben mit Altersgenossen nicht «automatisch» dazu führt, Kontakte zu knüpfen.

Als Gründe für die Zurückhaltung, auf andere zuzugehen, wird häufig die Angst vor Missverständnissen, Konflikten oder übler Nachrede («Gerede») sichtbar:

Ich bin halt gerne noch für mich. Wenn viele beieinander sind, dann ist es ein Gerede, und das vertrage ich nicht.

Da ist es besser, man bleibt weg, habe ich das Gefühl.

Das Schwätzen ist sowieso gefährlich in einem Heim.

Kontaktbarrieren ergeben sich auch auf dem Hintergrund *unterschiedlicher sozialer Positionen* im gesellschaftlichen Leben vor dem Altersheim:

Aber manche sind so gebildete Leute und die vertragen Kritik von einem einfachen Arbeiter nicht so.

Schliesslich stellen *körperliche* (zum Beispiel Schwerhörigkeit), *intellektuelle* (zum Beispiel Arteriosklerose) und *psychische Behinderungen* Kontakthindernisse dar. Es ist anzunehmen, dass infolge solcher Behinderungen die Verhaltensweisen einzelner Personen im Kontakt schwieriger zu deuten sind. Die Kommunikation wird unsicherer. Abgrenzung wäre auf diesem Hintergrund auch ein Stück weit Schutz vor den Unwägbarkeiten des kommunikativen Austauschs:

Wenn man die «Insassen» hier anschaut, muss man sagen, dass siebzig Prozent von allen geistig nicht mehr so fit sind.

Kontakte mit Personen, die «geistig nicht mehr so fit sind», wie es die vorhin zitierte Person ausdrückt, sind objektiv nicht unmöglich, aber sie setzen an Personen, die noch im Vollbesitz ihrer geistigen Kräfte sind, höhere Anforderungen, zum Beispiel die Fähigkeit differenziert wahrzunehmen oder aktiv nach Wegen zu suchen, die Verständigung zu verbessern:

Die einen hören eben nicht gut. Es ist noch schwierig mit diesen Leuten. Ich bin es inzwischen gewohnt, aber manchmal, wenn ich mit ihr rede und im Nachhinein denke, dass sie mich gar nicht verstanden hat, ist das auch wieder «dumm». Manchmal kommt das, was der andere versteht auch «verkehrt» heraus. Wenn man es weiss, geht es ja und man nimmt es nicht auf die hohe Schulter. Ich bin eine Zeitlang mit einer zusammen gewesen, die mir Zeichen machte, wenn ich etwas sagte und sie dies nicht verstand. Sie griff sich dann ans Ohr, und ich sagte es ihr ins Ohr. Dann hat sie mich verstanden. Diese Dinge muss man einfach verstehen. Man darf auch nicht sofort wütend werden über etwas, das total verkehrt ist.

* Vgl. Schick, Ingrid (1978): Alte Menschen in Heimen. Eine empirische Untersuchung zu Korrelaten des psychischen und sozialen Wohlbefindens von Heimbewohnern. Hanstein-Verlag, Köln.

Häufiger allerdings als Strategien aktiver Kontaktgestaltung – wie dies von der soeben zitierten Person praktiziert wird – ist Vermeidungsverhalten.

Das nahende Lebensende ist in einem Altersheim eine nurmehr schwer zu verdrängende Realität. Dadurch, dass Mitbewohner sterben, wird diese Perspektive immer wieder vor Augen geführt. Dies ist auch mit *Verlusterfahrungen* für die diesen Personen nahestehenden Bewohner verbunden:

Am Anfang war eine Frau da, die gerne Eile mit Weile spielte. Mit jener spielte ich Eile mit Weile. Aber die starb plötzlich.

Solche Verlusterfahrungen – oder auch nur die Aussicht auf solche – tragen möglicherweise dazu bei, enge Bindungen zu vermeiden.

Angesprochen auf ihre *Zufriedenheit* mit ihren Kontakten mit den Mitbewohnern dominieren positive Äusserungen. Wo Kontakte fehlen, wird meist von den

Befragten in irgendeiner Form betont, dass sie für sich sind und mit niemandem Probleme haben.

Konkret werden folgende positiven Kontakterfahrungen geschildert: Das *Helfen können* bei Personen, die bestimmte Fähigkeiten (Lesen, Gehen usw.) verloren haben, stärkt das eigene Selbstwerterleben dadurch, dass etwas Nützliches getan werden kann:

Was ich kann, tue ich gerne für andere: zum Beispiel Hilfe leisten. Die Frau unter mir ist beinahe blind. So nahe ich ihr auch einmal einen Knopf an.

Sie hat mir gesagt, sie freue sich sehr über meine Hilfe. Sie hat mir ihre Freude gezeigt und sagt mir heute ab und zu etwas. Das löste in mir auch etwas aus.

Neben dem einseitigen Helfen können wird auch das *gegenseitige sich Helfen* als positiv erlebt:

Wir wohnen nebeneinander und das ist schön. Wir sind beide alte Frauen.

Und wenn jemand etwas vergisst, dann fällt es uns nachher wieder ein. Wir können einander helfen und das ist schön. Gleichaltrige ist etwas anderes als Junge und Alte. Ich bin mich jetzt fast gewöhnt. Das freut mich, dass diese Frau daneben wohnt. Und ich habe das Gefühl, sie auch. Ich habe oft Schmerzen überall, und dann hilft sie mir beim Einreiben. Und wenn sie etwas hat, helfe ich auch.

Verständnis, miteinander Reden können und das Erleben von Sympathie sind weitere Positivaspekte, die betont werden. Allerdings sind dieser Äusserungen selten – entsprechend dem schon oben dargestellten Sachverhalt, dass die Kontaktdichte nicht sehr hoch ist. Zudem muss hier berücksichtigt werden, dass die Befragten zu einer Generation gehören und in sozialen Situationen aufgewachsen sind, wo das Verbalisieren von Beziehungserfahrungen nicht üblich war. (Fortsetzung folgt) ■

Höhere Fachschule im Sozialbereich HFS Basel

Abteilung Sozialarbeit
Abteilung Sozialpädagogik
Abteilung Heilpädagogik im Vorschulbereich



Thiersteinallee 57
CH-4053 Basel

Tel. 061 331 08 66
Fax 061 331 02 89

AUSBILDUNG FÜR PRAXISAUSBILDNERINNEN UND PRAXISAUSBILDNER IM SOZIALPÄDAGOGISCHEN BEREICH

Kursziel:

Vermittlung von theoretischen und praktischen Grundlagen für die Begleitung und Ausbildung von Praktikantinnen und Praktikanten im Heim.

Kursinhalt:

Die Praktikumsanleiterin / der Praktikumsanleiter in ihrer / seiner Funktion als Sozialpädagogin / Sozialpädagoge, Mitarbeiterin / Mitarbeiter und Ausbilderin / Ausbilder (Vorbereitung und Gestaltung des Praktikums, Umgang mit Beziehungen und Konflikten, Beurteilung und Berichterstattung usw.).

Aufnahmekriterien:

Diplom einer von den Schweizerischen Arbeitsgemeinschaften der HFS (SAH / SASSA oder KOSSA) anerkannten Ausbildung für Sozialpädagoginnen / Sozialpädagogen und Sozialarbeiterinnen / Sozialarbeiter.
1 Jahr Berufserfahrung im Heim.
Möglichkeit einer Praktikumsanleitung während des Kurses.

Zertifikat:

Die Absolventinnen / Absolventen erhalten einen von der SAH anerkannten Ausweis.

Kursdauer:

Januar 1996 bis Oktober 1996.

Kursbeginn:

24. Januar 1996.

Kursstruktur:

6 Kurseinheiten von je 3 Tagen (gesamthaft 18 Tage), Gruppensupervision (10 Sitzungen à 2 Stunden).

Kursorte:

Basel und Umgebung.

Kurskosten:

Fr. 1500.–.

Anmeldeschluss:

15. Oktober 1995.

Veranstalter:

HFS Basel, Abteilung Sozialpädagogik.

Anmeldeformulare:

können bezogen werden bei HFS Basel, Abteilung Sozialpädagogik, Thiersteinallee 57, 4053 Basel, Tel. 061 331 08 66.