

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 66 (1995)  
**Heft:** 5

**Artikel:** Eine Fallstudie im Rahmen eines Organisationsentwicklungsprojekts :  
ein Altersheim aus der Sicht seiner Bewohner. 2. Teil

**Autor:** Hutter, Theo

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812560>

### **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:** 12.07.2025

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

Eine Fallstudie im Rahmen eines Organisationsentwicklungsprojekts (2. 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. Die Auftraggeberschaft erhoffte sich Impulse im Rahmen eines laufenden Prozesses der Organisationsentwicklung. Im ersten Teil dieses Berichts, der in der letzten Nummer der «Fachzeitschrift Heim» abgedruckt war, wurden das Vorgehen und ein Teil der Ergebnisse der Befragung dargestellt. Im hier abgedruckten zweiten Teil des Artikels werden weitere Ergebnisse der Befragung berichtet. Im weiteren wird 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 die Auftraggeber.

Die Bewohner unterhalten in sehr verschiedenem Ausmass Kontakte mit Personen ausserhalb des Altersheims. Kinder und Verwandte stehen an erster Stelle, jedoch spielen Bekannte aus früheren Arbeits- und Wohnzusammenhängen oft noch eine wichtige Rolle. Die Situation der Altersheim-Bewohner ist geprägt von vielen Beziehungsverlust-erfahrungen: ihr Bekanntenkreis stirbt weg. Teilweise sind ihre Beziehungsmöglichkeiten durch die geographische Mobilität ihrer Bezugspersonen erschwert. Die externen Personen erbringen den Pensionären konkrete Dienstleistungen und kümmern sich um ihre diversen Anliegen. Sie sind zum Teil Vertrauenspersonen und ermöglichen ihnen dann eine gewisse emotionale Unabhängigkeit vom Altersheim. Sie sind Gesprächspartner. Sie stellen einen Draht her zur Aussenwelt und bringen von dort her auch Informationen ein oder ermöglichen gelegentlich einen Tapetenwechsel zum Beispiel durch Ausflüge. Sie vermitteln den Bewohnern aber auch das Gefühl, in ein persönliches Beziehungsgefüge eingebettet zu sein.

Personen, die wenig oder keinen Kontakt mit Angehörigen haben, haben in der Regel auch wenige Kontakte mit den Mit-

bewohnern im Altersheim. Eine Kompensation scheint hier nicht stattzufinden.

Von seiten der Befragten wird über mangelnden Kontakt mit Angehörigen oder Bekannten nur vereinzelt und sehr zurückhaltend geklagt:

*Es gibt viele Leute, die nie kommen. Erst wenn sie selber im Altersheim sind, werden sie merken, dass sie auch gerne Besuch hätten. Aber ich will nicht schimpfen.*

Positiv werden die Bemühungen der Heimleitung beurteilt, den Kontakt mit Angehörigen zu fördern:

*Man kann auch Verwandte zum Essen einladen, wie zum Beispiel im nächsten Monat. Sie haben im Hausbrief geschrieben, dass sie einmal die Angehörigen der Insassen einladen möchten. Dass man an einem Nachmittag zusammen sei: zuerst das Mittagessen, anschliessend zusammensitzen und nachher einen Kaffee trinken. Das finde ich sehr gut.*

## Vom Altersheim organisierte Aktivitäten

Das Spektrum der vom Altersheim angebotenen Aktivitäten umfasst die Mithilfe im Betrieb (Rüsten, Wäsche aufhängen und zusammenfalten), Bastelarbeiten, Filme, Turnen und Spielen, religiöse Veranstaltungen, Vorlesen sowie Vorführungen von Vereinen.

Die Befragten nehmen selektiv an diesen freiwilligen Aktivitäten teil. Teilweise sind sie auch nicht mehr in der Lage – zum Beispiel wegen Schwerhörigkeit, Sehschwäche oder anderen Behinderungen –, daran teilzunehmen.

Zu allen Aktivitäten finden sich im Interviewmaterial positive Stimmen. Die Befragten schätzen die mit solchen Aktivitäten verbundene Abwechslung und die sich dabei ergebenden Kontaktmöglichkeiten:

*Wer noch bei Kräften ist, tut gerne etwas. Jeden Mittwoch legen wir Tüchlein zusammen. Es kommen etwa zehn Personen. Da ist man beieinander, und am Schluss trinkt man Kaffee und isst Gutzli. Das gehört dazu.*

Es scheint auch das Selbstwertgefühl der Bewohner zu stärken, sich nützlich machen zu können:

*Wissen Sie, bevor ich stürzte, hatte ich im Heim noch das Geschirr abgeräumt. Das haben sie sehr geschätzt.*

Durch die Teilnahme an Aktivitäten wird die Erhaltung der eigenen Rüstigkeit und Gesundheit (insbesondere bei körperlicher Tätigkeit und beim Turnen und Spielen) gefördert und auch als Zielperspektive aufrechterhalten:

*Wäsche zusammenlegen, das gibt auch Bewegung.*

*Beim Turnen nehme ich mich noch mehr zusammen, weil ich denke, dass es etwas nützt und ich etwas für meinen Körper tue.*

Einen besonderen Stellenwert nehmen sicherlich die aktivierenden Angebote ein. Hier steht das Personal auch vor der schwierigen Aufgabe, einen Weg zu finden zwischen der Haltung, die Teilnahme den Bewohnern völlig zu überlassen und dem Grundsatz, aktivierend und motivierend im unterstellten Eigeninteresse der Bewohner zu wirken. Gerade, weil viele Bewohner es sich nicht gewohnt sind, Ansprüche zu stellen (vgl. unten), liesse sich eine erhöhte Verantwortung des Personals, stellvertretend mögliche Interessen der Bewohner auszuloten, rechtfertigen. Als Beispiel dafür, wo Bewohner möglicherweise auf die motivierende Hilfe des Personals angewiesen wären, kann folgender Gesprächsausschnitt dienen:

*Bew.: Turnen gibt es auch, aber das sehe ich nicht. Ich habe schwache Augen, und dann sehe ich es nicht. Ich bin einmal gegangen, aber ich sehe es nicht so recht.*

*Int.: Und dann wollten Sie nicht mehr?*

*Bew.: Ja.*

\* Anmerkung der Redaktion: Der Text von Dr. T. Hutter wurde ursprünglich in der männlichen und weiblichen Form mit -Innen geschrieben. Die Umsetzung in die vorliegende Fassung erfolgte durch uns. Selbstverständlich sind in der gewählten Form die Frauen auch enthalten. Wir bitten um Entschuldigung, dass bei Teil 1 kein entsprechender Vermerk gemacht wurde. rr.

*Int.: Haben Sie denn gesagt, Sie wollen nicht mehr?*

*Bew.: Ich bin einfach nicht mehr gegangen.*

*Int.: An und für sich würde Ihnen das Turnen...*

*Bew.: Ja, es ist ganz gut.*

*Int.: Dann ist es eigentlich noch schade für Sie, dass Sie nicht mehr können. Was würden Sie benötigen, dass Sie trotzdem noch teilnehmen könnten?*

*Bew.: Ich wüsste auch nicht was. Ich habe eine Brille für zuhause, und für die Strasse habe ich eine Brille, ich wüsste nicht, was ich noch mehr müsste. Und ich habe diese Brille auch schon wieder einmal nachschauen lassen, und sie haben gesagt, es sei gut.*

*Int.: Und beim Turnen sehen Sie einfach zu wenig? Oder ist es eine Vorturnerin? Dann sehen Sie nicht genau, was sie vormacht? Und wenn Sie jetzt ganz nahe bei ihr wären?*

*Bew.: Ja, bin ich auch schon, dann ist es ein bisschen besser.*

*Int.: Wenn Sie ganz nahe bei ihr sind, dann könnten Sie doch teilnehmen?*

*Bew.: Ja, vielleicht schon.*

*Int.: Aber Sie sind jetzt doch zu unsicher gewesen, darum sind Sie nicht mehr gegangen?*

*Bew.: Ja.*

Auf die Frage nach Aktivitätsangeboten, die fehlen, kam einige Male die Antwort, dass das bestehende Angebot eher zuviel sei. Als einziger Wunsch wurde von einigen Befragten das Unternehmen von Ausflügen erwähnt.

## Verpflegung

Der Tenor bezüglich der Verpflegungsqualität ist sehr positiv. Das Essen wird als reichhaltig und abwechslungsreich empfunden. Auf Kritik angesprochen, werden eher bestimmte Speisen genannt, die einzelnen Bewohnern nicht munden, als die Zubereitungsart. Die Bewohner sind dankbar, dass ihnen eine Alternative angeboten wird bei Speisen, die sie prinzipiell nicht essen. Vereinzelt wird der Wunsch vorgebracht, es wäre schön, zwischen verschiedenen Menüs auswählen zu können. Es wird verschiedentlich mit positiver Betonung berichtet, dass Köchinnen mit Diätkenntnissen in der Küche arbeiten.

Vereinzelt Kritik am Essen steht im Zusammenhang mit dem Heimweh nach dem «wie es früher» gewesen ist.

*Heute isst man anders als früher. Erstens hat es weniger Fett am Essen, und man muss sich umstellen. Es ist eben auch nicht mehr so viel Butter drin. Es ist einfach ein wenig fad. Das ist so, damit man nicht zu dick wird. Als man Bauer*

*war, hat man halt so gegessen, dass es lange nachgehalten hat. Aber zum Nichts-Tun geht es (das Essen) hier schon.*

Es ist davon auszugehen, dass dieses Zurücksehnen nach den früheren Essgewohnheiten zum Teil nicht mehr der aktuellen Situation (zum Beispiel körperliche Verfassung) entspricht. Eine befragte Person, die sich nach dem früheren Menüplan zurücksehnt, bringt dies auch zum Ausdruck:

*Ja. Wenn mir etwas nicht passt, so esse ich halt nicht viel davon. Es ist überhaupt seltsam: Ich mag gar nicht mehr so viel essen wie zu Hause.*

Eine konkrete Anregung einer befragten Person geht dahin, dass den Besonderheiten der Diabetiker-Ernährung noch besser Rechnung getragen würde: Sei es bei der Auswahl der einzelnen Nahrungsmittel – in diesem Zusammenhang wird zum Beispiel bemängelt, dass nicht immer dunkles Brot zur Verfügung stehe – oder sei es, dass für Diabetiker abgewogene Menüs bereitgestellt werden.

## Essenszeiten

Die Essenszeiten werden im allgemeinen als in Ordnung befunden. Einzelne Befragte begründen dies mit der notwendigen Ordnung, die es in einem Altersheim brauche und mit der Selbstverständlichkeit, die es für sie darstellt, sich an eine Ordnung zu halten bzw. sich daran zu gewöhnen:

*Dieser Betrieb würde sicher nicht funktionieren, wenn man sich nicht an die Zeiten halten würde, die gegeben sind mit dem Essen und allem.*

*Ja, das ist, die Essenszeiten, das ist einfach, man hält sich daran.*

Positiv werden die Möglichkeiten empfunden, die vom Altersheim geboten werden, sich auch ausserhalb der Essenszeiten zu verpflegen: dadurch, dass Obst zur Verfügung steht, dass ausserhalb am Morgen die Möglichkeit besteht, schon früher Kaffee zu bekommen, dass auch ausserhalb der Essenszeiten Tee konsumiert werden kann, dass ein Nachmittagskaffee angeboten wird.

Daneben behelfen sich viele Pensionäre selbst mit individuell organisierten Zwischenverpflegungen während des Tages oder am Abend.

Von sieben Befragten werden die Essenszeiten als ungünstig beurteilt, wobei auch sie sich zum Teil mit individuellen Zwischenmalzeiten behelfen und nicht auf einer Änderung der Essenszeiten bestehen. Die Kritik richtet sich auf die kur-

ze Zeit zwischen Morgenessen und Mittagessen, auf das frühe Nachtessen bzw. die lange Zeit zwischen Abendessen und Morgenessen. Argumentiert wird meist mit somatischen Aspekten: Am Morgen noch keinen Hunger zu haben oder dass das Nachtessen nicht bis zum Morgen hinhalte. Vereinzelt schimmert auch durch, dass die Abende lang werden. Dies ist wohl besonders der Fall bei Bewohnern, deren Kontakte mit Mitbewohnern sich auf die Essenszeiten beschränken.

## Zimmer

Auf dem Hintergrund der Tatsache, dass die Befragten oft relativ zurückgezogen leben, ist es nicht erstaunlich, dass es von vielen als sehr positiv gewertet wird, ein eigenes Zimmer zu haben:

*Es ist einfach schön, dass jede Person ein Einzelzimmer hat.*

*Wenn man alleine ist in einem Zimmer, kann man alles machen wie man das will.*

Die Möglichkeit, die Zimmer mit eigenen Möbeln und Einrichtungsgegenständen auszustatten, ist für viele Befragte ausserordentlich wichtig und trägt zu ihrem Wohlbefinden bei:

*Ich hatte ein Haus. Sobald ich hier war und meine Sachen wieder hatte, habe ich mich wohl gefühlt.*

*Man fühlt sich einfach heimelig, wenn man in den eigenen Möbeln ist.*

Ein eigenes WC und eine eigene Dusch- oder Badegelegenheit im Zimmer zu haben, wird von vielen sehr geschätzt.

Während einige Befragte darauf hinweisen, dass es angenehm für sie ist, ein geräumiges Zimmer zu haben, weist eine Befragte auch darauf hin, froh zu sein, nicht ein zu grosses Zimmer zu haben.

Als weitere positive Aspekte werden erwähnt:

- einen Balkon zu haben
- die schöne Aussicht
- die Lage des Zimmers, wobei hier die positiven Aspekte von den individuellen Vorlieben abhängen (zum Beispiel nahe bei Ein-/Ausgang; im Altbau; wenig angrenzende Zimmer)
- Helligkeit
- Ruhe
- Heizung
- Fliessendes Kalt- und Warmwasser

Vor allem die letzten beiden Aspekte machen deutlich, dass ein Teil der Befragten

vor ihrem Eintritt in Wohnsituationen ohne viel Komfort gelebt haben.

Als negativ wird vereinzelt die Kleinheit des Zimmers erlebt – auf dem Hintergrund, dass es der hauptsächliche Aufenthaltsraum darstellt oder, dass – infolge von Platzproblemen – eigene Möbel nicht im Zimmer untergebracht werden konnten.

Von vier Personen wird vermisst, ein eigenes WC bzw. eine Dusche zu haben. Deren Fehlen wird nachteilig erlebt in den Bereichen Hygiene (fehlender eigener Intimbereich), Komfort (in der Nacht aus dem Zimmer müssen; hinausmüssen zum Duschen) und wegen der fehlenden Möglichkeit, Besuchern ein eigenes WC zur Verfügung stellen zu können. Vier andere Befragte, die ebenfalls über kein eigenes WC/Dusche verfügen, haben kein Bedürfnis, etwas daran zu ändern.

### Öffentliche Räume

Der öffentliche Raum wird von den Bewohnern – je nach Mobilität und Gewohnheiten – unterschiedlich genutzt. Einige der Befragten weisen darauf hin, dass sie sich – ausser im Speisesaal – kaum in den öffentlichen Räumen bewegen. Zu den öffentlich zugänglichen Räumen liegen nur positive Äusserungen vor. Der Eßsaal wird als «gross», «hell» und «sauber» beschrieben. Der Aufenthaltsraum als «gut eingerichtet». Erwähnt werden die «angenehmen» Sitzecken auf den Stockwerken, das «wunderschöne» und «ideal eingerichtete» Badezimmer des Altersheims und die Kochplatten, die zum Teekochen zur Verfügung stehen. Ideen für eine Umgestaltung der öffentlichen Räume werden nicht formuliert.

### Tiere

Die Befragten wurden auf die zum Altersheim gehörenden Tiere (Katzen, Kaninchen, Hund) angesprochen. Für einen Teil bedeuten Tiere nicht viel. Ein anderer Teil findet es schön, Tiere in der Nähe zu haben, beschäftigt sich aber nicht näher mit ihnen. Für eine weitere Gruppe von Bewohnern sind Tiere wichtige Kontaktpartner, um die sie sich auch kümmern, indem sie sie füttern oder sie gern streicheln.

### Einflussmöglichkeiten und -wünsche der Bewohner

Die Interviewerinnen haben sich mit den Bewohnern auch zum Thema «Einfluss» unterhalten. Es ging hier darum, etwas darüber zu erfahren, wie sie ihre Einflussmöglichkeiten im Altersheim einschätzen und beurteilen.

Einflussversuche auf der Ebene der *Struktur des Altersheims* scheinen sehr selten vorzukommen. Aus dem Interviewmaterial sind nur ganz vereinzelt Beispiele zu entnehmen: zum Beispiel im Bereich ökologische Betriebsführung.

Auf der Ebene *individueller Wünsche* schätzen die Befragten ihre Möglichkeit, Einfluss zu nehmen, als genügend ein. Ohnmachtsgefühle lassen sich nicht feststellen. Es wird gesagt, die Leitung nehme sich Zeit, Anliegen anzuhören und sich um sie zu kümmern, oder sie würde sich Zeit nehmen, falls Wünsche auftauchen würden. Stellvertretend für viele die folgende Äusserung:

*Ich glaube, wenn man einen Wunsch hat, dem sie entsprechen können und sie sehen, dass es etwas nützt – dass es für die Person oder vielleicht für mehrere Personen besser ist – so schauen sie sicher, dass sie etwas organisieren und einrichten können.*

Die Bewohner können sich auch durchaus einmal durchsetzen. Ein Beispiel wurde geschildert, wo die befragte Person eine ihr unsinnig scheinende Regel nicht beachtete und dies auch begründete. Ihr Verhalten wurde in der Folge vom Personal respektiert. Ansonsten beschäftigt die Bewohner das Thema Einflussnahme nicht stark. Die Frage, welche Einflussmöglichkeiten prinzipiell innerhalb der Organisationsstruktur des Altersheims bestehen, überforderte viele Befragte. Das Bedürfnis, Einfluss zu nehmen, ist dementsprechend nicht ausgeprägt. Die Frage nach Einfluss kam für viele Befragte wohl wie aus einer anderen Welt. Oft wurde dann gesagt, dass dies Fragen seien, welche die Heimleitung oder Altersheimkommission angehe, nicht jedoch die Bewohner:

*Da denke ich, das ist nicht meine Sache. Da mische ich mich nicht ein. Das muss die Heimleitung regeln.*

*Da kümmere ich mich nicht. Die Sachen werden schon gemacht.*

Konkrete Einflusswünsche werden selten vorgebracht. Dass die geäußerte Anspruchslosigkeit möglicherweise mindestens teilweise auch Angst und Unsicherheit verbirgt, sich zu exponieren, zeigt folgendes Zitat:

*Wenn einmal etwas nicht ist, wie es ist: man kann ja reden mit ihnen (Heimleitung). Man kann ja reden mit uns. Aber man getraut sich manchmal nicht.*

Um auszuloten, wie hoch das Interesse der Bewohner an verstärkter Mitsprache und Mitbeteiligung bei der Gestaltung des Altersheimbetriebs ist, wurde

ihnen folgende *Idee zur Stellungnahme* vorgelegt:

Im Altersheim Fallstudie wird eine Arbeitsgruppe gebildet, in der Vertreterinnen und Vertreter der Bewohner, des Personals, der Heimleitung und der Heimkommission teilnehmen; diese Gruppe hätte die Aufgabe, sich mit Fragen und Problemen aus dem Heimalltag zu beschäftigen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Mit einem Teil der Befragten konnte diese Frage nicht erörtert werden, weil sie jenseits ihres Vorstellungsvermögens lag. Dreizehn Personen befürworteten eine solche Arbeitsgruppe grundsätzlich, sieben Personen könnten es sich vorstellen, in einer solchen Arbeitsgruppe mitzumachen.

Als *Argumente* für eine solche Gruppe wurden genannt:

- Horizont-Erweiterung
- Offener Austausch von Meinungen
- Mehr Einflussmöglichkeiten für Bewohner
- Es läuft etwas
- Neue Gesichtspunkte einbringen können.

Als *Gegenargumente* wurden geäußert:

- Es finden sich keine Leute, die bereit sind, sich offen zu äussern
- Ein Teil der Bewohner wäre von ihrer Verfassung her überfordert
- Es kämen zuviele verschiedene Meinungen zusammen, was zu Konflikten und Streit führte
- Eine bessere Lösung wäre es, wenn die Heimleitung bzw. die Heimkommission vor einem Entscheid die Meinung der Bewohner erfragen würde
- Schlicht unnötig, da alles in bester Ordnung ist
- Die Bewohner hätten in einer solchen Gruppe nicht viel zu sagen
- Eine solche Gruppe wäre ein Affront gegen die Heimleitung

### Befragungsergebnisse und Dienstleistungsqualität

Um den Stellenwert der Äusserungen der Befragten für die Beurteilung der Dienstleistungsqualität des Altersheims Fallstudie einzuschätzen, ist es nötig, sich zu vergegenwärtigen, auf welchem Hintergrund die Aussagen der Befragten zu sehen sind.

Die *aktuelle Situation im Altersheim* – die realen Handlungen und Dienstleistungen der Leitung und des Personals, die räumliche Infrastruktur, das Verhalten der Mitbewohner, die soziale Position im Altersheim usw. – ist nur *ein* Faktor, der das Erleben und mithin die Zufriedenheit der Bewohner beeinflusst. Daneben spielt die *Persönlichkeit* der Be-

wohner eine zentrale Rolle: Die Ansprüche an sich und andere, das Bild über sich als alte Person, die Umgangsformen mit Stress: all dies bildet einen Filter, durch den die aktuelle Situation wahrgenommen und verarbeitet wird. Die Persönlichkeit ist ein Produkt eines lebenslangen Lern- und Entwicklungsprozesses in der Auseinandersetzung mit der jeweiligen Mit- und Umwelt. Dieser Prozess ist auch bei alten Menschen immer noch im Gange, wenn auch die zentrale «Persönlichkeitsgestalt» wohl nur noch begrenzt veränderbar ist.

Ein anderer wichtiger Aspekt, der das Erleben der Situation im Altersheim beeinflusst, ist die *körperliche Verfassung* und das damit verbundene Ausmass der Hilfsbedürftigkeit infolge eingeschränkter körperlicher Funktionen in den Bereichen Motorik, Wahrnehmungen und Denkfähigkeit. Wobei auch die Auswirkungen der körperlichen Verfassung wiederum durch den Filter der Persönlichkeit verarbeitet werden. Zur Interpretation der von den Befragten geäußerten Einschätzungen nehme ich deshalb bezug auf Persönlichkeitselemente und deren soziale Hintergründe, soweit sie sich in den Äusserungen der Bewohner zeigen. Die gewählte Befragungsmethode hat den Vorteil, dass der subjektive Hintergrund auf dem die Befragten ihre Einschätzungen vornehmen, mehr oder weniger differenziert – dies hängt auch von der Verbalisierungsfähigkeit und -bereitschaft der Befragten ab – erfasst wird.

### Typische Persönlichkeitsmerkmale der Befragten

Ich habe aus dem Material der vorliegenden Gesprächsprotokolle vier für die Bewohner des Altersheims Fallstudie charakteristische Persönlichkeitsmerkmale «herausdestilliert» und voneinander abgegrenzt, obwohl sie in Wirklichkeit natürlich eng zusammengehören. Diese Verallgemeinerungen und Typisierungen belege ich mit Gesprächszitaten. In den Aussagen von 26 der 33 Befragten lässt sich mindestens einer dieser Persönlichkeitszüge – meistens treten sie in Kombination auf – nachweisen.

Ein erstes Persönlichkeitsmerkmal sehe ich im Bestreben vieler Bewohner, in erster Linie die realen oder vermuteten *Anforderungen der Umwelt zu erfüllen*, was sich auch in der Angst äussert, Fehler zu machen:

*Ich bin lieber für mich. Und die, welche ich sehe und mit ihnen schwatze, mit denen bin ich recht.*

*Ich bin einfach froh, wenn man nicht mit einem schimpft.*

*Es ist besser, nichts zu sagen, als etwas Dummes.*

Die Tendenz, zu allererst die Richtigkeit des eigenen Verhaltens im Auge zu behalten, fällt auch auf bei der Art, wie bestimmte Fragen im Interview beantwortet werden. Dann nämlich, wenn auf die Frage, wie die Leitung bzw. das Personal eingeschätzt wird, die Befragten so antworten, als wenn es darum ginge zu diskutieren, wie das Personal sie einschätze:

*Also ich könnte gar nichts Nachteiliges sagen. Ich habe das Gefühl, sie sagen es, wenn etwas ist.*

*Int.: Gab es für Sie auch schon etwas, dass Sie am Heimleiterhepaar weniger schätzten?*

*Bew.: Da muss ich sagen: Gar nicht. Wenn einmal etwas ist, dann müssen Sie es einem sagen. Und das nimmt man in Kauf, wenn man merkt, dass man einen Mist oder so gemacht hat. Man muss es dann einfach auf sich nehmen. Es wäre nicht in der Ordnung, wenn Sie es nicht sagen würden.*

*Sie sind vielleicht manchmal... Nein, es ist nicht der Rede wert, es zu sagen, (...) Fragen Sie einmal die Führung, ob sie mit mir auch zufrieden sind.*

In dieser eher defensiven Haltung zeigt sich die Verunsicherung bezüglich der eigenen Fähigkeiten, sozialen Normen zu genügen. Diese Verunsicherung hat möglicherweise auch mit der realen

“ **Wenn es den Leuten nicht recht ist, sind sie meist selber schuld. Oft sind die Leute wirklich verwöhnt.** ”

Erfahrung von Fähigkeitseinschränkungen zu tun, die durch den Altersprozess bedingt sind. In vielen Interviewstellen scheint ein Selbstbild des Alterns hervor, das geprägt ist von solchen Erfahrungen des Verlustes:

*Ich kann nichts sagen. Ich bin eben alt.*

*Ich will doch nicht so viele Fragen, das mache ich gar nicht gerne. Man versteht doch auch nicht mehr alles.*

*Wenn man so alt ist wie ich, sagt man schnell auch etwas Falsches.*

*Man ist einfach nichts wert. Ich hatte verschiedenste Krankheiten und bin daher zittrig. Da ist man einfach weniger wert.*

Ein zweites Persönlichkeitsmerkmal der Befragten besteht darin, dass *Anpassungsfähigkeit als Wertvorstellung* hochgehalten wird. Die Lebensregel, sich an die Gegebenheiten anzupassen, scheint für einen Grossteil der Bewohner zu gelten:

*Mit den Bediensteten bin ich eigentlich zufrieden und ebenso mit den Herrschaften. Man macht es einfach und sagt nichts, dann kommt man durch.*

*Vor ein paar Jahren wäre es mir nie in den Sinn gekommen, dass ich hierher kommen müsste. Aber wenn ich jetzt hier bin, will ich mich allem möglichst anpassen. Und wie gesagt, bin ich zufrieden.*

*Und an einem Ort muss ich sein, und einfügen muss man sich auch.*

*Man muss sich eben auch den Leuten ein wenig anpassen. Ich würde auf keinen Fall schimpfen, auch wenn einmal jemand etwas falsch macht. Man muss sich auf alles einstellen.*

Die Anpassungsbereitschaft dürfte grossteils eine lebensgeschichtlich erworbene Haltung sein, die mit früheren Erfahrungen in der Familie, Arbeitswelt und anderen gesellschaftlichen Bereichen zusammenhängt:

*Aber Gott sei dank kann ich still sein. Auf meinem Beruf hast du auch lernen müssen still zu sein. Wenn du gerne etwas gesagt hättest, das vielleicht angebracht gewesen wäre, bist du einfach still gewesen.*

Ein weiteres Charakteristikum der Befragten besteht darin, dass sie *das Individuum als in hohem Masse selbst als verantwortlich* ansehen für seine Situation. Die Ursache für Unzufriedenheit und unbefriedigte Wünsche werden schnell beim einzelnen und seinem (Fehl-)Verhalten gesucht, nach dem Motto «Jeder ist seines eigenen Glücks Schmid»:

*Man hat es also wirklich recht. Man muss halt selber auch recht tun. Es gibt schon welche, die nicht zufrieden sind. Aber denen ist halt nicht gut helfen, wenn sie einfach unzufrieden sind.*

*Wenn es den Leuten nicht recht ist, sind sie meist selber schuld. Oft sind die Leute wirklich verwöhnt.*

*Wir haben den Frieden, wenn man nicht selber dumm tut.*

Schliesslich kann mit dem Begriff «*Bescheidenheit*» eine vierte charakteristische Haltung der Befragten umschrieben werden. Bereits der häufige Gebrauch der Wendung «es ist recht», deutet darauf hin, dass sich die eigenen Einschätzungen nicht an hohen Ansprü-

chen orientieren. Diese These vertritt auch eine der befragten Personen:

*Das (Wünschen) ist etwas, das gar nicht gefragt ist, auch bei unseren Kollegen nicht. Die sagen: «Du musst nur ein wenig ruhig sein. Wir haben es ja alle schön.» Das ist in unserem Heim die Grundtendenz.*

Die hier ausgesprochene Verallgemeinerung wird durch Äusserungen vieler Befragten gestützt. Bescheidenheit als Tugend anzusehen, äussert sich zum Beispiel darin, dass Kritik oder Wünsche zu äussern als Defizit eingeschätzt wird:

*Es hat Leute – auch an meinem Tisch – die haben an allem etwas auszusetzen. Ich denke jeweils: Ihr seid ja arme Kerle, die überall etwas finden.*

In vielen Gesprächsstellen wird die Bescheidenheitshaltung auch explizit zum Ausdruck gebracht:

*Ich bin zufrieden, wenn ich jeden Tag zu essen bekomme.*

*Es hat keinen Wert, zuviel zu jammern. Damit schadet man dem Ganzen nur.*

*Ich bin nicht einer, der dauernd reklamiert.*

Als Hintergrund für die Bescheidenheit sind teilweise lebensgeschichtliche Erfahrungen eines entbehrensreichen, harten Lebens zu sehen. Die Bewertung der aktuellen Situation wird oft im Vergleich mit der Vergangenheit vorgenommen. Viele Befragten haben in ihrem Leben eine Erziehung zur Bescheidenheit erfahren:

*Es gefällt mir schon. Man hat es recht. Ich hatte es noch nie so schön.*

*Ich war noch nie verwöhnt. Da kommt es mir gar nicht in den Sinn, danebst noch zu betteln oder zu wünschen.*

Teilweise haben die Befragten ein *Bild des Alters*, welches den letzten Lebensabschnitt mit Anspruchsreduktion verbindet. Dies verstärkt die Haltung der Bescheidenheit noch:

*Wenn man alt ist, braucht man ja auch nicht mehr soviel. Man wird bescheiden.*

Die Reduktion der körperlichen Leistungsfähigkeit, die Vorwegnahme des Todes oder möglicherweise auch die fehlende Sinnerfüllung dieses Lebensabschnittes führen bei einem Teil der Befragten zu einer Abkehrung vom Diesseits:

*Ich kann nicht viel mehr sagen, als dass es mir eben gefällt. Man kann auch nicht viel ändern, wenn man solche Hände hat; dann kann man auch nichts machen.*

*Es gibt sicher genug andere, die sich (auf Tonband) aufnehmen lassen. Vielleicht sterbe ich morgen, darum hat es keinen Sinn.*

*Der grösste Wunsch ist, bald zu sterben.*

### Selbstbild und soziale Situation als Pensionär

Ein weiterer Hintergrund, der bei der Bewertung der Befragungsergebnisse berücksichtigt werden muss, stellt die soziale Position dar, in welcher sich die Befragten als Altersheim-Bewohner befinden und wie sie diese wahrnehmen. Ich

**“ Ich war noch nie verwöhnt. Da kommt es mir gar nicht in den Sinn, danebst noch zu betteln oder zu wünschen. ”**

möchte hier auf zwei Aspekte eingehen: Einmal auf die Frage des Umgangs mit der Entwurzelung, die ein Altersheim eintritt mit sich bringt, und zum zweiten auf die Abhängigkeit von der Institution Altersheim. Der Übertritt ins Altersheim ist in jedem Fall ein kritisches Lebensereignis. Er stellt eine potentielle Kränkung dar, weil er mit einem Verlust an Selbstständigkeit bzw. zunehmender Hilfsbedürftigkeit verbunden ist. Der angestammte Lebensraum und soziale Kontext wird verlassen, mit der Notwendigkeit der Eingliederung in einen neuen sozialen Zusammenhang, der – ausgehend von den gesellschaftlich vorherrschenden Negativbildern zur Institution Altersheim – oft nicht positiv besetzt ist. Der Eintritt ins Altersheim – obwohl nicht eigentlich Thema der Befragten – wird denn auch von einigen Befragten spontan als schwierig beschrieben:

*Der Übergang ist halt schon schwierig.*

*Am Anfang nahm ich es streng hier. Nicht weil mir etwas nicht passte. Ich meinte einfach, in diesem Alter müsse ich noch nicht hierher.*

*Am Anfang war es streng. Soviele Leute, am Anfang sowieso, wenn man*

*lieber alleine wäre. Zuerst alleine in einem Haus, und dann plötzlich so viele Leute.*

Bei einigen Befragten wird deutlich, dass sie – zum Teil auch nach mehreren Jahren – der früheren Lebenssituation nachtrauern und sich mit dem Altersheim eintritt nicht abfinden können. Bei ihnen besteht eine gewisse Zurückhaltung, sich differenziert mit der Situation im Altersheim einzulassen, weil sie der Institution gegenüber emotional distanziiert sind. Sie tun sich schwer mit der Tatsache, hier zu sein. Dies wird zwar nicht auf das konkrete Altersheim oder das Personal abgewälzt, es äussert sich eher in einer gewissen *resignativen Distanzierung*. Die Rückkehr in die früheren Verhältnisse wird zwar meist auch nicht mehr für möglich gehalten und die Gegenwart wird so zu einem Aushaltenmüssen:

*Ja, wissen Sie, ich muss sagen, soweit ist es schon recht, aber du bist halt doch nicht zuhause. Wir hatten hier oben ein eigenes Heim, ein Bauerngut. (...) Ich wäre also noch nicht reif gewesen für ein Altersheim. Es ist schon recht soweit. Das Heim ist schon recht, aber wissen Sie, es ist doch ein Stück von deiner Seele weggenommen.*

*Ich war mehr als zwanzig Jahre alleine und habe den Haushalt alleine gemacht. Wenn man fünfzig Jahre im eigenen Häuschen war, ist man (andernorts) nicht mehr daheim. Da kann aber niemand etwas dafür.*

Ein weiteres Moment, das dafür verantwortlich ist, dass die Befragten zurückhaltend Kritik üben bzw. Ansprüche anmelden, ist ihre objektive *Abhängigkeitsposition im Altersheim*. Sie sind in hohem Masse auf die Institution angewiesen, Ausweichmöglichkeiten – zum Beispiel in Form eines Wechsels des Altersheims – sind für die meisten keine realistische Möglichkeit. Diese Abhängigkeit zeigt sich bei einer befragten Person zum Beispiel darin, dass sie nicht möchte, dass sich ihre Angehörigen bei der Heimleitung für sie einsetzen, aus Angst, dass dies negativ auf sie zurückfallen würde (wobei hier nicht beurteilt werden kann, ob diese Angst «objektiv» berechtigt ist):

*Aber ich sage meinen Angehörigen schon manchmal meine Anliegen. Ich sage ihnen dann einfach, dass sie nichts weitersagen dürfen. Sie sind so, dass sie noch schnell reklamieren würden. Ich sage ihnen, sie müssen dem Frieden zuliebe schweigen. Ich muss ja dann darunter leiden, wenn sie etwas sagen würden.*

Das Angewiesensein auf das Altersheim im Sinne «ich habe keine Alternativen» mit der damit verbundenen Anspruchsreduktion, äussert sich auch in den folgenden Interviewauszügen:

*Wenn man nirgends anders mehr sein kann, muss es einem ja gefallen. Oder nicht?*

*Ich kann nicht gut gehen, ich habe Arthrose an beiden Knien, und es gefällt mir gut. Ich meine, ich bin alleine, mein Mann ist gestorben, und was will man anderes.*

*Man muss froh sein, dass es so etwas gibt. Für mich war es etwas schwer, so schnell von der Arbeit weg und vom Spital in dieses Altersheim. Aber man muss dankbar sein, dass es so etwas gibt.*

*Und man muss in einem gewissen Alter eigentlich froh sein, dass man überhaupt hier sein kann.*

*Zudem bin ich zufrieden hier. Wo sollte ich auch hin, ich bin froh, wenn ich hierbleiben darf.*

Das Bild vom Altersheim als «Endstation» taucht in diesem Zusammenhang auf:

*Das hier ist die letzte Station. Von hier geht es in die Ewigkeit.*

Keine Bedürfnisse zu haben, reduziert diese Abhängigkeit ein wenig. Aber gerade auch im Bestreben, die eigene Abhängigkeit möglichst lange zu reduzieren, zeigt sich die Tatsache der Abhängigkeit:

*Wie gesagt, am besten ist es, man ist gesund und es fehlt einem nichts. Dann ist es am besten.*

## Die Relevanz der Befragungsergebnisse

Die vorgehenden Analysen zeigen, dass die Zufriedenheit und Anspruchslosigkeit vieler Bewohner nicht eins zu eins als Ausdruck einer optimalen Dienstleistungserbringung interpretiert werden dürfen. Es muss davon ausgegangen werden – und dies ist als ein wichtiges Ergebnis der Befragung zu werten – dass es sich nur bei einem kleinen Teil der Bewohner um «kritische» Dienstleistungskomentarinnen und -konsumenten handelt. Der lebensgeschichtliche Hintergrund, der sich in der Persönlichkeitsstruktur der Bewohner niedergeschlagen hat sowie die objektive Abhängigkeitssituation im Altersheim tragen dazu bei.

Vom Anspruch der Qualitätssicherung her, stellt dies die Institution vor die Aufgabe, zusätzliche Qualitätskriterien

einzu beziehen und zu überprüfen. Zusammen mit den von den Befragten geäusserten Anregungen und Kritikpunkten ergaben sich für das Altersheim Fallstudie die folgenden Fragen bzw. Themenbereiche, die angegangen werden bzw. genauer überprüft werden könnten:

- Die Vorbereitung der zukünftigen Bewohner auf ihren Eintritt ins Altersheim im Hinblick auf die Zielsetzung, eine positive Identifikation mit der Lebenssituation im Altersheim zu fördern
- Die Mitberücksichtigung des Persönlichkeitshintergrundes und der sozialen Situation der Bewohner durch das Personal
- Die Förderung der Selbständigkeit der Bewohner in ihrer Alltagsbewältigung
- Die Schaffung von Rahmenbedingungen zur Erhaltung und Förderung der zwischenmenschlichen Kontakte zwischen den Bewohnern
- Aktivierung der Bewohner auf dem Hintergrund der Zielsetzung, das Leben im Altersheim als sinnerefüllten Lebensabschnitt gestalten zu können
- Der kontinuierliche Miteinbezug von Bewohnern in die Gestaltung des Altersheimalltags bzw. der Konzeptgestaltung
- Reduktion der Personalfuktuation
- Dienstleistungen für Diabetikerinnen und Diabetiker
- Essenszeiten
- Installierung eigener WC/Bad-Bereiche für alle Pensionäre

Einen zentralen Stellenwert kommt meines Erachtens der Selbstständigkeitsförderung zu. Untersuchungen haben gezeigt, dass das Selbstwerterleben von Altersheimbewohnern gesteigert werden kann, wenn sie in ihrer Selbständigkeit gefördert werden; und zwar auch dann, wenn bereits subjektiv Zufriedenheit artikuliert wird.\*

Für die alltägliche Arbeit bedeutet die Zurückhaltung der Bewohner, Bedürfnisse zu artikulieren, eher eine Erschwernis für das Personal. Direkte Rückmeldungen, wo es mit seinen Interventionen die Bedürfnisse der Bewohner nicht abdeckt, fehlen zum Teil. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen sich in höherem Masse auf indirekte Botschaften konzentrieren und auch damit umgehen können, dass nicht-eingestandene Wünsche in verdeckter Weise zutage treten.

Ein befragter Altersheimbewohner formuliert die Schwierigkeit der Anspruchslosigkeit für das Personal explizit:

*Manchmal wären sie froh, wenn wir etwas wünschen. Das könnte ich mir vorstellen, dass sie manchmal noch froh wären. Dass es ihnen je nachdem gar nicht zuviel wäre. Man könnte es darauf ankommen lassen.*

«Man könnte es darauf ankommen lassen»: ein gutes Motto für innovative Altersheime.

## Verwendung und Auswirkungen der Studie

Abschliessend soll kurz umrissen werden, was die Auftraggeberschaft mit den Ergebnissen macht und welche anderen Auswirkungen ein knappes halbes Jahr nach Durchführung der Befragung bzw. nach Rückmeldung der Ergebnisse sichtbar sind.

Der ausführliche Ergebnisbericht dient einmal als eine Grundlage für die Leitbildentwicklung des Altersheims, an

“ **Einzelne Bewohner äussern sich seit der Befragung freier und offener über ihre Situation.** ”

welcher innerhalb eines speziell dafür geschaffenen Gremiums gearbeitet wird, das aus den Kadermitarbeiterinnen und Kadermitarbeitern und der zuständigen Altersheimkommission besteht.

Gegen aussen wurde der Bericht im Sinne der alterspolitischen Öffentlichkeitsarbeit lokalen politischen Gremien abgegeben.

Gemäss den subjektiven Eindrücken eines Teils der Auftraggeberschaft, sind im Verhalten der Altersheimbewohner Veränderungen festgestellt worden: Einzelne Bewohner äussern sich seit der Befragung freier und offener über ihre Situation. Zwar sind diese Eindrücke nicht systematisch untersucht worden, es scheint jedoch durchaus plausibel, dass eine Befragungsmethode, welche die Interviewpartner als «Experten ihrer selbst» ernst nimmt und ihnen Raum zur Entfaltung ihrer eigenen Sichtweise gibt, aktivierende Effekte zeigt. ■

\* vgl. Saup, W.; Schröppel, H. (1993): Wenn Altersheimbewohner selbst bestimmen können. Möglichkeiten und Grenzen der Interventionsgerontologie. Verlag für Gerontologie: Augsburg.