

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 67 (1996)  
**Heft:** 9

**Artikel:** Neues Bezugspersonensystem im Heim zum Birkenhof, Wolfhausen :  
Bezugspersonenarbeit als Kernbereich ganzheitlicher Betreuung  
**Autor:** Stampa, Renato  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812489>

### **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>**

Neues Bezugspersonensystem im Heim zum Birkenhof, Wolfhausen

# BEZUGSPERSONENARBEIT ALS KERNBEREICH GANZHEITLICHER BETREUUNG

Von lic. phil. Renato Stampa, Stiftung für Ganzheitliche Betreuung, Rüti ZH

**In einem Heim, das seine Bewohnerinnen und Bewohner individuell und umfassend betreuen möchte, nehmen die Bezugspersonen Schlüsselpositionen ein. Für eine gute Zusammenarbeit im Betreuungsteam ist darum Klarheit über Auswahl und Aufgaben der Bezugspersonen wichtig. Als Beispiel sei das Konzept des Bezugspersonensystems vorgestellt, welches der Birkenhof in Wolfhausen – ein Heim der Stiftung für Ganzheitliche Betreuung, Rüti ZH – eingeführt hat.**

**M**it Bezugspersonen konfrontiert sind zunächst einmal die Heimbewohnerinnen und -bewohner in ihrem täglichen Leben, dann aber – bei entsprechenden Kontakten – oft auch deren Angehörige, Amtsstellen und Arbeitsstellen. Was genau ist und tut eigentlich eine Bezugsperson? Diese Frage steht im Mittelpunkt des vorliegenden Beitrages.

## Beziehung mit Zielsetzungen

Wenn wir vom Wort «Bezugsperson» ausgehen, ist der Schlüssel zum Ganzen schnell gefunden; er lautet «Beziehung». Eine Bezugsperson ist eine Person, auf die eine andere Person Bezug nimmt, das heisst eine Person, mit der eine andere Person in Beziehung tritt. Und diese andere Person ist die Bewohnerin bzw. der Bewohner.

Nun sind natürlich nicht nur die Bewohnerinnen und Bewohner aufgerufen, mit ihren Bezugspersonen in Beziehung zu treten. Vielmehr handelt es sich bei zwischenmenschlichen Beziehungen ja immer um wechselseitige Prozesse. Darum heisst es im Konzept des Bezugspersonensystems Birkenhof unter «Aufgaben der Bezugspersonen» an erster Stelle: «Beziehung zur Bewohnerin und zum Bewohner aufbauen und unterhalten». Denn das ist die Grundlage, auf welcher die Bezugspersonen ihre weiteren Aufgaben erfüllen können. Ohne echte, vertrauensvolle Beziehung zur Bewohnerin oder zum Bewohner ist Bezugspersonenarbeit unmöglich.

Wer seinen Betreuungsauftrag ernst nimmt, wird diese Beziehung nie als Selbstzweck betrachten können. Dennoch liegt bekanntermassen eine Ge-

fahr der Bezugspersonenarbeit darin, die professionelle Distanz zu verlieren und sich in eine diffuse persönliche Beziehung zum Bewohner zu verstricken; dabei droht insbesondere in pseudotherapeutischen Einzelgesprächen die Bezugsperson sich in symbiotische Nähe – bis hin zur Identifikation – mit «ihrem» Bewohner zu begeben, um eigene Bedürfnisse nach Austausch – oder gar Verschmelzung – zu befriedigen. Darum hat die zitierte Stelle einen Zusatz: Die Beziehung zum Bewohner und zur Bewohnerin soll nämlich so sein, dass sie «*deren Zielsetzungen unterstützt*». Diese Zielsetzungen sind individuell verschieden. Für den Erfolg der Bezugspersonenarbeit ist entscheidend, dass Bezugsperson und Bewohner sich über die Zielsetzungen einig sind.

## Konzentration auf einzelnen Bewohner

Was ist nun überhaupt ein Bezugspersonensystem? Es handelt sich dabei – wie der Name sagt – um ein System, und als solches lässt es sich von seinen Komponenten her beschreiben. Die Komponenten des Bezugspersonensystems sind die Bewohner und die Betreuenden, wobei dieses System bestimmten Bewohnern bestimmte Betreuende als Bezugspersonen zuordnet. Im Birkenhof, einem Heim mit flacher Hierarchie und hohem Delegationsgrad, nehmen sich jeweils zwei Teammitglieder und nicht etwa nur die Heimleitung – als Bezugspersonen eines Bewohners an.

Der Hauptzweck des Bezugspersonensystems ist eine Art Spezialisierung. Generell sind in einem Heim wie dem Birkenhof ja alle Betreuenden für alle

Bewohner zuständig. Doch um bestimmte Aufgaben intensiver wahrnehmen zu können, konzentrieren sich die Betreuenden neben der allgemeinen Betreuungsarbeit je auf – in der Regel zwei, drei oder vier – bestimmte Bewohner. Für diese sind sie Anlaufstelle und Vertrauensperson, mit der alle Grundsatzfragen besprochen werden, wobei die Bezugspersonen den betreffenden Bewohner auch gegen aussen (Angehörige, Amtsstellen, Arbeitsstellen, Ärzte) unterstützen bzw. vertreten. Das bedeutet auch, dass die Betreuenden nicht alle Details über jeden Bewohner kennen müssen und vieles den Bezugspersonen des betreffenden Bewohners überlassen können.

Für die Bewohner liegt der Vorteil des Bezugspersonensystems darin, dass sie genauer wissen, an wen sie sich mit einem bestimmten Problem wenden können. Durch den intensiven Kontakt zu den Bezugspersonen wächst zudem die Vertrauensbasis – eine wichtige Voraussetzung guter Betreuung.

## Konzept als klare Arbeitsgrundlage

Von zentraler Bedeutung für das Funktionieren eines Bezugspersonensystems ist die Klarheit darüber, welche Aufgaben die Bezugspersonen haben. Das

“ **Ohne echte, vertrauensvolle Beziehung zur Bewohnerin oder zum Bewohner ist Bezugspersonenarbeit unmöglich.** ”

mag banal klingen, ist aber vielerorts ein Problem; oft wird nämlich zwar mit einem Bezugspersonensystem gearbeitet, jedoch ohne entsprechendes Konzept. Auch im Birkenhof bestand schon zuvor ein Bezugspersonensystem, das aber nicht ausformuliert war. Einer der

Hauptgründe für die Erarbeitung des Konzepts war der Wunsch nach Abgrenzung der Aufgaben zwischen den Bezugspersonen und dem Tagsteam. Oft war unklar, wer wofür zuständig war. Einerseits gab es Fälle, in denen die Bezugsperson den Eindruck hatte, das Tagsteam mische sich in die Bezugspersonenarbeit ein (beispielsweise durch Änderung der Medikation des betreffenden Bewohners ohne Rücksprache mit der Bezugsperson), und andererseits Fälle, in denen die Bezugsperson vom Tagsteam Aufgaben zugewiesen bekam, die nach ihrer Auffassung nichts mit Bezugspersonenarbeit zu tun hatten, sondern von jedem Teammitglied hätten übernommen

### Stichwort: Birkenhof

Das Heim zum Birkenhof in Wolfhausen gehört zusammen mit dem Heim zum Buchenhof in Rüti, dem Heim zum Kastanienbaum in Hombrechtikon und dem WTB Werkstatt-Team Bubikon, einer geschützten Holzwerkstatt, zur Stiftung für Ganzheitliche Betreuung, Rüti ZH. Diese von Bund, Kantonen subventionierte und von den Krankenkassen anerkannte gemeinnützige, konfessionell neutrale Institution hat es sich zur Aufgabe gemacht, Menschen verschiedener Altersgruppen und mit den verschiedensten Behinderungen in kleineren Häusern umfassend zu betreuen und bestmöglich zu rehabilitieren.

Der Birkenhof hat insgesamt 24 Bewohnerinnen und Bewohner; 18 leben im Haupthaus, in welchem das vorgestellte Bezugspersonensystem angewendet wird, sechs in der angegliederten Wohngemeinschaft. Das Tagdienst-Betreuungsteam des Haupthauses, aus dem die Bezugspersonen ausgewählt werden, umfasst vierzehn meist langjährige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, je zur Hälfte diplomiertes Pflegepersonal bzw. Betreuerinnen und Betreuer. Darin eingeschlossen sind die Heimleiterin und der stellvertretende Heimleiter, die ausserhalb ihrer Bürotage allgemeine Betreuungsarbeit und spezifische Bezugspersonenarbeit wie alle Teammitglieder übernehmen. Gearbeitet wird mehrheitlich mit einem Pensum von 80 Prozent bis 100 Prozent – und zwar generell unregelmässig, weshalb die Zusammensetzung des Tageteams immer wieder wechselt.



werden können (etwa Hilfe bei der Körperpflege des betreffenden Bewohners).

Anlass für die Ausarbeitung des Konzepts war, dass sich an einer Teamsitzung zeigte, wie viele Fragen hinsichtlich der Bezugspersonenarbeit offen waren. Darauf wurde eine Arbeitsgruppe gebildet, deren Endprodukt – das Konzeptpapier – eine Übersicht darüber geben soll, wie das Bezugspersonensystem im Birkenhof funktioniert und was zur Bezugspersonenarbeit gehört (wodurch das Konzept auch als Checkliste für Bezugspersonen dienen kann).

### Zusammenarbeit im Team ausschlaggebend

In die Konzeptarbeit wurde aber das ganze Team einbezogen, und zwar – in einer Zwischenphase – an einer Teamsitzung mit Rollenspielen zu Kernproblemen des Bezugspersonensystems und – in der Endphase – an einer Teamsitzung mit Diskussion und Annahmeentscheid über den Konzeptvorschlag der Arbeitsgruppe. Gerade die Rollenspiele und ihre Besprechung im Team erwiesen sich als besonders wertvoll, da sie ein gemeinsames Bewusstsein entstehen liessen und so vermutlich mehr bewirkten als das Schlusspa-

pier. Daraus ist die Empfehlung abzuleiten, das einmal erarbeitete Konzept von Zeit zu Zeit aus der Schublade zu ziehen und im Team zu überprüfen, um es – auch im Hinblick auf Mitarbeiterwechsel – lebendig zu erhalten. Gegenwärtig ist im Birkenhof eine Überprüfung des Konzepts im Gang, die sich über mehrere Teamsitzungen erstreckt und wiederum Diskussionen sowie Rollenspiele umfasst.

Thema ist dabei immer wieder die Zusammenarbeit im Team, die aufgewertet werden soll. Das Bezugspersonensystem hat eine innewohnende Tendenz zum Einzelkämpfertum oder – bei zwei Bezugspersonen je Bewohner – auch «Zweierkämpfertum». Wenn Bezugspersonen zu wenig mit dem übrigen Team zusammenarbeiten, indem sie zum Beispiel die Zielsetzungen ihrer Arbeit mit einem Bewohner ungenügend transparent machen, sich bei etwaigen Differenzen hinsichtlich dieser Zielsetzungen im Team nicht auseinandersetzen bereit sind oder sich gar mit dem Bewohner gegen einzelne Teammitglieder «verbünden», so droht das Team auseinanderzufallen oder zumindest sich in der Betreuungsarbeit gegenseitig zu behindern. Ein guter Austausch im Team ist die Grundbedingung dafür, dass Bezugspersonenarbeit gelingen kann.



## Konzept des Bezugspersonensystems Birkenhof

### Auswahl der Bezugspersonen

#### Kriterien

- Teamzugehörigkeit: Als Bezugspersonen können nur Personen gewählt werden, die dem Tagdienst-Betreuungsteam des Haupthauses Birkenhof angehören (also beispielsweise nicht Angehörige des Pikettdienst-Teams, des Therapie-Teams oder des Teams der Wohngemeinschaft Birkenhof – Ausnahmen müssen an einer Teamsitzung beschlossen werden).
- Anzahl: Jeder Bewohner und jede Bewohnerin erhält zwei Bezugspersonen (Ausnahmen müssen an einer Teamsitzung beschlossen werden). Die Bezugspersonen eines Bewohners und einer Bewohnerin können die Aufgaben frei unter sich aufteilen.
- Ausbildung: Sollten keine, eine oder beide Bezugspersonen Betreuerinnen bzw. diplomierte Plegerinnen sein?
- Anstellungsgrad: Sollten eine oder beide Bezugspersonen ein bestimmtes Pensum (zum Beispiel 80 Prozent oder mehr) erfüllen?



Heimbewohner mit Bezugsperson – doch wer ist jeweils wer? Beide haben ja Möglichkeiten, den anderen zu «stressen» ...

- Geschlecht: Sollten die Bezugspersonen eine Frau und ein Mann, zwei Frauen oder zwei Männer sein?

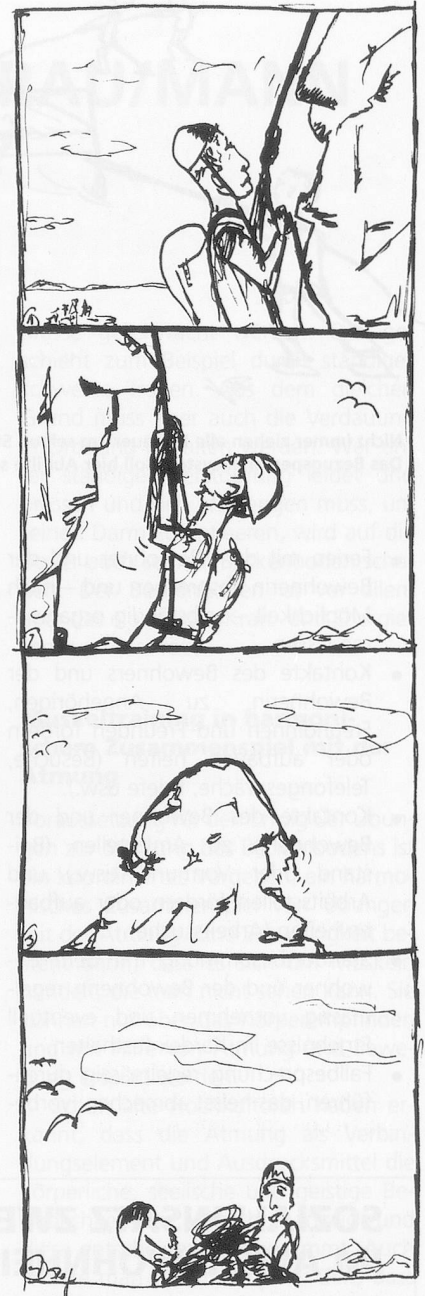
#### Verfahren

- Wahl: Das Teammitglied, das den Bewohner und die Bewohnerin bei ihrem Eintritt betreut, ist deren Begleitperson. Diese bespricht mit dem neu eingetretenen Bewohner und der Bewohnerin nach zirka einem Monat die drei oben genannten Fragen und bringt die entsprechenden Vorschläge an der nächsten Teamsitzung vor, worauf das Team die Bezugspersonen auswählt. Die betreffenden Teammitglieder wie der Bewohner und die Bewohnerin können die Wahl auch ablehnen. Dabei muss aber gewährleistet sein, dass jeder Bewohner und jede Bewohnerin zwei Bezugspersonen erhält. Jedes Teammitglied übernimmt so viele Bewohnerinnen als Bezugsperson, wie es seinen persönlichen Möglichkeiten, seinem Anstellungsgrad und dem damit verbundenen Arbeitsaufwand entspricht.
- Beendigung: Wenn ein Bewohner und eine Bewohnerin oder ihre Bezugspersonen die Zusammenarbeit beenden möchten, so bringen die Bezugspersonen den entsprechenden Vorschlag an der nächsten Teamsitzung vor; an dieser wird der Vorschlag vom Team angenommen oder – wenn kein Ersatz zu finden ist – abgelehnt. Ablehnung bedeutet Verlängerung der Zusammenarbeit, bis Ersatz gefunden ist. Auch ein aussenstehendes Teammitglied kann die Beendigung der Zusammenarbeit zwischen einem Bewohner und einer Bewohnerin und ihren Bezugspersonen beantragen.

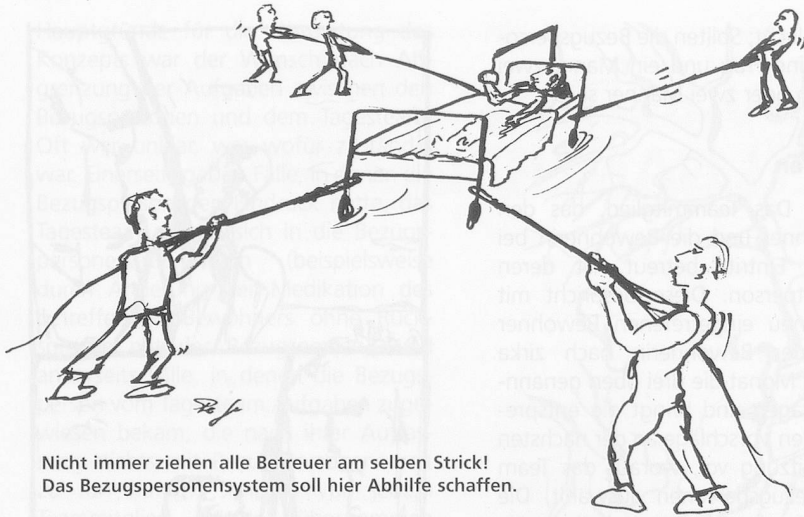
### Aufgaben der Bezugspersonen

#### Betreuung

- Beziehung zum Bewohner und zur Bewohnerin aufbauen und unterhalten, welche deren Zielsetzungen unterstützt.
- Zielsetzungen mit dem Bewohner und der Bewohnerin – soweit diese aufgrund ihres geistigen Zustandes dazu in der Lage ist – festlegen und im sogenannten Kardex, dem schriftlichen Informationssystem, festhalten (Körperpflege, Kleidung, Ernährung, Umgang mit Geld, Selbständigkeit, Sozialkontakte, Rehabilitation usw.).



- Körperpflege (Baden, Duschen, Haarwaschen usw.) mit dem Bewohner und der Bewohnerin festlegen und im Wochenplan eintragen (bei der Körperpflege wird der Bewohner und die Bewohnerin – soweit nötig – vom Tagsteam begleitet, wobei etwaig anwesende Bezugspersonen dafür nicht mehr zuständig sind als die übrigen Teammitglieder).
- Coiffeur- und Pedicure-Termine mit dem Bewohner und der Bewohnerin absprechen und – nach Möglichkeit – selbständig organisieren lassen.
- Kleideranschaffungen mit dem Bewohner und der Bewohnerin absprechen und begleiten bzw. – nach Möglichkeit – selbständig erledigen lassen.
- Geburtstagsgeschenk und Weihnachtsgeschenk organisieren.



Nicht immer ziehen alle Betreuer am selben Strick!  
Das Bezugspersonensystem soll hier Abhilfe schaffen.

- Ferien mit dem Bewohner und der Bewohnerin absprechen und – nach Möglichkeit – selbständig organisieren lassen.
- Kontakte des Bewohners und der Bewohnerin zu Angehörigen, Freundinnen und Freunden fördern oder aufbauen helfen (Besuche, Telefongespräche, Briefe usw.).
- Kontakte des Bewohner und der Bewohnerin zu Ämtern (Beistand oder Vormund usw.) und Arbeitsstellen fördern oder aufbauen helfen (Arbeitssuche).
- Standortbestimmung mit dem Bewohner und der Bewohnerin regelmässig vornehmen und eventuell Ergebnisse im Kardex festhalten.
- Fallbesprechung regelmässig durchführen, das heisst abmachen, vorbe-

reiten, leiten und Ergebnisse im Kardex festhalten.

- Rehabilitationspläne – nach Möglichkeit – mit dem Bewohner und der Bewohnerin entwickeln und durchführen (Übertritt in Wohngemeinschaft Birkenhof, Austritt nach Hause oder in ein anderes Wohnhaus usw.).

#### Aussenstellen

- Kontakte zu Angehörigen, eventuell Freundinnen und Freunden pflegen.
- Kontakte zu Ämtern (Beistand oder Vormund usw.) und Arbeitsstellen pflegen.
- Taschengeld-, Transportgeld-, Therapiegeld-, Kursgeldregelung usw. mit den Angehörigen oder der Arbeits-

le vereinbaren und nach Bedarf Kostengutsprachen einholen.

- Medikation (inkl. Reserve) mit dem Bewohner und der Bewohnerin absprechen; Vorschlag an Visite oder telefonisch mit dem Arzt besprechen, der die Medikamente verordnet.
- Für akute Notfälle (Klinikeinweisung wegen psychotischem Zustand, Aggression, Suizidalität usw. oder Vermisstenmeldung an die Polizei) – freiwillig!
- Massnahmenvorschläge und bzw. oder Vermerk im Kardex anbringen, welche Bezugsperson zu benachrichtigen ist (über die zu ergreifenden Massnahmen entscheidet – gegebenenfalls unter Einbezug der benachrichtigten Bezugsperson – das Tagsteam, welches diese auch durchführt).

#### Administration

- Kardexeinträge regelmässig auf Aktualität überprüfen.
- Wochenplan eintragen und nachführen.
- Bewohnerakten regelmässig ordnen, Gültigkeit der Ausweise regelmässig überprüfen und nötigenfalls erneuern.
- Taschengeldregelung eintragen.

#### Anlaufstelle

- Vorschläge des Teams, welche die Aufgaben der Bezugspersonen betreffen, prüfen und eventuell in die bezugspersonenarbeit einbeziehen. ■

## SOZIALEINSATZ ZWEIER GYMNASIASTEN IM ALTERSWOHNHEIM BRUNNEN

(Meldung aus «Mitenand», Hauszeitung Alterswohnheim Brunnen, Juli 1996)

Das Gymnasium Immensee feierte Jubiläum. So waren die beiden Studenten Michael Haener und Ralph Schäfli in unserem Heim zum Sozialeinsatz abdelegiert. Die fünf Einsatztage, eine Arbeitswoche, waren auch unsererseits eine Bereicherung. Ja, es war gegenseitiges Geben und Nehmen. Nicht nur die Klarinette und die Handorgel waren es, die als Abwechslung verschiedentlich zu hören waren. Es waren diese beiden Burschen, welche sich persönlich einbrachten und Begegnung zulassen. Sie taten etwas für Betagte und Kranke und schafften gleichzeitig Vertrauen und «Goodwill» in die Jugend, was sie auch verdient. Wir bedanken uns aufrichtig und lesen mit Interesse «Neue Erfahrungen».

#### Neue Erfahrungen

Anstelle von Latein, Mathematik, Englisch und Chemie stand für uns in dieser Woche die Betreuung von älteren Menschen auf dem Programm. Wir, zwei Gymnasiasten aus Immensee, leisteten eine Woche Sozialeinsatz hier in Brunnen. Dies nicht, weil wir später einen Beruf im Pflegebereich erlernen wollen, sondern da unser Gymi dieses Jahr das 100jährige Bestehen feiert. Deshalb verrichten alle Schüler während

einer Woche sozialen Dienst, zum Beispiel im Alterswohnheim oder im Wald als Forstarbeiter.

So trafen wir am Montag morgen ohne Fachwissen hier in Brunnen ein. Nachdem wir unsere Zimmer bezogen hatten, wurden wir sofort ins Pflorgeteam eingegliedert. Die ersten Handgriffe waren noch sehr unbeholfen, doch bald hatten wir uns mit den Arbeiten vertraut gemacht. Die Freizeit genossen wir am See oder in unseren Zimmern beim Musizieren. Die Klänge drangen auch in die Ohren der Schwester, und schon bald ertönten unsere Instrumente auch im Alterswohnheim. Mit vielen neuen Erfahrungen verlassen wir dieses Haus. Wir lernten hier für uns ungewohnte Seiten des Lebens und den Umgang mit älteren Menschen kennen. Während in der Schule nur die Leistung des einzelnen gefragt wird, ist hier ein angenehmes Leben nur durch Gemeinsamkeit möglich. Es brauchte einige Male Geduld, und wir merkten, dass der Beruf des Pflegers vor allem psychische Stärke verlangt. Wir möchten zum Schluss allen einen herzlichen Dank aussprechen für die Bemühungen, uns eine unvergessliche Woche zu bieten.

Michael Haener und Ralph Schäfli