

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 70 (1999)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Diplomarbeit an der Schule für Angewandte Gerontologie (SAG) Zürich  
: Heimbewohner, Angehörige und Betreuende  
**Autor:** Ritter, Adrian  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812894>

#### **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:** 10.01.2026

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

Diplomarbeit an der Schule für Angewandte Gerontologie (SAG) Zürich

# HEIMBEWOHNER, ANGEHÖRIGE UND BETREUENDE

Von Adrian Ritter

**Das Beziehungsgeflecht zwischen Heimbewohnern, Angehörigen und Betreuenden in Institutionen der Altersarbeit ist Thema der Diplomarbeit von Ursula Leuenberger, die sich im Studiengang 4 an der SAG zur Gerontologin ausbilden liess.**

Die Autorin arbeitet seit 1996 als Krankenschwester auf einer gerontopsychiatrischen Abteilung des Pflegeheims «Sonnenhalde» im zürcherischen Grünigen. Auf dieser geschlossenen Abteilung wohnen mehrheitlich verwirrte, weglaufgefährdete ältere Menschen. Leuenberger hatte die Möglichkeit, im Rahmen eines Pilotprojektes «Qualitätsmanagement», an dem sich die Sonnenhalde beteiligte, sich vertieft mit der Beziehung zu Angehörigen auseinanderzusetzen. Aus der Beschäftigung mit diesem «komplexen Gebiet» entstand ihre Idee, das Thema in ihrer Diplomarbeit an der SAG weiterzuverfolgen.

Ziel der Arbeit war es, Informationen zu sammeln über die Art der Beziehung und der Interaktionen zwischen Bewohnern, ihren Angehörigen und dem Pflegepersonal und dabei auch die Stärken und Schwierigkeiten dieser Interaktionen zu beleuchten. Daraus sollten Ratschläge resultieren, welche Ressourcen die beteiligten Partner brauchen, um die Qualität der Interaktionen zu verbessern.

Dazu führte Leuenberger in der Sonnenhalde, in einem Krankenhaus im Zürcher Unterland und in einem Krankenhaus in der Nähe von Stuttgart BRD insgesamt 27 Interviews mit Bewohnern, Betreuern und Angehörigen durch. Die Interviews behandelten dabei jeweils folgende Themenbereiche:

- Kommunikation (Gespräche)
- Interaktion (Begegnungen)
- Psychoanalytische Aspekte (Gefühle, Konflikte)
- Kognition (Einstellungen)
- Soziale Rollen
- Organisation der Institution und ihre Einbindung in die Gesellschaft

Die Ergebnisse der Arbeit zeigen ein vielfältiges Bild, welches Empfehlungen im Bereich der Betreuenden, BewohnerInnen und Angehörigen ermöglicht:

**Betreuende:** Bei Pflegenden ist ein Defizitmodell des Alters verbreitet. Die BewohnerInnen werden als bedürftige, schwache Menschen wahrgenommen. Ihren Kompetenzen und ihrem Bedürfnis

nach Autonomie und Selbstbestimmung wird wenig Rechnung getragen. Die Betreuenden möchten vermehrt mit den Angehörigen zusammenarbeiten, wissen aber oft nicht, wie.

Innerhalb der Betreuenden besteht ein Ungleichgewicht zwischen Hilfsschwestern und gelerntem Pflegepersonal. Hilfsschwestern verfügen über weniger Informationen über die Bewohnten und haben einen geringen Kompetenzbereich, was sich negativ auf ihre Arbeitsmotivation auswirkt.

**BewohnerInnen:** Die Bewohner haben wenig Handlungsspielraum: ihre Bewegungsfreiheit, ihre Aktivitäten und Entscheidungen werden von den Betreuenden kontrolliert. Eine Mehrheit der Bewohner hat selten Besuch und fühlt sich einsam.

**Angehörige:** Die Angehörigen würden sich gerne vermehrt in der Pflege ihres Familienmitglieds engagieren, fühlen sich diesbezüglich aber gehemmt oder unsicher, wie dies zu erreichen ist. Einige Angehörige sind daran interessiert, sich in Gemeinschaftsveranstaltungen mit anderen Angehörigen zu treffen.

Um eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten zu erreichen, schlägt Leuenberger folgende Massnahmen vor:

#### BetreuerInnen:

- Schulung in Bezug auf Altersbild (Abbau des Defizitbildes)
- Vermehrte gerontologische Schulung der Hilfsschwestern
- Besserstellung der Hilfsschwestern im Arbeitsteam
- Schulung im Bereich der Kommunikation (Konflikt-/Lehrgespräche)
- Workshops für das Training der Zusammenarbeit mit Angehörigen
- Stärkung der Teamgespräche in Richtung «Psychohygiene»

#### BewohnerInnen:

- Abklärung einer möglichen Erweiterung des Handlungsspielraums (Zimmer-/Hausschlüssel, Mitbestimmung Menügestaltung, Möglichkeit zu Gruppenaktivitäten usw.)

- Stärkung des Stützsystems der freiwilligen Helfer (Besuche, Besorgungen usw.)

#### Angehörige:

- Gesprächsgruppen unter Beteiligung des Pflegepersonals für Erfahrungsaustausch und Formulieren von Erwartungen und Problemen
- Abklärung des Engagements betreffend Mitarbeit bei der Betreuung

Die Beziehungen zwischen den drei Parteien grundsätzlich betreffend, plädiert Leuenberger zwischen *Familie und Institution*. Dies in der Form eines systemischen Ansatzes, der alle Beteiligten gleichwertig einbezieht und ihre Stärken und Schwächen berücksichtigt.

Die Zusammenarbeit im Sinne des systemischen Ansatzes beginnt mit einem Trialog, also einem Gespräch im Dreieck, in welchem in einem individuell festgelegten Abstand Gesprächsrunden einberufen werden, was den Einbezug auch der Angehörigen in die Pflegeplanung ermöglicht. Dabei kann beispielsweise auch ein bewusster Umgang mit alten Problemen zwischen Bewohnern und Angehörigen gepflegt werden. Dies ermöglicht es den Betreuenden, das Verhalten der Angehörigen besser zu verstehen und stellt für die BewohnerInnen im Sinne einer Verarbeitung von Gelebtem und Loslassen eine «Prophylaxe für einen bestmöglichen Lebensabend» dar.

Nach Leuenberger braucht es für das neue Muster der Zusammenarbeit eine grundsätzlich neutrale Person, einen «Vermittler», der die Aufgabe hat, Informationen zu sammeln über die Bedürfnisse aller Beteiligten, mit ihnen gemeinsam Ziele festzulegen und Wege zu deren Verwirklichung aufzuzeigen.

Der Vermittler sollte innerhalb der Institution einen unabhängigen Status haben oder als externe Dienstleistung einzbezogen werden. Seine Funktion wäre die eines Vermittlers zwischen der Familie und der Institution, einer Anlaufstelle für Fragen, Unsicherheiten und Ärgernisse: «Aufgrund seiner Neutralität wäre er die bessere Beschwerdestelle, als wenn Angehörige mit ihrem Problem zur Heimleitung gehen müssen, die ja immer selbst behaftet ist.»

Mit diesem Weg der Zusammenarbeit sieht Leuenberger die besten Chancen für die Verwirklichung einer Beziehungskultur mit einem alle beteiligenden Trialog. ■