

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 73 (2002)  
**Heft:** 5

**Artikel:** Die Angehörigen von Bewohnern und Bewohnerinnen in Alters- und Pflegeheimen : ihre Rollen, Rechte und Pflichten  
**Autor:** Zenklusen, Karl  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-813055>

#### 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:** 23.12.2025

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

Die Angehörigen von Bewohnern und Bewohnerinnen in Alters- und Pflegeheimen

# IHRE ROLLEN, RECHTE UND PFLICHTEN

Zusammenfassung in memoriam Karl Zenklusen

Am 20. März 2002 galt es, unerwartet Abschied zu nehmen von Karl Zenklusen, Heimleiter im Alters- und Pflegeheim Dreilinden, Rotkreuz. Eine Krankheit setzte seinem Leben mit all seinem Wirken und Plänen ein viel zu frühes Ende. Doch Karl Zenklusen hat der Heimwelt unter anderem ein ganz konkretes Vermächtnis hinterlassen: seine Diplomarbeit, erarbeitet an der Schule für Angewandte Gerontologie (SAG), Studiengang 7, in Zürich. Zenklusen befasst sich darin mit den Angehörigen der Bewohner und Bewohnerinnen in den Alters- und Pflegeheimen, fragt nach ihrer Rolle, nach ihren Rechten und Pflichten. Wir haben uns in die Arbeit eingesehen und stellen Ihnen die wichtigsten Punkte und Ergebnisse daraus vor. Die Begleitung der Diplomarbeit erfolgte durch Dr. Urs Kalbermatten, Pro Senectute Schweiz, Zürich.

## Kalbermatten schreibt in seinem Vorwort:

Die Alters- und Pflegeheime haben in den letzten Jahren die Qualität ihres Angebotes in den Bereichen Pflege, Hygiene und guten Wohnbedingungen stark gesteigert. Dagegen bestanden für die sozialen Aspekte der Lebensgestaltung im Heim bisher kaum Arbeitsunterlagen mit klar definierten Aufgaben und Handlungsmustern für die Umsetzung. Mit der Zielgruppe Angehörige von Heimbewohnern greift der Autor dieser Diplomarbeit ein Thema auf, das bisher in der Heimszene wenig beachtet wurde. Es gibt kaum Publikationen, Untersuchungen oder Arbeitsunterlagen dazu. Aus den Perspektiven aller Beteiligten könnten die Angehörigen eine überaus wichtige Rolle spielen. Es ist mehrfach bewiesen, wie wichtig soziale Beziehungen für Gesundheit und Wohlbefinden der Menschen sind und hier spielen die Angehörigen eine wichtige Rolle.

Aber auch für die Angehörigen selber kann es überaus wichtig sein, einen Beitrag – und sei er noch so klein – für ein Familienmitglied zu leisten. Zwar kann der Angehörige für den Heimbewohner nicht (mehr) voll sorgen, doch möchte er sich nutzvoll einbringen. Aber er weiss oft nicht, wo die Grenzen und Möglichkeiten für seine Unterstützung liegen. Die Institution ist für ihn zu wenig transparent und er erlebt seine Rolle als unsicher und beschämend. Aber auch für das Heim kann es wichtig sein,

dass es die Ressourcen der Angehörigen voll nutzt, denn es kann die sozialen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner nicht mit seinem Personal decken, und auch das Erledigen von Alltagsgeschäften wie Steuerformulare ausfüllen, Zahlungen erledigen, Einkäufe machen, externe Besuche machen, kämen viel zu teuer, würden sie alle vom Personal getätigter. Weiter benötigt man Abmachungen mit den Angehörigen und Rollenabgrenzungen, denn manchmal werden die Angehörigen zum grösseren Problem als die Bewohner und Bewohnerinnen, oder die Angehörigen werden zum Sprachrohr für Reklamationen.

Demgegenüber wird mit dieser Arbeit der Boden vorbereitet, wie man es handhaben kann, dass Angehörige zum Mitmachen und Mitgestalten angeleitet werden.

Als Einstieg klärt der Autor ab, ob seine Arbeit überhaupt erforderlich ist. Zu diesem Zwecke befragt er Angehörige nach ihren Erfahrungen und Bedürfnissen. Weiter holt er aus der Perspektive der Heime ihren Bedarf ein und analysiert in den Grundlagenpapieren der Heime, wie sie die Beziehung zu den Angehörigen regeln.

Es besteht klar Handlungsbedarf für die vorliegende Arbeit. In einem Hauptteil der Arbeit wird der Frage nachgegangen, welch Rechte und Pflichten besitzen eigentlich Angehörige? Zentral für die Arbeit wird, dass das Heim den Angehörigen offen und bewusst einen Handlungsspielraum anbieten sollte. Die

konkreten Tätigkeiten müssen dann ausgehandelt werden, die Bedürfnisse, Möglichkeiten und Kosten der Beteiligten offen auf den Tisch gelegt und schliesslich Abmachungen getroffen werden, die mit der Zeit aber auch verändert oder gar erweitert werden können. Was bisher bei Heimeintritten oft so nebenbei besprochen wurde, wird nun zu einem Arbeitsschritt, für den man Zeit aufwendet, der sich für alle Beteiligten als sehr lohnenswert und befriedigend erweisen kann. Den Angehörigen könnte eine Rolle zugewiesen werden, in der man ihnen auch Wertschätzung und Anerkennung zollt und in der sie sich als nützlich erleben.

Die vorliegende Diplomarbeit liefert eine sehr fundiert ausgearbeitete Grundlage für den Einbezug von Angehörigen und endet mit Anleitungen zur Umsetzung und Arbeitsinstrumenten in Form von detaillierten Checklisten. Diese helfen der Heimleitung, die Beziehungen zu Angehörigen bewusster zu gestalten und gezielter vorzugehen. Was bisher ein beiläufiges Gesprächsthema mit Angehörigen war, wird zum Fachgespräch.

Karl Zenklusen hat hier in detaillierter Analyse das Thema Rollen, Rechte und Pflichten von Angehörigen aufgegliedert und Konsequenzen für die Heimleitung ausgearbeitet. Ich gratuliere ihm zu dieser Pionierarbeit, die durch Publikationen in Fachzeitschriften einem weiteren Kreis zugänglich gemacht werden sollte und für deren Ergebnisse das Heimpersonal in Kursen zur Umsetzung angeleitet werden sollte. Sie hilft Heimleitungen. Durch diese Diplomarbeit schreitet die Qualitätsentwicklung der Dienstleistungen in Altersheimen in der sozialen Dimension vorwärts.

Die Arbeit von Karl Zenklusen richtet sich an Heimverantwortliche, welche in ihrer Funktion häufig Kontakt mit Angehörigen von Bewohnern und Bewohnerinnen haben. Sie sind massgebend daran beteiligt, die Beziehungen zwischen Institution und den Angehörigen zu gestalten und gegenseitig die Erwartungen zu ermitteln.

Die persönlichen Erfahrungen des Autors während den letzten 10 Jahren

in der Funktion als Leiter eines Alters- und Pflegeheims haben ihm immer wieder die Bedeutung der Beziehung zwischen Angehörigen und der Institution gezeigt. Zenklusen: «Ihre Rechte und Pflichten sind unklar, ihre Rolle und die Gestaltungsmöglichkeit dieser Rolle werden oft dem Zufall überlassen. In dieser Arbeit sollen die Rechte und Pflichten analysiert werden und, basierend auf einer definierten Grundhaltung, versucht werden, die Gestaltungsvielfalt der Rolle der Angehörigen aufzuzeigen.»

### Eine Umfrage als Grundlage

Mittels einer Umfrage bei Angehörigen von Bewohnern und Bewohnerinnen sowie bei Institutionen wurde vorerst abgeklärt, ob über die Rolle der Angehörigen von Bewohnern und Bewohnerinnen Grundlagen verfügbar sind. Welche Rechte und Pflichten haben die Angehörigen?

Die Beziehungen zwischen den Angehörigen der Bewohnerinnen und Bewohner und der Institution «Alters- und Pflegeheim» werden immer komplexer und nehmen an Bedeutung zu. Die Angehörigen sind die wichtigsten Bezugs-

personen für die Bewohner und die Institution. Somit haben sie eine Schlüsselposition inne in Bezug auf die Entwicklung eines Images der Institution in der Gesellschaft. Die Aufenthaltsdauer der Bewohnerinnen und Bewohner in den Institutionen wird jedoch immer kürzer, da der Eintritt oft – dank Spitez – zum spätest möglichen Termin erfolgt. Somit verkürzt sich auch die Zeit, die zum Aufbau einer Beziehung zwischen Bewohnenden, Angehörigen und der Institution bleibt. «Sie ist oft bereits von Anfang an durch sich wechselnde Bedürfnisse belastet, da die Bewohnerin bereits zum Zeitpunkt des Einzugs Pflege und Betreuung beansprucht.» Die Frage nach der Rolle, den Rechten und Pflichten der Angehörigen ist somit vor diesem Hintergrund zu sehen.

Zenklusen zeigt in seiner Arbeit dann weiter die Rechte und Pflichten auf. Die vielschichtige Gestaltungsmöglichkeit der Rolle von Angehörigen von Bewohnern und Bewohnerinnen werden aus ihrer Sicht, der Sicht der Bewohner/Bewohnerin und der Institution betrachtet. Dabei werden Wege aufgezeigt, die gegenseitigen Erwartungen in Erfahrung zu bringen und den Handlungsspielraum auszuloten.

Angehörige prägen entscheidend das Image einer Institution. Sie leisten einen wesentlichen Beitrag zur würdigen Gestaltung des letzten Lebensabschnittes der Bewohnerinnen und Bewohner mit der bestmöglichen Lebensqualität. Aus diesem Grund ist es sinnvoll und notwendig, die Angehörigen möglichst früh und umfassend einzubeziehen. Zur Unterstützung der Heimverantwortlichen wurde eine Checkliste erarbeitet. Sie ist hilfreich für die Strukturierung des Gesprächs mit den Angehörigen für die Gestaltung ihrer Rolle.

Zenklusen verdeutlicht in seiner Arbeit die Vernetzung zwischen den Beteiligten:

«Es ist sinnvoll und notwendig, die Beziehungen zwischen den Angehörigen und der Institution bewusster zu strukturieren und die Möglichkeiten und Chancen der Rolle der Angehörigen aufzuzeigen. Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist sehr anspruchsvoll und verläuft nicht immer problemlos. Durch einen frühen Einbezug der Angehörigen und eine frühzeitige Rollenklärung kann eine grössere Zufriedenheit aller Beteiligten erreicht werden. Die investierte Zeit am Anfang der Zusammenarbeit erweist sich in Krisenzeiten als wertvoll und vertrauensbildend. Es handelt sich auch um eine beziehungsstiftende Massnahme.»

Bei allen Überlegungen stehen die Interessen, Ressourcen, Bedürfnisse und die Würde der Bewohner und Bewohnerinnen im Mittelpunkt. Die Leistungen der Institution für die Bewohner sind ressourcenorientiert und entsprechen ihren Erwartungen. Es wird eine partnerschaftliche und partizipative Zusammenarbeit im Rahmen der persönlichen Möglichkeiten unterstellt, geprägt von Offenheit und Wohlwollen.

### Aus der Auswertung der Umfrage

Die Auswertung der erwähnten Umfrage bei den Angehörigen zeigt, dass vielfach die Bereitschaft und das Bedürfnis vorhanden ist, Aufgaben im Heim zu übernehmen. Wichtig ist, dass die Institution erklärt, ob dies grundsätzlich gewünscht wird oder nicht, und wenn ja, in welchem Ausmass.

In persönlichen Gesprächen können die zahlreichen Möglichkeiten abgeklärt werden, das heisst, die Rolle der Angehörigen wird im gemeinsamen Gespräch erarbeitet. Die Institution muss die Rahmenbedingungen dafür schaffen, dass ein Einbezug möglich ist. Die Bedeutung der Angehörigenarbeit muss bereits aus dem Leitbild einer Institution ersichtlich sein. Ebenso muss in den Stellenbeschreibungen, im Alltag, an Fort- und Weiterbildungen die Bedeutung der Rolle Angehörigen ersichtlich sein.

### Am Ende des Lebens:

## ANGEHÖRIGE UND SCHWIERIGE ENTSCHEIDE IM HEIM

Sind Angehörige zu schwierigen Entscheidungen im Heim beizuziehen, so führt oftmals Uneinigkeit zu Problemen. Unterschiedliche Wahrnehmungen in Bezug auf den Bewohner/die Bewohnerin erschweren beispielsweise zunehmend die Arbeit von Ärzten und Pflegenden in den Alters- und Pflegeheimen. Das Thema ist aktuell, vor allem, wenn es sich um Entscheide am Lebensende handelt. Entschieden früher oft einfach die Ärzte, was richtig sei für den Kranken, steht heute der Wille des Patienten im Zentrum. Allerdings: Etwa zwei Drittel der Pflegeheimbewohner leiden heute an einer Demenz. Um ihren mutmasslichen Willen zu ergründen, sind Ärzte und Pflegende auf die Angehörigen angewiesen. Doch hier sind Angehörige oftmals überfordert.

Anlässlich einer Fortbildungstagung der Kantonalen Ärztegesellschaft (Zürich) plädierte Roland Kunz, Chefarzt des Pflegezentrums am Limmattal-Spital, dafür, den überforderten Angehörigen Kompromisse anzubieten und sie nicht vor strikte Ja/Nein-Entscheide zu stellen. Wichtig sei, sie am Prozess zu beteiligen. Viele Angehörige können sich nicht in die Situation ihrer schwer kranken Verwandten einfühlen.

Eine Umfrage in zwei Zürcher Krankenheimen 1997 hat allerdings gezeigt, dass die grosse Mehrheit der befragten Familienmitglieder die Meinung ihrer Angehörigen zu lebensverlängernden Massnahmen richtig einschätzt.

Das Stadtzürcher Krankenheim Bombach hat jetzt ein neuartiges Formular für die Angehörigen seiner Bewohner und Bewohnerinnen entwickelt. Darin fragt es, wen die Familie als Ansprechperson bestimmt hat. Auf einem zweiten Blatt können die Angehörigen ankreuzen, welches grundsätzliche Behandlungskonzept sie wünschen. Es stehen drei Varianten zur Verfügung. Die Angehörigen können die Entscheidung aber auch ausdrücklich dem Krankenheim überlassen. Dieses versucht dann, sich am mutmasslichen Willen des Patienten zu orientieren.

(Aus: Schwierige Entscheide im Heim, von Paula Lanfranconi, «Tages-Anzeiger» vom 13. April 2002)

Die Diplomarbeit von Karl Zenklusen kann ausgelehnt werden bei:

Bibliothek  
Pro Senectute Schweiz  
Lavaterstrasse 44, Postfach,  
8027 Zürich  
Tel. 01 283 89 81  
Fax 01 283 89 84

Die Arbeit ist als CD-ROM oder als Druckversion erhältlich bei

Oliver Zenklusen,  
E-Mail:  
le.oli@gmx.ch  
Tel. 079 343 14 86

Andrerseits dürfen die Angehörigen nicht überfordert werden. Sie benötigen Freiräume, welche sie motivieren, eine aktive Rolle zu übernehmen. Neben allen juristischen Fragen spielt sich die Beziehung zwischen den Angehörigen und der Institution vor allem auf der zwischenmenschlichen Ebene ab. Eine geplante, gezielte und offene Kommunikation schafft eine vertrauensvolle Basis, welche schliesslich allen Beteiligten Vorteile bringt.

Auch muss die Beziehung zwischen den Angehörigen und der Bewohnerin, dem Bewohner einbezogen werden. Nur wenn es die Biografien der Beteiligten erlauben, können die Angehörigen einbezogen werden.

Angehörige müssen für ihre Rolle, Rechte und Pflichten «sensibilisiert, das heisst vorbereitet und geschult» werden. Der Nutzen einer Rollenklärung hat vor allem Auswirkungen auf der Beziehungsebene zwischen der Bewohnerin, dem Bewohner, ihren Angehörigen und den Mitarbeitenden der Institution. Zenklusen zieht den Schluss:

«Die Leistungen der Angehörigen müssen, unter Einbezug aller Beteiligten ausgehandelt und vereinbart werden.»

### Aus der Auswertung bei den Institutionen

Die Auswertung der Umfrage bei den Institutionen bestätigte, dass es bis heute keine Unterlagen gibt, in welchen die Rolle der Angehörigen, ihre Rechte und Pflichten umschrieben sind. Das Interesse an der Diplomarbeit zeigt, dass ein echter Bedarf vorhanden ist, dieses Thema aufzuarbeiten. Die Bedeutung der Angehörigenarbeit wird zwar erkannt, jedoch nirgendwo in einem umfassenden Zusammenhang dargestellt. Die Antworten aus der Umfrage weisen zwar auf viele gute Ansätze im Umgang

## AUF DER SUCHE NACH NEUEN WEGEN

rr. Im Rahmen ihrer Ausbildung zur Gerontologin an der Schule für Angewandte Gerontologie SAG in Bern, hat sich Yvonne Müller, Heimleiterin im Altersheim glaibasel, vertieft mit der senilen Demenz auseinander gesetzt. Da sie in ihrem Heim täglich mit dieser Thematik konfrontiert wird und nach neuen Lösungen für den Fortbestand des Alters- und Pflegeheims gesucht werden musste, lag die Wahl des Themas nahe. «Auf der Suche nach neuen Wegen» zeigt auf, dass auch mit Bestehendem/in Bestehendem zukunftsweisende Möglichkeiten entwickelt werden können.

Die stete Zunahme von demenzkranken Menschen sowie deren unzureichende Betreuungsmöglichkeiten in einem konventionellen Pflegeheim haben die Autorin motiviert, sich näher mit dieser Thematik zu befassen. Nicht ganz so zufällig: das von ihr geleitete Heim genügt den heutigen Anforderungen in verschiedener Hinsicht nicht mehr und bedarf einer Sanierung. Die Diplomarbeit bot Anlass, die aktuelle Situation näher zu analysieren, die Probleme zu formulieren und die Grenzen des Auftrags als Alters- und Pflegeheim für die Zukunft aufzuzeigen.

Erste Abklärungen ergaben, dass sich das Heim glaibasel wegen seiner Bauweise besonders gut für ein Wohngruppenkonzept eignen würde. Das intensive Studium von Fachliteratur und der Besuch verschiedener Institutionen, die bereits Wohngruppen betreiben, führten dazu, dass Yvonne Müller ein Anforderungsprofil sowohl für die Errichtung als auch für die Betreuung der zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner solcher Wohngruppen erstellte. Gleichzeitig formulierte sie Empfehlungen zu Handen des Stiftungsrates. Diese sollten helfen, eine gute Entscheidung für die Zukunft der Institution zu treffen.

Inzwischen liegt bereits die Baubewilligung vor und die schriftliche Stellungnahme des Sanitätsdepartementes wird jeden Tag erwartet.

Die Autorin zeigt in ihrer Arbeit die Problemfelder mit den besonderen Bedürfnissen der Menschen mit Demenz auf und befasst sich in der Folge mit den eben so besonderen Aspekten der Betreuung. Was bedeutet dies für die Wohnqualität, die Infrastruktur, die zukünftigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und den Stellenplan?

Da Yvonne Müller im Verlaufe ihrer Recherchen den Mangel an solchen schriftlich dokumentierten Prozessen deutlich gespürt hat, möchte sie ihre Arbeit weiteren interessierten Gremien zugänglich machen.

Nähere Auskünfte und Einsicht in die Arbeit erteilt:  
Yvonne Müller, Heimleiterin, Altersheim glaibasel,  
Sperrstrasse 100, 4057 Basel, Tel. 061 699 15 00, Fax 061 699 15 15.

mit Angehörigen hin. Eine ganzheitliche, umfassende, konzeptionell aufgebaute Vorgehensweise kann aber keinem der beantworteten Fragebogen entnommen werden. Einig sind sich alle: Eine zeitliche Investition für eine gute Zusammenarbeit wird als sinnvoll erachtet. Die Investition der Institution in Angehörigenarbeit lohnt sich und ist eine Bereicherung für alle Beteiligten. Die Initiative muss von den Heimen ergriffen werden, da hier die professionellen Voraussetzungen vorhanden sein müssen.

Mit der vorliegenden Diplomarbeit liegt nun ein Instrument vor, welches für eine Klärung der Rolle von Angehörigen getestet werden kann. Damit kann zwischen den Angehörigen

und der Institution ein strukturiertes Gespräch vorbereitet werden. Die erwähnte Checkliste enthält Fragen zu den wichtigsten Problemkreisen, zu welchen die Bedürfnisse, Erwartungen, Möglichkeiten und Grenzen der Beteiligten formuliert werden können. Das Ergebnis des Gesprächs ist transparent und kann dokumentiert werden.

Zenklusen schreibt zum Schluss: «Die Arbeit hat dem Autor viele neue Erkenntnisse gebracht und in zahlreichen Fachgesprächen wurden Meinungen zu kritischen Fragen gebildet.»

Es ist der überaus gelungenen Arbeit zu wünschen, dass sie vielen Heimverantwortlichen neue Erkenntnisse bringt. ■