

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 79 (2008)  
**Heft:** 12

**Artikel:** Betreuung der Angehörigen wird in Institutionen immer wichtiger :  
Elterngespräche, Gruppenbesuche und wöchentlich Musik im Heim  
**Autor:** Hansen, Robert  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-803710>

### **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:** 25.01.2026

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

Betreuung der Angehörigen wird in Institutionen immer wichtiger

## Elterngespräche, Gruppenbesuche und wöchentlich Musik im Heim

■ Robert Hansen

**In Heimen und Institutionen leben Menschen mit besonderen Bedürfnissen. Bedürfnisse haben aber auch deren Angehörige – sie stellen die Verantwortlichen der Institutionen manchmal vor grosse Herausforderungen.**

Die Beweggründe sind unterschiedlich. Doch die Betreuungsarbeit mit Angehörigen nimmt zu, ob im Kinderheim, in einer Institution für Menschen mit Behinderung oder im Pflegeheim für alte Menschen. Beratungsgespräche und Öffentlichkeitsarbeit brauchen Zeit. «Die Angehörigen sind uns sehr wichtig. Wir teilen die Beziehungs- und Betreuungsarbeit mit den Eltern, das ist eine partnerschaftliche Aufgabe», sagt etwa Monique Christen, Leiterin des Sonderschulheims Ilgenhalde in Fehraltorf. Nächstes Jahr werden die Kontakte intensiviert. In den Elterngesprächen werden neu die Förderziele abgesprochen. Die Eltern sollen gewisse Ziele zuhause erreichen. «Bisher gelangten die Eltern nur mit Anregungen und Wünschen an uns heran. Jetzt werden sie aktiv in die Zielsetzungen mit einbezogen und wir erarbeiten die Schwerpunkte gemeinsam», so Monique Christen zum neuen Konzept. Das sei komplizierter, und die Vorbereitungsarbeiten würden viel intensiver. Doch sie ist davon überzeugt, dass sich der Aufwand lohnt. Ursprung für diesen Systemwechsel ist das von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) propagierte Modell des ICF – die internationale Klassifikation

der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit.

Zwischen 240 und 300 Tagen pro Jahr sind die Kinder in der «Ilgenhalde». Vor dem Übertritt findet oftmals ein schwieriger Ablöseprozess statt. «Dass die Kinder behindert sind, müssen sie selber verarbeiten und akzeptieren. Diesen Prozess begleiten wir zusammen mit den Eltern aktiv», sagt Monique Christen. Auch später komme es beim Übergang ins Erwachsenenleben wieder zu einem Ablöseprozess. «Die Elternarbeit ist während dieser Phasen herausfordernd. Wir müssen eine Balance finden: einerseits Anteilnahme zeigen und einfühlsam sein, andererseits uns auch abgrenzen, wenn es um die Interessen des Kindes geht und eine bestimmte Dienstleistung unsererseits wichtig ist.» Schwierig werde es zudem, wenn die Eltern ihre Probleme in der Partnerschaft oder eine Scheidung thematisieren. Für die Eltern eines schwer behinderten Kindes sei es oftmals sehr schwierig, als Paar zusammenzubleiben. Oftmals versuchten die Elternteile die Probleme, wie etwa das Besuchsrecht, über die Institution auszutragen. «Dafür sind wir nicht da. Uns ist es wichtig, dass die Kinder einen Vater und eine Mutter haben», beschreibt Monique Christen ihre trotz allem spannende Aufgabe.

Elterngespräche stehen ein- bis zweimal jährlich auf dem Programm. Mail- oder Telefonkontakte können

aber auch wöchentlich stattfinden. Von ihrem Arbeitspensum sei ein Tag pro Woche Elternarbeit, schätzt Monique Christen. Dieser Aufwand zahle sich aber aus: «Wenn wir eine gute Beziehung zu den Eltern haben, kommt das immer dem Kind zugute.»

### Offene Türen

Charly Suter leitet die «Stiftung für Behinderte – Orte zum Leben» in Lenzburg und Oberentfelden. «Uns ist die Meinung der Angehörigen wichtig. Sie schauen sich unsere Angebote an und geben entsprechende Kommentare ab, etwa zur Wohnsituation. Ihre Meinung nehmen wir ernst, und wir pflegen ein gutes Verhältnis zu ihnen, manchmal kommt es aber zu Schnittstellenproblemen», erzählt er. Auch im Leitbild der Stiftung ist der institutionalisierte Kontakt verankert. «Bei uns sind die Türen immer offen. Die Angehörigen haben auf Voranmeldung stets die Möglichkeit, die Wohngruppe zu besuchen oder an den Arbeitsplatz zu kommen. Vor allem im Wohnbereich ist das Interesse gross. Im Bereich Arbeit finden eher Standortgespräche statt», so Charly Suter. Die Stiftung verfolgt auch eine offene Informationspolitik. Dreimal jährlich erscheint das neu gestaltete «SfB-Aktuell» mit einer Auflage von 700 Exemplaren für Angehörige wie auch involvierte Behörden und öffentliche Stellen. Einmal pro Jahr wird an den beiden Standorten der mit 70 bis 80 Gästen gut besuchte Angehörigenabend organisiert.



Der Kontakt zu den Angehörigen findet auch statt, wenn diese die Bewohnenden oder jene, die in den Werkstätten arbeiten, abholen oder bringen. Die beiden öffentlichen Restaurationsbetriebe – das Kafi Träff in Staufen sowie das Bistro Oase in Oberentfelden – sind gut besucht. Der Umstand, dass Menschen mit Behinderung immer älter werden, könne dazu führen, dass sie selber keine Angehörigen mehr haben oder diese durch das hohe Alter sich kaum mehr um ihre Familienangehörigen kümmern können.

Den Aufwand für die Angehörigenarbeit kann Charly Suter, der dies schlicht als «Teil unserer Aufgabe» beschreibt, nicht quantifizieren. «Für uns ist der Klient, der bei uns wohnt oder arbeitet, am wichtigsten. Er ist unser Auftraggeber und steht im Mittelpunkt.»

### Verschiedene Ansprechpartner

«Angehörige sind sehr oft wichtige Partner für einen gelingenden Einzug und Aufenthalt. Wir unterstützen Sie in ihrer Rolle» schreibt das Alters- und Pflegeheim Fläckematte in Rothenburg auf der Homepage. «Angehörige helfen beispielsweise beim Einrichten der Zimmer. Am Tag des Einzugs steht jemand unseres Personals längere Zeit als direkter Ansprechpartner zur Seite», sagt Heimleiter Noldi Hess. «Alle Mitarbeitenden im Haus spielen eine wichtige Rolle gegenüber den Angehörigen. Sie vermitteln «das Willkommen-Sein» im effektiven Umgang. Darum sagen wir auch den Angehörigen, dass sie alle Mitarbeitenden – ob im Empfang, in der Hauswirtschaft, Küche, Wäscherei oder Pflege – ansprechen dürfen, wenn sie Fragen haben.» Was sie wissen, könnten sie selber direkt beantworten, oder sonst die fragende Person intern weiterleiten. «Wir möchten erreichen, dass zu den

Angehörigen von Anfang an ein guter Kontakt besteht. Die Pensionäre müssen eine Lobby haben. Das sollte eine vertraute Person sein. Diese ist bei uns in der Pflegedokumentation vermerkt. Bei Anliegen kann diese von uns kontaktiert werden und wirkt als Multiplikator für das Umfeld. So müssen wir nicht alle Angehörigen einzeln informieren», erklärt Noldi Hess.

wöchentlichen Dauerauftrag eingerichtet.

Noldi Hess schätzt, dass er mindestens 10 Prozent seines Pensums für die Angehörigenarbeit aufwendet, insbesondere bei Fragen um finanzielle Belange. Zudem übernimmt das Pflegeteam eine soziale Begleitung der Angehörigen. Jährlich führt die «Fläckematte» einen Informationstag durch, wobei die Philosophie des



Im Schulheim Ilgenhalde in Fehraltorf werden künftig die Förderziele mit den Angehörigen abgesprochen.

Foto: roh

Nach dem Einzug müssten die Angehörigen einen guten Besuchsrhythmus finden. Denn eine anfänglich oft hohe Besuchskadenz könne nicht über lange Zeit gehalten werden, was zu Enttäuschungen führe, weiss Noldi Hess. «Wir können unseren Pensionären keine verwandtschaftliche Beziehung bieten. Aber durch unsere Pflegeleistungen entlasten wir die Angehörigen. Diese können sich wieder stärker der Beziehungsarbeit widmen. Die Beziehungsqualität nimmt dadurch in der Regel zu.» Generell würden die Menschen im Alter von den Angehörigen und der Gesellschaft gut getragen. Intensiv genutzt wird das Angebot der hauseigenen Cafeteria. Jeden Tag kommen Gäste zum Mittagessen oder zum Kaffee, einige haben gar einen

Heims, die Infrastruktur sowie die Tarifsysteme erklärt werden und auf die Rolle der Angehörigen eingegangen wird. Meist kommen 40 bis 50 Personen. In einem ebenfalls jährlich stattfindenden Kurs thematisiert die Pflegedienstleiterin Fragen rund um Themen wie Palliativpflege oder Leben und Sterben. Diese Veranstaltung erreicht einen grossen Kreis an Interessierten, auch das Pflegepersonal nimmt gerne daran teil und kann später bei Fragen von Angehörigen kompetent Auskunft geben. Diese können sich jederzeit auch an die Heimleitung oder an die tagesverantwortliche Pflegeperson wenden. «Dieses Angebot wird häufig genutzt, und die Nachfrage nimmt zu. Je grösser die Pflegebedürftigkeit einer



Neu und einzigartig:

## Nachdiplomstudium Beraterin/Berater\* 52 Tage

mit vertiefenden Werkstatt-Modulen Supervision, Coaching,  
Organisationsberatung zur BSO-Anerkennung

- Erwerb der Kernkompetenzen als Beratungsperson
- Praxisnahe Arbeit mit dem persönlichen Beratungs-Portfolio der Teilnehmenden
- Interne und externe Beratungsfunktion
- Modularer Aufbau nach dem integralen Basisstudium

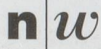
**Dauer** März 2009 bis Dezember 2010, Werkstatt-Module 2011

**Ort** Luzern

\* eidg. Anerkennung geplant

**Das Aufnahmeverfahren hat begonnen. Bestellen Sie das Detailprogramm.**

CURAVIVA Weiterbildung Abendweg 1 6006 Luzern Telefon 041 419 01 72  
weiterbildung@curaviva.ch www.weiterbildung.curaviva.ch



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit



Institut Neumünster  
Bildung – Forschung – Entwicklung

Certificate of Advanced Studies CAS

### Gerontologie und Palliative Care

Hochaltrige Menschen mit erhöhter Fragilität haben besondere Bedürfnisse und Ressourcen. Sie stehen vor speziellen Herausforderungen in ihrer Lebens- und Alltagsgestaltung. Erkenntnisse der Sozialen Gerontologie und Palliative Care helfen, die Situation Hochbetagter differenziert wahrzunehmen und Konzepte zu entwickeln, wie sie zu einer höchst möglichen Lebensqualität begleitet und unterstützt werden können.

#### Zielgruppe

Fachpersonen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen, die ihre berufliche Tätigkeit mit Hilfe von Theorien und Konzepten der Gerontologie und der Palliative Care reflektieren und weiter entwickeln wollen.

**Dauer** 14. Mai 2009 – 16. Januar 2010

**Ort** Institut Neumünster, Neuweg 12, 8125 Zollikerberg

**Information** Cornelia Knipping, MAS, T +41 (0)44 397 33 48

cornelia.knipping@institut-neumuenster.ch

Dr. Heinz Rüegger, MAE, T +41 (0)44 397 30 02

heinz.rueegger@institut-neumuenster.ch

**Programm und Anmeldung** Gabrielle Bannwart, T +41 (0)44 397 39 11  
info@institut-neumuenster.ch

Dieser CAS ist Teil des Weiterbildungsmasters **MAS in Gerontological Care**.

**Informationsveranstaltungen zu CAS und MAS** 17. November 2008 und 19. Januar 2009, jeweils von 18.30 – 20.00 Uhr

**Ort** Data Quest AG, Bahnhofplatz 1, Zürich

**Ausführliche Unterlagen** www.gerontologicalcare.ch, www.institut-neumuenster.ch

**Palliative Care Helpline** 0844 000 800  
von Fachleuten für Fachleute im Kanton Zürich



Rund um die Uhr – kostenlos

- Vermittelt sofortige Hilfestellung für Erwachsene und Kinder
- Verhindert Eskalationen in Krisensituationen

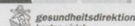


palliative care  
NETZWERK ZH/SH



Dörflistrasse 50, 8050 Zürich, helpline@pallnetz.ch, www.pallnetz.ch

Unterstützt durch



Gesundheits- und Umweltschuttsdepartement



Prävention Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera



Person ist, desto intensiver wird auch der Kontakt zu den Angehörigen. Wenn die Kompetenzen abnehmen und das Leben fremdbestimmt wird, erhalten wir als Institution, der Arzt sowie die Angehörigen bei der Meinungsbildung das gleiche Gewicht.»

### Gutes Gewissen

«Den Angehörigen kommt eine bedeutende Rolle zu. Sie sind fast wichtiger als die Bewohner», sagt Zdenek Madera, Direktor der Seniorenresidenz Am Schärme in Sarnen. «Die Angehörigen treffen Vorentscheide und beeinflussen die älteren Menschen. Wenn wir die Angehörigen vom guten Angebot überzeugen, ist die Chance gross, dass die Senioren bei uns einziehen.» Sie seien auch die «kritische Stimme». Die Bewohnenden selber seien einfacher zufriedenzustellen.

Inzwischen habe fast jede Gemeinde eine Altersinstitution, diese stünden untereinander im Wettbewerb. Um die alten Menschen werde regelrecht gebuhlt. Öffentlichkeitsarbeit nimmt deshalb einen grossen Stellenwert ein. Der «Schärme» veranstaltet regelmässig Weiterbildungen zu Fachthemen rund um das Alter und Beratungskurse. Die wöchentlich stattfindende musikalische Unterhaltung im Restaurant holt Dorfbewohner und Angehörige in das Haus, das fördere auch den Kontakt zu den Bewohnenden. «Wir gehen aktiv auf die Leute zu», sagt Zdenek Madera. Eine Zeitschrift mit einer Auflage von 7000 Exemplaren erscheint in den Kantonen Ob- und Nidwalden, eine jährliche Grossauflage wird über die Kantons-grenzen hinaus verbreitet. Beim Einzug in den «Schärme» sind, wenn immer möglich, Angehörige

dabei. Das erfolge nicht nach einem speziell festgelegten Programm. «Wir wollen ein bis zwei Ansprechpartner haben» sagt Zdenek Madera. Der Umgang mit den Angehörigen ist sehr unterschiedlich. «Wenn wir ihnen zeigen können, dass es ihrer Mutter oder ihrem Vater gut geht, können sie ihr schlechtes Gewissen beruhigen. Denn viele möchten zwar, dass die alten Menschen gut versorgt sind, wollen aber die Platzierung in einer Institution nicht als Abschieben verstanden wissen.» Wie oft die Angehörigen danach in den «Schärme» kommen, ist sehr unterschiedlich. «Mit einigen haben wir nur Kontakt über die Rechnung. Andere kommen fast täglich zu Besuch», weiss Zdenek Madera. Sein Betreuungsaufwand für die Angehörigen nimmt zu. «Die Kundenbetreuung ist uns sehr wichtig.» ■

## Einfach komfortabel ..



Der Clematis erfüllt alle Anforderungen an einen Pflegerollstuhl und noch mehr...

**Nur beim Preis ist er knauserig!**

Beachten Sie auch unsere Aktionen unter [www.gloorrehab.ch](http://www.gloorrehab.ch)

Neu ist der Clematis mit Arbeitstisch, Seitenpelotten und winkelverstellbaren Fussplatten ausgerüstet.

**Natürlich zum gleichen Preis!**

Verlangen Sie ein Exemplar **kostenlos und unverbindlich** zur Probe!

**Gloor Rehabilitation & Co AG**

Mattenweg 5 CH - 4458 Eptingen

Tel. 062 299 00 50 Fax 062 299 00 53

[www.gloorrehab.ch](http://www.gloorrehab.ch) [mail@gloorrehab.ch](mailto:mail@gloorrehab.ch)

## Wir bringen den Wein in die «Trotte».



Selbstverständlich liefern wir Ihnen alle für die Gastronomie wichtigen Nahrungsmittel sowie Fleisch, Tiefkühlprodukte, Wein und Non-Food-Artikel. Sie sagen wann und wohin und wir sind da.

HOWEG, transGourmet Schweiz AG, Rudolf-Diesel-Strasse 25, 8405 Winterthur, Telefon 0848 000 501, [www.howeg.ch](http://www.howeg.ch)