

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 83 (2012)  
**Heft:** 11: Ins Unbekannte : hat der Mensch ein Recht auf Suizid?  
  
**Artikel:** Neue Herausforderungen kommen auf die Altersinstitutionen zu : ein professioneller Umgang mit Vielfalt erfordert praxisnahes Lernen  
**Autor:** Liewald, Katharina  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-803828>

### **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:** 08.02.2026

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

Neue Herausforderungen kommen auf die Altersinstitutionen zu

# Ein professioneller Umgang mit Vielfalt erfordert praxisnahes Lernen

Die Vielfalt von Bewohnenden und Pflegenden in Alters- und Pflegeheimen birgt Risiken und Ressourcen. Der kompetente Umgang damit haben die Institutionen bisher vernachlässigt. Nötig sind spezifische Weiterbildung und ein konzeptioneller Rahmen, an das sich das Personal halten kann.

Von Katharina Liewald

Alte Menschen, die in Institutionen der Langzeitpflege leben, sind in besonderem Mass verletzlich (vulnerabel). Sie müssen, oft erst im hohen Alter, einen Wechsel ihrer Wohn- und Lebenssituation verkraften, weil sie pflegebedürftig geworden sind. Sie werden mit körperlichen Einschränkungen und Erkrankungen konfrontiert, oft auch mit nachlassenden mentalen Fähigkeiten. Dadurch sind sie verstärkt abhängig vom Personal der Betreuung, Pflege und Begleitung.

## Die Diversität der Bewohnenden

Alters- und Pflegeheime haben sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt. Sie sind nicht mehr einfach eine Wohnform für alte Menschen, die darin ihren Lebensabend verbringen können, sondern vielmehr Institutionen der Gesundheitsversorgung im Alter, stark geprägt von Diversität. Die Komplexität des Alters zeigt sich hier in seiner ganzen Bandbreite: Neben persönlichen Merkmalen, Besonderheiten oder Auffälligkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner, die im Alter oft deutlicher zum Ausdruck kommen, sind es Faktoren wie Multimorbidität und Hochaltrigkeit, die die Situation in den Altersheimen prägen. Die durchschnittliche Anzahl Krankheiten pro Bewohnerin oder Bewohner beträgt 3,3, und ein Viertel der Klientel ist über

90 Jahre alt. Daneben ist es die steigende Anzahl Demenzerkrankter (derzeit 39 Prozent) und Personen mit psychiatrischen Krankheitsbildern (mehr als ein Viertel leidet an Depressionen), die hohe Anforderungen an die Institutionen und ihre Mitarbeitenden stellen. Im Weiteren sind es auch Personen, die aus Mangel an alternativen Wohn- und Betreuungsformen in Altersheimen platziert werden. Dazu gehören beispielsweise Menschen, die infolge einer Suchterkrankung pflege- oder betreuungsbedürftig wurden und nicht mehr selbstständig leben können. Oder Patientinnen und Patienten, die aus psychiatrischen Institutionen übertreten und auch Menschen mit einer körperlichen und/oder geistigen Behinderung, die pflegebedürftig geworden sind. Auch die grösser werdende Gruppe von alten Menschen mit Migrationshintergrund, die oft entgegen ihren ursprünglichen Plänen ihren Lebensabend nicht im Herkunftsland verbringen können oder wollen, stellen die Institutionen vor zunehmende Herausforderungen.

**Die Abhängigkeit vom Pflegepersonal macht alte Menschen in Heimen besonders verletzlich.**

## Die Diversität des Personals

Auf der Seite des Pflege- und Betreuungspersonals zeigt sich Diversität in anderen Ausprägungen: In der Langzeitpflege arbeiten verschiedene Berufsgruppen mit unterschiedlichen Qualifizierungsgraden und Kompetenzniveaus respektive -profilen zusammen. Neben Pflegefachpersonal auf Tertiär- und

Sekundarstufe arbeiten mehr als 42 Prozent auf der Basis einer Assistenz Ausbildung. Mehr als 12 Prozent arbeiten ohne qualifizierende Ausbildung in diesem anspruchsvollen Arbeitsfeld. Ausserdem ist der Anteil an Pflegepersonal mit Migrationshintergrund hoch. Der Langzeitbereich begegnet, ähnlich wie der Akutbereich, dem Pflegepersonal mangel mit zunehmender Rekrutierung von ausländischem Personal. Heime mit 20 bis 30 verschiedenen Nationalitäten sind keine Seltenheit. Man

>>



spricht in diesem Zusammenhang auch von transkulturellen Pflegeteams.

### Herausforderung Diversität

Im Umgang mit dieser Diversität auf beiden Ebenen stellen sich im Alltag vielfältige Herausforderungen, wie die nachfolgenden Beispiele verdeutlichen:

- Transkulturelle Teams können zusätzliche Ressourcen und Chancen in der Pflege und Betreuung alter Menschen bieten. Bei unzureichender Berücksichtigung dieser Form von Diversität im Rahmen der Personalführung können aber auch Risiken auftreten. So können etwa unzureichende sprachliche Kompetenzen den ohnehin sensiblen Bereich der Kommunikation zwischen Pflegenden und Patientinnen und Patienten beeinträchtigen. Sich verstanden fühlen trägt aber für Bewohnerinnen und Bewohner massgeblich zum Wohlbefinden bei. «Wir haben so viele verschiedene Mitarbeiter», so der Kaderangestellte eines Heims, «sei es, was die riesengrosse Altersspanne angeht, die verschiedenen Kulturen und Sprachen, die unterschiedlichen Deutschkenntnisse, Erfahrungen und Ausbildungen. Ich denke, diese Diversität ist ein sehr sensibler Bereich und es ist wichtig, dass sie die Heimführung immer wieder zum Thema macht und versucht, ein Stück weit auf einen gemeinsamen Nenner zu kommen.»
- Das Pflegeverständnis kann je nach Herkunftsland des rekrutierten Personals eine unterschiedliche Ausrichtung haben. Grundsätzlich ist das Gesundheitssystem in der Schweiz natürlich auf ausländisches Pflegepersonal angewiesen. Wird diesem Aspekt im Rahmen des Personalmanagements jedoch nicht genügend Aufmerksamkeit gewidmet, kann es



**Die Autorin:** Katharina Liewald, Dipl. oec. troph., MAS Prävention und Gesundheitsförderung, ist Projektleiterin beim Schweizerischen Roten Kreuz, Departement Gesundheit und Integration, Abteilung Gesundheit und Diversität.

die Zusammenarbeit in den Teams behindern und nicht zuletzt auch das Wohlbefinden der Klientel mindern.

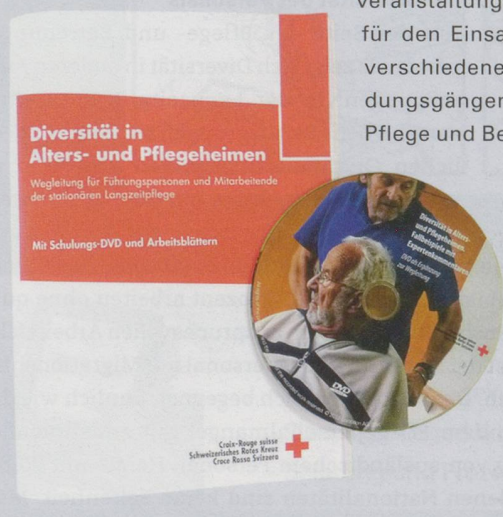
- Im Pflege- und Betreuungsalltag ist das Personal aufgrund der unterschiedlichen Anforderungen durch die Vielfalt der Klientel mitunter stark beansprucht. Bei der Bewältigung all dieser Aufgaben fehlen ihnen oft Leitlinien und Orientierung in der konkreten Situation. Bestehende Pflege- und Betreuungskonzepte berücksichtigen den Wandel in der Bewohnerstruktur bisher noch zu wenig. Es fehlen spezifizierte Konzepte, so etwa für den Umgang mit Demenz oder Sucht. «Einen Menschen mit einer psychiatrischen Erkrankung auf einer normalen Wohngruppe zu haben, ist für uns manchmal schwierig», sagt eine Wohngruppenleiterin. «Die Spannungen, die die Leute gegenseitig aushalten müssen, sind gross.»
- Die unterschiedlichen Ausbildungsgrade beim Pflege- und Betreuungspersonal und ein unausgewogener Mix der verschiedenen Kompetenzen können in ungünstigen Fällen ein Hierarchiedenken innerhalb der Teams fördern und eine optimale Zusammenarbeit behindern. Zudem werden in der konkreten Betreuungssituation im Alltag eines Alters- und Pflegeheims die Anforderungen für das Personal immer komplexer. Hier können Herausforderungen auch zu Überforderung führen, besonders wenn fachliche Kompetenzen fehlen. «Vor allem in der Langzeitpflege arbeitet sehr wenig Fachpersonal im Verhältnis zum Betreuungspersonal, das keine Ausbildung hat», gibt eine diplomierte Pflegefachfrau zu bedenken. «Zudem müssen wir schnell geistig «switchen» können. Es sind ganz andere Ansätze, wie wir depressive Menschen, Demenz- oder Alkohol Kranke pflegen und begleiten.»

**Heime mit Pflegepersonal aus 20 bis 30 verschiedenen Nationen sind keine Seltenheit.**

## Verbesserter Umgang mit Diversität

Das Schweizerische Rote Kreuz hat zum Thema «Umgang mit Diversität» eine Wegleitung für Institutionen der Langzeitpflege entwickelt, die Führungspersonen praxisnahe Vorschläge liefert. Die integrierte Sensibilisierungs-DVD (inklusive Arbeitsblätter) mit anschaulichen Fallbeispielen aus der Praxis eignet sich für heiminterne Weiterbildungsveranstaltungen sowie für den Einsatz in den verschiedenen Ausbildungsgängen im Be-

pflegung und Betreuung.



- Umso wichtiger ist es in diesem Zusammenhang, dass der Komplexität der Alterspflege mit spezifischer Weiterbildung, besonders für das weniger qualifizierte Betreuungspersonal, begegnet wird. «Mehr Wissen über die Krankheiten, mehr Wissen darüber, was für das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner wichtig ist, ist eine grosse Hilfe», sagt eine Mitarbeiterin in der Pflege und Betreuung.

Die Förderung der Kompetenzerweiterung gerade für diese grosse Personalgruppe zahlt sich für Institutionen in mehrfacher Hinsicht aus. Qualifizierte Mitarbeitende sind den Herausforderungen besser gewachsen, und möglichen Überforderungen kann so wirksam vorgebeugt werden. Die Bewohnerinnen





Dreharbeiten im Heim für die Sensibilisierungs-DVD über den Umgang mit Vielfalt.

Foto: Mitja Mosimann

und Bewohner profitieren von kompetenter Betreuung. Zufriedenes Personal und Wohlbefinden bei der Bewohnerschaft sind Faktoren, die Personalverantwortliche schätzen, da damit die Fluktuationsrate sinkt und die Attraktivität des Heims steigt.

■ Nicht zuletzt ist zur Qualitätssicherung im Bereich der Pflege und Betreuung ein kompetenter Umgang mit Diversität erforderlich. Schwierige Pflege- und Betreuungssituationen gehören für das Personal zum Arbeitsalltag. Mitarbeitende sind oft mit ethischen Spannungsfeldern konfrontiert, welche die Würde und Integrität der Bewohnerinnen und Bewohner betreffen. Auseinandersetzung und Reflexion des eigenen Handelns, Konsenssuche zu Fragen von Diskriminierung sind für Teams enorm wichtig. Ein professioneller Umgang mit Diversität bedeutet Förderung von systematischem und praxisnahem Lernen. «Wichtig wäre für uns, zu definieren, was im Heim als diskriminierend angesehen werden könnte, damit wir die Augen aufmachen und bewusster hinschauen können», sagt eine Kaderperson.

#### Professioneller Umgang mit Diversität

Die Berücksichtigung der Diversität innerhalb der komplexen Strukturen von Langzeitinstitutionen stellt für die Organisation keine einfache Aufgabe dar. Grundlegende Voraussetzung ist zunächst die Sensibilisierung aller Mitarbeitenden für die Zusammenhänge zwischen der heiminternen Diversität und potenziellen Risiken für das Wohlbefinden und die Integrität der vulnerablen Bewohnerinnen und Bewohner. Darüberhin-

### Für einen guten Umgang mit Diversität in Heimen sind strukturelle Anpassungen notwendig.

aus stellt es eine klare Managementaufgabe dar, für den Umgang mit Diversität die geeigneten Voraussetzungen und strukturellen Anpassungen zu schaffen. So können bestehende Herausforderungen bewältigt, aber auch das Potenzial, das diese Vielfalt immer beinhaltet, zum Nutzen der Organisation ausgeschöpft werden. ●

**Literatur:** Bundesamt für Statistik (2012): Gesundheit von Betagten in Alters- und Pflegeheimen. Erhebung zum Gesundheitszustand von betagten Personen in Institutionen (2008/09).  
Curaviva Schweiz (2012): Statistik Alters- und Pflegeheime, [www.curaviva.ch](http://www.curaviva.ch) > Menschen im Alter > Fachinformationen > Publikationen > Kennzahlen im Altersbereich.  
Görres, S., und Hasseler, M. (2008): Gesundheit und Krankheit vulnerabler älterer Bevölkerungsgruppen, in: Kuhlmei, A., Schaeffer, D. (Hrsg.): Alter, Gesundheit und Krankheit, Huber-Verlag, Bern.  
Hungerbühler, H. (2012): Ältere Migrantinnen und Migranten wollen nicht in Ghettos leben, Fachzeitschrift Curaviva 4/12.  
Liewald, K. (2012): Diversität in der stationären Alterspflege – kann die gesundheitliche Chancengleichheit gewährleistet werden? In: Schweizerisches Rotes Kreuz (Hrsg.), Transkulturelle Public Health. Ein Weg zur Chancengleichheit, Seismo-Verlag, Zürich. Diese Publikation ist ab Ende November zu bestellen unter: [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) > Publikationen > Fachpublikationen. Kostenloser Download als PDF unter: [www.redcross.ch](http://www.redcross.ch) > Publikationen > Gesundheit > Praxisreihe «Im Fokus».