

Zeitschrift:	Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber:	Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band:	83 (2012)
Heft:	12: Familienbande : Angehörige in Pflege und Betreuung
Artikel:	Erwartungen und Möglichkeiten, Angehörige ins Heimleben zu integrieren : die Familienmitglieder sind Partner
Autor:	Ugolini, Bettina
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-803839

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: 21.02.2026

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

Erwartungen und Möglichkeiten, Angehörige ins Heimleben zu integrieren

Die Familienmitglieder sind Partner

Das Familienleben hört nicht auf, wenn alte Menschen in ein Pflegeheim eintreten. Die Umstände ändern zwar. Aber das Heimleben ist nie Ersatz für das zuvor gelebte Familienleben. Das ist eine Herausforderung für Pflegende und Betreuende in den Heimen.

Von Bettina Ugolini

Die Annahme, dass Familien ihre alten oder pflegebedürftigen Angehörigen so schnell wie möglich in Heime geben und sich dann nicht mehr um sie kümmern, ist längst widerlegt. Im Gegenteil! Die Einweisung in eine Institution ist in den meisten Fällen erst möglich, wenn sich wirklich alle familialen und ambulanten öffentlichen Ressourcen erschöpft haben. Zudem ist das Bewusstsein gestiegen, dass das Wohlbefinden der Menschen in einem Heim auch davon abhängt, wie sicher sich die Angehörigen fühlen. Das bedeutet, dass den Angehörigen von Seiten der Pflegenden und Betreuenden eine besondere Bedeutung zukommen muss. Sie wollen als Partnerinnen und Partner ernst genommen werden. Die Arbeit mit Angehörigen ist vor allem deshalb entscheidend, weil diese es sind, die wichtige Informationen geben können über die Menschen, die in den Institutionen gepflegt und betreut werden. Angehörige sind in der Zeit, als sie die alten Eltern oder Verwandten betreuten und pflegten, zu Expertinnen und Experten geworden. Sie wissen, was ihnen gut tut, welche Wünsche sie haben, wo die heiklen Punkte liegen. Dieses Erfahrungswissen ist eine grosse Res-

source für die Institution. Es kann den Pflegenden die Arbeit wesentlich erleichtern.

Verbindung zwischen der Welt früher und der Welt heute

Die Beziehung zwischen den Angehörigen und den professionellen Helfern ist also für die Qualität der Pflege und Betreuung und für das Wohlbefinden aller Beteiligten von zentraler Wichtigkeit. Zudem sind die Angehörigen für die Bewohner eine wichtige Verbindung zwischen der Welt, aus der ein Heimbewohner, eine Heimbewohnerin kommt, und der neuen Lebenswelt, eben dem Heim. Wir wissen aus vielen Studien, dass für Heimbewohner das Aufrechterhalten der Beziehung zu ihrem sozialen Umfeld das wichtigste Anliegen ist.

Angehörige bedeuten und bieten emotionale Sicherheit, Kontinuität und Vertrautheit. Sie sind eine lebendige Brücke zur Vergangenheit und die Bestätigung, dass es ein Leben vor der Pflegebedürftigkeit gab.

Angehörigenarbeit hat darum an Bedeutung zugenommen und muss weiter an Bedeutung zunehmen. Wenn dies nicht geschieht – diese Erfahrung machen Heime immer wieder – kann ein Konflikt eskalieren. Oder für das Personal wird die Betreuung der Angehörigen aufwendiger als die Betreuung und Pflege des Heimbewohners selbst. Die Folge: Überforderung und Unzufriedenheit bei den Heimmitarbeiterinnen und -mitarbeitern, Unzufriedenheit auch bei den Angehörigen.

Obwohl die Heimverantwortlichen um diese Gefahren wissen, geschieht die Angehörigenarbeit im Heimalltag oft noch zufällig und eher situativ statt geplant und standardisiert. Eine Professionalisierung setzt indes voraus, dass sich die Betreuenden und Pflegenden zu-

Gute Angehörigenarbeit trägt dazu bei, dass ein Konflikt nicht unkontrolliert eskalieren kann.

Die erwachsenen Kinder fühlen sich verpflichtet, den Eltern in der Not beizustehen.

nächst damit auseinandersetzen, was die Angehörigen belastet und worunter sie leiden, wenn ihre Eltern oder alten Verwandten in einem Heim leben.

Angehörige fragen sich: Haben wir richtig gehandelt?

Es ist ein Trugschluss, davon auszugehen, dass sich beim Heimeintritt die Belastung für die Angehörigen reduziert, weil sie die Pflege an Professionelle abgeben können.

Wir wissen aus Untersuchungen, dass Angehörige, nachdem sie ihre Eltern in ein Heim gegeben haben, doppelt so oft einen Arzt aufsuchen wie zuvor. Dieser Befund mag überraschen, da sich die Belastungsfaktoren (zeitintensive und oft auch körperlich schwere Pflegearbeit) reduzieren. Doch entscheidender als die objektive Belastung ist zumeist die psychische Verarbeitung der neuen Situation. Zentrale Frage für die Angehörigen: Haben wir richtig gehandelt? Untersuchungen zeigten, dass die emotionale Abhängigkeit der Angehörigen stärker mit der subjektiven Belastung (Schuldgefühle, Verlust der Unentbehrlichkeit, fehlende neue Perspektiven) zusammenhängt als mit der objektiven (Zeit, körperliche Arbeit).

Wenn alte Menschen in eine Institution eintreten, geht dies also nicht zwangsläufig mit einer Entlastung der Angehörigen einher. Schon die Entscheidung für eine Heimplatzierung ist für die Angehörigen emotional sehr belastend. Der Heimeintritt der Eltern ist oft der Tiefpunkt in einem Familienleben. Auch wenn die Familie intakt bleibt, wird ein Mitglied in Zukunft an einem anderen Ort leben und nie mehr in die zuvor gelebten Rollen zurückkehren.

Trotz Individualisierung und hoher Wertschätzung von Selbstverwirklichung und Eigenständigkeit fühlen sich erwachsene Kinder stark verpflichtet, ihren Eltern in Zeiten der Not und Hilfsbedürftigkeit beizustehen. Wie diese Pflicht aber zu erfüllen ist, bleibt diffus.

Die Auseinandersetzung mit einer komplett neuen Lebenssituation erfordert hohe Anpassungsleistungen. Angehörige müssen sich nach dem Heimeintritt mit der räumlichen, aber häufig auch mit der emotionalen Distanz ihrer «abgegebenen» Angehörigen auseinandersetzen. Neu ist, dass andere, fremde Menschen die Verantwortung für einen vertrauten Menschen übernehmen. Nach ausgefüllten Tagen mit der Pflege, die nicht nur Belastung, sondern auch Befriedigung war, stehen Angehörige vor dem Alleinsein und sehen sich nicht selten der Alltagsaufgabe beraubt. Nicht nur für die Menschen, die in ein Heim eintreten, geht also ein Lebensabschnitt zu Ende, auch für deren Angehörige.

Es ist schwierig, in einer Altersinstitution intime familiäre Beziehungen zu pflegen. Die Alltagsstruktur der Institution gibt den Rahmen für die Begegnungen vor. Angehörige müssen plötzlich lernen, sich gegenüber Blicken und Urteilen anderer (Personal, Heimbewohnerinnen und -bewohner, Besucher) abzugrenzen. Auch die vielen Informationen, welche die Mitarbeitenden benötigen, um eine gute, individuelle Betreuung zu gewährleisten, fordern von Ehepartnern oder Kindern ein nicht unbedeutendes Mass an Offenheit. Angehörige vermissen in

solchen Situationen oft Wärme und Geborgenheit. Sie empfinden sich nicht selten als Störfaktor und zusätzliche Belastung für das Pflegepersonal. Eine vor zehn Jahren erhobene Untersuchung zeigt, dass Angehörige insbesondere darunter leiden, keine Kontrolle zu haben, nicht gehört zu werden und sich ausgeschlossen zu fühlen. Sie sind konstant verunsichert.

Auch wenn in den Heimen grundsätzlich eine Integration der

Angehörigen angestrebt wird, stehen alle Beteiligten vor einer nicht leichten Aufgabe. Ein Grundkonflikt ist angelegt, weil das familiäre und das professionelle Versorgungssystem andere Interessen verfolgen und ihnen eine andere Logik zugrunde liegt. Die beiden Personengruppen haben einen anderen Blick auf den betroffenen Heimbewohner, die betroffene Heimbewohnerin. Für die Mitarbeitenden ist

diese Person nur Teil einer Gesamtaufgabe. Für die Angehörigen aber stehen ein ganz bestimmter Mensch und seine individuellen Wünsche im Mittelpunkt. Die anderen Heimbewohnerinnen und -bewohner sind ganz weit weg. Diese grundsätzlich unterschiedlichen Blickwinkel können zu Missverständnissen auf beiden Seiten führen. Dass beide Personengruppen das Wohlbefinden des Bewohners als oberstes Anliegen verfolgen, verlieren die Beteiligten dabei schnell aus den Augen.

Ebenso können unklare Aufgabenteilung und nicht definierte Zuständigkeiten zu Spannungen zwischen den Professionellen und den Angehörigen führen. Oft sehen die Pflegenden das Leben im Heim als echte Alternative zum Leben zu Hause und wollen damit alle Verantwortlichkeiten unausgesprochen übernehmen. Es fehlt das Bewusstsein dafür, dass keine Institution die emotionale Beziehung zwischen Heimbewohnern und den Angehörigen ersetzen kann. Konkurrenzprobleme können die Folge sein.

Angehörige sind keine homogene Gruppe

Eine Institution muss sich bewusst machen, dass Angehörige keine homogene Gruppe sind. Im Gegenteil: Sie sind eine äußerst heterogenen Gruppe. Alle Angehörigen sind zwar Betroffene in einer ähnlichen Situation. Aber sie sind nicht zwangsläufig Klientinnen oder Co-Patienten. Sie sind und bleiben eigenständige Persönlichkeiten. Nur mit einer solchen

Haltung kann aus einem immer asymmetrischen Verhältnis eine wirklich partnerschaftliche Zusammenarbeit entstehen. Eine solche Zusammenarbeit allerdings braucht klare Konzepte und die dafür notwendigen Strukturen. Ohne Strukturen in einer Institution wird Angehörigenarbeit weder effizient noch gewinnbringend für alle Beteiligten. Im Gegenteil: Sie wird zu einer zusätzlichen Belastung. Erst strukturierte Angebote für Angehörige binden diese an die Institution. Wenn also wirklich etwas für Angehörige getan werden soll, dann nicht als einmalige Veranstaltung, sondern als begleitender Prozess zur Betreuung und Pflege. Darum ist es wichtig, damit schon beim Heimeintritt zu beginnen. Nur so wird kontinuierliche Begleitung möglich.

Pflege ist oft ein Aushandlungsprozess, der hohe kommunikative Kompetenzen erfordert. Wenn Angehörige sich in ihrer



Heimbewohner zwischen angestammter Familie und Betreuungspersonal:

Nur wenn alle miteinander reden, können Konflikte und gegenseitiges Misstrauen verhindert werden.

Foto: Maria Schmid

Situation ernst genommen fühlen, entwickeln sie auch mehr Verständnis für auftretende Fehler. Andererseits sind Mitarbeitende besonders motiviert, wenn sie ausreichend über die Situation von Angehörigen informiert sind und auch wirkungsvolle integrative Massnahmen kennen. So kann ein wirklich partnerschaftliches Verhältnis mit den Angehörigen entstehen.

Wichtig ist das offene, klärende Gespräch

Unterschiedliche Erwartungen benötigen ein klärendes Gespräch, um Quellen für Stress und Unzufriedenheit auszuschalten. Wichtig ist, dass es nicht um eine strikte Aufgabenteilung gehen kann, sondern dass Aufgaben und Verantwortung miteinander verwoben sind. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit muss auf gemeinsame Perspektiven, Zielsetzungen und einem ähnlichen Verständnis für die Situation basieren. Solche gemeinsamen Perspektiven lassen sich nur finden, wenn in Gesprächen die Bereitschaft zur Auseinandersetzung immer wieder neu signalisiert und erarbeitet wird. In verschiedenen Heimen und Institutionen sind dafür Angehörigengruppen und Angehörigenschulungen ins Leben gerufen worden.

Wichtig ist schliesslich die maximale Berücksichtigung der Privatsphäre von Angehörigen und ihren Eltern oder Verwandten im Heim. Nur so können diese eine private Beziehung fortführen, ohne sich den Blicken und Fragen von fremden Personen aussetzen zu müssen. Zu viele Ehepartner geben an, dass ihre Beziehung durch den Heimeintritt beeinträchtigt wurde. Da gilt es Möglichkeiten zu schaffen, um die zwangsläufig veränderte Beziehung unter möglichst optimalen Bedingungen weiterleben zu können. Ebenso müssen in der Zeit des Sterbens

die Wünsche und Bedürfnisse der Betroffenen ernst genommen werden. Auch hier ist es notwendig, den Abschied von Beginn weg in Haltung und Struktur einzubetten.

Bei der Integration der Angehörigen in das Leben im Heim sind also nicht einzelne Massnahmen wichtig. Es geht ganz grundsätzlich darum, eine Kompetenz zu entwickeln, dass auf die Vielfalt von Anliegen und Bedürfnissen reagiert werden kann. Anders gesagt: Im Heim muss eine Kultur entstehen, die ein breites Angebot an Unterstützungsmassnahmen zulässt – vom Heimeintritt bis zum Todesfall. Entscheidend ist, dass die Angehörigen auswählen können und dass ihnen kompetente Pflegende und Betreuende helfen, sich in einer komplexen Situationen orientieren zu können. Ein Heim muss ein Interesse daran haben, dass die Mitarbeitenden entsprechend geschult und begleitet werden. So kann aus der Begegnung mit Angehörigen eine Arbeit für, mit und an den Angehörigen werden. ●



Die Autorin: Bettina Ugolini, 50, ist Leiterin der Psychologischen Beratungsstelle LiA «Leben im Alter» des Zentrums für Gerontologie an der Universität Zürich. Sie arbeitete zuerst als Krankenschwester in verschiedenen Spitälern in Zürich und Luzern. Nach dem Studium der Psychologie an der Universität Konstanz promovierte sie an der Universität Zürich. Sie ist Autorin mehrerer Bücher zum Thema Alter.