

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 76 (2005)  
**Heft:** 11

**Artikel:** "Empathische Pflege" : Bedürfnisse von betagten und verwirrten Menschen erkennen : individueller und zielorientierter Umgang im Pflegealltag  
**Autor:** Bausch, Theres  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-805288>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 22.01.2025

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

«Empathische Pflege»: Bedürfnisse von betagten und verwirrten Menschen erkennen

# Individueller und zielorientierter Umgang im Pflegealltag

■ Theres Bausch

**Kann das Pflegepersonal die unterschiedlichen Bedürfnisse von Betagten wahrnehmen und trotz knappem Zeitbudget gar in die Arbeit einfließen lassen? Die Methode der «Empathischen Pflege» will dies ermöglichen und zeigt, dass sich der gelegentliche Mehraufwand auszahlen kann.**

Bei der Körperpflege kommen sich betagte Personen und Pflegende besonders nahe. Es ist ein wesentlicher Unterschied, ob ein Mensch die Körperpflege als notwendige Massnahme geschehen lässt, vielleicht sogar abwehrt, oder ob dabei Wertschätzung und Zuwendung vermittelt werden können. An diesem Punkt setzt die «Empathische Pflege» ein. Eine wütende Person will anders angesprochen werden als eine ängstliche. Verunsicherte Betagte brauchen einen anderen Umgang als verwirrte Menschen, die in ihre eigene Welt versunken sind. Es ist wichtig, dass der jeweils passende Umgang gefunden wird. Die alltägliche Körperpflege ist eine ideale Möglichkeit, betagten Menschen die Werte zu vermitteln, die sie persönlich brauchen. Kleine Unterschiede im Umgang mit betagten, und besonders mit verwirrten Menschen, kann deren Verhalten wesentlich beeinflussen.

Welche Pflegende wünscht sich nicht, mehr Zeit für die Zuwendung von betagten Menschen zu haben? Die Körperpflege findet regelmässig

statt. Diese mit persönlicher Zuwendung zu verbinden, ist sicher sinnvoll. Die «Empathische Pflege» kann punktuell etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen als die herkömmliche Pflege. Widerstand und Unruhe können dadurch aber abgebaut werden. Insgesamt ist mit keinem vermehrten Zeitaufwand zu rechnen. Darum ist dieses Konzept auch aus wirtschaftlichen Gründen interessant.

## Beispiele aus der Praxis

Peter Graber\*, 86 Jahre alt, ist verwirrt. Seine frühere Tendenz zur Depression hat sich noch verstärkt, sodass er sehr passiv geworden ist. Die Pflegende begrüsst den Bewohner freundlich und informiert ihn über die Pflege. Sie gibt ihm den Waschlappen in die Hand und ermuntert ihn, sein Gesicht zu waschen. Der Betagte zeigt keine Reaktion. Die Worte scheinen ihn kaum zu erreichen. «So verhält sich Herr Graber meistens», informiert die Pflegende. «Nur selten zeigt er eine Reaktion, obwohl ich weiss, dass er mich versteht.»

Eine «Empathisch Pflegende» tritt ins Blickfeld von Peter Graber, sucht Augenkontakt und spricht fragend seinen Namen aus. Der Mann schaut ins Leere. Die Pflegende sucht erneut empathischen Augenkontakt, spricht nochmals seinen Namen aus und berührt ihn am Handrücken. Jetzt erwidert er den Blick. Die beiden schauen sich einen Moment lang ruhig

an, dann fragt die Pflegende, ob sie Peter Graber waschen dürfe. Der Bewohner antwortet nicht. Die Pflegende informiert, dass sie jetzt mit Waschen anfangt. Durch ihre Stimme bleibt sie mit dem Bewohner im Kontakt: «Darf ich noch den Arm waschen?» – «Jetzt den Arm noch abtrocknen...» Dazwischen sucht sie immer wieder kurze Augenkontakte, die von Peter Graber mehrmals erwidert werden. «So, noch die Socken anziehen, zuerst diesen Fuss», sagt die Pflegende und berührt den linken Fuss. Der Mann hebt das linke Bein ein wenig. Die Pflegende anerkennt das: «Danke, dass Sie mithelfen, so geht es gut.» Mit einer einfachen Frage verlockt sie ihn zum Antworten: «Jetzt helfe ich Ihnen aufzustehen, sind Sie bereit?» Peter Graber bejaht. Am Lavabo nimmt die Pflegende erneut Augenkontakt zu ihm auf und gibt ihm den Kamm in die Hand. Er beginnt sich zu kämmen. Auch während der Mundpflege, dem Pulloveranziehen und dem Begleiten in die Stube hält die Pflegende den Kontakt zu Peter Graber aufrecht. Sie arbeitet zügig, aber auf keinen Fall hektisch. Besonders achtet sie auf die Reaktionen. Wenn er auf etwas nicht reagiert, versucht sie nach einigen Augenblicken erneut, mit ihm in Kontakt zu treten.

Brigitte Saladin, Stationsleitung im Kranken- und Altersheim Kohlfirst in Feuerthalen, meint dazu: «Herr Graber war in dieser Pflege nicht passiv,

sondern zeigte Gefühlsregungen. Er war aufmerksam, hat mehrmals geantwortet und einige Male mitgeholfen. Dieser Umgang scheint ihm zu entsprechen. Wenn ich ihm jetzt im Wohnzimmer begegne, suche ich gezielten Augenkontakt. Ich freue mich, dass er darauf mit lächeln reagiert, antwortet und meine Hand, die ich zur Begrüssung hinhalte, ergreift», sagt die Stationsleiterin.

kurz darauf. Dann hat sie wieder Wünsche oder jammert. Eine echte Begegnung findet nicht statt. Es sieht wie ein Nebeneinander und nicht wie ein Miteinander aus.

Eine «Empathisch Pflegende» führt die Pflege von Irma Eichenberger am nächsten Tag aus. Die Bewohnerin äussert schon bei einfachen Bewegungen Schmerzen. Die Pflegende geht

weitergehen. Ich sehe Sie ja später beim Mittagessen wieder.» Vielleicht ist die Bewohnerin damit nicht zufrieden, aber tägliche Begegnungen in dieser Weise werden ihr bald das Gefühl vermitteln, ernst genommen und verstanden zu werden. Die Qualität der Zuwendung während der Pflege ist entscheidend, nicht die Quantität.

Susanne Burgmaier, Pflegedienstleitung im Alters- und Pflegeheim Schönau in Kaltbrunn, hat mit der «Empathischen Pflege» erste Erfahrungen gesammelt: «Das Umsetzen dieser Pflege machte uns zuerst etwas Mühe. Wir hatten Angst, dass bei Frau Eichenberger die Klagen über Schmerzen zunehmen werden, wenn wir in dieser Weise darauf eingehen. Das war nicht der Fall, im Gegenteil. Schon nach zwei Wochen klagte die Bewohnerin merklich weniger und konnte sich mehr öffnen.

Nach zwei Monaten war sie ganz verändert. Sie konnte zum Beispiel ins Café gebracht werden und machte in der Beschäftigungsgruppe mit, was vorher nicht denkbar gewesen wäre. Vor einem Jahr besuchte das Pflegepersonal in unserem Heim den Kurs «Empathische Pflege». Wir wenden dieses Konzept gezielt an und thematisieren das auch an Rapporten», sagt Susanne Burgmaier. «Am meisten fällt mir auf, dass die Pflegenden einen anderen Umgang haben, der sich auf die Bewohnerinnen und Bewohner positiv auswirkt.»

### Ein Konzept, aber keine Rezepte

In der «Empathischen Pflege» ist es wichtig zu hinterfragen, was eine Bewohnerin oder ein Bewohner mit einem bestimmten Verhalten aussagen möchte. Der Tonfall und die Körperhaltung geben wichtige Hinweise.

Die «Empathische Pflege» nach Theres Bausch besteht aus zehn Schwerpunk-

Ganz anders ist das Verhalten von Irma Eichenberger\*. Sie ist 84 Jahre alt, und auf ihren gewohnten, eher eintönigen Tagesablauf fixiert. Sie klagt häufig über Schmerzen, vergisst diese aber schnell, wenn ihr etwas anderes wichtig wird, und möchte auch an der Schmerztherapie nichts verändern. Bei der Körperpflege hat sie viele Sonderwünsche und ist schwer zufrieden zu stellen. Die Pflegende ist geduldig und freundlich. Sie versucht Irma Eichenberger aufzumuntern, ein Gespräch anzufangen, oder sie zu beschwichtigen, wenn sie übermässig jammert. Die betagte Frau reagiert nur

darauf ein: «Oh, das ist sicher unangenehm. Ist es ganz schlimm?» Die Frau meint, es gehe. Schon kommt die nächste Äusserung über Schmerzen. Die Pflegende antwortet: «Das ist wirklich unschön für Sie, bitte sagen Sie mir sofort, wenn es schmerzt.» Irma Eichenberger schaut die Pflegende verwundert an, dann lächelt sie.

Auf die vielen Wünsche möchte die «Empathisch Pflegende» nur teilweise eingehen. Dann sagt sie: «Frau Eichenberger, es war schön, dass ich Sie pflegen durfte. Aber jetzt muss ich



Theres Bausch mit einer Bewohnerin des Pflegezentrums Drei Tannen in Wald (ZH).

Foto: Pius Bausch

Völker Pflegebett 3080 mit Nachttisch



**sedorama**

**Völker heisst:** Ausgereifte Technik für optimalen Pflege- und Liegekomfort, Design und Materialvarianten für beruhigende Wohnlichkeit und vor allem Sicherheit für die Patienten.

**Neu:** Das Völker Micro-Stimulations-System MIS® für die Dekubitus-Prophylaxe.

Stühle | Tische | Objektmöbel



Sedorama AG  
3072 Ostermündigen 2  
info@sedorama.ch  
www.sedorama.ch

**Grosse Auswahl... kleine Preise!**

**Bleiben Sie mobil mit einem Rollator!**



**Rollator Modell Ergo**  
Inkl. Sitz, Korb und pannensicherer Bereifung. Farbe rot oder blau.  
Preis: Fr. 297.20 inkl. MwSt.



**Rollator Modell WK018**  
Inkl. Sitz, Korb, pannensicherer Bereifung und gepolsterter Rückenlehne. Farbe blau.  
Preis: Fr. 300.20 inkl. MwSt.

Aktuelle Aktionen immer unter [www.gloorrehab.ch](http://www.gloorrehab.ch)!

Dies sind nur zwei Beispiele aus unserem grossen Sortiment. Sie finden bei uns auch andere Gehhilfen, Hilfen für Bad/WC/Dusche, Patientenlifter, Rollstühle in grosser Auswahl und vieles mehr. Verlangen Sie die kostenlosen Unterlagen.

**Gloor Rehabilitation & Co AG**

Mattenweg 222 CH - 4458 Eptingen  
Tel. 062 299 00 50 Fax 062 299 00 53  
[www.gloorrehab.ch](http://www.gloorrehab.ch) mail@gloorrehab.ch



Hochschule für Pädagogik und Soziale Arbeit beider Basel

**basis**  
Basler Institut für Sozialforschung und Sozialplanung

Für Frauen und Männer, die in ihrem beruflichen oder persönlichen Umfeld mit Konflikten konfrontiert sind und ihre Kompetenzen in diesem Bereich erweitern wollen:

## Nachdiplomkurs Friedensarbeit (neu)

Konflikte gewaltfrei lösen und Frieden im Alltag fördern

**Leitung** Lotti Buser, Mediatorin und Erwachsenenbildnerin, zusammen mit einem interdisziplinären Team von ReferentInnen

**Dauer** 25 Tage, März 2006 bis März 2007

### Informations-Abende

**Basel** Do., 1. Dezember 2005, 18.45 Uhr  
HPSA-BB, Dornacherstrasse 210

**Bern** Mi., 18. Januar 2006, 18.45 Uhr,  
Fachstelle OeME, Speichergasse 29, 3. Stock

**Zürich** Di., 24. Januar 2006, 18.45 Uhr  
Zentrum Karl der Grosse, Kirchgasse 14

Dieser erstmals als NDK durchgeführte Kurs ist ein Kooperationsprojekt mit dem Schweizerischen Ökumenischen Friedensprogramm, SÖF, und wird von Bethlehem Mission Immensee, Brot für alle und HEKS mitgetragen.

Weitere Informationen bei: HPSA-BB,  
Departement Soziale Arbeit, WDF/basis,  
Thiersteinerallee 57, 4053 Basel, 061 337 27 24  
[www.hpsabb.ch](http://www.hpsabb.ch), [basis@hpsabb.ch](mailto:basis@hpsabb.ch)

Wasch- und Bügeltechnik · Ladeneinrichtungen

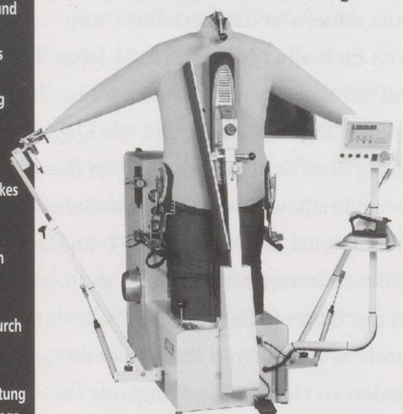
**PROCHEMA BAAR AG**



## PRINCESS DELUXE

**Der Neue Universal-Finisher!**  
für Hemden, Blusen, Veston, Mäntel,  
Arbeits- und Freizeitbekleidung

- Starkes Gebläse und voluminöses Heizregister schaffen Tempo und Leistung
- Zwei Andruckleisten (beheizt und unbeheizt) mit patentiertem Doppelfunktions-Mechanismus
- Komfortable Coputersteuerung mit zehn Programmen
- Anpassung der Taillenspanner an die Länge des Kleidungsstückes per Knopfdruck
- Knopfleiste perfekt fixiert durch Absaugung im Büstenkörper
- Alles im Blick - auch hinten, durch grossen Weitwinkelspiegel
- Modernste technische Ausstattung - leistungsfördernder Bedienungskomfort



**Bügeltechnik in Perfektion!**

Falkenweg 11b, CH-6340 Baar  
Telefon 041 768 00 50, Fax 041 768 00 53  
[www.prochema.ch](http://www.prochema.ch), [info@prochema.ch](mailto:info@prochema.ch)

Besuchen Sie uns an der  
ICEHO 05.  
Halle 1,  
Stand A36

### Zweitägiger Kurs

Empathische Pflege nach BAT (Bausch Theres). Umgang mit betagten Menschen mit Verhaltensauffälligkeiten.

- Was: Kurs von 2x 3 Stunden, plus Praxisbegleitung
- Wo: Heimintern, in Institutionen für betagte Menschen
- Für wen: Pflegepersonal und Angestellte des Hausdienstes
- Speziell: Problematische Pflegesequenzen werden während des Kurses von der Kursleiterin selber ausgeführt.

Die Kombination, vormittags Praxisbegleitung auf den Abteilungen und nachmittags Kurs im Plenum, ermöglicht eine optimale Praxisnähe. Was die Pflegenden beschäftigt, kommt konkret zur Sprache. Speziell für diesen Kurs entwickelte Filmszenen ermöglichen ein rasches Verständnis für das praxisbezogene Pflegekonzept.

#### Weitere Informationen:

Curaviva Weiterbildung,  
Telefon 041 419 01 72 und  
weiterbildung@curaviva.ch

ten. Diese sind zum Teil sehr einfach und doch effektiv, zum Beispiel empathischer Augenkontakt, Kontakt während der Pflege aufrechterhalten, empathisch auf Äusserungen eingehen, sowie Anerkennen und Bedanken von kleinen Mithilfen. Während einer Körperpflege kommen mehrere, je nach Bedarf gewählte Schwerpunkte zum Tragen. Diese können ruhig ausprobiert werden. Wenn noch nicht die richtigen gefunden wurden, wird sich kaum eine wesentliche Veränderung ergeben. Schaden kann man aber nicht damit.

### Vom Nebeneinander zum Miteinander

Betagte Menschen – auch ruhige, passive – empfinden die Pflege, wie eingangs erwähnt, oft als notwendige Massnahme oder wehren diese gar verbal oder tätlich ab. Das ist für die Betroffenen und die Pflegenden unbefriedigend. Jederzeit freundlich und geduldig zu sein, ist noch kein individueller Umgang. Eine verwirrte Person versteht vielleicht nicht, was mit ihr während der Pflege passiert.

Sie verkrampft sich und presst die Arme an den Körper oder wehrt tätlich ab. Wenn sie sich persönlich angesprochen fühlt und Vertrauen (nicht zwingend Verstehen) dem Unverständlichen weicht, kann sie lockerer werden und muss nicht mehr abwehren. Einer verunsicherten Person kann das Gefühl des sinnvollen Handelns vermittelt werden, wenn noch so kleine Mithilfen anerkannt und verdankt werden. Die positive Reaktion der betroffenen Person zeigt, ob der Umgang für sie passt.

Wenn während einer Körperpflege eine wirkliche Begegnung zwischen der Bewohnerin oder dem Bewohner und der Pflegenden entsteht, in der die individuellen Bedürfnisse berücksichtigt werden, wirkt sich das auch in den folgenden Stunden positiv auf die betroffene Person aus. Diese Art von Pflege erfordert viel Konzentration, ist aber für die betagte Person und für die Pflegenden befriedigend. ■

\* Name und Daten sind verändert.

## ASP-Datencenter

Verarbeiten Sie

- Ihr Rechnungswesen
- Ihre BESA-Daten
- Ihre Pflegedokumentation
- Ihre Office-Anwendungen

sicher übers Internet  
mit modernster Software und Fach- und Softwaresupport

zu jeder Zeit an jedem Ort.



REDI AG POSTFACH 8501 FRAUENFELD TEL. 052 / 725 09 30 FAX 052 / 725 09 31  
WWW.EDI-TREUHAND.CH E-MAIL: INFO@REDI-TREUHAND.CH