

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

**Artikel:** Studie zu den Erfahrungen von Angehörigen mit dem Pflegeheim : "Das Heim ist für die Angehörigen eine Blackbox"  
**Autor:** Wenger, Susanne / Jenni, Giovanna  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-803706>

### **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:** 13.07.2025

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

Studie zu den Erfahrungen von Angehörigen mit dem Pflegeheim

## «Das Heim ist für die Angehörigen eine Blackbox»

■ Susanne Wenger

**Angehörige fühlen sich für Pflegeheimbewohnende immer noch verantwortlich, wissen aber wenig über den Heimbetrieb und vermissen Ansprechpersonen: Die Pflegewissenschaftlerin Giovanna Jenni empfiehlt familienzentrierte Pflege und kontinuierlichen Dialog.**

■ *Frau Jenni, was war genau Ihre Fragestellung, und wie sind Sie methodisch vorgegangen?*

Giovanna Jenni: Ich wollte Einblick gewinnen in die Erfahrungen von Angehörigen in Pflegeheimen. In der Praxis ist der Umgang mit Angehörigen ein grosses Thema. Zudem fehlt deutschsprachige Literatur zum Thema «Angehörige und Pflegeheim» weitgehend. Ich habe mit sechs Töchtern und fünf Söhnen, deren 85- bis 97-jährige Mütter sich seit mindestens einem Jahr in einem Pflegeheim befanden, episodische Interviews geführt.

Die 53- bis 66-jährigen Angehörigen, die ihre Mutter mindestens einmal wöchentlich besuchten, erzählten mir ihre Erlebnisse. Ich bat sie auch um die Beurteilung ihrer Erlebnisse und fragte sie zum Beispiel, welche Unterstützung sie in den beschriebenen Situationen gebraucht hätten. Daraus habe ich Empfehlungen zum Umgang mit Angehörigen abgeleitet.

■ *Welches Bild zeichnen die Angehörigen vom Pflegeheim?*

Jenni: Zwischen Ungewissheit und Gewissheit – so könnte man das

Erlebnisfeld der Angehörigen umreisen. Ziel der Angehörigen ist, alles zu tun, damit es ihren Müttern im Heim möglichst gut geht. Doch das Heim ist für sie eine Blackbox. Es stellt ein fremdes System dar. Die Angehörigen wissen nicht, wie das Heim funktioniert und was man von ihnen erwartet. Dabei gibt es Variationen. Die einen Angehörigen «schwimmen» beim Versuch, sich einzubringen. Sie wissen nicht, an wen sie sich wenden können und ob ihre Anliegen wahrgenommen werden. Es ist eine einseitige Kommunikation. Es sind immer wieder die Angehörigen selber, die auf die Pflegenden zugehen. Andere Angehörige hingegen finden einen Zugang, weil die Haltung der Pflegenden offen ist und so eine Kommunikation im Sinne eines Dialogs entstehen kann. Aber auch hier steckt nach wie vor viel eigenes Engagement der Angehörigen dahinter.

■ *Welche Variante ist häufiger?*

Jenni: Das Verhältnis in meiner Studie war etwa halb, halb. Die wesentliche Frage ist bei allen: Wie erhalten wir als Angehörige Zugang zu den Pflegenden und damit zu den Informationen, die wir brauchen? Information und Wissen bedeuten Macht. Wenn Angehörige im Ungewissen bleiben, können sie nicht handeln. Es geht um Informationen zur Organisation des Heims, zu den Aufgaben der Pflegenden, die dort in unterschiedlichen Funktionen und Pensen arbeiten. Angehörige wollen wissen, an wen sie

sich mit ihren Anliegen wenden können. Und sie wollen in Kenntnis darüber gesetzt werden, was mit ihrer Mutter im Heim geschieht. Wie wird sie gepflegt und betreut? Wie verbringt sie den Tag? Dort gibt es Informationslücken. Besonders schwierig wird es, wenn eine Demenz dazukommt. Die Mehrheit der Mütter, deren Angehörige ich befragt habe, war kognitiv eingeschränkt. Können die Angehörigen beispielsweise eine beunruhigende Aussage der Mutter nicht persönlich verifizieren, belastet sie das sehr. Sie kehren nach ihrem Besuch – einer Momentaufnahme – heim und fragen sich: Was passiert eigentlich in dieser Institution?

■ *Welche Rolle sehen die Angehörigen für sich selber?*

Jenni: Sie fühlen sich nach wie vor sehr verantwortlich. Sie wollen, dass es der Mutter gut geht. Das bedeutet, dass sie die Situation im Auge behalten. Sie reden mit der Mutter, mit der Zimmernachbarin, sie beobachten die Pflegenden. Da läuft – ohne dass die Pflegenden es zwingend bemerken – ein feines Überwachungssystem, ein andauerndes Controlling. Angehörige versuchen zudem, der Mutter den Lebensbezug zu erhalten. Sie wird über Vorgänge in der Familie und in der Nachbarschaft informiert. Traditionelle Familienanlässe werden möglichst weitergeführt. Angehörige ergänzen auch die Pflege. Sie springen dort ein, wo sie im Heim Lücken orten. Sie gehen mit der Mutter spazieren,

weil die Pflegenden in ihren Augen zu wenig Zeit dafür haben. Sie üben das Treppensteigen, damit die Mutter diese Fähigkeit nicht verliert.

■ *Ein recht hohes Engagement also – und dies in einer Zeit, da man gesellschaftliche Vereinzelung beklagt und von «Abschieben ins Heim» spricht.*

Jenni: Ja, das finde ich auch. Ich möchte den Befund aber nicht verallgemeinern. Ich habe Angehörige befragt, die im Heim präsent sind. Andere treten wenig in Erscheinung. Ihren Beweggründen nachzugehen, wäre auch einmal interessant. Aber es ist schon so: Innerhalb des professionellen Pflegesystems haben Angehörige ein eigenes Beziehungs- und Pflegesystem – die familiäre Pflege. Sie haben die Mutter vielleicht schon jahrelang zuhause betreut. Das hört mit dem Heimeintritt nicht einfach auf. In den Heimen wird das manchmal nicht so recht wahrgenommen, weil der Austausch fehlt. Es ist wichtig, die «Expertisen» der Angehörigen anzuerkennen und diese nicht als Störung der Routine zu betrachten.

■ *Gibt es im Verhalten der Angehörigen geschlechtsspezifische Muster?*

Jenni: Ja, aber sie sind nicht riesig. Nicht nur Töchter, sondern auch Söhne fühlen sich verantwortlich. Söhne nehmen aber eher eine indirekte Verantwortung wahr. Er bleibe auf der Strategieebene, sagte mir ein Sohn im Gespräch. Er schaut, ob es läuft. Wenn es seines Erachtens nicht läuft, greift er ein. Je näher eine Betreuungsaufgabe am Körper ist, desto eher wird sie von den Söhnen delegiert. Diese sind zwar präsent, aber auf eine distanzierte Art. An Diskussionen um Inkontinenzanlagen und dergleichen beteiligen sie sich nicht. Töchter hingegen mischen sich stärker in den Alltag ein und übernehmen auch Körperbezogenes. Dadurch gibt es mehr Reibungsflächen zwischen Töchtern und Pflegenden.



Die Pflegewissenschaftlerin Giovanna Jenni hat nachgefragt, wie Töchter und Söhne von pflegebedürftigen Müttern das Heim erleben.

Fotos: zvg

■ *Fassen wir zusammen: Was sind die grössten Mängel im Zusammenspiel von Heim und Angehörigen?*

Jenni: Ganz grundlegend muss sich eine Institution darüber klar werden, welche Haltung sie gegenüber Angehörigen einnehmen will. Betrachtet die Institution den im Heim lebenden

Menschen als Einzelperson, oder geht sie davon aus, dass immer ein ganzes System mitkommt? Letztlich ist das eine Frage der Kultur. Diese kann nicht von heute auf morgen geändert werden. Ein Heimeintritt, ein Gesundheitsproblem oder eine Demenz trifft immer alle rundherum. Dass Angehö-

rige mit einbezogen werden sollten, leuchtet zwar vielen Heimverantwortlichen ein. Aber der Einbezug bleibt häufig dort stecken, wo er den Pflegenden konkret etwas nützt. Fragen wir uns doch auch, wie wir von unserer Seite her die Angehörigen unterstützen können.

■ *Was bedeutet das für eine Institution?*

Jenni: Dass sie eine familienzentrierte Pflege aufbaut. Gemäss den entsprechenden, aus den USA stammenden Modellen sind Angehörige Klientinnen und Klienten sowie Teammitglieder, nicht einfach Besucherinnen und Besucher oder gar Dienerinnen und Diener. Die familienzentrierte Pflege wird zunehmend auch in der Schweiz gelehrt. Methodisch gilt es, nicht nur die Situation des im Heim lebenden Menschen zu erfassen, sondern jene der ganzen Familie: Wo sind die Probleme? Wie können wir mit den Angehörigen in einen kontinuierlichen Dialog treten? Wie können wir eine Familie unterstützen, damit sie mit dem Heimeintritt, mit einer Demenz, mit einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes klarkommt? Welche Informationen müssen wir bereitstellen, damit sich Angehörige im System Heim zurechtfinden und Gewissheit erlangen? Wie pflegen wir über längere Zeit die Beziehung zu den Angehörigen?

■ *Die Kommunikation ist offenbar ganz entscheidend.*

Jenni: Damit Kommunikation stattfinden kann, müssen Kontakte zwischen Pflegenden und Angehörigen geschaffen werden. Das braucht in den

Institutionen organisatorische Überlegungen. Hilfreich ist das Bezugspflegesystem. Nicht nur die Bewohnenden haben damit ihre klare Ansprechperson, sondern eben auch die Angehörigen. Die Bezugsperson unter den

Pflegenden muss eine mit den nötigen Kompetenzen ausgestattete Fachperson sein, damit sie direkt mit den Angehörigen verhandeln kann. Das ist in den Pflegeheimen vielfach ein Problem. Zum Teil sind die



«Angehörige behalten die Situation im Heim im Auge, da läuft ein feines Controlling», stellt Giovanna Jenni fest.

Empfehlungen banal, aber hochwirksam: Treffen Angehörige ein, sollten sich die Pflegenden nicht zurückziehen, sondern hingehen. Fragen, wie es geht. Erzählen, wie der Tag war und was ich mir als Pflegende bei der Betreuung überlegt habe. Das kostet nicht viel.

Neben diesen informellen Alltagskontakten zwischen Stuhl und Bank sind auch formelle und geplante Strukturen wichtig: In regelmässigen Gesprächen mit den Angehörigen können Fragen geklärt und Standortbestimmungen gemacht werden.

■ *Viele Heime organisieren Vorträge für Angehörige oder laden diese zu Geburtstagsfeiern auf die Abteilung ein. Was bringen aus wissenschaftlicher Sicht solche Aktivitäten?*

Jenni: Solche Anlässe in Gruppen fördern bestimmt auch den Dialog und gehören durchaus in einen Mix von Massnahmen. Studien und die Erfahrung zeigen jedoch, dass es oft schwierig ist, Angehörige dafür ins Heim zu holen. Auch in meinen Gesprächen mit Angehörigen hat sich gezeigt: Viel wichtiger ist das persönliche, massgeschneiderte Gespräch.

■ *Welche sozial- und gesundheitspolitischen Forderungen leiten Sie aus Ihren Befunden ab?*

Jenni: In der Pflegebedarfserfassung beziehungsweise in der Leistungserfassung in den Heimen – RAI, Besa – hat Angehörigenarbeit wenig bis keinen Stellenwert. Gesellschaftlich und politisch wird ihr also auch kein grosser Wert beigemessen. Man redet zwar immer von der nötigen Einbeziehung der Angehörigen, aber die Grundlagen fehlen. In der Praxis kommen dann die Pflegenden unter Druck. Sie merken eigentlich, was nötig wäre, finden aber keine Zeit dafür. Ohne zusätzliche Ressourcen ist die bessere Integration der Angehörigen sicher schwieriger zu realisieren.

### Wer sind die Angehörigen?

Pflegende Angehörige, Nahestehende, informell Pflegende oder ganz einfach die Liebsten: Für Menschen, die sich innerhalb oder ausserhalb eines Heims um ihre pflege- oder betreuungsbedürftigen Familienmitglieder kümmern, gibt es eine ganze Reihe von Begriffen. Auch gesetzlich herrscht beim Thema Angehörige Begriffsvielfalt – dort dann allerdings mit einschneidenden Folgen. So grenzen die Bestimmungen zur AHV Angehörige auf Verwandte ein: Anspruch auf Renten sichernde Betreuungsgutschriften hat nur, «wer pflegebedürftige Verwandte im gleichen Haushalt betreut». Als Verwandte gelten Eltern, Kinder, Geschwister und Grosseltern sowie Ehegatten, Schwiegereltern und Stiefkinder. Zudem müssen die pflegende und die betreute Person während mindestens 180 Tagen im Jahr «im gleichen Haushalt» leben. Darunter fallen auch verschiedene Wohnungen im gleichen Gebäude oder unterschiedliche Häuser auf dem gleichen Grundstück (Reihenhaus, «Stöckli»).

Mit Blick auf die gesellschaftliche Entwicklung etwas fortschrittlicher ist die Regelung im Patientengesetz des Kantons Zürich. Als Bezugspersonen der Patientinnen und Patienten gelten dort «in erster Linie die Lebenspartnerin oder der Lebenspartner sowie in zweiter Linie nahe Angehörige». Wenn es um die Beziehung zu wichtigen Entscheiden in Spitälern oder Heimen geht, ist Heirat also kein Kriterium und Verwandtschaftsgrade zählen erst an zweiter Stelle.

Eine Mischung aus Tradition und Fortschritt findet sich wiederum im schweizerischen Arbeitsgesetz. Als Familienpflicht, für die Arbeitnehmende freinehmen können, gilt unter anderem «die Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger oder nahe stehender Personen». Der Begriff «Angehörige» werde sehr heterogen verwendet, «je nach Gesetz und Kanton», konstatierte die Pflegewissenschaftlerin Iren Bischofberger im Herbst an einer Fachtagung des Instituts Neumünster in Zollikerberg zum Thema Angehörige. Wichtig sei eine differenzierte Begriffsanalyse. Umso mehr, als es die Heime in den nächsten Jahren tendenziell mit viel mehr Angehörigen zu tun bekämen. Grund: Patchwork-Familien nehmen zu. (swe)

■ *Hätte die bessere Integration der Angehörigen nicht einen kostensenkenden Effekt?*

Jenni: Ein guter Austausch zwischen Heim und Angehörigen mindert den Stress der Angehörigen und wirkt für diese gesundheitsfördernd. Mittel- und langfristig werden so Kosten gespart. Kosten werden auch gespart, indem man das professionelle und das familiäre Pflegesystem besser koordiniert. Alles, was strukturiert und geplant abläuft, bringt meist Zeiterparnis. Es gilt, die sich ergänzenden Rollen zu klären. Das bedeutet aber keinesfalls, dass die Angehörigen mitpflegen müssen. Die Angehörigen entscheiden selber, was sie übernehmen wollen und was nicht. Das muss zwischen Heim und Angehörigen ausgehandelt werden. Die Angehöri-

gen wollen vielleicht nicht beim Duschen mithelfen, dafür aber einmal einer Pflegeperson sagen: Meiner Mutter ist dies und das wichtig, und ich möchte, dass Sie das respektieren. Studien zeigen: Angehörigen geht es in erster Linie darum, die Würde und Integrität ihrer pflegebedürftigen Familienmitglieder im Heim zu erhalten. ■

### Zur Person

Giovanna Jenni ist diplomierte Pflegefachfrau AKP, diplomierte Pflege- und Gesundheitsexpertin FH und Pflegewissenschaftlerin MSN. Sie arbeitet als Pflegeexpertin im Betagtenzentrum Laupen (BE) und ist freiberuflich in Weiterbildung und Qualitätssicherung in der Langzeitpflege tätig. 2006 verfasste sie am Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel eine Masterarbeit mit dem Titel: «Zwischen Ungewissheit und Gewissheit. Erfahrungen von Töchtern und Söhnen, deren Mütter seit mindestens einem Jahr in einem Alterspflegeheim leben.»