

# Soziale Arbeit

## Spannungsfelder für Angehörige in der Betreuung älterer Menschen



SVSP Jahrestagung vom 28.10.2020  
Barbara Baumeister und Fiona Gisler

# Agenda

- Ergebnisse der Studie:  
Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen
- Ergebnisse der Studie:  
Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen
- Fazit

# Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen

## Welche Umstände können zu Gewalt im Alter?

- Gegenseitige Abhängigkeit
- Eingeschränkte kognitive Fähigkeiten
- Fehlende Unterstützung und Isolation
- Disharmonie und eine konflikthafte Beziehung
- Gewalt in Pflegebeziehungen ist häufig interaktiv und führt zu Verstrickung gegenseitiger Gewalt

«Aus Hilfe kann durch Überforderung Gewalt werden» (Hirsch, 2010)

# Interviews mit Betreuenden und Betreuten

## Beziehungsqualität

- wertschätzend
- pflichterfüllend
- Abgrenzend
- beidseitig hilfebedürftig



# Betreuende und Betreute berichten

Vier Beziehungsqualitäten

- Wertschätzend  
*«Ich habe viel bekommen, jetzt gebe ich gerne auch etwas zurück»*
- Pflichterfüllend  
*«Geholfen habe ich ihr schon immer. Was bleibt mir also jetzt übrig?»*
- Abgrenzend  
*«Ich habe kaum Anerkennung bekommen. Wieso sollte ich mich jetzt aufopfern?»*
- Beidseitig hilfebedürftig  
*«Ich helfe dir und brauche deine Hilfe.»*

Intergenerative Verstrickung: *Pflege- und Betreuung ungenügend erfüllt*

Partnerschaft und demenzielle Entwicklung: *Konflikt manifestiert sich durch krankheitsbedingte Veränderungen*

Geschwisterkonflikt um Betreuung und Finanzierung: *Konflikt ausserhalb des Betreuungssettings*

Soziale Nähe und finanzielle Ausnutzung: *Betreuung nicht tangiert; finanzielle Beeinträchtigung*

Soziale Isolation u. Nachbarschaft: *Nachbarschaft fühlt sich durch Verhalten der älterer Person gestört oder bedroht*

Handlungsautonomie und Schutzbedarf: *Grösstmögliche Autonomie mit gleichzeitigem Schutz*

## Fazit

- Sind finanzielle Interessen Gegenstand eines Konfliktes erfolgen die Beschwerden direkt durch Betroffene oder finanziell Benachteiligte.
- Bei gegenseitiger Abhängigkeit und isolierten Familiensystemen bleiben die Missstände lange im Dunkeln.
- Verschiedene Beziehungsqualitäten geben Rückschlüsse auf die Motive der Betreuungsübernahme (Pflichterfüllung, Systemerhalt und Anerkennung) und damit auch auf ein Eskalationsrisiko.
- Angehörige nehmen ihre Bedürfnisse und Grenzen oft ungenügend wahr. Herausforderung für Fachpersonen besteht darin, dass ihre Hilfe überhaupt angenommen wird.
- Bedarf an psychosozialer Begleitung: Zugehende Beratungen, die das System längerfristig begleiten, haben in diesem Kontext einen wichtigen Stellenwert.

# Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen: Inhalt Referat

- Studie: Forschungszugänge
- Aktenanalyse: Beschwerdebereiche und Spannungsfelder
- Institutionsanalyse: Verteilung Beschwerden und Rechtsformen
- Fazit: Missständen entgegenwirken

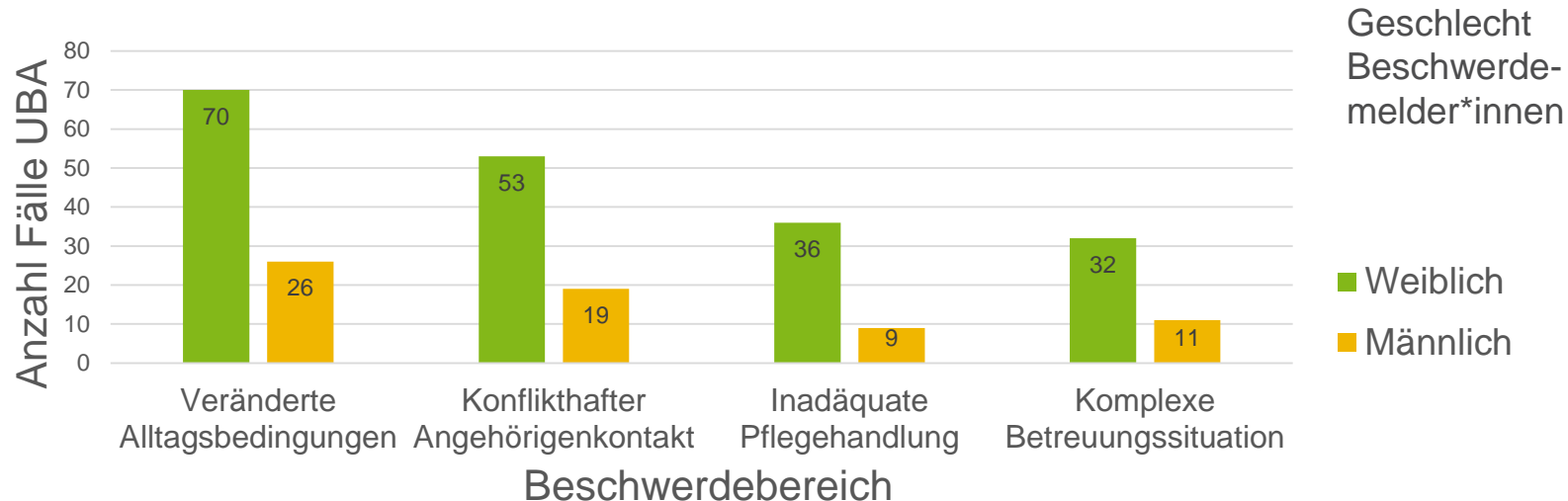


# Studie: Zwei Forschungszugänge

- Aktenanalyse aller Beschwerdefälle
  - bearbeitet von Mitarbeitenden der Fachkommission der UBA Zürich/Schaffhausen (2012 bis 2017)
  - die sich auf den stationären Altersbereich beziehen
- Vergleich der involvierten Institutionen
  - nach Beschwerdefällen
  - nach verschiedenen Kennzahlen der SOMED-Datenbank (Statistik der sozialmedizinischen Institutionen vom Bundesamt für Statistik)

# Aktenanalyse: Vier Beschwerdebereiche und Beschwerdemelder\*innen

- 259 Beschwerdefälle → vier Beschwerdebereiche
  - Veränderte Alltagsbedingungen (97 Fälle)
  - Konflikthafter Angehörigenkontakt (73 Fälle)
  - Inadäquate Pflegehandlung (46 Fälle)
  - Komplexe Betreuungssituation (43 Fälle)

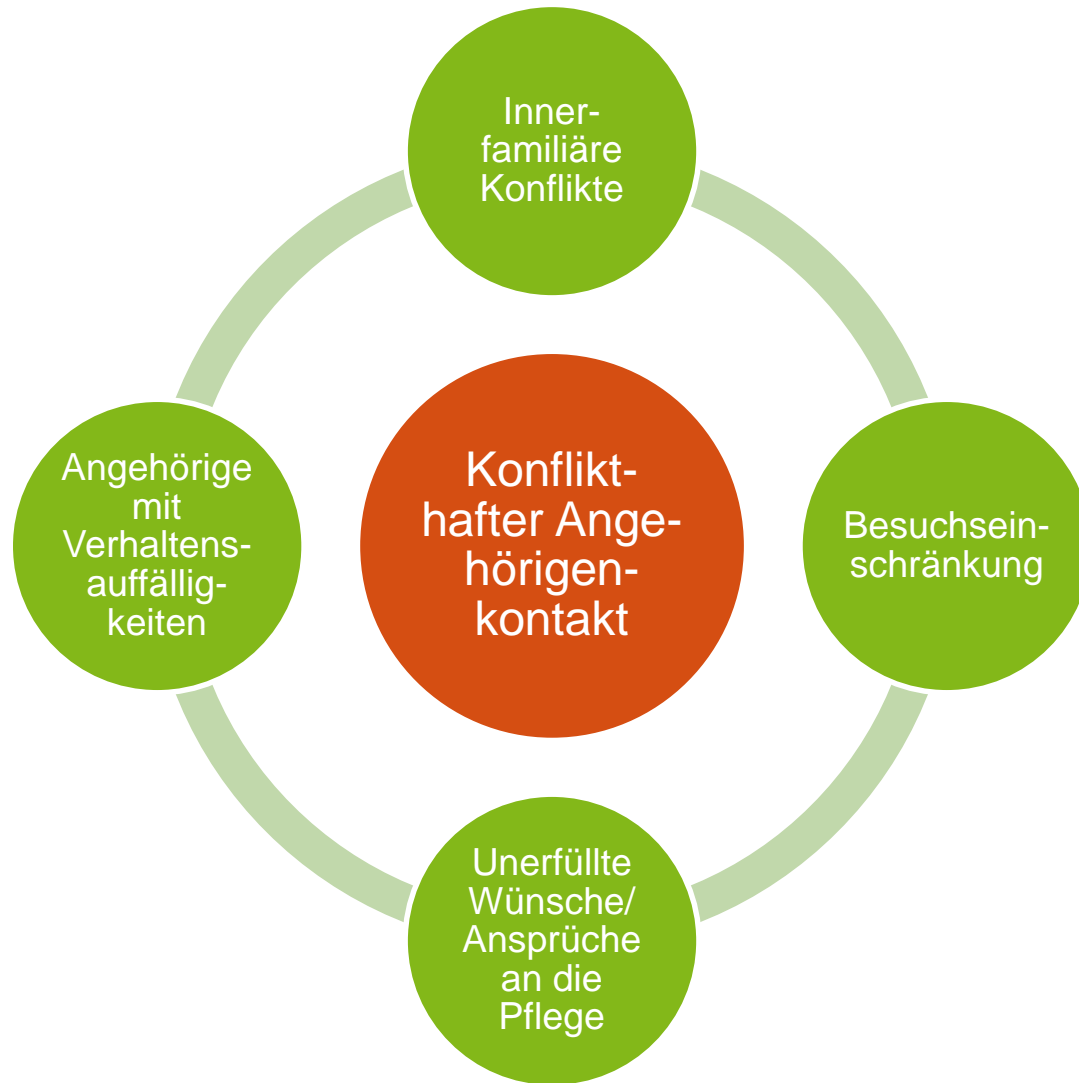


# Veränderte Alltagsbedingungen



- **Beschwerdeanlass:** Allgemeine Unzufriedenheit mit der veränderten Wohnsituation, Einschränkung der Handlungsfreiheit und/oder Privatsphäre
- **Beschwerde durch:** Betroffene, deren Angehörige, selten Personal

# Konflikthafter Angehörigenkontakt



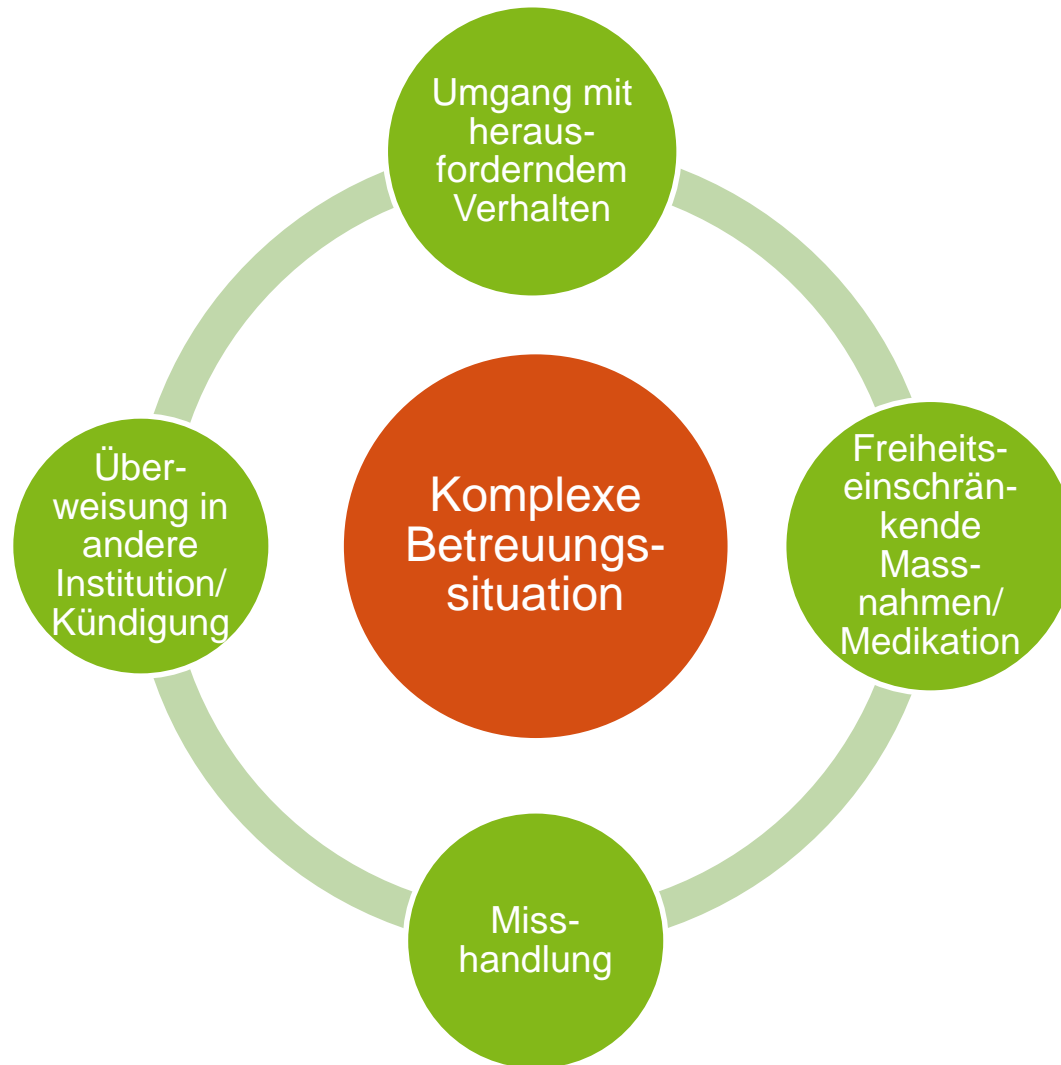
- **Beschwerdeanlass:** Konflikt manifestiert sich an der Schnittstelle Angehörige und Pflegepersonal/ Zentrumsleitung
- **Beschwerde durch:** Angehörige, Bekannte der betreuten Person

# Inadäquate Pflegehandlung



- **Beschwerdeanlass:** Unzufriedenheit mit der Pflege- oder Personalsituation
- **Beschwerde durch:** Angehörige, Pflegepersonal, selten Betroffene

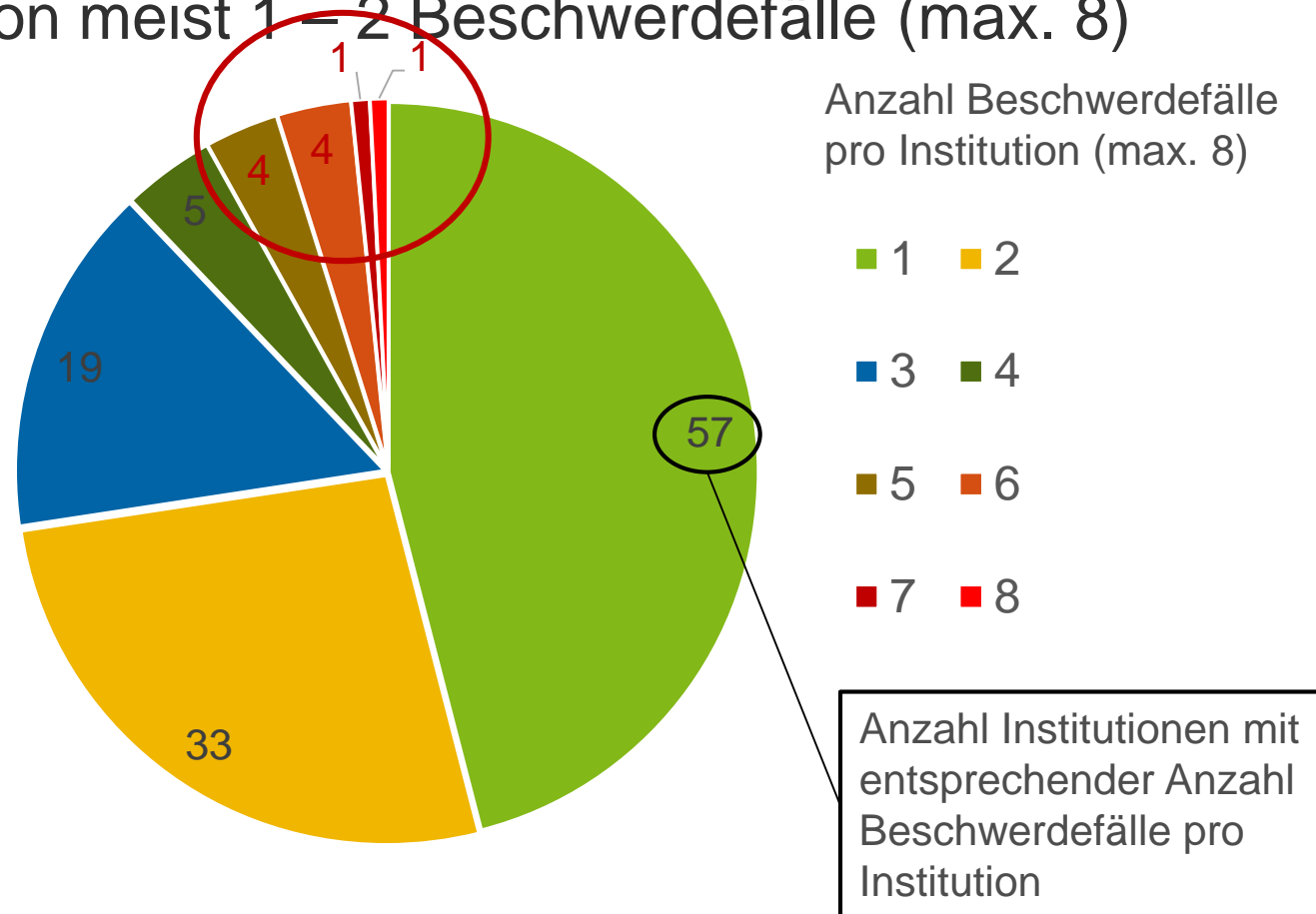
# Komplexe Betreuungssituation



- **Beschwerdeanlass:** Interventionen seitens Personal oder der Zentrumsleitung auf störende Verhaltensweisen und Konflikte im Pflegealltag
- **Beschwerde durch:** Angehörige, Betroffene, Heimleitung

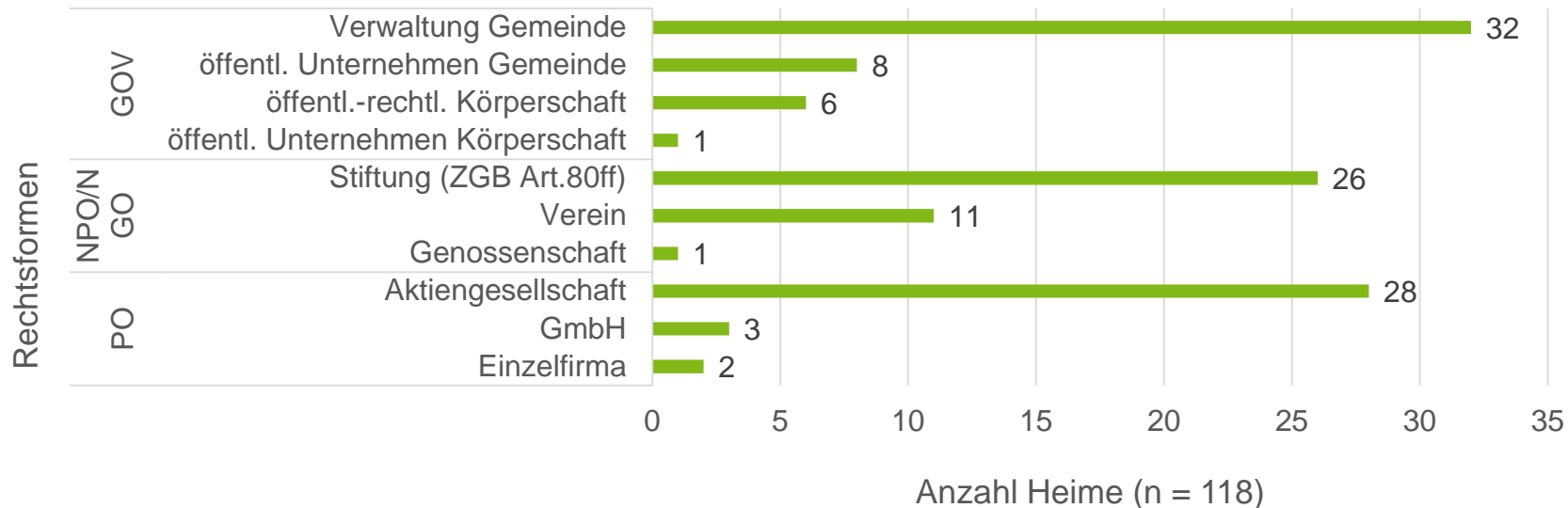
# Institutionsanalyse: Verteilung Beschwerdefälle

- 124 Institutionen (inkl. anonym)
- Pro Institution meist 1 – 2 Beschwerdefälle (max. 8)



# Institutionsanalyse SOMED: Kanton und Rechtsform

- 118 involvierte Institutionen: 112 ZH, 5 SH, 1 BE
- Rechtsformen
  - 75 Governmentorganisationen
  - 64 Nonprofit-/Nongovernmentorganisationen
  - 47 Profitorganisationen





# Institutionsanalyse SOMED: Rechtsform je Beschwerdebereich

Beschwerdebereich (BB) / Rechtsform (RF)	Government	NPO / NGO	Profitorganisation	Gesamt
<b>Veränderte Alltagsbedingungen</b>	27	22	15	64
Erwartet	26	22	16	
% von Zeile (RF)	42%	34%	23%	100%
% von Spalte (BB)	36%	34%	32%	34%
<b>Konflikthafter Angehörigenkontakt</b>	25	18	8	51
Erwartet	21	18	13	
% von Zeile (RF)	49%	35%	16%	100%
% von Spalte (BB)	33%	28%	17%	27%
<b>Inadäquate Pflegehandlung</b>	9	10	18	37
Erwartet	15	13	9	
% von Zeile (RF)	24%	27%	49%	100%
% von Spalte (BB)	12%	16%	38%	20%
<b>Komplexe Betreuungssituation</b>	14	14	6	34
Erwartet	14	12	9	
% von Zeile (RF)	41%	41%	18%	100%
% von Spalte (BB)	19%	22%	13%	18%
<b>Gesamt</b>	75	64	47	186
% von Zeile (RF)	40%	34%	25%	100%
% von Spalte (BB)	100%	100%	100%	100%

Legende: **Übervertreten**; **untervertreten**

➤ Signifikanzen entfallen bei Berücksichtigung der Institutionsgrösse

# Fazit: Missständen entgegenwirken I

- Massnahmen bei «Veränderte Alltagsbedingungen»
  - Übertritt in eine stationäre Einrichtung als kritisches Lebensereignis und hohe Bedeutung der ersten Anpassungsprozesse
  - Begleitung des Eintritts in die Institution mit Bedürfnis-/ Erwartungskklärung
  - Partizipative und ressourcenorientierte Begleitung/Beratung
- Massnahmen bei «Konflikthafter Angehörigenkontakt»
  - Offene/klare/frühzeitige Kommunikation
  - Partnerschaftlicher/ressourcenorientierter Einbezug der Angehörigen in den Pflegealltag
  - Standardisierte Angehörigenarbeit, z.B. Angehörigenrat oder -sprechstunden

## Fazit: Missständen entgegenwirken II

- Massnahmen bei «Inadäquater Pflegehandlung»
  - Zeitliche Ressourcen
  - Offener Umgang mit Fehlern
- Massnahmen bei «Komplexer Betreuungssituation»
  - Schulung und Sensibilisierung des Personals
  - Intensivierte Zusammenarbeit mit Angehörigen
- Offene Kommunikationskultur, konstruktive Fehlerkultur
- Früherkennung von Unzufriedenheiten und Konflikten, Einbauen von Ventilen für alltägliche Konflikte
- Kompetenzerweiterung: Sozialkompetenz, Konfliktmanagement, Interprofessionalität

# Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

## **Workshop C: Gute Angehörigenarbeit in der Betreuung und Pflege (D)**

(Rahel Strohmeier Navarro Smith & Barbara Baumeister)

### **Vertiefung und Diskussion**

- Was ist gute Angehörigenarbeit?
- Welche Massnahmen braucht es hierfür (ambulant, intermediär und stationär)?
- Kennen Sie Modelle guter Praxis?

# Literatur

- Baumeister, B.; Beck, T. & Gehrig, M. (2017). *Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen: Misshandlungssituationen vorbeugen und erkennen - Betreute und Betreuende unterstützen* (1. Auflage). Bern: Hogrefe.
- Baumeister, B.; Gisler, F. & Rether, A. (2019). *Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen*. ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.21256/zhaw-19457>