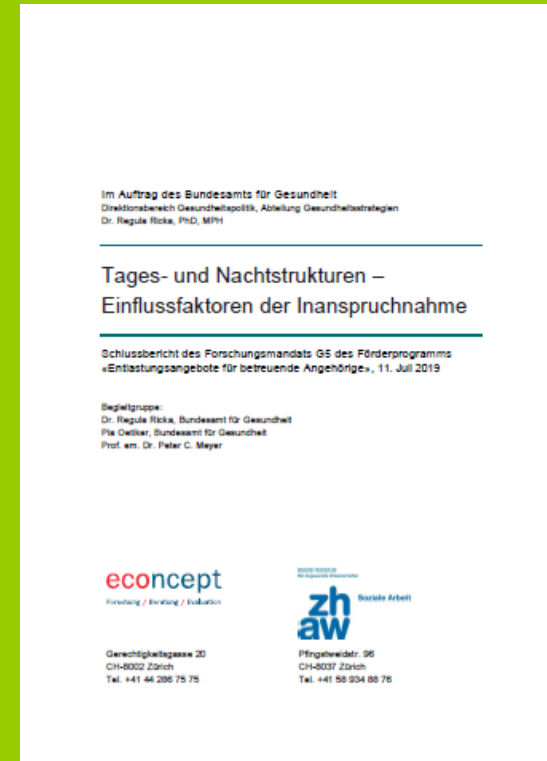


Ausgangslage & Forschungsstand



Soziale Arbeit

Potenzial guter Angehörigenarbeit im Rahmen einer umfassenden Betreuung: Studienresultate einer Untersuchung im stationären Setting

Tagung «Gute Betreuung – wie sie wirkt, wem sie nützt»
30. Oktober 2023

Departement Soziale Arbeit, IVGT

Barbara Baumeister, Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith

Rollen der Angehörigen in der Betreuung älterer Menschen

- Angehörige: An- und Zugehörige; nahestehende Personen, zu denen ein gewachsenes Vertrauensverhältnis besteht.
- Rund die Hälfte (50-52%) der über 65-Jährigen wird in der Schweiz zu Hause betreut.
- Angehörige sind in der Regel von Beginn einer Krankheit an in das Geschehen involviert und teilen mit den Betroffenen unter Umständen Angst und Unsicherheit.
- Kennen die Bedürfnisse und Gewohnheiten der Betroffenen und verfügen damit über wertvolles Wissen für deren Pflege und Betreuung.

Forschungsbeiträge zum Thema Angehörige

Erkenntnisse aus folgenden Studien, die wir in den letzten Jahren durchgeführt haben:

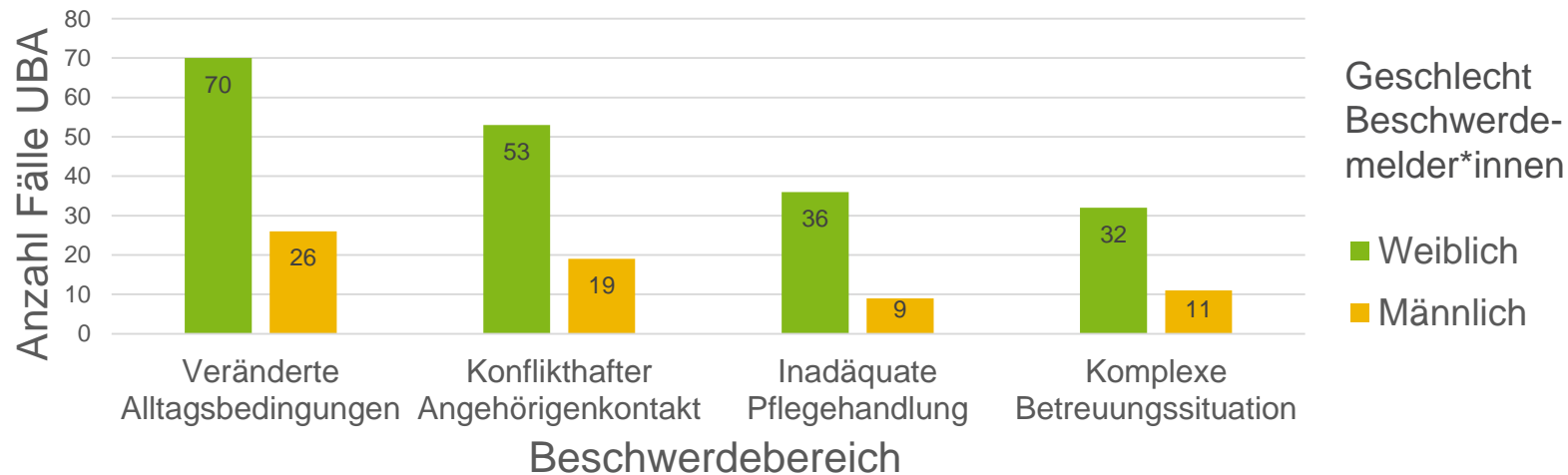
- Häusliche Betreuung alter Menschen (2017)
-> verschiedene Beziehungsqualitäten
- Tages- und Nachtstrukturen (BAG) (2019)
-> Bedürfnisse von Angehörigen und Inanspruchnahme von Hilfe
- Stationäre Betreuung: Analyse Beschwerdeakten bei der UBA (2019)
-> Spannungsfelder in Institutionen

Beschwerdebereiche im stationären Bereich



Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen: Beschwerdefälle und -bereiche

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



➤ 63% der Beschwerden werden von Angehörigen gemeldet

Angehörige als Ressource

- Bei Heimeintritten stellen sie Kontinuität in der Betreuung sicher, bieten Unterstützung und Rückhalt beim Prozess des Einlebens.
 - Sie besuchen und unterhalten ihre Familienmitglieder.
 - Sie helfen, den Kontakt zu anderen Bewohner:innen aufzubauen.
 - Sie regeln die finanziellen Angelegenheiten und übernehmen kleine Besorgungen.
- ***Angehörige bringen sich häufig auch im stationären Bereich ein, jedoch in jeweils unterschiedlicher Weise.***

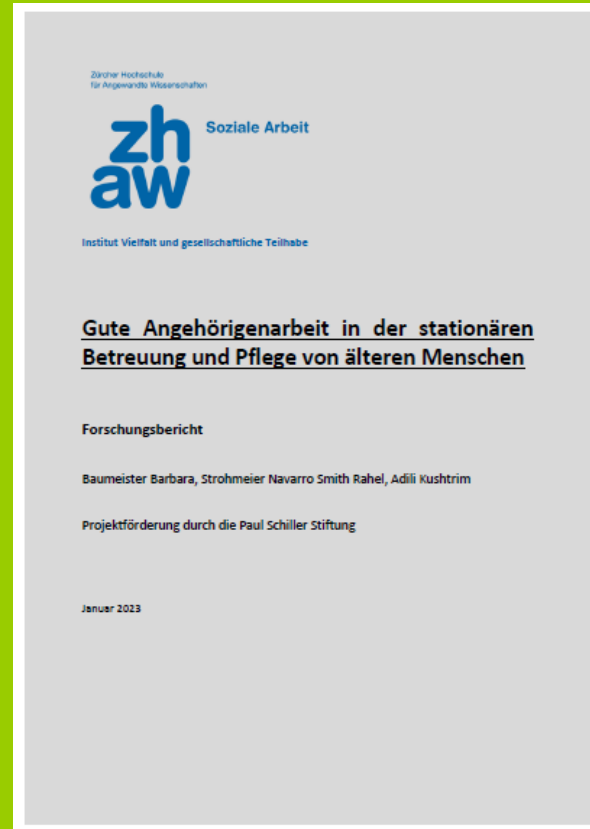
Motivation der Angehörigen

- Für viele Angehörige sind diese Beiträge selbstverständlich, sie sind auf das Wohlbefinden des Pflegebedürftigen ausgerichtet.
 - Angehörige erhoffen sich, dass dadurch die pflegebedürftige Person weniger einsam ist und sich mit der Situation besser zurechtfindet.
 - Durch die Entlastung von Mitarbeitenden erhoffen sich die Angehörigen zudem auch eine Verbesserung der Betreuung und Versorgung.
- ***Zentralstes Anliegen: Angehörige wollen ihre Liebsten in guten Händen wissen.***

Belastungen von Angehörigen

- Belastungen von Angehörigen nehmen auch im stationären Setting mit der Verschlechterung des Gesundheitszustandes der pflegebedürftigen Personen zu.
 - Der Beratungs- und Unterstützungsbedarf von Angehörigen wurde im stationären Setting noch kaum erkannt.
 - Verschiedene Studien zeigen jedoch auf: zu viel Einbezug in den Betreuungsalltag kann sich bei den Angehörigen negativ auf ihre Gesundheit auswirken.
- ***Angehörige benötigen Begleitung und Entlastung, auch im stationären Bereich.***

Gute Angehörigenarbeit in stationären Einrichtungen»



Forschungsdesign

- **Fragestellung**

Wie lässt sich Angehörigenarbeit, die sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen, deren Angehörigen und des Personals orientiert, gestalten?

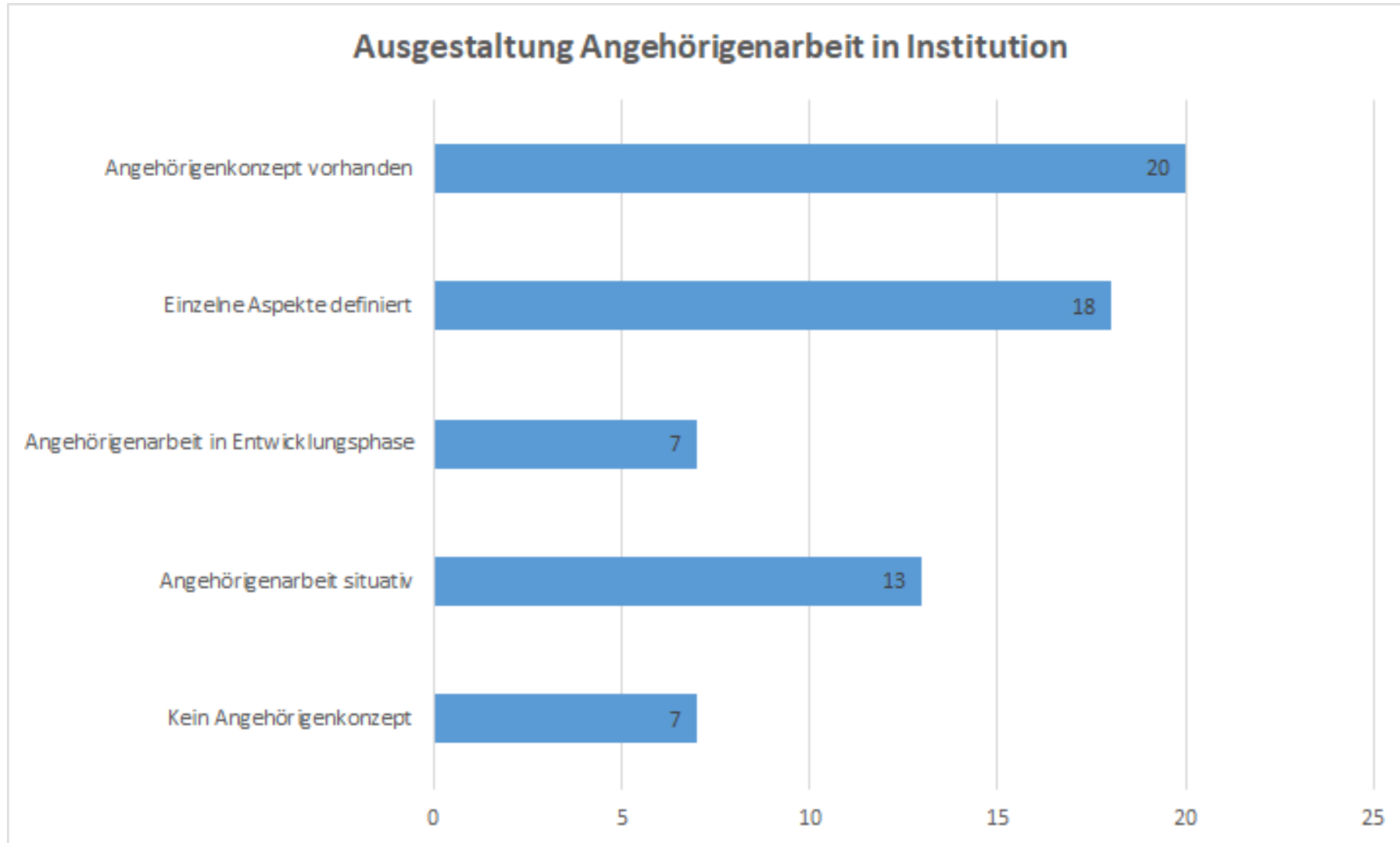
- **Vorgehen**

Quantitative und qualitative Erhebung

- **Projektdauer und -finanzierung**

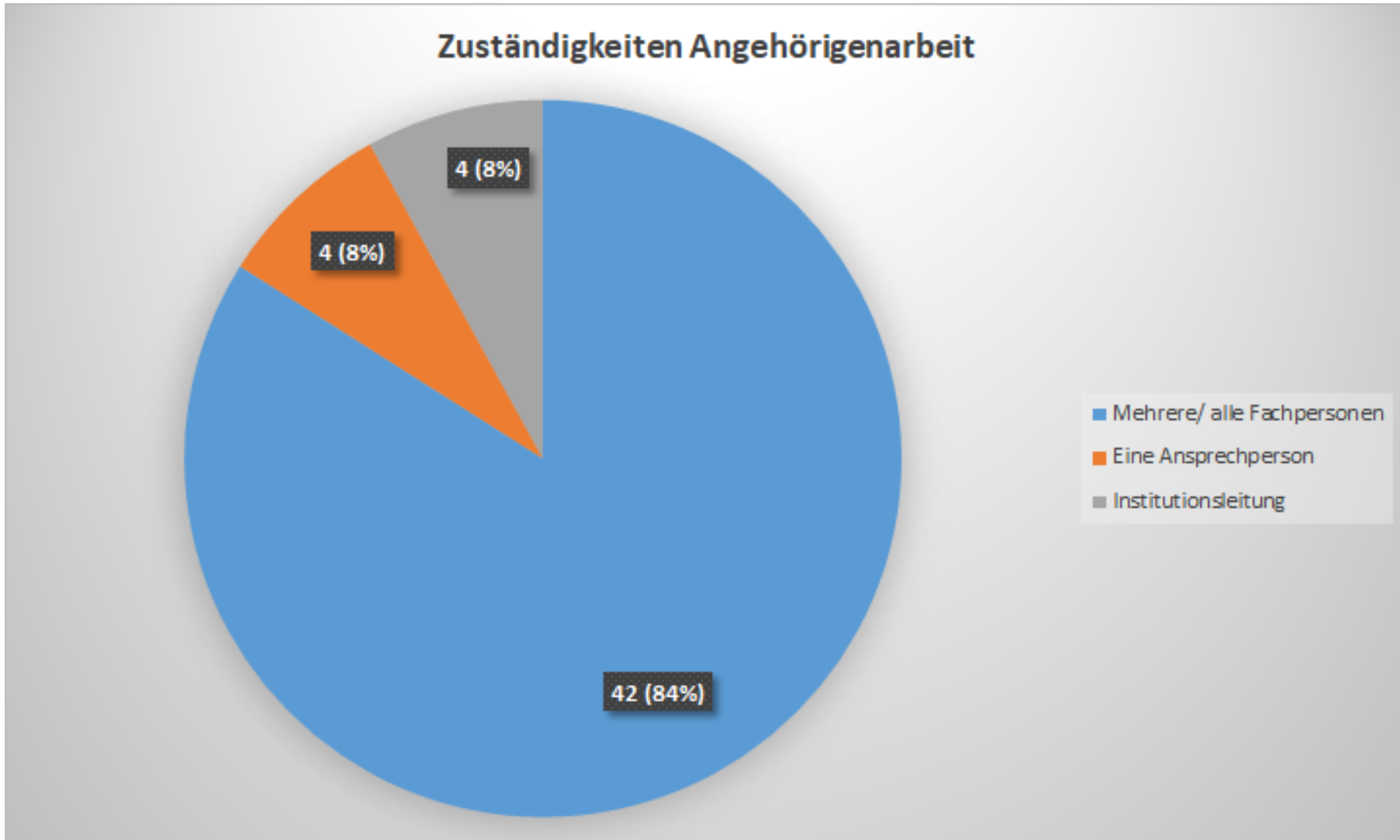
2019-2022, finanziert durch die Paul Schiller Stiftung

Ausgestaltung der Angehörigenarbeit

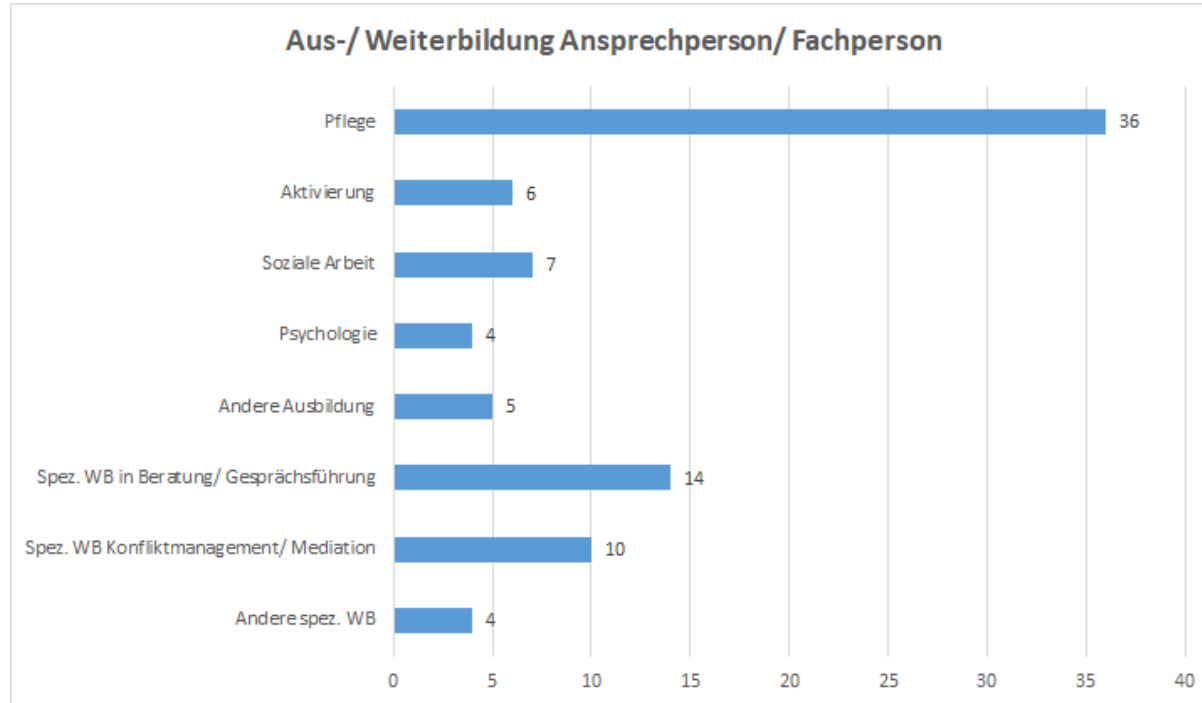


n=50

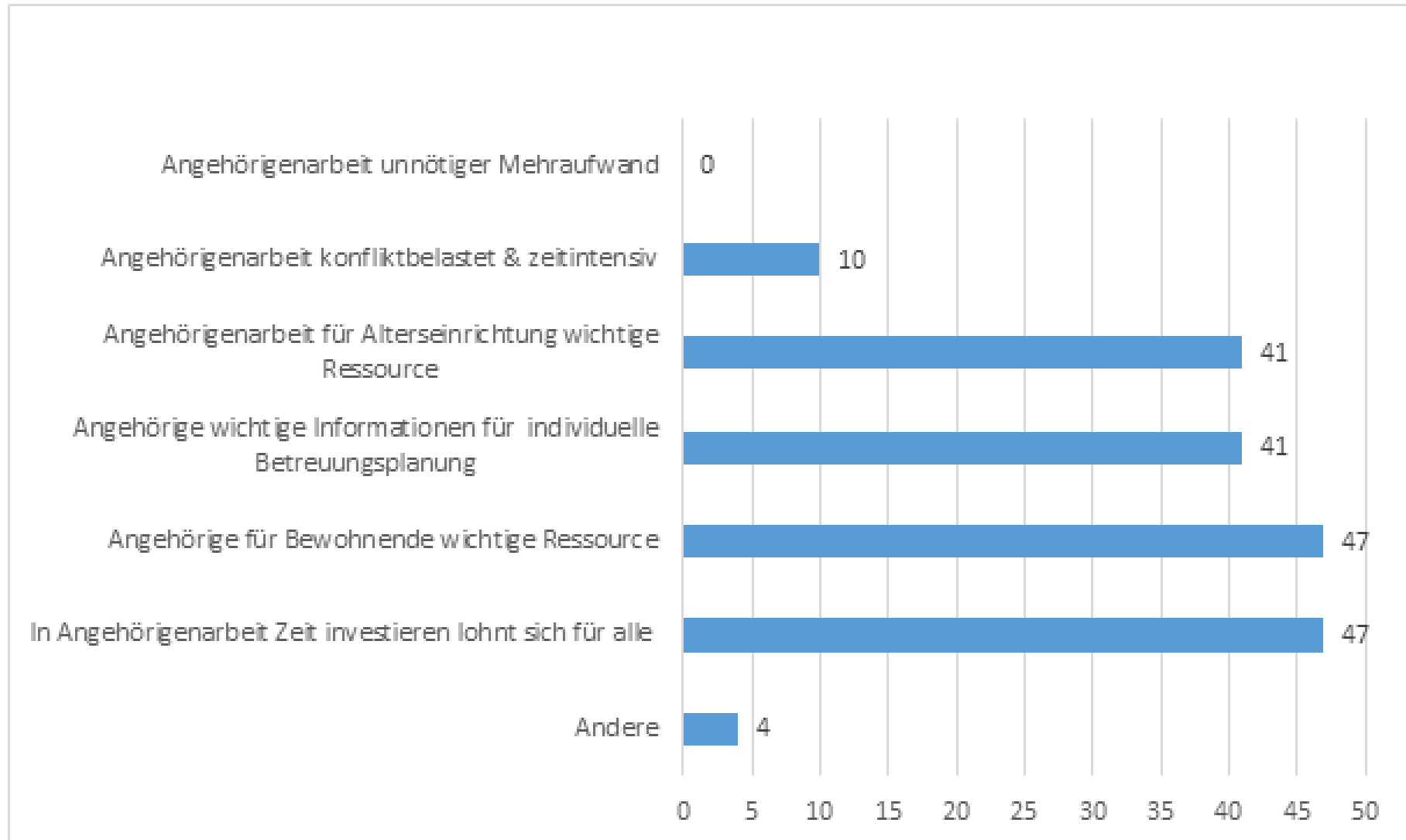
Zuständigkeit für Angehörigenarbeit



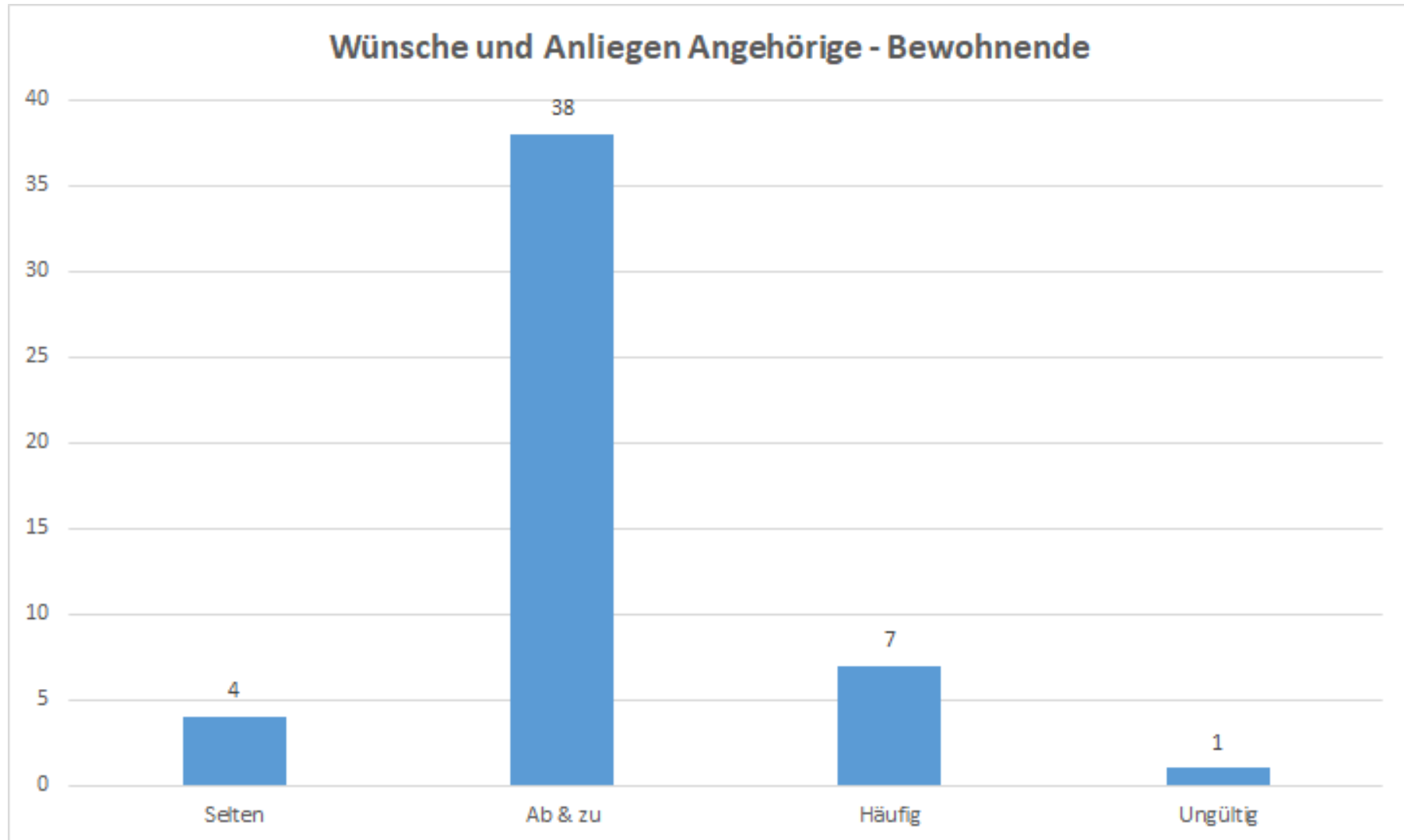
Fachliche Hintergründe der Ansprechpersonen



Bedeutung der Angehörigenarbeit



Konfliktpotenzial



Qualitative Erhebung

- **Fragestellung**
Inwiefern decken bzw. unterscheiden sich die Bedürfnisse und Erfahrungen der Angehörigen und Mitarbeitenden?
- **23 Interviews in 6 Institutionen**
12 Mitarbeitende
11 Angehörige
- **3 Gruppendiskussionen**
Angehörige/Mitarbeitende/gemischt

Zufriedenheit der Angehörigen mit Pflege und Tagesbetreuung

- Mehrheitlich zufrieden mit der Institution
- Verschiedene Aspekte werden jedoch bemängelt:
 - Kritische Vorfälle (z.B. kleinere Unfälle, Diebstahl, blaue Flecken, Weglaufen, falsche Medikation, verlorene Hörgeräte...)
 - Nicht nachvollziehbare Vorgaben seitens der Institution
 - Kritik an der Tagesstruktur (Langeweile, geschlechterbezogene Aktivitäten wie Singen und Basteln, alternative Beschäftigungen bei spezifischen Krankheitsbildern)
 - Unsicherheit und Angst vor Konsequenzen bei Kritik

Angehörige fühlen sich ungenügend informiert

- Fehlende Eintrittsgespräche, allgemein ungenügender Informationsfluss zwischen Mitarbeitenden und Angehörigen
- Angehörige sind teilweise verunsichert und machen sich Sorgen, dass sie über wesentliche Veränderungen nicht informiert werden.
- Absprachen mit Angehörigen werden seitens der Institution nicht immer eingehalten.
- Hauptkritik seitens der Angehörigen: Hol- anstelle einer Bringkultur

Verbesserungswünsche der Angehörigen

- mehr proaktive Kommunikation
- vermehrter Einbezug, z.T. aber auch mehr Entlastung
- angepasste Tagesaktivitäten für betreute Person

Sicht der Mitarbeitenden

- Kommunikation: vorwiegend ad-hoc, face-to-face
- Wenigen Mitarbeitenden ist bekannt, ob es standardisierte Instrumente für die Kontaktpflege mit Angehörigen gibt.
- Mitarbeitenden ist auch nicht klar, wer für die Angehörigenarbeit in der Institution verantwortlich ist.
- Nutzen:
 - Entlastung für Betreuung und Pflege
 - Gewinn für die betreute Person
- Grenze:
 - Unterschiedliche Bedürfnisse zwischen Angehörigen und betreuter Person
 - Konflikt im Kontakt mit Angehörigen

Zentrale Aspekte für die Umsetzung «Guter Angehörigenarbeit»

- Grundhaltung: Angehörige ernst nehmen und wertschätzen
- Konzeptionelle Grundlagen: (Kontakt, Austausch und Kommunikation mit sowie Einbezug von Angehörigen)
- Systematische und kontinuierliche Bedürfniserhebung
- Angebote, Anlässe und Gefässe mit und für Angehörige
- Beschwerdemanagement
- Qualitätssicherung
- Schulung von Mitarbeitenden und Angehörigen

Gute Angehörigenarbeit ist Teil guter Betreuung

Handlungsfeld	Beitrag der Angehörigen im stationären Setting
Selbstsorge	Unterstützen der selbstbestimmten Lebensführung der Bewohner:innen
Alltagsgestaltung	Wahren der individuellen biografischen Identität der Bewohner:innen durch entsprechende Gestaltung des Alltags
Soziale Teilhabe	Sicherstellen der gesellschaftlichen Zugehörigkeit und Partizipation der Bewohner:innen
Betreuung in Pflegesituation	Begleiten bei physischen und psychosozialen Belastungen der Bewohner:innen
Beratung und Alltagskoordination	Vernetzen von heiminternen und -externen Unterstützungsleistungen, Begleiten in akuten Krisensituationen

...in Ergänzung zum Fachpersonal!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

barbara.baumeister@zhaw.ch

rahel.strohmeier@zhaw.ch

Literatur

- Adili, K.; Strohmeier Navarro Smith, R.; Baumeister, B., 2022. Gute Angehörigenarbeit in der stationären und intermediären Betreuung und Pflege älterer Menschen. Aktiv. 2022(2), S. 11-12. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.21256/zhaw-25315>
- Baumeister, B.; Strohmeier Navarro Smith, R.; Adili, K., 2023. Gute Angehörigenarbeit in der stationären Betreuung und Pflege von älteren Menschen. Zürich: ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.21256/zhaw-26869>
- Baumeister, B., Strohmeier Navarro Smith, R. & Adili, K., 2021. Studie: Gute Angehörigenarbeit in der stationären und intermediären Betreuung und Pflege älterer Menschen (2020 - 2022). aktiv, 1, 12–15. <https://doi.org/10.21256/zhaw-24285>
- Baumeister, B., Gisler, F., & Rether, A., 2019. Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen: Analyse von Beschwerdeakten der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Projektförderung durch Dr. Kurt Fries-Stiftung.
- Baumeister, B.; Gehrig, M.; Beck, T.; Gabriel, T., 2015. Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen : Genese von Misshandlungssituationen in der häuslichen Betreuung alter Menschen und Analyse von Strategien im Umgang mit Gewalt im häuslichen Umfeld. Zürich: ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.21256/zhaw-4331>
- Götzö, M.; Neukomm, S.; Baumeister, B.; Strohmeier, R.; Kehl, K.; Gisler, F.; Gavez, S.; et al., 2019. Tages- und Nachtstrukturen - Einflussfaktoren der Inanspruchnahme : Schlussbericht des Forschungsmandats G5 des Förderprogramms "Entlastungsangebote für betreuende Angehörige", 11. Juli 2019. Bern: Bundesamt für Gesundheit. Verfügbar unter: https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/nat-gesundheitspolitik/foerderprogramme/fp_pflgende_angehoerige/Kurzfassungen_Schlussberichte/Schlussbericht_Tages-Nachtstrukturen.pdf.download.pdf/G05_Schlussbericht_Tages-Nachtstrukturen.pdf