Leitfaden für gute Betreuung in Altersinstitutionen

SO KANN DIE PSYCHOSOZIALE BETREUUNG ÄLTERER MENSCHEN AUF ALLEN EBENEN GESTÄRKT WERDEN.

Paul Schiller Stiftung

ARTISET CURAVIVA

Impressum

Herausgeberinnen:
Paul Schiller Stiftung, ARTISET und ihr Branchenverband CURAVIVA, Januar 2026

Projektsteuerung:
Adrienne Hemmer, Fabienne Pauchard und Monika Weder, ARTISET. Maja Nagel Dettling und Eusebius Spescha, Paul Schiller Stiftung. Miriam Wetter, Stabsstelle Paul Schiller Stiftung. Gaby Wyser, Weissgrund.

Basis:
Strohmeier Navarro Smith Rahel, Baumeister Barbara, Spescha Eusebius, Sager-Krupala Daniela (2024): Grundlagenstudie mit Praxishinweisen zur Verankerung guter Betreuung in Altersinstitutionen. Departement Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Zürich.

Konzept und Gestaltung: Weissgrund AG
Illustrationen: Samuel Jordi

Bezug:
Download PDF: **www.gutaltern.ch/leitfaden**
Kostenlose Bestellung gedruckter Versionen: ARTISET, info@artiset.ch

Zitiervorschlag:
Paul Schiller Stiftung, ARTISET und ihr Branchenverband CURAVIVA (2026): Leitfaden für gute Betreuung in Altersinstitutionen. Zürich und Bern.

Inhalt

Vorwort 5

Auf einen Blick: Was braucht es für die gute Betreuung in Altersinstitutionen? 8

TEIL 1 – So kann gute Betreuung im Alltag gelingen 11

Gute Betreuung im Alltag der Bewohnenden 12

Wechsel in eine institutionelle Wohnform 14

Instrument: Abklärung des Betreuungsbedarfs 17

Start in den Tag 18

Persönliche Tages- und Wochenplanung 19

Gesprächsmöglichkeiten schaffen 24

Instrument: Biografiearbeit 28

Essenssituationen 30

Gestaltung der Umgebung und der Räume 32

Mit belastenden Situationen umgehen 36

Abend und Zu-Bett-Gehen 38

TEIL 2 – So lässt sich gute Betreuung im Betrieb verankern 41

Gute Betreuung auf allen Ebenen verankern 42

Leitbild: Eigenständigkeit und Ausrichtung der psychosozialen Betreuung festhalten 44

Strategie: Schwerpunkte für die Implementierung 46

Betriebskonzept: Betreuung als gleichberechtigter Pfeiler 47

Betreuungskonzept: gute Betreuung in sechs Handlungsfeldern 48

Stellenpläne und -beschriebe: Aufgaben auf allen Ebenen konkretisieren 52

Konkret: Aufgaben und Zuständigkeiten in der Betreuung 59

Angehörige: geeignete Grundlagen schaffen und systematisch einbinden 62

Freiwillige: professionell koordinieren und begleiten 64

Qualitätsentwicklung: Standards der guten Betreuung 65

Konkret: Betriebliche Qualitätsstandards für die Betreuung 66

Finanzierung: Betreuungspauschale und weitere Quellen für individualisierte Betreuung einsetzen 68

TEIL 3 – **So ist gute Betreuung politisch zu sichern** 73

Im Grundsatz: Anerkennung und strategische Stärkung der Betreuungsleistungen 74
Bundesebene: Systeme um Betreuung ergänzen und harmonisieren 75
Kantone und Gemeinden: mit Richtlinien und Leistungsvereinbarungen qualitätsvolle Betreuungsangebote sichern 79

ANHANG 81

Fachlicher Hintergrund: Was ist mit psychosozialer Betreuung gemeint? 82
Zum Weiterlesen 88

Hinweis zur Leseführung

Blau respektive weiss unterstrichen sind Verweise zu den genannten Seiten innerhalb des Dokuments. Im PDF funktionieren sie als Links.

Die Zitate stammen aus den Workshops, die für die Grundlagenstudie der ZHAW durchgeführt wurden, und aus weiterführenden Gesprächen mit Vertreterinnen und Vertretern aus Altersinstitutionen.

«Bei einer mittleren bis fortgeschrittenen Pflegestufe bleiben bei rund 3 Stunden Pflege und bei 6 bis 8 Stunden Schlaf noch rund 15 Stunden täglich Zeit, die sinnvoll gefüllt werden wollen.»

Adrian Junker, Geschäftsleiter, Stiftung für Betagte, Münsingen

Liebe Leserin, lieber Leser

Für ältere Menschen in Altersinstitutionen ist die sinngebende, anregende und individuelle Gestaltung des Alltags essenziell. Als wesentlicher Bestandteil einer guten Betreuung trägt sie zu Selbstbestimmung und einer als gut empfundenen Lebensqualität bei.

ARTISET und ihr Branchenverband CURAVIVA halten in der 2024 verabschiedeten Verbandsstrategie fest:

«Wir setzen uns für die Lebensqualität der Menschen in Pflegeinstitutionen ein. Unsere Mitglieder stellen das Wohlbefinden, die Würde und die Sicherheit der Unterstützungsbedürftigen ins Zentrum.»

Die psychosoziale Betreuung im Alter ist in den letzten Jahren in den Fokus der fachlichen, gesellschaftlichen und politischen Debatte gerückt. Eine wichtige Erkenntnis der letzten Jahre: Psychosozialen Themen ist im Alter gleich viel Gewicht beizumessen wie medizinischen und haushaltsbezogenen. Das ist zentral für eine qualitativ gute Begleitung der älteren Menschen in allen Lebensphasen bis zum Tod. Gerade Altersinstitutionen sind – neben medizinisch-pflegerischer Versorgung – Orte des Wohnens und der Begegnung. Sie haben es in der Hand, ein positives und inspirierendes Umfeld zu bieten, das Raum für eine persönliche und selbstbestimmte Lebensgestaltung schafft. Dies setzt ein tiefes Verständnis für die individuellen und oft komplexen Lebensrealitäten der Bewohnenden voraus. Ihnen den Rahmen für eine gute Lebensqualität zu schaffen, ist möglich, wenn Mitarbeitende mit professioneller Haltung und Fachwissen gute psychosoziale Betreuung leisten.

Institutionsleitende, Geschäftsleitungsmitglieder und **Führungspersonen aller Bereiche** finden im vorliegenden Leitfaden Ideen und Hinweise, wie psychosoziale Betreuung konkret umgesetzt werden kann. Ebenso angesprochen sind **Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger**, die das präventive Potenzial der Stärkung der Betreuung in ihrer Institution nachhaltig verankern möchten. Ihnen liefert der Leitfaden Argumente, um zum notwendigen strategischen Commitment zu gelangen. **Fachpersonen**, die im Alltag gute Betreuung im Alter umsetzen wollen, finden wertvolle Grundlagen, anregende Praxisbeispiele und Hinweise auf Instrumente und Methoden.

Im ersten Teil illustriert der Leitfaden anhand eines typischen Tagesablaufs, wie gute Betreuung **im Alltag konkret** aussehen kann. Im zweiten Teil liefert er Material für die **Konzeption und Verschriftlichung** einer guten Betreuung auf allen Ebenen bis hin zur Zusammenarbeit der für Betreuung zuständigen Fachpersonen und aller Mitarbeitenden. Im dritten Teil zeigt der Leitfaden auf, **welche politischen Entscheide** es auf Bundesebene und in den Kantonen und Gemeinden braucht, um die Betreuung im stationären und intermediären Bereich zu stärken und zu finanzieren. Im Anhang schliesslich sind die zahlreichen wissen-

schaftlichen und **fachlichen Grundlagen** zusammengefasst, um eine fundierte Umsetzung der Betreuung zu unterstützen.

Der Leitfaden ist in erster Linie mit Blick auf stationäre Altersinstitutionen formuliert. Doch viele der Grundlagen und praktischen Hinweise lassen sich – mit auf die Bewohnenden ausgerichteten Anpassungen – auch für Angebote des betreuten Wohnens als Inspiration nutzen.

Basis des Leitfadens bilden die «Grundlagenstudie mit Praxishinweisen zur Verankerung guter Betreuung in Altersinstitutionen» der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) sowie Impulse aus der Studie «Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret» der Hochschule Luzern (HSLU) und einem partizipativen Prozess mit Vertreterinnen und Vertretern aus der Praxis. Erarbeitet wurde der Leitfaden in Partnerschaft zwischen ARTISET, ihrem Branchenverband CURAVIVA und der Paul Schiller Stiftung.

Wir danken allen Beteiligten, die uns ihre Erfahrungen, Gedanken und Fragestellungen für die Erarbeitung dieses Leitfadens zur Verfügung gestellt haben.

Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, wünschen wir eine gute Lektüre, viel Freude beim Realisieren einer guten Betreuung und uns allen einen langen Atem bei der gemeinsamen politischen Arbeit, um Betreuung im Alter zu stärken.

Patric Bhend,
Präsident Branchenrat CURAVIVA

Marianne Streiff,
Co-Präsidentin ARTISET

Maja Nagel Dettling,
Stiftungsrätin Paul Schiller Stiftung

Rainer Hartmann,
Präsident Paul Schiller Stiftung

«Wir haben uns entschieden, uns mit unserem Betreuungsangebot strategisch zu positionieren. Das wirkt sich nicht nur für die Bewohnenden und die Angehörigen positiv aus. Dank unserem Ruf als Arbeitgeberin haben wir etwas weniger Rekrutierungsprobleme als andere Institutionen.»

Marc Boutellier, Heimleiter Stiftung Hofmatt, Münchenstein

DARUM GEHT ES

Definition: Was ist mit Betreuung gemeint?

Betreuung **unterstützt** ältere Menschen, ihren **Alltag** weitgehend **selbstbestimmt** zu gestalten und am **gesellschaftlichen Leben** teilzuhaben, wenn sie das aufgrund der Lebenssituation und physischer, psychischer und/oder kognitiver Beeinträchtigung nicht mehr gemäss ihren Vorstellungen selbstständig können.
(Bundesamt für Sozialversicherungen BSV, 2023)

Psychosoziale Betreuung findet im familiären, informellen und formellen professionellen Setting (S. 85) statt. Basis bildet ein ganzheitliches Altersbild, das ältere Menschen in allen Dimensionen ihrer Lebenssituation erfasst und unterstützt – von Fragen des Wohnens, der Mobilität und der Finanzen über die Pflege von Beziehungen, die Mitwirkung am gesellschaftlichen Leben und das Lernen von Neuem bis hin zu spirituellen Fragen und dem Umgang mit Sinnfragen und Krisen (ganzheitliches Altersbild: alle Dimensionen der Lebenssituation, S. 82).

Ziel: Gute Betreuung für ein Altern in Würde

- fördert und erhält die Selbstbestimmung und Lebensqualität der älteren Menschen
- stärkt ihre psychische Gesundheit, ihre Resilienz und ihr Sicherheitsgefühl im Alltag
- ermöglicht den älteren Menschen einen individuell gestalteten und sinnstiftenden Alltag
- wirkt sozialer Isolation und Vereinsamung entgegen
- erhält und fördert die Selbstständigkeit im Haushalt
- bespricht und organisiert mit den älteren Menschen geeignete psychosoziale Betreuungsleistungen
- trägt dazu bei, die Ziele von Pflegehandlungen besser zu erreichen

Wirkungsziele der sechs Handlungsfelder guter Betreuung (S. 48)

DARUM LOHNT SICH BETREUUNG AUCH FÜR DIE INSTITUTIONEN SELBER

Wenn die Selbstbestimmung und die Lebensqualität der Bewohnenden gestärkt werden, profitieren die Altersinstitutionen auf verschiedenen Ebenen:

- hohe Attraktivität als Arbeitgeber, da die Menschlichkeit stärker ins Zentrum rückt – was vielen Mitarbeitenden äusserst wichtig ist
- breiterer Pool an potenziellen Mitarbeitenden und neue Kompetenzen in den Teams dank der Integration von Fachpersonen aus den Sozialen Berufen
- Entlastung dank der professionell gestalteten Angehörigen- und Freiwilligenarbeit
- generationenübergreifende Netzwerke im Gemeinwesen
- Imagegewinn

Auf einen Blick: Was braucht es für die gute Betreuung in Altersinstitutionen?

Auf strategischer Ebene:

- Das Commitment der Trägerschaft und der Geschäftsleitung zur psychosozialen Betreuung als eigenständige Leistung neben Pflege und Hotellerie in der Organisation sichern
- Die psychosoziale Betreuung in Leitbild, Strategie und Stellenplänen verankern
- Die notwendigen Ressourcen bereitstellen

In der Konzeption und Planung:

- Grundverständnis, Aufgaben und Zuständigkeiten in der Betreuung in Betriebs- bzw. Betreuungskonzept und Qualitätsstandards verschriftlichen
- Soziale Fachkompetenz fürs Erbringen der Betreuung und fürs Coachen der Mitarbeitenden der anderen Bereiche gewährleisten
- Organisations-, Team- und Personalentwicklung fördern, um gute Betreuung im Alltag sicherzustellen

Verantwortung übernehmen. Grundausrichtung festhalten.

Strukturen klären. Qualität sichern.

Im Alltag:

- Eine fachlich reflektierte Grundhaltung für die Mitarbeitenden in allen Bereichen und auf allen Stufen fördern – basierend auf den drei zentralen Ansätzen Selbstbestimmung, Teilhabe und Ermächtigung
- Beziehungsqualität und soziale Interaktion als Maxime für jede Begegnung verankern
- Betreuungsangebot konsequent auf die individuellen Lebenswelten, Wünsche und Ressourcen ausrichten
- Die interprofessionelle Zusammenarbeit zwischen den Fachleuten der Betreuung, der Aktivierung, der Pflege und der Hotellerie vorantreiben
- Die Angehörigen und Freiwilligen als wichtige Mitgestaltende der guten Betreuung einbinden und professionell begleiten

Für die Finanzierung:

- Eine übergeordnete gemeinsame Strategie von Bund und Kantonen zu Betreuung im Alter in allen Wohnformen entwickeln
- Die psychosoziale Betreuung in bestehende Finanzierungsinstrumente wie Hilflosenentschädigung integrieren
- Betreuungsleistungen als Teil der kantonalen und kommunalen Leistungsbeschriebe und -vereinbarungen für Altersinstitutionen aufnehmen und finanzieren
- Die bestehende Betreuungstaxe und die Pauschalen gemäss dem neuen Artikel 14a des Ergänzungsleistungsgesetzes für psychosoziale Betreuung verwenden – ebenso wie zusätzliche Mittel aus Leistungsvereinbarungen, Fördergeldern, Projektfinanzierungen usw.

TEIL 1
So kann gute Betreuung im Alltag gelingen

Psychosoziale Betreuung lässt sich schon heute in Altersinstitutionen umsetzen. Wir zeigen das anhand von Schlüsselsituationen im Tagesablauf und bieten Einblick in inspirierende Beispiele sowie praxiserprobte Methoden und Instrumente.

Gute Betreuung im Alltag der Bewohnenden

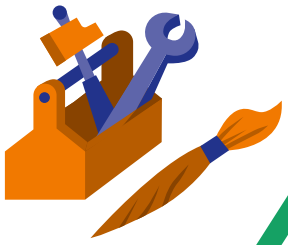
Einziehen

Abklärung und Betreuungs-planung

Aufstehen

Frühstücken

Den Tag, die Woche planen

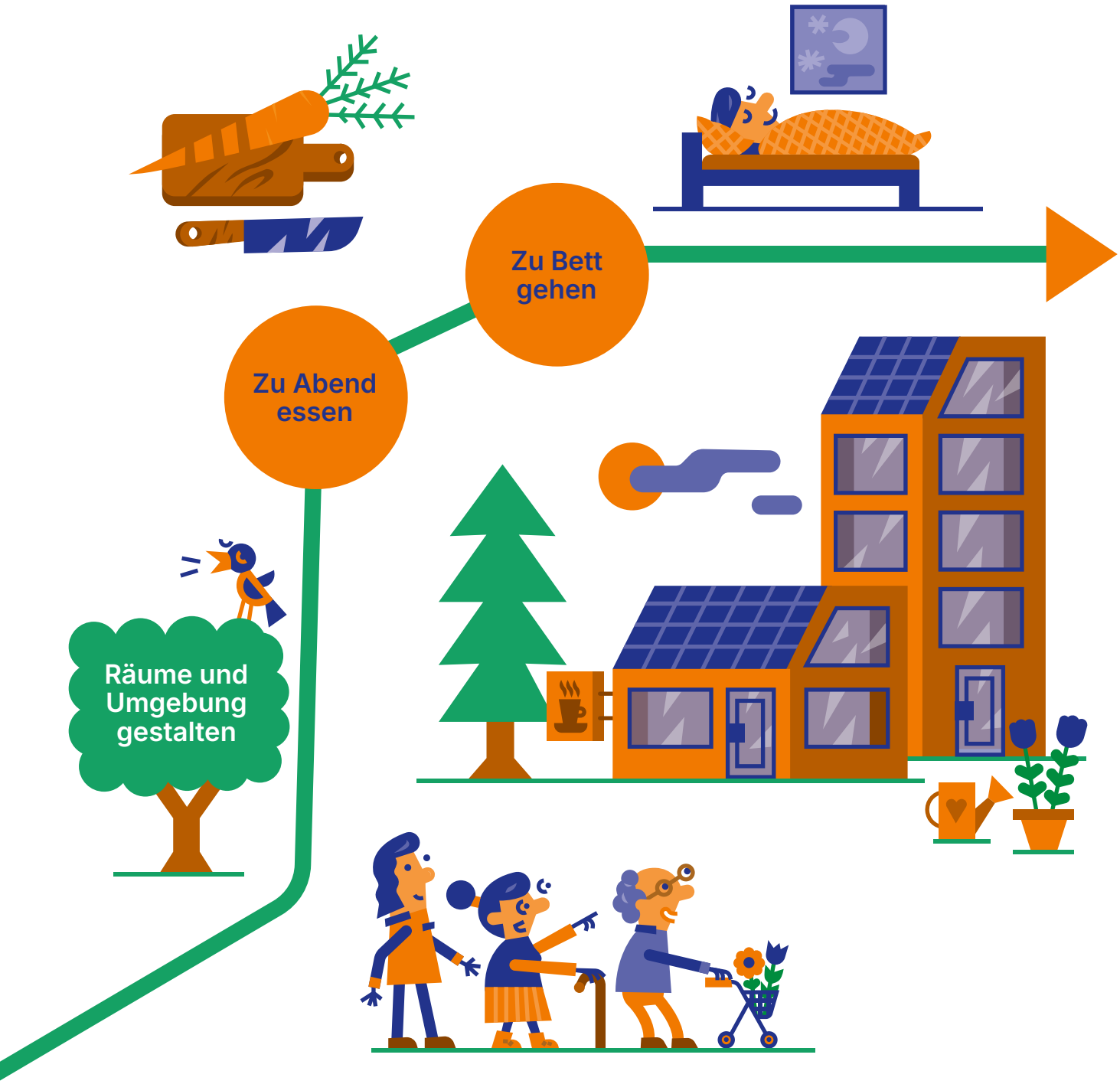


Biografiearbeit

Zu Mittag essen

Gespräche führen

Mit belastenden Situationen umgehen



Ältere Menschen in Institutionen erleben Schlüsselmomente in täglich wiederkehrenden Alltagssituationen. Sei es der Morgen nach dem Aufstehen, seien es Gespräche und Aktivitäten im Tagesverlauf oder die Essenszeiten – jede dieser Situationen kann mit guter Betreuung so gestaltet werden, dass die Selbstbestimmung und die Lebensqualität der Bewohnenden in allen Lebensphasen im Alter gestärkt werden.

Im Alltag fehlt häufig die Zeit, sich der Bedeutung dieser Momente bewusst zu werden. Daher ist es wichtig, den Alltagsprozessen in der Planung und Reflexion erhöhte Aufmerksamkeit zu schenken. Wenn der Tagesablauf gemeinsam im Team fachlich reflektiert und der Fokus auf die Schlüsselsituationen gerichtet wird, kann der Alltag mit den Bewohnenden bewusst gelebt und eine gute psychosoziale Betreuungsarbeit gewährleistet werden.

«Der Eintrittsprozess ist oft krisenhaft. Sobald die Bewohnerinnen und Bewohner in der Institution sind, verlieren sie an Autonomie, da sie in der Organisationsstruktur ihren Platz finden müssen. Dem gilt es entgegenzuwirken.»

Simon Eugster, Leiter Soziales und Mitglied der Geschäftsleitung, Stiftung für Betagte, Münsingen

Wechsel in eine institutionelle Wohnform

Der Umzug in eine Alters- und Pflegeeinrichtung markiert einen Umbruch im Leben eines Menschen und wird häufig als ein kritisches Lebensereignis wahrgenommen – sowohl in emotionaler, sozialer, finanzieller als auch in gesellschaftlicher Hinsicht. Die Krisenhaftigkeit erklärt sich damit, dass für die älteren Menschen mit dem Eintritt ein Autonomieverlust verbunden ist, der schmerzhaft sein kann. Sie müssen sich zum einen von ihrer vertrauten Umgebung trennen und zum anderen ihren Platz in einem unbekannten Sozialgefüge suchen und sich in einer vorgegebenen Organisationsstruktur zurechtfinden.

AUS DER PRAXIS

Ganzheitlich abklären und den Übergang begleiten

Stiftung Hofmatt, Münchenstein

«Der Wechsel ins Heim ist ein sensibler Schritt. Wer Zeit hat, ihn zu planen, kommt vorher mehrere Male zu uns ins Haus. Der Leiter Bewohnerintegration hat keinen Zeitdruck. Er kann mit den Besuchenden und den Angehörigen Kaffee trinken, ihnen die Zimmer zeigen und unsere Philosophie erklären.

Um spätere Wechsel innerhalb der Institution zu vermeiden, wollen wir die Bewohnenden schon zu Beginn ganzheitlich kennenlernen und möglichst viel von ihnen erfahren – ihre Erwartungen, Interessen und Gewohnheiten. So wird der Leiter Bewohnerintegration für sie bereits vor dem Eintritt zu einer wichtigen Bezugsperson. Zudem begleitet er neue Bewohnende vom Ankommen bis zum Übergang in den regulären Alltag. Das ist viel wert.»

GUT ZU WISSEN

Dieser Prozess betrifft nicht nur die älteren Menschen, sondern auch ihr Familiensystem. Bei der Aufnahme der neuen Bewohnerinnen und Bewohner spielen die für die Betreuung verantwortlichen Mitarbeitenden eine wichtige Rolle: Sie informieren, beraten und begleiten die Menschen und ihre Angehörigen beim

Übergang. Dabei erheben sie die aktuellen Bedürfnisse und den aktuellen Bedarf an Betreuung sowie die frühere Lebens- und Wohnsituation. Sie begleiten die Integration bisheriger Lebensgewohnheiten ins neue Zuhause, koordinieren die Arbeit verschiedener Fachpersonen und der Angehörigen und sorgen im Idealfall für Stabilität – während der fragilen Zeit des Einlebens und darüber hinaus.

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

Bereits **vor dem Wechsel ins neue Zuhause** kann viel für einen guten Übergang getan werden. Mit Tagen der offenen Türen und Besuchstagen wird ein unverbindlicher und zugleich direkter Einblick in einen Betrieb ermöglicht. Bei bevorstehenden Eintritten können Besuche bei den künftigen Bewohnenden zu Hause oder im Spital signalisieren, dass viel Wert auf die Partizipation der Bewohnenden gelegt und die Selbstbestimmung gesichert wird: Was ist der künftigen Bewohnerin respektive dem künftigen Bewohner wichtig? Was sind ihre beziehungsweise seine Gewohnheiten? Wo wünscht sie oder er besondere Unterstützung, was gelingt trotz Einschränkung noch gut? Auch der Start in die Angehörigenarbeit (S. 62) kann mit solchen Aktivitäten bewusst gestaltet werden.

Für **das Einleben und das weitere Leben** in der institutionellen Wohnform ist eine gelingende Eintrittsphase von grosser Bedeutung. Der Eintritt erfordert ein besonders behutsames und bewusst gestaltetes Vorgehen – gerade mit Blick auf die psychosozialen Themen des älteren Menschen. Die psychosoziale Betreuung kann einen grossen Beitrag zur Selbstbestimmung und Lebensqualität der/des neuen Bewohnenden leisten. Bestenfalls beginnt dieser Prozess bereits in einer Kennenlernphase vor dem Umzug in die Institution und bezieht bei der Phase des Einlebens allenfalls bestehende Bewohnende als Mentorinnen und Mentoren mit ein.

Der Eintrittsprozess ist eng mit der **Erfassung der psychosozialen Bedarfe und Bedürfnisse** sowie der Ressourcen des älteren Menschen (partizipative Abklärung, S. 17) und mit der Alltagsgestaltung (individuelle Tagesgestaltung, S. 19) verknüpft. Oft ist es für die älteren Menschen in dieser belastenden Situation schwierig, die eigenen Bedürfnisse zu erkennen. Daher sollten ihnen bereits beim Erstgespräch – und nach Möglichkeit auch davor und danach – viele unterschiedliche Gelegenheiten geboten werden, ihre Bedürfnisse zu äussern oder aufzuschreiben und in den Zielen der Betreuungsplanung festzuhalten.

Eine weitere Möglichkeit, sich als neue Bewohnende auf die neue Lebenssituation vorzubereiten, ist, wichtige **biografische Informationen, Wünsche und Bedürfnisse** (gegebenenfalls mit Unterstützung durch Angehörige) schriftlich festzuhalten und für die Mitarbeitenden zugänglich zu machen. Diese Biografiearbeit (S. 28) ermöglicht zudem, Risiko- und Schutzfaktoren (S. 83) der älteren Menschen zu erkennen und diese bei der Ausgestaltung der Betreuung einzubeziehen.

Zudem können die Bewohnenden und ihre Angehörigen dabei unterstützt werden, das **Zimmer** so einzurichten, dass es als wohnlich empfunden wird und – soweit möglich – den individuellen Bedürfnissen entspricht.

AUS DER PRAXIS

Das eigene Zuhause, auch im Heim

La Maison des Bosquets, Clarens

«Das Leitmotiv ‹Bei sich zu Hause sein› bestimmt jeden Aspekt im Maison des Bosquets: Vor wenigen Jahren fanden Neuankömmlinge noch standardisierte Zimmer vor, fast alles war da. Heute gibt es nur Bett und Schrank, alles andere bringen unsere Bewohnenden mit. Auch für uns ist das verblüffend; wir gehen von einem Zimmer zum anderen und merken: Wir sind hier nicht bei uns, sondern bei den Bewohnenden zu Hause.»

«Erst wenn man sagt, dass die Bedürfnisse berücksichtigt werden, kommen die Bewohnenden auf die Idee, diese zu äussern.»

Simon Eugster, Leiter Soziales und Mitglied der Geschäftsleitung, Stiftung für Betagte, Münsingen

INSTRUMENT

Abklärung des Betreuungsbedarfs

Beim Eintritt eines älteren Menschen kann die Institution die individuellen Betreuungsbedürfnisse und den Betreuungsbedarf ermitteln. Wichtig ist, dass der Betreuungsbedarf mit eigenständigen Fragen professionell erhoben und nicht indirekt aus dem Pflegebedarf abgeleitet wird. Denn es geht um eine soziale Diagnostik, die den Unterstützungsbedarf in der Alltagsgestaltung, Selbstsorge und sozialen Teilhabe erfasst. Zu beachten ist, dass die Betreuungsabklärung eng vernetzt mit jener der Pflege erfolgt und das Wissen aus den beiden Abklärungen untereinander geteilt und abgeglichen wird.

Der Betreuungsbedarf wird mit Blick auf ein ganzheitliches Altersbild (alle Dimensionen der individuellen Lebenssituation einbeziehen, S. 82), auf die Biografie der älteren Menschen, ihre vorhandenen Ressourcen und ihre individuelle Lebenswelt ermittelt. Das ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung der verschiedenen sozialen Lebensbereiche und Lebenslagen. Wichtig ist, dass die Abklärung in einem Gespräch auf Augenhöhe erfolgt und den Bewohnenden Handlungsoptionen aufzeigt. Häufig wird durch das Gespräch und das gezielte Nachfragen bei den älteren Menschen ein Reflexionsprozess ausgelöst, in dem der Betreuungsbedarf erkannt wird. Die Durchführung einer solchen Abklärung erfordert Kompetenzen in Sozialer Arbeit, Agogik, Ethik, Psychologie, Gerontologie und Aktivierung. Vertrauensaufbau, Empathie, Fachwissen und kompetente Gesprächsführung sind entscheidend.

Auf der Basis des Abklärungsgesprächs wird gemeinsam ein individueller Betreuungsplan erstellt. Es geht nicht um das Erstellen eines «Stundenplans», den es abzuwickeln gilt. Vielmehr werden die Ziele und mögliche Massnahmen und Aktivitäten für die Umsetzung festgehalten. Zusammen mit den Bewohnenden können diese gemäss ihren Bedürfnissen priorisiert und periodisch oder nach einschneidenden Veränderungen besprochen und aktualisiert werden.

Die systematische Ermittlung des Betreuungsbedarfs und die partizipative Erarbeitung des Betreuungsplans sind zum Beispiel mit dem Abklärungsinstrument der Paul Schiller Stiftung möglich. Es ist zu finden unter: **gutaltern.ch/abklaerung ↗**

«Eine zentrale Frage für die gesamte Institution ist, sich an die Bedürfnisse der Bewohnenden anzupassen, zum Beispiel wenn sie am Morgen nicht so früh aufstehen möchten. Wir versuchen, den Rhythmus der Bewohnerinnen zu akzeptieren und dies mit allen Beteiligten zu ermöglichen.»

Les Charmettes, Bernex, psychogeriatrisches Alters- und Pflegezentrum

Start in den Tag

Der Start in den Tag bietet die Gelegenheit, die tagesaktuellen Anliegen und Bedürfnisse zu erfassen. Das Wecken kann auch losgelöst von pflegerischen Handlungen vom Betreuungspersonal gestaltet werden. Im aktiven Gespräch kann vor, während oder nach den Pflegehandlungen gemeinsam entwickelt werden, was für die Bewohnenden heute wichtig ist. Gerade in anspruchsvollen Pflegesituationen kann das Beachten der psychosozialen Bedürfnisse die pflegerischen Handlungen vereinfachen. Menschen, die zuerst verschlossen sind, werden mit einem Gespräch, einer auf ihre Biografie und Interessen abgestützten Intervention oft offener und kooperieren mehr bei Betreuungs- und Pflegehandlungen. Gerade hier kann die Zusammenarbeit zwischen Pflegefachpersonen und Betreuungsfachpersonen, beispielsweise Fachpersonen Gesundheit und Fachpersonen Betreuung, wertvoll sein.

GUT ZU WISSEN

Fachpersonen im Bereich Betreuung (darunter auch FaBe) bringen wertvolle Kompetenzen in der Gesprächsführung, der Bedarfserhebung und der Alltagsgestaltung mit, die sie zum Beispiel beim Start in den Tag und beim Aufstehen gut einbringen können (kurzer Exkurs: Fachpersonen Betreuung FaBe, S. 57).

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

Auch beim Aufstehen geht es darum, die Selbstbestimmung zu wahren: Es gilt, die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu akzeptieren, auch wenn dies die Abläufe zuweilen erschwert. Zum Beispiel weil eine Bewohnerin am Morgen lange nicht aufstehen will oder ein Bewohner lieber im Bett liest oder früh aufstehen will. Unter Wahrung der Fürsorgepflicht wird den Bewohnenden möglichst viel Entscheidungsraum eröffnet.

Der Morgen kann zudem ein guter Moment sein, um über die individuelle Kommunikation hinaus den Dialog anzuregen. Geführte Gesprächsrunden werden in mehreren Heimen am Morgen nach dem Aufstehen durchgeführt. Die so hergestellten Kontakte tragen oft über den Tag hinweg (Gesprächsmöglichkeiten schaffen, S. 24).

«Den Alltag zu gestalten, heisst nicht nur, den Tag und die Abläufe zu strukturieren, sondern bedeutet auch, dem Tag Sinn zu geben mit Handlungen, die als sinnvoll und sinnstiftend erlebt werden.»

Auszug aus dem Konzept des Betagtenzentrums Linde, Grosswangen

Persönliche Tages- und Wochenplanung

Die «Alltagsgestaltung» ist eines der zentralen Handlungsfelder guter Betreuung im Alter. Mit diesem Begriff sind sämtliche Aktivitäten und Abläufe innerhalb eines Tages und einer Woche gemeint. In einer Institution beinhaltet die Alltagsgestaltung sowohl Gruppenaktivitäten als auch individuelle, personenzentrierte Unterstützung. Die bei Abklärungen (S. 17) gemeinsam eruierten und biografiegestützten Betreuungsbedürfnisse werden in der Tages- und Wochenplanung umgesetzt und die besprochenen Routinen, Aktivitäten und Interessen im Alltag eingebaut.

GUT ZU WISSEN

Menschen bleiben auch im hohen Alter lern- und wandlungsfähig. Selbstbestimmung und individuelle sinngebende Aktivitäten sind trotz Beeinträchtigungen möglich. Gerade wenn ältere Menschen keine regelmässige Beschäftigung mehr ausüben können, ermöglichen auf ihre Interessen ausgerichtete Aktivitäten und soziale Interaktionen eine sinnvolle und sinngebende Tagesstruktur. Das fördert den Erhalt praktischer Fähigkeiten sowie die emotionale und körperliche Belastbarkeit. Zudem tragen die personalisierte Betreuung und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zur Zufriedenheit und zur individuellen Lebensqualität bei.

Ein wesentlicher Punkt bei der Erfassung individueller Bedürfnisse ist, dass Bewohnerinnen und Bewohner oft erst lernen müssen zu sagen respektive mitzuteilen, was ihnen wichtig ist. Einfühlungsvermögen, wachsames Hinhören und Beobachten und entsprechende kommunikative Fachkompetenzen sind unerlässlich, um die Menschen dazu zu befähigen und das notwendige Vertrauen aufzubauen.

Zur Alltagsgestaltung gehört auch die Schaffung eines entwicklungsfördernden Umfelds. Dieses bietet den Bewohnenden Entfaltungsmöglichkeiten und fördert das Lernen und den Erhalt von Fähigkeiten. Räume und Abläufe können so gestaltet werden, dass sie soziale Kontakte und die Teilhabe der Bewohnenden fördern und den Austausch anregen (Gestaltung der Umgebung und der Räume, S. 32).

AUS DER PRAXIS

Mithelfen im Alltag und in allen Betriebsbereichen

Schönbühl – Kompetenzzentrum für Lebensqualität, Schaffhausen

Die meisten der aktuellen Generation der Heimbewohnerinnen – zahlenmässig überwiegen in den Heimen meist die Frauen – haben ein grosses Wissen in der Haushaltsführung, zum Beispiel im Kleiderwaschen. Deshalb gibt es immer wieder Probleme mit der Waschküche, wenn Kleider «verschwinden» oder falsch gewaschen werden.

In der Stiftung Schönbühl haben die Bewohnenden direkten Zugang zur Waschküche und den dortigen Mitarbeitenden. So können sie Wünsche anbringen, wie ihre «besten» Kleidungsstücke gewaschen und gepflegt werden sollen. Dies bindet die Bewohnenden nicht nur in den Alltag der Institution ein, sondern beugt auch vielen Auseinandersetzungen vor, wenn zum Beispiel ein Kleidungsstück nicht so zurückkommt, wie die Bewohnenden das wünschen.

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

Individualisierte Angebote

Als Basis für die Gestaltung individualisierter Angebote dienen die Erfassung und laufende Ergänzung biografischer Daten sowie die Ressourcen- und Bedürfnisklärung. All dies wird in einem Betreuungsplan festgehalten (partizipative Abklärung und Betreuungsplanung, S. 17).

Die individuellen Bedürfnisse werden laufend geklärt, beispielsweise in Form von Zimmerbesuchen oder bei der Teilnahme an Mahlzeiten durch das Betreuungspersonal. Auch regelmässige Gespräche und Standortbestimmungen – allenfalls im Rahmen von Angehörigengesprächen – bieten sich dazu an.

Wichtig ist, die Anliegen und Bedürfnisse zu dokumentieren und intern an die weiteren involvierten Mitarbeitenden weiterzuleiten, um den internen Informationsfluss sicherzustellen. Dabei ist die Beachtung der professionellen Vertraulichkeit geboten.

Um die individuellen Bedürfnisse in die Tagesplanung aufnehmen zu können, sollte diese genügend Raum für Flexibilität und Spontanität bieten. So entsteht ein individualisiertes Angebot, und die Mitwirkung der Bewohnenden kann ermöglicht werden – bei alltäglichen Verrichtungen wie dem Zubereiten des Essens, Gartenarbeiten, Wäsche, Reparatur usw.

Eine weitere wichtige Voraussetzung für die Umsetzung eines individualisierten Angebots sind sowohl personelle wie auch zeitliche Ressourcen. Die zuständigen Mitarbeitenden sollten darin geschult und weitergebildet werden, wie sie gemeinsam mit den Bewohnenden individualisierte Angebote entwickeln können.

Neben Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen eignen sich für diese Aufgabe auch FaBe und Aktivierungsfachpersonen.

Zentrale Kompetenz ist die professionelle oder professionell angeleitete dialogische Kommunikation (Gesprächsmöglichkeiten schaffen, S. 24). Dabei ist sicherzustellen, dass Fachpersonen auch ältere Menschen einzubeziehen wissen, die nicht (mehr) verbal kommunizieren können.

Gruppenorientierte Angebote

Anhand persönlicher Bedürfnisse, Gewohnheiten und Interessen können gemeinsame Aktivitäten definiert und umgesetzt werden. Diese bieten älteren Menschen Raum für eigene Themen und aktive Beteiligung und dienen der Integration der Bewohnerinnen und Bewohner. Gerade offene moderierte Gruppenformate ermöglichen sowohl Zurückhaltung als auch Engagement und stärken die Verbindung zur Lebenswelt der Bewohnenden. So entsteht ein inklusives Umfeld, das die Lebensqualität unterstützt und individuelle Bedürfnisse respektiert.

Gerade neue Bewohnerinnen und Bewohner sollten möglichst bald nach ihrem Eintritt zu den Angeboten eingeladen werden, damit sie ihren Platz im Sozialgefüge finden und dabei auch unterstützt werden können.

Gewisse Angebote können öffentlich zugänglich gemacht werden und tragen so zur Vernetzung mit dem Quartier und der Gesellschaft bei.

AUS DER PRAXIS

Projekte zur Selbstverwirklichung

Le Home – Les Pins, Pully

«Der Wunsch nach Selbstverwirklichung beziehungsweise ‹immer mehr zu dem zu werden, was man sein kann›, steht gemäss Abraham Maslow zuoberst in der menschlichen Bedürfnishierarchie. In Anlehnung daran entwickeln wir Projekte zur Selbstverwirklichung. Diese zielen darauf ab, jede Bewohnerin, jeden Bewohner in ihrer/seiner familiären, sozialen und kulturellen Rolle anzuerkennen und ihr/ihm diese Rolle bei uns im institutionellen Rahmen zurückzugeben.

Es werden individuelle oder Gruppenaktivitäten realisiert. In den meisten Fällen besteht eine Verbindung zur Aussenwelt. Das Projekt umfasst alles, was dem Leben der Bewohnenden einen Sinn gibt.

So konnten zum Beispiel ein Bewohner und seine Tochter eine Zirkusvorstellung besuchen und trotzdem wie gewünscht ihre persönliche Beziehung pflegen. Denn der Mitarbeiter, der sie begleitete, achtete zwar darauf, dass alles klappte, hielt sich aber sehr im Hintergrund. Ein anderer Bewohner stattete nach langer Zeit seinem Heimatdorf in Portugal einen Besuch ab. Ermöglicht hat das ein Team des Heims. Für einen weiteren Bewohner, der sein Leben lang umgeben von Tieren gelebt hatte, wurden Aktivitäten auf einem nahen Bauernhof organisiert.»

Tages- und Wochenstruktur

Sich in eine Tages- und Wochenstruktur einzubringen, kann den Bewohnenden Halt und Sicherheit bieten. Zeitlich sollte das Programm einerseits auf den Heimalltag abgestimmt sein, andererseits genügend Flexibilität für den individuellen Tagesrhythmus der älteren Menschen bieten.

Im Zentrum steht, mit dem Vorwissen aus der Abklärung den Bewohnenden aufmerksam zuzuhören und auf die Bedürfnisse und Gegebenheiten in diesem Moment zu reagieren – nicht, alles auf lange Sicht zu planen und zu kontrollieren.

Gruppenangebote können soziokultureller, psychischer, schöpferischer, sozialer, hauswirtschaftlicher und körperlicher Natur sein. Aus fachlicher Sicht kann es durchaus sinnvoll sein, dass die Bewohnenden Aufgaben in der Institution übernehmen oder sich daran beteiligen können.

AUS DER PRAXIS

Green Care – Betreuungsangebote mit grosser Ausstrahlung

Stiftung Hofmatt, Münchenstein

«Der Impuls für die ‹Green-Care-Strategie› kam von aussen: Die Besitzerin einer Schafherde bot sich für ein Pilotprojekt mit Schafbesuchstagen an. Schon die ersten Durchführungen haben den grossen Mehrwert gezeigt. Niemand verlangte nach Schmerzmitteln oder war unruhig. Das hatte eine Qualität, die wir zuvor nie erlebt hatten.

Daraus haben wir gelernt und entschieden, uns damit strategisch zu positionieren.

Heute sind die Schafbesuchstage fester Bestandteil eines grossen Betreuungsangebots im Freien. Die gemeinsamen Aktivitäten im Garten und mit unseren Hühnern und Schweinen, die frische Luft und das natürliche Licht sind enorm wichtig für das Wohlbefinden der Bewohnenden.

Die Angebote wirken sich in allen Bereichen positiv aus: Bei den Angehörigen kommen sie sehr gut an. Sie helfen bei der Rekrutierung von Mitarbeitenden und sind ein Magnet für die Freiwilligenarbeit. Bis zu 100 Freiwillige unterstützen die Betreuungsangebote in der Stiftung Hofmatt und sorgen damit für einen grossen Mehrwert.»

Mögliche Angebote der Alltagsgestaltung

Hauswirtschaft und Gastronomie

- Einbezug bei Gartenpflege oder Tierpflege
- Haushaltsplanung in Einzel- oder Gruppensettings (zum Beispiel WG-Sitzung zur Festlegung des Menüs oder Planung des Einkaufs / Einkaufszettel)
- Einkaufsspaziergang, eigenes Bett machen, den eigenen Wohnraum pflegen, gemeinsamen Tisch decken, rüsten, kochen, Einkaufsgeld abrechnen, Abfälle entsorgen, Räume reinigen, Wäsche für sich oder andere besorgen, Reparaturen durchführen

Kultur, Kreativität und Bildung

- Verschiedene Veranstaltungen wie Fyrabig-Treff, Jassen mit Freiwilligen, Literatur- oder Vorlesegruppen
- Themenwochen (Apfelwoche, gemeinsames Mosten)
- Konzerte, Vorträge, Ausstellungen, Kino und Filme
- Singen und Musizieren, Erleben von musikalischer Unterhaltung
- Tanzen
- Kreatives Gestalten
- Musische Andacht
- Rituale, Feierlichkeiten, saisonale Feiertage/Anlässe
- Ausflüge ins Dorf oder ins Museum, Besuch lokaler Anlässe
- Zugang zu Natur und Tieren ermöglichen

Körper

- Nutzung von Sportgeräten, Bewegungsangebote
- Wellness und Entspannung, Ausruhen im Ruheraum, basale Stimulation
- Turnen und Schwimmen
- Spaziergänge im Freien, Walking
- Infoangebote über körperliche, kognitive und psychische Altersveränderungen, Seh-, Hör- und Gehhilfen

Psyche

- Hervorrufen positiver Gefühle: Genuss, Humor, Dankbarkeitsübungen
- Reduktion negativer Gefühle: achtsames Selbstmitgefühl, Training emotionaler Kompetenzen, Erfolgstagebuch führen
- Lebensrückblicksinterventionen (Biografiearbeit): zum Beispiel Erzählcafé

Soziales

- Seniorenclub
- Koch- und Handarbeitsgruppe
- Gedächtnistrainings-Gruppe
- Gesprächsrunden, zum Beispiel Tagesereignisse aus den Medien diskutieren, Podium zu Abstimmungsthemen durchführen
- Gesellschaftsspiele
- Generationenprojekte

Quelle: Aus der Dokumentenanalyse von 12 Altersinstitutionen und Ergänzungen weiterer Praxisvertreterinnen und -vertreter

«Geistig gefordert und mit anderen im Austausch zu sein, ist für die Bewohnenden elementar, um kognitiv nicht abzubauen und damit auch dem körperlichen Abbau entgegenzuwirken. Wir suchen im Alltag unterschiedliche Momente für den Dialog mit ihnen und versuchen zugleich, vielfältige Anreize für Gespräche unter den Bewohnenden zu schaffen.»

Flurin Truog, Gesamtleiter Alterszentrum Haus Tabea, Horgen

Gesprächsmöglichkeiten schaffen

Das Im-Dialog-Sein und die Kommunikation spielen eine zentrale Rolle für die Gestaltung des institutionellen Alltags und die Betreuung älterer Menschen. Die Gesprächsführung trägt dazu bei, Vertrauen aufzubauen, Missverständnisse zu vermeiden und Beziehungen zu stärken. Gemeint sind alle Formen von Gesprächen, formelle und informelle: vom alltäglichen kurzen Austausch und der Weitergabe von Wissen bis zu kleineren und grösseren Beratungsgesprächen, in denen mit den älteren Menschen Lösungen entwickelt werden. Die Gestaltung gelingender Gespräche mit älteren Menschen oder anderen Akteurinnen und Akteuren im Umfeld der institutionellen Altersarbeit gehört zu den Kernaufgaben sozialer Fachkräfte.

AUS DER PRAXIS

Zur Wichtigkeit des Dialogs im Alltag

Auszug aus dem Konzept «Meine 24 Stunden» der pflegimuri, Muri AG

«Menschen, die in der pflegimuri leben, sind unter anderem auch bei uns, weil sie den zwischenmenschlichen Kontakt suchen/benötigen. Die Qualität dieser Kontakte/Gespräche hat grossen Einfluss auf ihre Lebensqualität in der pflegimuri.

Wir pflegen diese Begegnungen bewusst, auf Augenhöhe, wertschätzend, aber auch selbstbewusst. Kontakte oder der Wunsch nach einem Gespräch sind keine Störungen, sondern essenzieller Bestandteil der Arbeit in der pflegimuri.

Wir müssen uns nicht vor den Bewohnerinnen und Bewohnern verstecken, um in Ruhe unsere Aufgabe erledigen zu können, sondern Begegnungen und Kontakte aktiv suchen und gestalten.»

GUT ZU WISSEN

Folgende **Erfolgsfaktoren** tragen zum Gelingen eines Gesprächs bei:

- eine grundlegende, uneingeschränkt wertschätzende Haltung gegenüber dem Gesprächspartner und der Gesprächspartnerin, unabhängig von persönlicher Sympathie und Übereinstimmung
- eine respektvolle und zugewandte Haltung
- ein ernsthaftes Interesse an den Themen und Botschaften des Gesprächspartners und der Gesprächspartnerin und die Fähigkeit zur Perspektivübernahme
- Verständigung über Gesprächsregeln, die gegenseitiges Zuhören, Offenheit und Toleranz gegenüber anderen Meinungen beinhalten
- ein positiver Abschluss des Gesprächs, da nach dem Gespräch vor dem Gespräch ist

Diese Erfolgsfaktoren können praktisch geübt und immer wieder besprochen und vertieft werden.

Unterschiedliche Anlässe und Ziele erfordern eine Unterscheidung zwischen **informellen** und **professionell angeleiteten** Gesprächen zwischen Mitarbeitenden und Bewohnenden:

Informelle Gespräche: Alltagsgespräche mit älteren Menschen, Tür-und-Angel-Gespräche mit Angehörigen, Gespräche mit Teamkolleginnen und -kollegen, Leitung und Trägerschaft sowie Netzwerkpartnern

Professionell angeleitete Alltagsgespräche: Gespräche, die Teil der betreuenden Arbeit oder auch von Pflegehandlungen oder Routinen sind

Vorbereitete professionelle Gespräche: Bedarfsermittlung, Projektgespräche, Angehörigengespräche, Entwicklungsgespräche und Kooperationen

All diese Formen von Gesprächen bilden die Grundlage für weiterführende Diskussionen über Entwicklungsaufgaben oder mögliche Unterstützungsangebote (Biografiearbeit, S. 28).

AUS DER PRAXIS

Wichtige Beziehungsarbeit

Begegnungszentrum St. Ulrich, Luthern

«In einer unverbindlichen Kaffeerunde oder beim gemeinsamen Misten der Hasenställe erfahre ich oft mehr über die Befindlichkeit und Bedürfnisse der Bewohnenden als bei einem Standortgespräch im nüchternen Sitzungszimmer.»

Stefan Gut, Leiter Wohnen & Beschäftigung, Mitglied der Geschäftsleitung

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

Fachliche Grundlagen klären

- Kommunikationsleitfaden für die Mitarbeitenden erstellen (Repertoire, Hilfestellungen für Alltagsgespräche)
- Bewusster Entscheid zur Verankerung einer «Du-» oder einer «Sie-Kultur»

Alltägliche Situationen für Gespräche nutzen

- Kurze Dialoge, Tür-und-Angel-Gespräche sowie intensivere, längere Sequenzen von Gesprächen im Alltag bewusst verankern
- Bei Essenssituationen an Tischen, spontanen Begegnungen auf den Gängen, Gesprächen während Aktivierungssequenzen die Gespräche nicht nur auf das Produkt und die Aktivität hin reduzieren, sondern gemeinsam gestalten
- Zeitfenster im Heimalltag schaffen, damit ältere Menschen ihre Themen einbringen können; nach früheren Vorlieben und Vorgehensweisen fragen

Kleidung statt Uniform: Begegnung auf Augenhöhe

Normale Kleidung anstelle einer Uniform für die Mitarbeitenden, um den Kontakt auf Augenhöhe mit den Bewohnenden zu stärken: Die Arbeitsuniform lehnt sich an die Akutmedizin und das Spital an, ist im Heim aber nicht zwingend. Für direkte pflegerische Tätigkeiten kann zur Hygiene ein Überwurf angezogen werden.

Quelle: Studie «Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret», Prof. Dr. Karin Stadelmann und Rita Kessler, HSLU, und Ergänzungen weiterer Praxisvertreterinnen und -vertreter

Dialoge und Gesprächsrunden

Regelmässige gemeinsame Gesprächsrunden zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeitenden bieten eine Möglichkeit, ganz unterschiedliche Themen zu diskutieren. Das können Tagesereignisse aus den Medien sein oder auch aktuelle Fragen des Zusammenlebens auf der Wohngruppe, zu denen gegebenenfalls nach neuen Lösungen gesucht wird. Je nach Thema kann nach solchen Gesprächsrunden ein Beschlussprotokoll erstellt werden, um Verbindlichkeit herzustellen. Ein weiterer Inhalt kann sein, den Bewohnerinnen und Bewohnern einen Einblick zu geben, was im Laufe des Tages und der Woche aus der Sicht der Institution geplant ist. Allenfalls können auch vorgängig Themen bei Bewohnenden gesammelt werden.

Ein Morgenkreis kann auf den gemeinsamen Tag einstimmen und bietet einen Raum, sich auszutauschen und den Tag gemeinsam zu beginnen, zum Beispiel durch Lieder zur Einstimmung. Ein offener moderierter Morgenkreis ist eine Möglichkeit, an die Vielfalt von früheren Lebenswelten und Lebensstilen und aktuellen Beiträgen der älteren Menschen anzuknüpfen.

Solche Gesprächskreise können auch gegen Abend angesetzt werden, was den Bewohnenden erlaubt, von den Erlebnissen des Tages zu berichten.

AUS DER PRAXIS

Philosophischer Stammtisch

Tertianum Zedernpark, Weinfelden

Ob Frauenstimmrecht, Lügen oder Handygesellschaft – am Stammtisch des Wohn- und Pflegezentrums Tertianum Zedernpark in Weinfelden werden Themen diskutiert, welche die Bewohnenden interessieren, aber auch aufrütteln. Es wird gelacht und manchmal geweint. Der Heimalltag hat durch dieses Betreuungsangebot gewonnen.

Ausführlicher Beitrag: **Gute Betreuung im Alter – Philosophischer Stammtisch ↗**

«Unsere Bewohnerinnen und Bewohner sollen sich entsprechend ihrer Individualität daheim fühlen und sich selbst sein beziehungsweise sein dürfen.»

Auszug aus dem Leitbild des Betagtenzentrums Linde, Grosswangen

INSTRUMENT

Biografiearbeit

Biografiearbeit ist die Basis für den Beziehungsaufbau, die Alltagsgestaltung, die Unterstützung beim Ankommen und die Begleitung bei Krisen. Die älteren Menschen treten mit einem reichen Erfahrungsschatz in ein Wohnangebot oder Heim ein. Wenn sie diesen teilen können und die Betreuung sich daran orientiert, kann dies einen grossen Beitrag zur Resilienz der Menschen leisten. Nach verschiedenen Entwicklungstheorien haben ältere Menschen zudem ein erhöhtes Bedürfnis, sich mit der eigenen Biografie zu befassen – auch vor dem Hintergrund des nahenden Todes. Diese Auseinandersetzung zu ermöglichen, ist wichtig für ihre psychische Gesundheit.

Um den administrativen Aufwand zu minimieren, ist es hilfreich, bei der Aufnahme in die Institution grundlegende Informationen über das bisherige Leben des älteren Menschen und seiner Interessen systematisch zu erfassen. Fachkräfte haben Zugang zu diesen Informationen und können diese laufend ergänzen mit dem Ziel eines biografischen Porträts der Bewohnenden, das eine individualisierte, persönliche Betreuung ermöglicht.

Die professionelle Biografiearbeit geht über die Erfassung der Familienverhältnisse und des ehemaligen Berufes hinaus. Was sie wann teilen, bestimmen die Bewohnenden. Entsprechend langfristig und partizipativ wird Biografiearbeit angelegt. Im Bewusstsein um die Unterschiedlichkeit der Biografien werden zusammen mit den Bewohnenden folgende Aspekte herausgearbeitet:

- Liebgewonnene Gewohnheiten und Routinen, die bisher den Alltag und Wochenablauf ausgemacht haben und die gerne weitergeführt werden möchten. Sie tragen viel zur Erhaltung der Identität und Selbstbestimmung bei und geben Halt in einem neuen Umfeld.
- Begabungen und Interessen, deren Ausübung und Vertiefung die Selbstwirksamkeit der Bewohnenden stärken und Fähigkeiten erhalten.
- Bestehende Ressourcen und Strategien zur Bewältigung von Herausforderungen und Krisen, mit denen die vielen Veränderungen gemeistert werden können, die mit dem Wechsel des Zuhauses verbunden sind. Sie tragen zudem präventiv zur Stärkung der Resilienz bei, um weitere Fragilisierungsschritte zu bewältigen.

- Allfällige bisherige Konflikte bis hin zu physischen und psychischen Misshandlungen. Diese müssen im Anschluss auch angemessen (allenfalls psychotherapeutisch) bearbeitet werden. Dabei ist es zentral, die Privatsphäre der Bewohnenden zu wahren und im Vertrauen mitgeteilte Lebensereignisse professionell zu handhaben.
- Sich zu erinnern ist manchmal gar nicht so leicht. Darum ist es wichtig, Zugänge zu schaffen und das Erinnern anzuregen. Das kann über alle Sinne geschehen, zum Beispiel über:
  - Erzählungen, Geschichten
  - Fotos, Bilder
  - Gegenstände wie Schmuck, Werkzeug
  - Gerüche und Geschmäcker wie frisches Brot, Bärlauch
  - Musik und Geräusche
  - Besuch von Orten

Zu beachten ist, dass Biografiearbeit sowohl **formell** (mit Befragungen und geplanten Gesprächen) als auch **informell** durchgeführt werden kann.

- Beim Eintritt in eine neue Wohnform ist meist eine formelle Form der Biografiearbeit vorgesehen, in der zusammen mit dem älteren Menschen Daten erhoben und erfasst werden.
- Besondere Bedeutung kommt der informellen Biografiearbeit zu. Sie erfolgt vermeintlich «en passant», wird von den Betreuungspersonen aber sehr bewusst und aufmerksam in den Alltag integriert. Dazu gehören Beobachtungen im Alltag genauso wie Tür-und-Angel-Gespräche, begleitend zu irgendwelchen Aktivitäten. Es müssen also nicht neue Gefässe geschaffen werden. Mit gezielter Gesprächsführung werden alltägliche Momente genutzt, um die «Biografielandschaft» der Bewohnenden laufend weiter zu konkretisieren.

AUS DER PRAXIS

Eintauchen in Alltag und Gesellschaft von früher

Schönbühl – Kompetenzzentrum für Lebensqualität, Schaffhausen

«Regelmässig laden wir (Lokal-)Historiker zu einem Vortrag ein. Es werden Themen vertieft wie:

- Wie wurde in meiner Stadt, in meinem Dorf, in meinem Kanton, in der Schweiz vor 60 bis 80 Jahren gelebt?
- Was war den Menschen damals wichtig? Wie hatte man sich zu verhalten als Mann, als Frau, als Mitglied der Gesellschaft?
- Wie und welche Feste wurden gefeiert?

Die Inputs und anschliessenden Diskussionen zeigen in vielerlei Hinsicht Wirkung: Viele Mitarbeitende sind jung, teilweise kommen sie nicht aus der Region oder bringen andere kulturelle Hintergründe mit. Nach einem solchen Einblick verstehen viele die Situation der Bewohnenden sehr viel besser.»

«Die Bewohnenden wählen selbst, ob sie im Speisesaal oder in der eigenen Wohneinheit essen. Sie können aber auch selber einkaufen, gerade für Zwischenmahlzeiten. Wir stellen sicher, dass sie auch beim Essen in einem guten Ausmass selbstbestimmt sind.»

Edith Schmid, Sozialberatung, Alterswohnheim Büttenberg, Biel

Essenssituationen

GUT ZU WISSEN

Die Essenssituationen – am Morgen, am Mittag und am Abend – nehmen in stationären Institutionen eine zentrale Bedeutung für das Gemeinschaftsleben, Begegnungen und Gespräche ein. Es lohnt sich, ihnen besonderes Augenmerk zu schenken: Sie strukturieren den Tag, bieten sinnliche Erfahrungen und die Möglichkeit für den sozialen Austausch. Gleichzeitig sind es Momente, in denen die Selbstbestimmung der Bewohnenden hochgehalten werden kann und Mitbestimmung und Mitwirkung möglich sind.

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

Beispiele für individuell gestaltete Essenssituationen aus der Dokumentenanalyse von 12 Altersinstitutionen und weiteren Ergänzungen aus der Praxis:

- Beim Eintritt Getränke- und Essenswünsche sowie Intoleranzen und Allergien erfragen und an die Küche weiterleiten
- Essenszeiten bewusst fix oder flexibel gestalten
- Mehr Zeit einplanen für das Morgenessen, damit Bewohnende ausschlafen oder früh aufstehen können
- Vor den Mahlzeiten in der Cafeteria einen Tisch mit Gemüse zum Schälen bereitstellen, um den Kontakt zwischen den Bewohnenden zu fördern und zum Mithelfen beim Zubereiten der Mahlzeiten zu animieren
- Essens-/Menüwahl ermöglichen: zum Beispiel Auswahl aus vier Menüs für das Abendessen, idealerweise direkt vor dem Essen bestellen wie im Restaurant, oder die Wahl eines eigenen Menüs an speziellen Tagen wie Geburtstagen usw.
- Wichtige persönliche Gerichte und Vorlieben im Rahmen der Biografiearbeit erfassen, unter Mitarbeit der Bewohnenden in Menüplan integrieren
- Fixer oder flexibler Sitzplatz? Gewählt oder nicht gewählt? Zum Beispiel fixer Sitzplatz für Mittag- und Abendessen – die Bewohnenden werden periodisch gefragt, ob sie damit zufrieden sind. Beim Frühstück freie Platzwahl.

- Esssaal umgestalten mit Zwischenwänden, Pflanzen und anderem, um persönlichere Tischrunden zu ermöglichen
- Verschiedene Arten fürs Essen ermöglichen:
  - Familientisch: Die Schüsseln werden auf den Tisch gestellt. Die Bewohnerinnen und Bewohner können sich selbst bedienen und erhalten dabei Unterstützung.
  - Familientisch mit den Mitarbeitenden: Ähnlich wie Familientisch. Die Mitarbeitenden der Betreuung nehmen an der Tischgemeinschaft teil und essen mit den Bewohnenden. Sie setzen Impulse für mögliche Tischgespräche und unterstützen die Bewohnenden beim Schöpfen. Sie moderieren die Essenszeiten und haben den Auftrag, diese so zu gestalten, dass die Mahlzeiten in guter Atmosphäre stattfinden. Das Mitessen am Tisch mit den Mitarbeitenden ermöglicht eine Kommunikation auf Augenhöhe anstelle des Service von hinten. Erfahrungen zeigen, dass dies gerade bei an Demenz erkrankten Menschen viel zur Entspannung beiträgt, weil die Situation so viel gewohnter und natürlicher ist.
  - Tischservice: Die Schüsseln werden auf einem Serviceboy an den jeweiligen Tisch gefahren. Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Auswahl treffen und sich selbstständig bedienen.
  - Frühstücksbuffet
  - Zimmerservice
- Offener Kühlschrank: Jede Wohngruppe verfügt über einen Grundstock an Lebensmitteln, damit eine zusätzliche Wahlmöglichkeit besteht.
- Menschen mit besonderen Bedürfnissen (Demenz, Schluckbeschwerden usw.) benötigen oft eine spezielle Anleitung und Zugewandtheit der Mitarbeitenden, geniessen aber genauso die sinnliche Erfahrung eines guten Essens.
- Stammtisch: Es treffen sich die Bewohnenden der jeweiligen Wohngruppe mit der Küchenchefin beziehungsweise dem Küchenchef oder ihrer/seiner Vertretung. Es werden Neuigkeiten aus der Küche und aus aller Welt diskutiert. Gleichzeitig werden Menüvorschläge und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner von der Küche entgegengenommen.
- Angehörige am Tisch: Den Angehörigen ermöglichen, mit der beziehungsweise dem Bewohnenden zum Mittagessen abzumachen und an einem eigenen Tisch zu essen. Mittagessen sind für Angehörige, die in der Nähe arbeiten, häufig gute Möglichkeiten für Besuche.

«Damit die gemeinschaftlichen Räume zu Treffpunkten werden, müssen sie mit Alltagsleben gefüllt sein und inspirieren, zum Kommentieren und zum Handeln anregen. Sei das im Eingangsbereich, im Speisesaal, im Garten. Wir holen bewusst auch Bewohnende mit relativ viel Unterstützungsbedarf aus ihren Zimmern. Obgleich uns das mehr zu tun gibt: Uns ist wichtig, allen den sozialen Austausch zu ermöglichen.»

Flurin Truog, Gesamtleiter Alterszentrum Haus Tabea, Horgen

Gestaltung der Umgebung und der Räume

Wenn die Kräfte bei Bewohnerinnen und Bewohnern für gewohnte Aktivitäten nicht mehr reichen und sich der Bewegungsradius verkleinert, kann dies die Möglichkeit der sozialen und gesellschaftlichen Teilhabe einschränken (Wegweiser für gute Betreuung im Alter 2024, S. 11). Die Betreuung versucht, diese Teilhabe fortwährend und unabhängig von den Fähigkeiten und Fertigkeiten der älteren Menschen zu ermöglichen.

AUS DER PRAXIS

Post und Bäckerei im Alterszentrum

Die Institution Parco San Rocco hat den vormals geschlossenen Postschalter innerhalb der Altersinstitution wiedereröffnet und im Parterre eine Bäckerei eingerichtet.

«Es geht darum, flexible und unterschiedliche Begegnungs- und Austauschmöglichkeiten zu schaffen und die physischen Räume entsprechend anzupassen. Wir fördern den Kontakt zwischen den Generationen und beziehen dafür auch Schulen und andere Institutionen ein.»

Raffaele Scotti, Vizedirektor, Parco San Rocco, Morbio Inferiore

GUT ZU WISSEN

Nebst den sozialen Beziehungen innerhalb der Institution wünschen sich ältere Menschen häufig auch Begegnungen im erweiterten Sozialraum und eine Teilhabe an der Gesellschaft.

Indem sie als **Drehscheibe zwischen den Bewohnenden und der Gemeinde** fungieren, können sich Altersinstitutionen das Ziel setzen, das Wohlbefinden sowohl der Bewohnerinnen und Bewohner als auch der ganzen Gemeinschaft zu fördern. Bestehende Dienste und Angebote der Gemeinde, von Vereinen usw. können integriert und für die Bewohnenden nutzbar gemacht werden. Umgekehrt können die Institutionen ihre Räumlichkeiten nach aussen öffnen und gesellschaftliche

Anlässe respektive Treffpunkte und Veranstaltungen im sozialen Nahraum ermöglichen, soweit dies für die Bewohnenden sinnvoll und machbar ist. Gesellschaftliche Teilhabe kann darüber hinaus heissen, dass Bewohnende sich für Themen interessieren, die in der Gemeinde diskutiert werden, oder an Abstimmungen teilnehmen.

Für die Öffnung nach innen und aussen ist es von Vorteil, wenn sich die Institution an einer zentralen Lage befindet, in einem belebten Stadtquartier oder im Zentrum eines Dorfes etwa. Die Lage allein bedeutet aber nicht automatisch ein Miteinander von Sozialraum und Institution. Dieses ist aktiv zu gestalten.

AUS DER PRAXIS

Café im Hospiz als Treffpunkt für das ganze Dorf

Verein Tenna Hospiz, Tenna

Das Hospiz «Alte Sennerei» in Tenna hat sich als Wohngemeinschaft innerhalb einer Dorfgemeinschaft organisiert. Sie ermöglicht älteren Menschen, auch im letzten Lebensabschnitt verwurzelt zu bleiben. Das Café der Alten Sennerei verbindet die Wohngemeinschaft und die Bevölkerung im Safiental. Hier treffen sich die Generationen, kommen Schüler zum Mittagstisch, Dorfbewohnerinnen zur Jassrunde, die Pfarrerin zum Seelsorge-Gespräch, Alleinstehende zum Austauschen oder Lesen.

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

Für den Kontakt mit dem Quartier und der Gesellschaft

Öffentlich zugängliche Räume schaffen Möglichkeiten für Begegnungen zwischen den Bewohnenden und Ortsansässigen und fördern den Austausch mit der Öffentlichkeit. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, die Öffnung der Institution zu fördern. Eine Cafeteria, eine Bar, ein Restaurant und/oder anderweitig gemeinschaftlich nutzbare Räume (Aufenthalts-, Sitzungs-, Therapieräume usw.) können sowohl den Bewohnenden als auch Aussenstehenden (Einzelpersonen, Gruppen, Vereinen, Institutionen) für einen Besuch oder zur Miete bereitgestellt werden.

Eine Herausforderung besteht in der effektiven **Frequenz der Raumnutzung,** die es zu bedenken und gegebenenfalls zu regulieren gilt. Um das Bedürfnis nach Ruhe der Bewohnenden zu respektieren, können zum Beispiel die Öffnungszeiten für Aussenstehende auf gewisse Zeitfenster reduziert werden (zum Beispiel Mittagessen).

Ebenso ist zu beachten: Kommt es tatsächlich zu einem Austausch zwischen Bewohnenden und externen Besucherinnen und Besuchern? Handelt es sich um ein **«Miteinander» oder um ein «Nebeneinander»?** Diese Fragen sind im Blick zu behalten und gegebenenfalls Massnahmen zu treffen. Vereine können für spezifische Anlässe eingeladen werden (zum Beispiel monatliches Dorfcafé mit Frauenverein), an denen auch die Bewohnenden teilnehmen und bei denen der Austausch von einer Fachperson der Institution organisiert wird. Denkbar ist auch, die Bewohnenden darin zu unterstützen, selber Anlässe zu initiieren.

Eine weitere Möglichkeit ist die **Organisation von Anlässen oder Märkten** innerhalb der Institution und ihres unmittelbaren örtlichen Umfelds. Die Institution kann Anlässe und Märkte entweder selbst durchführen (beispielsweise einen jährlichen Weihnachtsmarkt, bei dem von den Bewohnenden erstellte Werke verkauft werden) oder je nach Infrastruktur und Standort kann weiteren Akteuren Platz zur Verfügung gestellt werden (Fasnachtsanlass in der Institution stattfinden lassen oder den Wochenmarkt des Quartiers bei sich durchführen, an dem lokale Bauernbetriebe ihre Ware verkaufen). Dank der Zusammenarbeit mit lokalen Vereinen, Schulen, Kirchen, mit der Gemeinde usw. kann den Bewohnenden der Altersinstitution oft auch Zugang zu bestehenden Angeboten im Wohnumfeld verschafft werden. Allenfalls sind auch generationenübergreifende Begegnungen empfehlenswert.

Ein kreativer Spielplatz bei der Institution, der dem ganzen Quartier offensteht und auch Bewegungselemente und -geräte für Erwachsene beinhaltet, bietet einen lebendigen Aufenthaltsort für Menschen jeden Alters. Viele ältere Menschen schauen gerne dem Treiben der Kinder zu.

AUS DER PRAXIS

Die generationenübergreifenden Tage und der Besuch der Krippe im Heim

La Maison des Bosquets, Clarens

Im Sommer, wenn die offiziellen Krippen geschlossen sind, führt das Heim generationenübergreifende Betreuungstage für die Kinder der Mitarbeitenden durch. Eine der Sozialpädagoginnen des Teams entwickelt die Angebote für die Kinder und führt mit dem soziokulturellen Team täglich generationenübergreifende Aktivitäten mit den Bewohnenden durch. Das ganze Jahr über kommt monatlich ein Kindergarten vorbei und es wird gemeinsam etwas unternommen.

Für Architektur und Raumgestaltung

- Neubauten oder An- und Umbauten so gestalten, dass sie Begegnungen und vielfältige Erfahrungen fördern und Raum für Rückzug und individuelle Settings bieten.
- Hör-, Seh- und Mobilitätsbeeinträchtigungen möglichst gut abfedern, damit sozialer Austausch respektive die soziale Teilhabe der Bewohnenden möglich ist.
- Gärten oder anschliessende Quartierplätze so gestalten, dass sie von den Bewohnenden möglichst selbstständig besucht, genutzt und mitgestaltet werden können. Das Bewirtschaften von Gartenbereichen und Tierhaltungen bietet vielfältige Möglichkeiten für die Tagesgestaltung mit den Bewohnenden.
- Keine Speisesäle mehr bauen und bestehende mit mobilen Elementen so gestalten, dass sie Nischen bieten (Raumabtrennungen, Pflanzen usw.) und nicht als Saal wirken.
- Stockwerk-Cafeterias beziehungsweise Kaffee-Ecken auf jedem Stockwerk mit Teekocher, Kaffeemaschine und weiteren Getränken einrichten, bei denen sich die Bewohnenden nach Bedarf selber bedienen können, und so niederschwellige Kontakte ermöglichen.
- Kleine Teeküche mit Spüle in jeder Wohngruppe mit einem Grundstock verschiedener Lebensmittel. Bewohnerinnen können so selber oder mit wenig Begleitung Kleinigkeiten nehmen, zubereiten, abspülen und abtrocknen.
- Die traditionellerweise «Stationszimmer» genannten Räumlichkeiten umbenennen in «Büros» und diese offen gestalten, so dass jederzeit ein direkter Kontakt zwischen Mitarbeitenden und Bewohnenden möglich ist (kann auch mit den oben beschriebenen Cafeterias verbunden werden).

AUS DER PRAXIS

Das Dorf ins Pflegezentrum holen

Pflegezentrum Riedbach, Adligenswil

Der Räbeliechtli-Umzug des Vereins Club junger Eltern machte auf die Anfrage von Milena Mischol, Zuständige für Soziokultur im Pflegezentrum Riedbach, einen Umweg via Pflegezentrum. Die älteren Menschen freuten sich über die Begegnungen.

Der Verein Club junger Eltern kam anschliessend auf Milena Mischol zu, weil sie einen Raum für das Kasperli-Theater suchten. Das ermöglichte ihnen das Pflegezentrum gern – und handelte im Gegenzug eine Aufführung für die Bewohnenden aus. Vor der Aufführung gab es spontane Begegnungen: Die Kinder zeigten und erklärten den älteren Menschen die Kasperli-Figuren. Eine blinde Frau durfte sie auch in die Hände nehmen und ertasten.

«Sobald Belastungen von Bewohnerinnen und Bewohnern oder auch Angehörigen wahrgenommen werden, sollten sie angesprochen werden, um sie frühzeitig anzugehen.»

Adrian Junker, Geschäftsleiter, Stiftung für Betagte, Münsingen

Mit belastenden Situationen umgehen

Kontakte verlaufen nicht immer harmonisch und können Konflikte bergen – sowohl zwischen Bewohnenden und ihren Angehörigen als auch mit dem Institutionspersonal. Es hat sich gezeigt, dass eine möglichst frühzeitige Intervention hilfreich ist. Das setzt bei den für die Betreuung verantwortlichen Mitarbeitenden das Wahrnehmen und Erkennen solcher Situationen sowie das Wissen bezüglich einer Unterstützung voraus. Wie bei der allgemeinen Gesprächsführung ist auch für die professionelle und wirksame Gestaltung von Konfliktinterventionen Fach- und Methodenwissen notwendig.

GUT ZU WISSEN

Das Leben in einer Altersinstitution bringt für die Bewohnerinnen und Bewohner genauso wie für ihre Angehörigen belastende Situationen mit sich, die in unterschiedlichen Phasen in Erscheinung treten können. Das beginnt mit dem Eintritt in eine Institution, der häufig als ein kritisches Lebensereignis wahrgenommen wird (Wechsel in eine institutionelle Wohnform, S. 14), und setzt sich im Heimalltag bis zum Lebensende der Bewohnenden fort – und für die Angehörigen darüber hinaus.

Auch die Mitarbeitenden selbst können im Bestreben, die bestmögliche Beratung und Begleitung der Bewohnenden zu gewährleisten, an ihre Grenzen stossen und Unterstützung benötigen.

Die aktive, fachliche Begleitung in schwierigen Lebenssituationen kann Menschen helfen, besser zurechtzukommen und Herausforderungen zu bewältigen. Wichtig ist, dass sie das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten wiedergewinnen. Verschiedene Strategien können helfen: über die Ursachen nachdenken, mit anderen über Probleme sprechen, Rückhalt im sozialen Umfeld suchen, den Alltag klar strukturieren und sich körperlich bewegen. Fachleute können die älteren Menschen dabei unterstützen und gemeinsam mit ihnen mögliche Handlungsansätze für die Bewältigung und Verbesserung der Situation entwickeln.

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

- Die **psychosoziale Beratung** und Betreuung kann die älteren Menschen und Angehörige bei sozialen Problemen und in schwierigen persönlichen Situationen beraten, Bewältigungsstrategien vermitteln und die Resilienz stärken und fördern.
- Eine **spirituelle Begleitung** kann für Bewohnerinnen und Bewohner wichtig sein, insbesondere in der Phase vor dem Tod.
- Der kontinuierliche **Einbezug der Angehörigen** von Beginn eines Aufenthaltes an ist bedeutsam, damit ein Vertrauensverhältnis entwickelt werden kann. So können belastende Themen – sowohl für die Bewohnenden als auch für die Angehörigen – früh erkannt und angesprochen werden.
- Eine definierte Beschwerdestelle und ein schriftlich festgehaltenes **Beschwerdemanagement** schaffen bei allen Beteiligten Klarheit und tragen dazu bei, dass Schwierigkeiten oder ungute Erfahrungen angesprochen werden. Empfehlenswert ist, schriftlich die Schweigepflicht, die Ziele des Beschwerdemanagements und den Prozess zu regeln, wie Meldungen eingehen können und behandelt werden.
- Um **Missbrauch, Grenzverletzungen und Gewalt** von Mitarbeitenden und Bewohnenden zu **verhindern,** wird das Personal gezielt geschult und das Risiko von Grenzüberschreitungen zum Beispiel aufgrund von Überlastung und Überforderung wird aktiv thematisiert. Eine weitere präventive Massnahme kann sein, Gefässe für ethische Fragestellungen und schwierige Situationen zu bieten. Zudem ist das Vorgehen bei besonderen Vorkommnissen und Verdachtsmomenten festzulegen.

AUS DER PRAXIS

Beschwerdemanagement und Beschwerdekaskade

Alterszentrum Haus Tabea, Horgen

Mit Hilfe des Feedback- und Beschwerdemanagements werden Verbesserungspotenziale im Bereich der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität erfasst. Aus den Meldungen werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet, um die Effizienz, Kundenorientierung und Qualität zu steigern.

Ziele:

- Ursache von Zufriedenheit/Unzufriedenheit Externer ergründen und systematisch bearbeiten
- Rasche und organisationsweite Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen
- Verbesserung der Sicherheit und Leistungsqualität für Gäste, Bewohnende und Mitarbeitende
- Imagepflege durch Offenheit gegenüber einem Feedback
- Nutzen des Lernpotenzials für eine zukünftige kontinuierliche Verbesserung

«Bei uns wird das ‹Fyrabe-Bänkli› von verschiedenen Bewohnenden genutzt, die sich nach dem Abendessen dort treffen und gerade in den Sommermonaten lange dort aufhalten und den Abend geniessen.»

Simon Eugster, Leiter Soziales und Mitglied der Geschäftsleitung, Stiftung für Betagte, Münsingen

Abend und Zu-Bett-Gehen

Der Selbstbestimmung und aufmerksamen Betreuung kommt auch am Abend und rund um das Zu-Bett-Gehen eine hohe Bedeutung zu. Der Abend ist eine besonders sensible Zeit. Er markiert den Übergang vom sozialen, aktiven Tagesgeschehen in den persönlichen Rückzug – eine Phase, die bei vielen Bewohnenden emotionale Reaktionen auslösen kann: Einsamkeit, Ängstlichkeit, Verlassenheitsgefühle. Diese Phase verdient darum besondere Aufmerksamkeit – sowohl in der Tagesstruktur wie auch in der Personaleinsatzplanung.

GUT ZU WISSEN

Das Zu-Bett-Gehen ist für einige ältere Menschen mit Ängsten verbunden. Die Situation erhält eine ganz andere Bedeutung für Menschen, die nicht sicher sind, ob sie jederzeit selbstständig wieder aufstehen können. Nicht selten kommen am Abend Unsicherheiten deutlicher zum Tragen, die Bewohnenden stellen sich Fragen wie: «Ich weiss nicht, ob ich morgen früh wieder erwache.»

Allfällige Übermüdungen, Reizüberflutung oder Desorientierung durch das schwindende Tageslicht können diese Tageszeit zusätzlich prägen und werden oft als «Sundowning»-Effekt benannt. Dies kann zu vermehrter Unruhe, Verwirrtheit oder aggressivem Verhalten führen.

Wird mit der Abendsituation sorgfältig umgegangen, kann sich das auf die Stimmung der ganzen Nacht positiv auswirken – sowohl für die Schlafqualität der Bewohnenden als auch für die Einsätze der Mitarbeitenden, die die Nachtbegleitung machen.

ANREGUNGEN FÜRS GUTE GELINGEN

- Am Tag Aktivitäten bei Licht anbieten (Tageslicht oder auch künstliches starkes Licht) und am Abend für Ruhe, Entspannung und Dunkelheit sorgen, um den Schlaf zu fördern
- Den Zeitpunkt des Zu-Bett-Gehens durch die Bewohnenden selbst bestimmen lassen; bestehende Abendgewohnheiten eruieren und ermöglichen, diese aufrechtzuerhalten
- Bewusste Wortwahl: zum Beispiel die Fachpersonen, die in der Nacht im Einsatz sind, als «Nachtbegleitung» statt als «Nachtwache» bezeichnen, das betont das aktive, bewusste Gestalten dieser Zeit
- Erwartungsmanagement: durchschnittliche Schlafdauer sinkt im Alter stark ab auf durchschnittlich fünf statt acht Stunden; allfälligen Mittagsschlaf bei Schlafberechnung berücksichtigen
- Rituale einzeln oder in Gruppen zur Entspannung nahe an der Schlafenszeit anbieten
- Frei verfügbare Treffpunkte anbieten wie ein «Fyrabe-Bänkli» oder einen Tisch in der Cafeteria/Teeküche der Etage für ein Feierabend-Bier oder einen Gute-Nacht-Tee
- Abendspaziergänge im Garten oder Quartier anbieten
- Möglichkeit geben, im Pyjama den Abend auf der Wohngruppe/Station zu verbringen, in Gesellschaft TV zu schauen, zu lesen usw.
- Basale Stimulation nutzen wie Aroma-Arbeit mit Duftölen und Massagen, Musik, wärmende Kirschenstein-Kissen und Bettflaschen, geeignete Teesorten anbieten
- Tagebuchschreiben, tägliches Telefonat mit der Tochter beziehungsweise mit dem Sohn oder Videobotschaften von Bezugspersonen
- Alle Abend-Angebote begleiten mit Gesprächen rund um die Frage: «Wie war der Tag?»
- Bei der Einrichtung prüfen:
  - Lärmschutz
  - Belichtung, zum Beispiel: Kann das Licht individuell geregelt werden?
  - Sind Matratze, Bettwäsche, Bettdecken passend?
- Stimuluskontrolle: Bett sollte nur zum Schlafen genutzt werden
- Essen als Mitternachts-Snack verfügbar machen in Zimmer, Teeküche der Wohngruppe oder Cafeteria
- Ansprechperson bei Schlafproblemen anbieten
- Bewohnenden mit Ängsten anbieten, mit den Mitarbeitenden abzumachen, wann ein nächster Besuch beim Bett stattfinden wird, um zu überprüfen, ob noch Hilfe oder Begleitung benötigt wird

TEIL 2

So lässt sich gute Betreuung im Betrieb verankern

Um die Prinzipien guter Betreuung in der Organisation zu leben, braucht es alle Mitarbeitenden – auf allen Ebenen und in allen Bereichen. Für die Umsetzung hilft, schriftlich festzuhalten, was der Betrieb unter psychosozialer Betreuung versteht, welche Aufgaben auf welcher Ebene damit verbunden sind und wer dafür zuständig ist.

Gute Betreuung auf allen Ebenen verankern

Die nachfolgenden Erläuterungen verstehen sich als Einladung: Entlang der klassischen Führungsinstrumente – vom Leitbild bis zum Stellenplan – finden Sie Hinweise, wie Sie Betreuung in Ihren Dokumenten und Abläufen abbilden und verankern können. Möglicherweise bieten sich die Methoden einer Organisationsentwicklung an, um die Betreuung neben Pflege und Hotellerie beziehungsweise Hilfe als zentralen Hebel für das Wohlbefinden und die psychische und physische Gesundheit Ihrer Bewohnenden einzuführen.

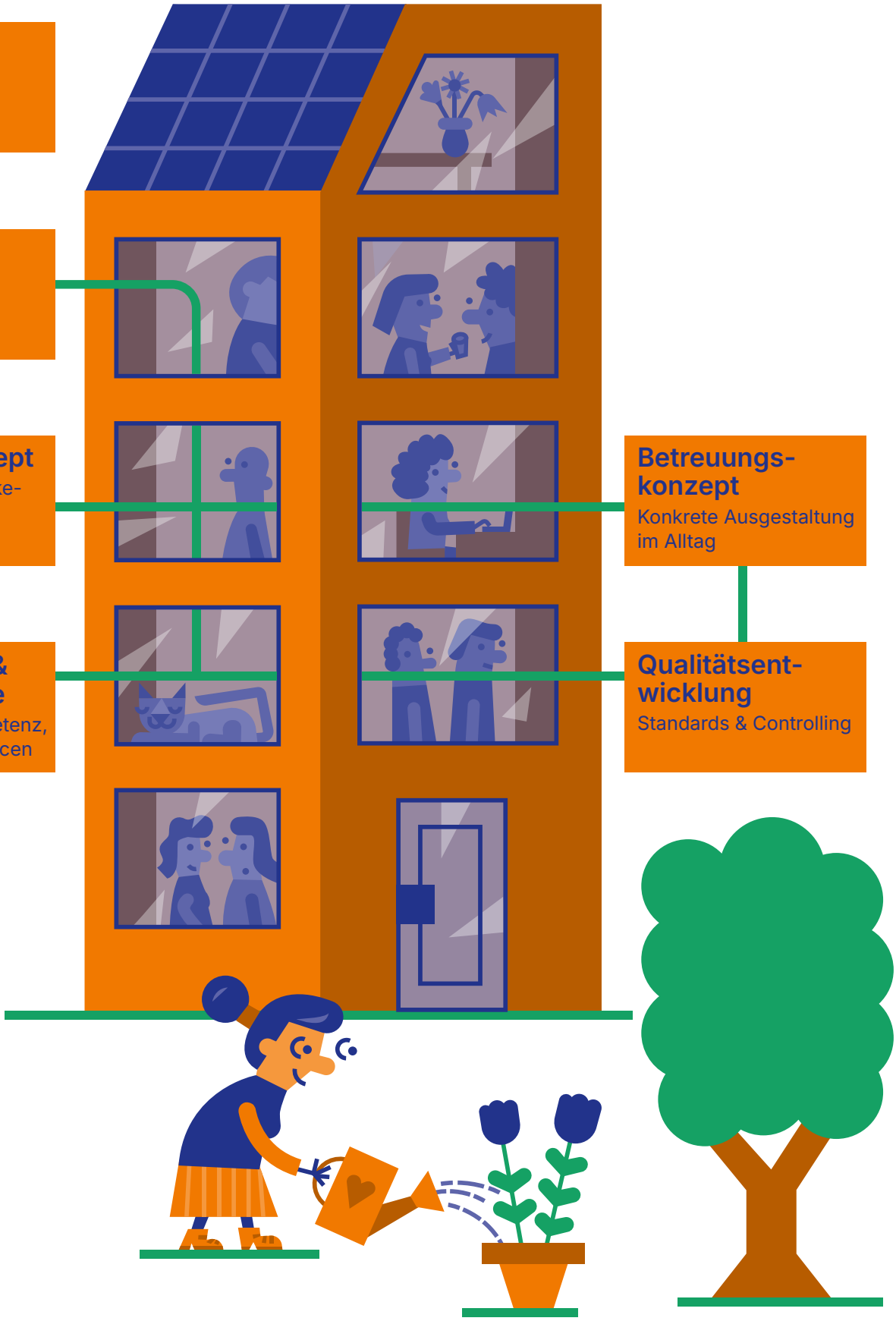
Wird gute Betreuung auf allen Ebenen benannt und konkretisiert, entsteht für den gesamten Betrieb eine verbindliche Grundlage mit klaren Zuständigkeiten für alle Involvierten. Der Aufwand lohnt sich: Denn die positiven Auswirkungen guter Betreuung auf die psychische und körperliche Gesundheit kommt der Lebensqualität der Bewohnenden genauso zugute wie der Arbeitsqualität der Mitarbeitenden und damit der Attraktivität der Institution als Arbeitgeberin.

Leitbild
Langfristige Ausrichtung

Strategie
Mittelfristige Schwerpunkte

Betriebskonzept
Betriebliche Verankerung auf allen Hierarchiestufen

Stellenpläne & Pflichtenhefte
Soziale Fachkompetenz, Aufgaben, Ressourcen



Betreuungskonzept
Konkrete Ausgestaltung im Alltag

Qualitätsentwicklung
Standards & Controlling

Leitbild: Eigenständigkeit und Ausrichtung der psychosozialen Betreuung festhalten

Im Leitbild hält der Vorstand, Stiftungs- oder Verwaltungsrat die professionelle psychosoziale Betreuung als eigenständige Unterstützungsform fest. Um die Umsetzung in der Praxis zu ermöglichen, sichert er die dafür notwendigen Ressourcen. Er gewährleistet, dass in den Leistungs- und Tarifvereinbarungen der notwendige Handlungsspielraum für professionelle und qualitätsvolle Betreuung verankert und gewährleistet ist.

Idealerweise wird die psychosoziale Betreuung in zweifachem Sinn aufgenommen: zum einen als reflektierte, fachlich gestützte **Handlungsorientierung** für alle Mitarbeitenden, zum anderen als **eigenständige Unterstützungsform** neben Pflege und Hotellerie.

Mögliche Inhalte zum Thema Betreuung im Leitbild sind:

Was unter psychosozialer Betreuung verstanden wird:

- Betreuung ist eine eigenständige Unterstützungsform, basierend auf einem entwicklungsorientierten Altersbild, das die psychosozialen biografischen Aspekte der Bewohnenden berücksichtigt.
- Die Handlungsfelder der Betreuung sind Selbstsorge, Alltagsgestaltung, soziale und gesellschaftliche Teilhabe, Beratung und Alltagskoordination, gemeinsame Haushaltsführung sowie Betreuung in Pflegesituationen.
- Betreuung spielt sich im Alltag ab und knüpft eng an die Biografie und die tagesaktuellen Interessen und Bedürfnisse der älteren Menschen an.

Welche Ziele die individuelle Betreuung für die Bewohnenden verfolgt:

- Gute Betreuung ermöglicht älteren Menschen Selbstbestimmung und Lebensqualität trotz Beeinträchtigungen.
- Sie stärkt ihre psychische Gesundheit, ihre Resilienz und ihr Sicherheitsgefühl im Alltag.
- Sie ermöglicht ihnen einen möglichst individuell gestalteten und sinnstiftenden Alltag.
- Sie wirkt sozialer Isolation und Vereinsamung entgegen.
- Sie erhält und fördert die Selbstständigkeit im Haushalt.
- Sie bietet Orientierung im Betreuungssystem und ermöglicht den Zugang zu geeigneten Leistungen.

– Sie trägt dazu bei, die Ziele von Pflegehandlungen besser zu erreichen.
– Mit all dem trägt sie zu einem Altern in Würde bei.

Wer für Betreuung zuständig ist:

– Betreuung ist Kernaufgabe der unterschiedlichen Fachpersonen im Bereich Betreuung. Zudem ist sie integriert in Aufgaben anderer Berufe im Betrieb (Pflege, Hotellerie, Reinigung, Empfang, Küche, Technischer Dienst usw.).
– Auf jeder Hierarchiestufe gibt es eine für psychosoziale Betreuung zuständige Person mit den dafür erforderlichen Kompetenzen und Verantwortlichkeiten.
– Idealerweise sind Fachpersonen mit Aus- oder Weiterbildungen aus Sozialen Berufen Teil der Belegschaft (Sozialpädagogik, Soziale Arbeit, soziokulturelle Animation, Fachangestellte Betreuung, Sozialbegleitung, Gemeinwesenarbeit) oder auch Aktivierungsfachpersonen.
– Die Fachpersonen der Pflege, Hotellerie beziehungsweise Hilfe und Administration wirken in ihren eigenen Fachaufgaben mit der entsprechenden Grundhaltung auch betreuend mit.

«Betreuung wird immer wichtiger. Das verlangt nach entsprechenden Fachkräften und es braucht ein zielgruppenorientiertes Betreuungsmodell, um Betreuung tragfähig und nachhaltig in Institutionen zu verankern.»

Markus Buck, Verwaltungsrat der Wohnen und Pflege Peteracker AG, Rafz

Strategie: Schwerpunkte für die Implementierung

Vom Leitbild lässt sich die mittelfristige strategische Umsetzung der Betreuung ableiten: Welche Schwerpunkte definiert die Institution, um in den kommenden Jahren die nötige reflektierte Haltung, die erforderlichen Fach- und Methodenkompetenzen und Abläufe auf allen Hierarchiestufen auf- und auszubauen beziehungsweise zu festigen?

AUS DER PRAXIS

Grundverständnis auf allen Ebenen verankern

La Maison des Bosquets, Clarens

«‹Zu Hause – auch bei uns›: An dieser Grundidee orientiert sich das Maison des Bosquets konsequent. Damit verbunden ist das Grundverständnis guter Betreuung. Im Zentrum steht:

- Wir wollen jede Bewohnerin und jeden Bewohner in ihrer beziehungsweise seiner Individualität kennen.
- Wir fördern das Zuhausesein, das heisst unter anderem, ihre Ressourcen stärken und ihnen das Wort geben, ihre Mobilität und soziale Beziehungen unterstützen.
- Wir unterstützen die Selbstständigkeit der Bewohnenden mit Einfühlungsvermögen, Authentizität und Wohlwollen. Jede Bewohnerin, jeder Bewohner gestaltet aktiv ihren beziehungsweise seinen Alltag.

Dieses Verständnis ist auf allen Ebenen schriftlich verankert – von der Mission über die Vision und das Leitbild bis zum Betreuungskonzept – und wird von allen Mitarbeitenden aller Bereiche gelebt. Die gemeinsam definierten Grundwerte dienen als Bewertungskriterien, wenn neue Optionen in Betracht gezogen werden oder wenn im Alltag Fragen aufkommen.»

Betriebskonzept: Betreuung als gleichberechtigter Pfeiler

Im Betriebskonzept wird wie für andere Bereiche der Institution auch für die Betreuung definiert, wie die Anforderungen an eine gute Betreuung erfüllt werden, wer auf welcher Hierarchiestufe für Betreuung zuständig ist, wie die Erbringung von Betreuungsleistungen organisiert und in die Qualitätssicherung integriert ist.

Die betriebliche Verankerung professioneller Betreuung auf allen Hierarchiestufen stellt sicher, dass Anforderungen an den Betrieb, Qualitätsentwicklungsfragen und Bedarfe in Betreuungsfragen in die laufende Entwicklung des Betriebs einfliessen. Im Betriebskonzept werden Aussagen gemacht, die im Betreuungskonzept und/oder in den Stellenplänen konkretisiert werden.

Das Betriebskonzept definiert zudem eine hierarchische Linie, um betreuungsrelevante Themen und Beobachtungen in Planungen, Diskussionen, Auswertungen auf allen Stufen und zwischen allen Professionen einzubringen.

«Auch im Altersbereich wird viel vom Fachkräftemangel geredet. Dabei hätten Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen für diesen Bereich einiges zu bieten. Als Alltags- und Schnittstellenprofis bringen sie Know-how ein, das grundsätzlich bei der Betreuung von Menschen gefragt ist: mit komplexen Situationen umgehen, interdisziplinär vernetzen, die älteren Menschen und ihre Angehörigen partizipativ im Alltag und im Umgang mit Übergängen, Krisen und Verlust begleiten usw. Wir unterstützen die Betriebe gern dabei, Ausbildungsplätze zu schaffen, damit sie diese Fachkräfte in Zukunft selbst ausbilden und einsetzen können.»

Dominik Brantschen, Co-Schulleiter hsl – Höhere Fachschule für Sozialpädagogik Luzern

Betreuungskonzept: gute Betreuung in sechs Handlungsfeldern

Das Betreuungskonzept definiert die konkrete Ausgestaltung der Betreuung in der Institution: Was zeichnet die psychosoziale Betreuung bei uns aus? An welchen Grundhaltungen orientiert sie sich? Welche präventive Wirkung wird angestrebt? Wer ist im Detail für was zuständig? Wie wird der Betreuungsbedarf erhoben? Wie werden die individuellen Betreuungsziele definiert, überprüft und angepasst? Wie wird das individuelle Betreuungsangebot gestaltet und im Betrieb umgesetzt? Wer ist verantwortlich für die Qualitätssicherung?

Das Konzept stützt sich auf die sechs Handlungsfelder guter Betreuung und deren Wirkungsziele:

Übergeordnetes Ziel
Psychosoziale Betreuung fördert die **Selbstbestimmung** und die **Lebensqualität** aller älteren Menschen.

Selbstsorge
Ältere Menschen darin unterstützen und befähigen, ihrem Wohlbefinden Sorge zu tragen – dem mentalen und seelischen genauso wie dem körperlichen. Sie darin stärken, dass sie auch belastende Situationen aus eigener Kraft bewältigen und sich besser vor Überforderungen und Krisen schützen können. Frühzeitig Herausforderungen und prekäre Situationen erkennen und präventiv handeln.

Wirkungsziel
Psychische Gesundheit, Resilienz und Sicherheitsgefühl im Alltag **stärken**

Alltagsgestaltung
Zusammen mit den älteren Menschen ihren Alltag gestalten – immer ausgehend von ihren persönlichen Interessen und Bedürfnissen. Vorhandene Fähigkeiten stärken und das Erlernen neuer Lebenskompetenzen ermöglichen. Abwechslung, Anregung, Sinnhaftigkeit und Halt gebende Tagesstruktur schaffen.

Wirkungsziel
Individuell gestalteten und **sinnstiftenden Alltag ermöglichen**

Teilnahme am sozialen und gesellschaftlichen Leben Älteren Menschen ermöglichen, ihre Beziehungen zu pflegen und neue aufzubauen. Sie ermutigen, sich am Geschehen in ihrem Umfeld und in der Gesellschaft zu beteiligen und dieses mitzugestalten. Das Erleben des Miteinanders und der Teilhabe fördern.	**Wirkungsziel** **Zugehörigkeit** fördern, sozialer Isolation und **Vereinsamung entgegenwirken**
Beratung und Alltagskoordination Älteren Menschen (und ihren Angehörigen) Orientierung bieten und sie im vielschichtigen System der Unterstützung im Alter beraten. Passende Angebote für ihre individuelle Situation aufzeigen, Handlungsspielraum und Wahlmöglichkeiten eröffnen, Übergänge begleiten und die dazu erforderlichen Akteure organisieren und koordinieren.	**Wirkungsziel** Orientierung im Betreuungssystem bieten und **Zugang zu geeigneten Leistungen** ermöglichen
Gemeinsame Haushaltsführung Ältere Menschen bei alltäglichen Haushaltstätigkeiten unterstützen und ihnen zeigen, was sie dabei vereinfachen können. Ihre Alltagskompetenzen erhalten und gemeinsam erledigen, was möglich ist. Sie zugleich auch entlasten – soweit nötig und gewünscht.	**Wirkungsziel** **Selbstständigkeit** im Haushalt erhalten und fördern
Betreuung in Pflegesituationen Pflegerische Handlungen bei älteren Menschen mit einer betreuerischen Grundhaltung umsetzen und prüfen, ob medizinische Anordnungen umgesetzt werden. Bei Bedarf psychosoziale Betreuungsleistungen sicherstellen.	**Wirkungsziel** Ziele von **Pflegehandlungen** besser erreichen

Betreuung im Organisationsmodell und im Controlling einbetten

Für die Organisation der alltäglichen Betreuungsleistungen sind unterschiedliche Modelle denkbar: Gibt es in jeder Wohngruppe Betreuungsfachpersonen oder wird ein Betreuungsteam gebildet, das sämtliche Wohngruppen bedient? Oder bietet sich nochmals ein anderes Modell für die bestehende Organisationsstruktur und -grösse an? In allen Organisationsformen sollte auf Folgendes geachtet werden:

- Betreuung erfordert spezifische Fach- und Methodenkompetenz. Personen mit entsprechender Aus- und Weiterbildung im Sozialen Bereich werden im Organigramm integriert (Stellenpläne, S. 52).
- Die für die Betreuung notwendigen Prozesse und Abläufe sind definiert und die Zuständigkeiten geklärt.
- Der Informationsfluss und die Zusammenarbeit zwischen den Fachpersonen der Betreuung und der Pflege, der Hotellerie beziehungsweise der Hilfe und der Administration sind definiert und die Abläufe für die Koordination festgelegt.
- Der Einsatz von Freiwilligen sowie die Zusammenarbeit mit Angehörigen sind geregelt: Wer ist für die Anleitung und Koordination zuständig? Für welche Betreuungsleistungen kommen sie in Frage? Wie wird die Lücke bei fehlenden Angehörigen geschlossen?
- Betreuung ist im Qualitätssicherungssystem mit eigenständigen Qualitätsstandards integriert (Qualitätsentwicklung, S. 65).
- In Reportings und Bewohnenden-Befragungen werden Aspekte der Betreuung integriert.

AUS DER PRAXIS

Möglicher Aufbau eines Betreuungskonzepts

In Anlehnung an das Konzept «Betreuung und Aktivierung» des Alterszentrums Haus Tabea, Horgen

- Theoretischer Hintergrund (Grundbedürfnisse, Motivation, Alltagsgestaltung, Aktivitäten und soziale Interaktion, Ressourcen, Biografiearbeit, gute Betreuung im Alter, Altersbetreuung in der Schweiz, Phasen guter Betreuung, Fragilisierungsprozess)
- Ziele der Betreuung und Aktivierung
- Zielgruppen für Betreuung und Aktivierung
- Das Betreuungs- und Aktivierungsangebot
- Notwendige Ressourcen (Organisationsstruktur, Umsetzungsplanung)

Das betreuerische Engagement sämtlicher Mitarbeitenden

Neben dem Beschrieb der eigenständigen psychosozialen und agogischen Betreuungsleistungen und -prozesse zeigt das Betreuungskonzept auch die bereichsübergreifenden Aspekte der Betreuung als Querschnittsaufgabe auf: Alle Mitarbeitenden können ihre eigenen Fachaufgaben mit einer betreuerischen Grundhaltung ausführen. Sie können denselben Handlungsmaximen folgen und durchaus auch Methoden der Betreuung anwenden, wie beispielsweise die Gesprächsführung.

AUS DER PRAXIS

Mögliche Formulierung der Grundhaltung

Auszug aus dem Konzept «Meine 24 Stunden» der pflegimuri, Muri AG

«Wir möchten
- Zeit geben statt Zeit verplanen
- zuhören statt überhören
- zulassen statt verhindern
- verhandeln statt abhandeln
- ermutigen statt bedauern
- fördern statt fordern
- respektieren statt verurteilen»

Stellenpläne und -beschriebe: Aufgaben auf allen Ebenen konkretisieren

Fachkompetenz für Betreuung sichern

Angesichts der Vielzahl komplexer sozialer Herausforderungen im Alter ist für die Versorgung älterer Menschen die verstärkte Integration gerontologischer, psychosozialer und agogischer Fachkompetenzen nötig. Dabei sind der gezielte Aufbau von Expertise im Bereich psychosozialer Betreuung, die Schaffung von Leitungspositionen für soziale Berufsgruppen sowie die gegenseitige Anerkennung und Zusammenarbeit der verschiedenen Professionen im Bereich der Altersarbeit für das Wohl älterer Menschen von Bedeutung (Soziale Berufe, S. 86).

Folgende Aspekte stehen bei der Verankerung von Betreuung in Stellenplänen, Personalverfahren und Personalentwicklung im Zentrum:

- Soziale Berufe für Betreuungspositionen: In Ergänzung zum bestehenden Fachpersonal in den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft/Küche benötigt gute Betreuung Mitarbeitende mit einer Aus- oder Weiterbildung im Sozialbereich. Auf der Ebene der Berufslehren oder beruflichen Grundbildung sind dies Fachpersonen Betreuung und Assistentinnen beziehungsweise Assistenten Gesundheit und Soziales. Mitarbeitende und Kader mit tertiärer Ausbildung können aus folgenden Ausbildungsgängen stammen: Langzeitpflege und -betreuung, Sozialpädagogik, Soziale Arbeit, Soziokultur, Gemeindeanimation, Sozialbegleitung. Auch Aktivierungsfachpersonen und Psychologinnen können eine wichtige Rolle spielen. Sie bringen viele für die Betreuung relevante Kompetenzen mit.
- Auswahlverfahren: Bei der Rekrutierung neuer Mitarbeitender des ganzen Betriebs sind Anforderungen aus dem Bereich der Betreuung aufzunehmen. Welche Haltung und Motivation haben die Bewerbenden dazu? Welche fachlichen, persönlichen und sozialen Kompetenzen und Erfahrungen für die Betreuung bringen sie mit?
- Schulung und Begleitung: Bei der Einführung neuer und in Schulungen bestehender Mitarbeitender aus allen Bereichen ist das Thema Betreuung zu integrieren. Die Mitarbeitenden sollen sowohl im Alltag wie auch in periodischen Gesprächen sorgfältig in der Betreuung angeleitet und beurteilt werden.

Stellenbeschrieb für die Leitung Betreuung

Eine zentrale Rolle für die Verankerung und Umsetzung einer guten Betreuung in Institutionen spielt die Leitung Betreuung. Ihr Stellenbeschrieb enthält alle Aufgaben und Kompetenzen, um Betreuung als Querschnittaufgabe und als eigenständige Unterstützungsleistung zu konzipieren, über Personalentscheide die Umsetzung sicherzustellen und Betreuungsthemen in die Betriebsentwicklung einzubringen. Die Leitung Betreuung setzt die professionelle psychosoziale Betreuung gemäss den Führungsdokumenten um und sichert deren Qualität (Stellenbeschreibung Leitung Betreuung, S. 59).

Ziele und Hauptaufgaben der Leitung Betreuung

Die Rolle Leitung Betreuung trägt dazu bei, dass das Schönbühl – Kompetenzzentrum für Lebensqualität kein institutionalisiertes Pflegeheim ist, sondern vielmehr Lebensort für individuelle Lebensentwürfe im Alter sein kann.

Ziel ist, dass ein umfassendes, gemeinsames Verständnis von guter Betreuung im Alter bereichs- und angebotsübergreifend so weit vorhanden und gestärkt ist, dass:

- die Mitarbeitenden das Thema als gelebte Grundhaltung in ihrem täglichen Alltag umsetzen können
- die Mitarbeitenden sich an die individuellen Wünsche, Fähigkeiten und Unterstützungsanforderungen von Bewohnenden anpassen und sie auf ermutigende Weise begleiten können
- die Bewohnenden ihren Alltag möglichst normal, selbstbestimmt und sinnerfüllt gestalten und erleben können

Um diese Ziele zu erreichen, ist es unabdingbar, dass Mitarbeitende die Wertebasis des Schönbühl – Kompetenzzentrums für Lebensqualität verstehen sowie den Stellenwert von Beziehungsarbeit und das Bedürfnis nach einem selbstbestimmten, normalen Leben in der Begleitung von betagten Menschen anerkennen.

Kernaufgaben der Rolle Leitung Betreuung sind daher:

- Vermittlung und Verankerung der zentralen Werte guter Betreuung als handlungsanleitende Arbeitsgrundlage der Mitarbeitenden
- Sicherstellung einer personenzentrierten agogischen Betreuung in einem sinnstiftenden, normalisierten Alltag
- Qualitätssicherung durch Überprüfung, Weiterentwicklung und Konsolidierung von Konzepten

Quelle: Auszug aus dem Dokument «Rollenbeschrieb Leitung Betreuung» des Schönbühl – Kompetenzzentrums für Lebensqualität, Schaffhausen. Link ↗

Betreuungsfachpersonen in Stellenplänen

In ihren Stellenplänen weisen die Institutionen aus, in welchen Bereichen sie wie viel Personal und mit welchen Qualifikationen benötigen. Hier kann auch der Bedarf für die professionelle Betreuung formuliert werden.

Aktuell gibt es keine Vorgaben oder wissenschaftlichen Grundlagen, um zu beziffern, wie hoch der Anteil des für die Betreuung zuständigen Personals für eine qualitätsvolle professionelle Betreuung sein müsste. Aufgrund der Erfahrungswerte verschiedener Betriebe dienen folgende Empfehlungen zur Orientierung:

- In der Geschäftsleitung verfügt eine Person über Managementkompetenzen sowie über eine tertiäre Ausbildung im Sozialbereich (zum Beispiel Sozialpädagogik, Soziale Arbeit, Soziokultur, Sozialbegleitung, Langzeitpflege- und -betreuung, Gemeindeanimation), in der Aktivierung oder über entsprechende Weiterbildungen und Qualifikationen.
- Um die psychosozialen Themen der Betreuung nachhaltig im Alltag und im Betrieb zu verankern, ist anzustreben, dass rund ein Drittel des Fachpersonals eine Grundbildung im Sozialbereich mitbringt (zum Beispiel als Fachperson Betreuung, Assistentin oder Assistent Gesundheit und Soziales). Wer die nötigen Zusatzausbildungen mitbringt, kann auch Kaderfunktionen übernehmen.
- Hilfspersonal verfügt über eine Weiterbildung im psychosozialen Betreuungsbereich.
- Dazu gehört auch, Ausbildungsplätze für Personen in unterschiedlichen Bildungsgängen im Betrieb anzubieten.

AUS DER PRAXIS

Unterschiedliche Funktionsweisen und Schnittstellen laufend klären

Begegnungszentrum St. Ulrich, Luthern

«Wir befinden uns in einem umfassenden Change-Prozess. Eines der grossen Themen ist die Verbindung der beiden Professionen Pflege und Sozialpädagogik. Die Teams arbeiten nach wie vor getrennt, doch wir haben vielfältige Schnittstellen. Jeden Morgen machen wir einen kurzen interdisziplinären Rapport. Bereichsübergreifend besprechen wir Tagesaktualitäten und veränderte Bewohnenden-Situationen.

Zwischen den Teams der Pflege und der Sozialpädagogik haben wir eine interdisziplinäre Besprechung implementiert, die wir zur Aufgabenklärung nutzen. Zu jeder Besprechung gibt es ein Kurzprotokoll, das den Mitarbeitenden Klarheit und Sicherheit vermittelt. Wichtig ist, dass die unterschiedlichen Haltungen und Ansichten der beiden Professionen gleichwertig miteinbezogen werden.»

Stefan Gut, Leiter Wohnen & Beschäftigung

Skill- und Grade-Mix für die unterschiedlichen Positionen anwenden

Wer genau für welche Aufgabe für die Organisation, Planung, Durchführung und Weiterentwicklung der psychosozialen Betreuung zuständig ist, wird in den Stellenbeschrieben festgehalten. Die Anforderungen reichen von einfachen, stabilen Tätigkeitsfeldern bis zu komplexen Problemstellungen, die spezifische Fachkenntnisse, Lösungsansätze und Qualifikationen voraussetzen. Um auf die unterschiedlichen Lebenssituationen älterer Menschen und die damit verbundenen psychosozialen Herausforderungen einzugehen, sind ausgebildete Fachkräfte erforderlich. Eine hohe Bedeutung hat das Schnittstellenmanagement mit allen involvierten Akteuren: Angehörige, Freiwillige und professionelle Fachpersonen müssen zu einem Netzwerk verbunden werden, um die Expertisenvielfalt und unterschiedliche Praktiken wirkungsvoll und effizient zu nutzen.

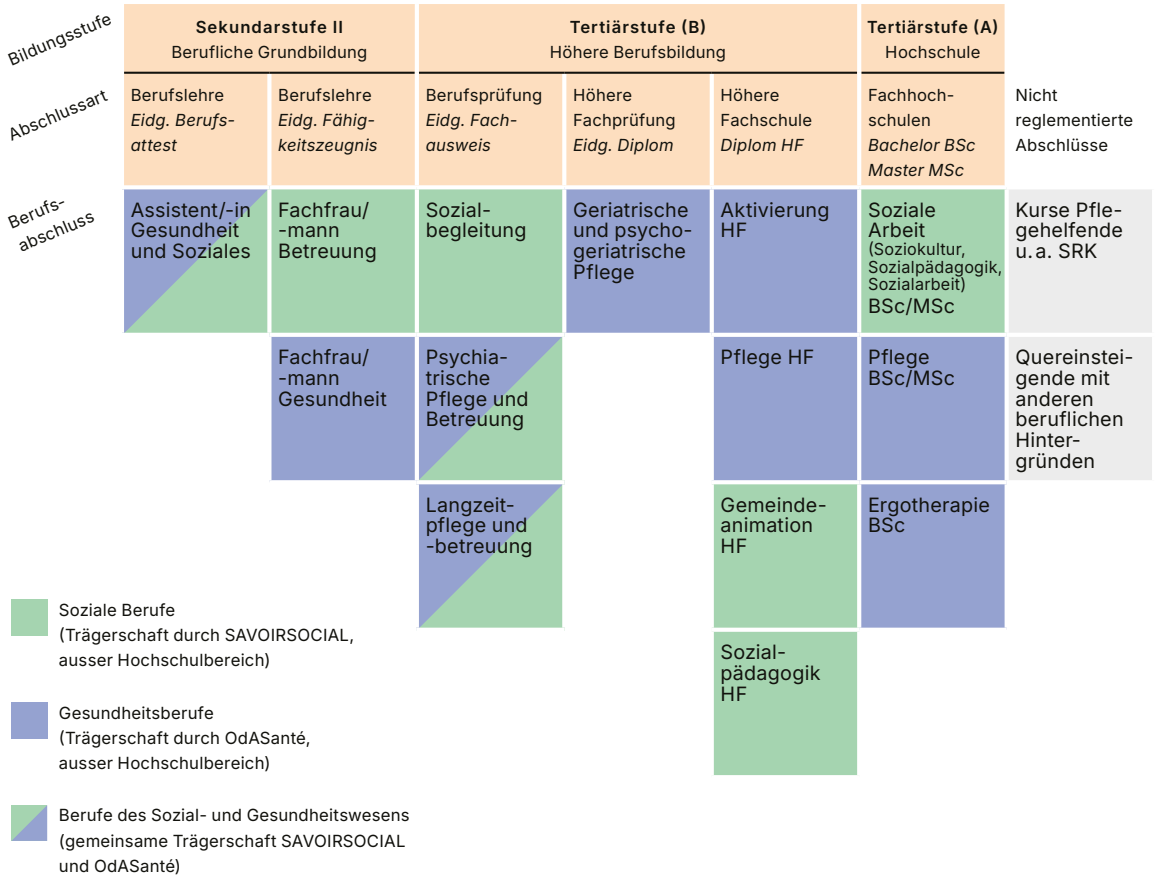
Der im Gesundheitsbereich weit verbreitete Skill- und Grade-Mix kann auch bei der psychosozialen Betreuung angewendet werden. Ziel ist die optimale Zusammensetzung der Teams, sowohl hinsichtlich der Fähigkeiten und Lebenserfahrung (Skills) als auch der Bildungsabschlüsse (Grades). Ein guter Skill- und Grade-Mix ermöglicht, die Aufgaben den Fähigkeiten, Berufs- und Lebenserfahrungen der Mitarbeitenden entsprechend zu verteilen und so zum richtigen Zeitpunkt die passenden fachlichen Ressourcen einbeziehen zu können.

Soziale Berufe bieten von Hilfspersonal bis zu tertiär ausgebildeten Personen unterschiedliche Ausbildungsstufen, die im Betreuungsbereich eingesetzt werden können. Auch Fachpersonen der Aktivierung und Psychologie können einen wichtigen Beitrag zur Betreuung leisten.

«Es ist notwendig, im Team zu arbeiten und sich auszutauschen, damit eine Veränderung des Blickwinkels möglich ist. Bei uns wird in interdisziplinären Teams gearbeitet. Alle sind gefragt und teilen ihr Wissen. Dank unseren unterschiedlichen Erfahrungen suchen wir zum Beispiel gemeinsam nach Alternativen oder Lösungen, die auf die Eigenheiten der Bewohnenden abgestimmt sind. Das Gleiche gilt für Krisensituationen.»

Marie-Pierre Marty und Nathalie Wicht, Les Charmettes, Bernex, psychogeriatrisches Alters- und Pflegezentrum

Übersicht über die Ausbildungsabschlüsse im Arbeitsfeld Menschen im Alter



Quelle: eigene Darstellung, basierend auf Berufsfeldanalyse Alltagsgestaltung/Aktivierung (2022) von OdASanté und SAVOIRSOCIAL

Eine gute Zusammenarbeit zwischen der Pflege, den Fachpersonen der Aktivierung sowie psychosozialen Betreuungsfachpersonen garantiert ein besseres Verständnis für die älteren Menschen, ihre individuellen Ressourcen und Anliegen. Soziale Fachpersonen können als Teil des Wohngruppenteams oder als Team, das in allen Gruppen zum Einsatz kommt, vorgesehen werden. Denkbar ist auch der Einbezug weiterer Berufsgruppen in interprofessionelle Betreuungsteams wie beispielsweise Fachpersonen Betreuung, sozialpädagogisches Personal oder auch angeleitete Fachpersonen aus der Hotellerie.

Die interprofessionelle Zusammenarbeit erfordert zeitliche Ressourcen sowie geeignete Gefässe für den Austausch. Sie richtet sich stets an den Bedürfnissen und Bedarfen der älteren Menschen aus. Eine Moderation oder Leitung kann notwendig sein, um fachliche Fragestellungen an Schnittstellen abzusprechen. Wichtig ist, dass sowohl die Mitarbeitenden als auch die älteren Menschen und ihre Angehörigen den Ablauf und die Motive einzelner Massnahmen nachvollziehen können.

KURZER EXKURS

Fachpersonen Betreuung (FaBe)

Fachpersonen Betreuung (FaBe) bringen Kompetenzen in der Gesprächsführung, der Bedarfserhebung und der Alltagsgestaltung mit. Die Lehre kann mit Fachrichtung «Menschen im Alter» absolviert werden. Doch auch mit Abschluss der generalistischen Richtung oder mit jenem für Kinder und Menschen mit Beeinträchtigungen können FaBe eine wertvolle Ergänzung des Skill- und Grade-Mixes in einer Institution oder beim Wohnen mit Betreuung sein. Das kommt besonders dann zum Tragen, wenn sie ihre Betreuungskompetenzen, also ihre Kompetenzen in Gesprächsführung und Alltagsgestaltung, einbringen können und nicht einfach in der Pflege eingesetzt werden.

Kompetenzen FaBe gemäss Bildungsplan zur Verordnung des SBFI, 21. August 2020 (Auszug)

Die Fachperson Betreuung EFZ mit Fachrichtung «Menschen im Alter»

- begleitet Menschen im Alter beim Einleben in aufgrund von Unterstützungsbedarf sich verändernde Alltagssituationen oder in die neue Wohn- oder Tagesstruktur
- unterstützt das körperliche, seelische und geistige Wohlbefinden und nimmt bei Bedarf spezifische Pflegehandlungen für Menschen im Alter vor
- beteiligt sich in Zusammenarbeit mit dem interprofessionellen Team an der Erfassung des Betreuungs- und Unterstützungsbedarfs und der Interessen und individuellen Bedürfnisse der Menschen im Alter; auf dieser Grundlage plant sie Betreuungsangebote und Aktivitäten für Menschen im Alter und begleitet sie darin
- begleitet Menschen im Alter im Sterbeprozess

(SAVOIRSOCIAL, **Bildungsplan Fachperson Betreuung, August 2020 ↗**)

Das interprofessionelle Handeln über mehrere Ausbildungsstufen hinweg stärkt die Attraktivität der Institutionen als Arbeitgeber und Ausbildungsort, da Entwicklungs- und Veränderungsprozesse durch die unterschiedlichen Inputs und Kompetenzen aktiver und effektiver gestaltet werden. Der Austausch von Wissen und die gemeinsame Nutzung von Ressourcen fördern die Zusammenarbeit und bringen Vorteile für alle Beteiligten.

AUS DER PRAXIS

Angebote interprofessionell weiterentwickeln

Pflegezentrum Riedbach, Adligenswil

Damit sie die Angebote bedürfnisgerecht weiterentwickeln kann, evaluiert Milena Mischol, die Zuständige für Soziokultur im Pflegezentrum Riedbach, die Angebote und holt regelmässig Rückmeldungen ein – bei den älteren Menschen, den Mitwirkenden und den Mitarbeitenden wie auch in der interdisziplinären Teamsitzung. Denn oft sind mehrere Abteilungen in die Durchführung einer Veranstaltung involviert. Mit der Geschäftsführerin, der Hotellerie, der Küche, der Aktivierung und der Pflege plant sie, spinnt Ideen und bespricht, was verbessert werden könnte.

In diesen Treffen kommen sehr unterschiedliche Sichtweisen zusammen. «Das ist total wertvoll», betont Milena Mischol. «So können wir unsere Angebote auf die Bedürfnisse der Bewohnenden ausrichten.» Zum Beispiel wurde unter anderem dank Rückmeldungen aus der Pflege klar, dass viele die kulturellen Themenabende zwar schätzten, doch zu müde dafür waren. Die Anlässe wurden auf die Mittagszeit verschoben.

«Wenn ein medizinischer Teil kommt, bin ich etwas überfordert, weil das nicht mein Fachgebiet ist. Ich bin dann froh um Ratschläge von Gesundheitsfachpersonen. Ich beobachte gleichzeitig auch, dass die Gesundheitsfachpersonen oft nicht genau wissen, wie man ein Gespräch führt oder an die Personen rankommt. Das ist dann mein Teil, dass ich ihnen das beibringe, so dass wir das nachher miteinander übermitteln können. Dieses Miteinander spüren die Bewohnenden sehr stark.»

FaBe im LiveTalk April 2024 von gutaltern.ch, ab Min 29:31 **Link ↗**

KONKRET

Aufgaben und Zuständigkeiten in der Betreuung

Die **Institutionsleitung** sorgt dafür, dass im Gesamtkonzept und in den verschiedenen Organisationsbereichen geeignete Vorgaben für die Betreuung definiert sowie die Qualitätssicherung und -entwicklung sichergestellt sind. Sie integriert die Aufgaben der Betreuung in Stellenpläne und -beschriebe und prüft zusammen mit dem Kader, ob die angestrebten Ziele erreicht sind. Bei Bedarf ergreift sie Massnahmen zur Weiterentwicklung und Verbesserung.

Die **Leitung Betreuung** ist in der Geschäftsleitung zuständig für die Betreuung. Sie bringt die notwendigen fachlichen und Führungs-Kompetenzen mit, im Normallfall basierend auf einer tertiären Ausbildung im Sozialbereich oder entsprechenden Weiterbildungen und Erfahrungen. In ihrer Verantwortung liegt:

- Betreuungskonzept und Betreuungsprozesse erarbeiten und laufend weiterentwickeln sowie die Fallführung sicherstellen
- die Umsetzung des Betreuungskonzepts gewährleisten und sicherstellen, dass Angebote in allen Handlungsfeldern erbracht werden
- die Umsetzung der bewohnerbezogenen Betreuungsqualität sicherstellen und dafür sorgen, dass die Angebote gemäss den definierten Grundsätzen entwickelt, umgesetzt und laufend weiterentwickelt werden
- die Führung des Fachbereichs Betreuung inklusive Personalplanung
- betreuungsrelevante Themen und Entwicklungsbedürfnisse in die Betriebsleitung einbringen
- den fachlichen Austausch zu Betreuungsthemen innerhalb des Betriebs gestalten
- Weiterbildungen zu psychosozialen Themen für sämtliche Mitarbeitenden sichern
- alle neuen Mitarbeitenden in betreuungsrelevante Themen einführen
- sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden ein gemeinsames Verständnis von Betreuung haben
- Betreuungsfachpersonen rekrutieren

- Mitarbeitende (auch Auszubildende) aller Hierarchie- und Anforderungsstufen bei der Umsetzung des Betreuungsprozesses führen, coachen und unterstützen
- die Angehörigen- und die Freiwilligenarbeit konzipieren
- Kontakte zu lokalen Angeboten und Besuchsdiensten ermöglichen

Die Verantwortung für die Ausführung einer guten Betreuung liegt bei den zuständigen **Teamleitungen.** Dies bedingt, dass diese eine Aus- oder Weiterbildung in psychosozialen Betreuungskompetenzen mitbringen. Ihre Aufgaben sind:

- die Durchführung sozialdiagnostischer Betreuungsabklärungen und die Erstellung darauf basierender Betreuungspläne sicherstellen
- Gruppenziele im Bereich Betreuung erarbeiten
- Mitarbeitende entsprechend ihrem Profil in der Betreuung einsetzen, inklusive Freiwilliger
- die Zielerreichung in der Betreuung beobachten, Herausforderungen identifizieren und Lösungsansätze entwickeln
- Mitarbeitende mit unterschiedlichem Ausbildungshintergrund bezüglich psychosozialer Betreuung instruieren und beraten, neue Mitarbeitende in Betreuungsthemen bilden und begleiten

Teammitglieder mit Berufsbildung im Bereich Betreuung haben folgende Betreuungsaufgaben:

- gemeinsam mit den älteren Menschen – gestützt auf ihre individuellen Ressourcen und Fähigkeiten – den Betreuungsbedarf ermitteln und eine fachgerechte Betreuungsplanung ermöglichen
- bei der Gestaltung des Betreuungsprozesses mitwirken und Fachwissen einbringen
- die Bewohnenden einzeln und in Gruppen entsprechend ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Wünschen im Tagesverlauf unterstützen
- mit Betreuung eine sinnvolle Alltagsgestaltung mit Bezug zur Biografie, zur Lebenssituation und zu den Interessen der einzelnen Bewohnenden ermöglichen
- die Selbstbestimmung und die Auswahlmöglichkeiten der Bewohnenden unterstützen und fördern
- wo immer möglich und sinnvoll Handlungsoptionen aufzeigen und Entscheide ermöglichen
- die Kommunikationsmöglichkeiten der älteren Menschen fördern
- die Betreuung gemäss Betreuungsplanung ausführen und weitere beteiligte Berufsgruppen über geplante und/oder erfolgte Betreuungsinterventionen informieren
- Fallbesprechungen leiten oder daran teilnehmen
- Ansprech- und Gesprächspartner für Angehörige sein, wenn es um Lebensgestaltungsfragen geht
- andere Mitarbeitende mit unterschiedlichen Ausbildungshintergründen zu Betreuung beraten und instruieren

Mitarbeitende ohne betreuungsspezifische Ausbildung werden in psychosozialen Themen geschult und weitergebildet. Im alltäglichen Einsatz werden sie durch Fachpersonen angeleitet und in psychosozialen und agogischen Themen gecoacht. Mit zunehmender Erfahrung können sie einfache eingespielte Betreuungsleistungen bei Bewohnenden eigenständig umsetzen.

AUS DER PRAXIS

Betreuung bei den Mitarbeitenden verankern

Schönbühl – Kompetenzzentrum für Lebensqualität, Schaffhausen

«Betreuung und ethische Fragen werden bei uns enorm hoch gewichtet. Verkürzt gesagt ist unser Verständnis: Alle Mitarbeitenden, egal aus welchem Bereich, sind Alltags- und Lebensbegleiter. Die Bewohnenden sollen einen möglichst normalisierten Alltag mit grösstmöglicher Selbstbestimmung und Teilhabe erleben.

Essenziell ist für uns die Grundhaltung. Sie ist auf allen Ebenen schriftlich festgehalten, vom Leitbild bis zum Betreuungskonzept und den Stellenplänen. Für die Verankerung im Alltag haben wir verschiedene Rollen, Gefässe und Abläufe definiert:

- Im dreimonatigen **Einarbeitungsprozess** der Mitarbeitenden schult die Leiterin Betreuung die neuen Mitarbeitenden zu unserem Leit- und Menschenbild.
- **Interne Schulungen** zu Aspekten aus dem Leit- und Menschenbild mit bestehenden Mitarbeitenden aller Bereiche gewichten wir sehr hoch. Wir haben viele Termine pro Jahr. Das kann von zwei Stunden bis zu einem Tag dauern. 2026 werden zum Beispiel über 30 Mitarbeitende an Schulungen zur Biografiearbeit teilnehmen – und zwar auch aus dem technischen Dienst, aus der Hauswirtschaft, der Administration und der Gastronomie.
- Im **täglichen Rapport** stehen Fragen zum psychischen Wohlbefinden im Zentrum: Was beschäftigt die Bewohnenden heute?
- In den **monatlichen Teamsitzungen** sind Fragen der Betreuung das erste Traktandum.
- In jedem Team gibt es die **Rolle der ‹Thementrägerin Betreuung›,** die meisten sind Mitarbeitende mit Pflegehintergrund. Sie sorgen dafür, dass die Grundhaltung im Alltag gelebt wird.
- In der **Themengruppe Betreuung** tauschen sich diese Fachbeauftragten einmal monatlich mit der Leiterin Betreuung aus.
- Das **Ethik-Kaffee** findet drei- bis viermal mal jährlich statt. Dieser Austausch mit der Leiterin Betreuung zu Fragen aus den Teams steht allen Mitarbeitenden offen. Hier wird zum Beispiel das Thema Täuschung und Lüge diskutiert: Darf der dementen Frau gesagt werden, dass ihre Mutter bald zurückkommt, obwohl diese tot ist? Darf ein Medikament in den Joghurt geschmuggelt werden?
- Im **Ethik-Forum** werden anhand der Fragen aus den Teams Handlungsleitlinien fürs ganze Haus entwickelt. Bei diesem interdisziplinären Austausch sind neben der Geschäftsleitung und der Leiterin Betreuung auch externe Fachpersonen dabei – ein Arzt, eine Seelsorgerin etwa.»

Marcus Pohl, Leiter Betreuung und Pflege, Geschäftsleitung

Angehörige: geeignete Grundlagen schaffen und systematisch einbinden

Gute Angehörigenarbeit ist Teil einer guten Betreuung und erfordert geeignete Konzepte, Strukturen, Ressourcen und Kompetenzen der Mitarbeitenden. Die Einbindung und/oder Entlastung von Angehörigen ist individuell zu klären.

Eine gute Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist wichtig, um die soziale Einbettung der älteren Menschen in ihren bisherigen sozialen Kreisen möglichst zu erhalten und zu stärken. Angehörige (und Freunde) können eine wichtige Quelle sein, um die Interessen und Bedürfnisse der älteren Menschen zu eruieren, wenn diese sie nicht mehr selbst formulieren können. Gute Betreuung bezieht darum immer auch die Angehörigen ein und berücksichtigt ihre Anliegen auf geeignete Art.

Der kontinuierliche Einbezug und die Information der Angehörigen vom ersten Kontakt an ist bedeutsam, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Belastende Themen können früh wahrgenommen und angemessen angegangen werden. Geschulte Fachpersonen erkennen in der professionellen Angehörigenarbeit zudem auch mögliche konfliktbehaftete Beziehungen und Familienkonstellationen.

Der Angehörigenkontakt wird je nach System von der Bezugsperson (im Bezugspersonensystem), der Stationsleitung oder der Institutionsleitung verantwortet. Wichtig ist, eine Ansprechperson zu benennen, an die sich Angehörige mit ihren Anliegen wenden können. Ein gut sichtbarer Feedback-Briefkasten kann zu Rückmeldungen ermutigen. Wichtig ist, dass diese tatsächlich behandelt werden und in die Weiterentwicklung der Institution einfliessen.

Mögliche Gefässe:

- Institutionalisierter Angehörigenrat
- Erfahrungsaustausch der Angehörigen, bei Bedarf durch eine Fachperson geleitet
- Themenspezifische Vorträge zu einer bestimmten Zielgruppe (zum Beispiel Demenz) mit anschliessendem Austausch
- Gespräche mit der Betreuungs- oder Institutionsleitung, in denen Bewohnende und Angehörige ihre Anliegen einbringen können
- Übernachtungsmöglichkeiten wie Besuchszimmer, wenn ein Lebenspartner im Heim lebt und der andere zu Hause, oder wenn Angehörige weit entfernt wohnen

Zusammenarbeit mit Angehörigen regeln

In der Regel sind die Angehörigen für die Bewohnenden weiterhin wichtige Bezugspersonen. Das Betreuungs- oder das Betriebskonzept hält fest:

- Was wird unter Angehörigenarbeit verstanden? Welche Aufgaben können Angehörige in der Betreuung übernehmen? Wie läuft die Zusammenarbeit zwischen dem Personal und ihnen?
- Wie werden diese Aufgaben abgedeckt, falls keine Angehörigen da sind oder sie keine regelmässige Betreuung leisten können?

AUS DER PRAXIS

Bewohnendenrat und Angehörigenrat

Alterszentrum Wengistein, Solothurn

«Der Bewohnendenrat bringt regelmässig Ideen und Verbesserungsvorschläge für die Wohnqualität und die Alltagsgestaltung im Alterszentrum ein und sorgt für eine direkte Repräsentation der Anliegen der älteren Menschen gegenüber Geschäfts- und Bereichsleitenden. Wir verfolgen einen familienzentrierten, systemischen Ansatz der Betreuung. Für uns heisst das: Die Familien der älteren Menschen haben einerseits eine anwaltschaftliche und andererseits eine informative Funktion für uns und werden ebenfalls in Entscheidungen einbezogen. Sie müssen nicht mithelfen, aber sie dürfen sich strategisch involvieren.

Die Angehörigen im Rat fungieren als eine Art Stabsstelle, die unserer Zentrumsleitung als freiwillig engagierte Vertretung der Familien wertvolle Inputs liefert und beigezogen werden kann. Wir haben sehr gute Erfahrungen mit diesem Modell gemacht. Die Diskussionen zu verschiedensten Themen dienen der Qualitätssicherung und tragen zum gegenseitigen Verständnis bei. Einmal kam die Frage auf, ob Särge nicht durch den Hintereingang hinausgetragen werden könnten, damit sie den Familien nicht entgegenkommen, wenn sie ihre Verwandten besuchen. Wir haben diesen Einwand aufgenommen und dann wiederum im Bewohnendenrat eingebracht. Für die älteren Menschen war aber ganz klar, dass sie ganz sicher nicht durch den Keller transportiert werden wollen.»

Ausführliches Interview mit Edith Ludwig, Psychogerontologin, ehemals Stellvertretende Zentrumsleiterin und Leiterin des Gerontologischen Dienstes des Alterszentrums Wengistein, im Praxisfundus auf **gutaltern.ch ↗**

Freiwillige: professionell koordinieren und begleiten

Viele Institutionen arbeiten aktiv mit Freiwilligen zusammen, um die Betreuungsressourcen für ihre Bewohnenden zu verstärken. Zum einen ermöglichen die Institutionen damit ein zivilgesellschaftliches Engagement für Mitmenschen. Zum anderen sind sie aufgrund der finanziellen Rahmenbedingungen auf dieses Engagement angewiesen, gerade weil die Betreuungsleistungen von den Bewohnenden selbst finanziert werden müssen.

Gerade bei internen Aufgaben, zum Beispiel in der Cafeteria, bei Besuchsdiensten, Festen oder bei externen Anlässen oder Ausflügen, benötigen die Bewohnenden aufgrund ihrer oft eingeschränkten Mobilität oder psychosozialer Herausforderungen eine Begleitperson. Der Begleit- und Besuchsdienst zählt daher zu den wichtigsten Einsatzgebieten von Freiwilligen. Auch zu Randzeiten, bei denen das Personal nur bedingt eingebunden werden kann, werden Freiwillige eingesetzt. Ein weiteres – sehr sensibles – Einsatzgebiet ist die Sitzwache für Bewohnende, die im Sterben liegen.

Wichtig ist, transparent aufzuzeigen, welche Aufgaben und Rollen Freiwillige übernehmen können und wo die Komplexität der Fälle oder die Anforderungen (zum Beispiel an die Regelmässigkeit) die Möglichkeiten der Freiwilligenarbeit übersteigen. Dies dient auch dazu, schwierige Situationen zu verhindern und das Engagement der Freiwilligen langfristig zu erhalten.

Einsatz von Freiwilligen regeln

Die Möglichkeiten und Grenzen der Einsätze von Freiwilligen werden im Betreuungs- oder im Betriebskonzept dargelegt:

- In welchen Konstellationen und für welche Einsätze kommen Freiwillige in Frage? Welche Aufgaben sollen sie nicht übernehmen?
- Wer rekrutiert die Freiwilligen und koordiniert deren Einsätze?
- Wie wird ihre Arbeit professionell angeleitet und begleitet?
- Wer steht ihnen für Rückfragen, Erfahrungsaustausch und Beratung in herausfordernden Situationen zur Verfügung?
- Wie wird ihr Einsatz wertgeschätzt und honoriert?
- Wo werden die Erfahrungen abgeholt, welche die Bewohnenden mit den Freiwilligen machen?

Qualitätsentwicklung: Standards der guten Betreuung

Schweizweit anerkannte Standards für eine gute Betreuung im Alter bestehen noch keine. Es gilt darum, die in einem Betrieb angewendeten Qualitätsentwicklungssysteme mit Standards für die psychosoziale Betreuung zu ergänzen. Nachfolgend ein Vorschlag, der sich an bestehende Dokumente aus dem Alters-, Kinder- und Behindertenbereich anlehnt.

Dieser Leitfaden orientiert sich an folgenden Dimensionen der Qualität:

- **Orientierungsqualität:** Verankert die Grundwerte, an denen sich das tägliche Handeln orientiert.
- **Strukturqualität:** Betrachtet die Rahmenbedingungen und die Ressourcen der Institution, das heisst die für die Betreuung vorhandenen materiellen und personellen Ressourcen.
- **Prozessqualität:** Legt den Fokus auf die Leistungen und auf die Art und Weise, wie diese erbracht werden. Sie betrachtet also die Planung und Ausgestaltung der konkreten Betreuungsaktivitäten.
- **Ergebnisqualität:** Beleuchtet die Veränderungen, die durch die Betreuung von älteren Menschen erreicht wurden.

«Zur Wirkung der psychosozialen Betreuung haben wir zumindest eine These: Die hohe Präsenz einer Sozialpädagogin führt dazu, dass wir früher auf psychogeriatrische respektive psychosoziale Themen reagieren können. Ich kann die Bewohnenden daran heranführen, selbst mit ihren Emotionen umzugehen – bevor etwas eskaliert. Eine Konsequenz kann sein, dass wir weniger Reservemedikamente verabreichen müssen.»

Denise Dubach, Sozialpädagogin auf der Wohngruppe für Menschen mit Demenz der Stiftung für Betagte, Münsingen

KONKRET

Betriebliche Qualitätsstandards für die Betreuung

Grundwerte verankern (Orientierungsqualität)

- Die Beziehung der Betreuenden zur betreuten Person beruht auf Sorgfalt, Verständnis und Respekt.
- Das Handeln jeder und jedes Einzelnen orientiert sich an den Grundrechten und an den ethischen Handlungsmaximen der Ermächtigung, Partizipation und Inklusion.
- Der Alltag im Heim oder im Angebot mit betreutem Wohnen ist so gestaltet, dass Selbstbestimmung und soziale Teilhabe basierend auf den individuellen Bedürfnissen und Interessen gestärkt werden.

Fachkompetenzen gewährleisten (Strukturqualität)

- Die Betreuungspersonen sind für die psychosozialen und agogischen Aufgaben qualifiziert. Sie sind aufgrund ihrer Ausbildung oder Berufserfahrung befähigt, die Funktionen und Aufgaben der Betreuung so umzusetzen, dass sie zu den Wirkungszielen guter Betreuung beitragen.
- Die Mitarbeitenden werden im Rahmen der Personalentwicklung laufend dazu befähigt, unterstützt und sensibilisiert, ältere Menschen in ihrer Selbstbestimmung und sozialen Teilhabe zu unterstützen und zu stärken.
- Die Betreuungspersonen haben wie sämtliche Mitarbeitenden adäquate Arbeitsbedingungen: Gesetzliche Pflichten sind eingehalten, angemessener Lohn, qualifizierte Begleitung und fachliche Weiterbildung durch die Führung, Unterstützung beim Umgang mit den beruflichen Belastungen, Gesundheitsschutz usw.
- Die Betreuungspersonen unterzeichnen einen Verhaltenskodex, in dem sie sich verpflichten, Nähe und Distanz beziehungsweise Risikosituationen im Alltag rollenklar, sorgfältig und transparent zu gestalten. Der Prävention von Missbrauch und Gewalt im Alter wird spezielles Augenmerk geschenkt.
- Ausrichtung, Zielsetzung und Zuständigkeiten für Betreuung sind in den entsprechenden Leit- und Führungsdokumenten der Institution festgehalten.

Professionelle und partizipative Betreuungsplanung und -erbringung (Prozessqualität)

- Die Interessen, Anliegen, Bedürfnisse und Ressourcen der betreuten Person stehen im Zentrum und werden in einem professionell gestalteten Abklärungsprozess erfasst und dokumentiert. Gemeinsam werden wichtige biografische Aspekte freigelegt und wertvolle, sinnbringende Lebensgewohnheiten, Interessen und Anliegen regelmässig benannt.
- Es liegt ein gemeinsam entwickelter, individueller Betreuungsplan vor, der die Ziele und Leistungen festlegt, Massnahmen in einer Tages- und Wochenstruktur fachlich umsetzt und gleichzeitig Raum gibt, um im Alltag auf die Tagesform und aktuelle Interessen und Themen einzugehen.
- Die Betreuung entspricht dem Bedarf des älteren Menschen und berücksichtigt seine Bedürfnisse, seine Lebenssituation und seine Lebensgewohnheiten. Sie berücksichtigt das soziale Umfeld und die Handlungsfelder guter Betreuung: Selbstsorge, Alltagsgestaltung, Teilnahme am sozialen und gesellschaftlichen Leben, Beratungs- und Alltagskoordination, gemeinsame Haushaltsführung und Betreuung in Pflegesituationen.
- Die Betreuung wird im Grundsatz gemeinsam mit den älteren Menschen umgesetzt, ihrer Entwicklung angepasst und periodisch evaluiert.
- Der Einbezug von Angehörigen und weiteren Vertrauenspersonen ist geklärt.

Selbstbestimmung und Lebensqualität sichern (Ergebnisqualität)

- Es ist gewährleistet, dass die älteren Menschen selbst über die sie betreffenden Fragen entscheiden oder je nach Beeinträchtigung soweit möglich zumindest mitentscheiden.
- Es ist gewährleistet, dass ihre unterschiedlichen Hintergründe bezüglich Lebensentwurf, Partnerschaft, sexueller Orientierung, Glauben und Religion, sozialer und kultureller Herkunft usw. nicht zu Diskriminierung führen.
- Es ist sichergestellt, dass die älteren Menschen auch beim Bezug von Betreuungsleistungen vor Missbrauch und Gewalt geschützt sind und ihre Integrität sichergestellt ist.
- Es ist sichergestellt, dass die definierten, individuellen Betreuungsziele qualitätsvoll erreicht werden.
- Das Erreichen der Ziele guter Betreuung wird regelmässig überprüft, um aus den Erkenntnissen zu lernen. Das geschieht insbesondere durch die Befragung der Bewohnenden und ihrer Angehörigen zum Grad der Selbstbestimmung und der Lebensqualität sowie durch die Erhebung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

Finanzierung: Betreuungspauschale und weitere Quellen für individualisierte Betreuung einsetzen

Auch wenn die Finanzierung der psychosozialen Betreuung auf politischer Ebene zwingend besser zu regeln ist, besteht schon heute ein gewisser Spielraum: Einerseits kann die von den Bewohnenden bezahlte **Betreuungstaxe** gezielt für das Betreuungsangebot im Sinne dieses Leitfadens eingesetzt werden. Andererseits können die in anderen Fachhandlungen integrierten Betreuungsleistungen zum Beispiel von der Pflege, Hotellerie oder Administration über die entsprechende Finanzierung sichergestellt werden.

Oft wird heute die Betreuungstaxe für die Finanzierung unterschiedlicher Angebote und Aktivitäten genutzt. Ausgangslage ist deshalb eine Analyse, wie diese Gelder heute verwendet werden und was sie zu einem individualisierten Betreuungsangebot beitragen. Auf dieser Basis lässt sich eine Planung erstellen, wie der Einsatz dieser Gelder noch stärker für eine gute psychosoziale Betreuung genutzt werden kann. Da die Betreuungstaxe – sei es als Pauschale oder modular gestaltet – von den Bewohnenden privat bezahlt wird, ist die Möglichkeit zur Zusatzfinanzierung über diesen Kanal eingeschränkt. Haben die Bewohnenden eine entsprechende Pflegetaggeld-Zusatzversicherung abgeschlossen, deckt diese je nach Umfang einen Teil der Betreuungs- und Hotelleriekosten. Zudem kann die Hilflosenentschädigung beantragt werden, die je nach Grad der Hilflosigkeit einen monatlichen Beitrag von 630 beziehungsweise 1008 Franken leistet (Stand 2025).

Mit der Einführung einer **bedarfsbasierten Pauschale für Betreuungsleistungen bei EL-Beziehenden** hat das Bundesparlament zudem für den ambulanten und den intermediären Bereich bewusst eine Stärkung der Betreuung vorangetrieben. Menschen mit Betreuungsbedarf erhalten je nach Umfang des Bedarfs bis zu 11 620 Franken pro Jahr (Stand 2025). Es ist den Kantonen freigestellt, höhere Beiträge vorzusehen. Die genaue Umsetzung steht noch aus. Bereits jetzt ist aber klar: Institutionen, die auch intermediäre Angebote betreiben, können das dortige individuelle Betreuungsangebot über diese Pauschale ausbauen. Beispielsweise lässt sich das Betreuungsangebot um Alltagsgestaltung und Förderung der sozialen Teilhabe ergänzen, wenn Fachpersonen aus Sozialen Berufen die Teams ergänzen. Gehören die Wohnangebote zu einem Heim, können sie Synergien aus diesem ausgebauten Angebot im stationären Bereich nutzen.

Um die individualisierte psychosoziale Betreuung weiter auszubauen, lassen sich weitere Finanzierungsquellen erschliessen. Zum Beispiel kann über neue oder erweiterte **Leistungsvereinbarungen** mit den staatlichen Behörden eine stärkere Finanzierung der Betreuung vorgesehen werden. Zudem stehen **Fördergelder von Dritten** wie Stiftungen oder Projektgelder und Fundraising als Anstossfinan-

zierung für konkrete Angebote zur Verfügung – insbesondere, wenn sie mit einer Öffnung nach aussen oder einer Teilhabe der Bewohnenden und der Bevölkerung verbunden sind und allen Interessierten offenstehen.

Gute Betreuung kann **kostendämpfend** wirken: Mit guter Betreuung können in anderen Bereichen Gelder eingespart werden, da sich die Gesundheit und das Wohlbefinden der Bewohnenden verbessern. Eine Erfahrung aus der Praxis: Erleben ältere Menschen einen sinnstiftenden Alltag, schlafen sie besser und läuten weniger. Oder auch: Wird die Angehörigenarbeit als Teil der Betreuung aktiver gestaltet, können Unstimmigkeiten früh erkannt und angegangen werden. Das trägt dazu bei, Konflikte zu vermeiden, die viele Ressourcen beanspruchen und sowohl Bewohnende als auch Personal belasten.

Auch die **Attraktivität als Arbeitgeber** kann dank der Verankerung der psychosozialen Betreuung gewinnen: Die damit verbundene Ausrichtung auf den Menschen verbessert die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden. Viele Menschen, die in Altersinstitutionen tätig sind, tun dies aus der intrinsischen Motivation, ältere Menschen würdevoll zu begleiten. Ist der Alltag von vertrauensvollen Begegnungen und personenzentrierten Aktivitäten geprägt, nimmt die Zufriedenheit bei der Arbeit zu und die Personalfluktuation ab.

In der aktuellen Situation ist es eine Herausforderung, die psychosoziale Betreuung systematisch zu verankern und zu finanzieren. Dazu sind politische Entscheide notwendig, die anerkennen, wie hoch das präventive Potenzial der Betreuung ist und wie wichtig Selbstbestimmung und Lebensqualität für ein Altern in Würde sind (gute Betreuung politisch sichern, S. 73).

Heutige Finanzierung von Altersinstitutionen

Die heutige Finanzierung des Aufenthalts in einer stationären Institution für ältere Menschen erfolgt subjektorientiert:

- Die **Pflegetaxe** deckt die vom KVG definierten Pflegeleistungen. Sie ist aufwandorientiert abgestuft (12 Stufen). Die Krankenkassen bezahlen einen national festgelegten Anteil. Die Bewohnenden bezahlen maximal 23 Franken pro Tag (Stand 2025) an die Pflegekosten. Den Rest übernimmt die öffentliche Hand (Kantone oder Gemeinden).
- Die **Pensions- beziehungsweise Hotellerietaxe** deckt die Aufwände für Kost und Logis. Diese Taxe bezahlen die Bewohnenden.
- Die Betreuungskosten werden den Bewohnenden über eine spezielle **Betreuungstaxe** verrechnet oder sind Teil der Pensionstaxe.
- Sind die Bewohnenden finanziell nicht in der Lage, ihren Eigenanteil zu leisten, können **Ergänzungsleistungen und Hilflosenentschädigung** beansprucht werden. Die Kantone legen die maximal anrechenbaren Taxen fest.

Bei den **Pensionstaxen** bestehen erhebliche Unterschiede. Für die Mehrheit der Heime dürften sie sich zwischen rund 125 Franken bis gegen 200 Franken pro Tag bewegen, können aber bei hohen Komfortstufen deutlich darüber liegen. Der Preis ist von vielen Faktoren abhängig: Einzelzimmer, Grösse, Komfort, Lage, Standort usw. Die Pensionstaxen decken in der Regel die vollen Kosten für Unterkunft und Vollpension, das heisst inklusive Strom, Wasser, Telefon, Versicherung, Wäsche, Zimmerservice usw.

Die Abgrenzung der **krankenkassenpflichtigen Pflegeleistungen** ist detailliert und schweizweit einheitlich geregelt, inklusive der Aufteilung der Anteile für Bewohnende, Krankenkasse und öffentliche Hand.

Bei den **Betreuungstaxen** liegt die Spannweite zwischen etwa 35 bis rund 80 Franken pro Tag. Was den Betreuungskosten zugerechnet wird, ist nicht geregelt. Es handelt sich um nicht KVG-pflichtige Leistungen wie die Unterstützung im Alltag und in der Tagesgestaltung, die Förderung sozialer Beziehungen, Aktivierungsangebote usw. Vereinzelt werden diesem Bereich auch Leistungen zugerechnet, die nicht direkt mit der Betreuung zu tun haben. Die Unklarheiten bei der Definition der Betreuungsleistungen und die grossen Unterschiede zwischen den Kantonen werden auch in einem Bericht des Preisüberwachers ↗ kritisiert.

AUS DER PRAXIS

Was ein gutes Betreuungsangebot bewirken kann

Auszug aus dem Konzept «Betreuung und Aktivierung», Alterszentrum Haus Tabea, Horgen

- **Verbesserte Lebensqualität der Bewohnenden:** Aktivitäten und gezielte Betreuung fördern die geistige, körperliche und emotionale Gesundheit. Ein breites Spektrum an Aktivitäten, die ihren Interessen und Fähigkeiten entsprechen, kann zu einer insgesamt höheren Lebensqualität beitragen. Das Haus Tabea wird auf die Bedürfnisse aller Zielgruppen eingehen.
- **Förderung von Selbstständigkeit und Autonomie:** Aktivitäten und Betreuung, die darauf abzielen, die Selbstständigkeit und Autonomie der Bewohnenden zu fördern, unterstützen sie dabei, ein grösseres Mass an Kontrolle über ihr Leben zu behalten und ihre Fähigkeiten zu erhalten.
- **Soziale Interaktion und Gemeinschaftsgefühl:** Die Bewohnenden haben die Möglichkeit, sich mit anderen zu treffen, Freundschaften zu schliessen und ein Gefühl der Zugehörigkeit zur Gemeinschaft zu entwickeln, was das Wohlbefinden und die Lebensfreude steigern kann.
- **Bekämpfung von Langeweile und Isolation:** Aktivitäten und geplante Betreuung bieten den Bewohnenden eine sinnvolle Beschäftigung und helfen dabei, Langeweile und soziale Isolation zu reduzieren.
- **Verbesserte kognitive Funktionen:** Geistig stimulierende Aktivitäten mit Betreuung wie Spiele, Rätsel oder kreative Projekte können die kognitiven Funktionen der Bewohnenden verbessern und dazu beitragen, die geistige Gesundheit und Vitalität zu erhalten.
- **Reduzierung von Verhaltensproblemen:** Aktivitäten und gezielte Betreuung können dazu beitragen, Verhaltensprobleme wie Unruhe, Angstzustände oder Depressionen zu reduzieren, indem sie den Bewohnenden eine positive und strukturierte Umgebung bieten.
- **Angehörigenzufriedenheit**: Wenn ein breites Spektrum an Aktivitäten und Betreuung angeboten wird, können sich die Angehörigen beruhigt fühlen, dass die Bewohnenden eine aktive und erfüllte Lebensweise führen, was zu einer insgesamt höheren Zufriedenheit mit dem Haus Tabea führen kann.
- **Reputation:** Ein umfangreiches Betreuungs- und Aktivierungsangebot kann eine Pflegeeinrichtung attraktiver machen und ihr helfen, sich von anderen Einrichtungen abzuheben, was wiederum dazu beitragen kann, neue Bewohnende anzuziehen und die Bewohnerzufriedenheit zu erhöhen.

TEIL 3
So ist gute Betreuung politisch zu sichern

Es ist Aufgabe der Politik, die psychosoziale Betreuung im Alter für alle zugänglich und finanzierbar zu machen.

Im Grundsatz: Anerkennung und strategische Stärkung der Betreuungsleistungen

Betreuung ist in den letzten Jahren neben der Altersvorsorge und der Pflege in den politischen Fokus gerückt. Die hohe präventive Wirkung der Betreuung für die körperliche, psychische und soziale Gesundheit wird heute anerkannt. Auf allen föderalen Ebenen laufen Bemühungen, um eine psychosoziale Betreuung für alle sicherzustellen. Zu beachten sind die folgenden Aspekte:

Der Grundsatz der Selbstbestimmung und Gleichberechtigung gemäss Art. 7 und 8 der Bundesverfassung, der UN-Menschenrechtskonvention und der UN-Behindertenrechtskonvention gilt auch für Menschen mit altersbedingten Beeinträchtigungen. Die Betreuungsleistungen spielen eine zentrale Rolle, um dies zu sichern.

In Altersinstitutionen brauchen die Bewohnenden auf einen Tagesablauf gesehen vor allem Betreuungsleistungen. Pflegehandlungen nehmen meist nur wenige Stunden am Tag in Anspruch. Diese Betreuungsleistungen sind anzuerkennen und abzugelten.

Die Finanzierung der Betreuung bedingt sowohl sozial- als auch gesundheitspolitische Diskussionen. Während die Pflegeinstitutionen häufig primär gesundheitspolitisch geregelt sind, wird die Betreuung im Alter in allen Wohnformen als Teil der Sozialpolitik verstanden. Diese strukturellen Schnittstellen sollten überwunden werden.

Gemäss Prognose des Schweizerischen Gesundheitsobservatoriums OBSAN besteht bis 2040 ein grosser Bedarf an Heimplätzen und betreutem Wohnen. Dieser Ausbau muss flexible, durchlässige Betreuungs- und Pflegeangebote mit Fokus auf den Erhalt der Selbstbestimmung ermöglichen. Dazu ist die Betreuungsfinanzierung zu klären.

Es braucht eine gemeinsame Strategie zur Stärkung der Betreuung im Alter

Bund, Kantone und Gemeinden stehen gemeinsam in der Pflicht, die Situation zu analysieren, den Handlungsbedarf anzuerkennen und gemeinsam eine geeignete Strategie zu formulieren. Es steht die Umsetzung zweier parlamentarischer Motionen an, die vom Bund verlangen, zusammen mit den Kantonen und Gemeinden zu handeln: die Aktualisierung der nationalen Altersstrategie und die Realisierung eines Programms zur Prävention von Gewalt im Alter mit Fokus auf Betreuung.

Bundesebene: Systeme um Betreuung ergänzen und harmonisieren

Damit ältere Menschen trotz Fragilisierung und Beeinträchtigungen selbstbestimmt und weitestgehend selbstständig leben können, sind Schritt für Schritt Reformen vorzunehmen: Die Finanzierungssysteme müssen Leistungen ermöglichen, die zu den Lebensumständen der Menschen passen – und nicht dazu führen, dass sich die Lebensentwürfe der Menschen nach den Finanzierungssystemen zu richten haben. Dazu sind politische Reformen, Entscheide und Programme notwendig.

Bisherige Finanzierungsinstrumente weiterentwickeln

In den nächsten Jahren stehen die folgenden politischen Debatten, Gesetzesumsetzungen und -revisionen an, in denen die Betreuung anerkannt und gestärkt werden kann:

Hilflosenentschädigung und Assistenzbeitrag anpassen

Im Rahmen der kommenden AHV-Revision bietet sich die Chance, auch die beiden Instrumente Hilflosenentschädigung und Assistenzbeitrag den aktuellen Herausforderungen anzupassen, damit sie die Betreuung mitfinanzieren können. Denn heute gilt: Menschen, die vor 65 eine Einschränkung haben und Unterstützung brauchen, fallen unter die IV. Menschen, die erst nach 65 eine Einschränkung haben und Unterstützung brauchen, fallen unter die AHV. Die Zugangskriterien und Leistungshöhen sind in IV und AHV unterschiedlich.

- Psychosoziale Kriterien berücksichtigen: Die psychosoziale Betreuung im Alltag ist ein wichtiges Kriterium für den Erhalt der Selbstständigkeit und Selbstbestimmung im Alter – auch im Heim. Aktuell werden psychosoziale Aspekte nur bei der IV für Menschen im eigenen Zuhause mit dem Kriterium «lebenspraktische Begleitung» berücksichtigt. Künftig sollte dieses Kriterium bei allen Anträgen berücksichtigt und geprüft werden, ob sie dazu beitragen, einen sinnstiftenden Alltag zu ermöglichen und Vereinsamung zu verhindern. Damit wird der psychosoziale Unterstützungsbedarf auch nach dem 65. Geburtstag und auch bei Heimbewohnenden anerkannt.
- Die Ansätze anpassen: Die Berücksichtigung der psychosozialen Aspekte der Hilflosigkeit bedingt eine Anpassung der geltenden Sätze. Die Ansätze variieren heute in der IV und der AHV und je nach Wohnsetting. Sie sollten harmonisiert respektive auf die Höhe der Hilflosenentschädigung für IV-Rentnerinnen beziehungsweise -Rentner im eigenen Zuhause angehoben werden. Denn nur in diesem Ansatz werden diese betreuerischen Aspekte bereits heute eingerechnet.

– Assistenzbeitrag bei entsprechendem Bedarf auch für AHV-Rentnerinnen und -Rentner: Den Assistenzbeitrag gibt es heute nur über die IV – also für Menschen mit Beeinträchtigungen unter 65. Nur wer diesen über die IV bereits bezieht, kann ihn durch die Besitzstandswahrung auch im Alter weiter beziehen. Wird der Assistenzbeitrag bei entsprechendem Bedarf auch AHV-Rentnerinnen und -Rentnern zugesprochen, können die individuelle Betreuung und damit Selbstbestimmung und Selbstständigkeit gestärkt werden.

Die einheitliche Finanzierung des ambulanten und des stationären Bereichs EFAS mit Blick auf die psychosoziale Betreuung umsetzen

Die Vollkosten der Pflege sind als Basis für die Berechnungen der neu zu definierenden Tarife zu nehmen – nicht der heute finanzierte Teil der Pflege im Langzeitbereich. Die neuen Tarife müssen gemäss KVG kostendeckend sein, und es darf keine Verlagerung der Pflegekosten auf die Betreuungstaxe stattfinden.

In den Pflegehandlungen sind auch betreuerische Elemente enthalten. Nur mit ihnen ist eine wirkungsvolle und personenzentrierte Pflege möglich. Den neuen Tarifen sollten die tatsächlich notwendigen zeitlichen und personellen Ressourcen zu Grunde gelegt und die psychosozialen Komponenten der Pflege miteingerechnet werden. Die Berücksichtigung der psychosozialen Betreuung trägt zur Lebensqualität und Gesundheit der Bewohnenden und auch zur Arbeitszufriedenheit der Fachpersonen bei (vgl. Pflegeinitiative).

EL-Pauschale für individuelle Betreuung auch nach einem Heimeintritt bei Bedarf weiterführen

Mit der im Juni 2025 von den eidgenössischen Räten beschlossenen ELG-Änderung ist es möglich, ausserhalb des Pflegeheims auf das Individuum angepasste Betreuungsleistungen zu finanzieren. Es ist zu prüfen, ob diese Pauschale und zum Beispiel die damit verbundenen Besuchsdienste auch bei einem Heimeintritt weiterlaufen können.

Arbeitsbedingungen im ganzen Betreuungs- und Pflegebereich verbessern

Bei der Umsetzung der Pflegeinitiative ist darauf zu achten, dass die Arbeitsbedingungen für alle Berufsgruppen in Organisationen der Langzeitpflege verbessert werden. Allfällige Vorgaben sollten sämtliche Fachpersonen berücksichtigen, zum Beispiel auch Fachpersonen Betreuung FaBe oder Sozialpädagoginnen, Aktivierungsfachpersonen, Mitarbeitende in der Hauswirtschaft und Psychologinnen.

Finanzierung der Betreuung bei Demenz und Palliative Care unabhängig von der Wohnform sicherstellen

Für die spezifischen Betreuungsbedürfnisse bei Demenz und Palliative Care ist die entsprechende Finanzierung für alle Wohnformen zu sichern. Zurzeit finalisieren unterschiedliche Organisationen zusammen mit dem Bundesamt für Gesund-

heit BAG ihren Antrag zuhanden der Eidgenössischen Kommission für allgemeine Leistungen und Grundsatzfragen (ELGK), um Art. 7 KLV mit neuen demenzspezifischen Leistungen zu erweitern. Dies ist zu begrüssen, und es sind weitere Schritte für die kostendeckende Vergütung der spezifischen Begleitung zu sichern, auch im Rahmen von EFAS.

Impulsprogramm Gewalt im Alter für die Stärkung der Betreuung nutzen

Im Februar 2024 haben die Räte die Motion für ein nationales Programm zur Gewaltprävention im Alter verabschiedet. Ein Postulatsbericht aus dem Jahr 2020 hat den hohen Handlungsbedarf aufgezeigt. Die Motion fordert einen Fokus des Programms auf psychosoziale Betreuung. Denn sie setzt bei zwei grossen Risikofaktoren für Missbrauch und Gewalt im Alter an: Dank Betreuung sind ältere Menschen weniger isoliert und Angehörige können entlastet werden. Bei der Konzeption und Umsetzung des Programms ist die Betreuung zu stärken und für mehr Menschen zugänglich zu machen, die Gesellschaft zu sensibilisieren und Akteure zu vernetzen.

Professionalität und interprofessionelle Zusammenarbeit in Zeiten des Fachkräftemangels sicherstellen

Das BAG hat im Rahmen des Förderprogramms «Interprofessionalität im Gesundheitswesen 2017–2020» Initiativen zur interprofessionellen Zusammenarbeit gefördert und wird dies im Rahmen der «Agenda Grundversorgung» erneut tun. Dazu gehörten auch gemeinsame Aus- und Weiterbildungsgänge für unterschiedliche Professionen (zum Beispiel Anästhesisten mit Hebammen), um eine gemeinsame Sprache und ein grösseres Verständnis zwischen den Berufsgruppen zu entwickeln. Ein solches Vorgehen zwischen Betreuungs- und Pflegepersonal ist wünschenswert. Ziel ist, die **Berufsprofile in Richtung Interprofessionalität weiterzuentwickeln.**

Mit Blick auf den Fachkräftemangel ist der **effiziente Einsatz unterschiedlicher Berufsgruppen** in Heimen weiter zu stärken. **Soziale und psychologische Berufe** sind in Stellenplänen oder allfälligen Vorschriften zu berücksichtigen. Zudem ist die integrierte Versorgung sowie das Task-Shifting und -Sharing weiter zu stärken, um die Doppelspurigkeit einzelner Versorgungssysteme möglichst gering zu halten.

Das **gerontologische Fachwissen ist in der Ausbildung der Sozialen Berufe zu vertiefen,** um den Einsatz dieser Berufsgruppen im Altersbereich weiter zu fördern.

Zivildienstleistende sind eine wichtige Ergänzung der professionellen Betreuung in Heimen. Sie übernehmen keine Aufgaben, die in den Arbeitsbereich von Fachpersonen gehören, doch sie unterstützen deren Arbeit. Die Arbeit der Zivildienstleistenden ermöglicht, dass Aktivitäten zum Beispiel im Freizeitbereich überhaupt stattfinden können. **Ein Abbau durch Zivildienstreformen würde wichtige Ressourcen aus den Altersinstitutionen abziehen.**

Einheitliches Finanzierungssystem für alle älteren Menschen mit Unterstützungsbedarf schaffen

Neben Anpassungen der bestehenden Hilfeleistungen sollte das Gesamtsystem der Unterstützungsleistungen an ältere Menschen mit Beeinträchtigungen neu gestaltet werden. Die Leistungen werden heute sehr uneinheitlich finanziert. Je nach Beginn des Unterstützungsbedarfs (vor oder nach dem 65. Altersjahr) und je nach Wohnsetting (zu Hause, begleitet/intermediär oder in einer Institution) gibt es unterschiedliche Unterstützungsleistungen aus verschiedenen Finanzierungssystemen. Diese Konstellation produziert Fehlanreize und unnötige Hürden für die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen. Es fehlen eine Abstimmung und eine Durchlässigkeit zwischen den Finanzierungssystemen.

Ausgehend von den Grundsätzen der Gleichberechtigung und Selbstbestimmung können die heute **fragmentierten und aufwändigen Einzelsysteme in ein gesamthaftes subjektorientiertes Unterstützungssystem für nicht akutmedizinische Leistungen umgestaltet werden** – verbunden mit einer staatlichen Sicherung eines qualitativ guten, an den Bedürfnissen der einzelnen Menschen ausgerichteten Unterstützungsangebots. Eine mögliche Form ist das Modell «Betreuungsgeld für Betreuungszeit», das in einer Studie der Paul Schiller Stiftung ↗ skizziert wird. Es vereint die Ziele des selbstbestimmten Lebens und einer gesicherten, qualitätsvollen Angebotslandschaft und kombiniert Elemente der Objekt- und Subjektfinanzierung.

Kantone und Gemeinden: mit Richtlinien und Leistungsvereinbarungen qualitätsvolle Betreuungsangebote sichern

«Bis 2030 sollen Menschen im Alter und Menschen mit Behinderungen ihren Wohnort und ihre Wohnform sowie die dazugehörenden Leistungen selbstständig wählen und bestimmen können.»

Aus der «Vision für das selbstbestimmte Wohnen von betagten Menschen und Menschen mit Behinderungen» der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) von 2021

Die kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren setzen damit sich selbst und allen weiteren Akteuren ein Ziel, das nur mit guter Betreuung erreicht werden kann. Erst wenn auch die Finanzierung psychosozialer Leistungen für alle gesichert ist, kann die Selbstbestimmung realisiert werden. Dies bedingt die untenstehenden Schritte auf kantonaler und kommunaler Ebene.

Die **Umsetzung der vom Bund beschlossenen EL-Pauschale** für Betreuung sollte von den Kantonen strategisch hoch gewichtet werden. Im Gegensatz zu anderen Sozialleistungen ist hier das Ziel zu verfolgen, dass möglichst viele Menschen mit Betreuungsbedarf diese beziehen, um kostengünstige Wohnsettings zu stärken. Damit einher geht, dass der Zugang samt Abklärungsverfahren niederschwellig und auf den alltäglichen, psychosozialen Unterstützungsbedarf ausgerichtet wird.

Für ältere Menschen sind die Bewältigung der Alltagsaufgaben und die sinnstiftende Alltagsgestaltung genauso eine Herausforderung wie gesundheitliche Probleme. Seitens der Kantone und Gemeinden ist darum der **Zugang zu individuellen, alltagsbezogenen psychosozialen Betreuungsleistungen für alle zu sichern** – unabhängig von der Wohnform und der finanziellen Situation.

Auch für die Bewohnenden in Heimen ist die Unterstützung im Alltag für den Erhalt ihrer Kompetenzen und ihrer Selbstbestimmung zentral. **Im gesetzlichen Auftrag beziehungsweise in kantonalen und kommunalen Leistungsdefinitionen für Altersinstitutionen ist auch der Bereich Betreuung zu definieren und zu finanzieren.** Das bedeutet konkret:

- In **Stellenplänen** werden psychosoziale Kader- und Fachpersonen sowie Assistenzpersonal für die Betreuung integriert und in den Berechnungen berücksichtigt. Neben dem ausgebildeten Gesundheitspersonal werden auch ausgebildetes Personal aus dem Sozialbereich, Aktivierungsfachpersonen und Psychologinnen bei staatlichen Vorgaben zu Personal berücksichtigt.

- In zusätzlichen **Leistungsvereinbarungen** mit Altersinstitutionen integrieren Kantone und Gemeinden Betreuungsleistungen und finanzieren diese mit.
- Kantone und Gemeinden berücksichtigen psychosoziale Betreuung in **Vorgaben beziehungsweise Richtlinien** sowie in der **Aufsicht.** Zudem stellen sie sicher, dass die Leistungen finanziert sind.

Gemeinden beziehen Wohnangebote und Heime gezielt in ihre **Sozialraumgestaltung und -planung** ein und sehen sie als Lebens-, Dienstleistungs- und Erlebnisort für alle Generationen vor.

Kantone und Gemeinden anerkennen und unterstützen die Leistungen, die die Altersinstitutionen in der **Arbeit mit Angehörigen und Freiwilligen** leisten.

ANHANG

Fachlicher Hintergrund: Was ist mit psychosozialer Betreuung gemeint?

Ganzheitliches Altersbild: alle Dimensionen der individuellen Lebenssituation einbeziehen

Das Alter bringt besonders herausfordernde und verletzliche Lebens- und Entwicklungsphasen mit sich: Ältere Menschen müssen sich nicht nur mit einer veränderten körperlich-geistigen Leistungsfähigkeit auseinandersetzen. Für viele geht es darum, grösstmögliche Autonomie zu erhalten und die eigene soziale Identität an die neuen Umstände anzupassen. Sie stehen vor der Aufgabe, immer wieder zwischen ihren individuellen Bedürfnissen und diesen sich verändernden Umständen zu balancieren.

Geht es darum, geeignete Unterstützung zu definieren, damit die älteren Menschen trotz Beeinträchtigungen ihre Selbstbestimmung und Lebensqualität erhalten und stärken können, müssen alle Aspekte ihrer Lebenssituation betrachtet werden – die körperlich-geistige, die soziale, kulturelle und die wirtschaftliche Lebenssituation.

Begriffsklärung: professionelle Betreuung als eigenständige Unterstützungsform

Das übergeordnete Ziel guter Betreuung ist, ältere Menschen dabei zu unterstützen, ihre Selbstbestimmung und Lebensqualität so gut wie möglich zu erhalten und zu fördern. Dazu ist ein ressourcenorientierter und befähigender Ansatz nötig: Betreuung unterstützt ältere Menschen, stärkt und fördert ihre Fähigkeiten und hilft ihnen, ihre Interessen wahrzunehmen und neue Kompetenzen zu erlernen. Das kommt auch in der Definition von Betreuung zum Ausdruck, an der sich inzwischen Fachkreise, Verwaltungen und die Politik orientieren (Definition Betreuung im Alter, S. 7).

Die Betreuung widmet sich den psychosozialen Bedarfen und Bedürfnissen der älteren Menschen und ist auch in allen Wohnformen als eigene Unterstützungsform zu verstehen, die sowohl als betreuungsspezifische, eigenständige Unterstützungsleistung als auch als Teil anderer Leistungen erbracht wird.

Wirkung psychosozialer Betreuung in sechs Handlungsfeldern (S. 48)

Bei diesen Herausforderungen ist gute Betreuung gefragt

Im Alter treten kritische Lebensereignisse und Übergänge auf, die eine besondere Vulnerabilität mit sich bringen, zum Beispiel wenn die körperlichen und geistigen Fähigkeiten nachlassen, bei körperlichen Erkrankungen oder dem Verlust nahestehender Personen. Trotz dieser Herausforderungen sind persönliche Entwicklung und das Erlernen neuer Lebenskompetenzen in jeder Lebensphase möglich. Zu den wichtigen Lebenskompetenzen, die älteren Menschen helfen können, mit solchen Belastungen umzugehen, gehören:

- Stressbewältigung: ein positiver Umgang mit stressreichen Situationen
- Emotionsregulation: die Fähigkeit, Gefühle zu erkennen und zu steuern
- Soziale Kompetenzen: die Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen
- Selbstreflexion: die Fähigkeit, über sich selbst nachzudenken
- Entscheidungsfähigkeit: die Fähigkeit, klare und durchdachte Entscheidungen zu treffen

Gute Betreuung zielt darauf ab, diese Kompetenzen zu stärken.

Verschiedene belastende **Risikofaktoren** beeinflussen das Älterwerden und die psychische Gesundheit älterer Menschen:

- Individuelle Risikofaktoren können gewisse Persönlichkeitsmerkmale, Gefühle wie Angst und Traurigkeit oder das Fehlen sozialer Netzwerke sein. Auch belastende Beziehungen, ein niedriger sozioökonomischer Status und kritische Lebensereignisse wie der Tod einer wichtigen Person spielen eine Rolle und können Stress auslösen.
- Strukturelle Risikofaktoren können zusätzlich belasten – wie zum Beispiel Wohnbedingungen, Umweltbarrieren und mangelnder Zugang zu Dienstleistungen.

Schutzfaktoren verringern Belastungen und reduzieren die Wirkung von Risikofaktoren:

- Individuelle Schutzfaktoren wie Wohlbefinden, Lebensqualität und Selbstwirksamkeit spielen eine wichtige Rolle für die Förderung der psychischen Gesundheit. Auch das Vorhandensein eines verlässlichen sozialen Netzwerks oder die Möglichkeit eines autonomen Lebens können von Bedeutung sein. Ein sozial orientierter Lebensstil mit unterstützenden Beziehungen kann die gesellschaftliche Teilhabe fördern und damit verbundene Anerkennung ermöglichen.

– Gesellschaftliche und strukturelle Schutzfaktoren umfassen insbesondere politische und wirtschaftliche Stabilität, Massnahmen zur Bekämpfung von Altersdiskriminierung sowie den Zugang zu Unterstützungsleistungen. Darüber hinaus tragen die Förderung sozialer Beziehungen, eines gesundheitsbewussten Lebensstils, regelmässige körperliche Aktivität und sinnstiftende Beschäftigungen wesentlich zum Wohlbefinden älterer Menschen bei.

Gute Betreuung im Alter wirkt präventiv, wenn es ihr gelingt, Risikofaktoren zu entschärfen und Schutzfaktoren zu stärken.

Ethische Handlungsmaximen als Basis für alle Handlungen

Das Altersbild, das einer guten Betreuung zu Grunde liegt, verfolgt einen menschenrechtlichen Ansatz und fragt in erster Linie danach, wie sich das Recht auf Selbstbestimmung von älteren Menschen gewährleisten lässt. Daraus folgt unmittelbar, dass gute Betreuung partizipativ angelegt ist. Der Fokus liegt auf dem Handlungs- und Entscheidungsspielraum und der Eigenverantwortung der älteren Menschen. Institutionen anerkennen ihre Entscheidungshoheit, über ihr Leben und ihre Alltagsgestaltung selbst zu bestimmen.

Gefragt ist also auf allen Ebenen eine Haltung, die auf Ermächtigung, Befähigung und Inklusion sowie dem Anrecht auf einen selbstbestimmten Alltag basiert.

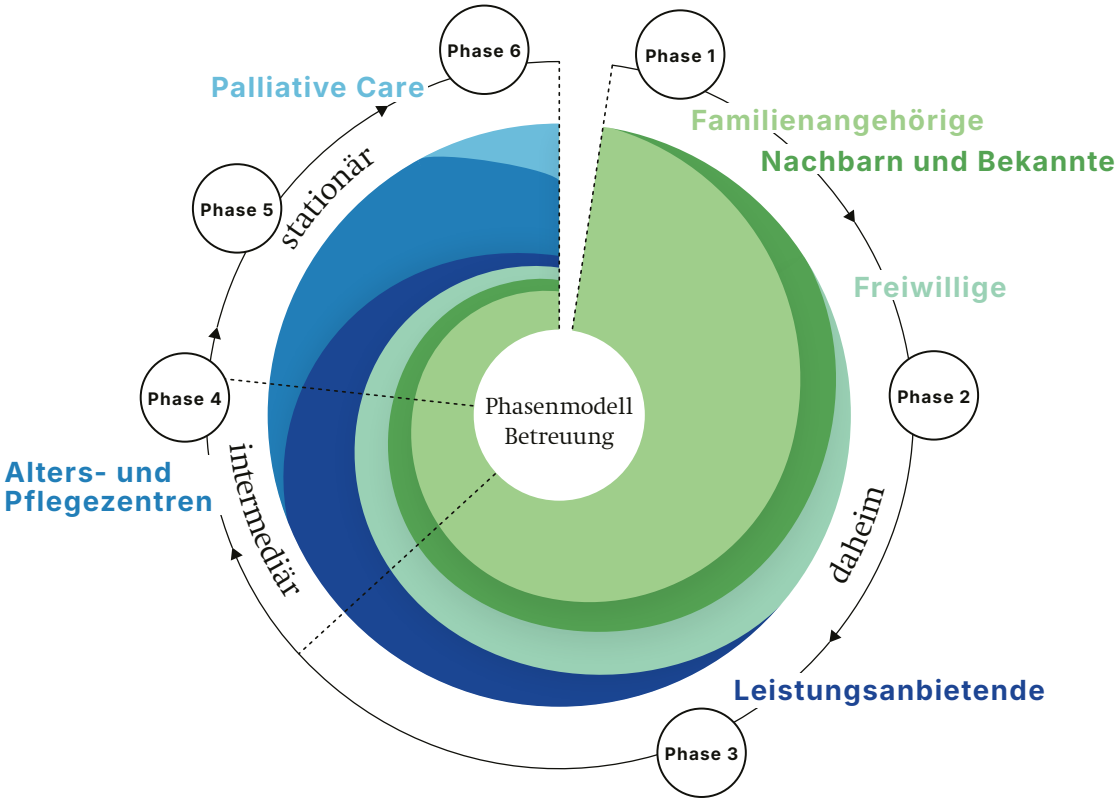
Familiäre, informelle und formelle Akteure miteinander vernetzen

Für eine gute Betreuung älterer Menschen sind auch in Altersinstitutionen unterschiedliche Akteure gefragt:

- familiäre: Lebenspartnerinnen und Lebenspartner, Töchter und Söhne beziehungsweise Schwiegertöchter und -söhne, Enkel, Geschwister
- informelle: Freundinnen und Freunde, Nachbarn und Bekannte, punktuelle Freiwilligeneinsätze
- formelle: organisierte beziehungsweise angeleitete regelmässige Freiwilligendienste und professionelle Leistungserbringer

Eine zentrale Aufgabe der Institution ist zu klären, wer welche Aufgaben übernimmt und wie die Zusammenarbeit funktioniert. Wo keine familiären und informellen Kontakte da sind, die betreuerische Leistungen erbringen, schliesst die Institution diese Lücke mit ihren Betreuungsangeboten.

Das untenstehende Phasenmodell guter Betreuung zeigt, wie sich der Betreuungsmix und die Rolle der involvierten Akteure in den unterschiedlichen Phasen des Alters verändern. Das Zusammenspiel von Nichtausgebildeten, Assistenz- und Fachpersonen unterschiedlicher Ausbildungsniveaus ist in jeder Phase von grosser Bedeutung.



Phasenmodell guter Betreuung im Alter, Stand 2025 (gutaltern.ch/grundlagen ↗)

Informelle Betreuung durch direkte Bezugspersonen ohne Ausbildung – Freunde und Nachbarn – geschieht punktuell und eher selten regelmässig. Sie hängt stark mit der sozialen Einbettung des älteren Menschen und der Quartierstruktur ihres Wohnorts zusammen.

Die **formelle Betreuung** umfasst sowohl die professionelle Betreuung und fachliche Anleitung weiterer Mitarbeitender durch ausgebildete Fachpersonen als auch die organisierte Betreuung durch Freiwillige in allen Wohnformen (Heime, intermediär, zu Hause). Organisierte Freiwilligennetzwerke und Nachbarschaftshilfen zählen zur formellen Betreuung und sind eine wichtige Ressource für die Unterstützung älterer Menschen.

Soziale Berufe: Sozial-, Fach- und Methodenkompetenz sichern

Die Ausrichtung auf die Selbstbestimmung und die soziale Teilhabe der älteren Menschen innerhalb und ausserhalb der Institutionen, der professionelle Blick auf die individuelle Lebensgeschichte, die Lebenssituation und die vorhandenen Ressourcen sowie der Umgang mit Beeinträchtigungen und Verlust machen deutlich: Für eine gute Betreuung braucht es entsprechende Fachexpertise – sowohl in der Umsetzung als auch im Management.

Angesichts der zunehmend hochaltrigen Bewohnenden sehen sich Heime in der Regel mit komplexen Fällen konfrontiert. Die Integration von Fachpersonen Sozialer Berufe auf allen Hierarchiestufen ist darum ein wichtiger Hebel, um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die psychosoziale Unterstützung in Einzel- und in Gruppensettings systematisch zu realisieren. Denn: Fachpersonen der Sozialen Berufe sind dafür ausgebildet, die Lebenssituationen und individuellen Voraussetzungen der älteren Menschen diagnostisch zu erfassen, Lösungsansätze und Betreuungsangebote gemeinsam mit den Bewohnenden zu entwickeln und Akteure zu coachen und zu vernetzen. Folgende Kompetenzen zeichnen die Wirkungsweise der Fachpersonen Sozialer Berufe aus:

- **Dialog auf Augenhöhe ermöglichen:** Methodenkompetenzen für die Gesprächsführung, die Beziehungsgestaltung, sozialprofessionelle Beratung und Definition von Unterstützungsprozessen, um zusammen mit den älteren Menschen vorausschauend Handlungsoptionen auszuarbeiten.
- **Die älteren Menschen und ihr Umfeld einbeziehen:** Methodenkompetenzen für eine ganzheitliche ressourcenorientierte Betrachtung der älteren Menschen und ihres Lebensalltags, ihres sozialen Umfelds sowie des staatlichen und zivilgesellschaftlichen Systems.
- **Dank einer ganzheitlichen multiperspektivischen Analyse Handlungsspielräume erweitern:** alle Lebenssituationen und -bereiche sowie Umweltfaktoren berücksichtigen, um zusammen mit den älteren Menschen Bewältigungsansätze für belastende Situationen und Krisen zu finden.

- **Wirkungszusammenhänge erkennen und damit einfache und komplexe Situationen unterscheiden:** Komplexität der Betreuungssituation und das geeignete Zusammenspiel von Angehörigen, Freiwilligen und Professionellen richtig einschätzen und präventiv intervenieren.
- **Interprofessionelle Zusammenarbeit gestalten und Fallführungen übernehmen:** Schnittstellen zwischen den Mitarbeitenden von Betreuung, Pflege, Hotellerie und Administration managen, das Zusammenwirken der verschiedenen Akteure im konkreten Fall gestalten und moderieren – gemeinsam mit den älteren Menschen.
- **Angebote und Hilfsnetzwerke mitgestalten:** aus den individuellen Bedürfnissen den objektiven Bedarf ableiten, das Betreuungsangebot im Sinne der Wirkungsziele der psychosozialen Betreuung qualitativ weiterentwickeln und steuern.

Zum Weiterlesen

Grundlagenstudie für diesen Leitfaden

Strohmeier Navarro Smith Rahel, Baumeister Barbara, Spescha Eusebius, Sager-Krupala Daniela (2024). **Grundlagenstudie mit Praxishinweisen zur Verankerung guter Betreuung in Altersinstitutionen.** Departement Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Zürich. Link ↗

Studien und Publikationen zu Betreuung im Alter

Age Stiftung, Paul Schiller Stiftung et al. (2020). **Wegweiser für gute Betreuung im Alter.** Begriffsklärung und Leitlinien. Zürich. Link ↗

Bundesamt für Sozialversicherung (Hrsg.) (2023). **Betreuung im Alter – Bedarf, Angebote und integrative Betreuungsmodelle.** Link ↗

Knöpfel Carlo, Pardini Riccardo und Heinzmann Claudia (2018). **Gute Betreuung im Alter in der Schweiz. Eine Bestandesaufnahme.** Seismo Verlag, Zürich.

Paul Schiller Stiftung (2021). **Kosten und Finanzierung für eine gute Betreuung im Alter in der Schweiz.** Die Studienergebnisse und ihre fachliche und politische Einordnung. Zürich. Link ↗

Paul Schiller Stiftung (2018). **Gute Betreuung im Alter. Perspektiven für die Schweiz.** Zürich. Link ↗

Paul Schiller Stiftung (2023). Impulspapier Nr. 3 **«Das Potenzial Sozialer Berufe für die Betreuung im Alter nutzen».** Zürich. Link ↗

Paul Schiller Stiftung (2022). Impulspapier Nr. 2 **«Überlegungen zu einem Modell für die Abklärung und Festlegung des Betreuungsbedarfs».** Link ↗

Paul Schiller Stiftung (2021). Impulspapier Nr. 1 **«Handlungsfelder der guten Betreuung im Alter: Betreuungsleistungen und Präventionswirkung».** Zürich. Link ↗

Paul Schiller Stiftung (2021). **Warum Betreuung? Argumente zur Förderung der guten Betreuung im Alter.** Zürich. Link ↗

Stadelmann Karin A., Kessler Rita (2025). **Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret: ausgewählte Praxisempfehlungen** (interner Bericht). Hochschule Luzern. Link ↗

Grundlagen CURAVIVA

CURAVIVA (2024), **Strategie CURAVIVA.** Link ↗

Weiterführende Literatur

Backes Gertrud, Clemens Wolfgang (2013). **Lebensphase Alter: Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Alternsforschung.** Beltz Juventa. Weinheim Basel.

Bleck Christian, van Riessen Anne (2022). **Soziale Arbeit mit alten Menschen und ihre Grundlagen: Eine Hinführung.** Springer. Heidelberg.

Bundesamt für Gesundheit BAG (2024). **DemCare: Empfehlungen für Langzeitinstitutionen.** Link ↗

Gesundheitsförderung Schweiz (2023). **Gesundheitsförderung für und mit älteren Menschen. Wissenschaftliche Erkenntnisse und Empfehlungen für die Praxis.** Bericht 10. Link ↗

Gesundheitsförderung Schweiz (2020). **Lebenskompetenzen und psychische Gesundheit im Alter.** Arbeitspapier 49. Link ↗

Imhof Lorenz, Mahrer Imhof Romy (2018). **Betreutes Wohnen in der Schweiz: Grundlagen eines Modells.** Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz, senesuisse, Pro Senectute Schweiz, Spitex Schweiz. Link ↗

Kanton St. Gallen, Fachkommission für Altersfragen (2019). **Richtlinien zu den Qualitätsanforderungen an Pflege und Betreuung in stationären Einrichtungen für Betagte nach Art. 30a Sozialhilfegesetz.** Link ↗

Kühnert Sabine, Ignatzi Helene (2019). **Soziale Gerontologie. Grundlagen und Anwendungsfelder.** Grundwissen Soziale Arbeit, Band 31. Kohlhammer. Stuttgart.

Martin Mike, Kliegel Matthias (2014). **Psychologische Grundlagen der Gerontologie.** Kohlhammer. Stuttgart.

Meuli Nora, Knöpfel Carlo (2021). **Ungleichheit im Alter. Eine Analyse der finanziellen Spielräume älterer Menschen in der Schweiz.** Seismo. Zürich.

Preisüberwachung, Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF (2018). **Preisvergleich Betreuungs- und Aufenthaltstaxen von Schweizer Alters- und Pflegeheimen.** Bern. Link ↗

Wahl Hans-Werner, Kruse Andreas (Hrsg.) (2014). **Lebensläufe im Wandel. Entwicklung über die Lebensspanne aus Sicht verschiedener Disziplinen.** Kohlhammer. Stuttgart.

Mitwirkende Vertreterinnen und Vertreter von Altersinstitutionen und weitere Expertinnen

Christine Affentranger, ehemalige Leiterin Bereich Behinderung, CURAVIVA

Marc Boutellier, Heimleiter Stiftung Hofmatt, Münchenstein

Eliane Bovitutti, diréctrice, EPSM Le Rôtillon, Fondation de l'Orme, Lausanne

Dominik Brantschen, Co-Schulleiter hsl – Höhere Fachschule für Sozialpädagogik Luzern

Markus Buck, Verwaltungsrat der Wohnen und Pflege Peteracker AG, Rafz

Selina Bühler, Sozialpädagogin in Ausbildung, Betagtenzentrum Linde, Grosswangen

Ophélie Chaubert, Leiterin Bereich Soziokultur, Alters- und Pflegeheim Maison Les Bosquets, Clarens

Emmanuel Dell'Eva, Verantwortlicher für die Philosophie des Hauses, Alters- und Pflegeheim Maison Les Bosquets, Clarens

Theo Deutschmann, ehemaliger Leiter Schönbühl – Kompetenzzentrum für Lebensqualität, Schaffhausen

Denise Dubach, Sozialpädagogin, Stiftung für Betagte, Münsingen

Anne Eschen, Psychotherapeutin und Supervisorin

Simon Eugster, Leiter Soziales, Stiftung für Betagte, Münsingen

John Gaffuri, Direttore, Parco San Rocco, Morbio Inferiore

Magaly Giovannoni, Projektleiterin am HévivA, Waadtländer Berufsverband der sozialmedizinischen und psychosozialen Institutionen, Renens

Stefan Gut, Leiter Wohnen & Beschäftigung, Begegnungszentrum St. Ulrich, Luthern

Brigitte Gysin, Leitung Betreuung, pflegimuri, Muri AG

Gisela Heim, Standortleiterin Altersheim Rosental, Winterthur

Adrian Junker, Geschäftsleiter, Stiftung für Betagte, Münsingen

Oliver Kessler, Co-Leiter Management und Politik im Gesundheitswesen, Hochschule Luzern – Wirtschaft

Milena Maric Jan, responsable SOED des EMS et EPSM, La Vernie, Fondation La Primerose, Crissier

Marie-Pierre Marty, Aide soignante, animatrice, formatrice «Groupe ressource», psychogeriatrisches Alters- und Pflegezentrum Les Charmettes, Bernex

Jacqueline Meier, Zentrumsleitung Betagtenzentrum Linde, Grosswangen

Danijela Mijailovic, Leitung Geriatrie, pflegimuri, Muri AG

Cristiana Nogueira, responsable animation, EMS Le Home – Les Pins SA, Lausanne

Matteo Orefice, responsabile del servizio di riabilitazione e socializzazione, Parco San Rocco, Morbio Inferiore

Marcus Pohl, Betreuung und Pflege, Schönbühl – Kompetenzzentrum für Lebensqualität, Schaffhausen

Delphine Roulet Schwab, Professorin am La Source. Institut et Haute école de la Santé HES, Lausanne

Julie Schlafli, Assistante socio-éducative, La Vernie, Fondation La Primerose, Crissier

Edith Schmid, Fachverantwortliche Mobile Altersarbeit/Sozialberatung, Stiftung Alterswohnheim Büttenberg, Biel

Raffaele Scotti, vicedirettore, Parco San Rocco, Morbio Inferiore

Flurin Truog, Gesamtleiter, Alterszentrum Haus Tabea, Horgen

Joël Volery, responsable socio-hôtelier, EMS Le Home – Les Pins SA, Lausanne

Julie Vollaert, infirmière en psychogériatrie, EMS Le Home – Les Pins SA, Lausanne

Nathalie Wicht, animatrice, Experte de terrains et formatrice «Groupe ressource», psychogeriatrisches Alters- und Pflegezentrum Les Charmettes, Bernex

Der vorliegende Leitfaden vertieft, was Betreuung in Altersinstitutionen bedeutet: Wie kann eine gute Betreuung im Alltag aussehen? Wie kann sie in den strategischen und konzeptionellen Dokumenten und Prozessen verankert werden? Wer erbringt gute Betreuung? Was ist heute schon möglich und welche politischen Anpassungen sollten vorgenommen werden, um die Verankerung der Betreuung im Alter zu stärken?

Der Leitfaden stützt sich auf die Studienresultate zum Thema Betreuung im Alter der letzten Jahre und Inputs von fast 20 Alterseinrichtungen und zeigt auf, wie Betreuung in stationären und intermediären Wohnformen realisiert werden kann: mit einem ganzheitlichen Altersbild, mit Kreativität und Raum für Individuelles, mit einer klaren strategischen Verpflichtung, einer fördernden Haltung sämtlicher Mitarbeitenden und psychosozialer Fachkompetenz auf verschiedenen Hierarchiestufen.