

# Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret

**Ausgewählte  
Praxisempfehlungen für eine  
gute Betreuung im Alter**

Prof. Dr. Karin A. Stadelmann  
Lic. phil. Rita Kessler

**Walder  
Stiftung**

**ERNST GÖHNER  
STIFTUNG**



**Paul Schiller Stiftung**



**Wir danken der Paul Schiller Stiftung, der Walder Stiftung und der Ernst Göhner Stiftung für die Unterstützung des vorliegenden Forschungsprojekts.**

#### **Zitiervorschlag**

Stadelmann, Karin A., Kessler, Rita (2025). Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret. Ausgewählte Praxisempfehlungen für eine gute Betreuung im Alter (interner Bericht). Hochschule Luzern.

#### **Projektleitung**

Prof. Dr. Karin A. Stadelmann, Departement Soziale Arbeit  
Lic. phil. Rita Kessler, Departement Soziale Arbeit

#### **Kontakt für Rückfragen**

##### **Hochschule Luzern**

##### **Departement Soziale Arbeit**

Prof. Dr. Karin A. Stadelmann & lic. phil. Rita Kessler  
Werftstrasse 1  
Postfach  
6002 Luzern

+41 41 367 48 84 (direkt)  
[hslu.ch/soziale-arbeit](https://hslu.ch/soziale-arbeit)

#### **Impressum**



#### **Vertrieb**

Interne Publikation

# Inhaltsverzeichnis

## Management Summary

1	Ausgangslage	1
2	Forschungsdesiderat, Zielsetzung und Forschungsfragen	4
2.1	Forschungsdesiderat	4
2.2	Ziele des Projekts	5
2.3	Forschungsfragen	6
3	Theoretischer Zugang	6
3.1	Das Potenzial der Sozialpädagogik für eine «Gute Betreuung im Alter»	7
3.2	Wichtige Arbeitsprinzipien in der Sozialpädagogik	8
3.3	Das Modell und das Potenzial der Indikatoren	10
4	Methodisches Vorgehen	12
4.1	Videoaufnahmen	12
4.2	Auswahl des Samplings	13
4.3	Dokumentarische Methode als Auswertungsmethode	17
5	Empirische Ergebnisse	18
5.1	Gute Betreuung in der Institution Gerbera	19
5.1.1	Akzeptanz von Aktivität und Nicht-Aktivität	20
5.1.2	Wertschätzung und Respekt in der Kommunikation und durch Berührung	23
5.2	Gute Betreuung in der Institution Wasserlilie	25
5.2.1	Wunsch und Wirklichkeit – Krisenhafte Situationen meistern	26
5.2.2	Eigene Orte für die soziale Vernetzung aneignen	29
5.3	Gute Betreuung in der Institution Alpenrose	31
5.3.1	Spontanes Singen und familiärer Besuch mitten im Aktivierungsangebot	32
5.3.2	Sorgende Kultur im Dialog: Persönliche Bedürfnisse sichern	35
5.3.3	Der schmale Grat zwischen aktivem Sorgeverständnis und erzieherischen Massnahmen	37

5.3.4 Der Morgenkreis – ein Setting für die Vielfalt und Anerkennung Lebenswelten und Lebensstilen \_\_\_\_\_ 39

5.4 Gute Betreuung in der Institution Osterglocke \_\_\_\_\_ 42

5.4.1 Orte der Begegnung schaffen – Teilhabe \_\_\_\_\_ 43

5.4.2 (Über-)Forderung im Alltag durch zu flexible Alltagsgestaltung \_\_\_\_\_ 45

5.4.3 Integration und Krisenbewältigung im Heimaltag \_\_\_\_\_ 47

6 Handlungsempfehlungen für die institutionelle Altersarbeit \_\_\_\_\_ 50

6.1 (1) Effektivere Kommunikation zur Förderung der Dialogfähigkeit \_\_\_\_\_ 50

6.2 (2) Potenzial für aktive Sorge in Alltagssituationen erkennen und nutzen \_\_\_\_\_ 52

6.3 (3) Autonomie fördern, Verantwortung abgeben und Wertschätzung zeigen \_\_\_\_\_ 53

6.4 (4) Fördern und Stärken des biografischen Arbeitens im Alltag \_\_\_\_\_ 54

6.5 (5) Potenziale und Kompetenzen der Bewohnenden in (un-)geplanten Settings stärken \_\_\_\_\_ 56

6.6 (6) Unterstützung beim Freilegen früherer Lebensstile \_\_\_\_\_ 57

6.7 (7) Generelle Optimierung von Strukturen in der Betreuung \_\_\_\_\_ 58

7 Fazit und Zukunft \_\_\_\_\_ 60

7.1 Entwicklung eines Kompetenz- und Aufgabenprofils für die Sozialpädagogik im Alter \_\_\_\_\_ 62

7.2 Sozialpädagogik im Alter – systemrelevant \_\_\_\_\_ 63

Verzeichnisse \_\_\_\_\_ 64

Abbildungsverzeichnis \_\_\_\_\_ 64

Tabellenverzeichnis \_\_\_\_\_ 64

Literaturverzeichnis \_\_\_\_\_ 65

Autorinnen \_\_\_\_\_ 69

## Management Summary

Auch in Zukunft wird Betreuung im Alter im institutionellen und stationären Kontext eine zentrale Rolle spielen. Daher muss der Fokus auf der Qualität der Betreuung und ihrer kontinuierlichen Verbesserung liegen. In diesem Zusammenhang werden die Methoden und Ansätze, die durch sozialpädagogisches Wirken entwickelt werden, zunehmend an Bedeutung gewinnen. Es gilt, diese Berufsgruppe stärker in der Altersarbeit zu verankern.

(Stadelmann & Kessler, 2024)

# Management Summary

Dieses Projekt leistet einen wichtigen Beitrag zur aktuellen und zukünftigen Einbindung von **sozialpädagogischem Fachpersonal in der Altersarbeit**. Diese Einbindung ist besonders relevant, weil die interprofessionelle Zusammenarbeit zwischen Pflege, Betreuung und Freiwilligen im Altersbereich immer wichtiger wird.

Das Projekt liefert Antworten auf die Frage, **wie sich gute Betreuung in der institutionellen Altersarbeit aktuell realisiert bzw. zukünftig besser realisieren lässt**. Es werden die Bedürfnisse, Bedarfe und aktuelle Herausforderungen, die sich im Kontext guter Betreuung im Alter in ausgewählten Altersinstitutionen zeigen, sichtbar gemacht. Dabei liegt ein besonderes **Augenmerk auf der Sozialpädagogik** und es werden erste Ansätze formuliert, wie diese Berufsgruppe bzw. ihr Handeln und Wirken zukünftig stärker in die Betreuung in Alters- und Pflegeheimen eingebunden werden kann.

Um die Forschungsfragen beantworten zu können, wurden **Videoaufnahmen des Heimalltags** in vier ausgewählten Heimen der Schweiz gemacht. Es kamen dabei statische Kameras sowie in zwei Heimen auch Bodycams zum Einsatz. Die so gefilmten Alltagssituationen offenbaren natürliche und ungefilterte Szenen des gelebten Alltags mit all seinen positiven und negativen Seiten.

Um das umfangreiche Videomaterial hinsichtlich der aufgeworfenen Fragen zu analysieren, wurde mit der Dokumentarischen Methode gearbeitet. Diese Auswertungsmethode ermöglicht es, Alltagssituationen genauer in Bezug auf deren expliziten Sinngehalt (was wird gemacht) und auf den impliziten Sinngehalt (wie wird etwas umgesetzt und woran wird sich dabei orientiert) zu analysieren. Das von der Projektleitung zuvor entwickelte Modell (vgl. Stadelmann & Kessler, 2021) mit dem spezifischen sozialpädagogischen Fokus auf die vier Arbeitsprinzipien Lebenswelt/Lebensbewältigung; Lebensqualität; Partizipation/Teilhabe sowie Selbstbestimmung/Empowerment dient als wichtige Grundlage, um die ausgewählten Szenen in Bezug auf die genannten Indikatoren praxisnah zu analysieren und daraus handlungsleitende Aspekte zu formulieren.

Die vorliegenden **Ergebnisse** zeigen für jede teilnehmende Altersinstitution auf, welche Aspekte aktuell zu einer guten Betreuung im Heimalltag beitragen und wo noch Potenzial für eine stärkere, lebensweltorientierte und persönlichere Unterstützung der älteren Menschen im Heim besteht. Besonders die **«kommunikative Begleitung und Wertschätzung»**, das **«Erkennen des Potenzials eines aktiven, aber nicht zu fürsorglichen Sorgeverständnisses»** sowie die **«verstärkte Förderung von Elementen des biografischen Arbeitens»** gilt es, stärker in die alltägliche Betreuung in den Heimen zu integrieren. Ein wichtiges Ergebnis ist auch, dass es im Heimalltag der älteren Menschen nicht immer geplante Angebote braucht. Gute Betreuung kann generell auch in ungeplanten, spontanen Situationen stattfinden und durch eine stärkere Einbindung des sozialpädagogischen Fachpersonals sogar noch besser umgesetzt werden.

Zukünftige gute Betreuung im Heimalltag orientiert sich weniger an einem ständigen Angebot von Aktivitäten, sondern daran, wie der gelebte Alltag für die älteren Menschen nutzbarer wird. Wichtig ist, einen individuellen Gestaltungsspielraum zu eröffnen, sodass ältere Menschen sich aktiv einbringen und ihre Ressourcen und Bedürfnisse zum Tragen kommen können.

Die vorliegende Studie liefert wichtige Erkenntnisse zur guten Betreuung im Heimalltag, verortet diese in Bezug auf das sozialpädagogische Handeln und zeigt in seinen

## Management Summary

**Empfehlungen** auf, wie die aktuellen Berufsgruppen, aber zukünftig auch die Sozialpädagogik sich verstärkt der guten Betreuung im Heimaltag widmen und sich gezielt einbringen können. Wenn dies gelingt, lässt sich die Betreuung noch praxisnaher und stärker an den Prinzipien Lebenswelt/Lebensbewältigung, Lebensqualität, Partizipation/Teilhabe und Selbstbestimmung/Empowerment orientieren. Ausserdem ist es durch das Projekt gelungen, Eckwerte, die in der ersten Version des Modells zu «Guter Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive» nicht berücksichtigt wurden, ergänzend zu formulieren und damit den Fokus auf das sozialpädagogische Handeln weiter zu schärfen.

Die **generierten Erkenntnisse** werden nun in eine Überarbeitung des Modells «Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret» einfließen. Zudem empfiehlt es sich, die Ergebnisse mit der Fachpraxis zu diskutieren, etwa mit Institutions- und Pflegedienstleitungen sowie Fachpersonen der Sozialen Arbeit und weiteren Wissensträgerinnen und -trägern im Kontext guter Betreuung.

Die Zukunft wird zudem darin liegen, die Empfehlungen **in die Ausbildung** von sozialpädagogischem und pflegerischem Fachpersonal einfließen zu lassen. Dazu gilt es in einem nächsten Schritt, Überlegungen anzustellen, wie und in welcher Form **spezifische Aus- und Weiterbildungen** mit dem Fokus «Gute Betreuung und Alltagsgestaltung im Alter» geschaffen werden können.

# 1 Ausgangslage

Dass die Gesellschaft immer älter wird und diese Prozesse die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Sozialpolitik herausfordern, ist bekannt. Die Statistik zeigt, dass in der Schweiz bis im Jahr 2050 mehr ältere bis hochaltrige als jüngere Menschen leben werden. Das Bundesamt für Statistik (Bundesamt für Statistik, 2024) spricht deshalb auch nicht mehr von einer Alterspyramide, sondern von einer Alters-Tanne bzw. einer Grafik in Urnen-Form. Die Überalterung, aber auch der aktuelle Fachkräftemangel im Pflege- und Sozialbereich, stellt die Betreuung im Alter vor grosse Herausforderungen.

Würdevolles und selbstbestimmtes Altern, das wünschen wir uns für uns selbst, aber auch für unsere Angehörigen. Damit das möglich ist und bis ins hohe Alter garantiert werden kann, bedarf es einer *guten Betreuung*, die sich an Leitprinzipien orientiert, die den alternden Menschen und seine individuellen Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellen. Diese Bedürfnisse sind nicht nur physischer, sondern insbesondere *psychosozialer* Natur. Das bedeutet, sich wohlfühlen, das tun können, was einem wichtig ist und was man selbst will. Die eigene Lebensqualität trotz Einschränkungen oder möglicher Krankheiten (z. B. Demenz) als «gut» einzuschätzen, den persönlichen Interessen und Ritualen allein oder in Gemeinschaft nachgehen zu können, Identität und Persönlichkeit anerkannt zu wissen, vernetzt und nicht isoliert zu sein, an all dem hat sich eine gute Betreuung – bis ans Lebensende – zu messen, unabhängig davon, ob sie stationär, teilstationär oder ambulant erfolgt. Vorliegend wird der Fokus auf den stationären Kontext und die dort aktuell und zukünftig zu leistende gute (sozialpädagogische) Betreuung gelegt.

Die Thematik «Betreuung im Alter und am Lebensende» wird für die Profession der Sozialen Arbeit immer relevanter, doch fehlt es der Sozialen Arbeit in der Altersarbeit teilweise noch an einer «formalisierten Zuständigkeit» (Stadelmann, 2024; Bleck & van Riessen, 2022, S. 4) oder wie Schweppe (2012) sowie Kemper & Mühlum (1990) bereits früher formulierten, an einer eigenen fachlichen Expertise und einem spezifischen Profil. Dieses ist aber nötig, gerade weil die Altersarbeit von einer starken interprofessionellen Zusammenarbeit gekennzeichnet ist. Meyer (2019) zeigt zu Recht auf, dass der Zusammenhang von Alter(n) und Sozialer Arbeit in der Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen der Sozialen Arbeit zukünftig mehr denn je gefragt sein wird. Gut altern ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe und dafür braucht es ein starkes Zusammenspiel von institutionellen, individuellen und staatlichen Rahmenbedingungen sowie von ausgebildeten Fachpersonen aus verschiedenen Disziplinen.

Wir stellen vorliegend die Soziale Arbeit bzw. die Sozialpädagogik und ihr professionelles Wirken in Bezug auf die Betreuungsleistungen in Institutionen ins Zentrum. In der Schweiz existiert in Bezug auf die stationäre Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive noch wenig empirisch gesichertes Wissen, das aufzeigt, wie Sozialpädagogik im Alltag in der professionellen Betreuung von älteren und hochaltrigen Menschen optimal eingesetzt werden kann. In unserem ersten Projekt und dem dazugehörigen Bericht haben wir allgemein festgehalten, dass Sozialpädagogik als Profession verstanden wird, die grundlegende gesellschaftliche Problemlagen selbst oder in Stellvertretung bearbeitet (vgl. Esser, 2018, S. 274; Stadelmann & Kessler, 2021, S. 2). Sozialpädagogik hat sich mittlerweile so etabliert, dass ihr eine Relevanz über die ganze Lebensspanne zugesprochen wird. Esser formuliert das folgendermassen: «Sozialpädagogik begründet einen eigenständigen Bildungsanspruch, der verschiedene Lebensalter umfasst» (Esser, 2018, S. 283). Sozialpädagogik fokussiert in

diesen Lebensaltern oder auch Lebensphasen die spezifischen gesellschaftlichen und individuellen Herausforderungen ihrer Klientel. Es geht längst nicht nur um Bildung, sondern um Betreuung und Begleitung über die ganze Lebensspanne, von der Alltagsgestaltung über die Befähigung zur eigenen Lebensgestaltung bis hin zur Selbstbestimmung und zur Teilhabe. Es gilt daher, diese professionellen Betreuungsleistungen im Altersbereich generell näher zu erheben. Im Folgenden liegt der Fokus auf einem Teilaspekt, nämlich auf dem Erheben des Potenzials der Betreuungsleistungen vonseiten der Sozialpädagogik in stationären Einrichtungen.

Bereits einleitend ist zu erwähnen, dass die Zielgruppe, mit der sich die Sozialpädagogik, aber auch die Pflege und der gesamte Gesundheitssektor im Alter auseinandersetzen hat, nicht homogen ist. Es wird deutlich, dass es nicht «die älteren oder alten Menschen» gibt. Folgt man Walther (2008), so lässt sich für das Alter keine eigentliche Klientel, sondern es lassen sich mehrere Klientelen ausmachen. In Anlehnung an Walther und an die WHO (2002) kann das mit Bezug auf die Lebensjahre wie folgt dargestellt werden:

- Alternder Mensch: 50–59 Jahre
- Älterer Mensch: 60–64 Jahre
- Regressionsphase: 65–74 Jahre
- Alter Mensch: 70–89 Jahre
- Sehr alter bzw. hochaltriger Mensch: 90–99 Jahre
- Langlebiger Mensch: ab 100 Jahre

Diese Klassifizierung basierend auf Lebensjahren kann kritisiert werden, nachfolgend wollen wir uns dennoch daran orientieren. Was zudem empirisch als Fakt gilt: Je älter die Menschen werden, desto komplexer sind die Anforderungen an die umfassende Begleitung und Betreuung und desto höher ist der Bedarf an Betreuung und später auch Pflege. Knöpfel et al. (2020) formulieren, dass verschiedentlich der Pflege- und Betreuungsbedarf zu wenig differenziert betrachtet wird und sich in der Praxis die Tätigkeiten häufig vermischen bzw. als synonym betrachtet werden. Die Studie von Perrig-Chiello et al. belegte bereits 2010, dass 70 Prozent aller Unterstützungsleistungen, die ältere Menschen aktuell zu Hause oder in stationären Unterbringungen erhalten, nicht genuin Pflege-, sondern Betreuungsleistungen sind bzw. sein könnten. Da aber der Ausdruck «Betreuung» derart unspezifisch und empirisch im Altersbereich ungeklärt ist, spricht die Öffentlichkeit von Pflegeleistungen. Auch Knöpfel et al. (2019) stellen in ihren Studien fest, dass aktuell viele Leistungen unter Pflegeleistungen subsumiert werden, obwohl es sich um Betreuungsleistungen handelt. Der Grund dafür wird in den aktuell noch fehlenden Finanzierungsgrundlagen für Betreuung gesehen. Versteht man Betreuung als eine Unterstützungsform, die sich zwischen Hilfe und Pflege bewegt und sich in sechs Handlungsfelder differenzieren lässt, nämlich (1) Selbstsorge, (2) Alltagsgestaltung, (3) Soziale Teilhabe, (4) Haushaltsführung, (5) Betreuung in Pflegesituationen sowie (6) Beratung und Alltagskoordination, so wird ersichtlich, dass es für diese Leistungen mehrere Berufsgruppen braucht. Die eingeteilten Handlungsfelder sind zwar nachvollziehbar und zeigen auf, dass Menschen im Alter auch Bedürfnisse in diesen Bereichen haben und sich Betreuung somit in verschiedenen alltäglichen und professionellen Kontexten bewegt. Doch noch immer fehlt es an einer Konkretisierung, *wie* und *von wem* diese sechs Aspekte, die zu Betreuung gehören, professionell umgesetzt werden können.

In unserer Projektphase 1 haben wir deutlich gemacht, dass wir Betreuung nicht einfach als Begriff verstehen, der sich als Liste von spezifischen und einzelnen Tätigkeiten beschreiben lässt. Seine Konkretisierung entfaltet der Begriff Betreuung aus unserer Perspektive nicht durch das Benennen von einzelnen Tätigkeiten, sondern durch die Umsetzung und durch das Erbringen von Betreuungsleistungen. Deshalb gehen wir der **Kernfragen nach: «Wie kann Betreuung professionell aus Sicht der Sozialpädagogik erbracht werden?»**.

Sozialpädagogik bzw. Soziale Arbeit wird nebst der Pflege, Medizin, Psychologie und weiteren Gesundheitsakteurinnen und -akteuren zukünftig ein wesentlicher beruflicher Player sein, um den Bedarf an Betreuung, der gemäss aktuellen Studien auf mindestens 50 bis 70 Minuten pro Tag geschätzt wird, zu decken (vgl. Studie BSS, 2021, S. vii).

Die Sozialpädagogik geht von einem gestaltbaren Alter und altern aus und somit von einem lebenslangen Erlernen von Fähigkeiten und Fertigkeiten. Sie handelt prinzipiengeleitet (von Spiegel, 2011; Heiner, 2023) und orientiert ihr Wirken und Handeln an ihrer Klientel bzw. deren Bedürfnissen. Unabhängig davon, ob dem Wunsch entsprochen werden kann, dass ältere und alte Menschen in ihrem vertrauten Zuhause verbleiben können, oder ob die Unterstützung im stationären Setting erfolgt, nimmt die Sozialpädagogik die Lebenslagen und die spezifische Lebensbewältigung ihrer Klientel in den Fokus. Dabei stehen für Sie folgenden Arbeits- bzw. Handlungsprinzipien<sup>1</sup> in ihrer Praxis und ihrem Wirken im Zentrum:

1. Lebenswelt- und Lebensbewältigung
2. Lebensqualität
3. Partizipation und Teilhabe
4. Selbstbestimmung bzw. Empowerment

Diese vier Arbeitsprinzipien standen bereits in unserer Projektphase 1 im Zentrum und wurden im eigens entwickelten Modell «Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret» (Stadelmann & Kessler, 2021) basierend auf recherchierter Literatur und bisherigen Forschungsstudien beschrieben. In der nun vorliegenden Projektphase 2 geht es darum, empirisch aufzuzeigen, wie die Betreuung in ausgewählten stationären Settings von Pflegeheimen aktuell realisiert wird und wie sie sich zukünftig noch gezielter auf die Bedürfnisse und Lebenslagen des alten Menschen ausgerichtet realisieren lässt. Es gilt, das Alltagswirken ins Zentrum zu stellen und die im Modell genannten vier Arbeitsprinzipien und deren zugeordnete Indikatoren in Bezug auf die in den unterschiedlichen Pflegeheimen videografierten Aufnahmen und die sich ereignenden Szenen zu analysieren.

Die vorliegende Studie liefert die Ergebnisse zu diesem Ziel und ist wie folgt aufgebaut:

Kapitel 2 zeigt die Zielsetzung und die Forschungsfragen auf, die für das Projekt wegweisend sind. Daran anschliessend folgt in Kapitel 3 eine erneute, aber fokussierte Ausführung zu den Arbeits- bzw. Handlungsprinzipien der Sozialen Arbeit. Dies mit Fokus auf das Handlungsfeld Alter und eine kursorische Darstellung des aktuellen Modells zu «Guter Betreuung im Alter aus sozialpädagogischer Perspektive». Kapitel 3 legt somit den theoretischen Grundstein. Sodann folgt in Kapitel 4 die Beschreibung der Stichprobe und des methodischen Vorgehens. Kapitel 5 bildet das zentrale Kapitel der Analyse. Es werden Videoaufnahmen aus allen vier Institutionen beschrieben und es wird aufgezeigt, welche Indikatoren in der Praxis wie

---

<sup>1</sup> In der Fachliteratur werden die Begriffe Arbeitsprinzipien und Handlungsprinzipien synonym verwendet. Vgl. dazu Borrmann (2022, S. 454).

umgesetzt bzw. nicht umgesetzt werden und welche Begründungen sich dafür ins Feld führen lassen. Darauf basierend erfolgt in Kapitel 6 die Darlegung von Handlungs- und Praxisempfehlungen und zum Schluss wird aufgezeigt, wie sich das Modell von guter Betreuung weiterentwickeln lässt und welche Aspekte und Themen nun in der Aus- und Weiterbildung der Sozialen Arbeit im Altersbereich anzugehen sind.

## 2 Forschungsdesiderat, Zielsetzung und Forschungsfragen

### 2.1 Forschungsdesiderat

In Theorie wie Empirie finden sich erste Faktoren und Wissensbestände zu einer «guten Betreuung im Alter» (u. a. Knöpfel et al., 2018/2020; Höpflinger, 2020; Kricheldorf, 2020; Meyer, 2019; Aner & Löffler, 2019). Es existiert ein guter Wegweiser für Betreuung im Alter (2020) sowie ein Impulspapier (2021) der Paul Schiller Stiftung und das von uns erstellte visualisierte Modell (Stadelmann & Kessler, 2021) zu guter Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive. Diese Vorarbeiten zeigen, an welchen Leitlinien sich eine gute Betreuung im Alter orientieren sollte. In diesen Studien und Publikationen werden drei zentrale Dimensionen von guter Betreuung im Alter basierend auf theoretischen Analysen genannt (vgl. Knöpfel et al., 2018; Paul Schiller Stiftung, 2021):

- Betreuung als sorgende Beziehung = Beziehungsebene
- Betreuung als personenzentriertes, unterstützendes und förderndes Handeln = Handlungsebene
- Betreuung als Aktivität: konkrete Tätigkeiten umsetzen = Aktivitätsebene

Aktuell gibt es wenige Studien, die sich differenziert mit diesen drei Dimensionen in Bezug auf stationäre, intermediäre und ambulante Angebote auseinandersetzen. Engelberger und Rubin (2018) unterscheiden zudem einen weiteren Aspekt, nämlich jenen, dass im stationären Bereich zwischen Pflege, Hotellerie/Pension und Betreuung unterschieden wird. Betreuung umfasst für sie einerseits alles, was nicht über die Krankenversicherungen abgerechnet werden kann, und andererseits Tätigkeiten wie Gespräche zu führen, eine sinnvolle Tagesgestaltung oder soziale Kontakte zu unterstützen (S. 2). Auch hier wird ersichtlich, dass nicht weiter differenziert wird und Betreuung ein mehr als schwammiges Konstrukt darstellt. Ferner wird nicht darauf eingegangen, wie oder durch wen diese Leistungen erbracht werden können. Betreuung kann als ein sozialer Aspekt in Form von Unterstützung verstanden werden, doch was bedeutet das in der Umsetzung im Alltag?

Der Forschungsbericht «Betreuung im Alter – Bedarf, Angebote und integrative Betreuungsmodelle» der Studie BASS (2023), der vom Bundesamt für Sozialversicherungen in Auftrag gegeben wurde, liefert eine gute Standortbestimmung zur Betreuung im Alter in der

Schweiz.<sup>2</sup> Betreuung hat demnach folgende Dimensionen aufzuweisen: personenzentriert, koordiniert, umfassend und zugänglich (BASS, 2023, S. X). Betreuung kann auch ohne Pflegeleistungen erbracht werden, womit der Pflegebedarf keine Voraussetzung ist. Wichtig ist, Betreuung so zu verstehen, dass diese älteren Menschen ermöglicht, ihr «psychosoziales Wohlbefinden zu erhalten oder zu verbessern und ihre innere Sicherheit im Alltag zu stärken» (BSS, 2021, S. 7). Im Weiteren zeigt sich, dass eine «konsequente Orientierung am Bedarf und an den Bedürfnissen der älteren Person» und damit nicht an der «Logik der beteiligten Organisationen und Institutionen» einen Beitrag an «den Erhalt von Selbständigkeit und Selbstbestimmung» von älteren und alten Personen leistet (BASS, 2023, S. XI). Diese Bedürfnis- und Bedarfsperspektive macht es umso wichtiger, dass Betreuung nicht nur in Bezug auf ihre Leistungen geklärt werden muss, sondern darauf, *wie* sich diese Bedürfnisse im Alltag von älteren und alten Menschen zeigen und *durch wen* diese hergestellt, sichtbar gemacht, beachtet und/oder umgesetzt werden. Es fehlt also einerseits an einer empirischen Begründung von Faktoren bzw. Indikatoren von guter Betreuung und andererseits bestehen Unsicherheiten bzw. Unklarheiten über den Einsatz von Fachpersonen, vornehmlich (sozial-)pädagogischem Fachpersonal, im stationären, teilstationären und zukünftig auch ambulanten Altersbereich, wenn es um die Umsetzung von guter Betreuung geht.

Die Studie BSS (2021) zeigt zudem deutlich auf, dass zukünftig mit einem Mehraufwand an Betreuung in stationären Institutionen zu rechnen ist. Konkret wird dieser hohe Mehraufwand gemäss der Studie im Bereich der sinngebenden Alltagsgestaltung bzw. der sinnvollen Tagesgestaltung sowie der sozialen Kontakte im stationären Bereich nötig sein (vgl. S. vii). Hier setzt das vorliegende Projekt an: Indem der Heimalltag mittels Videoaufnahmen ins Zentrum gestellt wird, soll aufgezeigt werden, wie sich gute Betreuung im Alter zeigt bzw. realisieren lässt. Welche Bedürfnisse und Bedarfe zeigen sich aktuell in ausgewählten Altersinstitutionen und wer macht diese sichtbar, beachtet oder setzt sie um bzw. wie können Fachpersonen aus dem Sozialbereich bzw. der Sozialpädagogik diese Aufgabe aktuell sowie zukünftig stärker übernehmen? Das von uns entwickelte Modell mit dem spezifisch sozialpädagogischen Fokus, mit den darin aufgeführten Maximen und Indikatoren, stellt für die Beobachtungssettings und für die Analysen eine griffige Grundlage bereit.

## **2.2 Ziele des Projekts**

Die Zielsetzung der vorliegenden Forschung liegt auf der Erhebung und Analyse ausgewählter stationärer Altersinstitutionen und der dort im Alltag sichtbar werdenden Unterstützung im Umgang mit älteren Menschen. Im Fokus stehen dabei die mittels Videoaufnahmen dokumentierten Situationen sowie die Inhalte der Konversationen zwischen verschiedenen Beteiligten in den Videoaufnahmen. Beide Aspekte werden im Hinblick auf die erbrachten oder möglichen Betreuungsleistungen untersucht.

**Das Hauptziel** besteht darin, zukünftig die Sozialpädagogik besser in den Alltag von Altersinstitutionen zu integrieren, um eine qualitativ hochwertige und selbstbestimmte Betreuung für ältere Menschen sicherzustellen. Dazu werden praxisorientierte Indikatoren für gute Betreuung aus Sicht der Sozialpädagogik präzisiert und weiterentwickelt und Handlungsempfehlungen für Altersinstitutionen erarbeitet. Die im Modell (vgl. Kapitel 3.3)

<sup>2</sup> Der vollständige Bericht kann hier eingesehen werden:  
[https://www.buerobass.ch/fileadmin/Files/2023/BSV\\_2023\\_BSS\\_07-23D\\_Betreuung\\_Alter.pdf](https://www.buerobass.ch/fileadmin/Files/2023/BSV_2023_BSS_07-23D_Betreuung_Alter.pdf)

aufgeführten Indikatoren werden dazu genutzt, die psychosozialen Leistungen in den ausgewählten Alltagssituationen zu ermitteln. Zudem sollen die ausgewählten Situationen auf mögliche neue Indikatoren überprüft werden, die besonders für das Wirken der Sozialpädagogik bzw. deren Arbeitsprinzipien von Bedeutung sind.

Das Projekt leistet damit einen wichtigen Beitrag für den aktuellen und zukünftigen Einsatz von (sozial-)pädagogischem Fachpersonal. Das ist von grosser Relevanz auch in Bezug auf die interprofessionellen Kooperationen zwischen Pflege und Betreuung sowie den Einsatz von Freiwilligen im Altersbereich.

### 2.3 Forschungsfragen

Die für das Projekt begleitenden Forschungsfragen lassen sich in vier Einzelfragen unterteilen:

1. Welche «psychosozialen Leistungen» sind bezüglich Betreuung in ausgewählten Videosequenzen im Alltag erkenn- und benennbar?
2. Wie lassen sich diese Leistungen als (sozial-)pädagogische Tätigkeiten im Alltagshandeln erfassen und für gute Betreuung im Alter beschreiben?
3. Was lässt sich aus den Analysen für die Betreuung in den Institutionen und die Kooperation mit den darin tätigen Fachpersonen ableiten?
4. Welche Handlungsempfehlungen können für eine gute Betreuung in der Praxis (Fachpersonen, Institution) abgeleitet werden?

Um die vier Teilfragen zu beantworten, wird zunächst eine theoretische Einordnung vorgenommen, einschliesslich einer Betrachtung der Sozialpädagogik und ihrer zentralen Arbeitsprinzipien. Die Fragen 1 bis 3 werden in Kapitel 5 anhand ausgewählter Videosequenzen behandelt. Die Beantwortung von Frage 4 erfolgt in Kapitel 6 durch die Präsentation von Handlungsempfehlungen. In Kapitel 7 wird ein Ausblick in Bezug auf die Kooperation von verschiedenen Fachpersonen formuliert.

## 3 Theoretischer Zugang

Im Folgenden wird ein handlungstheoretischer Zugang favorisiert, der das Wirken der Fachpersonen ins Zentrum stellt. Handlungen von Fachpersonen können als bewusstes, professionelles Einwirken in Bezug auf ein Ziel verstanden werden. Dabei können Handlungen, aber auch kommunikative Aspekte zentral sein (vgl. Heiner, 2012)<sup>3</sup>. Der handlungstheoretische Zugang berücksichtigt auch das Potenzial an sozialen, kulturellen und strukturellen Bedingungen, die das Handeln vor Ort oder im ausgewählten Feld beeinflussen. Soziale Normen, Werte und Rollen sowie Machtstrukturen und Ressourcenverteilungen spielen eine wesentliche Rolle bei der Frage, wie Personen agieren und warum sie etwas tun. Allen

---

<sup>3</sup> Heiner unterscheidet u. a. verschiedene Handlungstypen und dazugehörige Kontexte (vgl. Heiner, 2012, S. 614–615).

diesen Aspekten kann die vorliegende Studie nicht gerecht werden. Sie legt den Fokus auf die Verbindung zwischen Handlungen und ihrem professionellem Verständnis.

Im Zusammenhang mit einem handlungstheoretischen Zugang ist auch eine Verbindung zu einem professionstheoretischen Zugang herzustellen. Dieser Zugang fokussiert auf Vorgehensweisen, Handlungen und zu erbringende Leistungen in einem ausgewählten Arbeitsfeld einer Profession (Stadelmann, 2024, S. 46, in Anlehnung an Knoll, 2010). Auch nachfolgend geht es darum, die Tätigkeiten im Alltag von Altersinstitutionen, die erbracht oder noch nicht erbracht werden, ins Zentrum zu rücken und sie für die Soziale Arbeit zu analysieren. Es geht aber nicht nur um die Handlungen an sich, sondern auch darum, wie die Handelnden agieren. Betreuungsleistungen und das Erbringen dieser Betreuungsleistungen stehen deshalb im vorliegenden Projekt im Zentrum.

Die Basis dazu liefert der erste Bericht und die im dortigen Modell dargelegten zentralen Arbeitsprinzipien bzw. dazugehörigen Indikatoren. Es wird – in Anlehnung an Heiner (2023) – die Haltung eingenommen, dass «Arbeitsprinzipien durch ihre grundlegenden Aussagen zugleich Sicherheit und Orientierung (...) und Leitlinien für berufliches Alltagshandeln» bieten (S. 41). Fachpersonen der Sozialen Arbeit sind sich zudem ihrem eigenen professionellen Handeln nicht immer oder nur vage bewusst (vgl. Karges & Lehner, 2005). Vielfach übernehmen sie Tätigkeiten, die nicht auf den ersten Blick als spezifische eigene Leistungen oder gar als professionelle Leistungen sichtbar werden. Gerade im Umgang mit älteren Menschen kann es sein, dass helfende, alltägliche, auf Fürsorge ausgerichtete, womöglich auf den ersten Blick gar altruistisch wirkende Tätigkeiten ausgeübt werden. Dies macht es für die Fachpersonen der Sozialen Arbeit schwierig, ihre eigenen Tätigkeiten im Feld der Altersarbeit auch gegenüber den anderen Professionen zu benennen. Im Folgenden wird aber davon ausgegangen, dass es genau diese und weitere Tätigkeiten braucht, um die vier Arbeitsprinzipien (1) Lebenswelt/Lebensbewältigung; (2) Lebensqualität; (3) Partizipation/Teilhabe und (4) Selbstbestimmung/Empowerment professionell umzusetzen.

### **3.1 Das Potenzial der Sozialpädagogik für eine «Gute Betreuung im Alter»**

Soziale Arbeit im Alter setzt dort an, wo ältere Menschen nicht mehr selbständig in der Lage sind, ihre eigenen Bedürfnisse zu decken oder diesen gerecht zu werden. Sie leistet dann psychosoziale, vernetzende, koordinierende und beratende Unterstützung. Das Tätigkeitsspektrum kann «genauso heterogen wie die Gruppe der älteren und alten Menschen selbst» sein (Köchling-Farahwan & Börm, 2021, S. 229). Sozialpädagogik im Alter wird verstanden als professionelle Unterstützung in der Alltagsgestaltung und -bewältigung. Ihr Handeln versteht sich im Sinne der Ermöglichung als unterstützend, begleitend, fördernd und je nach Altersspektrum und mit Blick auf (Wieder-)Erlangung von Selbständigkeit in bestimmten Situationen auch als konstruktiv kritisch, mit dem Anliegen der Selbstermächtigung und dem Erleben von Selbstwirksamkeit oder – wie Bleck und van Riessen (2022) es zusammenfassen und mit Blick auf alte und ältere Menschen schärfen –, «[um bei Bedarf] in ihrem Alltag und ihrer Lebensbewältigung und -führung ganzheitlich [zu] beraten, fördern oder unterstützen sowie ihre Lebensbedingungen verbessern zu können, insbesondere mit dem Anspruch, ihre Rechte auf Selbstbestimmung und gesellschaftliche Teilhabe einzufordern, zu sichern und zu verwirklichen» (Bleck & van Riessen, 2022, S. 3–4).

Für sozialpädagogische Fachkräfte ist es zentral, in Ko-Produktion mit ihrem Gegenüber zu arbeiten. Es braucht dabei ein ständiges Auseinandersetzen mit geeigneten Methoden und Konzepten. Zudem wird eine hohe Erwartung an das eigene selbstreflexive Handeln gestellt. Sozialpädagogik im Alter bzw. in der Altersarbeit hat sich besonders im Spannungsfeld zwischen persönlichen und institutionellen Werthaltungen, früheren und aktuell zu realisierenden Lebensstilen sowie umsetzbaren und nicht mehr umsetzbaren Bedürfnissen und Wünschen zu bewegen. Es gilt stets, im Blick zu haben, wie Alltagsbegleitung bedürfnisgerecht umgesetzt werden kann und was psychosoziale bzw. soziale Betreuung und Begleitung im institutionellen Alltag umfasst.

Von einem Fachkonsortium wurden sogenannte Qualitätsmerkmale für betriebliche Gestaltung von guter Betreuung im Alter erarbeitet. Nach diesen muss eine gute Betreuung

- eine verbindliche strategische Ausrichtung haben;
- über Personal mit einer geeigneten Ausbildung und entsprechenden fachlichen und persönlichen Kompetenzen sichergestellt werden;
- Teil des betrieblichen Alltags werden;
- eine Infrastruktur mit geeigneten Räumen und Rückzugsmöglichkeiten besitzen;
- als Ausdruck des betrieblichen Erfolgs und als gesellschaftliches Ziel verstanden werden.<sup>4</sup>

Diese Qualitätsmerkmale zeigen wichtige Eckwerte für Pflege- und Altersinstitutionen auf. Zunächst müssen diese jedoch die Herausforderung bewältigen, herauszufinden, wer die geforderte Betreuung nebst der Pflege überhaupt leisten kann. Um diese Betreuung zu gewährleisten, braucht es nebst Qualitätskriterien auch geeignete Fachpersonen, die eine Sensibilität für die soeben genannten Merkmale aufweisen und fähig sind, diese sowie weitere Indikatoren für eine gute Betreuung im Betreuungsalltag – auch in Kooperation mit weiteren Fachpersonen im Alters- und Pflegebereich – umzusetzen. Aus der Praxis haben wir erfahren, dass Leitungspersonen in Heimen wenig Wissen darüber haben, wie sozialpädagogisches Fachpersonal im Betreuungsalltag eingesetzt werden kann.

Damit das zukünftig besser gelingt und damit auch klarer wird, wie Sozialpädagogik nebst der Pflege zur Bearbeitung von altersspezifischen Herausforderungen im Alltag in Heimen eingesetzt werden kann, dazu leistet die vorliegende Studie einen Beitrag.

### **3.2 Wichtige Arbeitsprinzipien in der Sozialpädagogik**

Um das Potenzial der Sozialpädagogik in der Betreuung im Alter und damit auch in der Alltagsgestaltung in Heimen sichtbar zu machen, werden nachgenannte Arbeitsprinzipien ins Zentrum gestellt. Ganz allgemein kann festgehalten werden, dass Handlungs- bzw. Arbeitsprinzipien als Grundsätze betrachtet werden können, an denen sich das Handeln in der Praxis orientiert. Sie können gar als Bindeglied zwischen der Theorie und dem professionellen Handeln gelten (Meinhold, 1994, S. 187). Noch etwas präziser zeigt dies Heiner auf, indem sie darauf hinweist, dass Arbeitsprinzipien eine wichtige Scharnierfunktion zwischen der Theorie

<sup>4</sup> Vgl. Qualitätsmerkmale für eine gute Betreuung, unter <https://www.qutaltern.ch/grundlagen/qualitaetsmerkmale/>

und den Verfahren im methodischen Handeln einnehmen (Heiner, 1994, zit. in Borrmann, 2022, S. 455):

*«Arbeitsprinzipien enthalten grundlegende und umfassende Aussagen über das Selbstverständnis und die Ziele der Fachkräfte. (...) Ihre besondere Wirkung ergibt sich aus der Suggestivkraft abstrakter Handlungsmaximen, die universelle Werte und Zielvorstellungen – also Wertewissen – berühren. (...) Bei der Konkretisierung zeigt sich allerdings, dass sehr unterschiedliche Umsetzungen denkbar sind.»*

Heiner zählt folgende Prinzipien für das professionelle Wirken der Sozialen Arbeit auf: Reflexion, Systemorientierung und sozialökologische Orientierung, Mehrdimensionalität und Multiperspektivität, Offenheit, Kontextualität, Aufgreifen von biografischen und kulturellen Aspekten, Reziprozität, Transparenz, Evaluation, Berücksichtigung von Unwahrscheinlichem, Risikobereitschaft sowie die Berücksichtigung unterschiedlicher Anforderungen (vgl. u. a. Heiner, 2014, zit. in Borrmann, 2022, S. 456; Heiner, 2012, S. 875–876). Folgt man Stimmer (2020, S. 157–158), so folgen Aspekte der Hilfe zur Selbsthilfe, Emanzipation, Mündigkeit, Menschenrechte, Verständigungsorientierung, Mehrperspektivität und zirkuläre Problemlösung. Die genannten Perspektiven bewegen sich unserer Meinung nach nicht nur auf unterschiedlichen Ebenen, sie stellen auch unterschiedliche Anforderungen an das professionelle Wirken und sind nicht in jedem Handlungsfeld gleich relevant. Daher haben wir uns in unserer ersten Projektphase mit der Suche nach zentralen Arbeitsprinzipien in der Literatur und Wissenschaft zur Sozialen Arbeit im Alter beschäftigt und diese systematisch erfasst.

Dabei haben wir **vier Prinzipien bzw.** in Anlehnung an Heiner **Arbeitsprinzipien** des sozialpädagogischen Handelns für die Altersarbeit entwickelt. Dabei kommen nebst der im integrativen Ansatz betonten individuellen Ebene auch die gesellschaftlichen und organisatorischen Ebenen in den Blick. Um die Prinzipien und beigeordneten Indikatoren umsetzen zu können, sind zum Gelingen eines sinnerfüllten Lebens nebst der Förderung und Unterstützung individueller Faktoren auch die Rahmenbedingungen in den Blick zu nehmen, sind es doch diese, die im institutionellen oder gesellschaftlichen Kontext Begegnungen und Haltungen prägen und ermöglichen oder aber im negativen Fall auch verhindern können. Das Prinzip des dialogischen Verständnisprozesses (in Anlehnung an von Spiegel, 2011, S. 47) bspw. verweist auf jenes Verständnis der Sozialpädagogik, mit dem Fachpersonen die Arbeits- und Handlungsprinzipien nicht nur beachten und erbringen, sondern stets auch in Ko-Produktion mit der Klientel umsetzen. Die selbstverständlich gelebte Orientierung an den Bedürfnissen und Wünschen und somit an der aktuellen und bisherigen Lebenslage des älteren Menschen bedingt eine Auseinandersetzung mit Handlungsfragen und ein dafür erarbeitetes Bewusstsein im organisationalen Kontext. Ebenfalls relevant sind gesellschaftlich geschaffene Vorgaben, die finanziellen und personellen Spielraum in Organisationen zulassen. Mit folgenden vier Prinzipien lassen sich die meisten Herausforderungen und Bedürfnisse im Handlungsfeld Alter in der Sozialpädagogik erfassen:

1. Lebensqualität: Eine ganzheitliche Erfassung der individuellen **Lebensqualität ist zentral**. Es geht um die Förderung und den Erhalt von Lebensqualität und nicht nur um einheitlich gültige Abläufe, sondern um am Individuum orientierte Aushandlungsprozesse, die den Alltag und die Begegnungen in Altersinstitutionen bestimmen und beeinflussen.
2. Beteiligung und Beachtung der Ressourcen des älteren Menschen mit Blick auf **Teilhabe** und **partizipative** Prozesse sind dabei nicht lediglich Schlagworte, sondern handlungsleitend.

3. Mit der Bezugnahme auf die **Selbstbestimmung** des älteren Menschen, den Respekt des eigenen Willens und die Förderung der Willensäußerung soll selbständiges Entscheiden und Handeln im Sinne des **Empowerments** ermöglicht werden, das nicht nur von einzelnen Fachpersonen gelebt und verkörpert, sondern in der Institution verankert und über alle Berufsgruppen und Arbeitsschwerpunkte hinweg gefördert und gelebt werden muss.
4. Ebenso über den Fokus des Individuellen hinaus geht der Einbezug und damit die Maxime der **Lebenswelt** des älteren und alten Menschen, bei dem auch das soziale Umfeld und die Analyse oder das Selbstverständnis der Lebenswelt Berücksichtigung findet. Das heisst, die Auseinandersetzung mit «dem alltäglichen Leben und den vorhandenen Lebensverhältnissen wird ins Zentrum gestellt» (Stadelmann & Kessler, 2021, Kapitel 6.3, in Anlehnung an Thiersch et al.). Dass dabei die Nutzung und Erschließung vorhandener Ressourcen beachtet werden, impliziert das Ziel, die entwickelten Strategien und Muster zur **Bewältigung** eines gelingenden Alltags nach individuellen Vorstellungen – im Kontext und Rahmung des Sozialen – zu ermöglichen.

In der Studie BASS (2023) werden unterschiedliche Aspekte um die Thematik Betreuung im Alter beleuchtet, voneinander abgegrenzt oder in Beziehung gesetzt. So wird der Begriff Betreuung in einen Bezug zum Verständnis von Hilfe gesetzt. Die Autorenschaft der Studie betont, dass bei Betreuung die **Beziehungsebene** und die **sozialen Aspekte der Unterstützung** im Vordergrund stehen; dies mit dem Ziel, trotz bestehender Einschränkungen Selbstbestimmung und Teilhabe zu ermöglichen. Das gemeinsame Tun, das gemeinsame Entscheiden und Besprechen werden – im Gegensatz zur Hilfe – dabei zentral gewichtet (BASS, 2023, S. VI). Die von uns herausgearbeiteten sozialpädagogischen Indikatoren und Maximen wie Begegnung auf Augenhöhe, den Menschen als Experten zu beachten und bei seiner Lebenswelt anzusetzen kommen dadurch prominent zum Tragen. Noch einen Schritt weiter geht die Beleuchtung in der Studie rund um «integrative Betreuung», womit Konzepte und Ansätze zusammengefasst werden und unter denen «die Betreuung im Alter weitgehend als eigenständiger Bereich der Sorge für und Versorgung von älteren Menschen» verstanden wird. «Integrativ» orientiert sich dabei konsequent «an den Bedürfnissen und der Situation der alternden Menschen», wobei Selbständigkeit und Selbstbestimmung möglichst gewahrt und auf Ressourcen und Kompetenzen aufgebaut werden sollen (S. X). Zugespitzt bedeutet diese konsequente Orientierung, dass der Fokus beim Menschen «und nicht an der Logik der (...) Organisationen und Institutionen» liegt (S. XI). Damit werden also auch in dieser aktuellen Studie für die Sozialpädagogik höchst relevante und orientierungsleitende Prinzipien herausgehoben. Mit der Betonung der Beziehungsgestaltung und dem Aspekt der sozialen Gewichtung im Prozess der Unterstützung werden für die Sozialpädagogik geradezu konstituierende Aspekte aufgenommen. Wie später in der Analyse der Ergebnisse ersichtlich wird, gibt es Anhaltspunkte, die darauf hindeuten, dass die Beziehungsebene in Form eines «sorgenden Verständnisses» gestärkt werden müsste.

### 3.3 Das Modell und das Potenzial der Indikatoren

Das Modell guter Betreuung im Alter unter dem Fokus der Sozialpädagogik orientiert sich an der Maxime der «Lebenszufriedenheit Sinnerfülltes Leben». Den vier als relevant herausgearbeiteten Prinzipien Lebenswelt/Lebensbewältigung, Lebensqualität, Partizipation/Teilhabe sowie Selbstbestimmung/Empowerment sind Indikatoren zugeordnet, die das jeweilige Prinzip näher beschreiben und für die Beobachtung der Praxis fassbar machen. Dieses nachfolgend abgebildete Modell (vgl. Abbildung 1) wurde von uns in der ersten Phase

mittels Literaturrecherche herausgeschält und konzentriert gefasst und bildet die Grundlage für die Videografierung und Analyse in der zweiten Phase, wie sie von uns in der stationären Praxis von Alters- und Pflegeinstitutionen geplant und durchgeführt worden sind.

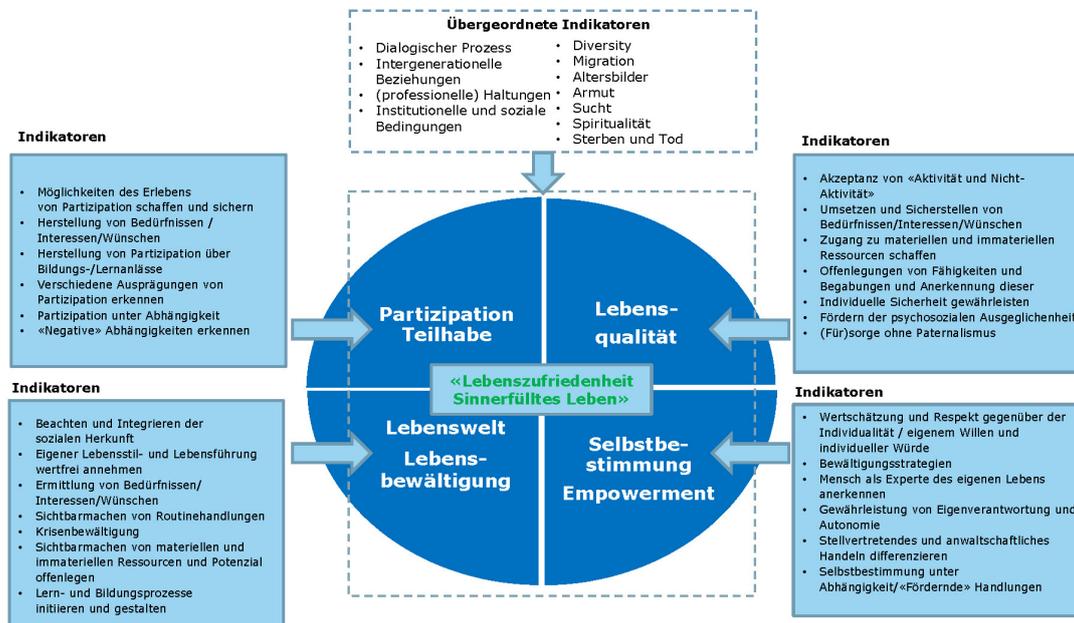


Abbildung 1: Visualisiertes Modell Prinzipien und Indikatoren (Stadelmann & Kessler, 2021)

Folgende Indikatoren werden der Sozialpädagogik insbesondere in der Arbeit mit älteren und alten Menschen zugesprochen (vgl. Stadelmann & Kessler, 2021, S. 47–51):

- Begleiten, Fördern oder Unterstützen werden immer im Dialog und in Ko-Produktion umgesetzt
- Begegnungen auf Augenhöhe und Einbezug der individuellen Lebenswelt und Persönlichkeit
- Eröffnen, Gestalten, Erhalten und Sichern von persönlichen Gestaltungsspielräumen
- Orientierung an den Kompetenzen und Ressourcen und nicht an den Defiziten
- Reaktivieren und (re-)integrieren von sozialen Netzwerken
- Spezifische (Krisen-)Bewältigung unter Berücksichtigung der Lebensstile
- Initiierung und Gewährleistung von Bildungs- und Lernprozessen, sowohl auf Gruppen- als auch individueller Ebene
- Verringern von negativen Abhängigkeiten und sozialem Ausschluss

Dabei bilden die Themen Sucht, Sterben und Tod, Armut, Diversity und Migration Querschnittsthemen, die in der jeweiligen Situation eine angemessene Herangehensweise

erfordern und differenziert bearbeitet werden müssen. Die in der ersten Phase mittels Literaturrecherche herausgeschälten Querschnittsthemen sowie die sozialpädagogischen Arbeits- und Handlungsprinzipien gilt es nun in der zweiten Phase im Kontext von Betreuung sichtbar zu machen und spezifische sowie typische Situationen in dieser Lebensphase zu benennen. Dies ermöglicht es, Antworten zu suchen für eine gezielte Herangehensweise im Kontext der Praxis von guter Betreuung im Alter, mit dem Anliegen, den Fokus auf die Sozialpädagogik zu legen (Stadelmann & Kessler 2021, S. 3).

## 4 Methodisches Vorgehen

Nachfolgend wird eine Kombination aus Konversationsanalyse und Bildmaterialanalyse bzw. sich ereignenden Szenen im Videomaterial umgesetzt. Im Zentrum der Analyse und der Interpretation des Videomaterials stehen somit sprachliche und sich in den Szenen ereignende Situationen. Beim methodischen Vorgehen leitend sind die Fragen: «Welche Leistungen werden im Alltag in der Betreuung wie erbracht?» und «Was lässt sich daraus für die gute Betreuung in Altersinstitutionen ableiten?».

Mit dieser Perspektive wird es nötig, die sich ereignenden und ausgewählten Szenen nicht nur zu beschreiben, sondern die Szenen und die Abläufe in einer inneren Logik zusammenzubringen. Knoblauch (2004) spricht davon, «den intrinsischen Zusammenhang der Interaktion zu verstehen und dieses Verstehen zu rekonstruieren» (S. 132). Unter «intrinsischem Zusammenhang» versteht er, dass die aufgezeichneten Abläufe in ihrem systematischen Zusammenhang betrachtet werden, und es dabei nicht um das «was», sondern um das «wie» von Handlungen geht. Die Handlungen an sich stehen zwar auch im Zentrum, gleichzeitig geht es aber darum, darzulegen, wie Fachpersonen ihr Handeln verstehen, wie sie dieses reproduzieren und woran sie sich orientieren.

### 4.1 Videoaufnahmen

Videoaufzeichnungen haben gegenüber Beobachtungen mit bloßem Auge den Vorteil, dass sie detaillierter, kompletter und akkurater wahrgenommen werden können und in der Phase der Analyse sowohl eine wiederholte Reproduktion als auch eine Analyse der Beobachtungsdaten unabhängig von der beobachtenden Person erlauben. Im Feld der Altersarbeit gibt es bis anhin kaum Studien, die sich unmittelbar mit dem Betreuungsalltag in Alters- und Pflegeheimen in Bezug auf die Soziale Arbeit auseinandersetzen und sich dabei auch auf Filmaufnahmen stützen.

Ein Aspekt, der bei der Videografierung beachtet werden muss, ist, dass die Anwesenheit einer Kamera bereits zu einer Veränderung von Situationen führen kann. Diese Reaktivität oder Reaktanz gilt es in der methodischen Reflexion zu berücksichtigen; darüber hinaus zeigen Untersuchungen, dass die Beobachteten sich in der Regel nach kurzer Zeit an die Aufzeichnung gewöhnen und dieser Einfluss als vernachlässigbar gilt (Knoblauch et al., 2012, S. 588). Wie sich bei der vorliegenden Studie später herausstellte, war das Videomaterial sehr nahe am «gelebten Alltag». Es gab fast keine unnatürlich wirkenden Situationen und es entstand der Eindruck, dass sich die gefilmten Personen durch die Kamera in ihrem Alltag nicht gestört

fühlten. Es wurde auch darauf geachtet, dass die Kamera an einem möglichst geeigneten Ort platziert wurde, sodass die Bewohnenden möglichst nicht gestört wurden.

Die Qualität eines Forschungsvorhabens erwächst generell aus der besonderen Sorgfalt in der Analyse und Interpretation der Videodaten (Knoblauch et al., 2012, S. 586). Ein Vorteil der Videografie liegt laut den Autoren in der grösseren Intersubjektivität, weil Interpretationsleistungen der forschenden Person in weit geringerer Masse in die Daten eingehen. Zudem kann «sie in grosser Detailliertheit eine spätere gemeinsame Analyse ermöglichen» (Knoblauch et al., 2012, S. 587). Ausserdem bieten die Videodaten den methodischen Vorteil, dass der Ablaufcharakter (Chronizität) der aufgezeichneten sozialen Handlungen beibehalten wird. Zudem können neben der Rolle der Sprache, Gestik, Mimik, Körperhaltung und Körperformationen auch die Rolle von Settings, Prosodie und Geräuschen für die Analyse der Interaktion greifbar gemacht werden. «Diese Elemente können sowohl isoliert (diachron) wie auch in ihrem jeweiligen Zusammenspiel (synchron), in ihrer zeitlichen Abfolge und zugleich hinsichtlich ihrer sozialen Wechselwirkung studiert werden» (Knoblauch et al., 2012, S. 588). In dieser Studie wurde bei den ausgewählten Szenen der Videoaufnahmen ebenfalls versucht, auf diese Aspekte zu achten. Ferner teilte sich das Projektteam in Bezug auf die Datensichtung zwar auf, besprach aber gemeinsam die Auswahl und Auswertung der Szenen.

Bei zwei Institutionen wurden zusätzlich Bodycam-Kameras eingesetzt, um den Alltag aus der Perspektive von Pflegefachpersonen zu dokumentieren. An zwei Vormittagen trugen jeweils zwei Pflegefachpersonen die Bodycam direkt am Körper, was dynamische Aufnahmen aus ihrem Alltag ermöglichte. Besonders die Szenen im spontanen Umgang mit den älteren Menschen konnten so aus nächster Nähe festgehalten werden, was dem Video- und Datenmaterial zusätzlichen Mehrwert verlieh. Szenen, die höchst persönliche Momente beinhalteten, wurden aus Datenschutzgründen nicht in die Analyse aufgenommen und wieder gelöscht. Zudem hatten die Pflegefachpersonen die Möglichkeit, die Kamera selbständig ein- und auszuschalten, um sensible Inhalte zu schützen.

## 4.2 Auswahl des Samplings

Für die Auswahl des Samples Altersinstitutionen wurden folgende Kriterien definiert:

- Geografische Lage: Institution aus jeweils einem Kanton, der ländlich oder städtisch geprägt ist
- Grösse der Institution: Grössere Institution mit über 100 Betten, mittlere mit 50 bis 100 Betten sowie kleinere mit unter 50 Betten
- Personalstruktur: Anzahl Fachpersonen mit unterschiedlichem beruflichen Hintergrund, eventuell Angaben zu bereits vorhandenen Fachpersonen der Sozialen Arbeit, möglichem Führungsverständnis und weiteren spezifischen Angaben
- Angebote und vorhandene Tagesstrukturen: Angebote bezogen auf nicht-pflegerische Tätigkeiten; Möglichkeiten, Gäste oder Angehörige zu involvieren sowie die Möglichkeit, individuelle Interessen oder Aktivitäten einzubringen

Weitere Kriterien waren die Beschreibung von verankerten Begegnungsmöglichkeiten im und ums Haus sowie Definitionen bezüglich der Nutzung der Räumlichkeiten (Fokus Verständnis für die Ausgestaltung von Räumlichkeiten und Begegnungsorten, bspw. eine breitere Öffentlichkeit erwünscht). Ebenfalls von Interesse war die Möglichkeit für die Bewohnenden, bspw. über einen Heimrat oder ein anderes Gefäss an der Gestaltung des institutionellen Alltags mitzuwirken. Es stellte sich später heraus, dass keine der ausgewählten Institutionen ein solches partizipatives Gefäss kennt.

Die Gewinnung von teilnehmenden Institutionen stellte sich in der Komplexität zeitweise als schwierig dar, auch wenn bei Anfragen die Relevanz der Forschungsfrage als bedeutsam bestätigt wurde. In aller Regel hatte eine überwiegende Anzahl der Institutionen mit Nachwehen der Covid-19-Pandemie und somit vor allem mit der Personalsituation zu kämpfen. Nicht selten wurden soeben abgeschlossene oder aufgebaute interne Umstrukturierungen oder die Planung eines Neubaus als Gründe für die Absage aufgeführt, da dadurch schlichtweg der Spielraum für neue oder weitere Projekte fehlte. Die Erhebungsphase erstreckte sich über den Zeitraum von Januar 2022 bis Januar 2023.

Um die Institutionen zu finden, wurde eine Internetrecherche durchgeführt und mittels Studiums der Internet-Auftritte der Institutionen versucht, den definierten Kriterien möglichst nahe zu kommen. Das Ziel war es zudem, eine Auswahl an Institutionen zu erfassen, die sich in den genannten Kriterien jeweils unterscheiden. Das Sampling stellt daher eine grosse Heterogenität sicher, was wichtig ist, da wir uns aufgrund der zur Verfügung stehenden Mittel auf wenige Institutionen ( $N = 4$ ) beschränken mussten. Das Ziel des Stichprobensamplings war es daher, eine möglichst heterogene, hinsichtlich der relevanten Merkmale maximal kontrastive und somit informative Auswahl an Institutionen für die Untersuchung zu gewinnen (Prinzip der Varianzmaximierung: Patton, 2002). Damit konnte auch dem Vorhaben einer Fallanalyse gerecht werden.

Die hier abgebildeten vier Institutionen erfüllen die von uns ausgewählten Kriterien. Um deren Anonymität zu gewährleisten, haben wir den Institutionen Pflanzennamen vergeben. Auf diese Weise kann auch eine hohe Anonymität der Bewohnenden sichergestellt werden, die ausserdem in den Beschreibungen nicht mit ihrem realen Namen bezeichnet werden. Zusammenfassend zeigt sich das Sampling für die vorliegende Untersuchung wie folgt:

Institution «Gerbera»	Institution «Wasserlilie»	Institution «Alpenrose»	Institution «Osterglocke»
<p>Verschiedene Etagen (3) Aufenthaltsräume auf den Etagen Eingang / Foyer grosszügig</p> <p>Aktivitäten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedächtnistraining</li> <li>- Yoga / Sport</li> <li>- Unterhaltungsnachmittage; Jassen</li> </ul> <p><b>Urban / in Stadtnähe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 144 Bewohnende (Einzel- und Doppelzimmer)</li> <li>• Mehrere Komplexe</li> <li>• Neubau</li> <li>• Grösserer modernerer Bau mit Garten / Park</li> </ul>	<p>Verschiedene Etagen / Stockwerken inkl. Essräume auf den Etagen Cafeteria Stübli (selbstorganisiert)</p> <p>Aktivitäten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freies Basteln</li> <li>- Aktivierung, Sport, Spiele, Rätsel</li> </ul> <p><b>Stadt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 74 Bewohnende (Einzel- und Doppelzimmer)</li> <li>• Ein Gebäude, 70er-Jahre-Stil</li> <li>• Innenhof mit Garten</li> <li>• Zentral erreichbar, direkt an der Strasse</li> </ul>	<p>Etagen(2) Aufenthaltsraum im EG für alle zugänglich</p> <p>Aktivitäten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rosenkranz</li> <li>- Kochen</li> <li>- Morgenkreis</li> <li>- Freies Malen, Stricken, Basteln</li> </ul> <p><b>Ländlich / Berggemeinde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 Bewohnende</li> <li>• Einzelzimmer plus 1 Wohnung für ältere Personen</li> <li>• Direkt an der Dorfstrasse gut erreichbar</li> </ul>	<p>Wohnkomplex mit 2 Etagen Wohngruppen und zwei Demenzwohngruppen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Während des Alltags viel Gestaltungsfreiräume</li> </ul> <p>Aktivitäten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Physiotherapie</li> <li>- Keine institutionalisierten Aktivitäten, Alltag ist frei gestaltbar</li> </ul> <p><b>Kleinstadt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 86 Bewohnende</li> <li>• Einzelzimmer und Wohneinheiten</li> </ul>
			

Abbildung 2: Übersicht über das Sampling

Um sich dem Feld und somit dem Alltag in den Altersinstitution anzunähern, wurde im Vorfeld eine Begehung einer Altersinstitution im Kanton Obwalden durchgeführt, die später nicht in das Sampling mit aufgenommen wurde. Ziel war es, unvoreingenommen erste Eindrücke zum Alltag in Altersinstitutionen auf sich wirken zu lassen und einen Eindruck des Alltags zu erhalten. Diese Begehung wurde sodann als Pretest genutzt, um die nächsten vier Institutionen bezüglich geeigneter Orte für die Kamerapositionierung besser einschätzen zu können. Ausserdem konnte dadurch abgeschätzt werden, wie ergiebig Situationen in Speisesälen, auf den Gängen und in Aufenthaltsräumen (Foyers) sein könnten.

In jeder Altersinstitution, die für das Projekt ausgewählt wurde, fand vorgängig eine ausführliche Besprechung mit der Heimleitung und – wo möglich und sinnvoll – der Leitung Betreuung statt. Ebenso wurde eine Begehung vorgenommen. Ziel war es, unvoreingenommen erste Eindrücke darüber zu sammeln, wie sich der Alltag in der Altersinstitution abspielt, welche Gegebenheiten sich vonseiten Infrastruktur (Räume), aber auch vonseiten Angebote und Lokalitäten zeigen, und wo es sich anbieten könnte, die Kamera für die Aufnahmen zu platzieren. Die Projektleiterinnen versuchten dabei, das Vorgefundene auf sich wirken zu lassen und eine Einschätzung für mögliche Orte und Gefässe für die Videografierung vorzunehmen. Das Anliegen war stets, den beteiligten Institutionen und den Mitarbeitenden vor Ort zu vermitteln, dass es nicht um eine Überwachung oder Bewertung der Geschehnisse geht, sondern darum, Videoaufzeichnungen aus dem Alltag zu gewinnen und möglichst authentische soziale Situationen, die sich aus dem Alltagsgeschehen heraus ergeben, zu erhalten.

Nach der Begehung wurde mit den Heimleitungen gemeinsam festgelegt, wo die Kameras am Tag der Videografierung platziert werden. Im Gespräch mit ihnen wurde geklärt, welche Orte und gegebenenfalls auch Zeiträume sich eignen, um sicherzustellen, dass keine Irritationen oder offensichtlichen Verfälschungen entstehen, und der Alltag wie gewohnt weiterlaufen kann.

In allen vier Institutionen wurden stabile Kameras mit Stativ an verschiedenen Orten platziert, wie nachfolgend erläutert wird:

- Institution **Gerbera**: im Eingangsbereich, bei der Aktivierung bzw. im Yoga, im Aufenthaltsraum im 1. und 3. Stock sowie in verschiedenen Essbereichen
- Institution **Alpenrose**: im Eingangsbereich, der zugleich der Aufenthaltsraum ist, im Lift, im Frühstücks- bzw. Esszimmer sowie bei einzelnen Aktivitäten (Kreativatelier, Kochnische, Raum für Rosenkranzbeten, Morgenkreis im allgemeinen Aufenthaltsraum), Bodycam im Eingangsbereich und Aufenthaltsraum
- Institution **Wasserlilie**: im Speisesaal bzw. in der Cafeteria, im Eingangsbereich, auf den Gängen und in einzelnen Zimmern mittels Bodycam sowie im Essbereich auf den einzelnen Stockwerken im 1. und 3. Stock, bei der Aktivierung und Bewegung sowie am Filmnachmittag
- Institution **Osterglocke**: im Speisesaal, im «Stübli», in den offenen und geschlossenen Wohngruppen sowie in der Physiotherapie

In den Institutionen Wasserlilie und Alpenrose waren zusätzlich Bodycams im Einsatz. Indem die Verantwortlichen diese dauernd bei sich auf Brusthöhe trugen und so ein Mitlaufen bei sich organisch ergebenden Situationen möglich war, konnten zahlreiche Einblicke in den individuellen Alltag der Bewohnenden gewonnen werden. In diesen zwei Institutionen ergaben sich somit ungefilterte Alltagssituationen aus der Perspektive der Mitarbeitenden, was zu realitätsnahen Daten führte. Mit der Videografierung lassen sich nicht nur Handlungen aus einem Moment heraus, sondern in ihrer Entstehung und Entwicklung sowie in ihrem Verlauf beobachten. Mittels Bodycam können diese Aspekte gar noch verstärkt werden, da die Spontanität, aber auch die nonverbalen Hinweise und Kontextinformationen festgehalten werden, die für die Interpretation von Betreuungsleistungen wichtig sein können.

Den rechtlichen Grundlagen und der Einhaltung des Datenschutzes wurde hohe Priorität gegeben. Es wurde mit den Verantwortlichen in den Institutionen (meist mit der Institutionsleitung) festgelegt, über welchen Kanal und in welcher Form die Institutions- oder Bereichsleitungen das Einverständnis der Bewohnenden oder allenfalls ihrer Vertreterinnen oder Vertreter für die Videografie einholen werden. Die Projektleitung stellte dafür vorgefasste Dokumente (Einverständniserklärungen) zur Verfügung, die auf die jeweilige Institution oder Zielgruppe angepasst wurden. Im Vorfeld wurden zudem vorskizzierte Dokumente zugestellt, die für die Aushänge und Informationen vor Ort angepasst und verwendet werden konnten und womit – damit eine rechtzeitige Information erfolgte – vor Ort auch Gäste auf die Aufnahmen aufmerksam gemacht werden konnten. Die Projektleitung sorgte dafür, dass das Datenmaterial sicher aufbewahrt und nur der Projektleitung zur Auswertung zugänglich sein wird. Zudem sollte es so ausgewertet werden, dass keine Rückschlüsse auf Personen möglich sind.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Sollte das Material später öffentlich genutzt werden, würde entweder eine Anonymisierung oder eine nochmalige Einwilligung eingeholt und andernfalls das Material nach der Auswertung der Daten gelöscht werden.

### 4.3 Dokumentarische Methode als Auswertungsmethode

Das Forschungsprojekt legte den Fokus auf die Analyse von Alltagssituationen in Altersinstitutionen, die im Kontext von Begleitung und Betreuung entstehen. Im Rahmen der Aufnahmen galt es, möglichst natürliche soziale Situationen aufzuzeichnen. Knoblauch betont die Bedeutung der Videografie für die Untersuchung alltäglicher sozialer Praktiken, wie sie in natürlichen und beruflichen Kontexten vorkommen. Ferner unterstreicht der Autor die Fähigkeit der Videografie, feinkörnige Details sozialer Interaktionen festzuhalten, die in anderen Formen der Datenerhebung oft übersehen werden. Knoblauchs Konzept der Videografie (2004) bildet eine methodische Grundlage für die Dokumentarische Methode. Er betrachtet Videografie als eine Methode, um die Feinheiten und Nuancen sozialer Handlungen und Interaktionen zu dokumentieren, die für eine tiefgreifende Analyse erforderlich sind. Videografie, wie von Knoblauch definiert, bezieht sich auf die systematische Erfassung und detaillierte Analyse von sozialen Interaktionen und Prozessen durch Videoaufnahmen (Knoblauch, 2004, S. 132). In der vorliegenden Studie wurden in den vier ausgewählten Institutionen jeweils über zwei Tage hinweg Videoaufnahmen gemacht, wobei ein reichhaltiges Datenkorpus entstand.

In einem ersten Schritt galt es, alle Videoaufnahmen zu sichten und zu systematisieren. Dies erfolgte basierend auf dem erstellten Begehungsprotokoll. In diesem wurden Uhrzeiten, Dauer sowie Hauptort und gewisse zentrale Geschehnisse während der Videoaufnahmen festgehalten. Es galt sodann, eine Indexierung von Sequenzen vorzunehmen, die auf den ersten Blick als besonders spannend in Bezug auf die darauf sichtbaren Aktivitäten, Dialoge, Geschehnisse, Begegnungen oder Entwicklungen eingestuft wurden. Die Kriterien der Selektion von Situationen aus dem Videomaterial geschah entlang der im Modell «Gute Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive» verorteten Indikatoren und dem folgenden eigens entwickelten Beobachtungsprotokoll:

- Bühne: Wie lässt sich der Ort beschreiben?
- Setting: Was ist gerade los? Was ereignet sich in der ganzen Szene über eine längere Zeitdauer (Kontextualisierung)? Gibt es einen Handlungsrahmen, einen Ablauf?
- Requisiten: Welche Gegenstände sind relevant und kennzeichnen den Ort? Was zeigt die Kamera? Was muss allenfalls «ergänzt und erfragt» werden?
- Akteurinnen/Akteure: Welche Personen sind sichtbar? Sozialer Typus? Berufsstand?
- Handlung/Szene: Was ereignet sich? Was ist der Kontext?
- Sprache/Kommunikation/kommunikatives Handeln: Was wird gesagt? Was allenfalls nicht und ist zu deuten? Wer spricht? Gibt es Mimik oder Gestik? Gibt es Gesprächsverläufe, die von Dauer sind und beachtet werden müssen? Wiederholung? Nonverbale Kommunikation? Wie zeigt sich diese?
- Agieren: Was wird gemacht und mit wem? Wer ist involviert oder nicht involviert? Gibt es eine Zielsetzung, allenfalls ein subjektiver Sinn?

Basierend auf diesen Beschreibungen wurde eine Feinanalyse mittels der Dokumentarischen Methode (Bohnsack, 2014; Nohl, 2017) eingeleitet. Die Dokumentarische Methode zielt darauf

ab, die impliziten sozialen Bedeutungen und Prozesse in den aufgezeichneten und ausgewählten Szenen sichtbar zu machen und zu verstehen. Der Fokus liegt darauf, wie Fachpersonen in ihren Umgebungen in den Heimen agieren und interagieren, und welche Bedeutungen ihren Handlungen zugrunde liegen können. Es werden also die tiefere Bedeutung und die sozialen Kontexte von Handlungen und Interaktionen erfasst. Gemeint sind damit Situationen im Alltag in den Altersinstitutionen, die in Bezug auf ihren expliziten Sinngehalt («was») und auf den impliziten Sinngehalt («wie») genauer analysiert werden. Es geht darum, einerseits die kommunikativen, generalisierenden Wissensbestände zu erfassen, z. B. was ereignet sich in der Situation, was wird gesagt und/oder geplant und unternommen, was womöglich unterlassen. Auf der anderen Seite stehen die impliziten handlungsleitenden Prozesse im Vordergrund, womit auf das «wie» und das Eruiere von möglichen Orientierungen fokussiert wird (Bohnsack, 2014).

Die Dokumentarische Methode trägt dazu bei, einen Zugang zur Handlungspraxis und zur dieser Praxis zugrundeliegenden (Prozess-)Struktur, die sich «der Perspektive der Akteure selbst entzieht», herzustellen (Bohnsack, 2013, S. 13). Es geht um eine Differenzierung zwischen dem explizierten Wissen (kann auch kommunikativ sein) und den Handlungen, die tatsächlich vorgenommen werden oder vorgenommen werden könnten. Die Dokumentarische Methode unterscheidet hierfür zwischen der *formulierenden Interpretation*, womit gemeint ist, dass die ausgewählten Situationen in Themen (Ober- oder Unterthemen) gegliedert und diese näher expliziert werden, und einer *reflektierenden Interpretation*, womit gemeint ist, dass die Rahmung oder Orientierung, in der die Gespräche oder Handlungen stattfinden, mitbeachtet und ebenfalls in die Analyse miteinbezogen werden (vgl. Bohnsack, 2013; Nohl, 2017; Stadelmann, 2024). Wir haben anschliessend eine Ergänzung in Bezug auf die Dokumentarische Methode vorgenommen und versucht, den impliziten und expliziten Sinngehalt in Verbindung zu unserem Modell und den dort hinterlegten Indikatoren herauszuarbeiten. Um die Analyse gegenständlicher und praxisnaher zu gestalten, bedienen wir uns der sogenannten «minimalen Kontrastierung» und zeigen «Gegenhorizonte» auf (Nohl, 2017, S. 37).

Was im Folgenden nicht geleistet wird, ist die soziogenetische Typenbildung. Dafür müssten die vorliegenden Daten mit einem weiteren Effort in Bezug auf gesellschaftliche Entwicklungen und Bewegungen sowie in Bezug auf den sozialen Kontext analysiert werden. Dies erachten wir jedoch nicht als zielführend, da in dieser Studie auf die Handlungen und das Tätigsein der Fachpersonen fokussiert wird. Mittels unseres Vorgehens gelang es uns gut, psychosoziale Leistungen besser zu erfassen (vgl. Fragestellung 1 bis 3) und mögliche Entwicklungspotenziale für die zukünftige gute Betreuung im Alter für die Sozialpädagogik abzuleiten (vgl. Fragestellung 4 und 5).

Nach der nun erfolgten Darlegung der theoretischen Grundlagen mit Fokus auf ausgewählte Arbeitsprinzipien der Sozialpädagogik und den Ausführungen zur Videografie und Auswertungsmethode folgen nun die Ergebnisse.

## 5 Empirische Ergebnisse

Ziel der vorliegenden Studie ist es, den Alltag von älteren Menschen in ausgewählten Altersinstitutionen sichtbar zu machen und die vor Ort sichtbar gewordenen

Betreuungssituationen in Bezug auf psychosoziale Leistungen zu analysieren. Die Ergebnisse dienen dazu, erste Ansätze zu liefern um das Potenzial der bereits erbrachten und künftig zu erbringenden sozialpädagogischen Leistungen aufgezeigt.

Wie in Kapitel 4 beschrieben, wurden vier Altersinstitutionen in verschiedenen Kantonen der Schweiz ausgewählt. Nachfolgend wird für jede Altersinstitution zunächst ein Steckbrief aufgeführt, der Angaben zur Institution und zu deren konzeptionellen und professionellen Ausgestaltung enthält. Diese Informationen stammen entweder aus vorhandenen Konzepten oder Leitbildern und/oder aus Gesprächen mit der Institutionsleitung vor Ort. Es folgt die Darlegung und Analyse ausgewählter Alltagssituationen aus dem Videomaterial. Anschliessend wird pro Institution evaluiert, welche Indikatoren in Bezug auf sozialpädagogische Tätigkeiten in welcher Form umgesetzt, nicht umgesetzt oder vernachlässigt wurden. Es wird pro Institution die Perspektive der Handelnden und zugleich jene der älteren Personen in den Blick genommen, um Erkenntnisse in Bezug auf folgende Forschungsfragen zu erhalten:

1. Welche «psychosozialen Leistungen» sind bezüglich Betreuung in ausgewählten Videosequenzen im Alltag erkenn- und benennbar?
2. Wie lassen sich diese Leistungen als (sozial-)pädagogische Tätigkeiten im Alltagshandeln erfassen und für gute Betreuung im Alter beschreiben?

## 5.1 Gute Betreuung in der Institution Gerbera

Die Institution Gerbera lässt sich wie folgt beschreiben:

<b>Ort</b>	- Agglomerationsgemeinde in Stadtnähe
<b>Institution und Infrastruktur</b>	- Haupthaus mit drei Etagen und ca. 144 Bewohnenden - grosszügige Empfangshalle mit öffentlichem Restaurant - Nebengebäude mit diversen Büro- und Arbeitsräumlichkeiten - Das Areal bietet die Möglichkeit für grössere Spaziergänge und hat auch zahlreiche Orte zum Verweilen.
<b>Erreichbarkeit und Zugänglichkeit</b>	- zahlreiche Parkmöglichkeiten - gut erschlossen mit ÖV - Der Zugang zum Restaurant für externe Gäste ist leicht möglich, es wird auch von externen Gästen und umliegenden Mitarbeitenden andere Firmen rege genutzt.
<b>Leitbild/ Konzept</b>	- Institution bezeichnet sich als «Ort der Begegnung», wo alle Generationen unter einem Dach eine «Lebens- und Arbeitsgemeinschaft» bilden.

- Lebensqualität steht im Zentrum und es soll ein Gefühl wie «daheim» möglich werden.
  - In den Leitsätzen wird spezifisch auf das Angebot «Alltagsgestaltung» hingewiesen.
  - Die Institution ist sehr öffentlich unterwegs, es gibt zahlreiche Einblicke mittels Fotos und Videos, wie vor Ort gearbeitet und der Alltag gelebt wird.
- Professionelles Selbstverständnis**
- Gemeinschaft vor Ort, die Halt und Sicherheit vermittelt
  - Förderung und Erhalt der Selbständigkeit
  - Betreuung und Pflege als eine Einheit im Alltag sowie individuelle und ressourcenorientierte Betreuung in Fokus
  - Einsatz von verschiedenen Fachpersonen (Pflegefachpersonen, Pflegefachassistenten, Fachmann/-frau Gesundheit, Fachfrau/-mann Betreuung). Die Fachpersonen sind durch unterschiedliche Arbeitskleidung gekennzeichnet.
- Aktivitäten**
- Die Alltagsgestaltung wird sichtbar ausgewiesen als Programm von Aktivierung: Gedächtnistraining, Yoga oder Sport.
  - Freiwillige bieten Musik- und Singsequenzen sowie Spiel- und Jass-Nachmittage an.
  - Ein intergenerationeller Austausch findet insofern statt, als dass eine KITA vor Ort ist.
- Personalstruktur**
- Pflegefachpersonen, Fachperson Betreuung, Aktivierung, Freiwillige
  - 422 Mitarbeitende insgesamt (48 Ausbildungsplätze inkl. Gastronomie und KV)
- Fachperson der Sozialen Arbeit**
- keine im Gruppengeschehen involvierte Fachpersonen

**Tabelle 1:** Steckbrief der Institution Gerbera

### 5.1.1 Akzeptanz von Aktivität und Nicht-Aktivität

In der Altersinstitution Gerbera lassen sich im Alltag Sequenzen erkennen, in denen sich Bewohnende über längere Zeit in einer ruhigeren, sitzenden Atmosphäre aufhalten. Diese Situationen finden auf den einzelnen Etagen statt. Im Modell wird davon ausgegangen, dass auch Nicht-Aktivität als ein positives Zeichen von Lebensqualität gewertet werden kann. Dieser Aspekt zeigt sich wie folgt:

**Lebensqualität: Akzeptanz von Aktivität und Nicht-Aktivität**

Im Neubau der Institution finden die thematischen Aktivierungsveranstaltungen in der «Stube» auf der jeweiligen Wohnebene statt. In der Stube sind mehrere Polstersessel und kleine Tische angeordnet, in der Regel ausgerichtet auf den TV an der Wand. Ein dünner Teppich markiert den Raum als Ort zum Verweilen. Der Raum ist auf drei Seiten offen und jederzeit betretbar. Diese Raumaufteilung führt dazu, dass das Fachpersonal, weitere Bewohnende auf der Etage sowie Besuchende diesen Raum jederzeit auch ungeplant betreten können. Ausserhalb des Teppichs ist ein Parkettboden sichtbar, der als Ort des Durchgangs für Bewohnende und Angestellte aller Personalkategorien sowie für Gäste dient. Ob sich die Institution des ungeplanten Betretens des Raumes bewusst ist, bleibt offen. Für das geplante einstündige Aktivierungsangebot sind die Sessel und Rollstühle in einem Halbrund angeordnet. Aus den Hintergrundgeräuschen ist hörbar, dass der Alltag rundherum weiterläuft. Die Fachfrau für Aktivierung hat sich vor jene Wand gesetzt, an welcher der TV platziert ist. Von dort aus zeigt sie für alle Teilnehmenden sichtbar die Bewegungsübungen vor oder sagt diese an. Bis zu zwölf Bewohnende nehmen am Angebot teil; die einen stossen erst im Verlauf der Veranstaltung dazu, andere verlassen die Runde vorzeitig oder werden für einen Termin abgeholt. Diese flexible Möglichkeit zur Teilnahme ist wichtig, räumt sie damit auch eine gewisse Selbstbestimmung ein, so lange zu bleiben, wie man möchte oder auch später dazustossen zu können.

Trotz dieser Unruhe durch die flexible Teilnahme wirkt die Gruppe stabil zusammengesetzt. Die teilnehmenden Bewohnenden scheinen in unterschiedlichem Grad auf Unterstützung oder Pflege angewiesen zu sein. Dies ist aus ihrer Körperhaltung, den Bewegungen, aber auch aus der mündlichen Beteiligung erkennbar. Die einen wirken sehr selbständig, andere sitzen lediglich im Rollstuhl dabei, ohne sich aktiv an den Übungen zu beteiligen. Je nach Übung, die die Aktivierungsfachperson anleitet, ist die Stimmung unter den Teilnehmenden gelöst, konzentriert bis scheinbar unbeteiligt. Die Aktivierungsfachfrau spricht die Teilnehmenden mit Namen und per Sie an, begrüsst jene, die neu dazustossen, ohne die Übungen zu unterbrechen. Sie spricht ihre Überlegungen, die zur jeweiligen Übung führen, transparent an, oder verknüpft diese mit Schilderungen oder Erinnerungen aus ihrem persönlichen Alltag. Mit ihrer Art zeigt die Aktivierungsfachfrau Respekt und Wertschätzung gegenüber den Teilnehmenden; sie versucht auch stets, die Übung greifbarer zu machen und die Teilnehmenden zu motivieren, selbst wenn diese nicht mehr im Stande sind, alle Übungen mitzumachen. Vonseiten der Teilnehmenden erfolgt auf diese kommunikativen Begleitungen keine aktive Reaktion, sie sprechen sich auch nicht untereinander an. Das Programm wird ohne Resonanz auf die Äusserungen weiterabsolviert. Die Veranstaltung wirkt aus Kommunikationsperspektive eindimensional, wobei damit auch eine Akzeptanz der Nicht-Aktivität verbunden ist. Dies scheint nicht irrelevant, ist passives Verhalten im Alter nämlich nicht zwingend mit Desinteresse gleichzusetzen; umso wichtiger ist es, Nicht-Aktivität auch respektvoll zu behandeln.

Dadurch, dass der Raum von allen Seiten begehbar ist, bleibt zwischendurch eine Person des Hausdienstes stehen und schaut dem Geschehen interessiert zu, ohne es zu kommentieren. Die Aktivierungsfachfrau nimmt Bezug darauf, was ausserhalb der Runde – das heisst in der Regel im Rücken der Teilnehmenden – passiert, und beschreibt, was sie sieht. Sie versucht damit Alltagsgeschehnisse einzubinden. So begrüsst sie etwa die Person des Hausdienstes mit Namen und verweist darauf, dass dieser heute von einem Schnupperstift begleitet wird. Inzwischen hat sich auch eine Pflegefachperson in die Runde dazugesetzt und macht bei den angeleiteten Übungen mit. Die aktive Beteiligung der Pflegefachperson verwischt die Grenzen zwischen Bewohnenden und Pflegepersonal und fördert eine egalitäre und integrative

Atmosphäre. Diese Verschmelzung der Rollen kann das Vertrauen stärken, das Gemeinschaftsgefühl verbessern und die Partizipation der Bewohnenden erhöhen. Es wird ein Umfeld geschaffen, in dem sowohl Bewohnende als auch Pflegefachpersonen als gleichwertige Mitglieder der Gemeinschaft agieren, was insgesamt zu einer positiveren und unterstützenden Dynamik führt. Wie sich aber später in weiteren Szenen zeigt, geschieht eine solche Verschmelzung zu wenig; die Rollen werden teils gar eher als hierarchisch anstelle von dynamisch und egalitär verstanden. Wenn die Pflegefachpersonen zu sehr in ihrer Rolle als «Autorität» verbleiben, wird der Fokus möglicherweise stärker auf organisatorische oder medizinische bzw. pflegerische Aufgaben gelegt, während die emotionalen und sozialen Bedürfnisse der Bewohnenden zu kurz kommen oder gar vernachlässigt werden.

### **Teil sein – Teilhaben: In einer grossen Vielfalt**

Mit den in einem Halbrund angeordneten Stühlen und Sesseln zeigt sich gewissermassen ein Innen und ein Aussen mit Personen, die zur Aktivierungsrunde gehören und solchen, die lediglich als Zuschauende, als Passantin oder Passant oder sich als vorübergehend Beteiligte dazusetzen. Durch seine Öffnung auf drei Seiten zeigt sich der Raum als Raum mitten im Alltag der Bewohnenden, der mannigfache Möglichkeiten für Begegnungen oder Kontakte schafft. Dies ist ein zentraler Aspekt, um die Indikatoren «Teil sein» und «Teilhaben» zu differenzieren und zu realisieren. Begegnungen werden im Rahmen und im Verlauf der Sequenz nicht durch Gespräche hergestellt, sondern durch spontanes Stehenbleiben, sich Dazusetzen oder für Bewohnende, die sich selbst nicht aktiv an den Übungen beteiligen können, durch die Möglichkeit der Teilhabe. Verminderte körperliche oder geistige Leistungsfähigkeit stellt kein Ausschlusskriterium dar, sondern gleichberechtigte Grössen mit jenen Fähigkeiten, die aktives Mittun am Angebot möglich machen. Dies macht eine breite Vielfalt an körperlichen und geistigen Voraussetzungen und Leistungsfähigkeit in vielen Facetten sichtbar, sorgt aber nicht dafür, dass diese als Ausschlusskriterien gelten. Die Unbeschwertheit und der ungezwungene Zugang der Aktivierungsfachfrau zu allen Bewohnenden und Mitarbeitenden unterschiedlichster Personalkategorien ermöglicht einen offenen Kontakt unter Bewohnenden und Mitarbeitenden. Die selbstverständliche Anrede Einzelner, verbunden mit dem Hereinholen in die Runde, schafft die Möglichkeit, sich willkommen zu fühlen. Kriterien von Abstufungen der Pflegebedürftigkeit oder Selbständigkeit haben hier kein Gewicht. Diesen Aspekt gilt es unter der Dimension Teilhabe und Partizipation weiter zu stärken.

### **Raumanordnung – Erschaffen von Begegnungen**

Die Öffnung eines symbolischen Raumes, in dem alle Interessierten Platz haben, eröffnet die Möglichkeit zur Herstellung von Gemeinschaft oder Zugehörigkeit. Dieser Raum wird nicht nur den Bewohnenden ermöglicht, sondern auch Mitarbeitenden. Mit dem Begrüssen des Hausmeisters und dem Verweisen auf den Schnupperstift wird ein Bezug zum Alltag und eine Transparenz zur Alltagsorganisation im institutionellen Kontext und damit zum Zuhause der Bewohnenden hergestellt. Das Dazusetzen der Pflegefachperson kann als Zeichen eines gemeinsamen Wirkens und Gestalten des Alltags gedeutet werden, in dem Hierarchie von Funktionen und Rollen obsolet ist. Das Ineinandergreifen von unterschiedlichen Rollen und Funktionen vermittelt den Eindruck einer gewissen Normalität mit wenig Berührungängsten oder Abgrenzung.

Diese unvoreingenommene Geste der Beteiligung und Teilnahme der Pflegefachfrau an einem Setting, das explizit für Bewohnende geplant und durchgeführt wird, kann – gerade in einem eher als hierarchisch gelebten Alltag mit breit diversifizierten Berufsgruppen – als Zeichen der Wertschätzung und Anerkennung der Lebenswelt der Bewohnenden gedeutet und als Begegnung auf Augenhöhe gewertet werden. Nebst der Kategorie des symbolischen offenen

Raumes ist die Kategorie des physischen offenen Raumes anzumerken, der nicht durch Türen und Wände abgetrennt ist, sondern durch seine Offenheit Begegnungen und Kontakte und damit das Erleben von Zugehörigkeit ermöglicht.

Vonseiten der Organisation scheinen keine Restriktionen in Bezug auf die Beteiligung an der Aktivierung formuliert und die Teilnahme bzw. Teilhabe der Bewohnenden scheint uneingeschränkt möglich. Diese Durchlässigkeit lässt den Eindruck einer Flexibilität entstehen, die ohne Definition von starren Vorgaben oder definierten körperlichen oder geistigen Voraussetzungen auskommt. Inwiefern solche Überlegungen die Auswahl der Übungen beeinflussen, kann durch reine Beobachtung nicht definiert werden. Die Situation hätte ein hohes Potenzial für den Ausschluss. Würde die Bildungs- bzw. Aktivierungsveranstaltung nicht unmittelbar im Lebensraum der Bewohnenden stattfinden, wären allenfalls geschwächte Bewohnende gefährdet, daran teilzunehmen, da sie auf eine andere Etage oder in entferntere Räume gebracht werden müssten, was das Personal allenfalls nicht leisten könnte. Ein weiteres Potenzial oder einen weiteren Anlass zum Ausschluss gäbe allein die Kategorie körperliche Leistungsfähigkeit. Manche der Bewohnenden wären hier wohl aufgrund ihrer körperlichen Fragilität vom Geschehen ausgeschlossen. Auch wenn zwischendurch der Eindruck entsteht, dass der offen angelegte Raum wenig Behaglichkeit zulässt, eröffnet gerade diese architektonisch angelegte Offenheit spontane Begegnungen und das Schaffen von Zugehörigkeit, die in einem separierten Raum nicht möglich wären.

#### **Lern- und Bildungsanlässe initiieren und an der Lebenswelt anbinden**

Das oben beschriebene und analysierte Aktivierungsangebot ist als Bildungsanlass im Kontext einer stationären Einrichtung zu bewerten und entspricht als solches dem Indikator «Bildungs- und Lernanlässe fördern». Es fokussiert auf die Lebenswelt bzw. Lebensbewältigung. Damit verbunden werden können hier zudem die Indikatoren «Soziale Netzwerke aktivieren» und «Soziale Verbindungen [neu] erschaffen». Um eine gezieltere Aktivierung der sozialen Netzwerke zu erreichen, ist anzuregen, dass nebst den angeleiteten und vorgegebenen Übungen, die in der Regel im Kanal Aktivierungsfachfrau-Bewohnende eindimensional verlaufen, auch Übungen vorgesehen und angeregt werden, bei denen Bewohnende mit- und untereinander soziale Verbindungen herstellen oder vertiefen können. Das Potenzial für eine Teilhabe unabhängig von den kognitiven oder körperlichen Fähigkeiten kann noch mehr ausgeschöpft werden. Es gilt, die Abhängigkeit nicht als «Defizit oder als Ausschluss zu leben», in der soeben beschriebenen Szene besteht hierfür noch Potenzial.

### **5.1.2 Wertschätzung und Respekt in der Kommunikation und durch Berührung**

Wie eingangs erwähnt, findet die Alltagsgestaltung im Aufenthaltsraum auf der jeweiligen Etage statt. Der Raum ist von drei Seiten sehr gut zugänglich, was zu einer wohl beabsichtigten flexiblen Alltagsgestaltung führt. Zu gewissen Zeiten finden zwar Aktivierungsangebote statt, es besteht aber auch die Möglichkeit, gemeinsam fernzusehen und sich dort tagsüber zu treffen. Die nachfolgende Szene ereignet sich an einem Vormittag, an dem kein fixes Programm vorgesehen ist.

Drei Frauen sitzen in gemütlichen Stühlen vor dem Fernseher und es läuft eine Dokumentation über Vögel. Ob die Auswahl des Programms im TV selbstbestimmt war, bleibt unklar. Gespräche über das, was im Fernsehen läuft, oder über etwas anders werden nicht geführt. Dies bleibt über eine Stunde so. Die drei Frauen sitzen ruhig und still vor dem TV,

zwischendurch laufen Pflegefachpersonen quer durch den Raum. Vereinzelt bleiben diese kurz stehen, sie treten aber nicht in eine Interaktion mit den anwesenden Frauen. Nach rund 20 Minuten wird ein Mann in einem Rollstuhl von einer Pflegefachperson zu den drei Frauen gebracht. Es findet weder eine Begrüßung noch eine kurze Information statt, wieso der Mann nun auch vor den TV gesetzt wird. Die Pflegefachfrau stellt den Bewohner neben die drei Frauen und verlässt den Raum ebenso wortlos, wie sie ihn betreten hat. Vonseiten der drei Frauen ist keinerlei Reaktion zu beobachten. Wie sich später in der Szene herausstellt, sind aber alle Frauen kognitiv in der Lage, auf einen neuen Gast vor dem Fernseher zu reagieren. Nach rund 35 Minuten öffnet sich auf der linken Seite von den sitzenden Bewohnerinnen und dem Bewohner aus gesehen eine Tür. Es wird ersichtlich, dass sich dahinter ein Wohnendenzimmer befindet. Eine Person mit einem Staubsauger verlässt den Raum und bewegt sich in die Richtung, in der die drei Frauen und der Mann vor dem Fernseher sitzen. Ohne Ankündigung beginnt sie, den Teppich vor dem Fernseher zu saugen. Auch in der Folge findet keine weitere Kommunikation statt; durch die Lautstärke des Staubsaugers ist aber klar, dass von der Dokumentation im Fernsehen nichts mehr verständlich ist. Die Tatsache, dass die älteren Menschen im Raum fernsehen und durch den Lärm des Staubsaugers gestört werden, ohne dass dies adressiert wird, lässt darauf schließen, dass ihre Präsenz und womöglich auch ihre Bedürfnisse, «gemütlich fernzusehen», nicht ausreichend beachtet werden. Die Person mit dem Staubsauger nimmt weder zu Beginn noch später in der Szene Kontakt auf und erklärt oder entschuldigt sich für den Lärm. Die Bewohnenden werden nicht über die Tätigkeit informiert oder einbezogen. Während des Staubsaugens laufen weitere Fachpersonen durch den Aufenthaltsraum und niemand reagiert oder spricht die älteren Personen vor dem Fernseher an.

### **Persönliche Alltagsbedürfnisse respektieren**

Die Szene wirft Fragen auf in Bezug auf die Umsetzung einer bedürfnisorientierten Betreuung. Das Pflegepersonal und auch weitere Fachpersonen vor Ort achten nicht darauf, ob das Staubsaugen in diesem Moment notwendig ist oder ob es warten kann, bis die Bewohnenden ihre Fernsehsendung beendet haben. Es ist einleuchtend, dass in einem Pflegealltag gewisse Reinigungsarbeiten und auch Routinearbeiten vollzogen werden müssen, doch das Unterlassen einer Kommunikation erweckt den Eindruck, dass die Bedürfnisse der Bewohnenden nicht respektiert werden.

Den Routinearbeiten (etwa wie hier dem Staubsaugen) werden ein höheres Gewicht beigemessen als dem Herstellen einer personenorientierten und kommunikativ begleitenden Situation, d. h., es wird weder die Notwendigkeit der Handlung erklärt, noch bekundet, dass man sich der Präsenz der fernsehenden Personen bewusst ist. Verstärkt wird diese Deutung dadurch, dass auch weitere Pflegefachpersonen zwar den Raum betreten, sich kurz zu den älteren Personen hinstellen, aber ebenfalls keinerlei Kontakt aufnehmen. Die mangelnde Kommunikation mit den fernsehenden Personen deutet darauf hin, dass ihre Anwesenheit und ihre individuelle Wahrnehmung in dieser Situation vernachlässigt werden. Dies kann bei den Bewohnenden das Gefühl verstärken, dass sie nicht als aktive Teilnehmende der Situation wahrgenommen werden, was zu einem Verlust an Selbstwertgefühl und sozialer Einbindung führen kann. Dies ist besonders problematisch im Kontext der Betreuung, wo psychosoziale Elemente genauso wichtig sind wie die physische Versorgung.

### **Sorgende Haltung in körperliche Gesten für persönliche Bedürfnisse**

In der gleichen Situation vor dem Fernseher ereignen sich später zwei weitere Szenen. Im Verlauf des Morgens kommen weitere Bewohnende dazu. Einige betreten den Raum mit ihren Rollatoren selbständig, zwei werden von einem Pfleger gebracht. Mittlerweile ist die

Dokumentationssendung vorbei und es läuft Werbung. Frau Camenzind bewegt sich langsam zum Fernseher hin, nimmt die Fernbedienung, die auf der Seite liegt, und schaltet auf einen neuen Sender um. Daraufhin reagiert der im Raum anwesende Pfleger und meint:

«Frau Camenzind, haben Sie die anderen gefragt, ob Sie umschalten können? Ja, also das müssten Sie tun. Es Sie sind hier zu viert vor dem Fernseher, das haben Sie gesehen, oder?»

Frau Camenzind schaut zum Pfleger hoch, reagiert aber nicht. Er wiederholt seine Frage, mit dem Zusatz: «Sie müssen aber schon fragen.», dabei lehnt er sich zu ihr hin und berührt sie kurz am Rücken. Die Wiederholung der Frage durch den Pfleger, verbunden mit der leichten Berührung, lässt sich als Versuch deuten, ihre Aufmerksamkeit zu gewinnen und sicherzustellen, dass sie die Aufforderung verstanden hat. Gleichzeitig könnte die Berührung als ein Mittel betrachtet werden, um eine Verbindung zu Frau Camenzind herzustellen.

Die Reaktion des Pflegers löst eine weitere Situation aus. Erst jetzt reagiert eine der drei Frauen – Frau Meili –, die zu Beginn schon im Raum saßen, und meint: «Ich wollte auch umschalten. Vögel, nein \*grusig\*». Sie beginnt, diesen Satz zu wiederholen, wird dabei aber immer leiser. Der Pfleger reagiert nicht darauf, er unterstützt Frau Camenzind beim Hinsetzen auf den Stuhl und verlässt dann den Raum. Die Tatsache, dass eine der anderen Frauen im Raum erst nach der Frage des Pflegers reagiert und ihre Abneigung gegenüber dem aktuell laufenden Programm bekundet, deutet darauf hin, dass sie sich möglicherweise zuvor nicht getraut hat, ihre Meinung zu äussern. Ihre zögerliche und leiser werdende Wiederholung des Satzes lässt auf Unsicherheit oder ein Gefühl von Hemmung schliessen. Der Pfleger legte in dieser Szene den Fokus auf Frau Camenzind; dass er nicht auf die Äusserung von Frau Meili reagierte, kann auf zwei Ebenen gedeutet werden:

Einerseits ist es für ihn schwierig, auf die Bedürfnisse der anderen Frau zu reagieren, da er vorher nicht im Raum war und den TV-Entscheid nicht mitbekommen hat. Andererseits sorgt er mit seiner fehlenden Reaktion dafür, dass Frau Meili sich womöglich nicht gehört fühlt. Die leichte Berührung am Rücken von Frau Camenzind vermittelt zwar ein sorgendes Verständnis und eine Zugewandtheit zu Frau Camenzind, aber nicht gegenüber Frau Meili. Das Verhalten spiegelt einen Mangel an Beziehungsarbeit wider, was in pflegerischen Kontexten kritisch ist. Beziehungsarbeit ist ein zentrales Element in der Betreuung älterer Menschen, da sie Vertrauen, Sicherheit und Wohlbefinden fördert. Das Unterlassen von Interaktionen und die Vernachlässigung der Kommunikationsbegleitung signalisieren eine funktionalistische Auffassung der Pflege, bei der zwischenmenschliche Aspekte untergeordnet werden.

## 5.2 Gute Betreuung in der Institution Wasserlilie

Die Institution Wasserlilie lässt sich wie folgt beschreiben:

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Ort</b>                           | - städtisch urbane Altersinstitution   |
| <b>Institution und Infrastruktur</b> | - vor 30 Jahren gegründet und gebaut für ca. 74 Bewohnende in einem lebendigen Stadtquartier |
|                                      | - drei Pflegestationen und eine Pflegewohngruppe (Demenzwohngruppe)                          |

	- Innenhof mit Aufenthaltsmöglichkeiten
<b>Erreichbarkeit und Zugänglichkeit</b>	- gut erschlossen mit ÖV
	- Cafeteria, die sich als Quartiertreff versteht, Zugang für externe Gäste leicht möglich
<b>Leitbild/ Konzept</b>	- Laut Pflegekonzept erfordert die Realität des labilen Gleichgewichts eine angepasste und sorgfältige Begleitung durch Pflegenden und bedingt eine motivierende und aktivierende Betreuung. Die Pflege wird als ganzheitlich, sorgend und nicht versorgend verstanden.
	- In der Phase der kurativen Pflege wird der betroffene Mensch mit seinen Zielen und der zu leistenden Unterstützung der gesunden Anteile in den Mittelpunkt gestellt. Die Bewohnenden bestimmen das Ziel der Pflege und Betreuung mit und werden bei der Bestimmung der Massnahmen einbezogen.
<b>Professionelles Selbstverständnis</b>	- Bewohnende sollen körperliche, geistige und seelische Autonomie erfahren. Dies wird als Ziel vorgegeben. «Jeder Mensch ist einzigartig und das steht im Zentrum des Handelns». Explizit wird auch darauf hingewiesen, dass Haustiere ihren Platz finden dürfen, vor Ort in der Heimsiedlung.
	- Diverse Gefässe und Foren (Austauschmeetings) stärken die Mitarbeitenden in ihrer Funktion und ermöglichen eine Qualitätssicherung.
<b>Aktivitäten</b>	- Es wird von Alltagsgestaltung gesprochen, wozu folgende Angebote und Aktivitäten gehören: Gedächtnistraining, freies Basteln, Aktivierung, Spiele, Rätsel, Ausflüge, Filmnachmittage, Freiwilligenbesuche und Gespräche.
<b>Personalstruktur</b>	- Pflegefachpersonen, Fachperson Betreuung, Aktivierung, Freiwillige
	- 89 Mitarbeitende insgesamt (sieben Ausbildungsplätze)
<b>Fachperson der Sozialen Arbeit</b>	- keine im Gruppengeschehen involvierte Fachpersonen

**Tabelle 2:** Steckbrief der Institution Wasserlilie

### 5.2.1 Wunsch und Wirklichkeit – Krisenhafte Situationen meistern

Für ein Gespräch zwischen der Stationsleitung und der Bewohnerin Frau Alder ziehen sich die beiden in das Zimmer der Bewohnerin zurück. Die Stationsleitung setzt sich so hin, dass sie sich auf Augenhöhe mit der Bewohnerin befindet. Sie eröffnet das Gespräch mit dem Hinweis, dass die Bewohnerin seit kurzem nicht mehr unten im Speisesaal esse, sondern oben «bei uns auf der Etage», und thematisiert ihre Beobachtungen zu den Gleichgewichtsstörungen der Bewohnerin. Dabei betont sie, dass sie und das Team die mit den Gleichgewichtsstörungen

einhergehende Sturzgefahr als Risiko bewerten, vor allem, da sie vermehrt und in letzter Zeit sehr häufig auftraten.

«Frau Alder, Sie essen ja nicht mehr im Speisesaal unten, sondern bei uns [auf der Etage] (...), Sie sind ja stark sturzgefährdet, es gibt Tage, da stürzen Sie zwei Mal, manchmal sechs Tage hintereinander (...) und wir finden es einfach viel zu gefährlich, dass Sie nach unten essen gehen.»

Diesen Schilderungen stimmt die Bewohnerin zu, drückt gleichzeitig ihr Bedauern aus und äussert den Wunsch, dass sie «schon wieder in den Speisesaal gehen möchte» und für das Essen nicht oben auf der Etage bleiben will. Dazu drückt die Stationsleitung ihr Verständnis aus, gleichzeitig schildert sie zum wiederholten Mal ihre Beobachtungen und betont die hohe Gefahr, die mit der Gleichgewichtsproblematik einhergehe. Die Pflegefachfrau wiederholt diese Situationen mit einer klaren und etwas lauterer Stimme mehrmals. Sie beabsichtigt die Wichtigkeit der Sturzgefahr zu verdeutlichen.

Die Bewohnerin Frau Alder, die aufmerksam zuhört, stimmt der Einschätzung zu und bekundet gleichzeitig erneut ihr Unverständnis über den Entscheid, nicht mehr unten im Speisesaal essen zu dürfen. Sie betont, dass sie bedauert, dadurch jenen Mitbewohnenden, die ebenfalls unten essen, nicht mehr regelmässig zu begegnen und sich mit ihnen austauschen zu können. Gleichzeitig macht sie deutlich, dass sie sich vor einem halben Jahr genau deshalb für den Aufenthalt in dieser Alters- und Pflegeinstitution entschieden habe, weil sie diese Leute kenne.

«Ich bin gerne gekommen, weil ich die alle gekannt habe (...) und jetzt sollte dies auf einmal anders sein, das stösst mir ein wenig auf.»

Die Stationsleitung gibt zu verstehen, dass sie dies nachvollziehen kann, verweist dennoch und zum wiederholten Mal auf die Beobachtungen der vergangenen Tage, an denen die Bewohnerin mehrmals gestürzt sei und nur deshalb aufgefangen werden konnte, weil auf der Etage mehr Personal in ihrer Nähe gewesen sei. Sie schlussfolgert, dass es darum einfach zu gefährlich sei und sie nicht mehr möchten, dass die Bewohnerin nach unten essen gehe. Nach einer Zeit des Nachdenkens fragt die Bewohnerin, ob die Gefahr denn grösser sei, wenn sie nach unten essen gehe. Dies bejaht die Stationsleitung und begründet dies mit dem längeren Weg, auf dem nicht immer jemand in der Nähe sei, der die Bewohnerin auffangen könne. Wiederum denkt Frau Alder in Ruhe über das Gesagte nach und schlägt daraufhin relativ unvermittelt vor:

«Wollen wir es nicht nochmals eine Weile probieren?. Sie können das mehrmals, wenn sie möchten. »

Die Stationsleitung fragt nach mit «Womit?», woraufhin die Bewohnerin entgegnet, dass sie nach unten essen gehen könne. Überraschend unvermittelt steigt die Stationsleitung auf diesen Vorschlag ein und schliesst das Ringen um eine Lösung folgendermassen ab:

«Können wir so verbleiben, Frau Alder, dass ich Sie ab heute Mittag wieder in den Speisesaal schicke, und wenn dann aber die Stürze kommen, tun wir es dann aber streichen.»

Frau Alder stimmt dem nach einer Weile des Nachdenkens zu. Die Stationsleitung verlässt das Zimmer von Frau Alder und wünscht ihr einen guten Nachmittag.

### **Kompromisse finden im Spannungsfeld von Lebensqualität und Risiko**

Die Gesprächssituation scheint sich in zwei Gegenpositionen zu verkeilen und als Pattsituation zu enden, bis der unmittelbare Vorschlag der Bewohnerin fällt, «es doch nochmal eine Weile zu versuchen», woraufhin beide Parteien vom Vorschlag etwas überrumpelt scheinen. Gleichzeitig bietet der Vorschlag für beide die Möglichkeit, das Gesicht wahren zu können. Nur so lässt sich nach diesem langen und intensiv geführten Austausch und Ringen um eine Lösung die unmittelbare Zustimmung der Stationsleitung einordnen, die weder den Vorschlag abschwächt noch modifiziert oder mit weiteren Gegenargumenten abwehrt. Es ist denkbar, dass die Stationsleitung mit dem Nachsatz, die Bewohnerin umgehend für den Speisesaal anzumelden, aber sie im Falle von Stürzen unmittelbar wieder abzumelden, die Kontrolle über die Situation markieren und zurückgewinnen möchte.

Auch wenn Frau Alder anerkennt, dass sie in letzter Zeit öfters gestürzt ist, macht sie deutlich, dass ihr der Gedanke widerstrebt, nicht mehr mit den ihr vertrauten und bekannten Menschen im Speisesaal zu essen. Sie betont, welche relevante Rolle das Argument der sozialen Einbettung bei ihrer Entscheidung für den Einzug in diese von ihr gewählten Institution gespielt hat, und wie ungern sie auf diese selbstverständlich spielenden Kontakte verzichtet, die während der Mahlzeiten hergestellt werden. So stehen die mehrfach genannte Sturzgefahr und die damit verbundene Risikoeinschätzung der Stationsleitung dem Wunsch der Bewohnerin gegenüber, weiterhin im gewohnten sozialen Umfeld die Mahlzeiten einnehmen zu können, um so den Austausch mit ihr vertrauten Menschen führen zu können. Nicht zuletzt kämpft die Bewohnerin mit dieser sozialen Einbettung gegen eine allenfalls drohende oder als bedrohlich empfundene Anonymität an, wie sie mit einem Neueintritt oder einem «Aufenthalt nur noch auf dem Stockwerk» in einer Institution durchaus einhergehen kann. Sozialpädagogisches Handeln benennt unter der Maxime Lebensqualität den Aspekt bzw. Indikator des Gewährleistens von Sicherheit und (psychischer) Stabilität durch Beachten, Sicherstellen und Integrieren von Wünschen und Bedürfnissen. In der vorliegenden Situation brauchte es einiges an Überzeugungs- und Kompromissbereitschaft der Bewohnerin, bis die Stationsleitung dem Wunsch und dem Bedürfnis der Bewohnerin entsprechen konnte.

### **Persönliche Situation als Risiko oder Chance zur Erkennung negativer Abhängigkeiten**

Nach einer Phase des drohenden Stillstands von Lösungsvorschlägen und der Lösungssuche, auf die beide Parteien eintreten können, äussert die Bewohnerin unvermittelt den Vorschlag «Wollen wir es noch einmal probieren?», worauf die Stationsleitung ebenso unvermittelt und ohne weiteres Gegenargument oder Wiederholen der bisher konsequent vertretenen Begründungen eintritt und ihr Team telefonisch informiert, dass Frau Alder ab der nächsten Mahlzeit wieder unten essen werde, was sie sogleich auch mit dem Küchendienst regelt. Aus sozialpädagogischer Sicht kommt hiermit der Indikator der «Erkennung von negativer Abhängigkeit» mit dem Aspekt des «Verringerns oder Auflösens entmündigender und/oder entwürdigender Abhängigkeiten» eindrücklich zum Tragen. Psychosoziale Betreuung sollte sowohl die physischen Sicherheitsbedürfnisse als auch das Bedürfnis nach sozialer Teilhabe und Autonomie berücksichtigen. Die Situation zeigt zudem, wie wichtig eine flexiblere und auf den Einzelnen abgestimmte psychosoziale Betreuung ist.

**Mensch als Experte des eigenen Lebens**

Die Bewohnerin schlägt der Stationsleitung unmittelbar eine Lösung vor, die in der Formulierung der Fragestellung zwar eine Lösung auf Zeit impliziert, der Stationsleitung aber ermöglicht, auf den Vorschlag einzutreten. Unterschiedliche Gründe mögen zur Umsetzung der Lösung beigetragen haben. Es kann beiden Parteien im Verlauf des Gespräches bewusst geworden sein, dass sie für das Beharren auf dem jeweils eigenen Vorschlag von der Gegenpartei keinesfalls vorbehaltlos Zustimmung erhalten würde. Ein Beharren der Stationsleitung hätte gar bedeutet, dass der Wunsch der Bewohnerin gänzlich ignoriert worden wäre, was dem Leitsatz der Institution «Bewohnende sollen körperliche, geistige und seelische Autonomie erfahren» keinesfalls Rechnung getragen hätte. Mit dem Vorschlag, es «noch einmal» zu probieren, wird der Stationsleitung nun ermöglicht, eine zweite Chance zu schaffen. Auch für die Bewohnerin kann die getroffene Vereinbarung als Chance gewertet werden, die ihr ermöglicht, sich mit der Gegebenheit auseinanderzusetzen, dass sich mit den vermehrt auftretenden Gleichgewichtsstörungen aller Wahrscheinlichkeit nach einer Veränderung im Tagesablauf und der räumlichen Zugehörigkeiten abzeichnen wird. Insofern ist beiden Parteien Spielraum gegeben, sich mit der Sicht der anderen Partei und mit den Rahmenbedingungen, wie die Institution sie formuliert oder für die Bewohnerin eröffnet, auseinanderzusetzen. Aus Sicht der Sozialpädagogik erhält der Indikator Autonomie, Eigenverantwortung und Selbstverantwortung aus der Maxime Selbstbestimmung und Empowerment mit der vorliegenden Lösung deutliches Gewicht.

**Potenzial eines kreativen Lösungsvorschlags zur Sicherung individueller Bedürfnisse**

Nebst der reinen Kenntnisnahme und unmittelbaren Organisation der Essenssituation, wodurch die Bewohnerin für die Einnahme der Mahlzeiten wieder im unteren Speisesaal angemeldet wird, wäre auch eine anerkennende Reaktion denkbar. In dieser würde die Stationsleitung die Kompromissbereitschaft und den kreativen Lösungsansatz anerkennen und untermauern, dass die vorgeschlagene Lösung gutes Potenzial für eine Phase des (weiteren) Ausprobierens bietet. Mit «eine Weile» eröffnet die Bewohnerin nämlich einen zeitlichen Horizont. Sie anerkennt also, dass aufgrund der fragilen Ausgangslage nicht ein Vorschlag für immer in den Raum gestellt werden kann. Zudem impliziert der Ausdruck «probieren» die Vagheit eines Versuches, und damit ebenfalls nicht eine für immer gültige Abmachung. In der Regel lösen solche kreativen Vorschläge oder unmittelbar konstruktiven Kompromisse Lob oder Zustimmung für das Gegenüber aus – ausser die zweite beteiligte Partei fühlt sich überrumpelt oder von der Unmittelbarkeit der Konkretheit überrascht. All dies – Lob, Anerkennung oder gar Transparenz über den Überraschungsmoment – darf aus Sicht des sozialpädagogischen Verständnisses deutlich gemacht und mit Wertschätzung verbunden werden. Es ist wichtig, dass Massnahmen zur Risikominimierung nicht die sozialen Interaktionen und das Gemeinschaftsgefühl beeinträchtigen.

### 5.2.2 Eigene Orte für die soziale Vernetzung aneignen

Die Cafeteria der Institution befindet sich unmittelbar beim Haupteingang zur Institution selbst. Beim Eingang und vor dem Empfang befindet sich eine kleine Sitzecke mit einem Sofa und mehreren Stühlen. Im Verlauf von 20 Minuten treffen sich vier Bewohnerinnen und ein Bewohner in dieser Sitzecke und führen kleinere Dialoge miteinander. Die Szene beginnt wie folgt:

Um 11.10 Uhr setzt sich Frau Keller langsam auf einen Stuhl und nimmt eine Zeitung in die Hand. Sie blättert. Etwas später kommt Frau Glanzmann im Rollstuhl (sie kann selbständig rollen) und stellt sich vor Frau Keller. Sie begrüßen sich mit: «Hier ist es auch am schönsten, \*gälled Sie\*.» Frau Keller reagiert sogleich mit einem Auszug aus ihrer Zeitung und sagt: «Ja, ja, schöner hier, ich lese grad was vom Krieg.» Frau Glanzmann schaut zu Frau Keller hin und meint «Ja, dann haben wir es schöner hier.» Beide Frauen lachen sich leicht zu. Nach rund drei Minuten kommt Herr Ricci aus dem Lift und setzt sich ebenfalls zu den Frauen. Frau Glanzmann dreht ihren Rollstuhl, schaut nun direkt zu ihm hin und meint: «So, jetzt sehe ich Sie, \*wie god's\*?» Herr Ricci meint nur knapp: «\*Jo, jo, mer machet au\*». Ebenfalls aus dem Lift kommt nun Frau Rotschild; sie bewegt sich flink zu Fuss mit Hilfe ihres Rollators und ruft in die Runde: «Hei, was macht denn ihr hier, ich dachte ich sehe euch im Gottesdienst?» Sofort reagiert Frau Glanzmann und sagt: «Nein, ich musste noch schaffen.» Es folgt ein kleines Gelächter unter allen Anwesenden. Frau Rotschild stellt sich zur Runde hin. Sodann fragt Frau Keller: «Was hast du denn \*gschaffed\*, dass du nicht in den Gottesdienst bist?» Darauf antwortet Frau Glanzmann: «Ja, Dekoration, also im Keller, ich habe da Dekoration gemacht.»

Der Ort des Treffens befindet sich gleich neben der Haupteingangstüre und diese geht ab und zu auf. Gäste wie auch Pflegefachpersonen gehen vorbei durch die Türe. Frau Rotschild, die sich später zur Runde gesellt hat, reagiert nach ein paar Minuten und meint: «Es ist kalt, \*gälled\*». Frau Glanzmann im Rollstuhl reagiert unmittelbar auf das Wort kalt und führt aus: «Ja, ja, wie die Hände der Pflegerin morgens früh, pfui Teufel, das mag ich gar nicht.» Es folgt erneut ein kleines Gelächter unter den Anwesenden. Langsam setzt sich Herr Ricci auf, Frau Glanzmann reagiert und meint: «Ja, ich glaube, wir könnten langsam zum Essen.» Die Runde erhebt sich bzw. beginnt mit dem Rollstuhl zu manövrieren und verlässt die Sitzecke Richtung Cafeteria bzw. Speisesaal.

### **Der Eingang der Institution als sozialer Treffpunkt**

Dass sich im Verlauf von 20 Minuten vier Bewohnende vor der Cafeteria treffen, spricht für eine umsetzbare Spontanität in der Institution und für ein selbstbestimmtes Aneignen von Orten und Räumlichkeiten. Die sich ereignenden Szenen erinnern an Szenen, die sich auch ausserhalb von Institutionen ereignen könnten. Es zeigt sich eine Art soziale Zusammenkunft, die sich genauso gut in einem Kaffee, an einem sozialen Treffpunkt (z. B. Nachbarschaftstreffen) oder in einem Quartier ereignen könnte. Die Szene stärkt den sozialen Zusammenhalt und zudem wirkt es so, als ob hier eine persönliche und individuelle Alltagsgestaltung gut möglich ist. Es ist ein flexibles Kommen; jede Person, die kommt, wird kurz begrüsst. Auffällig ist, dass alle Beteiligten einander mit «Sie» ansprechen. Dies kann als Geste des Respekts füreinander gelesen werden; zudem kann es sein, dass die Anwesenden ansonsten keine enge Beziehung zueinander pflegen. Dennoch: Sie reagieren spontan auf ihr jeweiliges Kommen und sind offen füreinander, und dass auch gelacht wird, ist als Zeichen dafür zu deuten, dass hier eine Atmosphäre und eine Situation des sich Wohlfühlens herrscht. Dass die Szene selbständig abgeschlossen wird mit dem Auftakt: «Wir können langsam zum Essen», zeugt davon, dass in dieser Situation Entscheide selbständig gefällt werden. Wie sich in anderen Situationen zeigt, besteht diese Selbständigkeit in dem Ausmass nicht überall. Die älteren Meschen werden – teils mit ihren Rollstühlen oder Rollatoren – ohne kommunikative Begleitung in den Speisesaal gebracht.

### **Höchstpersönliche Erlebnisse in Bezug auf die individuelle Betreuung**

Die Äusserung von Frau Glanzmann erscheint in Bezug auf die individuelle und höchstpersönliche Betreuung problematisch. Sie äussert zwar auf humorvolle Weise eine Unzufriedenheit mit den kalten Händen der Pflegerin am Morgen. Sie zeigt aber damit, dass

diese Situation für Sie nicht angenehm ist. Solche Kommentare sollten nicht nur als Scherz abgetan, sondern als Hinweise auf aktuell vorhandene Bedürfnisse oder gar als Unbehagen wahrgenommen werden. Fachpersonen vor Ort sollten auf subtile Signale der Bewohnenden achten und entsprechend reagieren, um deren Wohlbefinden zu fördern. Frau Glanzmann hat dieses Anliegen in einer «privaten Runde», die sich vor dem Eingang der Institution gebildet hat, geäußert. Es bleibt jedoch unklar, ob sie diese Beobachtungen auch bereits dem Pflegepersonal gegenüber angesprochen hat. Was jedoch deutlich wird, ist, dass sie sich der Bedeutung von Wahrnehmung und Achtsamkeit bewusst ist.

Ein konkretes Beispiel, wie dies umgesetzt werden könnte, wäre eine verstärkte Sensibilisierung der Pflegenden für die Temperatur ihrer Hände beim morgendlichen Kontakt mit den Bewohnenden. Kalte Hände könnten als unangenehm empfunden werden und das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit beeinträchtigen. Indem das Pflegepersonal auf solche feine Details achtet, kann eine Atmosphäre des Vertrauens und der Fürsorge geschaffen werden. Dies könnte ein wesentlicher Beitrag zur Verbesserung des körperlichen und emotionalen Wohlbefindens der Bewohnenden sein.

### 5.3 Gute Betreuung in der Institution Alpenrose

Die Institution Alpenrose lässt sich wie folgt beschreiben:

<b>Ort</b>	- dörfliche Altersinstitution
<b>Institution und Infrastruktur</b>	- Alters- und Pflegezentrum mit 32 «hellen und modernen» Zimmern, wurde 2018 neu eröffnet, bezeichnet sich selbst als kleine Institution
<b>Erreichbarkeit und Zugänglichkeit</b>	- mit ÖV erreichbar, zentral im Dorf gelegen - Angehörige werden ab 10.00 Uhr als Gäste im halböffentlichen Wohnzimmer und im Speisesaal herzlich willkommen geheissen und zum Verweilen eingeladen.
<b>Leitbild/Konzept</b>	- Die Institution will ein Daheim sein und setzt das Motto «wo wir uns wohl fühlen» ins Zentrum. - Alle sollen so aktiv sein, wie sie können oder wollen. Nebst Leben, Wohnen, Betreuen und Pflegen soll dies mit einem abwechslungsreichen Tagesablauf gelingen. - Persönlicher Freiraum und die Gemeinschaft werden aktiv gefördert und eine sinnvolle Lebensgestaltung wird unterstützt.
<b>Professionelles Selbstverständnis</b>	- Die Bewohnenden stehen laut Leitbild im Mittelpunkt und werden nach Möglichkeit in Individualität, Selbständigkeit und Eigenverantwortung unterstützt.

- Betreuung und Pflege wird als ganzheitlich und kompetent verstanden. Die Institution soll eine liebevolle und sichere Umgebung sein für alle Bewohnenden.
  - Gemäss Leitung wird das Konzept «Alle sind so aktiv wie sie können oder wollen, um sich rundum wohlfühlen» stets im Alltag gelebt.
- Aktivitäten**
- Folgende Aktivitäten werden regelmässig angeboten: Gemeinsames Gebet, Kochen, Morgenkreis, freies Malen, Stricken, Basteln, Singen.
  - Jeden Nachmittag begleitet eine Fachperson Betreuung und eine Fachmitarbeiterin den Aufenthalt der Bewohnenden und ihren Besuchenden im «Wohnzimmer» (Aufenthaltsraum im Eingangsbereich).
- Personalstruktur**
- Pflegefachpersonen sowie Fachpersonen Betreuung und Aktivierung leisten gemeinsam die Betreuung und Pflege im Alltag, 31 Stellen insgesamt
- Fachperson der Sozialen Arbeit**
- keine im Gruppengeschehen involvierte Fachpersonen

**Tabelle 3:** Steckbrief der Institution Alpenrose

### 5.3.1 Spontanes Singen und familiärer Besuch mitten im Aktivierungsangebot

In einem grossen Dachraum der Institution Alpenrose wird das Kreativatelier angeboten, an dem die Bewohnenden nach Wunsch teilnehmen können. Es sind zwei Mitarbeiterinnen vor Ort, die bei Anliegen oder Fragen der Bewohnenden unterstützen und sonst in ihre jeweiligen kreativen Arbeiten vertieft sind. Beide Fachpersonen tragen eine Schürze in hellgrün. Sie sind damit für die Bewohnenden gut erkennbar als Fachpersonen. Die Bewohnenden arbeiten an zwei grossen Tischen, die thematisch aufgeteilt sind. An der einen Tischinsel sind die Bewohnenden in Strick- und Häckel- bzw. Bastelarbeiten, an der anderen ins Malen vertieft. Manche sind parallel dazu in Gespräche oder Geplauder mit der unmittelbaren Tischnachbarin oder dem -nachbarn oder gar über die Tischinseln hinweg vertieft. Die Gespräche über die Tischinseln hinweg haben unmittelbare Alltagsthemen zum Inhalt, z. B. wer wohl in der nächsten Nacht den Pikettdienst innehat, die aktuell laufende Videografierung im Haus oder den Verkehrsstau, über den im Radio informiert wurde. Einige Bewohnende konzentrieren sich ganz auf ihre Tätigkeit und beteiligen sich nicht an den Gesprächen. Die Aktivierungsfachfrauen sind als egalitäre Partnerinnen in die Gespräche involviert und beteiligen sich je nach Thema, bringen ihr Wissen oder ihre Einschätzung zum jeweiligen Thema ein, beginnen aber nicht unbedingt selbst ein Thema. Bei Bedarf für ihre Arbeiten fragen die Bewohnenden bei den Aktivierungsfachfrauen um Unterstützung nach, die ihnen im Wortlaut und in der Annäherung auf Augenhöhe begegnen. Ein vielfältiges Nebeneinander sowie ein entspanntes Miteinander werden sichtbar.

Mitten im Aktivierungsangebot erscheinen der Sohn und die Schwiegertochter der Bewohnerin «Klara» für einen Besuch. Eine der Aktivierungsfachfrauen spricht Klara auf den Besuch an und eröffnet ihr die Möglichkeit, einen Kaffee mit dem Sohn und der Schwiegertochter trinken zu können. Sie stellt der Bewohnerin frei, diesen mit den beiden Besuchenden an ihrer Tischinsel zu trinken und dass diese sich somit dazusetzen, oder mit ihnen nach unten in den Aufenthaltsraum zu gehen. Wie später ersichtlich wird, entscheidet sich Klara für die Option, ins «Stübli», also den Aufenthaltsraum, zu gehen. Im Verlauf der weiteren Sequenz beginnt eine Frau, spontan zu singen, woraufhin die Mehrheit der Anwesenden mit einstimmt und ein mehrstimmiger, wohlklingender Chor entsteht. Nach und nach verteilt eine der Aktivierungsfachfrauen Musiknoten bzw. Liedtexte und es zeigt sich, dass nun ein ganzes Repertoire an Liedern gesungen wird. Das Vorgehen wirkt sehr spontan, doch wie sich später zeigt, gab es hierfür eine Planung.

Ganz allgemein lässt sich für die Szenen festhalten: Während der ganzen Aktivierung, die rund 105 Minuten dauert, ist eine lebendige Atmosphäre und eine gelöste Stimmung sichtbar, in der ruhige Mitbeteiligte ebenso ihren Platz haben wie solche, die sich gerne austauschen, Gespräche initiieren oder freie Gedanken äussern.

### **Die Lebenswelt: Herstellen und Sichern von Bedürfnissen, Interessen und Wünschen**

Die von einer Bewohnerin initiierte Singszene, in der die Anwesenden nach und nach einstimmen und die beiden Aktivierungsfachfrauen es den Bewohnenden gleichtun, wirkt anfänglich als ungeplant und als spontane Initiative einer Bewohnerin. Nachdem die Aktivierungsfachfrau die Noten und Texte verteilt hat, wird deutlich, dass der Beginn der Singsequenz zwar spontan und ungezwungen initiiert wurde, das gemeinsame Singen aber eine stehende Grösse im Verlauf des kreativen Zusammenseins im Rahmen des Aktivierungsangebotes ist. Die «Geselligkeit» unter den Anwesenden wird gestärkt. Zudem wirkt das Singen erinnerungsweckend, denn gerade früher wurde auf Schulreisen oder auch bei Aktivitäten in Vereinen (Chorvereinen usw.) viel gesungen. Es wird also auch versucht, an frühere Erfahrungen aus der Lebenswelt der Bewohnenden anzuknüpfen.

Das spontan eingeleitete und von den weiteren Anwesenden unmittelbar aufgenommene Singen hat die Qualität und den Ausdruck von Lebensfreude. Unterstrichen wird diese Einschätzung mit einer nach dem Ende des Aktivierungsangebotes beobachteten Sequenz im Lift, wobei zwei Bewohnerinnen einsteigen, um in die untere Etage zum Mittagessen zu gelangen. Noch bevor die Lifttür aufgeht (die Kamera ist in der hinteren Ecke des Lifts positioniert), ist zweistimmiges Singen hörbar. Die beiden haben also nach der Aktivierungssequenz das Singen wieder aufgenommen und sich spontan zu einem Gesangsduo formiert. In dieses stimmt die bereits im Lift anwesende Aktivierungsfachfrau ebenfalls spontan ein und die drei singen bis zum Verlassen des Lifts. Es zeigt sich hier also nicht nur ein initiiertes Angebot, sondern es wird ein Angebot umgesetzt, das später reaktivierend wirkt und weitere soziale Verbindungen unter den Bewohnenden und/oder mit weiteren Anwesenden (Fachpersonen, wo möglich auch Gästen) ermöglicht.

Dieser durch das Singen sichtbar gewordene Ausdruck von Lebensfreude und das gemeinsame Miteinander-Einstimmen ins Singen spiegeln zudem ein ungezwungenes Ermöglichen oder Unterstützen des Indikators «Fördern der psychosozialen Ausgeglichenheit» aus der Maxime Lebensqualität wider. Es wird deutlich, dass dafür nicht extra ein zeitliches oder formales Fenster geschaffen werden muss, sondern dass das «Wahrnehmen und Unterstützen von Individualität, Ressourcen und Stärken» – ebenfalls Indikatoren aus der Maxime Lebensqualität – in manchen Situationen lediglich die Aufmerksamkeit und das Erkennen des Gegenübers

voraussetzen. Damit das funktioniert, bedarf es aber auch einer Spontanität und eines Willens vonseiten der Fachpersonen vor Ort, aktiv mitzumachen.

### **Den Menschen als Experten des eigenen Lebens anerkennen**

Mit dieser unkompliziert wirkenden Sequenz des Singens kommen weitere Indikatoren der Maxime Lebensqualität zum Tragen. Mit den gesanglichen Darbietungen der beiden Bewohnerinnen und mit der Unterstützung der Aktivierungsfachfrau werden «individuelle Fähigkeiten und Begabungen sichtbar» und in den Alltag im Heim integriert. Durch ihr Mitsingen wird gleichzeitig dem Indikator «Beachten und Integrieren der Wünsche und Bedürfnisse» Rechnung getragen. Zudem, und das ist der eigentlich wesentliche Faktor, wird durch die Aufmerksamkeit ebenso «psychosoziale Stabilität gewährleistet», was ein wesentlicher Beitrag zur Lebensqualität sein kann. Es gibt keine Regel, dass das Weitersingen im Lift oder allenfalls auch später auf den Gängen nicht erlaubt ist.

Es scheint so, dass das Singen bei den Bewohnenden positive Gefühle weckt, die weitergetragen werden. Singen stärkt das Gemeinschaftsgefühl und die soziale Bindung. Wenn die Aktivierungsfachfrau die Bewohnerinnen aktiv unterstützt, wird hier eine Form von «emotionaler Zugehörigkeit» hergestellt. Dass nach dem Verlassen der Aktivierung weitergesungen wird, kann als eine Fortsetzung dieser gemeinsamen Erfahrung gelesen werden. Ganz ungezwungen wird so auch eine Interaktionsmöglichkeit im Alltag unterstützt, die später weitere Teilhabe bzw. Partizipation ermöglicht.

Wie zu Beginn der beschriebenen Szene ersichtlich wird, kann zwischen textilen Werken und Malen entschieden werden. Innerhalb dieser Entscheidungen besteht wiederum die Möglichkeit, einen eigenen Fokus zu setzen, wie Häkeln, Stricken, Sticken, Wollarbeiten vorbereiten oder innerhalb der bildnerischen Darstellung Malen von Landschaften, Stilbildern oder Porträts und dies mit jeweils unterschiedlichen Maltechniken. Das Angebot an sich ist zwar damit geplant, aber die inhaltliche Ausgestaltung obliegt den Bewohnenden und das ist besonders auf der Ebene der Partizipation und des Eröffnens von Entscheidungsspielräumen zentral. Die in ihre jeweiligen Arbeiten versunkenen und konzentrierten Teilnehmenden legen bestes Zeugnis dafür ab, dass sie in ihrem jeweiligen Tun aufgehen und mit dem so gerahmten Angebot bei ihren «Wünschen und Bedürfnissen» abgeholt scheinen.

Indem im Rahmen der Aktivierungseinheiten viele und unterschiedliche Begegnungen und der Austausch unter den Bewohnenden selbst frei gestaltet werden können und unterschiedlichste Materialien, die für das Ausleben von kreativen Ideen notwendig sind, aufliegen, ist vor allem auch der anspruchsvolle Indikator «Zugang zu materiellen und immateriellen Ressourcen», wie er unter der Maxime Lebensqualität definiert wurde, in einem schönen Masse erfüllt.

### **Spontanes Reagieren muss im Alltag Platz haben**

Wie oben beschrieben, erhält Klara spontan Besuch von ihrem Sohn und ihrer Schwiegertochter. Die Aktivierungsfachfrau rahmt diese spontane Überraschung sprachlich und stellt der Bewohnerin frei, zu entscheiden, ob sich die beiden Besuchenden dazusetzen und einen Kaffee im Aktivierungsraum trinken oder ob Klara mit ihnen nach unten in das Stübli gehen möchte. Sie macht deutlich, dass die Bewohnerin dies entscheiden dürfe, und weist darauf hin, dass sie ja am Nachmittag wieder kommen könne.

«Hör einmal, Klara, du darfst entscheiden, was du möchtest. Du kannst auch am Nachmittag wieder kommen, die Arbeit läuft dir nicht davon.»

Die Fachperson erkennt, dass diese Situation eine Entscheidung vonseiten der Bewohnerin benötigt, und unterstützt mit ihrem Vorgehen die Entscheidungsfindung. Sie übergibt Klara die Verantwortung und anerkennt sie damit als Expertin ihres eigenen Tagesablaufs. Durch die Formulierung: «Du kannst auch am Nachmittag wieder kommen» ermöglicht sie ihr zudem eine Handlungsoption bzw. Wahlmöglichkeiten. Das kommunikative Vorgehen der Fachperson wirkt ermöglichend. Klara entscheidet sich, mit den Besuchenden nach unten in den Aufenthaltsraum (Stübli) zu gehen. Das Aktivierungsprogramm läuft weiter.

Programme an sich geben den Anbietenden wie den Teilnehmenden eine inhaltliche und zeitliche Orientierung. In einem Heimalltag sind das wichtige Eckwerte, auch um eine Routine gewährleisten zu können. In diesem Fall werden die Abläufe und Schwerpunkte zwar bestimmt, die Haltung der Anbietenden aber ermöglicht es ihnen – in diesem Falle Klara –, davon abzuweichen. Die Maxime der Selbstbestimmung oder «der Mensch als Experte bzw. Expertin» des eigenen Lebens wird höher gewichtet. Zentral dabei erscheinen die «Begegnungen auf Augenhöhe», jener übergeordnete Indikator, der hier verdeutlicht, dass kein Gefälle hergestellt wird zwischen ausgebildeten bzw. spezifisch geschulten Fachpersonen für kreatives Arbeiten und den Teilnehmenden. So haben die individuellen Fähigkeiten und Begabungen dieselbe Relevanz und tragendes Gewicht im Ablauf des Bildungsangebotes und kommen über den gesamten Verlauf zum Tragen.

### **Selbstbestimmung im Spannungsfeld vordefinierter Rahmenbedingungen**

Auch wenn es auf den ersten Blick so scheint, dass Klara uneingeschränkte Selbstbestimmung im Rahmen des Settings gegeben wird, wird beim vertieften Betrachten doch deutlich, dass die Aktivierungsfachfrau, die für die Rahmung des Settings zuständig ist, eigentlich auch die Rahmenbedingungen für die Kaffeebegegnung definiert, denn Klara kann zwischen oben oder unten entscheiden. Betrachtet man das Setting Aktivierungsangebot, das in einer ungezwungenen Atmosphäre stattfindet, in einem Raum, der dafür bereitgestellt ist und in dem die Bewohnenden konzentriert und fokussiert ihren Interessen nachgehen und sich untereinander begegnen können, scheinen viele der sozialpädagogischen Maximen wie Selbstbestimmung/Empowerment, Partizipation/Teilhabe und Lebensqualität erfüllt. Insbesondere die Beobachtung der Zufriedenheit und das vertiefte Beschäftigen mit den jeweiligen Arbeiten verleiten zu dieser Annahme. Und doch sollte drüber nachgedacht werden, ein solches Setting auch gänzlich offen und von Mal zu Mal von jeder Person wieder neu bestimmen zu lassen und damit eine wirklich uneingeschränkte Auswahl zu gewährleisten und anzuregen, bspw. die Maxime Selbstbestimmung mit dem Indikator «Mensch als Experte/Expertin des eigenen Lebens» noch konsequenter zu denken und Selbstbestimmung in diesem Kontext noch konsequenter zu leben.

## **5.3.2 Sorgende Kultur im Dialog: Persönliche Bedürfnisse sichern**

Die Institution Alpenrose verfügt im Erdgeschoss über einen Speisesaal. Dieser ist für alle Bewohnenden, das Fachpersonal sowie ab 10 Uhr für Gäste zugänglich. Der Raum hat zwei Zugänge, wobei einer mehrheitlich von den Bewohnenden genutzt wird, der andere vom Personal. Der Raum ist hell mit grossen Fenstern, die Anordnung der Tische ist zweckmässig. Mehrheitlich ist pro Tisch für vier Personen eingedeckt. Von 7.30 bis 10.00 Uhr können die Bewohnenden den Frühstücksraum flexibel betreten und verlassen. Dieses Angebot wird rege genutzt, denn von den insgesamt 32 Plätzen sind rund 25 Plätze während der Dauer des Frühstücks besetzt. Die Zuteilung der Plätze, also wer wo frühstücken kann, ist gemäss Aussage der Heimleitung flexibel. Es hat sich aber eingespielt, dass die Bewohnenden gerne

an einem ihrer «angestammten» Plätze sitzen. Die Personen, die das Frühstück servieren, sind hellrot gekleidet, die Pflegefachfrauen grün bzw. hellblau. Durch die Kleidung wird somit auch ihre Funktion ersichtlich. Zwischen 7.30 und 10.00 Uhr bewegen sich verschiedene Fachpersonen im Raum.

Es wird ein mobiler Frühstücksservice angeboten. Eine Fachperson, in einer hellroten Schürze gekleidet, fährt mit einem mobilen «Service-Boy» zu den Tischen und fragt die Bewohnenden, was sie zum Frühstück möchten. Das Vorgehen (Begrüßung, Erfragen nach Frühstückswunsch) erinnert an Szenen in einem Hotel. Im Hintergrund ist leise die moderne Musik von einem Radiosender zu hören. Die Atmosphäre ist freundlich. Das Betreten des Raumes ist unkompliziert und flexibel möglich. Auffällig ist, dass nur ganz kurze Gespräche unter den Bewohnenden stattfinden: «Guten Morgen Maria!», «Hallo zäme!» Teils wird gar nichts gesprochen, nur ein kurzer Augenkontakt gehalten, selbst wenn später gemeinsam am Tisch gegessen und gefrühstückt wird.

Es finden diverse direkte Kontakte zwischen den Fachpersonen der Pflege, der Servicemitarbeiterin und den Bewohnenden beim Frühstück statt, diese sind mehrheitlich geplant und beziehen sich auf die Abgabe von Medikamenten, das Erfragen des Frühstückswunschs oder einer kurzen Nachfrage, wie es denn heute gehe. Auffällig ist, dass die Fachpersonen einige Bewohnende mit «Sie» und andere mit «Du» anreden. Wie später in anderen Szenen ersichtlich ist, wird in der Institution Alpenrose jedoch mehrheitlich die «Du»-Kultur gelebt.

### **Persönliche Bedürfnisse und Routinen sichern**

Martha betritt langsam, aber trittsicher den Frühstücksraum. Sie steht von der Kamera aus gesehen in der Mitte eines Ganges zwischen den Tischen und überlegt, wo sie sich hinsetzen soll. Die Fachfrau, die für den Frühstücksservice zuständig ist, geht direkt zu ihr hin, spricht sie mit Nachnamen und Höflichkeitsform an und bietet ihr einen Platz an. Martha nimmt diesen an und bedankt sich. Sogleich wird ihr das Frühstück angeboten. Hierbei zeigt die Fachperson Martha ein dunkles Brot und meint: «Sie mögen doch den \*Muger\* (Anschnitt).» Martha antwortet leise mit «ja». Kaum hat Martha ihr Frühstück bekommen, erscheint eine Pflegefachfrau, beugt sich leicht zu ihr hinunter und erkundigt sich nach ihrem heutigen Befinden. Sie fragt: «Haben Sie gut geschlafen?» Sie wartet die Antwort jedoch nicht ab, sondern übergibt ihr ein paar Tabletten und berührt dabei Martha am Rücken. Die Pflegefachfrau neigt sich erneut zu ihr hin, schaut der Bewohnerin in die Augen und fragt: «Alles gut bei Ihnen?» Martha sagt daraufhin: «Vielen Dank, ja, es geht mir heute gut.» Die Pflegefachfrau lächelt und geht wieder aus dem Raum. Das Erfragen von «Wie geht es Ihnen?», erscheint hier mehr eine Routinefrage. Diese kann zwar den Erstkontakt erleichtern, doch sie sorgt nicht dafür, dass später ein weiteres Gespräch entsteht. Es mag sein, dass dies in der Situation von der Pflegefachfrau auch nicht beabsichtigt wird, doch in dieser Sequenz verbirgt sich ungenutztes Potenzial im Hinblick auf die Maxime Lebenswelt und Lebensqualität. Martha ist allein am Frühstückstisch und sie hätte womöglich Zeit oder Bedarf, etwas zu erzählen. Die Pflegefachfrau würde hier auch Fragen stellen können, die ihr später möglicherweise Potenzial bieten könnten, um weitere Bedürfnisse von Martha besser sichern oder umsetzen zu können. Martha beginnt gemächlich mit dem Frühstück. Es zeigt sich später, dass sie über eine Stunde im Raum sitzen bleibt.

Besonders persönlich wirkt die Szene mit dem Nachfragen in Bezug auf den «Brot-Muger» (Anschnitt). Die Fachperson, die für das Frühstück zuständig ist, schliesst hier an einem individuellen, persönlichen Wunsch an und versucht, eine bestimmte Vorliebe, die Martha

womöglich früher einmal geäußert hat, zu realisieren. Mit diesem Erfragen vermittelt sie, dass sie sich gewisse Bedürfnisse und persönliche Wünsche merken kann und dass es ihr wichtig ist, dass Martha auch zu diesen Wünschen kommt. Die Fachperson im Frühstücksraum legt damit ein aktives Sorgeverständnis an den Tag, das eine Form von bisher gelebten Routinen oder Vorlieben sicherstellen will. Sie schafft einen persönlichen Rahmen, setzt individuelle Wünsche ins Zentrum und hilft, diese zu realisieren. Mit der Ermöglichung dieser Bedürfnisse verknüpft sie lebensweltorientierte Momente und stellt diese auch sicher. Ob sie sich diesem aktiven Sorgeverständnis bewusst ist, verbleibt in der Situation offen.

Auch das Berühren am Rücken, das von der Pflegefachperson realisiert wird, schafft eine persönliche Nähe. Es ist eine Geste der Zuneigung. Es kann eine Art sein, Nähe oder Verbundenheit auszudrücken, besonders in informellen oder freundlichen Situationen. Vorliegend besteht zwar ein professioneller Kontext zwischen Martha und der Pflegefachfrau, der auch mit der Berührung nicht aufgehoben wird. Im Gegenteil, es wirkt wie eine sorgende Handlung, um zu signalisieren, ich bin da, ich kümmere und Sorge mich um Sie. Dass diese Sorge nicht unbegründet ist, zeigt sich später, als Martha den Tisch verlassen will und einen Moment braucht, bis sie, von einer weiteren Person gestützt, den Frühstücksraum verlassen kann. Auch in diesem Moment wird die Handlung nicht einfach vorgenommen, sondern kommentiert mit: «Ja, ja, machen Sie doch kurz noch ein Päuseli.» Martha hält sich am Stuhl fest, wartet kurz und geht dann mit der Pflegefachperson aus dem Raum.

Dass das Betreten des Frühstückraumes für das Frühstück zwischen 7.30 und 10.00 Uhr möglich ist, bietet den Bewohnenden die Möglichkeit, an persönlichen Bedürfnissen anzuschliessen. Sie können so an ursprünglichen Routinen festhalten, wie z. B. früh aufzustehen oder spät zu frühstücken. Dass jede Person nach ihrem individuellen Wunsch zum Frühstück gefragt wird, bietet ebenfalls eine gewisse Flexibilität und zeugt davon, dass auf individuelle Bedürfnisse eingegangen wird.

### 5.3.3 Der schmale Grat zwischen aktivem Sorgeverständnis und erzieherischen Massnahmen

Frau Halter betritt gegen 8.45 Uhr den Frühstücksraum und setzt sich direkt an einen Tisch mit drei weiteren Frauen. Sie beginnt sofort aktiv und verhältnismässig laut zu kommunizieren, wobei das Gespräch zuerst ein Selbstgespräch ist: «Ja, ja ich setz mich jetzt hier hin, ja ja.» Die Frau neben ihr richtet ihren Körper zu ihr hin und begrüsst sie. Zügig wird Frau Halter nach ihrem Frühstückswunsch gefragt und bekommt ihre Bestellung. Kurz darauf beginnt Frau Halter laut in den Raum hineinzusagen: «Sonnenschein herein, lass die Sonne herein» und beginnt sodann zu singen: «Sonnenschein, lasst den Sonnenschein herein». Die Anwesenden im Raum reagieren nicht. Als Frau Halter den Satz singend beendet hat, erklingt eine Stimme einer im Bild nicht sichtbaren Fachperson, die sagt:

«Jetzt nicht singen hier, jetzt zählen Sie 1, 2, 3, 4, 5. Wir zählen auf 20, okay? Es geht um ein Gewinnspiel, machen Sie mit, Frau Halter.»

Frau Halter schaut etwas verdutzt in die Richtung, aus der die Stimme kommt, und fragt: «Was für ein Spiel?» Die Frau – es zeigt sich, dass es eine Pflegefachfrau ist, da sie nun in den Bildausschnitt tritt – beugt sich zu ihr und bringt Frau Halter die Tabletten. Sie sagt unmittelbar: «Jetzt nehmen!» und beginnt zu zählen: «1, 2, 3, 4, 5, 6». Als sie die Zahl sechs

auf Hochdeutsch ausspricht, meint Frau Halter: «Nein, Sex hatte ich keinen heute», die Pflegefachfrau erwidert direkt: «Ich auch nicht.» Es folgt ein kleines Gelächter, was die Situation zwischen merkwürdig und humorvoll erscheinen lässt. Dennoch bleibt die Pflegefachfrau in einer sehr distanzierten Haltung und steht vor Frau Halter hin. Frau Halter nimmt die Tablette, die Pflegefachfrau räumt die Schachtel vom Frühstückstisch weg und verlässt den Tisch; es findet keine weitere Interaktion in Form eines Gesprächs oder einer Geste statt, die auf einen Abschluss der Situation hindeutet. Die anderen Frauen am Tisch schauen nur kurz zu Frau Halter hin und essen dann weiter ihr Frühstück. Die Fachperson verpasst hier eine Chance, Humor so zu nutzen, dass dieser Spannungen abbauen, zur Entlastung beitragen und das Gemeinschaftsgefühl stärken kann. Es wäre wichtig, diesen Aspekt in der Betreuung zu fördern, da er das Wohlbefinden der Bewohnenden unterstützen kann.

### **Lebensstile wert- und vorurteilsfrei annehmen**

Frau Halter ist eine kommunikative und aktive Frau, was sich in weiteren Szenen immer wieder zeigt. Mit ihrer kommunikativen Art wirkt sie aktiver und kontaktfreudiger als ihre Mitbewohnenden. Sie sorgt mit ihrem sehr direkten Auftritt für Aufmerksamkeit und setzt sich nicht nur hin, sondern beginnt, sobald sie sitzt, auch zu singen: «Lasst den Sonnenschein herein ...». Dass sie ihre Art so offen und direkt ausleben kann, deutet darauf hin, dass sie sich wohlfühlt und keine Hemmungen hat, in einem Raum voller Menschen einfach «loszusingen». Dies spricht für die Atmosphäre, die im Raum geschaffen wird. Mit der Art, wie Frau Halter den Raum betritt und später zu singen beginnt, zieht sie die Aufmerksamkeit auf sich. Dass sie singt, kann als ein Ausdruck der Freude, der guten Stimmung oder des positiven emotionalen Zustands gelesen werden. Es scheint ihr «gut zu gehen». Ihr eigener Lebensstil – zumindest in dieser Situation – wird zudem von den anderen im Raum Anwesenden wertfrei angenommen. Zwei von ihnen halten kurz Blickkontakt, lassen sich dann aber nicht weiter stören und frühstücken weiter.

Die etwas lockere Situation wird nach rund 30 Sekunden von einer Stimme im Hintergrund unterbrochen, die deutlich und direkt klingend sagt, «jetzt nicht singen (...)». Dieses «jetzt» wirkt harsch und sorgt für eine Unterbrechung und einen kurzen Moment der Irritation bei Frau Halter, doch danach zeigt sie sich unbeeindruckt. Dass ihre Art bzw. dieser Zustand unmittelbar unterbrochen wird durch eine Äusserung, die weder eine Einleitung, eine Bitte noch eine kurze Erklärung enthält, wirkt hart und auf die Situation nicht adäquat umgesetzt. Die Stimme wirkt gar wie ein Korrektiv. Sie erinnert an den Kontext Kindheit, wenn eine erziehungsberechtigte Person einem Kind direkt erklärt, dass sein Verhalten gerade nicht erwünscht ist. Frau Halter lässt sich davon nicht irritieren und singt weiter. Die Pflegefachfrau, die aus dem Off dieses Singen eigentlich verbietet, tritt in den Raum. Durch das direkte Ansprechen sorgt sie dafür, dass Frau Halter zu singen aufhört und mit ihr in eine Konversation tritt. Wie bewusst die Pflegefachfrau dieses Vorgehen wählt, bleibt zunächst offen. Die Methode des «Anzählens» kann als Ablenkung, Vorbereitung und zur Stressreduktion eingesetzt werden, im Sinne davon, dass es von einer eigentlichen Handlung ablenken, umlenken oder diese unterstützen soll. Frau Halter soll Tabletten einnehmen, es könnte sein, dass sie diese jeweils nur mit Widerstand zu sich nimmt und die Pflegefachfrau deshalb dieses Vorgehen wählt. Eine andere Variante, die mit dem Anzählen favorisiert wird, ist jene der Vorbereitung. Durch das Anzählen wird Frau Halter von der Pflegefachfrau mental darauf vorbereitet, dass gleich etwas passieren wird und sie so einen Moment bekommt, um sich darauf einzustellen.

Die genannten Varianten zeigen, dass das Vorgehen der Pflegefachfrau nicht nur negativ, im Sinne einer Bevormundung und einer erzieherischen Massnahme, zu verstehen ist, sondern

dass damit auch ein Weg gesucht wird, um Frau Halter das Einnehmen der Tabletten zu erleichtern und ihr eine Art stressfreien Moment zu gewähren. Die Pflegefachfrau stellt damit ein gesundheitsbezogenes Bedürfnis von Frau Halter sicher. Auf der anderen Seite wählt sie einen Weg, der zwar auf den ersten Blick etwas unkonventionell, ja gar bevormundend und erzieherisch wirkt, doch den Effekt, den sie damit auslöst, überwiegt und stellt in erster Linie die Gesundheit von Frau Halter ins Zentrum. Auf der anderen Seite lässt sich festhalten, dass das unmittelbar harsche, sprachliche Einwenden «jetzt nicht singen hier» auch den individuellen Lebensstil und die gesellige Art von Frau Halter einschränkt. Frau Halter sieht die Sonne, die direkt in den Frühstücksraum hineinstrahlt, und beginnt ein Lied zu singen. Sie wirkt fröhlich und möchte dies den anderen im Raum auch kundtun. Sie reagiert damit spontan auf einen Reiz (Sonnenstrahlen). Diese Spontanität müsste in einer Institution Platz haben, solange sich andere Bewohnende nicht eingeschränkt oder in hohem Masse gestört fühlen. Die Situation verdeutlicht, wie schwierig es ist, eine Balance zwischen der Anerkennung spontaner Gefühle und Ausdrucksformen einerseits und den institutionellen Regeln andererseits zu finden.

#### 5.3.4 Der Morgenkreis – ein Setting für die Vielfalt und Anerkennung Lebenswelten und Lebensstilen

Direkt neben dem offiziellen Eingangsbereich der Alpenrose ist ein Aufenthaltsraum, eine Art «Stübli» mit Ofenbank, verschiedenen Sitzgelegenheiten in Form einer langen Bank, einzelnen Stühlen sowie Tischen mit Stühlen. Der Aufenthaltsraum kann den ganzen Tag bis spät in den Abend von den Bewohnenden und den Gästen flexibel genutzt werden. Da der Raum unmittelbar neben dem Haupteingang liegt und aus dem Fenster die Dorfstrasse sichtbar ist, lässt sich von diesem Raum aus einiges vom Tagesgeschehen im Dorf beobachten.

Die Heimleitung plant jeweils einmal pro Woche in diesem Raum die Veranstaltung «Morgenkreis». Die Leitung überlegt sich im Vorfeld ein Thema, über das in diesem Kreis mit den teilnehmenden Bewohnenden gesprochen wird. Die Themenauswahl wird nicht partizipativ gestaltet, aber die Gespräche, die sich aus dem Thema ergeben, werden partizipativ umgesetzt. Jede und jeder Bewohnende ist willkommen und kann sich einbringen. Die Bewohnenden können die Veranstaltung frei besuchen, zeitlich ist sie auf knapp zwei Stunden angelegt. Die Veranstaltung des Morgenkreises ist auf 10 Uhr angesetzt, doch bereits eine halbe Stunde vorher ist ein reges Treiben im Aufenthaltsraum zu beobachten. Bewohnerinnen und Bewohner sitzen auf einem Stuhl oder auf der Bank und beobachten, wer hereinkommt. Die Heimleitung sitzt auf der Ofenbank und unterhält sich mit einem Bewohner, der daneben sitzt. Im Raum hat sich ein Rechteck gebildet; alle sitzen so, dass sie sich gegenseitig anschauen können. Der Heimleiter spricht die Personen, die eintreten, mit Vornamen an und begrüsst sie. Im Hintergrund läuft das Radio, das moderne Popmusik spielt. Es herrscht eine entspannte Atmosphäre, allerdings unterhalten sich die Teilnehmenden nicht miteinander; wie später ersichtlich wird, ändert sich diese Situation während und nach der Veranstaltung.

##### «Mein Kissen – mein unmittelbares Bedürfnis»

Frau Kathriner betritt den Aufenthaltsraum, blickt kurz in die Runde und fragt: «Wer hat mein Kissen gesehen, habt ihr mein Kissen, das mit den roten Tupfen drauf?» Der Heimleiter reagiert unmittelbar, steht auf und hilft Frau Kathriner beim Suchen. Die weiteren Bewohnenden reagieren nicht auf ihre Frage, auch nicht, als sie sich mitten in das Rechteck stellt und erneut fragt, wer ihr Kissen habe. Der Heimleiter blickt suchend in die Runde und blickt dabei auch einzelne Bewohnende direkt an. Es kommen keine Reaktionen. Die Frau

murmelt leise vor sich hin: «Das esch also e Frächheit!» und schüttelt den Kopf. Daraufhin setzt sie sich in jene Ecke, in der vorhin noch der Heimleiter gesessen hat. Sie belässt es bei der aktuell unaufgelösten Situation und wartet. Der Heimleiter kommt zurück und erkennt, dass die Frau auf seinem Platz sitzt; er blickt kurz zu ihr und fragt: «Willst du jetzt ein anderes Kissen?». Er steht nochmals auf und holt in einer Ecke ein Kissen hervor und zeigt es Frau Kathriner. Diese reagiert und meint: «Ja, es ist gut», worauf der Heimleiter quer durch den Raum zu ihr läuft und ihr das Kissen bringt. Frau Kathriner nimmt es dankend an, bleibt aber am Ort sitzen. Der Heimleiter setzt sich neben Frau Kathriner, blickt sie kurz an und lässt es bei der aktuellen Sitzordnung bleiben. Er beginnt mit der Begrüssung.

Frau Kathriner äussert ein für sie emotional wichtiges Bedürfnis, dass sie «ihr Kissen» möchte, um sich auf die Ofenbank zu setzen und am Morgenkreis teilzunehmen. Da sie durch die selbst inszenierte Suchaktion ihr Bedürfnis noch verstärkt, wird sichtbar, dass sie mit dem Kissen auch eine Gewohnheit und ein Gefühl des «sich Wohlfühlens» und auch der «Sicherheit» verbindet. Dass der Heimleiter auf ihre Frage reagiert, zeugt davon, dass ihm das Sicherstellen dieses individuellen Bedürfnisses wichtig ist. Er bemüht sich – auch etwas länger –, erfragt und sucht das besagte Kissen. Dies tut er auf eine emphatische, unaufgeregte Art. Es gelingt dem Heimleiter so, nicht nur das Bedürfnis ernst zu nehmen und den Wunsch zu respektieren, sondern auch die eigene Lebensführung von Frau Kathriner wertfrei anzunehmen. Interessant ist, dass er dabei die anderen Bewohnenden im Raum nicht anspricht. Ob er dies aus Gründen einer Konfliktvermeidung tut, bleibt offen. Zudem tritt niemand der Bewohnenden im Raum, die alle auf den Start des Morgenkreises warten, mit Frau Kathriner in eine Interaktion, oder helfen gar beim Suchen. So bleibt unklar, ob das Nicht-Reagieren als Desinteresse zu deuten ist, oder ob sich eine bestimmte Dynamik in der Gruppe etabliert hat, weil man davon ausgeht, dass Frau Kathriner öfters ein vehementes Beharren um Dinge an den Tag legt.

### **Aktive Mitarbeit – Teilhabe – Netzwerken**

Der Heimleiter beginnt 15 Minuten, nachdem sich die Bewohnenden im Aufenthaltsraum eingefunden haben, mit:

«Also, (...) heute müsst ihr mir helfen, wir reden heute über Religion.» Er führt weiter aus: «Ich will euch nicht zu nahe treten, ich weiss, es ist heikel, aber eben wie \*gseid\*, ihr müsst mir helfen, wenn wir über Religion reden».

Der Heimleiter fragt in die Runde: «Wie viele Religionen haben wir auf der Welt?» Auch wenn diese Einstiegsfrage etwas schulmeisterhaft wirkt, bindet er die Bewohnenden unmittelbar zu Beginn schon in die Diskussion ein und wartet auf die Antwort. Die Antwort aus der Runde kommt zögerlich, zwei zählen auf: «Christentum, Judentum ...». Der Heimleiter redet weiter und berichtet über die Anzahl der Personen, die jeweils einer Religion zugehören, und stellt im Verlauf seiner Ausführungen immer wieder Fragen an die Anwesenden. Zu Beginn des Morgenkreises sind diese eher «rhetorisch», er wartet die Antworten auch nicht ab. Beim Thema Pilgerreisen beginnt die Diskussion in der Runde aktiver zu werden. Die Bewohnenden bringen sich mit kurzen Sätzen ein: «Ja, da war ich mal» oder: «Hab ich schon gehört.» Der Heimleiter nimmt das Pilgern als Grundlage, um über weitere Orte zu reden, wo man sich aufhalten kann, z. B. der «Caumasee». Darauf reagieren zwei Bewohnende und sagen, dass sie früher oft da gewesen seien. Ab diesem Moment wird weiter über Wanderorte, Seen und Ausflüge diskutiert und das Thema Religion tritt in den Hintergrund. Es wirkt so, als hätte der Heimleiter mit diesem Übergang ein Thema hervorgerufen, das fast alle Teilnehmenden zu einer viel aktiveren Beteiligung auffordert. Die Teilnehmenden des Morgenkreises werden von sich aus aktiv und erzählen. Eine Frau berichtet, dass sie den Lukmanierpass sehr gut kenne,

worauf der Heimleiter reagiert und ihr ein paar Fragen stellt. Sie berichtet von ihrem Vater und mit ihm verbundenen Erlebnissen. Die Diskussion nimmt weiter eine Dynamik an, es melden sich Bewohnende und sie sprechen über den Oberalppass, die Anreisen und dass sie damals kein Auto gehabt hätten. Der Heimleiter stellt hier und da Fragen über weitere Orte in den Bergen, worauf die Bewohnenden antworten. Es entsteht eine lockere Diskussionsrunde mit reger Beteiligung der Anwesenden. Ein interaktiver Dialog beginnt und einige Bewohnende nehmen gegenseitig Bezug auf ihre Aussagen in der Runde. Es wird auch gelacht. Der Heimleiter spricht zudem diejenigen Personen an, die bis anhin sehr ruhig gewesen sind:

«Brigit, wo warst du schon laufen?» // «Theo, hast du dann später auch ein Auto gehabt?»

Die Diskussionsrunde wird bis um 11.30 Uhr rege weitergeführt. Danach verlässt der Heimleiter den Raum und alle Bewohnenden bis auf zwei Personen bleiben sitzen. Es ereignen sich zwischen jeweils zwei älteren Personen weiterführende Gespräche. Die Runde ist belebter als zu Beginn, man verabschiedet sich auch aktiv voneinander.

### **Die eigene Lebenswelt erhält ungeplant ihren Raum**

Das Setting des Morgenkreises entpuppt sich auf verschiedenen Ebenen als geeignetes Instrument für die Anknüpfung an die frühere Lebenswelt der Bewohnenden und unterstützt dabei auch Indikatoren zur Stärkung und Förderung der Lebensqualität.

Das Setting ist zeitlich geplant, wird wiederholend angeboten und es steht jeweils ein Thema im Zentrum. Es ist damit ein Routineangebot, dennoch verliert das Setting nicht an Raum für eigene Erfahrungswerte. Die Heimleitung stellt zahlreiche Fragen und obwohl diese zu Beginn rhetorisch wirken, werden sie später zu erzählgenerierenden Impulsen für die Bewohnenden. Es wirkt so, als ob die Heimleitung sich dieser Methode fast intuitiv bedient und so dialogische Prozesse anzuregen vermag. Es wird eine Art «intuitive Moderation» durchgeführt. Hierbei handelt es sich um die Fähigkeit, auf natürliche Weise und ohne bewusste Anstrengung Gespräche so zu führen oder zu lenken, dass sie integrativ und kooperativ verlaufen. Solche Personen besitzen oft eine hohe emotionale Intelligenz und ein gutes Gespür für zwischenmenschliche Dynamiken.

Durch das Erfragen und Einbringen der Anwesenden gelingt es, einen Zugang zu deren früheren Lebenswelten herzustellen. Das Setting bietet Potenzial für Spontaneität und Raum für individuelle Erfahrungen vonseiten der Bewohnenden und für das Teilen früherer Erlebnisse. Die Sensibilität für individuelle Biografien und das Teilen dieser ist vorhanden, unabhängig von der sozialen Herkunft. Allen Teilnehmenden steht es frei, sich zu äussern und einzubringen. Um am Setting des Morgenkreises teilzunehmen, werden keine besonderen Kompetenzen oder Interessen vorausgesetzt, was zu einer Vielfalt an Gesprächsthemen und zugleich auch zu einer Durchmischung der Teilnehmenden führt. Von der stillen Präsenz über das reine Zuhören bis hin zum aktiven Teilnehmen und Einbringen von eigenen Erfahrungen ist alles möglich. Diese Akzeptanz von unterschiedlichen gesundheitlichen und kognitiven Hintergründen minimiert das Risiko der institutionellen Exklusion, wie sie bereits in der oben beschriebenen Sequenz der Aktivierungsrunde in der Gerbera festgestellt werden konnte.

Das Setting des Morgenkreises entfaltet seine Wirkung auch als non-formaler Bildungsanlass. Im Gegensatz zu Aktivitätsprogrammen, die z. B. in der Gerbera in Form von «Gedächtnistraining» oder in der Wasserlilie in Form von «Bastelanlässen» geplant und fokussiert durchgeführt werden, ist der Morgenkreis in seiner vorliegenden Form zwar ein

geplanter Anlass, doch der Raum für spontane Gespräche sorgt für ein Initiieren von selbstgewählten Themen. Dies wiederum führt dazu, dass ältere Menschen ihre eigenen Erlebnisse, Themen und Gedanken dazu frei äussern können. Dass im Anschluss an die Durchführung des Morgenkreises weiterführende Gespräche unter den Teilnehmenden stattfinden, zeugt davon, dass die Diskussion offenbar vertrauensbildend war und die Teilnehmenden darüber auch einen Anschluss fanden. Zudem kann es sein, dass die thematische Setzung zu Beginn des Morgenkreises eine Art «Eisbrecher-Funktion» hat, die die Hemmschwelle zur Kommunikationsbereitschaft reduzieren kann.

## 5.4 Gute Betreuung in der Institution Osterglocke

Die Institution Osterglocke lässt sich wie folgt beschreiben:

<b>Ort</b>	- kleinstädtische Altersinstitution
<b>Institution und Infrastruktur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mehrstöckiges, im Winkel gebautes Wohngebäude für 86 Bewohnende mit Einzelzimmern, demenzerkrankte Bewohnende leben in sogenannten Hausgemeinschaften; die Zimmer werden individuell mit den eigenen Möbeln eingerichtet</li> <li>- Die Wohneinheiten sind in Gruppen von acht bis zwölf Bewohnenden in Wohngruppen zusammengefasst, die eine Einheit bilden.</li> </ul>
<b>Erreichbarkeit und Zugänglichkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- befindet sich entfernt vom Stadtzentrum und ist nur für gute Fussgängerinnen oder Fussgänger mit ÖV erschlossen; Anreise mit Privatauto ist von Vorteil</li> <li>- Auf dem Areal befinden sich auch 22 Alterswohnungen sowie ein öffentliches Restaurant.</li> </ul>
<b>Leitbild/Konzept</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baut auf Beziehungen und ist persönlich mit dem Ziel, ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen, in dem die Bewohnenden sich wohl, geborgen und sicher fühlen. In der dynamischen und werteorientierten Organisation ist Vielfalt die Stärke, in der Sorgfalt und Leistungsfreude auf inneres und äusseres Wohlbefinden ausgerichtet ist. Sinnfindung und Würde wird als zentral erachtet.</li> <li>- Ein respektvolles Miteinander bedingt die Offenheit für unterschiedliche Meinungen und das Suchen und Finden von Lösungen bei Bewohnenden und Mitarbeitenden.</li> </ul>
<b>Professionelles Selbstverständnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Mensch wird als eigenständiges Wesen mit individuellen Möglichkeiten und Grenzen betrachtet, der sich zugleich in stetigem Wandel befindet.</li> <li>- Als Gemeinschaftswesen steht dieser in ständiger Beziehung zu anderen Menschen und entwickelt sich bis zum Tod mit seinem</li> </ul>

	Bestreben nach Sinnfindung. Diese Haltung wird von allen Fachpersonen in der Institution vertreten.
<b>Personalstruktur</b>	- Pflegefachpersonen, Fachpersonen Betreuung, Fachmitarbeitende
	- 110 Mitarbeitende insgesamt (20 Ausbildungsplätze)
<b>Fachperson der Sozialen Arbeit</b>	- Die Heimleitung hat eine Ausbildung im Bereich der Sozialpädagogik. Ansonsten ist keine Fachperson mit diesem Hintergrund angestellt.

**Tabelle 4:** Steckbrief der Institution Osterglocke

### 5.4.1 Orte der Begegnung schaffen – Teilhabe

Der Wohn- und Aufenthaltsraum in der Demenzwohngruppe der Institution Osterglocke ist auch der Essens- und Gemeinschaftsraum. Er wird vielseitig über den ganzen Tag genutzt.

Viele der Bewohnenden halten sich manche Stunden am Tag dort auf, einige nehmen Bezug aufeinander oder sind in kurze Gespräche miteinander verwickelt. Das Miteinander in den Räumlichkeiten wirkt lebendig. Alltagsabläufe und die Aufgabenverteilung unter den Mitarbeitenden werden offen und mitten im Geschehen besprochen, das gemeinsame Mit- und Zusammenwirken bei Dekorationsarbeiten von Bewohnenden und Mitarbeitenden geht Hand in Hand, parallel liest eine Mitarbeiterin einem Bewohner aus der Zeitung vor, kommentiert das Gelesene, weist auf Beiträge, die z. B. zum Schmunzeln sind, hin, oder sie bekundet Erstaunen bei einzelnen News. Der Raum wirkt wie ein riesengrosser Aufenthaltsraum in Hotels, Herbergen oder auch in Jugend- und Erwachseneninstitutionen. In einer hinteren, etwas abgeschiedenen, dennoch gut sichtbaren Ecke im Raum sitzt der Partner bei einer Bewohnerin, die die meiste Zeit des Vormittags in ihrem nach hinten gekippten Lehnssessel schläft. So sind diese beiden Personen mitten im Alltag, da sie sich im Raum befinden, und doch etwas separiert. Zu den Essenszeiten am Abend setzt der Partner sich mit der Bewohnerin an den Tisch zu weiteren Bewohnenden, er wird ins Gespräch genauso involviert und ist beteiligt, wie alle Bewohnenden vor Ort.

Das Frühstück wird von den Bewohnenden zeitlich unabhängig eingenommen; manche scheinen es schon längst beendet zu haben, andere stossen erst spät im Verlauf des Vormittags dazu. Die Mitarbeiterinnen tragen Zivilkleidung und auf den ersten Blick ist nicht erkennbar, wer zum Arbeitsteam gehört und wer Besucherin ist. Es zeigt sich, dass auch eine Person, die für das Kochen zuständig ist, zum Team gehört. Die Küche ist gegen den Aufenthaltsraum hin offen und ermöglicht einen Einblick für alle. Eine der Bewohnerinnen scheint das Bedürfnis zu haben, stets tatkräftig mitzuwirken und das ihrige zum Haushalts- oder Wohngeschehen beitragen zu können. So wird ein Geschirrkorb aus der Abwaschmaschine vor sie hingestellt. «Frau Eisenring, darf ich Ihnen noch Geschirr bringen?», «Ja, gerne!» Nach Abschluss dieser Tätigkeit beobachtet Frau Eisenring, dass Material für eine neue Dekoration des Raumes bereitgelegt und ein bereits fertiggestelltes Musterobjekt kommentiert wird. Dies entgeht ihrer Aufmerksamkeit nicht und sie äussert den Wunsch, dass sie hier ebenfalls mittun möchte, woraufhin Materialien vor sie hingelegt werden, begleitet von Kommentaren über das Musterobjekt und wie es nach der Fertigstellung in etwa aussehen sollte.

**Teilhaben – Teil sein: Gemeinsamer Raum – gemeinsam belebt**

Frau Eisenring stanz daraufhin mit der ihr zur Verfügung gestellten Maschine Sterne aus, anschliessend bringt die für die Dekoration verantwortliche Mitarbeiterin Scheren, mit denen Rondellen ausgeschnitten werden können. Der Impuls zum Mitwirken geht von der Bewohnerin aus. Die Mitarbeiterin nimmt diesen auf, stellt notwendiges Material und, wo erforderlich, Anleitungen bzw. Informationen zur Verfügung. Den Bewohnenden die Möglichkeit zu geben, sich in ihrem Alltag aktiv zu beteiligen, um das Gefühl von Eigenständigkeit und Wertschätzung zu stärken, ist ein wichtiges Momentum für eine gute Betreuung. Frau Eisenring wird nicht nur als Empfängerin gesehen, sondern als aktive Teilhaberin am Alltag. Einige weitere Bewohnerinnen lassen sich nach einer Zeit der Beobachtung anregen und greifen ebenfalls zur Schere. Nach und nach wirken an diesem einen Tisch mehrere der Bewohnerinnen, jeweils in ihrem eigenen Tempo, bei der Herstellung der Dekorationsarbeiten mit. Andere schauen einfach zu und sitzen daneben. Die Mitarbeiterinnen erläutern die Schritte zur Herstellung der Dekoration dann, wenn die Bewohnenden nachfragen. Genauso besteht Raum für das selbständige Herausfinden. Eine Bewohnerin, die äussert, dass sie nicht wisse, wie es gehe, und wohl auch nicht fähig sei, die Vorlage umzusetzen, wird zum Auszuprobieren aufgemuntert. Es ist wichtig, die individuellen Interessen und Talente der Bewohnenden zu erkennen und in den Alltag zu integrieren. Dies kann durch personalisierte Aktivitäten oder durch das Schaffen von Freiräumen für kreative Entfaltung geschehen.

Parallel zu diesen Tätigkeiten laufen der Alltag und die Arbeitsorganisation und -absprachen unter den Mitarbeitenden weiter. Die Mitarbeiterinnen involvieren die Bewohnenden in Gespräche, äussern wohlwollende Beobachtungen zur neuen Frisur einer Bewohnerin oder summen ein Lied vor sich hin und fragen in die Runde, wie eigentlich der Titel des Lieds laute. Solche Interaktionen können dazu beitragen, das Gefühl der Isolation zu verringern, da die Bewohnenden das Gefühl haben, als Individuen wahrgenommen und in das tägliche Leben eingebunden zu werden.

**Umsetzen und Sicherstellen von Interessen und Wünschen im Heimalltag**

Personen, die gerne aktiv sind, werden in der Osterglocke so in Alltagstätigkeiten involviert, dass für die Ausgestaltung oder für die Bereitstellung des Alltags und Haushalts notwendige Aufgaben gemeinsam bewältigt werden. Dieses Vorgehen wählt auch die Institution Gerbera, wo ältere Personen für das Wäsche zusammenlegen oder auch für das Nachfüllen von Teekannen auf den Gängen angefragt werden.

Eine der Bewohnerinnen in der Osterglocke äussert klar, dass sie genug gearbeitet habe in ihrem Leben und dies nun nicht mehr zu tun wolle. Ihr Anliegen wird gehört, aufgenommen und gewürdigt. Als gegensätzlich wahrgenommen wird jene Bewohnerin, die dann zufrieden scheint, wenn sie wiederkehrend eine neue Aufgabe oder Anregung erhält und freudig anpacken oder Dekorationsvorschläge umsetzen kann. Die Tätigkeit unterbricht sie auch dann nicht, wenn ihr Sohn zu Besuch kommt, sich neben sie setzt und sich ein Gespräch entwickelt. Ein lebendiger Alltag im Raum wird sichtbar. Die einen haben bereits gefrühstückt, andere kommen erst (viel) später in den Raum. Ein Bewohner, der nicht sprechen kann, erhält im Verlauf des Vormittags Besuch; davor hat eine Mitarbeiterin ihm und anderen Bewohnenden in seiner Nähe aus der Zeitung vorgelesen, die Wetterprognosen verkündet und kommentiert und zudem von ihrem heutigen Morgen erzählt, der sie mit Schnee und Eis überrascht hat. Jener Partner, der bei seiner schlafenden Partnerin sitzt, gehört ebenso zum Alltag, wie jene Bewohnerin, die stets kritisch beäugt, was um sie herum und an ihrem Tisch passiert. So finden in ihrer unmittelbaren Nähe, nachdem das Geschirr getrocknet ist, Bastelarbeiten oder

Gespräche statt. Der Individualität und der Lebenswelt der Bewohnenden wird ausreichend Raum geboten.

Die Programm- und Ablaufgestaltung des Vormittags scheint mit unsichtbaren Fäden gezogen und bei den Mitarbeiterinnen verinnerlicht zu sein, sodass die Lebendigkeit und die Kontakte alltagsnah und authentisch wirken. Sowohl Mitarbeitende als auch Bewohnende scheinen sich unangestrengt im Alltag zu bewegen. Es kommt weder der Eindruck von Leere noch Untätigkeit auf, vielmehr wirkt das Sein und Bewältigen sehr nah an einem familiär zu organisierenden und bewältigenden Alltag. Dass die Mitarbeiterinnen keine Berufskleidung tragen und auch ihre Kommunikation natürlich und auf Augenhöhe wirkt, hat eine positive Ausstrahlung und unangestregte Wirkung. Diese Form der Interaktion unterstützt die Entwicklung von Nähe und Vertrauen und kann den Stress abbauen, den Bewohner in formellen, hierarchischen Strukturen empfinden könnten. Sie fördert ein Gefühl von Wohlbefinden und Entspannung.

Die bastelnde Bewohnerin wird bei der Umsetzung nicht angeleitet. Es wird deutlich, dass ihr zugemutet wird, weitere ähnlich bis gleich gestaltete Teile anzufertigen. Diese Erfahrung der Selbstwirksamkeit und die Möglichkeit der «Sicherstellung ihrer individuellen Wünsche», eines der in der Maxime Partizipation und Teilhabe formulierten Indikatoren, wirken sich auf den Selbstwert der Bewohnerin zufriedenstellend aus. Es ist zu wünschen, dass dies die Bewohnenden motiviert, weiterhin bei solchen oder ähnlich gelagerten Angeboten mitzutun und damit die Erfahrung der «psychosozialen Ausgeglichenheit», wie der Indikator aus der Maxime Lebensqualität benannt wurde, gemacht werden darf.

#### **Aktiv Sorge tragen und sorgsam sein**

Es kann beobachtet werden, dass manche Mitarbeitende mehr Selbstverständlichkeit mitbringen für die Begegnung auf Augenhöhe, für die Gestaltung von unbeschwerter und gerade dadurch glaubwürdig wirkender Kommunikation für die unmittelbare Begegnung und ungespielte Ernsthaftigkeit in dieser, wenn die Angebote nicht geplant sind.

Einige Mitarbeitende zeigen eine natürliche Leichtigkeit im Umgang mit den Bewohnenden, begegnen ihnen auf Augenhöhe und gestalten die Kommunikation authentisch und unbeschwert. Diese Haltung fördert Lebensfreude und Vertrauen, was direkt bei den Bewohnenden ankommt. Zwei Fachpersonen tuscheln nach Gesprächen oder Erlebnissen untereinander und amüsieren sich über den Alltag. Dies ist aber nicht abschätzend gemeint.

So scheint manchen die Umsetzung des Auftrags der Alltagsgestaltung leicht von der Hand zu gehen. Lebensfreude in den Bewegungen und Äusserungen dringen durch. Es macht aber gerade durch jene Mitarbeitenden deutlich, denen diese Haltung nicht leichtfällt und die noch stark in ihrer traditionellen Berufsrolle verhaftet sind, dass ein (möglicherweise anstrengender) Prozess nötig ist, um sich mit der nicht traditionell angelegten Berufsrolle und der damit einhergehenden Haltung auseinanderzusetzen. Nur so kann eine Möglichkeit geschaffen werden, um die bisher als traditionell verstandene Berufsrolle parallel mit der Berufskleidung abzulegen oder zumindest in den Hintergrund zu stellen. Eine solche Haltung trägt dem Indikator der «aktiven Sorge» aus der Maxime Lebensqualität Rechnung. Aktive Sorge, die auch «Sorge tragen und sorgsam sein» mitdenkt.

#### 5.4.2 (Über-)Forderung im Alltag durch zu flexible Alltagsgestaltung

Der Wohn- und Essraum, eingerichtet mit offener Küche und einige Tischen (Vierer- und Sechsertischen) wird auf dieser Wohngruppe ganztags genutzt. Die Bewohnenden, Fachpersonen und Gäste können diesen Raum flexibel betreten. Für die Gäste gilt der flexible Zugang bis abends um 18 Uhr.

### **Selbstorganisiertes Kaffeekränzchen mit viel Anlaufzeit**

Zu Beginn sitzen zwei Frauen im Raum an einem Vierertisch; Frau Billeter hat einen gelben Luftballon in der Hand und wippt ihn hin und her. Ihr schräg gegenüber sitzt Frau Schallenberg; sie wirkt in der ersten Zeit ruhig, gar etwas müde. Gespräche finden zwischen den beiden Frauen keine statt. Nach einer rund 20-minütigen Stille im Raum kommen zwei Pflegefachfrauen hinein, beginnen Kaffee zuzubereiten und Geschirr abzuräumen. Es findet keine Interaktion zwischen Frau Billeter, Frau Schallenberg und den Fachpersonen statt. Als allerdings Frau Bazzani mit ihrem Rollator den Raum betritt und sich auf den Vierertisch mit den anderen beiden Frauen hinbewegt, reagieren die Pflegefachpersonen und sprechen sie an: «Ah, Frau Bazzani, setzen Sie sich ruhig hin, wollen Sie auch einen Kaffee?» Frau Bazzani setzt sich neben Frau Billeter; kurz darauf beginnt diese mit ihrem Ballon wieder hin und her zu wippen und berührt dann auch das Gesicht von Frau Bazzani. Diese reagiert und sagt: «Also, hör doch auf!» Sie sagt das allerdings eher belustigend, worauf Frau Billeter meint: «Früher haben wir damit gespielt.» Just in dem Moment kommt ein Pfleger in den Raum und spricht umgehend die drei Damen an: «Spielen, wer will spielen?» Frau Billeter lässt ihren Ballon los, worauf ein kurzes hin und her mit den Ballonen zwischen ihr und dem Pfleger folgt; die anderen beiden Frauen schauen zu und in der Zwischenzeit ist auch der Kaffee serviert. Alle Pflegefachpersonen verlassen den Raum, die drei Frauen sitzen allein da und es bleibt über 10 Minuten still. Erst danach beginnt sich eine längere Gesprächssequenz unter den drei Frauen und nach 30 Minuten mit einer vierten Frau zu entwickeln.

Als Frau Schallenberg nochmals einen Zuckerwürfel in den Kaffee wirft, sagt Frau Bazzani: «Wir hatten keine Zuckerwürfel zu Hause», worauf Frau Schallenberg meint: «Wir auch nicht.» Schön zu sehen ist jetzt, wie diese Aussage bei Frau Schallenberg die Gesprächslust weckt. Sie beginnt weiter zu erzählen und macht von sich aus die Bemerkung: «Ja, es fehlt hier einfach jemand zum \*schwätze\*». Sie habe früher auch jemanden betreut, und auch dort sei es so gewesen, dass niemand da gewesen sei zum Reden. Dies nehmen die beiden anderen Frauen zum Anlass und beginnen, sich auch ins Gespräch einzudenken. Frau Schallenberg meint, es würden halt viele arbeiten und hätten keine Zeit, worauf Frau Bazzani feststellt, dass auch hier nicht viel geredet werde, womit sie ihre Aussage auf die Institution bzw. den Ort, wo sie sich gerade befindet, bezieht. Als wenig später ein Pfleger und eine Pflegefachfrau den Raum erneut betreten, finden wirklich keine Interaktionen oder Dialoge statt – im Gegenteil, es wird laut in der Küche hantiert und Wasser aufgesetzt. Das Gespräch unter den drei Frauen ist nicht mehr hörbar. In dieser Zeit betritt eine vierte Frau den Raum, die sich langsam auf den Tisch zubewegt. Anfänglich möchte sie den freien Platz neben Frau Schaller für sich beanspruchen, doch dann beginnt sie, um den Tisch und die Frauen herumzulaufen; sie wirkt suchend. Die drei Frauen reagieren nicht auf sie, es wird zudem wieder ruhiger im Raum. Die Frau, sie wird später Maria genannt, setzt sich an den hinteren Tisch und blickt zum Tisch der drei Frauen. Diese reden weiter. Warum sie Maria nicht beachten oder nicht in das Gespräch involvieren, bleibt für die ersten 40 Minuten unklar. Es betreten zwar zwei Mitarbeitende den Raum, aber niemand reagiert auf die «Viererrunde».

### 5.4.3 Integration und Krisenbewältigung im Heimalltag

#### **Sprachliche Barrieren – Krise in der Teilhabe**

Als Maria nach rund 40 Minuten wieder aufsteht und sich dann an den Tisch der drei Frauen setzt, wird hörbar, dass Maria Italienisch spricht. Als sie das weiter macht und sich dabei neben Frau Schallenberg setzt, wird diese sehr direkt und sagt ihr: «Du musst halt Schweizerdeutsch reden, ich verstehe dich nicht.» Diese Aussage wiederholt sie drei Mal. Maria spricht aber weiter in italienischer Sprache und auch etwas undeutlich; es bleibt zunächst unklar, ob sie Frau Schallenberg nicht versteht oder nicht mehr verstehen kann. Frau Bazzani reagiert auf die doch etwas harsch wirkende Aussage von Frau Schallenberg und meint: «Wir hatten in der Schule Fremdsprachen, aber nur Französisch.» Frau Schallenberg murmelt erneut: «Wir halt nicht und sie soll doch Schweizerdeutsch reden, wenn sie was will.» Wie später ersichtlich wird, kann niemand der Frauen Italienisch und Maria kann so auch nicht am Gespräch teilhaben. Der Umgang mit Maria und die Bemerkung von Frau Schallenberg offenbaren eine tiefere Problematik in der Kommunikation und Integration innerhalb der Institution Osterglocke. Die Situation verdeutlicht, dass es möglicherweise an ausreichenden Unterstützungsangeboten für Bewohnende mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen mangelt. Eine adäquate Begleitung oder sprachliche Unterstützung scheint in diesem Fall nicht gegeben. Die Tatsache, dass Maria nicht am Gespräch teilnehmen kann, zeigt, wie Sprachbarrieren zu Isolation führen können. Maria wird durch ihre mangelnde Fähigkeit, sich verständlich zu machen oder die Gespräche zu verstehen, von der aktiven Teilnahme am sozialen Austausch ausgeschlossen.

Maria wird kurz ruhiger und beobachtet Frau Bazzani, die sich langsam vom Tisch erhebt. Die anderen beiden fragen sie: «Was machst du?», worauf sie meint: «Ich suche den Rollator, ich möchte aufs WC, aber hier kommt ja niemand.» Frau Bazzani bewegt sich langsam und schiebt den Stuhl von sich weg. Sie beginnt zu rufen:

«Hallooo? Hallooo?» Die drei anderen Frauen bleiben ruhig sitzen. Frau Bazzani ruft erneut «Hallooo, hilft mir jemand mit dem Wägel? Wo ist mein Wägel?»

Eine Pflegefachfrau, noch nicht im Bild, reagiert und ruft ihr zu: «Ich komme, Sie müssen jetzt noch warten.» Frau Bazzani wird aber unruhig und bewegt sich weg vom Tisch; die Pflegefachfrau sagt: «Ich komme ja gleich!», worauf Frau Bazzani meint: «Nein jetzt, ich zahle ja auch für das!» Frau Bazzani bringt hier von sich aus ein monetäres Element in die Situation und fordert so auch eine Dienstleistung ein. Ihre Aussage zeigt eine gewisse Frustration und zugleich aber auch Entschlossenheit, dass das, wofür sie bezahlt hat, jetzt und nicht später geleistet werden soll. Die Pflegefachfrau kommt und Frau Bazzani sagt ihr, sie solle sich beeilen. Sie gehen beide aus dem Raum und somit auch aus dem Bild der Kamera, es ist allerdings folgendes Gespräch zu hören:

«Bitte warten Sie, ich möchte nicht allein da hinein, ich kann die Türe nicht schliessen!» Dies wiederholt Frau Bazzani nochmals: «Nein, nicht abschliessen», worauf die Pflegefachfrau reagiert mit: «Ja, ich bleibe in der Nähe.»

Frau Bazzani wirkt in diesem Moment deutlich gebrechlicher in der Sprache als vorher am Tisch. Dass sie ihre Aussage wiederholt, deutet darauf hin, dass ihr das Nicht-Abschliessen

sehr wichtig ist und sie versucht, sich so auch zu versichern, dass sie gehört und verstanden wird.

Frau Schallenberg, die weiterhin am Tisch sitzt, reagiert auf die Szene und meint zu Frau Billeter schräg gegenüber: «Sie [die Pflegefachpersonen] machen immer Sachen, die sie nicht müssten, und was sie müssten, das machen sie nicht.» Frau Billeter reagiert unmittelbar mit: «Ja, ja, sie kann ja nicht mehr alleine», womit sie auf die eingeschränkte Mobilität von Frau Bazzani verweist. Frau Billeter versucht so, das Verhalten von Frau Bazzani zu rechtfertigen. Die Aussage von Frau Schallenberg verweist auf eine gewisse Frustration oder gar ein Unverständnis darüber, wie vor Ort in der Institution offenbar Prioritäten falsch gesetzt oder nicht in der erwartbaren Weise erfüllt werden.

Nun betritt die Pflegefachfrau, die Frau Bazzani auf die Toilette begleitet hat, den Raum. Sie reagiert nicht auf die Frauen und deren Gesprächsinhalte am Tisch, auch wenn sie diese wohl gehört hat, sondern geht direkt zur Küchenzeile und beginnt, Geschirr herauszunehmen und die Tische im Aufenthaltsraum für das Nachtessen einzudecken. Dies tut sie in einer recht intensiven Lautstärke, ohne dabei mit den Frauen in eine Interaktion zu treten. Es wirkt, als ob die Routine und der Fokus auf die Aufgabe «Tisch eindecken» überwiegt. Auf der anderen Seite schwingt aber vonseiten der Pflegefachfrau auch ein Ignorieren mit, das als Desinteresse gedeutet werden kann. Nach rund drei Minuten hört man, dass Frau Bazzani mit dem Rollator langsam wieder den Raum betritt und ruft: «Kommen Sie doch bitte jetzt!» Die Pflegefachfrau im Raum reagiert mit: «Ja, was machen Sie denn?» Frau Bazzani läuft langsam ins Bild, es wird ersichtlich, dass sie sich selbst nicht mehr ganz anziehen konnte und sie nun von der Pflegefachfrau dabei unterstützt wird. Anschliessend setzt sich Frau Bazzani wieder zu Frau Schallenberg, Frau Billeter und Maria. Die drei Frauen richten ihren Blick auf sie, aber es vergehen rund zwei Minuten, bis Frau Billeter sagt: «Es ist schon \*verrückt\*». Dabei schüttelt sie den Kopf, Frau Bazzani reagiert und meint:

«Ich habe einfach Angst, die Türe geht dann nicht mehr auf (...), und ja, ich habe in der Hand keine Kraft. Ich weiss nicht, wieso die so sind.»

Während diese Aussagen unter den Frauen am Tisch fallen, ist die Pflegefachfrau weiterhin im Raum; sie reagiert nicht darauf. Dass zwischen dem Hinsetzen und der erneuten Konversationsaufnahme rund zwei Minuten vergehen, deutet darauf hin, dass die Bemerkung eine gewisse emotionale Wirkung hatte und die Frauen nachdenken oder überlegen. Mit der Aussage «es ist schon \*verrückt\*», verbunden mit dem Kopfschütteln, drückt Frau Billeter vermutlich ihre Verwirrung oder ihr Unverständnis über die Situation aus. Ihre Worte könnten eine Mischung aus Frustration und Resignation andeuten, vielleicht sogar Mitleid oder Sorge. Frau Bazzani reagiert mit einer eigenen Erklärung für ihr Verhalten. Sie äussert ihre Angst, dass «die Türe dann nicht mehr aufgeht» und gibt zu, dass sie in der Hand keine Kraft mehr hat. Dies deutet auf eine tiefer liegende Angst oder Sorge hin, die möglicherweise von körperlichen Einschränkungen und der damit verbundenen Unsicherheit kommt. Das Schweigen der Pflegefachfrau während des Gesprächs kann auf eine bewusste Entscheidung zurückzuführen sein, den Frauen Raum für ihren Austausch zu geben. Es könnte aber auch Unsicherheit oder Überforderung andeuten, falls die Situation komplexer oder emotionaler ist, als sie es erwartet hat.

### **Hilflosigkeit erkennen und mit aktiver Sorge begegnen**

Für Frau Bazzani hat die Situation etwas Krisenhaftes; sie äussert sich auch dahingehend. Die Szene verdeutlicht, dass Abhängigkeiten, die durch eine eingeschränkte Mobilität im Alter

gegeben sind, nicht nur sichtbar werden, sondern auch ängstlich machen. Sie werden hier aber weder kommunikativ noch wertschätzend bearbeitet. Dies kann die Angst und damit die Hilflosigkeit und den drohenden Kontrollverlust von Frau Bazzani noch verstärken. Die fehlende Reaktion der Pflegefachfrau könnte als mangelndes Einfühlungsvermögen oder fehlende Unterstützung interpretiert werden, was die Gefahr in sich birgt, die Krise für Frau Bazzani zu verschärfen. In solchen Momenten könnte es hilfreich sein, eine aktivere Rolle einzunehmen, um Empathie und Unterstützung auszudrücken, anstatt den Moment des emotionalen Austauschs zu übergehen oder zu vermeiden. Die Situation erfordert möglicherweise mehr als nur das Gewähren von Raum – eine angemessene, einfühlsame Reaktion könnte das Vertrauen stärken und der Bewohnerin helfen, ihre Ängste zu verarbeiten.

Eine proaktive und einfühlsame Reaktion könnte dazu beitragen, die Situation zu entschärfen und Frau Bazzani das Gefühl von Sicherheit und Unterstützung zu vermitteln. Wenn zudem die Mitbewohnerinnen miterleben dürften, wie in einer solchen Situation aktive Sorge zum Tragen kommt und individuelle Sicherheit hergestellt wird, würde sich dies auf das positive Empfinden und somit die psychosoziale Stabilität aller in Abhängigkeit stehenden Bewohnenden auswirken.

Dieses Beispiel sowie die beschriebenen Situationen der kommunikativen Distanz in der Institution Gerbera und Wasserlilie zeigen den schmalen Grat zwischen aktiver Sorge und erklärender bzw. bevormundender Kommunikation. Eine fehlende Bearbeitung von negativen Abhängigkeiten, insbesondere, wenn diese nicht respektvoll und transparent angesprochen werden, führt oft zu einem Gefühl von Unsicherheit oder Angst auf der Seite der älteren Personen, aber auch der Fachpersonen in der Pflege und Betreuung.

In der in obigem Beispiel beschriebenen Möglichkeit, den Alltag offen und flexibel zu leben, entsteht auch eine gewisse Überforderung durch zu viel Flexibilität, da das Gefühl entstehen kann, nicht beachtet und dadurch entwertet zu werden. Eine solche Offenheit bedingt gut fundierte und begleitete Rahmenbedingungen für die Pflegefachpersonen, die es ihnen möglich machen, in der jeweiligen Situation angemessen und individuell zu reagieren. Die ausgeführten Beispiele offenbaren strukturelle Mängel in der Betreuung, die auf professioneller Tätigkeitsebene, aber auch auf institutioneller Ebene adressiert werden müssen.

Die vorliegenden Analysen der ausgewählten Situationen in den vier Altersinstitutionen unterstreichen die Notwendigkeit, die Betreuung im Heimalltag näher zu betrachten – eine Betreuung, die nicht nur die körperlichen, sondern auch die psychischen und psychosozialen Bedürfnisse der älteren Menschen berücksichtigt. Die Betreuung sollte sich zudem stärker entlang der Arbeitsprinzipien Lebensqualität, Lebensstil/Lebenswelt, Partizipation und Selbstbestimmung/Empowerment orientieren. Betreuung umfasst zwar die geplante und teilweise auch ungeplante Alltagsgestaltung, geht aber darüber hinaus. Es bedarf häufig eines «Mehr» an Kommunikation, Struktur und professionellem Verständnis, sowohl bei der Ermittlung von Bedürfnissen als auch beim Aktivieren der Potenziale der älteren Menschen.

Um diese und weitere problematische Aspekte in der Betreuung und in den Betreuungsstrukturen zukünftig zu verbessern, werden die vorliegenden empirischen Ergebnisse als Grundlage genutzt, um daraus konkrete Empfehlungen für eine gute Betreuung im Heimalltag abzuleiten. Das nachfolgende Kapitel widmet sich diesen Empfehlungen.

## 6 Handlungsempfehlungen für die institutionelle Altersarbeit

Eine wichtige Zielsetzung der vorliegenden Forschung ist es, Handlungsempfehlungen für die Praxis abzuleiten, die sowohl das Erkennen als auch das Stärken von Betreuungssituationen im Allgemeinen und speziell in der sozialpädagogischen Arbeit unterstützen. Die Empfehlungen zeigen auf, was sozialpädagogisches Handeln für die gute Betreuung leisten kann (vgl. Fragestellung (3)) und wo Potenzial für den Einsatz von sozialpädagogischem Fachpersonal (vgl. Fragestellung (4)) besteht.

Als Grundlage für die Entwicklung der vorliegenden sieben Handlungsempfehlungen dienen die im Modell dargelegten vier Arbeitsprinzipien der Sozialpädagogik und deren Indikatoren. Ebenso werden die übergeordneten Indikatoren miteinbezogen. Wo möglich, werden zudem Verbindungen zum aktuellen Impulspapier der Paul Schiller Stiftung zu den sozialen Berufen hergestellt (Paul Schiller Stiftung, 2023).

### 6.1 (1) Effektivere Kommunikation zur Förderung der Dialogfähigkeit

**Ziel:** Lebendigere Gesprächsgestaltung im Heimalltag. Kommunikation und dialogische Prozesse als zentrale Instrumente für die Gestaltung des institutionellen Alltags besser erkennen und integrieren.

**Begründung:** Es ist wichtig, dass sich das Fachpersonal den unterschiedlichen Anforderungen an die Kommunikation bewusst ist und diese gezielt in unterschiedlichen Situationen im Alltag einsetzen kann. Zahlreiche analysierte Videosequenzen zeigen gewisse Defizite in der Kommunikation im Alltag und in der Gestaltung des kommunikativen Akts. Nicht nur der Alltag wird darüber gesteuert und geprägt. Jede – noch so kleine – Begegnung hängt von ihr ab, unabhängig davon, wie agil oder eingeschränkt das Gegenüber in der sprachlichen Ausdrucksform ist. Die Art und Weise, wie Kommunikation im Alltag in der Institution gestaltet wird, steht in einem engen Zusammenhang mit der Dialogfähigkeit und der allgemeinen Atmosphäre innerhalb der Institution, aber auch mit der gefühlten Wärme und Geborgenheit der Heimbewohnenden. Es braucht ein stärkeres und bewussteres Abwägen, wo Sicherheit und Orientierung gebende Rahmenbedingungen wirklich prioritär einzuhalten sind und der Alltag in seiner Dichte gezielt und mit knapp gestalteter Kommunikation abgewickelt werden muss, und wo aber im Gegensatz dazu Raum und Kapazität für ein Gespräch, für das echte Interesse und für eine unvoreingenommene Einschätzung des Gegenübers besteht.

Kurze Dialoge, Tür- und Angelgespräche, die Kommentierung eines nächsten Schrittes, aber auch intensivere, längere Sequenzen von Gesprächen sind im Alltag bewusster zu verankern. Die Grundlagen der «personenzentrierten Gesprächsführung» (Weinberger, 2013) aber auch das Modell der Gesprächsführung von Widulle (2020) unterstützen diese Aspekte. Anstelle der zügigen bzw. schnellen Abwicklung des gemeinsamen Tuns gilt es, den anvertrauten Menschen mit seiner eigenen Biografie, den eigenen Ressourcen, Begabungen und Interessen in den

Fokus zu nehmen. Dies bedeutet, nicht nur rhetorisch zu fragen (z. B. «Wie geht's?» oder «... aber einen Kaffee, das geht doch immer») und die Antwort nicht abzuwarten, zu ignorieren oder gar die Handlung ohne Reaktion des Gegenübers vorzunehmen. Es gilt, echtes Interesse am Wunsch oder der Vorstellung des Gegenübers zu zeigen und damit echt gemeinte Empathie walten zu lassen.

**Nutzen und Effekt:** Das Stärken von dialogischen Prozessen und der Kommunikation bieten die Chance, dass vonseiten der Bewohnenden aber auch vonseiten der Fachpersonen persönliche bzw. eigene Erlebnisse und Erfahrungen thematisiert und selbstverständlicher eingebracht werden. Das Anknüpfen an der aktuellen und früheren Lebenswelt bzw. Lebenserfahrung gelingt dadurch fortlaufender. Die Qualität der zwischenmenschlichen Interaktion erhöht sich und auch die Begegnungen auf Augenhöhe gewinnen an Glaubwürdigkeit. Die Gespräche drehen sich verstärkter um die aktuelle oder frühere Lebenswelt der älteren Menschen. Damit einher geht die Reduktion des Risikos der hierarchischen und unpersönlichen Kommunikation. Zudem erhöhen sich die Chancen, soziale Netzwerke auf- und auszubauen bzw. diese auch aktiv zu erhalten und dialogische Prozesse zwischen den Bewohnenden anzuregen bzw. zu stärken. Ebenso kann so eine vertrauensvolle Beziehung aufgebaut und dem Gegenüber mit Freundlichkeit und Respekt begegnet werden (vgl. Paul Schiller Stiftung, 2023, S. 23).

**Umsetzungsvorschläge für den Alltag:**

- Bei Essenssituationen an Tischen, spontanen Begegnungen auf den Gängen, Gesprächen während Aktivierungssequenzen. Dabei die Gespräche nicht nur auf das Produkt und die Aktivität reduzieren, sondern die Situation gemeinsam bewältigen und gestalten.
- Kleine Handlungen oder Routinetätigkeiten kommentieren oder kommunikativ begleiten und damit Transparenz herstellen.
- Bewusste Zeitfenster im Heimaltag schaffen, für ein gezieltes Einbringen eines Themas oder das Nachfragen früherer Vorlieben und Vorgehensweisen aus der Lebenswelt der Bewohnenden.
- Wiederholtes Eruiere von sowohl individuellen als auch gruppenspezifischen Einschätzungen oder Vorlieben. Sodann systematische Erfassung dieser Situationen in Bezug auf die Kommunikation und den Dialog. Anknüpfen an diese Elemente im Alltag und im Gespräch mit den älteren Personen.
- Erstellen eines Kommunikationsleitfadens (Repertoire, Hilfestellungen) für den Support bei Alltagsgesprächen.
- Bewusster und klarer Entscheid zur Verankerung einer «Du»- oder einer «Sie»-Kultur.

Das Impulspapier 2 der Paul Schiller Stiftung betont die Bedeutung der Kommunikation im Kontext guter Betreuung und verweist darauf, dass gerade soziale Berufe «über Methodenkompetenzen für die Gesprächsführung, die Beziehungsgestaltung und für die Definition von Unterstützungsprozessen» verfügen. Fachpersonen der Sozialen Arbeit können gezielt dafür eingesetzt werden, um gemeinsam mit den alten Menschen Handlungsoptionen auszuarbeiten (Paul Schiller Stiftung, 2023, S. 16). Die oben ausgeführten

Umsetzungsvorschläge können ebenfalls von einer Fachpersonen der Sozialen Arbeit erarbeitet und im Team umgesetzt werden.

## **6.2 (2) Potenzial für aktive Sorge in Alltagssituationen erkennen und nutzen**

**Ziel:** Fokussierung auf Präsenz im Moment. Ungeplante und geplante Begegnungen als Moment für eine aktive, persönliche und respektvolle Sorge im Alltag besser einschätzen und nutzen können. Den gelebten Alltag in der Institution zum erlebbaren Alltag der Bewohnenden machen.

**Begründung:** Ein aktives, aber nicht bevormundendes Sorgeverständnis trägt dazu bei, dass die Lebensqualität und die Selbstbestimmung von älteren Menschen stärker in den zu bearbeitenden Fokus geraten. Es geht nicht zwingend darum, ständig geplante Aktivitäten anzubieten, sondern darum, in alltäglichen Situationen – wie etwa «vor dem Fernseher», «im Gang sitzend bzw. stehend», «im eigenen Zimmer» oder «in der Cafeteria» – das Potenzial für einen sorgenden und bedürfnisnahen Umgang zu erkennen. Aktuell wird noch zu wenig sichtbar, wie individuelle oder frühere Begabungen oder Kompetenzen erfragt, thematisiert oder gefördert und in den Alltag integriert werden. Die Funktionalität im Alltag mit Fokus Pflege, mittels eines Programmpunkts oder in Form einer Aktivität wird höher gewichtet.

**Nutzen und Effekt:** Wenn diesen Momenten mehr Aufmerksamkeit geschenkt wird – sei es von Pflegefachpersonen, Freiwilligen oder von künftigen Fachpersonen der Sozialen Arbeit –, kann die Bedürfniserfragung sowie das Erkennen von individuellen Fähigkeiten und Wünschen unkomplizierter gelingen und in den Alltag integriert werden. So kann ein Selbstverständnis der älteren Menschen wachsen, ihren Alltag selbst mitzugestalten und aktiv involviert zu sein, was nicht zuletzt die Möglichkeit der Kontrolle der eigenen, aktuellen Lebensumstände und eine Verringerung der Abhängigkeit bedeutet. Auch wird die dringlich notwendige Selbstbestimmungsfähigkeit der älteren Menschen gestärkt.

### **Umsetzungsvorschläge für den Alltag:**

- Regelmässiges Erfragen von Wünschen, Bedürfnissen und Routinen: Diese sollten nicht nur bei der Aufnahme, sondern auch in alltäglichen Situationen wie der Begleitung zu Aktivitäten (z. B. Chor, Bewegungsübungen) oder im Gang aktiv erfragt werden. Zudem gilt es, für die Institution ein «Wissensmanagement» mit diesen Informationen aufzubauen.
- Einbeziehung früherer Interessen und Kompetenzen: Frühere Interessen und Fähigkeiten der älteren Menschen sollten stärker in den Alltag einfließen, z. B. durch gemeinsames Kochen, die Auswahl des Menüs, spontane Leserunden oder die Einführung von Morgenkreisen.
- Einbindung von Routinearbeiten in den Alltag: Alltägliche Aufgaben und kleinere Aktivitäten wie das Aufräumen, Zusammenlegen von Wäsche oder das Holen der Post sollten stärker in den institutionellen Alltag integriert werden.

- Übertragung von Verantwortung für Alltagsarbeiten: Älteren Menschen sollten kleinere Alltagsaufgaben anvertraut werden, wie das Abräumen von Kaffeegeschirr, die Pflege des Aufenthaltsraumes oder die Unterstützung bei Aktivitäten.
- Ermöglichung einer flexiblen Alltagsgestaltung: Spontanität und Flexibilität im Alltag sollten gefördert werden, wobei geplante Aktivitäten auch mal geändert oder verworfen werden können, solange dies weder die Bewohnenden noch das Personal überfordert.

### **6.3 (3) Autonomie fördern, Verantwortung abgeben und Wertschätzung zeigen**

**Ziel:** Sicherstellung, dass die Wünsche und Bedürfnisse der älteren Menschen bei der Gestaltung ihres alltäglichen Lebensumfelds möglichst gleichberechtigt neben den institutionellen Anforderungen berücksichtigt werden. Die Anliegen und Einschätzungen der älteren Menschen fokussieren, berufliche Hierarchien und institutionelle Aufgaben besser abwägen.

**Begründung:** Durch die Anlage der institutionell bedingten beruflichen Rollen und benannten Verantwortlichkeiten liegt die Definitionsmacht des Alltags (vermeintlich) oft in den Händen der Fachpersonen. Dies provoziert oftmals ein Ungleichgewicht, in dem (abhängige) Bewohnende Gefahr laufen, untergeordnete Positionen einnehmen und sich den institutionellen Rahmenbedingungen unterordnen zu müssen. Auch hier gilt, dass in vielen Situationen abgewogen werden muss, wo die ältere Person durch engmaschigere Vorgaben oder Positionen geschützt werden soll und wo der gleichwertigen und gleichgewichtigen Einschätzung des älteren Menschen angemessen Raum zugestanden wird.

Es gilt unter anderem, Thematiken wie «aktiv sein» oder eben «nicht aktiv sein» zu respektieren. Auch wenn Bedürfnisse von älteren Menschen diametral zu möglichen Umsetzungsmassnahmen in einer Institution stehen, gilt es, diese respektvoll und kommunikativ abzufangen, sofern sie nicht umgesetzt werden können. In Anlehnung an Winkler (2022) sieht Sozialpädagogik sich mit der Herausforderung konfrontiert, Situationen zu gestalten, die eine selbstbestimmte Lebensführung erst (wieder) erlernen muss, «bis hinein in die Fähigkeit und Fertigkeit, sich gegen Fremdbestimmung zur Wehr setzen zu können» (S. 288). So begreift Sozialpädagogik die Menschen stets als Subjekte, selbst «wenn diese den Eindruck haben, ihr eigenes Verhältnis zur Welt nicht mehr kontrollieren zu können, sie mithin das Gefühl verspüren, die Autonomie der Lebensführung verloren zu haben» (ebd., S. 286). Es gilt gerade daher, diese Momente ernst zu nehmen, nicht zuletzt, weil «der Wunsch zur autonomen Lebensführung höchst unterschiedlich ausgeprägt ist» (ebd., S. 286–287). Ergänzend dazu meint Thiersch: «Es gibt einen individuell höchst unterschiedlichen Überschuss an Möglichkeiten, die Subjekte realisieren wollen» (Thiersch, 2020, o. S.). Mit der Bewohnerin in der Wasserlilie wird dies sehr deutlich: Für das Anliegen, im unteren Bereich des Hauses essen gehen zu können, wo ihre Bekannten ebenfalls ihre Mahlzeiten einnehmen, setzt sie sich vehement ein, wodurch sie die Möglichkeit erhalten würde, einen Teil ihrer Autonomie zu bewahren bzw. zu leben.

**Nutzen und Effekt:** Es gilt, die Kontrolle über die eigenen Lebensumstände und damit die Eigenverantwortung der älteren Menschen so lange wie möglich aufrecht zu erhalten. Dies gelingt nur dann, wenn die Bedürfnisse und Wünsche umgesetzt oder zumindest kommunikativ

ernst genommen werden. Sozialpädagogik ermöglicht und unterstützt «die Praxis des entwicklungsfördernden Aneignungsgeschehens» mit der Idee, dass «Subjekte (wieder) in der Lage sind, ihre eigene Lebensweise zu entwerfen, ihre Würde zu wahren» (Winkler, 2022, S. 293). Spiegelt man diese Aussage in der Gesprächssituation zwischen der Bewohnerin mit Gleichgewichtsproblematik und der Stationsleitung, wird deutlich, dass ein sozialpädagogischer Blick noch sehr viel stärker von Beginn weg in das Gespräch hätte einfließen und gewichtet werden können. Winkler nennt dies «das eigene Leben zu führen und zu gestalten, mit den Bedingungen des eigenen Seins (...) ohne Fremdbestimmung ausgesetzt zu sein, gleich wie freundlich sie sich gibt». Darüber hinaus dürften dem kreativen Lösungsvorschlag der Bewohnerin durchaus Anerkennung und Wertschätzung gezollt und Überraschungsmomente auch als solche benannt werden.

**Umsetzungsvorschläge für den Alltag:**

- Fortlaufende Überprüfung und Anpassung von Platzierungsentscheidungen bei Essenssituationen: Regelmässige Neubewertung der Situation und bessere Vorbereitung älterer Menschen auf mögliche Veränderungen im Setting.
- Freiwilligkeit bei der Teilnahme an Einzel- und Gruppensettings: Älteren Menschen sollten mehr Freiheiten eingeräumt werden, selbst zu entscheiden, ob sie an Aktivitäten teilnehmen möchten oder nicht.
- Flexibilität bei Besuchszeiten und -orten: Bestimmung geeigneter Orte und Zeiten für Besuche, wobei gleichzeitig mehr Raum für spontane Besuche und eine Durchmischung der Lebenswelten geschaffen werden sollte.
- Stärkere Beteiligung bei der Alltagsgestaltung: Sowohl individuell als auch in Gruppen sollten ältere Menschen verstärkt in die Planung und Gestaltung ihres Alltags einbezogen werden. Die Angebote müssen sich nach den Bedürfnissen der «vor Ort Wohnenden» richten.
- Erweiterte Mitbestimmung bei institutionellen Entscheidungen: Die Mitsprache der älteren Menschen bei internen Vorgaben und institutionellen Strukturen sollte gefördert werden, etwa durch die Wahl eines Heimrats oder eine Beteiligung an der Auswahl von Programmverantwortlichkeiten.

**6.4 (4) Fördern und Stärken des biografischen Arbeitens im  
Alltag**

**Ziel:** Die individuelle Lebenswelt älterer Menschen sowie ihre Strategien zur bisherigen und aktuellen Lebensbewältigung im Alltag besser verstehen und gezielt einbinden. Vorhandene Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Potenziale der Bewohnenden besser im Alltag nutzen.

**Begründung:** Potenziale und Ressourcen älterer Menschen sollen gefördert und erfragt werden. Diese Perspektiven ermöglichen den Fachpersonen den Zugang zur aktuellen Lebenssituation und zu ihrem Selbstverständnis. Biografiearbeit kann sowohl formell (mittels Befragung und in längeren Gesprächen) als auch informell durchgeführt werden. Besonders die informelle Biografiearbeit, also jene, die eher beiläufig und im Alltag in Form von bspw.

Tür- und Angelgesprächen stattfindet, gilt es zu intensivieren. Das heisst, in diesem Fall sollen nicht spezifische Settings dafür geschaffen werden, sondern es gilt, diese Elemente im Alltag mittels geschickten Kommunikationskompetenzen zu integrieren. Im Wissen darum, dass bei den älteren Menschen teilweise grosse Diskrepanzen bestehen bezüglich physischer, psychischer und sozialer Verfassung können die jeweiligen Biografien und damit verbundene biografische Entwicklungsprozesse besondere Berücksichtigung erhalten. Im gemeinsamen Sein bieten sich viele alltägliche Zeitfenster, in denen biografische Aspekte im spontan entstandenen Gespräch vertieft werden können (in Anlehnung an Bubolz-Lutz in Dosch, 2022, S. 614).

**Nutzen und Effekt:** Das stärkere Involvieren des biografischen Fokus führt dazu, dass die Bedürfnisse, Wünsche, Begabungen sowie frühere Routinen sichtbar und im besten Fall in den aktuellen Alltag integrierbar werden. Wir haben gesehen, welches breites Potenzial sich im Morgenkreis in der Institution Alpenrose entwickelt. Einen Schritt weitergedacht, hat der Morgenkreis nebst der umfassenden Wahrnehmung Einzelner auch das Potenzial der Stärkung des sozialen Miteinanders und damit der Gruppensituation. Angeregt durch eine Erinnerung einer Mitbewohnerin oder eines Mitbewohners könnten so plötzlich gemeinsame Fäden entstehen oder individuell gewobene sich mit ergänzenden verflechten und erweitern, was wiederum die je individuelle Erinnerung anreichern und anregen kann. Dosch nennt dies die Entstehung einer sozialen Identität, «die durch permanente Interaktionen zwischen dem Individuum und andern entsteht» (Dosch, 2022, S. 617). Damit wird ein grosser Beitrag für die Lebensqualität und Partizipation geleistet.

**Umsetzungsvorschläge für den Alltag:**

- Etablierung oder Erweiterung des Morgenkreises: Das Setting sollte erweitert werden, indem die Gespräche vertieft und die Inhalte von den Teilnehmenden selbst bestimmt werden.
- Nutzung von Wartezeiten für biografisches Arbeiten: Beim Warten in Gruppen, beispielsweise vor einer Aktivität, können kurze Sequenzen des biografischen Arbeitens eingeführt werden.
- Interessenorientierung bei kreativen Aktivitäten: Bei angeleiteten Übungen sowie Bastel- und Werkarbeiten sollte der Fokus nicht nur auf der Tätigkeit selbst, sondern auch auf den individuellen Interessen der Teilnehmenden liegen. Gespräche, Erinnerungen und Erlebnisse sollten involviert werden.
- Förderung des biografischen Arbeitens zur Verbesserung der individuellen Betreuung und zur Sichtbarkeit und dem Verständnis der individuellen Lebensgeschichte.
- Biografisches Arbeiten in alltäglichen Pflegeabläufen: Beim Begleiten einer Bewohnerin zu Physio- oder Ergotherapien oder beim Unterstützen in Pflegesituationen, wie etwa beim Duschen, sollte Raum für spontane Erzählungen aus der Vergangenheit gegeben werden. Diese sollten notiert und intern im Team weiterverbreitet werden. Zukünftig können persönlichere Anknüpfungen im Alltagsgespräch entstehen.

In den benannten Sequenzen bietet sich die Gelegenheit, den zugespielten Ball aufzunehmen, nachzufragen, einen Hinweis zu vertiefen, genauso wie bei einem spontan entstandenen Gespräch beim nachmittäglichen Kaffee, wobei eine Bewohnerin eine typische Situation aus

ihrem früheren beruflichen Alltag schildert. Interessiertes Nachfragen kann Identitätsarbeit bzw. Identitätsentwicklung fördern, die ein Leben lang andauert und nicht statisch ist. Vielmehr gestaltet sie sich dynamisch und prozesshaft (vgl. Dosch, 2022, S. 617). Die Sozialpädagogik kennt sich gegenständlich mit biografischem Arbeiten im Alltag aus.

## **6.5 (5) Potenziale und Kompetenzen der Bewohnenden in (un-)geplanten Settings stärken**

**Ziel:** Die Bedürfnisse und Wünsche im Alltag der Bewohnenden präsenter werden lassen. In geplanten, aber auch ungeplanten Settings (flexible Alltagsgestaltung) nach Möglichkeit integrieren. Einzel- und Gruppensettings / Aktivitäten noch stärker auf diese Anliegen hin ausgerichtet.

**Begründung:** Es hat sich in videografierten Sequenzen gezeigt, dass dort, wo aufgrund eines Anliegens oder Inputs einer Bewohnerin oder eines Bewohners von einem engmaschig geführten Kreativ- oder Aktivierungsangebot abgewichen wurde, plötzlich viel Lebendigkeit und Engagement der Bewohnenden oder der gesamten Gruppe sichtbar wurde. Es wurde deutlich, dass solche Spielräume nicht nur durch die Fachpersonen eröffnet und ermöglicht werden können, was nebst der Verantwortlichkeit für Rahmung und Gestaltung der Alltags- sowie Pflege- und Betreuungsleistung überfordernd sein kann. Vielmehr kann entweder die Vernetzung der Bewohnenden untereinander oder der Einbezug von Freiwilligen verstärkt werden. Dies bedeutet, dass, wenn die Sensibilität für solche Situationen verfeinert wird und gemeinsam Lösungsansätze eruiert oder benannt werden, die Selbstwirksamkeit sowohl bei den Bewohnenden als auch bei den Fachpersonen zum Tragen kommen kann.

**Nutzen und Effekt:** Damit kann ein Beitrag zur Erhöhung der Lebensqualität geleistet werden. Wird der Blick weg von der Defizit- hin zur Kompetenzorientierung immer wieder geschult, können im Laufe der Zeit immer stärker auch Varianten der Unterstützung und Ermöglichung ausgelotet werden. Aus Sicht der Sozialpädagogik darf diese Perspektive nicht nur eine Nebenrolle spielen. Das Impulspapier, Teil 2 der Paul Schiller Stiftung verweist darauf, dass Freiwillige, Angehörige und Bekannte, die in der Alltagsgestaltung von älteren Menschen Aufgaben übernehmen, dahingehend unterstützt und (wo hilfreich) auch angeleitet werden sollen (Paul Schiller Stiftung, 2023, Teil 2, S. 11).

Durch das Freilegen von Wünschen und Bedürfnissen und den Einbezug und die Ermächtigung von Freiwilligen oder Angehörigen gewinnt, die in der Sozialen Arbeit schon lange definierte und handlungsleitend praktizierte Kompetenzorientierung eine Dimension, mit der nicht nur die älteren Menschen, sondern auch Institutionen oder interessierte Beteiligte einen Mehrwert erfahren können.

### **Umsetzungsvorschläge für den Alltag:**

- In bestehenden Einzel- und Gruppeneinrichtungen Interessen und Anliegen der Bewohnenden mitbeachten und wertschätzen.
- Das Einnehmen einer suchenden und am Gegenüber interessierten Haltung. Auch bedingt durch eine suchende und themenbearbeitende Kommunikation (vgl. Empfehlung 1).

- In kleineren Pflege- oder Aktivierungssequenzen die Aufmerksamkeit auf die Ressourcen und Kompetenzen legen und Wünsche und Bedürfnisse erfragen oder eruieren.
- Bei (vermeintlich) anstehenden zusätzlichen Unterstützungsleistungen für das Individuum prüfen, was durch andere geleistet werden muss oder kann, und wo der ältere Mensch selbst einen Beitrag leisten kann.
- Gruppensettings von Anfang an auch auf Wünsche und Vorstellungen – sowohl thematisch als auch formal – der Bewohnenden ausrichten. Mitsprache und Beteiligung von Beginn weg mitdenken, genauso ein interessiertes Umfeld.
- Nicht zwingend eine detaillierte Alltagsplanung mit zahlreichen Gefässen, aber eine strukturelle Rahmung anbieten, die Orientierung gibt sowohl für die älteren Menschen als auch für die Fachpersonen.

## **6.6 (6) Unterstützung beim Freilegen früherer Lebensstile**

**Ziel:** Den früheren Lebensstil im gelebten Alltag stärker hervorheben und aktiver benennen. Gewohnheiten und Rituale so gut wie möglich in den aktuellen Alltag der Bewohnenden integrieren.

**Begründung:** Psychosoziale Leistung wird nicht als Leistung im Sinne eines Produkts verstanden, sondern als das Freilegen von Wünschen und früheren Lebensstilen. Bei vermeintlich nicht realisierbaren Bedürfnissen gilt es, nach Alternativen zu suchen, die sich aus der vorhandenen Alltagsroutine realisieren lassen. Folgt man dem Impulspapier der Paul Schiller Stiftung (2023) orientiert sich der psychosoziale Unterstützungsbedarf am Alltag und an einem Bild des Menschen, der das psychische und soziale Wohlbefinden eines älteren Menschen immer im Kontext der soziokulturellen Lebens- und Umweltbedingungen betrachtet. Übersetzt heisst das, dass nicht nur aktuelle Gegebenheiten von Relevanz sind, sondern auch sich in der Vergangenheit bewährte Lösungsansätze aktiviert werden können. Dabei sollen Sozial-, Selbst- und Fachkompetenz des älteren Menschen gefördert und gestärkt werden, mit dem Ziel, den älteren Menschen bei altersbedingten Einschränkungen oder neuen Lebenssituationen im Lernen von neuen Lebenskompetenzen zu unterstützen. Dies bedingt die Betrachtung und den Einbezug der gesamten Lebenssituation (Paul Schiller Stiftung, 2023, S. 13). Wenn gemeinsam mit dem älteren Menschen unterschiedliche Varianten der Unterstützung entwickelt werden, besteht die Möglichkeit, für den älteren Menschen Entscheidungsfreiheit, Autonomie und Selbstbestimmung zu erhalten (ebd., S. 17).

**Nutzen und Effekt:** Der Einbezug der Lebensstile der älteren Person und das Abholen der Ideen und Vorstellungen wirkt sich auf das psychische Wohlbefinden des älteren Menschen positiv aus und kann die Fremdbestimmung durch die Fachperson eindämmen. Das Anknüpfen an frühere Lebensstile und eine wunsch-/bedürfnisorientierte Haltung stärken den persönlich erlebbaren Alltag. Dieses Vorgehen ist zwar ressourcenbindend (Zeit und Vorgehen), wirkt sich aber gesamtheitlich positiv auf den älteren Menschen und sein Dasein aus. Das Wohlbefinden und die Selbstbestimmung werden stärker, was wiederum Rückkoppelung auf das soziale Geschehen und die Begegnungen innerhalb der Bewohnendenschaft und mit dem Fachteam haben wird.

**Umsetzungsvorschläge für den Alltag:**

- Berücksichtigung von Interessen und Anliegen in Einzel- und Gruppensettings: Es bedarf eines Mixes an unterschiedlichen Settings. In bestehenden Einzel- und Gruppensettings sollten die Interessen und Anliegen der Bewohnenden aktiv beachtet und wertgeschätzt werden.
- Fokus auf Ressourcen und Bedürfnisse in Pflege- und Aktivierungssequenzen: Bei kleinen Pflege- oder Aktivierungssequenzen sollte die Aufmerksamkeit auf die vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen der Bewohnenden gerichtet und deren Wünsche und Bedürfnisse gezielt erfragt werden. Kritik vonseiten der Bewohnenden sollte aktiver verarbeitet werden.
- Prüfung der Unterstützungsleistungen: Bei zusätzlichem Unterstützungsbedarf sollte geprüft werden, welche Aufgaben durch andere übernommen werden müssen oder können, und in welchen Bereichen die ältere Person selbst oder auch eine ihr nahestehende ältere Person im gleichen Heim aktiv werden kann.
- Ausrichtung von Gruppensettings an den Wünschen der Bewohnenden: Gruppensettings sollten von Anfang an auf die Wünsche und Vorstellungen der Bewohnenden abgestimmt werden, sowohl hinsichtlich der Themen als auch der Formate. Mitsprache und Beteiligung sollten von Beginn an eingeplant werden, ebenso ein interessiertes Umfeld.
- Strukturelle Rahmung statt detaillierte Alltagsplanung: Anstelle einer detaillierten Alltagsplanung mit vielen einzelnen Aktivitäten sollte eine strukturelle Rahmung angeboten werden, die eine Orientierung für die älteren Menschen und Fachpersonen bietet.

## **6.7 (7) Generelle Optimierung von Strukturen in der Betreuung**

Das Videomaterial offenbarte zahlreiche kleinere Sequenzen, die hier nicht im Detail analysiert wurden, jedoch einen Einfluss auf die Betreuung und die Qualität von gelebter Betreuung im Heimalltag haben. Wir haben uns dazu entschieden, daraus kurze und allgemeine Empfehlungen für die institutionelle Altersarbeit abzuleiten. Diese lauten wie folgt:

### **Das Potenzial von Arbeitskleidung nicht unterschätzen**

Einhergehend mit der Philosophie, dass Bewohnende und Fachpersonen den Alltag gemeinsam gestalten und bewältigen und die (vorwiegend leicht dementen) Bewohnenden sich tagsüber mehrheitlich in einem Raum aufhalten, sind die Fachpersonen in Zivil gekleidet. Der Raum ist so für den Alltag eingerichtet, dass unterschiedliche Sitz- und Liegemöglichkeiten bereitstehen. Durch die Zivilkleidung der Fachpersonen wirkt das Geschehen sehr alltagsnah und nicht gesundheitliche oder mentale Defizite dominieren das Geschehen, sondern die jeweiligen Individuen und der zu gestaltende Alltag steht im Zentrum. Das Geschehen wirkt eher wie eine Gross-WG, in der auch Besuchende ein- und ausgehen und sich an Gesprächen beteiligen oder sich mit einem Bewohner oder einer Bewohnerin in eine eher ruhige Ecke für ein Gespräch oder eine Begegnung zurückziehen können.

### **Das Potenzial der Heimleitung für die Alltagsgestaltung bewusster nutzen**

Wie sich gezeigt hat, sind Heimleitungen unterschiedlich stark im Alltag sichtbar und in Kontakt mit den Bewohnenden. Unabhängig davon, wie stark sie eingebunden und präsent sind,

verkörpern sie eine tragende Rolle, die Einfluss auf alle beteiligten Bewohnenden, Fachpersonen, in der Hauswirtschaft Engagierte und Besuchende haben. Heimleitungen vertreten die Philosophie des Heimes, prägen die Begegnungen, auch wenn sie nur kurz mit der Bewohnerin oder dem Bewohner in Kontakt sind, die hierarchischen Zwischenpositionen, oder länger, wenn es darum geht, ein Leitbild zu entwerfen, lebendig zu machen und zu erhalten. Das Verständnis für Fürsorglichkeit, Regeln und Vorgaben prägt die Atmosphäre des Zusammenseins. Es stellt sich die Frage: Versteht die Heimleitung sich als jemand, die sich schützend und wertschätzend vor oder über die Beteiligten stellt, führt sie die Rolle eher kühl und distanziert aus? Traut sie den Beteiligten etwas zu und mutet ihnen Verantwortung zu oder versteht sie sich als kontrollierende Instanz? Wenn die Heimleitung den sozialpädagogischen Blick, das Befähigen und Ermöglichen im eigenen Verständnis hat und sich vielmehr in der Position des Coaches sieht, als vorwiegend in der übergeordneten Rolle, kann das die ganze Altersarbeit positiv beeinflussen. Das Tragen der letztendlichen Verantwortlichkeit, die in dieser hierarchischen Position stets mitläuft, kann implizit oder explizit ausgelebt und ausgetragen oder partizipativ verstanden und gelebt werden. Das heisst, dass auch die Verantwortung geteilt wird und hierarchische Zwischenpositionen sowie Angestellte befähigt werden, während ihnen das Vertrauen und die volle Verantwortung für ihre jeweilige Position übertragen werden.

### **Stärkung und Förderung von intergenerationellen Kontakten und Beziehungen**

In den videografierten Sequenzen wurde immer wieder sehr berührend und befruchtend das Potenzial der Begegnungen zwischen den Generationen sichtbar, sei dies zwischen (jüngeren bzw. jungen) Fachpersonen oder Besuchenden und den Bewohnenden. Einmal sassen gar vier Generationen am Tisch und es wurde sichtbar, dass die älteren Bewohnenden interessiert waren an der Lebendigkeit und den Tätigkeiten der jüngsten Generationen, die bspw. zwischenzeitlich ihre Schulaufgaben erledigten, und dies auch kommentierten. Lebendig wirkte das Geschehen auch da, wo Besuchende eigentlich ihre eigenen Angehörigen besuchten, offensichtlich aber auf weitere bekannte Gesichter in der Cafeteria stiessen und auf diese zugingen und sich Gespräche über die Generationen und familiären Banden hinweg entwickelten. Ebenso war viel Lebendigkeit zu beobachten, wenn junge Mitarbeitende wie etwa angehende Fachpersonen sich Zeit nahmen für ein Gespräch oder Bemerkungen eines Bewohnenden aufgriffen und Interesse an deren Schilderungen zeigten, nachfragten, sich etwas erklären liessen und in Bezug zum eigenen (jungen) Alltag brachten. Hier kann gezeigt werden, wie Interesse auf Gegeninteresse stösst, wie solche Gegebenheiten nicht nur für die Bewohnenden bereichernd sein dürften und deren Lebensrealitäten erweitern, sondern auch den kleineren und jüngeren Besuchenden ein Verständnis des Lebensverlaufs und unterschiedlichen Alterns mitsamt der dazugehörigen Gebrechlichkeit geben können. Die intergenerationelle Zusammenarbeit ist zu stärken, die Gefässe und Möglichkeiten dazu müssen aber die jeweiligen Institutionen für sich selbst erarbeiten.

### **Nutzung und Aneignung von Räumlichkeiten**

Bei der Betrachtung videografiert Sequenzen wurde deutlich, wie wichtig es bei der Anordnung und dem Bespielen von Räumen ist, dass Spielraum für die (spontane) Gestaltung von Nischen, Ecken oder ganzen Räumen besteht. Die atmosphärische Gestaltung ist dabei nur ein Aspekt; ein weiterer, wichtiger Aspekt ist jener, dass zugelassen wird, dass Freiraum für Begegnung besteht und Inventar dafür zur Verfügung steht. Ob ein Raum oder für Begegnung vorgesehene Orte, Nischen oder Ecken genutzt werden, kann wohl trotz wohlgemeinter Absichten nicht immer vorausgesetzt werden. So entstand – wie gezeigt werden konnte – in der Institution Wasserlilie unmittelbar neben dem Haupteingang und vor

der Empfangstheke, jedoch auf der Etage des Speisesaals und in der Nähe des Lifts, nur aufgrund von ein paar zur Verfügung stehenden Stühlen ein Begegnungsort, der von kleineren Gruppen vor dem Essen zur spontanen Begegnung und zum Austausch genutzt wird. In der Institution Gerbera besteht ebenfalls in der Nähe des Haupteingangs und in unmittelbarer Nähe der Empfangstheke eine schön gestaltete, mit Sesseln bestückte und grosszügig angeordnete Ecke. Es stellt sich die Frage: Was braucht es, damit ein Raum oder Räume belebt werden? Inwiefern spielt die Gestaltung des Raumes eine Rolle, sodass Bewohnende oder Fachpersonen sich eingeladen fühlen, sich hinzusetzen, zu verweilen oder in den Austausch zu treten? Um diese Fragen beantworten zu können, lohnt sich ein Blick in die theoretischen Grundlagen zu Raumeignung und theoretischen Konstruktionen (vgl. Deinet & Reutlinger, 2018).

### **Sprachliche und Kulturelle Strategien entwickeln**

Um den Bedürfnissen von Bewohnenden wie Maria gerecht zu werden, sollte die Einrichtung Sprachdienstleistungen anbieten, wie z. B. Übersetzungsdienste oder mehrsprachige Mitarbeitende, um sicherzustellen, dass alle Bewohnenden Zugang zu Informationen und sozialen Interaktionen haben. Die Einrichtung sollte Strategien entwickeln, um sicherzustellen, dass alle Bewohnende, unabhängig von ihrer sprachlichen Herkunft, in das Gemeinschaftsleben integriert werden. Dazu könnten regelmässige Übersetzungsangebote, Unterstützung bei der Kommunikation oder spezielle Aktivitäten gehören, die auf die sprachlichen Bedürfnisse der Bewohnenden eingehen. Eine umfassende Strategie zur Integration und Unterstützung aller Bewohnenden kann dazu beitragen, ein inklusiveres und unterstützendes Umfeld zu schaffen, in dem sich jeder Bewohner bzw. jede Bewohnerin wertgeschätzt und eingebunden fühlt.

Nach der Ausführung von spezifischen und allgemeinen Handlungsempfehlungen in Bezug auf das Potenzial des sozialpädagogischen Wirkens und Tätigseins für eine gute Betreuung in Altersinstitutionen gilt es zum Schluss, die wichtigen Eckwerte nochmals zusammenfassend aufzuzeigen und einen Ausblick auf die nächsten Schritte zu wagen.

## **7 Fazit und Zukunft**

Die Studie ist davon ausgegangen, dass das Alter und Altern in Heimen als eine gestaltbare und höchst individuelle Lebensphase bis ans Lebensende aufgefasst werden. In dieser Lebensphase eröffnen sich immer wieder Gestaltungsspielräume, selbst wenn kognitive oder physische Kompetenzen abnehmen. Die ausgewählten Institutionen bespielen noch nicht die ganze Lebensphase im Alltag. Teils müssen diese Gestaltungsspielräume erst freigelegt werden, wobei der Sozialpädagogik eine wichtige – wenn auch nicht die wichtigste – Aufgabe zukommt. Im «Bespielen» dieser Gestaltungsräume übernimmt sie ebenfalls eine wichtige Rolle. So haben wir auch in unserer ersten Publikation die aktuellen theoretischen Debatten zu Sozialer Arbeit mit dem Fokus Sozialpädagogik und Betreuung zusammengefasst.<sup>6</sup>

Mit der nun vorliegenden zweiten Studie wird mittels empirisch erhobener Daten untermauert, wo im Heimalltag Potenzial für sozialpädagogisches Tätigsein besteht und wie bzw. von wem

<sup>6</sup> Stadelmann, K. A. & Kessler, R. (2021). Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret. Darlegung von Indikatoren für eine gute Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive. Interact.

dieses genutzt werden kann. Es zeigt sich, dass deutlich mehr Gestaltungsspielraum im institutionellen Heimalltag vorhanden ist, als aktuell genutzt wird. Dieser muss zukünftig fachspezifisch und damit professionell genutzt werden. So lässt sich auch die vielgeforderte gute Betreuung qualitativ gut bzw. noch besser umsetzen.

Das Ziel dieser Studie war es, die impliziten (verborgenen) und expliziten (klar geäußerten) Sinngehalte, die die Fachpersonen im Umgang mit älteren Menschen in videografierten Szenen zeigen, zu analysieren und herauszuarbeiten. Es zeigte sich, dass besonders die kommunikativen Elemente in der Alltagsgestaltung für die Fachpersonen eine Herausforderung sind; es findet teils eine zu geringe kommunikative Begleitung von Situationen statt. Dies kann dazu führen, dass die Bedürfnisse und Wünsche der älteren Menschen weder eruiert noch in die Begleitung involviert werden. Durch eine geringe kommunikative Begleitung wird es auch schwierig, frühere Lebensstile, Begabungen und Kompetenzen von älteren Menschen in den Alltag zu integrieren. Andererseits konnte beobachtet werden, dass dort, wo eine für alle Beteiligten transparente und lebendige Kommunikationskultur herrscht, dies auch den Bewohnenden, Besuchenden und allenfalls etwas schweigsameren Fachpersonen ermöglicht, sich an Gesprächen zu beteiligen oder aktive Zuhörende zu sein.

In bestimmten Situationen zeigt sich, dass zwar eine flexible Alltagsgestaltung (ohne Programm) den älteren Menschen ermöglicht, ihren Alltag innerhalb gegebener Fixpunkte wie etwa (flexible) Frühstücks-, Mittag- oder Abendessenszeiten autonom zu bestreiten. Diese Autonomie führt in gewissen Situationen auch zu Überforderung, sei es auf der Seite der älteren Personen selbst, aber auch auf der Seite der Fachpersonen. Ein sorgendes Verständnis in der Betreuung im Alltag zu haben, bedeutet einerseits, eine gewisse Fürsorge mit Schutzgedanken gegenüber älteren Menschen walten zu lassen, und wenn nötig Grenzen aufzuzeigen. Andererseits hilft ein sorgendes Verständnis, ein Abwägen und Anerkennen von Bedürfnissen vorzunehmen und auch Respekt gegenüber letztlich nicht realisierbaren Wünschen zu zeigen. Damit einher geht auch eine Offenheit, biografische Erlebnisse von älteren Menschen in die Alltagsgestaltung im Heim besser zu involvieren. Genau dieser Aspekt kommt in den erhobenen Alltagsszenen deutlich zu kurz. Hingegen konnte im Setting des Morgenkreises herausgearbeitet werden, dass ein Erzählinput einer Fachperson Erinnerungen des eigenen Lebensverlaufs der anwesenden älteren Menschen wachruft und so nach einer gewissen Zeit freies Erzählen und Vernetzen unter den anwesenden älteren Menschen ermöglicht wird. Der ältere Mensch kann sich so als Experte seines eigenen Lebens gegenüber anderen zeigen, was ihm ermöglicht, sich damit selbstbestimmter und biografisch gehaltvoll zu erleben. Es gilt, solche Settings für die eigene Altersinstitution zu eruiieren und dabei auch zu entscheiden, ob es sich um ein geplantes Angebot oder um ein ungeplantes, sich in einer Situation spontan ergebendes Angebot handelt.

Um die dargelegten Empfehlungen und die soeben zusammengefassten Aspekte in die Alltagsgestaltung von Heimen gelingender zu involvieren, sind Aushandlungsprozesse zwischen der Pflege, Heimleitungen und weiteren Berufsgruppen wie der Sozialpädagogik zu initiieren. Ziel müsste es sein, eine interprofessionelle Kooperation zwischen diesen Berufsgruppen zu stärken und dabei die Rolle der Sozialpädagogik in der Altersarbeit und im Team für die Institutionen zu definieren.

Daher gilt es, folgende **nächsten Schritte** anzugehen:

- Diskussion der Ergebnisse mit den Berufsgruppen: Die vorliegenden Ergebnisse sollten mit den verschiedenen Berufsgruppen der teilnehmenden Heime diskutiert werden.

- Identifizierung ungenutzter Potenziale im Alltag für jedes Heim: Der gelebte institutionelle Alltag sollte auf bisher ungenutzte Potenziale für eine gute Betreuung und sinnvolle Alltagsgestaltung untersucht werden.
- Nutzung des Potenzials in der Alltagsgestaltung: Es ist zu klären, wie und in welcher Form das vorhandene Potenzial in der Alltagsgestaltung besser für einzelne Berufsgruppen und/oder die Sozialpädagogik genutzt werden kann.
- Ermittlung personeller und finanzieller Ressourcen für sozialpädagogisches Fachpersonal: Auf der Ebene der Heimleitungen sollten die personellen und finanziellen Möglichkeiten für den Einsatz von sozialpädagogischem Fachpersonal geprüft werden.
- Integration von sozialpädagogischem Fachpersonal in den Pflegealltag: Auf der Ebene des Pflegepersonals sollten mögliche Bereiche im Alltag identifiziert werden, in denen das sozialpädagogische Fachpersonal sinnvoll eingesetzt werden kann.

Fachlich gilt es, das bestehende Modell für eine gute Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive, basierend auf den nun vorhandenen empirischen Daten und den daraus folgenden fachlichen Diskussionen, weiterzuentwickeln. Eine Möglichkeit nehmen wir sogleich vorweg: Es braucht in Zukunft ein **spezifischeres Kompetenz- und Aufgabenprofil** für die Sozialpädagogik im Alter. So kann auch die Frage geklärt werden, welche Kompetenzen und Funktionen vonseiten der Sozialpädagogik im Kontext von guter Betreuung im Alter zukünftig benötigt werden.

## 7.1 Entwicklung eines Kompetenz- und Aufgabenprofils für die Sozialpädagogik im Alter

In der Forschung sowie vonseiten diverser Berufsverbände der Sozialen Arbeit in verschiedenen Ländern (Avenirsocial in der Schweiz; DBSH in Deutschland) werden immer wieder Forderungen laut, dem demografischen Wandel und damit auch der Überalterung der Gesellschaft mit einem spezifischen Profil der Sozialen Arbeit im Alter entgegenzutreten. Die Schweizerische Akademie für medizinische Wissenschaften (SAMW) beschreibt in ihrer Charta 2.0, dass interprofessionelle Zusammenarbeit ein Kernelement für die zukünftige integrierte Versorgung sei. Diese Interprofessionalität würde zwar ein Mehraufwand an Koordination bedeuten, doch dem gegenüber würde eine verbesserte Versorgungsqualität stehen (SAMW, 2020, S. 6). Damit liefert die SAMW nicht nur eine weitere Grundlage für die Interprofessionalität, sondern es eröffnet sich auch die Möglichkeit für die Soziale Arbeit, ihre Position im Feld der Betreuung von älteren und alten Menschen, die Bestandteil der integrierten Versorgung ist, zu festigen. Hierfür wird zukünftig das oben erwähnte Kompetenz- und Aufgabenprofil für die Sozialpädagogik im Alter benötigt. Um ein solches zu erarbeiten, gilt:

Die vorgelegte praxisbasierte Konkretisierung der Indikatoren für eine gute Betreuung im Alter soll in den aktuell im Heimalltag vorhandenen Handlungsspielräumen gezielter genutzt und noch nicht genutzte besser erkannt werden. So lässt sich die Betreuungsqualität von älteren Menschen im stationären Heimalltag steigern, was sich wiederum auf deren Lebensqualität und Lebenswelt auswirkt. Dabei dürfen Routinehandlungen nicht vernachlässigt und institutionelle Strukturen nicht zu stark aufgelöst werden, bieten diese doch den älteren Menschen und dem Fachpersonal Orientierung. Wichtig ist bei der Erarbeitung eines Kompetenzprofils, dieses nicht mit zu vielen Aufgaben zu überfrachten. Es bietet sich aber die

Chance, dass für alle Mitarbeitenden in den Altersinstitutionen Rahmenbedingungen geschaffen werden, in denen eine inhaltliche Auseinandersetzung mit einer gemeinsam gelebten Haltung realisierbar wird.

## 7.2 Sozialpädagogik im Alter – systemrelevant

Sozialpädagogik im Alter hat «zunehmend mit heterogenen Altersgruppen und deren unterschiedlichen Lebenslagen, Lebensstilen und Bedürfnisstrukturen» zu tun (Erlemeier, zit. in Dosch, 2022, S. 613). Die Alzheimer-Thematik nimmt zu und wird komplexer, die Phase des Lebensendes wird auch durch den medizinischen Fortschritt dehnbarer, palliative Settings werden nachgefragter. Dies alles führt zu neuen und komplexen Anforderungen an alle Fachpersonen in der Betreuung im Alter. Die Rollen- und Aufgabenklärung wird immer wichtiger.

Um all den Herausforderungen im Altersbereich professionell entgegenzutreten zu können, braucht es das sozialpädagogische Wirken. Die Sozialpädagogik verfügt – wie im vorliegenden Bericht dargestellt – über ein grosses Potenzial in der Betreuung von älteren und alten Menschen. Sie ist systemrelevant und als solche gilt es auch, ihr professionelles Wirken sichtbar zu machen. So gelingt es, dass zukünftig ein Beitrag zur aktuell vielfach geforderten «integrierten Versorgung» bzw. «integrativen Betreuung im Alter» (vgl. u. a. Stettler & Heusser, 2023) geleistet werden kann, im Wissen darum, dass damit verbunden auch die Fragen der Finanzierung angegangen werden müssen. Gemäss den Studienautorinnen ist es wichtig, zu erkennen, dass die Betreuung im Alter weiterhin dem Grundsatz folgen wird:

Auch in Zukunft wird Betreuung im institutionellen und stationären Kontext eine zentrale Rolle spielen. Daher muss der Fokus auf der Qualität der Betreuung und ihrer kontinuierlichen Verbesserung liegen. (...) Es gilt, die Berufsgruppe der Sozialen Arbeit stärker in der stationären und ambulanten Altersarbeit zu verankern.

(Stadelmann & Kessler, 2024)

# Verzeichnisse

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Visualisiertes Modell Prinzipien und Indikatoren (Stadelmann & Kessler, 2021) .....	11
Abbildung 2: Übersicht über das Sampling .....	15

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Steckbrief der Institution Gerbera .....	20
Tabelle 2: Steckbrief der Institution Wasserlilie .....	26
Tabelle 3: Steckbrief der Institution Alpenrose .....	32
Tabelle 4: Steckbrief der Institution Osterglocke .....	43

# Literaturverzeichnis

Aner, K. & Löffler, E. M. (2019). Soziale Altenarbeit und steigende Altersarmut. *Sozial Extra*, 43, 192–196. <https://doi.org/10.1007/s12054-019-00175-4>

Bleck C. & van Riessen, A. (2022). Soziale Arbeit mit alten Menschen und ihre Grundlagen: Eine Hinführung. C. Bleck & A. van Riessen (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen* (S. 3–25). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7_1)

Bohnsack, R. (2013). Dokumentarische Methode und die Logik der Praxis. In A. Lenger, C. Schneickert & F. Schumacher (Hrsg.), *Pierre Bourdieus Konzeption des Habitus. Grundlagen, Zugänge, Forschungsperspektiven* (S. 175–200). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-18669-6\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-531-18669-6_10)

Bohnsack, R. (2014). *Rekonstruktive Sozialforschung: Einführung in qualitative Methoden* (9., überarb. u. erw. Aufl.). Verlag Barbara Budrich.

Böhnisch, L. (2016). *Lebensbewältigung. Ein Konzept für die Soziale Arbeit* (3. Aufl.). Beltz.

Borrmann, S. (2022). Biografiearbeit: Perspektiven auf Handlungsprinzipien der Sozialen Arbeit. In C. Bleck & A. van Riessen (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden* (S. 453–464). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7\\_26](https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7_26)

Brackes, G. M. & Clemens, W. (2013). *Lebensphase Alter. Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Altersforschung* (4. Aufl.). Beltz.

BSS Volkswirtschaftliche Beratung AG. (2021). *Gute Betreuung im Alter: Kosten und Finanzierung* (Studie). [https://www.bss-basel.ch/files/berichte/BSS\\_Betreuung\\_im\\_Alter.pdf](https://www.bss-basel.ch/files/berichte/BSS_Betreuung_im_Alter.pdf)

Bubolz-Lutz, E., Göskén, E., Kricheldorf, C. & Schramek, R. (2010). *Geragogik. Bildung und Lernen im Prozess des Alterns. Das Lehrbuch*. Kohlhammer.

Bundesamt für Sozialversicherungen [BASS]. (2023). *Betreuung im Alter – Bedarf, Angebote und integrative Betreuungsmodelle*. [https://www.buerobass.ch/fileadmin/Files/2023/BSV\\_2023\\_BSS\\_07-23D\\_Betreuung\\_Alter.pdf](https://www.buerobass.ch/fileadmin/Files/2023/BSV_2023_BSS_07-23D_Betreuung_Alter.pdf)

Bundesamt für Statistik. (2024). *Alterung der Bevölkerung*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/alterung.html>

Deinet, U. & Reutlinger, C. (2018). Soziale Räume aneignen und Entwicklung gestalten. In E. Engelke, S. Borrmann & C. Spatscheck (Hrsg.), *Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einführung* (S. 527–544). Lambertus.

Dosch, E. (2022). Biografiearbeit: Biografiearbeit mit älteren Menschen in der Sozialen Arbeit. In C. Bleck & A. van Riessen (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden* (S. 613–628). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7\\_36](https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7_36)

Engelberger, K. & Rubin, R. (2018). *Preisvergleich Betreuungs- und Aufenthaltstaxen von Schweizer Alters- und Pflegeheimen*. Preisüberwachung.

Esser, F. (2018). Sozialpädagogik. In G. Grasshoff, A. Renker & W. Schröer (Hrsg.), *Soziale Arbeit* (S. 273–286). Springer Verlag. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-15666-4\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-658-15666-4_18)

Heiner, M. (2012). Handlungskompetenzen und Handlungstypen. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit* (S. 611–624). VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-94311-4\\_38](https://doi.org/10.1007/978-3-531-94311-4_38)

Heiner, M. (2010). *Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit* (4. aktualisierte Aufl.). Reinhardt.

Höpflinger, F. (2020). Altersbilder vor und nach der Corona-Krise. *Zenit, Zeitschrift der Pro Senectute Kanton Luzern*, 2020 (3), 8–9.

Kägi, W., Frey, M., Huddleston, C., Lamprecht, M., Metzler, R. & Suri, M. (2021). *Gute Betreuung im Alter – Kosten und Finanzierung*. BSS Volkswirtschaftliche Beratung AG.

Karges, R. & Lehner, I. (2005). Zum Berufsbild in der Sozialen Arbeit. Das berufliche Selbstverständnis und seine Unschärfen. *Soziale Arbeit: Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete*, 54 (12), 449–456.

Kemper, E. & Mühlum, A. (1990). Psychosoziale Betreuung im Arbeitsleben – ein ganzheitlicher Ansatz. *Behindertenrecht*, 29 (1), 14–16.

Knoblauch, H. (2004). Die Video-Interaktions-Analyse. *Sozialer Sinn*, 5 (1), 123–138. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-7571>

Knoblauch, H. & Schnettler, B. (2007). *Videoanalyse*. Springer VS.

Knoblauch, H., Schnettler, B., Raab, J. & Soeffner, H.-G. (Hrsg.). (2012). *Video Analysis. Methodology and Methods. Qualitative Audiovisual Data Analysis in Sociology*. Peter Lang. <https://doi.org/10.3726/978-3-653-02667-2>

Knoblauch, H. & Tuma, R. (2022). Videoanalyse. In R. Gugutzer, G. Klein & M. Meuser (Hrsg.), *Handbuch Körpersoziologie. Band 2: Forschungsfelder und Methodische Zugänge* (S. 687–699). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-33298-3\\_49](https://doi.org/10.1007/978-3-658-33298-3_49)

Knoll, A. (2010). *Professionelle Soziale Arbeit*. Labertus Verlag.

Knöpfel, C. & Pardini, R. (2019). *Gute Betreuung im Alter*. <https://sozialesicherheit.ch/de/gute-betreuung-im-alter/?s=kn%C3%B6pfel%20gute%20betreuung%20im%20alter>

Knöpfel, C., Pardini, R. & Heinzmann, C. (2018). *Gute Betreuung im Alter in der Schweiz. Eine Bestandsaufnahme*. Seismo.

Knöpfel, C., Pardini, R. & Heinzmann, C. (2020). *Wegweiser für gute Betreuung im Alter. Begriffsklärung und Leitlinien*. Stiftungskooperation. [https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/GrundlagenStudien/Wegweiser\\_gute\\_Betreuung\\_im\\_Alter.pdf](https://www.age-stiftung.ch/fileadmin/user_upload/Publikationen/GrundlagenStudien/Wegweiser_gute_Betreuung_im_Alter.pdf)

Köchling-Farahwaran, J. & Börm, S. (2021). Gesundheitsbezogene Soziale Arbeit: Soziale Arbeit mit alten Menschen. In S. Dettmers & J. Bitschkopf (Hrsg.), *Handbuch gesundheitsbezogene Soziale Arbeit* (2., aktualisierte Aufl.). Reinhardt.

Kricheldorf, C. (2020). Soziale Arbeit im Kontext von Bildung und Lernen im Alter. In K. Aner & U. Karl (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Alter* (S. 133–146). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-26624-0\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-658-26624-0_10)

Meinhold, M. (1994). Ein Rahmenmodell zum methodischen Handeln in der Sozialen Arbeit. In M. Heiner, M. Meinhold, H. von Spiegel & S. Staub-Bernasconi (Hrsg.), *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (S. 187–217). Lambertus.

Meyer, C. (2019). *Soziale Arbeit und Alter(n)*. Beltz Juventa.

Nohl, A.-M. (2017). *Interview und Dokumentarische Methode. Anleitung für die Forschungspraxis*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-16080-7>

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Sage.

Paul Schiller Stiftung. (2018). *Gute Betreuung im Alter. Perspektiven für die Schweiz. Bericht basierend auf der Studie zur Situation und zu den Entwicklungen und Herausforderungen der Betreuung im Alter für die Schweiz*. Zürich.

Paul Schiller Stiftung (2021). *Impulse für eine gute Betreuung im Alter. Handlungsfelder der guten Betreuung im Alter: Betreuungsleistungen und Präventionswirkung*. Zürich.

Paul Schiller Stiftung (2023). *Impulspapier «Soziale Berufe für eine gute Betreuung im Alter»*. Zürich.

Perrig-Chiello, Pasqualina, Höpflinger, François, Schnegg, Brigitte (2010). *Pflegende Angehörige von älteren Menschen in der Schweiz*. SwissAgeCare-2010. Im Auftrag von Spitex-Schweiz.

[https://www.pflegeportal.ch/pflegeportal/pub/SwissAgeCare\\_Broschuere\\_web\\_1950\\_1.pdf](https://www.pflegeportal.ch/pflegeportal/pub/SwissAgeCare_Broschuere_web_1950_1.pdf)

Schweizerische Akademie für medizinische Wissenschaften [SAMW]. (2020). *Charta 2.0 «Interprofessionelle Zusammenarbeit im Gesundheitswesen»*.

Schweppe, C. (2012). Soziale Altenarbeit. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (S. 505–521). VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-94311-4\\_31](https://doi.org/10.1007/978-3-531-94311-4_31)

Stadelmann, K. A. (2024). *Die Sorge um Andere am Lebensende als Beruf. Eine empirische Rekonstruktion des professionellen Selbstverständnisses der Sozialen Arbeit in der Palliative Care*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-45031-1>

Stadelmann, K. A. & Kessler, R. (2021). *Gute Betreuung im Alter – Sozialpädagogik konkret. Darlegung von Indikatoren für eine gute Betreuung aus sozialpädagogischer Perspektive*. Interact. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5036879>

Stettler, P. & Heusser, C. (2023). *Betreuung im Alter integrativ gestalten*. <https://sozialesicherheit.ch/de/betreuung-im-alter-integrativ-gestalten>

Stimmer, F. (2020). *Grundlagen des methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit* (4., aktualisierte Aufl.). Kohlhammer. <https://doi.org/10.17433/978-3-17-035929-1>

Thiersch, H., Grunwald, K., Köngeter, S. (2010). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In Thole, W.: *Grundriss Soziale Arbeit* (S. 175-196). Springer Fachmedien GmbH.

Thiersch, H. (2020). *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – revisited*. Beltz Juventa.

Tuma, R., Schnettler, B. & Knoblauch, H. (2013). *Videographie. Einführung in die interpretative Videoanalyse sozialer Situationen*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-18732-7>

von Spiegel, H. (2011). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis* (4. Aufl.). Reinhardt.

Walther, A. (2008). *Unterstützung bei der Bewältigung biografischer Übergänge im europäischen Vergleich. Lebenslaufregimes als Beitrag zum Vergleich in der Sozialpädagogik* (Habilitationsschrift). Tübingen.

Weichbold, M. (2014). Pretest. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 299–304). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-18939-0\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-531-18939-0_19)

Weinberger, S. (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung* (14., überarb. Aufl.). Juventa.

WHO (2002). *Der europäische Gesundheitsbericht 2002. Regionale Veröffentlichungen der WHO*. Europäische Schriftenreihe Nr. 97. Kopenhagen: WHO-Regionalbüro für Europa.

Widulle, W. (2020). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen* (3., vollständig überarb. Aufl.). Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-29204-1>

Winkler, M. (2022). Eine Theorie der Sozialpädagogik: Subjektentwicklung im Alter. In C. Bleck & A. van Riessen (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründen, Theorien, Prinzipien und Methoden* (S. 279–295). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7_16)

# Autorinnen



**Dr. Karin A. Stadelmann** ist FH-Professorin und Dozentin an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie leitet das Kompetenzzentrum Erziehung, Bildung und Betreuung über die Lebensalter. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Alter und Generationenmanagement sowie Palliative Care in der Sozialen Arbeit. Sie ist seit 2021 politisch als Kantonsrätin tätig, präsidiert seit 2024 die Mitte Kanton Luzern und übt verschiedene ehrenamtliche Funktionen aus.



**Lic. phil. Rita Kessler** ist Dozentin und Projektleiterin an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit mit vierfachem Leistungsauftrag. Ihre Schwerpunkte sind Sozialpädagogisches Wirken im Kontext Alter, Steuerung von Lern- und Bildungsprozessen, (sozialpädagogische) Projektmethodik sowie Soziale Arbeit in der Schule.