

Bei der Betreuung von anderen Institutionen lernen

Damit niemand im Heim vereinsamt

Wie können die Institutionen der Langzeitpflege ihre immer älteren und kränkeren Bewohnerinnen und Bewohner gut betreuen, ohne dass die Kosten explodieren? Neun Heime nutzten die Chance, sich im «Heim Benchmarking Schweiz» Ideen zu holen.

Von Susanne Wenger

Betreuung im Alters- und Pflegeheim – was heisst das eigentlich? Und wie können die Heime ihre immer älteren und kränkeren Bewohnerinnen und Bewohner gut betreuen, ohne dass die Kosten stark ansteigen? Dieser Fragen nahm sich in den vergangenen Monaten ein Benchlearningprojekt des Vereins «Heim Benchmarking Schweiz» (HeBeS) an. Neun Heime waren gewillt, erfolgreiche Betreuungspraktiken in der Branche kennenzulernen. Eine Herausforderung war allein schon die Definition der Betreuung im Heim, wie Projektleiterin Ruth Köppel sagt. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht ist Betreuung neben der Pflege und der Pension eine der Leistungen des Heims, ein Kostenträger also, auch wenn sich einzelne Tätigkeiten nicht immer klar zuordnen lassen. In Zahlen gefasst, wendeten 2008 gemäss sozialmedizinischer Statistik Schweizer Heime pro Bewohnerin oder Bewohner durchschnittlich eine halbe Stunde täglich für Betreuung auf. Pro Aufenthaltstag kostete das durchschnittlich 34 Franken.

Die Pflegewissenschaft warnt

Doch die Pflegewissenschaft warnt sogleich: Bei der heute dominierenden Kategorisierung von Leistungen drohten die Heimbewohnenden zu «Objekten in einer funktionalisierten Versorgung» zu werden. Grundlage der Betreuung sei eine «auf Emotionen und Verständnis beruhende Beziehung», erklärt die Pflegewissenschaftlerin Andrea Koppitz von der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW). Die Hochschule hat das HeBeS-Projekt begleitet. Betreuung brauche in Institutionen der Langzeitpflege «eine fachliche, zeitliche und personelle Kontinuität über 24 Stunden pro Tag und sieben Tage die Woche». Sie könne auch nicht an eine Berufsgruppe delegiert werden. Die Pflegewissenschaft unterscheidet zwischen impliziter Betreuung – als sorgende Haltung und unterstützende Handlung im Alltag – und expliziter Betreuung, also konkreten Betreuungsangeboten wie Aktivierung, Singen, Turnen. Die ZHAW hat Betreuungsziele definiert. Demnach sollten sich die alten Menschen im Heim eingebunden sowie akzeptiert und geschätzt fühlen. Sie sollen ihre Gewohnheiten pflegen sowie selbstbestimmt leben

können. Bei den Mitarbeitenden sollten die Bewohnerinnen und Bewohner im Zentrum stehen, und sie brauchen stets die Möglichkeit zur Kommunikation.

Sitzecken, Gärten, Freiwillige

Konkret bedeutet dies zum Beispiel: Die Menschen schliessen im Heim Freundschaften. Sie können ihre «Mödeli» beibehalten. Sie haben Einfluss auf den Tagesablauf im Heim und können etwas Sinnstiftendes tun. Sie wissen jederzeit, an wen sie sich wenden können, wenn etwas sie bedrückt oder stört. Ein wichtiger Indikator, um das Wohlbefinden der Heimbewohnenden einzuschätzen, ist laut Pflegewissenschaftlerin Koppitz die Einsamkeit. Mit dem Heimeintritt verlieren die Betagten einen Teil ihrer früheren sozialen Kontakte. Einsamkeit zu verhindern, gelingt aber nicht immer, wie der umfangreiche Schlussbericht zum HeBeS-Projekt festhält: Es gebe da in den Heimen «Entwicklungsbedarf».

Unauffällige und schwächere Pensionäre kommen bei der Betreuung oft zu kurz. Um dies zu verhindern, so der Schlussbericht, könnten Elemente des Pflegeprozesses auf die Betreuung übertragen werden: Bei jeder Bewohnerin, jedem Bewohner den Bedarf klären, Ziele und Massnahmen definieren, diese evaluieren. So würden die Heime ihre Betreuungsleistungen für verschiedene Bewohnersegmente auch nach aussen hin sichtbar machen,

unterstreicht Projektleiterin Köppel. Als wirksame, aber kostengünstige Massnahmen empfiehlt HeBeS niederschwellige Betreuungsangebote wie den Morgentreff nach dem Frühstück, eine anregende und kontaktfördernde Umgebungsgestaltung mit Wohnflur, Sitzecken, Gärten und den Aufbau eines Betreuungsnetzwerks, in das auch Freiwillige und Angehörige einbezogen werden.

Es braucht Qualitätsindikatoren

Drei Institutionen überzeugten mit ihren Betreuungspraktiken die Projektteilnehmenden derart, dass diese sich vor Ort darüber ins Bild setzen liessen: das Alters- und Pflegeheim Sonnmatt in Niederuzwil SG, das Alterszentrum Gibeleich in Glattbrugg/Opfikon ZH und das Zentrum Ergolz in Ormalingen BL. Gemeinsam ist den drei Heimen, dass sie nicht nur inhaltlich attraktive Betreuungsangebote im Programm haben, sondern die Betreuung auch konzeptionell und strukturell sicherstellen (siehe Beitrag Seite 20). Beim Thema Betreuung im Heim ortet der Benchlearning-Schlussbericht grossen Forschungs- und Entwicklungsbedarf. Es gelte unter anderem, Qualitätsindikatoren zu erarbeiten.

Mehr über «Heim Benchmarking Schweiz»: www.hebes.ch