INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort **7**

Kurzfassung **9**

Abstract **10**

Abkürzungen **11**

1 Einleitung **12**

1.1 Angehörigenarbeit durch SozialarbeiterInnen 14
1.1.1 SozialarbeiterInnen im stationären Bereich der Pflege 14
1.1.2 SozialarbeiterInnen im ambulanten Bereich der Pflege 15
1.2 Veränderungen im institutionellen Bereich 16
1.3 Ziel der Arbeit 18

2 Daten und Informationen aus Niederösterreich **19**

2.1 Betreuungseinrichtungen und Bettenverteilung in Niederösterreich 20
2.2 Organigramm in Niederösterreichischen LPPH 22
2.3 Wahrnehmung sozialarbeiterischer Aufgaben 23
2.3.1 Der/die HeimleiterIn 23
2.3.2 Die SeniorInnenbetreuung 24
2.3.3 Das Pflegepersonal 25
2.4 Institutioneller Strukturwandel 26
2.5 Familienverhältnisse im Landes-Pensionisten- und Pflegeheim Vösendorf 27

3 Die Heimaufnahme **28**

3.1 Hintergründe einer Heimunterbringung 29
3.1.1 Die ergraute Gesellschaft 29
3.1.2 Der gesellschaftliche Wertewandel 30
3.1.3 Die zunehmende Erwerbstätigkeit der Frau 31
3.1.4 Die Belastung pflegender Angehöriger 33
3.1.5 Die Tabuisierung von Sterben und Tod 36
3.2 Die EntscheidungsträgerInnen einer Heimunterbringung 37
3.3 Die Gründe einer Heimunterbringung 38
3.4 Die Auswahl des Heimes 39
3.5 Resümee Kapitel 3 40

4 Die AkteurInnen in der stationären Altenbetreuung **41**

4.1 Die HeimbewohnerInnen 41
4.2 Die Angehörigen 44
4.3 Das Pflegepersonal 48
4.4 Sozialarbeit als Angebot für die AkteurInnengruppen 52
4.4.1 Die AkteurInnen als KlientInnen der Sozialarbeit 52
4.4.2 Der/die AuftraggeberIn für sozialarbeiterische Interventionen in Altenpflegeeinrichtungen 54
4.5 Resümee Kapitel 4 55

5 Das institutionelle Beziehungsdreieck in Altenbetreuungseinrichtungen ... 56

5.1 Die Struktur des institutionellen Beziehungsdreiecks ... 56
5.2 Die Beziehungen der einzelnen Gruppen zueinander ... 60
5.2.1 Die Beziehung zwischen HeimbewohnerInnen und Pflegepersonal ... 61
5.2.2 Die Beziehung zwischen HeimbewohnerInnen und ihren Angehörigen ... 62
5.2.3 Die Beziehung zwischen Angehörigen und Pflegepersonal ... 66
5.3 Bisherige Konfliktlösungsstrategien ... 76
5.4 Resümee Kapitel 5 ... 83

6 Das sozialarbeiterische Mandat für Angehörigenarbeit in der stationären Altenbetreuung ... 84

6.1 Kompetenzen und Fähigkeiten von SozialarbeiterInnen ... 84
6.1.1 Konfliktmanagement in zwischenmenschlichen Beziehungen ... 84
6.1.2 Beratung im Bereich sozialrechtlicher Belange ... 85
6.1.3 Multiprofessionalität in der Altenbetreuung ... 88
6.1.4 Grenzen der Sozialarbeit in der Angehörigenarbeit ... 92
6.2 Kurz- und langfristige (Aus-)Wirkungen von Angehörigenarbeit ... 93
6.2.1 Remigration von HeimbewohnerInnen ... 94
6.2.2 MitarbeiterInnenzufriedenheit durch Angehörigenarbeit ... 94
6.2.3 Angehörigenarbeit als Öffentlichkeitsarbeit ... 96
6.2.4 Langfristiges Qualitätsmanagement durch Angehörigenarbeit ... 97
6.3 Resümee Kapitel 6 ... 98

7 Merkmale eines Angehörigenkonzeptes ... 99

7.1 Ziele von Angehörigenarbeit ... 99
7.2 Der Methodeneinsatz ... 100
7.2.1 Einzelfallhilfe ... 100
7.2.2 Gruppenarbeit ... 103
7.3 Qualitätssicherung durch Standards ... 104
7.4 Resümee Kapitel 7 ... 107

8 Conclusio ... 107

Diagramme, Grafiken und Tabellen ... 113

Literaturverzeichnis ... 114

Quellenverzeichnis ... 122