

# Luxus oder Notwendigkeit?

## Angehörigenarbeit durch SozialarbeiterInnen



Karin Wachter

Angehörigenarbeit in stationären Altenbetreuungseinrichtungen gehört in Österreich teilweise bereits zum Standardangebot. Die praktische Umsetzung dieser Maßnahme bedarf jedoch einer weiteren fachlichen Auseinandersetzung.

### Heimstrukturen verändern sich

Gesellschaftliche und sozialpolitische Veränderungen in der Altenbetreuung fordern eine Neuorientierung um die Ressource "Angehörige". An Bedeutung gewinnt die Diskussion zum Thema Angehörigenarbeit im stationären Bereich, da sich diese Form des "Heimwesens" derzeit in einer Umstrukturierungsphase befindet. Der Ausbau der mobilen Dienste forciert die häusliche Pflege, alte Menschen übersiedeln vermehrt erst in relativ hohem Alter und bei hoher Pflegebedürftigkeit in Heime. In stationären Einrichtungen kommt es in der Folge zu einem Abbau von Wohn- und Betreuungsbetten zugunsten einer Aufstockung von Pflegebetten.

### Angehörige und PflegerInnen sind überfordert

Sowohl Angehörigen als auch PflegerInnen wird im Beziehungsdreieck der Heime - HeimbewohnerInnen / PflegerInnen / Angehörige - ein hohes Maß an

Überforderung zuerkannt. Der Berufsstand der AltenpflegerInnen erhält wenig gesellschaftliche Anerkennung, die fachliche Kompetenz tritt gegenüber Eigenschaften wie Empathie, Geduld und Aufopferungsbereitschaft in den Hintergrund (Kühnert 1991, 75). Unregelmäßige Arbeitszeiten bei wachsendem Aufgabebereich und einem Mangel an zeitlichen Ressourcen sowie die Zunahme physischer und psychischer Belastungen erhöhen die Burnout-Gefährdung dieser Berufsgruppe.

Angehörige, denen häufig der Vorwurf des "Abschiebens" gemacht wird, sind mit dem nahen Tod eines alten Familienmitgliedes überfordert. Die Tabuisierung von Sterben und Tod in der Moderne führt dazu, dass Angehörige sich dieser kritischen Lebensphase nicht gewachsen fühlen. Eine Fremdbetreuung in den letzten Lebenswochen oder -tagen scheint oft die einzige Alternative zu sein. Eine Entscheidung, die Angehörigen oft schwer fällt und zusätzlich ein schlechtes Gewissen mit sich bringt.

PflegerInnen und Angehörige, deren gemeinsames Ziel die höchstmögliche Lebensqualität der HeimbewohnerInnen ist, treffen mit unterschiedlichen Vorstellungen, Bedürfnissen und Wünschen aufeinander: langjährige private Pflege kollidiert mit professioneller Betreuung, Differenzen zwischen häuslicher und institutioneller Obhut führen zu unterschiedlichen Ansichten und gegenseitigen, z. T. kaum erfüllbaren Forderungen. Häufig ist von Beginn an beiderseitiges Unverständnis und Geringschätzung der Leistung des / der anderen festzustellen. Die bereits krisenhafte Lebensphase des Sterbens, in

welche alle drei AkteurInnengruppen involviert sind, wird durch Konflikte zusätzlich belastet. Dabei handelt es sich nicht um Einzelfälle. Vom Pflegepersonal werden insgesamt etwa drei Viertel der Angehörigen als "schwierig" bezeichnet.

Angehörigenarbeit erfordert demnach professionelles Know-how wie Krisen- und Konfliktmanagement, Kenntnisse unterschiedlicher Kommunikationstechniken sowie Fachkenntnisse sozialer Lebensbelange, wie etwa Rechtsberatung, Vernetzungsmöglichkeiten, Ressourcensmobilisierung, Gruppendynamik, Rollenkonflikte, etc. Weiters ist ein Mindestmaß an zeitlichen Ressourcen dafür vorzusehen.

Diesen Anforderungen können PflegerInnen kaum gerecht werden. Trotz einer in der Ausbildung vorgesehenen Qualifikation in kommunikativen Bereichen scheint professionelle Unterstützung dieser Gruppe angebracht.

### Ein lösungsorientierter Ansatz

Mit dem Ziel einer ganzheitlichen Betreuung, die über "warm, satt, sauber" (Polat-Firtinger 2003, 236) hinausgehen soll, kann, neben dem medizinisch-pflegerischen, der psychosoziale Aspekt nicht negiert werden. Ein wesentlicher Bestandteil der psychosozialen Zuwendung liegt in einer guten Zusammenarbeit von Heimbediensteten und Angehörigen. In Deutschland wurde dieser Anforderung derart begegnet, dass Angehörigenarbeit durch zwei Berufsgruppen erfolgt. Neben dem Pflegepersonal sind in etwa einem Viertel der Heime auch SozialarbeiterInnen/SozialpädagogInnen in der systematischen Angehörigenarbeit beschäf-



tigt. Mit Unterstützung anderer Berufsgruppen arbeiten diese beiden Professionen als gleichwertige Mitglieder eines interdisziplinären Teams an der bestmöglichen Betreuung der HeimbewohnerInnen. Die Kontaktfrequenz zu den Familien der HeimbewohnerInnen ist dabei von der Situation/dem Befinden der Pflegebedürftigen abhängig.

**Der Nutzen von Angehörigenarbeit durch SozialarbeiterInnen**

- Es kommt zu einer Entlastung des Pflegepersonals durch professionelle Begleitung der Angehörigen. Dadurch

kann eine höhere MitarbeiterInnenzufriedenheit erreicht werden, was zu einem Abbau von Krankenständen, Personalfluktuationen und Burnout-Gefährdungen beiträgt.

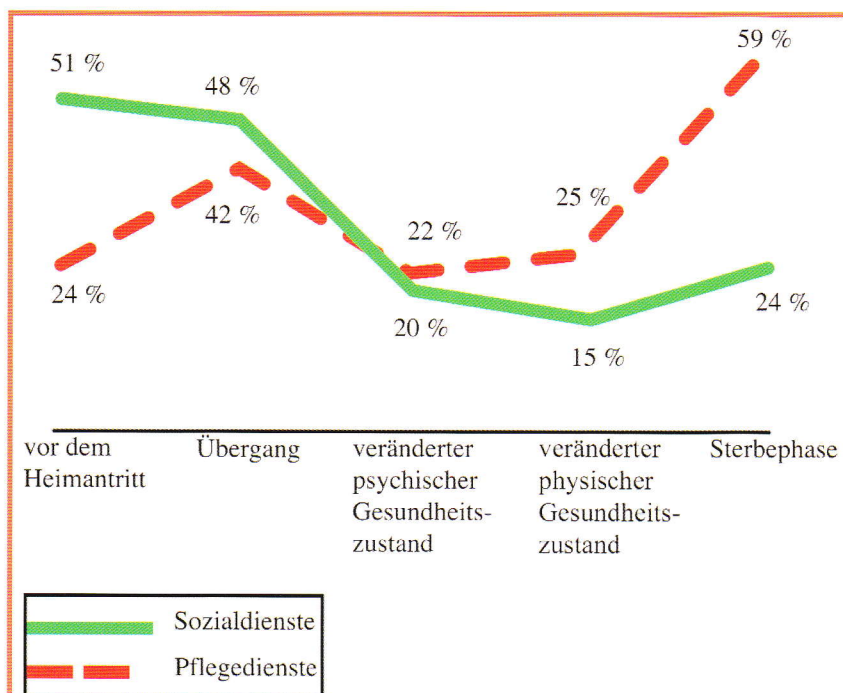
- Präventive Ansätze, etwa in Form von professionellen, standardisierten Erstgesprächen, schaffen eine positive Ausgangsbasis für alle Beteiligten und tragen wesentlich zu einer Erhöhung der Lebensqualität der HeimbewohnerInnen bei.
- Zufriedene Angehörige haben einen hohen Stellenwert im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit. Sie sind die "Visitenkarten" eines Heims.
- Eine umfassende Betreuung / Beratung von Angehörigen kann zu einer Remigration der alten Menschen in die häusliche Betreuung beitragen.
- Werden "Angehörige von heute" als "HeimbewohnerInnen von morgen" gesehen, so können deren Wünsche und Bedürfnisse im Sinne langfristiger Qualitätsplanung einen wertvollen Beitrag leisten.

**Ausblick: Ein neues Konzept braucht neue Strukturen**

Um ein derartiges Angebot in österreichischen Pflegeheimen zu installieren, bedarf es wesentlicher struktureller Veränderungen. Zum einen wäre der Personalstand im Sinne interdisziplinärer Teams durch den Einbezug von SozialarbeiterInnen zu erweitern. Dies scheint angesichts aktueller Professionalisierungsansprüche eine logische Konsequenz. Die Spezialisierung einzelner Berufsgruppen zwingt AkteureInnen zu einer berufsübergreifenden Zusammenarbeit, wenn ein ganzheitliches Ziel erreicht werden soll (Fischer et al. 1993, 9). Weiters bedarf es einer Abflachung der derzeit hierarchischen Strukturen, die eine qualitativ hochwertige Teamarbeit behindern.

Angehörigenarbeit als Auftrag für ein multiprofessionelles Team und damit auch der Einbezug von SozialarbeiterInnen ist kein Luxus, wenn eine Erhöhung der Arbeits- und Lebensqualität aller Beteiligten angestrebt wird. Die Aufgabe ausschließlich dem Pflegepersonal zu übertragen, wie dies in einigen Institutionen der Fall ist, lässt den gewünschten Erfolg dieser Maßnahme bezweifeln.

**Mag.a (FH) Karin Wachter**  
karin.wachter@kabsi.at



ISG 1996, zit. nach Kremer-Preiß 1996, 100

Kontaktfrequenz der Berufsgruppen zu den Angehörigen

**Literatur**

- Fischer, Bernd; Groß-Heister, Markus; Heister, Elisabeth (1993): Ein komplexes System - Geriatrie/Gerontologie. Ebersberg: VLESS.
- Kremer-Preiß, Ursula (1996): Belastung oder Entlastung? Angehörigenarbeit in Heimen. In: Altenpflege-Forum. Texte aus Pflegeforschung und Pflegewissenschaft, (4) 4, 97-104.
- Kühnert, Sabine (1991): Das Verhältnis zwischen Angehörigen von Heimbewohnern und Mitarbeitern im Altenpflegeheim. Frankfurt am Main, Bern, New York, Paris: Peter Lang.
- Polat-Firtinger, Judith (2003): Multiprofessionelles Demenzmanagement. In: Gatterer (Hrsg.): Multiprofessionelle Altenbetreuung. Ein Handbuch. Wien: Springer, 229-245.