

## Pflegediagnosen

Pflegeprobleme von Bewohnenden  
strukturiert erfassen – Seite 35

# CURAVIVA

Fachzeitschrift Curaviva

Verband Heime & Institutionen Schweiz



## Hauswirtschaft

Wohnen gemeinsam organisieren

«Mitarbeitende in der Hauswirtschaft haben einen besonderen Mehrwert, wenn sie nicht nur hinter den Kulissen arbeiten.»



Elisabeth Seifert

Chefredaktorin

## Liebe Leserin, lieber Leser

Institutionen sind Lebensräume. Egal ob hochbetagte Personen, Menschen mit Behinderung oder Kinder aus schwierigen sozialen Verhältnissen: Sie alle wollen nicht einfach nur gepflegt, betreut und therapiert werden, sondern in den Institutionen vor allem leben und wohnen. Wie alle anderen auch.

Dazu gehört ein behagliches und wohnliches Lebensumfeld: Schön gestaltete, ordentliche Wohnräume, gutes Essen, saubere Kleidung, vielleicht auch ein gepflegter Garten oder ein hübscher Balkon. Je mehr Menschen dabei in einem Haushalt zusammenleben, desto komplexer und anspruchsvoller wird es, all diese Bedürfnisse zu erfüllen. Alltagswissen in der Haushaltführung genügt schnell nicht mehr, gefragt sind Fachpersonen mit entsprechendem Profiwissen. Einen grossen Bereich decken die Berufe im Bereich Hauswirtschaft und Küche ab.

Die Mitarbeitenden in diesen Berufsfeldern spielen zweifellos eine zentrale Rolle für die Lebensqualität der Bewohnenden. Bei den Verantwortlichen in den Institutionen, namentlich in den Pflegeheimen, sei das Bewusstsein dafür vor allem in den letzten zwei oder drei Jahren gewachsen, stellt Monika Weder, Leiterin des Geschäftsbereichs Bildung von Curaviva Schweiz, im Gespräch mit der Fachzeitschrift fest (Seite 6). Neben der stetigen Verbesserung der Dienstleistungsqualität spricht sie insbesondere auch darauf an, welchen Mehrwert diese Mitarbeitenden für die Bewohnenden haben, wenn sie nicht nur hinter den Kulissen arbeiten, sondern aktiv in den Pflege- und Betreuungsalltag mit einbezogen werden.

Und zwar indem sie Bewohnerinnen und Bewohner anleiten und unterstützen, die bei der Reinigung, der Wäscherei, der Zubereitung der Mahlzeiten oder auch im Garten und bei Reparaturarbeiten mithelfen können und wollen. Den Alltag mitzugestalten, sich mit Vorlieben und Interessen einbringen zu können, vermittelt das Gefühl, gebraucht zu sein, und damit Lebenssinn. Im Unterschied zu Institutionen für

Menschen mit Behinderung oder auch für Kinder und Jugendliche, wo Bewohnende längst in die Organisation des Alltags mit einbezogen werden, gibt es erst wenig Pflegeheime, die solche Konzepte umsetzen. Beispielhaft ist hier das Genfer Pflegeheim Les Charmettes (Seite 11).

Unsere Porträts eines Hauswarts in einer Behinderteninstitution (Seite 20) sowie eines Kochs in einer Kinder- und Jugendinstitution, der sich zusätzlich zum Arbeitsagogen ausbilden liess (Seite 23), machen deutlich, wie Bewohnende von unkomplizierten Alltagskontakten mit Menschen ohne sozialpädagogischen Auftrag profitieren können.

Einen Mehrwert für die Bewohnenden bedeuten Mitarbeitende in Hauswirtschaft und Küche auch deshalb, weil in diesen Bereichen Menschen mit ganz unterschiedlichen kulturellen Wurzeln und Bildungshintergründen arbeiten. Welche Chancen und gleichzeitig auch Herausforderungen damit verbunden sind, wird in unserem Bericht über das Walliser Pflegeheim Foyer Haut de Cry sichtbar (Seite 27). Die oft auch niederschweligen Tätigkeiten ermöglichen gerade auch Menschen mit Behinderung, im ersten Arbeitsmarkt Fuss zu fassen: Die Städtzürcher Alterszentren haben bereits seit Jahren Erfahrung damit (Seite 17). Und das Alterszentrum in Balerna TI spricht von einer Win-win-Situation – für die Mitarbeitenden mit Behinderung und die Bewohnenden im Heim (Seite 14). Am besten überzeugen Sie sich bei der Lektüre selbst davon. ●

Titelbild: Eine Mitarbeiterin und eine Bewohnerin erledigen im Genfer Pflegeheim Les Charmettes die Reinigungsarbeit gemeinsam. Das Pflegeheim bezieht Mitarbeitende der Hauswirtschaft aktiv in die Begleitung der Bewohnenden mit ein. Foto: Hugues Siegenthaler

Monika Weder

Alterszentrum in Balerna TI

Hansjörg Lüthi



6



14



30

Inhaltsverzeichnis

Hauswirtschaft

«Eine zentrale Rolle für die Lebensqualität» 6
Die Bereiche Hauswirtschaft und Küche standen in den Pflegeinstitutionen lange Zeit nicht so stark im Fokus. Das änderte sich jetzt, sagt Monika Weder, Leiterin Bildung von Curaviva Schweiz.

Betreuung geht alle etwas an 11
Im Pflegeheim Les Charmettes in der Nähe von Genf wird Vielseitigkeit grossgeschrieben: Das Personal aus Hauswirtschaft und Hotellerie wird in die tägliche Betreuungsarbeit eng mit einbezogen.

In der Küche und in der Lingerie 14
Ein Alterszentrum als Arbeitsort für Menschen mit einer Beeinträchtigung: Eine Institution im Tessin hat damit gute Erfahrungen gemacht und wertet das als Gewinn für alle.

Gute Einbettung vonnöten 17
In den Zürcher Alterszentren können Menschen mit einer Beeinträchtigung eine Ausbildung machen und arbeiten. Voraussetzung: Die Institutionen müssen die nötige Zeit und Flexibilität aufbringen.

Der Allrounder 20
Reto Hess ist Leiter Technischer Dienst einer Behinderteninstitution und dafür zuständig, dass die Infrastruktur tadellos funktioniert.

Erfolgserebnisse in der Küche 23
Schon als Koch kam Fabrice Nègre im Schulheim Elgg ZH eine wichtige Funktion zu. Heute, als Arbeitsagoge, sieht er täglich, wie wichtig der Zugang zu Jugendlichen über kreatives Arbeiten ist.

Eine Institution mit Integrationsprogramm 27
Das Alters- und Pflegeheim Foyer Haut de Cry in Vétroz VS leistet einen wichtigen Beitrag zur beruflichen Integration. Der Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft eignet sich hierfür besonders gut.

Alter

«Qualität in einem umfassenden Sinn verstehen» 30
Was ist Qualität in der Langzeitpflege? Hansjörg Lüthi, Geschäftsführer eines Alterszentrums und Präsident des Vereins Dialog@age, erläutert, was Qualität für ihn bedeutet.

Pflege strukturiert angehen 35
Die Arbeit mit Pflegediagnosen beginnt sich langsam zu etablieren. Erste Erfahrungen damit sammelt das Alters- und Pflegezentrum Sunnematte in Escholzmatt.

Sehstärke erhalten 38
Die Firma Augenmobil bietet Untersuchungen in Altersinstitutionen an. Der Zweck: Augenkrankheiten bei alten Menschen sollen möglichst frühzeitig erkannt und therapiert werden.

Hightech für alte Menschen 41
Ein smarter Lichtschalter mit dem Namen Grannyguard erkennt, wenn eine Person Hilfe braucht. Zudem überwacht er das Raumklima und meldet Abweichungen.

Behinderung

Selbstbewusstsein stärken 44
Die Selbstvertreter-Organisation «Mensch zuerst» befähigt Menschen mit Beeinträchtigung, selber für ihre Rechte einzustehen.

Journal

Buchtipps 48
Carte Blanche 49
Kurznachrichten 49



DIE PUREN FARBEN. SCHADSTOFFFREI. GERUCHSFREI.



Impressum: Redaktion: Elisabeth Seifert (esf), Chefredaktorin; Urs Tremp (ut); Claudia Weiss (cw); Anne-Marie Nicole (amn) • Korrektorat: Beat Zaugg • Herausgeber: CURAVIVA – Verband Heime und Institutionen Schweiz, 91. Jahrgang • Adresse: Hauptsitz CURAVIVA Schweiz, Zieglerstrasse 53, 3000 Bern 14 • Briefadresse: Postfach, 3000 Bern 14 • Telefon Hauptnummer: 031 385 33 33, Telefax: 031 385 33 34, E-Mail: info@curaviva.ch, Internet: www.fachzeitschrift.curaviva.ch • Geschäfts-/Stelleninserate: Zürichsee Werbe AG, Fachmedien, Laubisrütistrasse 44, 8712 Stäfa, Telefon: 044 928 56 53, E-Mail: markus.haas@fachmedien.ch • Stellenvermittlung: Telefon 031 385 33 63, E-Mail: stellen@curaviva.ch, www.sozjobs.ch • Satz und Druck: AST & FISCHER AG, Digital Media and Print, Seftigenstrasse 310, 3084 Wabern, Telefon: 031 963 11 11, Telefax: 031 963 11 10, Layout: Belinda Flury • Abonnemente: Yolanda Birrer, Telefon: 041 419 01 60, Telefax: 041 419 01 62, E-Mail: y.birrer@curaviva.ch • Bestellung von Einzelnummern: Telefon: 031 385 33 33, E-Mail: info@curaviva.ch • Bezugspreise 2014: Jahresabonnement Fr. 125.–, Einzelnummer Fr. 15.–, inkl. Porto und MwSt.; Ausland, inkl. Porto: Jahresabonnement Fr. 150.–, Einzelnummer keine Lieferung • Erscheinungsweise: 10x, monatlich, Januar/Februar Winterausgabe, Juli/August Sommerausgabe • Auflage (deutsch): Druckauflage 4000 Ex., WEMF/SW-Beglaubigung 2020: 2737 Ex. (Total verkaufte Auflage 2566 Ex., Total Gratisauflage 171 Ex.), Nachdruck, auch auszugsweise, nur nach Absprache mit der Redaktion und mit vollständiger Quellenangabe. ISSN 1663-6058



## Die Hauswirtschaft hat Potenzial für die Weiterentwicklung der Institutionen

# «Pflegeheime verharrten viele Jahre in einer Art Dornröschenschlaf»

Über lange Zeit hinweg standen die Bereiche Küche und Hauswirtschaft generell nicht so stark im Fokus der Verantwortlichen der Pflegeinstitutionen. Das ändert sich jetzt, wie Monika Weder, Leiterin des Geschäftsbereichs Bildung von Curaviva Schweiz, erörtert.

Interview: Elisabeth Seifert

**Heime und Institutionen nimmt man hauptsächlich über ihre primäre Funktion in Betreuung, Begleitung und Pflege wahr. Damit der Alltag funktioniert, braucht es aber zahlreiche weitere fachliche Kompetenzen. Wie würden Sie diese systematisieren?**

**Monika Weder:** Wir können drei grosse Bereiche unterscheiden: Das sind zunächst die Küche und die Hauswirtschaft, weiter das Tätigkeitsfeld Hauswartung und Haustechnik und schliesslich die Aufgaben im Bereich Finanzen, Administration und Management.

**Wie hoch ist der Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in diesen drei Tätigkeitsfeldern angestellt sind?**

Gemäss geläufigen Statistiken arbeiten namentlich in den Alters- und Pflegeinstitutionen rund ein Drittel der in einer Institution angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bezogen auf Vollzeitäquivalente, in einem dieser drei Bereiche. Das ist aber nur ein Teil der Wahrheit. Es gibt etliche Institutionen, die in den genannten Bereichen gewisse Leistungen von auswärts einkaufen. Zum Beispiel Arbeiten im Bereich Reinigung und Wäscherei. In der Romandie gehört auch die Gastronomie zu den ausgelagerten Dienstleistungen.

**Über ein Drittel der Mitarbeitenden arbeiten in diesen drei Bereichen. In welchen Berufen am meisten?**

Viele Mitarbeitende sind in der Küche und der Hauswirtschaft tätig. Und zwar auf ganz unterschiedlichen Qualifikationsniveaus. Neben ungelerten oder nicht spezifisch ausgebildeten Mitarbeitenden gibt es Angestellte in der Küche und in der Hauswirtschaft, die über diverse Ausbildungen auf der Sekundär- oder der Tertiärstufe verfügen. Das Spektrum reicht vom Küchenangestellten mit Berufsattest bis zur Küchenchefin mit eidgenössischem Diplom. Oder von der Hauswirtschaftspraktikerin mit Berufsattest über die Fachfrau oder den Fachmann Hauswirtschaft bis zur Bereichsleiterin Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fachausweis oder Fachpersonen mit einem Abschluss auf Stufe Höhere Fachschule

**Gibt es Unterschiede in der Bedeutung dieser Mitarbeitenden mit dem Blick auf Institutionen in den drei Bereichen Alter, Behinderung sowie Kinder und Jugendliche?**

Der Bereich Küche und Hauswirtschaft ist neben den Altersinstitutionen vor allem in den Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigung von grossem Interesse. Die Pflegeeinrichtungen und die Behinderteninstitutionen unterhalten zum Beispiel oft ganz bewusst Restaurants, die auch für die Öffentlichkeit zugänglich sind. Der Gastrobereich eignet sich zudem sehr gut für die Arbeit von

Menschen mit Behinderung. Dies trifft auch auf verschiedene Tätigkeiten in der Hauswirtschaft zu. Reinigung und Hygiene haben ganz besonders in den Alterseinrichtungen eine grosse Bedeutung. Im Kinder- und Jugendbereich hingegen braucht es all diese Dienstleistungen auch, aber sie sind weniger umfangreich.

**«Mitarbeitende in Küche und Hauswirtschaft spielen eine zentrale Rolle für die Lebensqualität.»**

**Im Bereich Pflege, Betreuung und Begleitung gibt es vielerorts einen Fachkräftemangel – wie schaut es damit in den übrigen Berufszweigen aus?**

Der Mangel an Personal in diesen Bereichen ist sicher nicht so gross. Im Gegenteil: Wenn Institutionen zum Beispiel Stellen im kaufmännischen Bereich ausschreiben, erhalten sie immer sehr viele Bewerbungen. Auch für die Hauswirtschaft lässt sich ein grosses Interesse beobachten. Dies auch deshalb, weil es Stellen gibt, wo ein Einstieg ohne einschlägigen Berufsabschluss möglich ist. Heime und Institutionen sind

---

**«Etliche Institutionen haben offene Lehrstellen im Bereich Hauswirtschaft.»**

---

wichtigen Regionen besteht ein gewisser Mangel an ausgebildeten Köchinnen und Köchen. Das liegt daran, dass es generell zu wenig ausgebildete Köchinnen und Köche gibt. Gleiches gilt für ausgebildetes Personal im IT-Bereich.

**Die Heime und Institutionen scheinen generell attraktive Arbeitgeber für all diese Berufszweige zu sein ...**

Im Gastrobereich spielen sicher die regelmässigen Arbeitszeiten eine wichtige Rolle. Auch die Arbeitsplatzsicherheit ist ein zentraler Aspekt. Es gibt keine saisonal schwankenden Auslastungen, und auch die Folgen von Krisen, wie wir sie jetzt gerade erleben, sind weniger ausgeprägt. Was den kaufmännischen Bereich betrifft: An diesen Berufen besteht generell ein grosses Interesse, für viele ist aber gerade eine Anstellung im Heim attraktiv, weil man dadurch in einem sozialen oder in einem sozialmedizinischen Umfeld tätig sein kann.

**Küche und Hauswirtschaft erbringen namentlich in Pflegeeinrichtungen wichtige Dienstleistungen für das Wohl der Bewohnenden?**

Die Mitarbeitenden in diesen Bereichen spielen eine zentrale Rolle für die Lebensqualität der Bewohnenden. Für Menschen, die stationäre Angebote in Anspruch nehmen, ist die Institution ihr Zuhause. Entsprechend wichtig ist, dass die Dienstleistungen rund um das Wohnen, dazu gehören insbesondere die Küche und die Hauswirtschaft, gut funktionieren. Die Corona-Pandemie machte zudem verstärkt bewusst, wie wichtig ein hoher Hygienestandard ist.

**Wird die grosse Bedeutung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesen Bereichen für die Lebensqualität der Bewohnenden entsprechend gewürdigt?**

Etliche Institutionen zeigen eine entsprechende Wertschätzung. Sie ist aber sicher noch nicht überall gleichermassen gross. Über lange Zeit hinweg standen die Bereiche Küche und Hauswirtschaft generell nicht so stark im Fokus der Verantwortlichen der Alters- und Pflegeinstitutionen. Man verharrte diesbezüglich in einer Art Dornröschenschlaf. Erst vor etwa zwei, drei Jahren ist das Bewusstsein dafür gewachsen, dass gerade auch im Bereich

>>



Monika Weder, Leiterin des Geschäftsbereichs Bildung von Curaviva Schweiz:  
«Mit der Hauswirtschaft einen Mehrwert für die Bewohnenden schaffen.» Foto: esf

## Heime sind wichtige Arbeitgebende für Fachpersonen im Bereich Hauswirtschaft

# Ein Beruf, der Karriere ermöglicht

Seit knapp zwei Jahrzehnten gibt es die dreijährige Grundbildung zur Fachfrau oder zum Fachmann Hauswirtschaft. Etwas später kam die zweijährige Grundbildung dazu. Die Bildungsgänge entsprechen dem Bedarf von Institutionen und Spitälern nach ausgebildetem Fachpersonal.

Es ist ein breites Aufgabenfeld, wofür die Grundbildungen im Bereich Hauswirtschaft die Auszubildenden qualifizieren: Die Berufsleute, ein grosser Teil davon sind Frauen, werden dafür ausgerüstet, ihre Kundinnen und Kunden zu beraten, Räume zu reinigen und zu gestalten, die verschiedenen Arbeiten rund um die Wäsche auszuführen, Mahlzeiten zuzubereiten und zu verteilen, administrative Arbeiten zu erledigen sowie Events zu organisieren.

Ein Spezifikum der Ausbildungen im Bereich Hauswirtschaft ist, dass diese ganz besonders auch Fachleute für Heime und Institutionen ausbilden. «Der grösste Teil der auszubildenden Frauen und Männer arbeitet in einer Alters- oder Pflegeeinrichtung», sagt Elvira Schwegler. Sie ist Geschäftsführerin der Organisationen der Arbeit (Oda) Hauswirtschaft Schweiz, Dachverband und Träger der beiden Grundbildungen Hauswirtschaftspraktiker und Hauswirtschaftspraktikerin mit Eidgenössischem Berufsattest (EBA) sowie Fachmann oder Fachfrau Hauswirtschaft mit Eidgenössischem Fähigkeitsausweis (EFZ). Neben Altersheimen gehören auch Institutionen in den Bereichen Behinderung, Kinder und Jugendliche sowie Spitäler und einzelne Hotels zu den Arbeitgebern von ausgebildeten oder angehenden Fachleuten im Bereich Hauswirtschaft.

### Das Haushaltjahr abgelöst

Beide Berufe sind in den 00er-Jahren im Zuge neuer Berufsbildungsgesetze entstanden. Zunächst die dreijährige Grundbildung zum Fachmann oder zur Fachfrau Hauswirtschaft, damals noch mit dem Titel Hauswirtschafterin und Hauswirtschafter, die das Haushaltjahr abgelöst hat. Dabei handelte es sich um eine Ausbildung, die junge



«Der grösste Teil der auszubildenden Frauen und Männer arbeitet in einer Alters- oder Pflegeeinrichtung.»

Elvira Schwegler,  
Geschäftsführerin Oda  
Hauswirtschaft Schweiz

Frauen über Jahrzehnte hinweg für die Arbeit in privaten Haushalten schulte. Wenige Jahre später dann wurde die zweijährige Grundbildung mit Berufsattest eingeführt. Seit 2016 gibt es überdies gesamtschweizerische Bildungsunterlagen für die zweijährige praktische Ausbildung (PrA) Hauswirtschaft, die Menschen mit Lernschwierigkeiten zur Verfügung steht.

Die Konzeption der Ausbildungen ging einher mit dem Bedarf von Spitälern sowie Heimen und Institutionen, auch im Bereich Hauswirtschaft vermehrt mit ausgebildetem Personal zu arbeiten. Zuvor war in den Institutionen und Spitälern eine hauswirtschaftliche Betriebsleiterin, ausgebildet an einer unter anderem von Klosterschwestern geführten höheren Fachschule, oft die einzige Fachperson vor Ort. Aber auch das war nicht selbstverständlich. Immer wieder waren zudem, wie Elvira Schwegler weiss, über viele Jahre hinweg Hotelfachassistentinnen (ab 2004: Hotelfachmann oder Hotelfachfrau EFZ) in den Heimen tätig. Wer heute über eine Grundbildung im Bereich Hauswirtschaft oder auch über die PrA-Hauswirtschaft verfügt, kann sich stufenweise weiterbilden: von der PrA-Ausbildung über das EBA bis zum EFZ. Den EFZ-Absolvierenden steht die Möglichkeit offen, nach einigen Jahren Praxis die Berufsprüfung zur Bereichsleiterin Hotellerie-Hauswirtschaft (Tertiärstufe) in Angriff zu nehmen und später dann auch noch eine höhere Fachprüfung zur Leiterin oder zum Leiter Hotellerie-Hauswirtschaft oder zur Leiterin oder zum Leiter Facility Management und Maintenance anzuhängen.

### Ein Image-Gewinn

Während die beiden Berufsfelder «Hotellerie» und «Hauswirtschaft» bei der Berufsprüfung bereits seit Längerem eine Einheit bilden, wird das voraussichtlich ab 2023 auch im Bereich der Grundbildungen (Sekundarstufe II) der Fall sein. Angestossen durch die Behörden auf Bundes- und Kantonebene sowie einer Umfrage an der Basis sind die Verantwortlichen für die beiden Berufsfelder derzeit daran, die Inhalte der neuen gemeinsamen Grundbildungen (EBA und EFZ) zu definieren. «Die Inhalte der Grundbildungen sind heute bereits sehr ähnlich», stellt Elvira Schwegler von Seiten der Oda Hauswirtschaft Schweiz fest. Auch wenn es künftig nur noch einen gemeinsamen Beruf gebe, werde es dennoch gewisse Vertiefungsoptionen geben müssen, so Schwegler, um der doch sehr unterschiedlichen Klientel in einem Hotel oder einem Heim gerecht zu werden. «Mit der Zusammenlegung entsteht ein grosses Berufsfeld», betont Elvira Schwegler. Egal, in welchem Bereich jemand die Ausbildung gemacht hat, stehen ihm oder ihr eine Anstellung in einem Hotel, einem Spital oder einer Institution offen. Schwegler erhofft sich davon einen weiteren Image-Gewinn für den Beruf – und damit noch etwas mehr Azubis. (esf) ●

der Hauswirtschaft viel Potenzial besteht, um die Institutionen weiterzuentwickeln. Und dass man damit für die Bewohnerinnen und Bewohner einen Mehrwert schaffen kann.

#### **Worin sehen Sie das Potenzial der Mitarbeitenden und der Berufe im Bereich Küche und Hauswirtschaft?**

Man wird sich immer mehr bewusst, wie wichtig diese Mitarbeitenden für die Lebensqualität der Bewohnenden in den Pflegeinstitutionen sind. Und zwar nicht einfach dadurch, dass die Qualität der Leistungen in Küche und Hauswirtschaft kontinuierlich verbessert werden. Ausgeschöpft werden kann das Potenzial vielmehr dadurch, dass die Mitarbeitenden nicht nur hinter den Kulissen arbeiten, sondern dass sie aktiv in den Pflege- und Betreuungsalltag mit einbezogen werden. Die Altersinstitutionen setzen damit etwas um, was im Behindertenbereich schon lange der Fall ist.

#### **Können Sie das näher erläutern?**

In Behinderteneinrichtungen arbeiten Bewohnerinnen und Bewohner in der Küche, bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten oder auch im Gebäudeunterhalt oft selber mit und werden dabei von ausgebildeten Mitarbeitenden begleitet. Im Behindertenbereich haben hier zusätzlich auch Sozial- und Arbeitspädagoginnen und -pädagogen eine unterstützende Funktion. In den Altersinstitution ist die Mitarbeit der Bewohnenden eine neuere Entwicklung. Zurzeit sind es noch eher wenige Institutionen, die solche Konzepte umsetzen. Es kommen aber immer mehr dazu. Das fordert natürlich die regulären Mitarbeitenden in diesen Bereichen, sie werden zu einem Teil des Betreuungsteams.

#### **Was ist die Bedeutung dieser Entwicklung?**

Es trägt viel zur Lebensqualität bei, wenn betagte Menschen alltägliche Aktivitäten, die sie über Jahre hinweg ausgeübt haben, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auch weiterhin verrichten können, wenn sie das möchten. Besonders wichtig ist dies auch für Menschen mit Demenz: Alltagsroutinen wie Kochen und

Waschen haben sich oft tief in ihr Bewusstsein eingepreßt, sind immer noch teilweise präsent und lassen sich entsprechend gut abrufen. Das kann dabei helfen, den Rückgang der Alltagsfähigkeiten zu verlangsamen und die Lebensfreude zu erhalten.

#### **Was ist nötig, damit Mitarbeitende aus den Bereichen Küche und Hauswirtschaft zu einem Teil des Betreuungsteams werden können?**

Damit das möglich wird, brauchte es in vielen Institutionen ein gewisses Umdenken, auf der Seite der Institutionsleitung und auch bei den Mitarbeitenden. Wenn man die Bewohnenden mit einbeziehen will, werden viele Arbeiten nicht so schnell erledigt werden können, wie man sich das gewohnt ist. Es braucht ein Gesamtkonzept, das den Einsatz der entsprechenden Mitarbeitenden regelt, und es braucht eine Schulung des Personals. Dabei handelt es sich, jedenfalls derzeit noch, vor allem um spezifische interne Schulungen.

Heute schon verbreitet sind in den Betrieben gewisse Grundschulungen für alle Mitarbeitenden, zum Beispiel zum Umgang mit Menschen mit demenziellen Erkrankungen. Darüber hinaus müssen die Mitarbeitenden aber noch funktionspezifisch weitergebildet werden.

#### **Was bedeutet die Umsetzung eines solchen Konzepts für die Kosten?**

Dazu liesse sich mit jenen Institutionen, die solche Konzepte bereits umgesetzt haben, eine interessante Studie erarbeiten. Wenn die Bewohnenden in der Küche, der Reinigung und anderen Bereichen mitarbeiten, dann benötigen sie womöglich nicht mehr so viel Betreuung. Möglicherweise wirkt sich diese Aktivität auch positiv auf ihre Befindlichkeit und ihre Gesundheit aus. Es muss also nicht zwingend teurer werden.

#### **Wie reagieren die Mitarbeitenden im Bereich Hauswirtschaft und im Bereich Pflege und Betreuung auf solche Modelle?**

Für Mitarbeitende, die es gewohnt sind, ihre Arbeit rasch und allein zu bewältigen, kann es eine grosse Umstellung sein, sich

&gt;&gt;

**«In den Behinderteninstitutionen arbeiten Bewohner und Bewohnerinnen oft selber mit.»**

auf die Bewohnenden einzulassen und mit ihnen auf Augenhöhe zusammenzuarbeiten. Es gibt aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Kontakt zu den Bewohnenden sehr schätzen. Für sie bedeutet der Einbezug in die Betreuungsarbeit eine grosse Bereicherung. Solche innovativen Modelle können auch eine Herausforderung für die Pflegenden darstellen, sie können diese als Chance oder als Bedrohung sehen.

#### **Ist dafür nicht auch eine Kultur der interprofessionellen Zusammenarbeit von zentraler Bedeutung?**

Es braucht eine grosse Offenheit, um mit ganz unterschiedlichen Berufsleuten zusammenarbeiten zu können. Interprofessionalität bedeutet in den Institutionen nämlich nicht einfach nur die Zusammenarbeit von verschiedenen Gesundheitsberufen und von verschiedenen sozialen Berufen. Gefordert ist die Wertschätzung gegenüber allen Mitarbeitenden. Und weitere zentrale Punkte dafür, dass die Zusammenarbeit gut funktioniert, sind die entsprechende Schulung und die passende Arbeitsorganisation.

#### **Erachten Sie es nicht als hinderlich, wenn gerade im Bereich Hauswirtschaft relativ viele Mitarbeitende über keine oder keine spezifische Ausbildung verfügen?**

Im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung gibt es tatsächlich viele Mitarbeitende ohne spezifische Ausbildung. Es braucht auch nicht für alle Arbeiten in diesem Bereich eine Qualifikation als Fachmann oder Fachfrau Hauswirtschaft. Für ein Modell allerdings, wo die entsprechenden Mitarbeitenden in die Pflege und Betreuung mit einbezogen werden, sind neben dem Verständnis für den Umgang mit den Bewohnenden gute Sprachkenntnisse wichtig und auch die entsprechenden beruflichen Qualifikationen.

#### **Die oft auch niederschweligen Tätigkeiten in Küche, Hauswirtschaft und Unterhalt ermöglichen andererseits Menschen mit einer eher tiefen Bildung berufliche Chancen?**

Ja. Gerade die Hauswirtschaft ist eine Möglichkeit für viele Migrantinnen und Migranten, bei uns in der Schweiz in ein Berufsfeld einzusteigen. Gleiches gilt für Frauen mit wenig Ausbildung, die wieder ins Berufsleben einsteigen und sich weiterentwickeln wollen. Es zeigt sich jedoch, dass auch hier die Anforderungen steigen.

#### **Bietet dieses Berufsfeld nicht auch Menschen mit Behinderung die Möglichkeit, im ersten Arbeitsmarkt Fuss zu fassen?**

Das ist sicher eine Möglichkeit. Und es gibt Beispiele, die zeigen, dass dies auch gut funktioniert. Die Arbeit von Menschen mit Behinderung muss aber gut begleitet werden. Dafür braucht es vonseiten der Vorgesetzten die entsprechende Bereitschaft und ein hohes Einfühlungsvermögen.

**Unternehmen die Institutionen genug, um eher weniger qualifizierten Mitarbeitenden eine Nachqualifikation zu ermöglichen?** Viele Betriebe unternehmen in diesem Bereich grosse Anstrengungen. Das Problem besteht aber oft darin, dass Mitarbeitenden die Grundkompetenzen im Bereich Sprache und

Mathematik fehlen und es deshalb sehr schwierig wird, sich beruflich zu qualifizieren. Es gibt sehr gute vom Bund subventionierte Programme, durch welche die Betriebe auf ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnittene Unterstützung für ihre Mitarbeitenden bekommen. Diese Programme werden von den Institutionen aber kaum genutzt. Es braucht dafür sicher eine gewisse Organisation, das ist nicht zu unterschätzen. Es ist aber dennoch überraschend, dass die Programme so wenig in Anspruch genommen werden.

#### **Woran liegt das?**

Das ist schwierig zu sagen. Aufseiten der Institution und auch aufseiten der Mitarbeitenden sieht man womöglich den Nutzen zu wenig und scheut den Aufwand. Vielleicht ist man sich auch gar nicht bewusst, dass gewisse Grundkompetenzen fehlen. Grössere Bemühungen gibt es, wenn Mitarbeitende den Lehrabschluss nachholen wollen und können: Hier gibt es ebenfalls sehr gute Modelle, die auch immer wieder von einzelnen Mitarbeitenden genutzt werden. Und sie werden dabei auch oft von den Arbeitgebenden gut unterstützt.

#### **Gibt es im Bereich der Bildungsabschlüsse Handlungsbedarf?**

Die eidgenössischen Abschlüsse entsprechen mehrheitlich den Bedürfnissen. Es ist aber nie damit getan. Die Institutionen sind gefordert, ihre Mitarbeitenden für spezifische Belange zu qualifizieren. Immer wichtiger werden auch digitale Kompetenzen: Hier müssen wir prüfen, worin der Bedarf der Institutionen besteht und wie diese Kompetenzen in den einzelnen Berufen gefördert werden können. Zudem geht es auch darum, wie gut die Institutionen im Bereich Informatik aufgestellt sind.

#### **Stehen Änderungen im Berufsfeld Hauswirtschaft an?**

Auf nationaler Ebene ist hier jetzt gerade eine Revision in Gang. Neu werden auf Sekundarstufe II die Abschlüsse in den Bereichen Hotellerie und Hauswirtschaft zusammengelegt. Die Berufe der Hotelfachfrau oder des Hotelfachmanns sowie der Fachfrau oder des Fachmanns Hauswirtschaft verschwinden. Voraussichtlich ab 2023 gibt es nur noch die Fachfrau oder den Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft.

#### **Was erhofft man sich davon?**

In den beiden Ausbildungen gibt es viele Überschneidungen. Da die Zahl der Bildungsabschlüsse in beiden Berufen zudem nicht allzu hoch ist, entschieden sich die nationalen Branchenverbände, die Abschlüsse zusammenzulegen. Vonseiten der Institutionen achten wir darauf, dass bei den Inhalten dieses neuen Berufs die Bedürfnisse der Institutionen berücksichtigt werden. Es macht einen grossen Unterschied, ob die Klientinnen und Klienten Gäste in einem Hotel sind oder Bewohnende einer Institution. Die neu sehr breit konzipierten Ausbildungsgänge dürften gerade im Bereich Hauswirtschaft zu einer Attraktivitätssteigerung des Berufsfeldes führen. Zudem erhoffen wir uns, dass die Stärkung der Hotellerie in den Institutionen zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner beitragen wird. ●

---

**Die neuen Bildungsgänge dürften die Attraktivität des Berufsfeldes erhöhen.»**

---



Les Charmettes bezieht Hauswirtschaftspersonal in die Betreuung mit ein

# Flexibilität ist auch beim Putzen gefragt, mehr noch als berufliche Perfektion

Im Pflegeheim Les Charmettes bei Genf werden Agilität und Vielseitigkeit gleich hoch gewertet wie andere berufliche Qualifikationen. Dies gilt auch für das Personal im Bereich Hotellerie und Hauswirtschaft, das die Bewohnerinnen und Bewohner ebenfalls mit viel Engagement betreut.

Von Anne-Marie Nicole

Das Herzstück des in der ländlichen Gemeinde Bernex unweit von Genf gelegenen Alterspflegeheim Les Charmettes ist La Chaumière, «die Hütte». Dieser auf einer Seite zur Terrasse und auf der anderen zum Restaurant hin geöffnete Gemeinschaftsbereich ist tagsüber ein Ort, an dem die in dieser Einrichtung lebenden oder arbeitenden Menschen vorbeikommen, sich begegnen und sich unterhalten. Hier herrscht eine familiäre Atmosphäre, «man fühlt sich wie zu Hause», heisst es immer wieder im Gespräch mit dem Personal: Das Mobiliar besteht aus dem, was die Bewohnerinnen und Bewohner mitgebracht und dann dafür keinen Platz in ihren Zimmern gefunden hatten.

La Chaumière suchen jene auf, die unter Leuten sein wollen, die auf Besuch warten, die an den täglichen Aufgaben teilnehmen, eine Mahlzeit mit einem Angehörigen teilen oder einfach nur da sitzen wollen. Darüber hinaus dient der Ort für die einwöchige Eingliederung neuer Mitarbeitender, um herauszufinden, wie gut sie mit den Bewohnerinnen und Bewohnern umgehen und ob sie spontan auf ihre Wünsche eingehen können.

An diesem Morgen sitzt eine Gruppe von Bewohnerinnen um den Tisch herum und ist damit beschäftigt, Frotteewäsche zusammenzulegen. In der Tür steht der Koch Thomas Guillotin,

der seinen Herd verlassen hat, um einer Frau, die gemeinsam mit ihrem Mann zu Mittag essen möchte, das Tagesmenü zu verkünden: Frikadellen, Rüben mit Kräutern und Polenta. In Absprache mit dem interdisziplinären Team hat er den Tischservice umgestaltet: Künftig werden die Mahlzeiten nicht mehr auf Tellern serviert, sondern auf einer Platte in der Mitte des Tisches, damit sich die Bewohnerinnen und Bewohner selber bedienen können. «Dadurch teilen sie anregende Mahlzeiten und werden mit einbezogen. So fühlen sie sich wie zu Hause.»

## Erinnerungen an das frühere Alltagsleben

In der Nähe der Glastür hat sich seine Kollegin Khardiata Wathy mit ihrer Nähmaschine auf einem Rollwagen eingerichtet. Mit diesem kann sie sich im Haus frei bewegen und am Tagesgeschehen teilnehmen. Sie näht Tischdecken aus hübschen Blumenstoffen, die schon bald die Tische im Esszimmer verschönern werden. Wann sie fertig sind, weiss sie nicht. Und das ist

auch nicht wichtig: Die von ihr geleistete Arbeit ist nämlich eher ein Vorwand, um den Kontakt zu den anwesenden Bewohnerinnen zu pflegen, und weckt bei einigen von ihnen vielleicht sogar Erinnerungen an ihr früheres Alltagsleben. Khardiata Wathy leitet das Team der «Hausfeen» und ist selbst eine von ihnen. Diese liebevolle Bezeichnung für die Hauswirtschaftsmitarbeiterinnen hat sich Direktorin

Mikaëla Halvarsson erdacht: Ihr mangelt es nie an Ideen, um den Alltag der Einrichtung mit heiteren Details und einem Schuss Humor zu versüssen. Es war auch ihre Idee, alle Bewohnenden und Mitarbeitenden der Einrichtung entgegen den üblichen Gepflogenheiten der Seniorenbetreuung mit dem Vornamen anzusprechen. «Die Höflichkeitsformeln Madame oder Monsieur schaffen Distanz, während der Vorname die Bedeutung der menschlichen Beziehung zum Ausdruck bringt und

>>

**«Hausfee» ist eine liebevolle Bezeichnung für die Hauswirtschaftsmitarbeiterinnen.**

das emotionale Gedächtnis anregt», erklärt die Direktorin. Auch die Namensschilder der Mitarbeitenden tragen nur ihren Vornamen. «Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung ist es egal, wer Sie sind! Wenn sie Sie mögen, dann nicht wegen Ihrer Funktion, sondern weil Sie ihnen sympathisch sind.»

Les Charmettes ist eine psychogeriatrische Einrichtung für 84 Bewohnerinnen und Bewohner mit mittelschweren bis sehr schweren kognitiven Einschränkungen. Untergebracht sind sie in sechs in sich geschlossenen Wohnbereichen, unterteilt nach Charakter, also je nachdem, ob sie singen, laufen oder sich eher defensiv verhalten. Die begrenzten Wohnbereiche sorgen für ein ruhiges und geborgenes Umfeld, fördern das Gefühl der Zugehörigkeit und regen die Interaktion zwischen den Menschen an. Hier gibt es keine Beschäftigungen oder Animationen, wie sie in einem Pflegeheim üblicherweise angeboten werden; vielmehr ist hier der Alltag durch die täglichen Hausarbeiten geprägt: Allein die Umgebung bietet genug Möglichkeiten, das Gedächtnis und die Ressourcen anzuregen.

### Flache Hierarchie, menschliche Beziehung

Charakteristisch für die Organisation von Les Charmettes sind eine flache Hierarchie und eine Institutionsphilosophie, die sich in wenigen Worten zusammenfassen lässt: Die menschliche Beziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern genießt oberste Priorität. Denn die Qualität der Betreuung wirkt sich direkt auf das Verhalten der Bewohner aus. Wichtig ist eine grosse Beweglichkeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: «Alle Mitarbeitenden müssen unabhängig vom eigenen Tätigkeitsbereich in der Lage sein, ihre Denkweise zu wechseln und sich auf die Realität der Bewohnerinnen und Bewohner einzustellen: Sich ihrem Rhythmus anpassen, ihren Bedürfnissen Vorrang vor den eigenen Pflichten einräumen, die laufenden Aufgaben gegebenenfalls unterbrechen, um einem Kollegen in Schwierigkeiten auszuhelfen. Auch wenn dadurch Aufgaben übernommen werden, die nicht Teil der ursprünglichen Stellenbeschreibung sind», sagt die Direktorin. «Und wenn jemand deswegen nur zwei statt der geplanten fünf Aufgaben erledigen konnte, dann ist das in Ordnung, das machen wir niemandem zum Vorwurf.»

### Auch die Direktorin sammelt mal im Garten Katzenkot auf

Ebenso wichtig wie die beruflichen Qualifikationen sind daher die Eigenschaften Agilität, Anpassungsfähigkeit und Vielseitigkeit, die in allen Stellenbeschreibungen zu finden sind. «Dabei bleiben jedoch die Kernaufgaben der jeweiligen Berufsfelder erhalten», betont sie. So ist die gesamte Organisation auf allen Ebenen involviert. Auch das Management wird mit einbezogen: Jede Führungskraft packt einmal pro Woche bis 21 Uhr mit an, um dieselbe Vision und dasselbe Verständnis zu entwickeln wie die gesamte Belegschaft. Sogar die Direktorin ist jeweils dabei und zögert nicht, einem davonspazierenden Bewohner nachzulaufen, Katzenkot im Garten aufzusammeln oder Zigarettenstummel aus dem Rasen zu entsorgen: «Betreuung geht alle etwas an. Auch unsere Partner müssen sich an das Projekt der Institution anpassen», erklärt Mikaëla Halvarsson. Bei diesem Ziel war der Erfolg nicht von vornherein sicher: Seit einigen



Betreuung während der täglichen Hausarbeit: Hausfee Khardiata Wathy unterstützen und kann so gleichzeitig mit ihr plaudern.

**Die menschliche Beziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern genießt oberste Priorität.**

Jahren lagert das Pflegeheim Les Charmettes die Dienstleistungen des Bereichs Hotellerie-Hauswirtschaft – Küche, Wäscherei, Verpflegung und Reinigung – an das Gastronomieunternehmen Eldora aus. Die Herausforderung bestand vor allem darin, zwei recht unterschiedliche Visionen und Ansätze zusammenzuführen. Diese Zusammenarbeit zwischen Les Charmettes und Eldora, sagt die Direktorin, sei nicht immer reibungslos verlaufen. Mittlerweile hat man einen gemeinsamen Weg gefunden, um die Flexibilität und Spontaneität, die Les

Charmettes von allen Mitarbeitenden erwartet, mit den Vorgaben und Anforderungen von Eldora in Einklang zu bringen. Beispielsweise kann die Einhaltung von Hygiene- und Sicherheitsstandards an einem Ort, an dem Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen untergebracht sind, ein Problem darstellen. «Wir mussten einen Kompromiss finden, um die Reinigungsvorschriften an die Gegebenheiten

anzupassen und sie mit gesundem Menschenverstand statt mit strenger Hand durchzusetzen.»

Dank den gemeinsamen Bemühungen beider Partner sind die Teams von Eldora inzwischen vollständig in Les Charmettes integriert. Sie nehmen an den wöchentlichen Sitzungen zur Sensibilisierung für kognitive Einschränkungen, an interdisziplinären Kolloquien und neuerdings auch an der internen Schulung zum Thema Teamdynamik teil. «Eldora hat den Schritt von der Gemeinschaftsgastronomie hin zur integrativen Gastronomie vollzogen», freut sich Mikaëla Halvarsson. Das bestätigt auch Klara Fantys, Leiterin des Kompetenzzentrums Gesundheit bei Eldora: «Wir standen vor einer spannenden Herausforderung. Der Ansatz von Les Charmettes war für uns Neuland. Heute lassen wir uns davon inspirieren, um unser Serviceangebot für andere Kunden zu entwickeln und anzupassen.» Beide Managerinnen werden sich auch künftig



lässt sich beim Reinigen eines Zimmers von einer Bewohnerin

Foto: Hugues Siegenthaler

gemeinsam für eine Betreuung einsetzen, die für die Bewohnerinnen und Bewohner sinnvoll und für das Personal sicher und ungefährlich ist. Sie treffen sich regelmässig, um gewisse Abläufe miteinander abzustimmen und die erforderlichen Qualitäten und Profile zu validieren. So musste beispielsweise dem Küchenpersonal vermittelt werden, dass sich seine Aufgabe nicht allein auf die Zubereitung von Mahlzeiten beschränkt. Und die Anforderungen an die Reinigungskräfte mussten dahingehend geändert werden, dass aus ihnen veritable Hausfeen mit Aktivierungsfunktion wurden.

#### **Betreuungsmomente sind wichtiger als Zeitpläne**

Die umfassende Einbeziehung der Hausfeen in die allgemeine Betreuung ist umso wichtiger, da die Bewohnerinnen und Bewohner diese selber regelmässig in Anspruch nehmen. Khardiata Wathy, die sich als ruhige und strukturierte Person beschreibt, Sauberkeit und Ordnung schätzt und gerne vorausschauend handelt, weiss deshalb zu Beginn ihres Arbeitstages nie, ob der Zeitplan, den sie für ihr Team vorsieht, auch eingehalten werden kann. Mit der Zeit hat sie gelernt, sich mit dieser oft durcheinander gewirbelten Arbeitsorganisation zu arrangieren. Wenn sie in einer dieser Lebensrichtungen putzt, wird die Hausfee regelmässig von einer Bewohnerin besucht, die ihr dabei helfen möchte. Also gibt sie ihr einen Besen, und sie reinigen das Zimmer halt gemeinsam. An diesem Vormittag wird Khardiata Wathy sicher nicht die Zeit haben, alle Zimmer im Haus aufzuräumen. Sie fühlt sich aber deswegen nicht schuldig, noch wird ihr jemand deswegen einen Vorwurf machen, weder die Leitung von Les Charmettes noch ihre Vorgesetzten bei Eldora. «Die Mitarbeiterin darf sich nicht davon verunsichern lassen, dass sie nicht alle geplanten Aufgaben erledigt hat», betont Mikaëla Halvarsson. «Das spielt keine Rolle, solange sie die Priorität darauf gelegt hat, die Bewohnerin zu betreuen.» Auch Marie Schirinzi kennt diese Tage, an denen nicht alles

läuft wie geplant. Nach ihrer Tätigkeit als Verkäuferin, monatelanger Arbeitslosigkeit und einem Job in der Gastronomie ist sie heute als Hausfee und Leiterin des Bereichs Hauswirtschaft in der Lebensrichtung Érables beschäftigt.

#### **Zuhören und dabei gleich den Schrank umräumen**

Sie begleitet die Bewohnerinnen und Bewohner durch ihren Alltag und nimmt sich die Zeit, ihnen zuzuhören und sie zu beruhigen. Wie zum Beispiel jene Bewohnerin, die sich um ihren verschwundenen Rock sorgt und davon überzeugt ist, dass er ihr gestohlen wurde. Die Hausfee hilft ihr, in ihrem Kleiderschrank zu suchen, und nutzt dabei die Gelegenheit, ihre Winterkleidung auszusortieren und in einer Kiste zu verstauen. Der Rock tauchte zwar nicht wieder auf, aber die Bewohnerin hat sich schliesslich etwas anderem zugewandt, denn Marie Schirinzi schenkte ihr ein offenes Ohr und konnte sie beruhigen: «Les Charmettes gehört mein Herz, hier bin ich in meinem Element, hier fühle ich mich zu Hause», sagt sie.

Doch manchmal wird Marie Schirinzi müde oder steht einer Situation machtlos gegenüber. Dann gibt sie den Staffelstab weiter. Das geht: «Bei uns ist Interdisziplinarität oder Multidisziplinarität, wie wir es nennen, kein leeres Wort, und gegenseitige Hilfe steht auf der Tagesordnung», erklärt Mikaëla Halvarsson. «Alle sind sich der Schwierigkeit der Betreuung bewusst. Deshalb helfen auch alle, ganz gleich, in welchem Bereich sie tätig sind. Man muss Demut üben und zugeben können, dass nicht immer alles funktioniert.»

Agile Betreuung ist eine langfristige, sich ständig verändernde Aufgabe, die auf Vertrauen und gegenseitigem Respekt beruht. «Es sind die Menschen, die wir betreuen, mit denen wir weiterkommen und wachsen», sagt die Direktorin. «Wir haben grosses Glück, mit ihnen arbeiten zu dürfen.» Ihr nächstes Projekt wartet bereits in der Pipeline: Zusammenarbeit mit einem Bio-Bauernhof, um eine ökologische Küche anzubieten. ●

---

**Auch bei Reinigungsvorschriften: Gefragt ist gesunder Menschenverstand statt strenger Hand.**

---

## Junge Frauen mit Beeinträchtigung arbeiten im Alterszentrum in Balerna TI

# Eine echte Win-win-Situation für alle

**Auch ein kleines Alterszentrum kann Menschen mit Behinderung einen Arbeitsplatz in Lingerie oder Küche bieten. Luca Janett, Direktor des Centro degli Anziani in Balerna TI, hat jedenfalls sehr gute Erfahrungen gemacht. Voraussetzung: Gute Vorbereitung und Unterstützung im Team.**

Von Claudia Weiss

Eine Person, die sich sorgfältig um die seidene Lieblingsbluse kümmert, den bequemen Rock, die Sonntagshose und die Unterwäsche wäscht, faltet und alles ordentlich in den Schrank einräumt: Das würden sich viele gerne gefallen lassen.

Im Alterszentrum Centro degli Anziani in Balerna TI ist dieser Wunsch Wirklichkeit geworden, und die persönliche Wäsche der 55 Bewohnerinnen und Bewohner erfährt eine sehr persönliche Behandlung. Und das, obwohl Direktor Luca Janett anfangs höchst unklar war, wie ein kleines Haus wie sein Centro ein solches Extra-Angebot finanzieren sollte. Die Lösung fand er mit etwas Kreativität.

Aber der Reihe nach. Zunächst einmal musste das konkrete Bedürfnis überhaupt erkannt werden: «Lorena Eliometri, unsere Leiterin Hauswirtschaft und Hotellerie, stellte immer wieder fest, dass die persönliche Wäsche den Bewohnerinnen und Bewohnern enorm wichtig ist», sagt Luca Janett, Direktor des Alterszentrums. Was sie auf der Haut tragen, sollte gut riechen und sich angenehm anfühlen, und wer diese Stücke betreut, sollte auf ihre Besitzerinnen und Besitzer eingehen können und vor allem die Wäsche persönlich abholen und zurückbringen. Für Janett war klar: «Mit der Wäschereilösung des Hauses konnten wir dieses wichtige Bedürfnis nicht

adäquat befriedigen.» Die Idee entstand deshalb schnell: Eine Person sollte eingestellt werden, die sich ausschliesslich um diesen Wäschebereich kümmern und sehr persönlich der individuellen Wünsche annehmen konnte. Nur, so viel stand von Anfang an fest: «Beim Kanton würde ich dafür keine zusätzlichen Gelder lockermachen können.»

### Ein Weg ins soziale Leben und die Arbeitswelt

Luca Janett wog verschiedene Möglichkeiten ab. Dann griff er zum Telefon und rief Marilena Pulieri an, die befreundete Direktorin der Fondazione St. Angelo di Loverciano im nahegelegenen Dorf Castel San Pietro: Das ist eine Institution für Kinder und Jugendliche aus schwierigen sozialen Verhältnissen oder mit Beeinträchtigung, die nebst Schule auch eine Berufsausbildung in acht Bereichen anbietet, unter anderem im Hauswirtschaftsbereich. Ziele der Fondazione St. Angelo sind, «die Persönlichkeiten der Kinder und Jugendlichen wachsen zu lassen

und sie darin zu unterstützen, dass sie ihren Wert, ihre Einzigartigkeit und ihre Talente entdecken und entfalten können». Nicht zuletzt sollen die jungen Leute unter Berücksichtigung ihrer persönlichen Fähigkeiten auch in das soziale Leben und die Arbeitswelt eingeführt werden.

Rasch waren sich Marilena Pulieri und Luca Janett einig: Die Ausbildung der Fondazione

und die Bedürfnisse des Alterszentrums liessen sich gut miteinander verbinden. 2015 starteten sie einen Pilotversuch mit einer jungen Frau im zweiten Lehrjahr, vorerst einmal als zweimonatiges Praktikum. «Wichtig war für uns, dass die junge Frau selbständig arbeiten kann», sagt Janett. Die Verantwortliche Hotellerie war gerne bereit, sie sorgfältig einzuführen, konnte aber nicht eine ständige Eins-zu-eins-Betreuung bieten. Es zeigte sich allerdings schnell: «Die junge Frau hat

**Die Ausbildung der Fondazione und die Bedürfnisse des Alterszentrums lassen sich verbinden.**

Potenzial.» Der Entscheid fiel daher leicht: Nachdem die junge Frau Ende August 2018 ihre Lehre abgeschlossen hatte, fing sie am 1. September 2018 ihre Arbeit als persönliche Wäschebetreuerin an und bewährte sich gut dabei. «Eine echte Win-win-Situation für alle», sagt Luca Janett. Ab Januar 2019 stellte er sie zu 100 Prozent unbefristet im Alterszentrum ein.

### Wer aber bezahlt den Lohn?

Einzig die Entlohnung hatte zuvor einiges Kopfzerbrechen bereitet: Die Invalidenversicherung IV hatte sich zwar bereit erklärt, 60 Prozent des Lohns zu übernehmen. Blieb also die Frage, wer für die restlichen 40 Prozent aufkommt. Auch hier half ein Telefongespräch: Das Kantonale Altersbüro befand auf Anfrage von Luca Janett ziemlich unbürokratisch, das sei tatsächlich «ein Beitrag zur Integration» und übernahm die verbliebenen 40 Prozent. Auch diese Hürde liess sich also überraschend einfach überwinden.

Ein bisschen enttäuscht war Luca Janett einzig, als die junge Frau – offensichtlich beflügelt von der neuen Aufgabe und der damit verbundenen Verantwortung – sich nach anderthalb Jahren entschied, einen anderen Ausbildungsweg einzuschlagen, und das Centro in Balerna wieder verliess. «Das war eigentlich nicht mein Ziel», sagt Janett. Er hätte sich gerne auf ein langdauerndes Arbeitsverhältnis eingestellt. Immerhin: Mit dieser Stelle hat er der jungen Frau die beste Methode zur Unterstützung auf dem Weg in die Selbstständigkeit geboten, und der Erfolg gibt ihm recht.

Und auch für die Wäsche der Bewohnerinnen und Bewohner geht die Geschichte erfreulich weiter: Seit November 2020 kümmert sich Giulia, 24, ebenfalls eine ehemalige Lernende der Fondazione St. Angelo, darum. Gleichzeitig hat Luca Janett eine zweite junge Frau aus der Fondazione im Centro degli Anziani für die Küche angestellt. «Wir hatten uns reiflich überlegt, wo sich der Einsatz lohnt – und wo er für uns auch von den Ressourcen her tragbar ist», erklärt er. In der Pflege oder in der Administration sei das unter den heutigen Gegebenheiten nicht machbar und wenig sinnvoll, aber die Bereiche Hauswirtschaft und Küche seien für alle ideal. «Beide jungen Frauen arbeiten sehr zuverlässig und präzise – und die alten Menschen lieben sie», stellt Janett zufrieden fest. Auch im Speisesaal bei der Essensverteilung, also mit mehr persönlichem Kontakt, könnte sich er sich gut vorstellen, eines Tages eine frisch ausgebildete Person aus



Persönliche Wäschebetreuung: Giulia, 24, und Hauswirtschaftsverantwortliche Lorena Eliometri räumen den Schrank sorgfältig ein. Foto: Centro degli Anziani Balerna

der Fondazione einzustellen. Aber vorläufig werde es wohl bei diesen zwei Stellen bleiben: «Das Haus ist zu klein und die Kapazitäten begrenzt.»

Das sieht er schon bei der Wäscheverantwortlichen Giulia: Sie arbeite sehr selbständig und zuverlässig, lobt er. Aufgrund des engen Kontakts mit den alten Menschen müsse sie dennoch ab und zu von der Hauswirtschaftsverantwortlichen Lorena Eliometri begleitet werden: Diese achtet nicht zuletzt darauf, dass der Ton ihrer jungen Mitarbeiterin anständig und rücksichtsvoll bleibt und dass sie sich nicht ärgert, wenn die Schränke einiger Seniorinnen und Senioren, die sie so sorgfältig eingeräumt hat, nicht lange so ordentlich bleiben. «Sowohl

Giulia als auch ihre Vorgängerin haben sich ab und zu aufgeregt, wenn sie in einem Schrank schon am nächsten Tag wieder eine Unordnung vorfinden», schmunzelt Luca Janett. Und manchmal, sagt er, sorgen ganz einfach sprachliche Hürden für Missverständnisse. Vonseiten der Bewohnerinnen und Bewohner hingegen hat der Zentrumsleiter noch gar nie Reklamationen gehört: «Diese sind ganz einfach zufrieden mit ihrem Spezialservice.»

Was als Idee so simpel klingt, bedingt in der Umsetzung eine sehr sorgfältige Vorbereitung: Steht fest, in welchen Bereichen ein Einsatz sinnvoll und tragbar ist, ist der nächste Schritt die Suche nach geeigneter Betreuung im jeweiligen Team. Denn, >>



**«Wir hatten uns reiflich überlegt, wo sich der Einsatz lohnt – und wo er für uns auch von den Ressourcen her tragbar ist.»**

Luca Janett, Direktor Centro degli Anziani in Balerna TI

Luca Janett betont: «Das ganze Team muss mit der Idee an sich einverstanden sein und muss auch die jeweilige Person akzeptieren.» Das sei einer der grössten Stolpersteine: Der zusätzliche Betreuungsaufwand könne anstrengend sein, und wenn das Team die Idee nicht von Anfang an voll mittrage, funktionieren es nicht. Ausserdem müsse sich jemand bereit erklären, als direkte Ansprechperson zu wirken. «Auch hier muss alles stimmen, denn Sprachbarrieren und Lernschwierigkeiten können zur Belastungsprobe werden, besonders in Situationen, in denen der Dialog mit den Eltern dieser jungen Frauen nicht funktioniert und es zu Kommunikationsschwierigkeiten kommt», erklärt Janett. Auch eine gewisse Lernfähigkeit der jungen Frauen sei vonnöten. Deshalb müsse die jeweilige Person mit Behinderung sehr sorgfältig ausgewählt und gut ins Team eingeführt werden.

«Der Aufwand lohnt sich aber», sagt er als Fazit zu den fünf Jahren Erfahrung ohne Zögern: Eine solche Zusammenarbeit gibt nicht nur ihm die Möglichkeit, «seinen» Bewohnerinnen und Bewohnern einen besonderen Service zu bieten. Sondern auch den jungen Frauen die Gelegenheit, zu einem Team zu gehören und sich in eine Gruppe einzufügen. Einen Lohn zu haben, mit dem sie ihr Leben finanzieren können. Zu spüren, dass sie eine wichtige Arbeit gut erledigen. Das alles vermittele ihnen sehr viel Selbstvertrauen und Selbstwert, sagt Janett:

«Die jungen Frauen fühlen sich vollwertig, und das ist letztlich für alle ein grosser Gewinn.» Auch das gemeinsame Essen im Team sei für alle positiv, «echte Inklusion». Dank ihrer neuen Aufgabe gewann beispielsweise Claudia, Giulias junge Kollegin aus der Küche, so schnell an Selbstsicherheit, dass sie sich schon bald in der Lage fühlte, selbständig zu wohnen: Mithilfe der heiminternen Sozialarbeiterin bezog sie am 1. Januar dieses Jahres mit ihrer Katze ihre erste eigene Wohnung und meistert den Alltag gut. Das sind Erfolgserlebnisse, die alle freuen.

#### **Ein Schritt in die richtige Richtung**

Eine Beobachtung, die Zentrumsleiter Janett machte und die ihm zu denken gibt, ist das Manko an Ausbildungsplätzen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen. «In diesen Jahren habe ich festgestellt, dass die Schulen im Tessin viel in die Ausbildung investieren, aber wenig in die Berufswahl», sagt er. Eine Zusammenarbeit wie zwischen dem Centro degli Anziani und der Fondazione St. Angelo di Loverciano ist für ihn deshalb ein Schritt in die richtige Richtung, machbar nicht nur für grosse Alterszentren. Der Schritt könne aber nur gelingen, wenn die gemeinsame Haltung stimme, auch zwischen Alterszentrum und Jugendinstitution. Und die Idee, zwar von ihm eingebracht, «hätte nie funktionieren können», wenn sein Team nicht mitgezogen hätte: «Das ist fundamental wichtig.» ●

Die Alterszentren der Stadt Zürich bieten niederschwellige Ausbildungen an

## «Trotz grossem Zeitaufwand und Einsatz sind am Ende alle glücklich»

In den Alterszentren Stadt Zürich können auch Menschen mit Beeinträchtigung eine Ausbildung machen und gegebenenfalls arbeiten. «Besonders geeignet», sagt Ogulcan Karakoyun\*, «sind die Bereiche Hauswirtschaft, Küche und Hausdienst, weil man dort vieles flexibel anpassen kann.»

Interview: Claudia Weiss

Die Stadt Zürich ist grösser als andere Städte. Und manchmal schneller. Jedenfalls beim Thema «Menschen mit Beeinträchtigung in der Ausbildung unterstützen und integrieren»: Seit Jahren nimmt die Stadt den sozialen Auftrag wahr und bietet Ausbildungs- und Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung an. Auch in den Alterszentren der Stadt Zürich ist das ein wichtiges Thema, und es gewinnt an Bedeutung, vor allem im Bereich Hotellerie.

**Herr Karakoyun, wie ist die Idee entstanden, in den Alterszentren Menschen mit einer Beeinträchtigung eine Ausbildungs- oder Arbeitsstelle zu bieten?**

**Ogulcan Karakoyun:** Die Alterszentren sind seit mehreren Jahren bei diesem Thema aktiv. Ich arbeite seit rund vier Jahren hier als Leiter Bildung und habe die Aufgabe, diese speziellen Ausbildungen zu koordinieren – aber das Thema war bei uns schon immer wichtig, auch als es allgemein noch weniger

\*Ogulcan Karakoyun ist Leiter Bildung bei den Alterszentren Stadt Zürich

populär war. Wir haben diese Themen auch nicht allein aufgegriffen, sondern die Institutionen sind teils aktiv auf uns zugekommen, Züriwerk, Stiftung Bühl oder die Institution Barbara Keller unter anderem. Und jährlich versuchen wir, auch neue Institutionen mit einzubeziehen.

**Sie bieten in den 23 Alterszentren diverse Ausbildungen an. Wie sieht diese Palette aus?**

Wir bieten ganz viele individuelle Möglichkeiten: eine Praktische Ausbildung PrA in verschiedenen Bereichen oder ein Eidgenössisches Berufsattest EBA, aber auch Vorlehren und Praktika. Den Schwerpunkt setzen wir vor allem in den Bereichen Hauswirtschaft, Küche, Unterhalt und Restauration. In der Pflege hingegen muss jemand sehr stabil sein, weil man ja dort sehr direkt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern in Kontakt ist. Besonders im Bereich Hauswirtschaft können wir aber alles sehr individuell anpassen: beispielsweise die Ausbildung einfach von einem auf zwei Jahre verlängern. Oder wir können das Ausbildungsniveau auch erst später festlegen, sobald wir ein wenig sehen, wie belastbar jemand ist. Da sind wir vollkommen flexibel.

**Sie müssen wohl einiges überlegen, bevor Sie jemanden für den Dienstleistungsbereich in einem Ihrer Betriebe einstellen: Welche Gedanken muss man sich machen?**

Wir müssen sehr sorgfältig beurteilen, wo eine Person steht, vor allem beim Einteilen in den geeigneten Bereich. Und dann überlassen wir dem jeweiligen Betrieb, wie genau sich der gemeinsame Alltag gestaltet. Manchmal müssen wir aber trotz allem guten Willen auch abbremsen, weil wir für eine bestimmte Person einfach keine geeignete Stelle frei haben. Oder wenn wir in einem Alterszentrum die nötige Betreuung nicht gewährleisten

>>

können, beispielsweise aufgrund von Teamfluktuationen. Klar, wenn Ausbildungsverantwortliche kündigen, helfen wir, geeignete Lösungen finden, beispielsweise mit einer «Gotte» oder mit einer Umplatzierung in einen anderen Bereich. Aber wir suchen natürlich nach möglichst stabilen Situationen. Das Ganze ist ohnehin sehr dynamisch, und wir führen daher jährlich Standortbestimmungen mit allen Kooperationsbetrieben durch.

#### Wie gehen Sie konkret bei der Auswahl der Jugendlichen und der Zuteilung der Ausbildungsbetriebe vor?

Wir schauen jede einzelne Bewerberin, jeden Bewerber aus einer Institution individuell an und überlegen genau, in welches unserer Alterszentren jemand passt: Je nachdem, ob eine motorische oder eine kognitive Behinderung vorhanden ist, müssen wir uns vorbereiten und vielleicht technische Unterstützungsmittel organisieren. Einmal war das ein Lesehilfegerät am Computer für einen jungen Mann mit

verschiedenen Einschränkungen. Ein anderes Mal muss der oder die Lehrlingsbeauftragte spezielles Fachwissen haben, beispielsweise bei jenem Jugendlichen, der aufgrund seiner Behinderung quasi täglich sterben könnte. Solche Schicksale belasten die Lehrlingsbeauftragten sehr, damit müssen sie

umgehen können. Gleichzeitig möchten wir Menschen, die zugleich mentale und psychische Probleme haben, nicht unbedingt einen Platz in der Küche mit gefährlichen Geräten bieten oder bei der Betreuung in einer Demenzabteilung.

#### Was müssen Bewerberinnen und Bewerber unbedingt erfüllen, um bei Ihnen eine Ausbildungsstelle zu finden?

Globale Voraussetzungen gibt es nicht. Aber die Ausbildung

muss intellektuell bewältigbar sein, und sie sollte keine übermässige Belastung sein. Aber das haben die Institutionen meist vorher schon abgeklärt. Wichtig ist auch, dass die Ausbildung wirklich auf Wunsch der oder des jeweiligen Jugendlichen angegangen wird, nicht einfach aus einer Idee der Invalidenversicherung oder der Institution heraus, «hier wäre der oder die Jugendliche doch mal gut parkiert». Diese Frage klären wir vorab sorgfältig in einem Gespräch mit den Jugendlichen. Manchmal einigen wir uns auch zuerst auf ein halbjähriges Praktikum und schauen dann gemeinsam, ob es für alle stimmt und wie es weitergehen soll.

#### Was ist aus Ihrer Sicht die wichtigste Bedingung, damit es funktionieren kann?

Eine gute Kooperation mit den Institutionen und Stiftungen ist zentral. Die konkrete Rekrutierung läuft dann im jeweiligen Alterszentrum, und dort müssen sich alle schon vorab bewusst sein, worauf sie sich einlassen: Es braucht eine gute Einbettung im Betrieb für diese besonderen Lernenden, damit sie ein Gefühl der Gleichwertigkeit erhalten. Wir setzen deshalb absichtlich erfahrene Ausbilderinnen und Ausbilder ein: Die Betreuung dieser jungen Leute ist sehr intensiv, sie bringt viele Herausforderungen mit sich, braucht Energie und ist nicht immer einfach. Aber die Aufgabe ist auch sehr dankbar und gibt viel Auftrieb.

#### Was kann denn bei dieser Aufgabe helfen?

Es funktioniert nur gut, wenn wir gemeinsam mit den Institutionen das Coaching und die Unterstützung übernehmen. Ganz wichtig ist eine Bezugsperson für die Jugendlichen, sowohl vonseiten Institution wie auch in unseren Betrieben. Dort ist wichtig, dass das ganze Team bereit ist, die Jugendlichen zu begleiten: Es mag nicht leiden, dass jemand dagegen ist, denn diese Spannungen wirken sich auf alle aus. Es gibt ohnehin viele Ecken und Kanten zu bewältigen, und das geht nur mit der passenden Haltung. Dabei hängt vieles von der Führung ab: Deren Haltung überträgt sich automatisch auf die Teams.



«Wichtiger ist, dass die Teams das gut tragen können und nicht an den Anschlag kommen.»

Ogulcan Karakoyun,  
Leiter Bildung bei den  
Alterszentren Zürich.



Lingerie: Ein Bereich, in dem auch Menschen mit Behinderung gut lernen und arbeiten können

Foto: Alterszentren Zürich



## Alterszentren Stadt Zürich

In den 23 Zürcher Alterszentren arbeiten 1150 Mitarbeitende und 300 Lernende, Praktikantinnen/Praktikanten und Studierende. Seit Juli 2020 haben 105 Menschen über Institutionen wie Züriwerk oder AOZ in einem der 23 Zentren ein Praktikum von unterschiedlicher Form und Dauer absolviert. Jährlich machen 3 bis 5 Personen eine Praktische Ausbildung PrA, und einige beginnen jeweils eine EBA-Ausbildung (diese Zahl wird nicht separat erfasst).

[www.stadt-zuerich.ch/alterszentren](http://www.stadt-zuerich.ch/alterszentren)

### Wie werden die Ausbildungen finanziert?

Meist sind sie von der IV finanziert. Das heisst für die jungen Leute, die ja meist zwischen 25 und 30 sind, dass sie genügend Taggeld für ihre Lebenshaltungskosten bekommen. Aber eigentlich ist für uns sekundär, wer bezahlt: Wichtiger ist, dass die Teams das gut tragen können und nicht an den Anschlag kommen.

### Was passiert nach der Ausbildung: Bieten die Alterszentren auch weiterführende Arbeitsplätze für Menschen mit besonderen Bedürfnissen?

Wir versuchen das jeweils und können häufig eine Weiterbeschäftigung anbieten oder eine Stelle für eine berufliche Weiterbildung. Garantieren können wir das aber nicht. Deshalb treffen wir mit den Institutionen eine Kooperationsvereinbarung, damit sie am Ende der Ausbildung bei der Stellensuche helfen. Denn das ist ein schwieriger Moment, den viele am Ende der Ausbildung noch nicht alleine meistern können. Die besten Erfahrungen machen wir im Bereich Hotellerie und Hauswirtschaft, da können wir am einfachsten individuell anpassen und Jugendliche je nach Vorliebe und Begabung eher in der Lingerie einsetzen oder in der Restauration oder in der Küche.

### Werden Sie künftig in den Alterszentren noch mehr solche Stellen anbieten?

Ziel ist schon möglichst viel, aber uns geht Qualität weit vor Quantität. Zum Glück haben wir in diesem Bereich keine Ausbildungsverpflichtung, aber punkto spezieller Ausbildungs- und Arbeitsverhältnisse haben wir sicher noch Luft nach oben. Deshalb werden wir sicher künftig noch weitere Kooperationen eingehen und vor allem Weiterbildungen für die Auszubildenden anbieten und die Ausbildung weiterhin zentral koordinieren.

### Wie beurteilen Sie das bisher Erreichte?

Es ist eine extreme Bereicherung zu wissen, dass man Jugendlichen, die auf solche Chancen angewiesen sind, auf ihrem Weg helfen kann. Das Integrieren gelingt meist bestens, und oft entwickeln sich die Jugendlichen so gut, dass sie am Ende einer EBA-Ausbildung sogar noch eine EFZ-Lehre anhängen können. Insgesamt haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht, und alle, die solche Jugendlichen begleitet haben, sind am Ende der ein oder zwei Jahre trotz dem grossen Zeitaufwand und Einsatz überglücklich. ●

In der Stiftung Haus Morgenstern ist Reto Hess für den Hausunterhalt zuständig

## Allrounder mit einer sozialen Ader

Reto Hess ist als Leiter Technischer Dienst dafür verantwortlich, dass in der Behinderteninstitution Haus Morgenstern in Widen AG die Infrastruktur tadellos funktioniert. Der gelernte Elektriker schätzt die Vielseitigkeit seiner Arbeit, das Team und die Bewohnerinnen und Bewohner.

Von Urs Tremp

Warum der letzte östliche Ausläufer des Heitersbergs Hasenberg heisst, weiss niemand mehr genau zu sagen. Der Name könnte durchaus davon kommen, dass es hier oben, hoch über dem Aargauer Reusstal und dem Zürcher Limmattal, einst eine grosse und für die Bauern unliebsame Hasenpopulation gab. Man darf sich aber auch vorstellen, dass sich auf dem Hasenberg bis heute Füchse und Hasen gute Nacht sagen. Man ist in lauschiger Abgeschiedenheit angenehm weit weg von der lauten Agglomeration Zürich.

Anfang des 20. Jahrhunderts hat hier oben der «Verein für Kinderschutz und Ferienversorgung» ein Haus für «erholungsbedürftige Schulkinder» gebaut. Es sollte in Ferienkolonien «alljährlich einer Anzahl armer, schwächerer Schulkinder eine nachhaltige Erstarkung ihrer Gesundheit vermitteln».

Das langgezogene zwei- bis dreistöckige Haus von 1909 besteht bis in die Gegenwart. Es erinnert etwas an ein Kurhotel, wie sie an der Wende vom 19. zum 20. Jahrhundert in der Schweiz zahlreich gebaut wurden. Der inzwischen über hundertjährige Bau ist das Zentrum einer kleinen Siedlung, in der heute gut 60 Menschen mit kognitiven und körperlich-kognitiven Behinderungen leben. Sie sind zwischen 18 und gegen 70 Jahre alt, wohnen und arbeiten auf dem Hasenberg. Haus Morgenstern heisst das

Zentrum. Es wurde 1963 von einer Stiftung als Kinderheim gegründet und ist seit 1994 ein «Wohnheim mit Beschäftigung für mehrfachbeeinträchtigte erwachsene Menschen». Das Zentrum besteht nach mehreren Ausbauphasen aus einem halben Dutzend Gebäuden mit Ateliers, Werkstätten, Wohn-, Gemeinschafts- und Verwaltungsräumen. Es gibt Spielplätze und Reviere für Tiere. Die Morgenstern-Cafeteria ist öffentlich. Rund 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in Betreuung, Beschäftigung, Gastronomie, Hausdienst und Administration für die Institution tätig.

### Auch Sicherheitsbeauftragter

Seit zwölf Jahren arbeitet Reto Hess, 41, im Haus Morgenstern auf dem Hasenberg. Er ist Leiter Technischer Dienst der Institution. In seinem früheren beruflichen Leben war er Elektriker in einem mittleren Unternehmen. «Es hat mir nicht schlecht gefallen», sagt er. Aber als «Vollblutelektriker» habe er sich nicht gesehen. Und so habe er sich auf das Inserat gemeldet, mit dem ein Haustechniker für den Hasenberg gesucht wurde. Ganz unbekannt war ihm das Haus nicht, seine Frau hatte einmal eine Zeit lang hier gearbeitet. «Und die Arbeit in einer sozialen Institution, das passte gut zu mir. Das Haus Morgenstern schien mir genau der Ort, wo ich hineinpasste. Dass ich hier als Allrounder wirken sollte, kam

mir entgegen.» So kam Hess zu seiner Stelle. Er absolvierte berufs begleitend die Hauswartausbildung und ist heute Chef eines kleinen Teams, das für den Unterhalt der Häuser und des Umschwungs zuständig ist. Er ist ebenso Sicherheitsbeauftragter, Mitglied des Krisenstabs und seit wenigen Wochen Turmwart. Turmwart? Ja. In den vergangenen Monaten hat ein Verein auf dem Hasenberg einen Aussichtsturm errichtet. Er steht auf dem Gelände des Hauses Morgenstern. Die Gemeinde hat

«Das Haus Morgenstern schien mir vor zwölf Jahren genau der Ort, wo ich hineinpasste.»



Reto Hess, Leiter Technischer Dienst im Haus Morgenstern in Widen AG: «Ich erlebe hier, dass ich gut und seriös arbeiten kann – und trotzdem rasch.»

Foto: UrsTrempp

die Aufgabe, den Turm sauber zu halten, dem Technischen Dienst von Reto Hess übertragen. Zum Teil helfen ihm dabei Bewohner des Hauses. Es gibt eine Beschäftigungsgruppe, den Hasi-Dienst, der nicht nur den Turm, sondern auch den Spielplatz sauber hält, die Tische putzt und andere Umgebungsarbeiten erledigt. «Einen Betreuungsauftrag habe ich allerdings nicht», sagt Reto Hess.

#### In engem Kontakt zu den Bewohnern

Auch wenn Reto Hess nicht direkt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu tun hat, steht er doch in engem Kontakt zu den Bewohnerinnen und Bewohnern. «Ich kann anfragen, ob einer der Bewohner oder eine der Bewohnerinnen mir bei einer Arbeit helfen kann.

Aber betreuen oder beschäftigen muss ich niemanden.» Dass es unter den Bewohnern einige gibt, die gerne körperlich streng arbeiten, kommt ihm entgegen, wenn es Dinge zu schleppen und zu zügeln gibt. «Und dann gibt es Leute, die ein Ämtli bei mir haben. Zum Beispiel binden sie den Karton für die Kartonsammlung zusammen. Sie machen das gerne, und sie machen es gut.»

Im Alltag freilich hat Reto Hess vor allem indirekt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu tun. Geht etwas kaputt oder muss etwas installiert werden, so sind es die Betreuerinnen

und Betreuer, die einen Reparaturschein ausfüllen und ihn bei ihm deponieren. «Was ich als Elektriker in einem halben Tag erledigen kann, mache ich selbst. Wir verrichten zwar auch Arbeiten, die mehrere Tage andauern, fachspezifische Reparaturen aber – etwa an den sanitären Einrichtungen oder an der Heizung – werden vergeben. Da wechseln wir höchstens einmal

einen Wasserhahn oder eine Umwälzpumpe selber aus.» Im Keller eines der Häuser gibt es eine grössere Reparaturwerkstatt, in dem vor allem Hess' Stellvertreter an der Arbeit ist. «Wir arbeiten nach Dringlichkeit – möglichst schnell. Ich bin einer, dem es wichtig ist, dass die Dinge rasch erledigt werden.»

Was ist für Reto Hess das Schöne, in einer sozialen Institution zu arbeiten? «Man arbeitet

mit Menschen», sagt er. «Zuerst und vor allem sind wir für die Bewohner da. Der soziale Aspekt steht im Vordergrund. Das hätte ich zum Beispiel als Hauswart in einem Hotel nicht. Mir gefällt auch die Grösse der Institution. Man kennt einander. Persönlich hätte ich Mühe, in einer grossen Institution zu arbeiten, wo man einander nicht mehr unbedingt kennt.» Und dann hat er festgestellt, dass der Zeitdruck ungleich geringer ist als ihn in der konkurrenzgeprägten Privatwirtschaft. «Früher habe ich erlebt, dass die seriöse und gewissenhafte Arbeit der Schnelligkeit untergeordnet wurde. Der Zeitdruck war

**«Hier steht der soziale Aspekt im Vordergrund. Das hätte ich anderswo nicht.»**

>>

enorm. Jetzt aber erlebe ich, dass ich gut und seriös arbeiten kann – und trotzdem rasch. Das gibt einem das gute Gefühl, es richtig zu machen. Das hat mir früher zuweilen gefehlt.»

Eine Herausforderung ist die Arbeit des Hauswarts auf dem Hasenberg allerdings alleweil. Vor allem in den letzten eineinhalb Jahren hat die Corona-Pandemie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern viel abverlangt. Als Mitglied des Krisenstabs musste Reto Hess die Massnahmen koordinieren, damit die Institution covid-frei blieb. «Es war eine anstrengende Zeit, in der Dinge, die nicht unbedingt dringlich waren, zurückgestellt werden mussten.»

Inzwischen ist das Haus Morgenstern so weit durchgeimpft, dass so etwas wie Normalbetrieb herrscht. Aussenkontakte sind wieder möglich, und die Menschen, die zu Hause bei ihren Familien wohnen, aber in den Werkstätten des Hauses Morgenstern arbeiten, kommen wochentags erneut hinauf auf den Hasenberg. Die Morgenstern-Bewohnerinnen und -Bewohner ihrerseits machen abermals Ausflüge ins Hallenbad oder ins Shoppingcenter in Spreitenbach.

«Wir sind hier oben zwar tatsächlich etwas ab vom Schuss», sagt Reto Hess. «Aber wir sind nicht von der Welt.» Er selbst schätzt den Kontakt mit den Lieferanten, mit den Handwerkern

und Bauarbeitern, die im Haus verkehren. Derzeit wird die Cafeteria um- und ausgebaut. Auch sie ist ein Bindeglied zur Aussenwelt: Die Wanderer, die über den Hasenberg zum eine halbe Stunde entfernten, idyllisch im Wald gelegenen Egelsee unterwegs sind oder von dort zurückkommen, kehren gerne hier oben ein. Mit dem neuen Turm dürften es noch mehr Ausflügler werden.

---

**«Ich habe von den Bewohnern einiges gelernt. Etwa, dass man schätzt, was man hat.»**

---

**Möglich, dass es weitere zwölf Jahre werden**

Nach einem Dutzend Jahren, die Reto Hess auf dem Hasenberg arbeitet, habe er von den Bewohnerinnen und Bewohnern einiges gelernt. Etwas dies: «Dass man schätzt, was man hat.» Auch wenn er nicht direkt mitbekomme, welche Fähigkeiten sie in den Beschäftigungs-

programmen entwickeln, welche Fortschritte sie in den Therapien machen, wie sie Lebensqualität und Lebensfreude trotz den Einschränkungen erfahren, so sehe er doch, wenn es den Menschen gut geht und ihnen das Leben im Haus Morgenstern gefällt. «Ja, auch mir gefällt es hier», sagt Reto Hess. «Es ist gut möglich, dass es noch einmal zwölf Jahre werden. Denn es hat schon einen Grund, warum ich schon zwölf Jahre hier bin: Ich habe einen guten Chef, der mich machen lässt und Vertrauen in mich hat. Das schätze ich sehr.» ●

Der ehemalige Koch des Schulheims Elgg ZH Fabrice Nègre ist heute Arbeitsagoge

## «Nicht mehr das Produzieren steht im Vordergrund, sondern die Jugendlichen»

In Institutionen für Kinder und Jugendliche spielt der Koch eine wichtige Rolle: In der Küche können Jugendliche ganz neue Erfolgserlebnisse machen. Fabrice Nègre vom Schulheim Elgg ZH, früher dort Koch, findet die kreativen Möglichkeiten grossartig und liess sich zum Arbeitsagogen ausbilden.

Von Claudia Weiss

Florian, Lucas und Noah stehen um den grossen Zeichnungstisch. Konzentriert arbeiten die Jugendlichen an einem riesigen Bild mit zwölf Abteilen. Bekannte Comicfiguren wie Spider Man, Donald Duck, Obelix und Sponge Bob sind darauf zu sehen, aber auch Fantasiefiguren und Grafiken. Das Bild ist fast fertig und wird bald an die Glaswand neben der Ateliertür des Schulheims Elgg ZH gehängt – ein Gemeinschaftswerk, bei dem begabtere und weniger begabte Jugendliche mitmachen können.

Zwischen ihnen, stets in Bewegung, Fabrice Nègre, Arbeitsagoge, Zuständiger für die Fahrradwerkstätte, gelernter Koch, Hotelier und Önologe. Er schiebt sich die knallorange Lesebrille auf die Stirn und nickt. Schon als Koch habe er immer gern mit den Jugendlichen zusammengearbeitet, sie in der Küche mit einbezogen und ihnen Tricks beigebracht. «Der Koch ist eine sehr wichtige Person für die Kinder», sagt er. Für ihn war immer spannend zu sehen, wie unterschiedlich die Kinder und Jugendlichen je nach Background und persönlichen Erfahrungen sind, aber auch, wie gut man über das gemeinsame Arbeiten mit ihnen ins Gespräch kommt und dabei einen ganz anderen Zugang gewinnt. Schon bald bot der 50-Jährige, selber leidenschaftlicher Mountainbike-Rennfahrer, deshalb in

der Freizeit zusätzlich eine Velowerkstätte an. So wuchs er immer mehr in die direkte Arbeit mit den Jugendlichen hinein und merkte, wie gut ihm diese liegt. Vor zehn Jahren beschloss er, sich noch mehr Hintergrundwissen zu holen, und machte am Institut für Arbeitsagogik in Luzern die Ausbildung zum Arbeitsagogen. Nachdem er als Familienvater von zwei inzwischen erwachsenen Kindern während vieler Jahre Teilzeit gearbeitet hatte, ist er nun seit zehn Jahren vollzeitlich dabei. Er geniesst es immer wieder, den Jugendlichen nicht nur kreative Methoden von Malen und Zeichnen bis Töpfern, Gipsen oder andere Bastelmaterialien beizubringen, sondern sich dabei mit ihnen auszutauschen, zu spüren, wo sie stehen, und ihre Ressourcen anzuregen.

### Konzentriertes Malen und lockeres Plaudern

An diesem verregneten Tag vor den Sommerferien ist die Stimmung entspannt, die drei Jugendlichen zeichnen und malen im Atelier konzentriert: Sie mischen Farben, setzen hier sorgfältig einen Punkt, dort einen farbigen Streifen. Dabei plaudern sie locker miteinander, erzählen einander eine Geschichte, die einer Kollegin passiert ist, diskutieren Musikstile und freuen sich schon auf das Zmittag, Chicken Nuggets mit Pommes. Zwischendurch fragen sie immer wieder kurz nach: «Herr Nègre, ist das gut?» oder «Herr Nègre, können Sie schnell schauen?», es klingt wie wohl in

jedem anderen Werkunterricht. Aus diesem Grund lässt sich Fabrice Nègre auch absichtlich nicht duzen, ausser von den ehemaligen Jugendlichen. Bei den anderen nimmt er bewusst die Funktion eines Werklehrers ein.

Nègre hat seine Augen überall, wirft ab und zu einen Kommentar ein und begutachtet, wie Lucas, 15, sorgfältig den Mund der grossäugigen blauen Mangafräule malt. Sein ganz

>>

**Den Jugendlichen kreative Methoden beibringen, sich mit ihnen austauschen, Ressourcen wecken.**



Arbeit am Gemeinschaftswerk: Lucas, 15, Noah, 12, und Florian, 14 (von links), sind zusammen mit dem Arbeitsagogen Fabrice Nègre mit voller Konzentration dabei. Am Ende freuen sie sich über das Gelungene.

Foto: cw

persönliches Werk ist allerdings der etwas streng dreinblickende Donald Duck, den hat er ganz alleine gemalt. Lucas lächelt stolz. «Ja, ich bin schon ein wenig der Zeichner.» Auch in seiner Freizeit malt er gerne mit Acryl oder Aquarell, zeichnet oft auch sehr detailliert mit Bleistift, und häufig auch zusammen mit seiner jüngeren Schwester. Dabei kann er völlig in seine Zeichenwelt eintauchen.

#### «Das ist schon ein cooles Gefühl»

Noah neben ihm springt auf, holt sich in einem Becher neue Farbe. Der Zwölfjährige hat den Auftrag, die Obelixhose fertig auszumalen, und füllt mit einem feinen Pinsel sehr exakt blaue Streifen aus. Sein grosser Stolz ist aber die schwarzweisse Mosaikbox, die er kürzlich zuerst mit Acrylfarbe bemalt, dann mit Mosaiksteinen und Gips beklebt und schliesslich lackiert hat, ein kleines Bijou, das er jetzt liebevoll in den Händen dreht. «Das ist schon ein cooles Gefühl, wenn man so etwas fertiggebracht hat», sagt er zufrieden.

Derweil hat Florian, 14, Farben gemischt, um die Schattierung am Hals einer Comicfigur zu ergänzen. «Herr Nègre, schauen Sie, was finden Sie?», fragt er. Fabrice Nègre schaut sich die Farbe an, holt ein Papier und tupft etwas von der Farbe darauf. Er hält das Blatt neben das Bild, gemeinsam begutachten sie den Farbton, dann nickt Nègre und lächelt. «Du könntest Kosmetiker werden, so gut hast du das hinbekommen.» Florian lacht fröhlich. Eigentlich gefällt ihm sein Bild von Spiderman besser, den findet er cool, weil er so gut klettern kann. Er überlegt kurz. «Ja, und ich wäre auch gerne so stark.» Dann vertieft er sich wieder in seine Schattierung.

Als ein anderer Jugendlicher den Kopf zur Tür hereinsteckt, zeigt Fabrice Nègre, dass er auch anders kann als entspannt plaudern und lockere Sprüche machen: Der Schüler hat sich

bereits mehrmals aufsässig benommen und provoziert auch jetzt, will unbedingt mitmachen, obwohl er in eine andere Stunde gehört, drängt sich hinein und stibitzt blitzschnell einen Edding-Marker. Klar und energisch schickt ihn Fabrice Nègre in seinen Unterricht zurück, hält der Kraftprobe stand, schliesst unaufgeregt die Tür hinter dem Jugendlichen und wendet sich wieder seiner Klasse zu. «Ich passe meinen Umgang sehr individuell an», erklärt er später. «Die Jugendlichen haben alle einen unterschiedlichen Hintergrund, und dank Intuition und meiner jahrelangen Erfahrung spüre ich, welcher Ton jeweils nötig ist.»

Erfahrung und Intuition helfen Fabrice Nègre im Alltag, aber auch das theoretische Rüstzeug seiner Ausbildung sei sehr hilfreich. Der ehemalige Koch steht inzwischen nur noch für die 10. Klasse in der Küche, als Teil seiner arbeitsagogischen Arbeit.

«Hier zählt nicht mehr die Produktion, und nicht das Kochen steht im Vordergrund, sondern die Jugendlichen.» Das lasse viel mehr Möglichkeiten zu: «Ich kann mich jederzeit an sie anpassen, wenn es irgendwo brennt.»

#### Küche und Hausdienst sind sehr wichtig

Seine Rollenfindung gelang ihm ebenso fließend wie das Hineinwachsen in die direkte

Arbeit mit Jugendlichen. Er geniesst es, dass er zwar einen vorgegebenen Stundenplan hat, diesen aber flexibel und kreativ ausfüllen darf, und ist sehr bewusst Arbeitsagoge geworden und nicht Sozialpädagoge: «Ich finde, die Arbeit mit den Jugendlichen über das Kreative hat mehr Potenzial.»

Damit passt Fabrice Nègre gut in das Konzept von Gesamtleiter Werner Kuster, der den Einbezug von Küche, Werkstätten und Hausdienst in die Arbeit mit Jugendlichen essenziell wichtig findet. «Individualisierter Schulunterricht» nennt Kuster das: «Viele unserer Jugendlichen haben eine extrem belastete Schulbiografie, manchen löscht es schon ab, wenn sie nur in einem

---

**«Ich finde, die Arbeit mit den Jugendlichen über das Kreative hat mehr Potenzial.»**

---

Klassenzimmer sitzen und eine Wandtafel sehen.» Ihnen möchte er in einem anderen Setting neue Möglichkeiten bieten, ihre Stärken zu entdecken. Und zwar grundsätzlich anders, als es teils früher gehandhabt worden sei: Für Kuster sollte die Versetzung in Küche oder Hausdienst niemals eine Strafkation sein, sondern Bestandteil des Unterrichts – und eine Chance.

«Dahinter steht kein moralischer Aspekt, sondern vielmehr die Idee: Was kann helfen, wo kann jemand erfolgreich sein?», erklärt er. Das sei alles andere als Leerlauf oder Verlegenheitslösung, sondern eine sehr effiziente Form, beim praktischen Arbeiten Wissen zu vermitteln: Helfen Jugendliche mit, Rezeptmengen auszurechnen oder die benötigte Anzahl an Pflanzen für den Gemüsegarten herauszutüfteln, sei das angewandte Mathematik pur, erst noch gekoppelt an eine sinnliche Erfahrung. «So können wir den Jugendlichen Erfolgserlebnisse verschaffen, das ist enorm wichtig für sie.» Daher lautet sein Motto «Individualisieren wo nur möglich», und die Schule arbeitet nach der Methodik der Kompetenzorientierung.

#### **Kleine Erfolge bauen auf**

Erreichen die Jugendlichen damit kleine Erfolge, das merkt Werner Kuster immer wieder, wirkt das enorm aufbauend. Er freut sich zu sehen, wie zufrieden beispielsweise jener Jugendliche mit Autismus-Spektrum-Störung ist, der momentan in der Küche arbeitet, wenn er nach dem Essen von seinen Kollegen auf der Wohngruppe gelobt wird.

An zwei Nachmittagen pro Woche können die Jugendlichen aus einer breiten Palette von Wahlfächern auslesen. Und dafür greift Kuster unbeschwert zu allen Möglichkeiten: Der Koch bietet Hamburger-Spezialkurse, eine Lehrerin erteilt zusätzlichen Klavierunterricht, ein Sozialpädagoge gibt Schlagzeugstunden und leitet die Band, und weil niemand anders Gitarrenunterricht erteilen kann, übernimmt Gesamtleiter Kuster das gleich selber. «Allerdings muss ich schon aufpassen, dass sich die Rollen nicht zu sehr vermischen», sagt er. Aber er möchte die Möglichkeiten einer Sonderschule ausnützen und Musik, Gartenarbeit, Velowerkstätte, Hausdienstarbeiten und Küche eng mit einbeziehen. Zwar müssen die Lehrkräfte heute lehrplangebunden arbeiten, und wo möglich werde das auch befolgt. Aber: «Wo das nicht möglich ist, gehen wir einen anderen Weg.» Darum finden im Rahmen der Schule auch Bike-Lager statt, und nebst der Velowerkstätte gibt es auch andere Bastelwerkstätten, im Schulheim arbeiten zwei Arbeitsagogen und eine Arbeitspädagogin.

Kuster, seit 13 Jahren Gesamtleiter, ist ausgebildeter Sozialpädagoge, und damit sei in diesem Amt erstmals seit der Gründung des Schulheims 1863 kein Heilpädagoge tätig. Er möchte das Thema Schule in einem breiten Sinn verstehen. «Breit» geht so weit, dass Jugendliche mit Hilfe des Arbeitsagogen Nick

Stähli während dreier Jahre sogar ein baufälliges Segelschiff von Grund auf so sorgfältig restaurierten, dass sie die schick aufpolierte «Gama» 2019 einwassern konnten.

Auch das kein unnützes Luxusprojekt, sondern nebst dem grossartigen Erfolgserlebnis sehr lehrreich: Nicht nur seien einige Jugendliche nach stundenlangem Schleifen wieder ganz gerne zum Schulunterricht gegangen, sondern sie hätten auch gelernt, bestens mit Hammer und Besen umzugehen. «Unsere Jugendlichen, das zeigt sich immer wieder, kennen Werkzeuge, können anpacken und sind damit gut auf das Berufsleben vorbereitet», freut sich Werner Kuster.

#### **«Die Arbeitsagogik dürfen Sie niemals aufgeben»**

Andere Jugendliche, eher musikalisch begabt, haben gemeinsam eine Musik-CD gebrannt. Der Anreiz lautete: «Das geht, wenn

ihr das wirklich übt und gut draufhabt.» Diese Vorgabe verlieh ihnen Schwung, und die drei Stücke auf der CD «Bandprojekt Schulheim Elgg 2020» mit Gesang, Drums und Gitarre kommen erstaunlich professionell daher. Kuster freut sich, solche Erfolgserlebnisse wirken so nachhaltig, dass ihm ehemalige Schülerinnen und Schüler schon oft gesagt haben: «Herr Kuster, die Arbeitsagogik dürfen Sie im Fall niemals aufgeben.»

Im Atelier ist derweil die Mal-

stunde vorbei. «Sie, ich habe alles abgewaschen», ruft Noah fröhlich. Fabrice Nègre kontrolliert kurz, alles ist sauber, nein, halt, dieser Becher ... «En Guete, Herr Nègre!», und schon sind alle weg. Der Arbeitsagoge schmunzelt, versorgt den abgewaschenen Becher an seinen Platz und betrachtet noch eine Weile kritisch das Bild. Dann nickt er zufrieden: Er liebt seinen Beruf und die Abwechslung. «Jeder Tag ist spannend und neu, ich weiss nie, was auf mich zukommt», sagt er. «Aber ich weiss, dass ich mit meiner Arbeit viel bewirken kann.» ●



**«Viele Jugendliche haben extrem belastete Schulbiografien. Mit neuen Settings können wir ihnen Erfolgserlebnisse schaffen.»**

Werner Kuster, Gesamtleiter Schulheim Elgg

In Vétroz VS leistet das Foyer Haut de Cry einen Beitrag zur beruflichen Integration

## «Wir öffnen uns der Welt»

Das Alters- und Pflegeheim Foyer Haut de Cry in Vétroz im Wallis beschäftigt auch viele Menschen mit Migrationshintergrund. Der Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft eignet sich dafür besonders gut. Damit alle profitieren können, braucht es eine gute Betreuung der Mitarbeitenden.

Von Anne-Marie Nicole

Mittelpunkt des Foyer Haut de Cry im Walliser Dorf Vétroz ist der einladende Gemeinschaftsbereich, der gleich einem Dorfplatz zum geselligen Miteinander einlädt. Der Blick geht nach oben, wo durch ein Glasdach Tageslicht einfällt und den Raum erhellt. Von diesem zentralen Bereich aus führen Laufgänge über drei Geschosse. Im Erdgeschoss befinden sich die Verwaltungsbüros – auch das Büro des Direktors Michel-Eric Lamon, der die Einrichtung seit 21 Jahren leitet.

«Als ich im Jahr 2000 hier anfang, stellte ich fest, dass das Alters- und Pflegeheim viele unqualifizierte Personen beschäftigte, besonders im Bereich der Hotellerie-Hauswirtschaft», erinnert er sich. «Dabei geht es in einer Institution wie der unseren nicht allein um die Pflege. Sie ist auch Lebens- und Wohnort und dafür auf professionelle Kompetenzen angewiesen.»

Der Direktor hat also beschlossen, einer jungen Absolventin der Hotelfachschule Lausanne einen besonderen Auftrag zu erteilen. Zwei Monate lang hat sie die Arbeit des für den Hotelbetrieb zuständigen Personals beobachtet, war selbst vor Ort tätig und sprach mit den Teams. Michel-Eric Lamon selbst stützte sich auf den Schlussbericht der Untersuchung, um die eigene Diplomarbeit als Direktor einer sozialen Institution über

die Einrichtung eines Hotelservices in einem Alters- und Pflegeheim auszuarbeiten. Schliesslich gelang es ihm, den Stiftungsrat der Institution von der Notwendigkeit zu überzeugen, einen solchen Service in die Struktur einzubinden.

Inzwischen ist der Hotelservice des Foyer Haut de Cry ein fest etablierter Betrieb. Er beschäftigt 45 Personen, darunter 4 Fachkräfte für Hauswirtschaft, 16 Raumpflegerinnen, 3 Wäsche-pflegerinnen, eine gelernte Näherin, 5 Servicekräfte und 7 vielseitig einsetzbare Mitarbeiterinnen. Diese sind ebenso in der Raumpflege wie in der Wäscheabteilung tätig. Hinzu kommen drei Auszubildende, zwei Praktikantinnen, eine Bereichsleiterin und ihre Assistentin. Die meisten Servicekräfte, Raumpflegerinnen und vielseitig einsetzbaren Mitarbeiterinnen sind zwar nicht speziell qualifiziert, sind jedoch in der Einrichtung geschult worden und haben die für ihre Funktion erforderlichen beruflichen Kompetenzen erworben.

Die Einrichtung leistet erhebliche Investitionen in die berufliche Bildung, insbesondere in die Weiterbildung der Beschäftigten und in die Professionalisierung der Hoteltätigkeit. «Die Führungskräfte und die Mitarbeitenden, auch ungelernete Beschäftigte, die mit der Eingliederung von Neuzugängen betraut sind, gehen damit eine hohe Verpflichtung im Hinblick auf Ausbildung und Betreuung ein», sagt Michel-Eric Lamon.

**Die Institution leistet erhebliche Investitionen in die berufliche Bildung, vor allem in die Weiterbildung.**

### Ein Akteur für Wirtschaft und Gesellschaft

Im Laufe der Jahre hat sich die Einrichtung in Vétroz zu einem wichtigen Partner für die berufliche Integration von Menschen entwickelt, die spezielle Begleitung brauchen. «Als wirtschaftlicher und sozialer Player ist es unsere Aufgabe, zum Gleichgewicht in der Gesellschaft und indirekt zur Schaffung von Arbeitsplätzen beizutragen; dies ist Teil der Kultur unserer Institution», sagt Lamon. Das Foyer Haut de Cry beschäftigt

>>





Berufliche Integration: Unter den wachsamen Augen seiner Mentorin Régine Germanier erlernt und übt Fesehaye Gebremedhin die richtigen Handgriffe bei der Raumpflege.

Foto: amn

regelmässig für ein paar Wochen oder Monate verschiedenste Personen, um deren Grundfertigkeiten auszumachen und zu bewerten oder sie im Rahmen von Praktika zur beruflichen Eingliederung mit der bewährten Praxis vertraut zu machen. Bei diesen Personen handelt es sich um Sozialhilfeempfänger, Menschen mit Migrationshintergrund oder Behinderungen. Sie sind überwiegend in der Hotellerie beschäftigt, da sich die Tätigkeiten in diesem Bereich für die Integration ungelerner Personen besser eignen als in der Pflege.

«Wir sind eine überaus begehrte Anlaufstelle für die berufliche Integration», sagt Susanna Gaillard. Sie ist im Foyer Haut de Cry Leiterin des Bereichs Hotelservice.

Es sind zahlreiche Partner, mit denen sie zusammenarbeitet: Neben den Ämtern für Arbeitsvermittlung, der Invaliden- und Krankenversicherung und anderen beruflichen Eingliederungs- und Bewertungsstellen kooperiert die Institution regelmässig mit dem Ausbildungs- und Beschäftigungszentrum Le Botza und dem Integrationsprogramm Riesco von Hotel & Gastro Formation Schweiz. Le Botza hat den Geschäftsitz in Vétroz und ist eines von drei Zentren der Walliser Dienststelle für Asylwesen. Deren Aufgabe ist es, Asylsuchenden berufliche Konzepte zu vermitteln, ihre Lernkapazitäten zu fördern und eine spätere berufliche Anpassung zu begünstigen. Das soll ihnen den Einstieg in den Arbeitsmarkt erleichtern.

Neben Berufen im Bauwesen und in der Landwirtschaft enthält das Programmangebot auch Orientierung im Sektor der Hotellerie und Hauswirtschaft, zu dem auch die Raumpflege gehört. Das Programm Riesco wiederum bietet Geflüchteten und vorläufig Aufgenommenen die Möglichkeit, ein Praktikum im

Hotel- und Gaststättengewerbe zu absolvieren, grundlegende fachliche Qualifikationen zu erwerben und die persönlichen Kompetenzen zu erweitern.

#### Praxiserwerb im Tandem

Im ersten Obergeschoss des Foyer Haut de Cry steht ein Reinigungswagen vor einem Zimmer. Drinnen arbeitet Régine Germanier gemeinsam mit Fesehaye Gebremedhin. Dieser erlernt

durch Beobachtung und Nachahmung die richtigen Reinigungspraktiken. «Es kostet zwar mehr Zeit und Energie, die Zimmer aufzuräumen und zu reinigen, aber es lohnt sich sehr!», sagt Régine Germanier, die ihre Rolle als Vorarbeiterin mit Geduld und Einsatz wahrnimmt. Nach ihrer Tätigkeit als Schuhverkäuferin hat sie ins Foyer Haut de Cry gewechselt und arbeitet nun bereits seit 17 Jah-

ren als vielseitig einsetzbare Mitarbeiterin. In dieser Funktion widmet sie ihre Zeit der Reinigung der Zimmer, der Pflege der Blumen im Haus, der Verwaltung der persönlichen Arzneimittel der Bewohner und der Neubeschaffung von Reinigungsgeräten und -mitteln.

Fesehaye Gebremedhin stammt aus Eritrea und kam vor acht Jahren als Geflüchteter in die Schweiz. Zu diesem Zeitpunkt war er 35 Jahre alt. Seitdem hat er an Französischkursen und an mehreren Praktika von Le Botza und dem Programm Riesco teilgenommen. Das zweimonatige Raumpflegetraktikum, das er im Foyer Haut de Cry absolviert und bei dem er auch in der Wäscherei arbeitet, gehört zu den Massnahmen der Association Tremplin, mit denen er in die Arbeitswelt integriert werden soll. Demnächst wird er sich allein um die Raumpflege eines Zimmers kümmern dürfen.

«Wir versuchen, die Menschen zu integrieren und ihre Kultur zu respektieren.»

Problematisch dabei sind für ihn allerdings die Art der Tätigkeit und das Umfeld, denn er findet sich in einer Berufswelt wieder, die in erster Linie von Frauen geprägt ist. «In meinem Land ist ein Mann, der einen Frauenberuf ausübt, schlecht angesehen. Ihm wird mit Ablehnung begegnet, und er wird niemals heiraten können», sagt er. Inzwischen scheint er mehr Interesse an Hausmeisterdiensten und der Pflege von Grossflächen zu zeigen, die er nachmittags mit mehr Hingabe erledigt als die morgendliche Reinigung der Zimmer. Régine Germanier, die Fesehaye Gebremedhin seit fast drei Wochen betreut, kann bestätigen, dass er sich in der Tat besser für grossflächige Reinigungsarbeiten eignet als zum Staubwischen in den Zimmern der Bewohner.

Zu den Schwierigkeiten und Hindernissen bei der Integration von Menschen mit Migrationshintergrund zählen für Susanna Gaillard die Sprache und die kulturelle Andersartigkeit. «Wir bemühen uns, die Menschen nicht zu kränken und suchen nach dem besten Weg, sie zu integrieren und gleichzeitig ihre Kultur zu respektieren.» Die Multikulturalität sei in der Einrichtung, in der etwa 13 verschiedene Nationalitäten beschäftigt sind, bereits eine Realität. Wie der Direktor sieht auch die Leiterin des Bereichs Hotelservice die Aufgabe der beruflichen Eingliederung für alle Beteiligten als Chance, dass sie Kompetenzen entwickeln und weitergeben können.

### **Mentoring-Leitfaden**

Von der Personalabteilung ist dafür ein Mentoring-Programm ins Leben gerufen worden. Ziel dieses Programms ist die Begleitung von Mitarbeitenden, die zu Mentorinnen oder Mentoren ernannt wurden und neue Kollegen in ihrer Eingliederungs- oder Beurteilungsphase betreuen. Ein zwei Seiten kurzer Leitfaden enthält die verschiedenen Phasen des Praktikums: die Vorbereitung der Ankunft, der erste Arbeitstag, die erste, zweite und dritte Woche bis hin zum zweiten Arbeitsmonat. Die Mentorin oder der Mentor kontrolliert, ob die vorgesehenen Aktionen und Massnahmen abgeschlossen sind, und sie hakt sie gegebenenfalls ab.

In diesem August beschäftigte das Foyer Haut de Cry neben Fesehaye Gebremedhin eine junge Frau in der Wäscherei und in der Cafeteria im Rahmen eines Beurteilungspraktikums auf Anfrage der Invalidenversicherung sowie einen iranischen Flüchtling in einem Praktikum in der Küche. Wird das Integrationsprojekt der Einrichtung finanziell gefördert? Nicht immer, und wenn doch, dann sind die Vergütungsmodelle von einem Partner zum nächsten unterschiedlich. Der Nutzen liegt nach Ansicht des Direktors jedoch an anderer Stelle: «Diese Arbeit der beruflichen Eingliederung bewirkt sehr viel Gutes. Unsere Institution bleibt nicht in sich gekehrt, sondern öffnet sich der Welt.» ●

Hansjörg Lüthi von Dialog@age zu den zahlreichen Qualitätsanforderungen

## «Wir müssen priorisieren, sonst können wir das nicht mehr handhaben»

Ob Behörden, Finanzierer, Bewohnende oder Mitarbeitende: Sie alle stellen Qualitätsansprüche an die Pflegeheime. Hansjörg Lüthi\* erläutert, was Qualität für ihn bedeutet. Er ist Geschäftsführer des Alterszentrums Haslibrunnen in Langenthal und Präsident des Vereins Dialog@age.

Interview: Elisabeth Seifert

**Die Pflegeheime müssen zahlreiche Qualitätsanforderungen erfüllen: Seit 2019 etwa sind sie schweizweit dazu verpflichtet, Daten zu sechs medizinischen Qualitätsindikatoren zu sammeln, künftig sollen es noch mehr werden. Was halten Sie davon?**

**Hansjörg Lüthi:** Diese Qualitätsindikatoren zielen auf die medizinische Ergebnisqualität, also darauf, wie wirksam unsere Bemühungen in diesem Bereich sind. Ich bin ein Anhänger des Dreistufenmodells von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Methodisch ist dieses Modell auf die Ergebnisse ausgerichtet, die wir mit den beiden vorgelagerten Ebenen, entsprechenden Strukturen und Prozessen erzielen. Die Frage ist immer, welche Ergebnisse sinnvoll sind. Es muss sich um Indikatoren handeln, die echte Verbesserungen ermöglichen. Entscheidend ist auch,

«Wir müssen Qualität in einem sehr umfassenden Sinn verstehen und weiterentwickeln.»

\*Hansjörg Lüthi, 52, ist Geschäftsführer der Haslibrunnen AG und Geschäftsführer der Stiftung für Alterswohnungen Langenthal. Er ist Präsident des Vereins Dialog@age und war etliche Jahre Vorstandsmitglied der Schweizerischen Gesellschaft für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen.

dass man nicht zu viele Indikatoren einführt. Wir müssen Priorisierungen vornehmen, sonst können wir das nicht mehr handhaben.

**Welche Erfahrungen machen Sie in Ihrem Heim mit der Erhebung der medizinischen Qualitätsindikatoren?**

Man darf sich nicht einfach mit der Messung begnügen. Zentral ist es, die Ergebnisse zu evaluieren und dann Verbesserungen einzuleiten, wenn dies nötig und möglich ist. Wie in den Pflegeheimen schweizweit stellen wir auch bei uns fest, dass die Polymedikation ein zentrales Thema ist. Mangelernährung hingegen stellt weniger ein Problem dar. Und was die bewegungseinschränkende Massnahmen betrifft: Hier können wir vor allem nach aussen zeigen, dass wir mit der Thematik sehr sorgfältig umgehen. Die Resultate ganz generell entsprechen in etwa unseren Erfahrungen.

**Ist die Messung von medizinischen Qualitätsindikatoren nicht sehr stark durch die Interessen von Krankenversicherern und Bundesbehörden getrieben?**

Sie sprechen auf den entsprechenden Paragrafen im Krankenversicherungsgesetz an. Das Gesetz stammt aus dem Jahr 1996. Wir konnten uns als Branche also genügend lange überlegen, wie wir mit den geforderten Qualitätsanforderungen umgehen müssen. Es scheint mir sinnvoll, dass man sich bei solchen Qualitätsmessungen zunächst auf medizinische Indikatoren geeinigt hat. Das kann aber nur ein erster Schritt sein. Wir müssen Qualität in einem sehr umfassenden Sinn verstehen und weiterentwickeln. Die medizinische Qualität der erbrachten Leistungen ist für die Krankenversicherer sicher von grossem Interesse. Sie ist aber auch für uns, die Leistungserbringer in der Langzeitpflege, eine wichtige Qualitätsdimension.

**Müsste es im Bereich der Langzeitpflege aber nicht vor allem darum gehen, die Lebensqualität der Bewohnenden im Blick zu haben und zu verbessern?**

Es ist unser Ziel, die Qualität für die Bewohnenden zu verbessern. Jeder Leistungserbringer hat den Wunsch, zufriedene Kundinnen und Kunden zu haben. In der Langzeitpflege ist dieser Wunsch besonders stark ausgeprägt. Für die Gesamtheit der Bewohnenden bedeutet es eine Verbesserung, wenn man mittels der medizinischen Qualitätsindikatoren ein bestimmtes Handlungsfeld analysiert und versucht, sich hier zu verbessern.

**Für die Lebensqualität der Bewohnenden spielen aber noch zahlreiche weitere Faktoren eine wichtige Rolle, zum Beispiel soziale und emotionale Bedürfnisse ...**

Das ist so. Die Schwierigkeit besteht darin, dass Lebensqualität ein sehr vielschichtiges Thema ist und für jedes einzelne Individuum wieder andere Aspekte im Vordergrund stehen. Gerade auch die Lebensqualitätskonzeption von Curaviva Schweiz zeigt, wie komplex das Thema ist. Das macht es dann auch so schwierig, die Lebensqualität zu messen. Das zeigt sich in einer kaum überblickbaren Zahl von Messinstrumenten zur Lebensqualität. Es scheint mir wichtig, dass wir uns eingestehen, dass wir nicht alles machen können, wir müssen gerade auch in diesem Bereich Prioritäten setzen. Wir können uns immer nur in einem Puzzlestein-Bereich bewegen.

**Zufriedenheitsumfragen unter Bewohnenden und Angehörigen sind ein gewisser Gradmesser dafür, wie es um die Lebensqualität der Bewohnenden steht?**

Zufriedenheitsumfragen kommen in den Institutionen immer öfter zur Anwendung. Es gibt dabei viele Methoden, solche Umfragen durchzuführen. Ein paar wenige und sehr gut evaluierte Umfrageinstrumente setzen sich hingegen derzeit durch und werden von immer mehr Institutionen angewendet. Mit diesen Instrumenten werden die für die Lebensqualität wesentlichsten Faktoren angesprochen. Man könnte zum Beispiel versuchen, die wichtigsten Anbieter von Zufriedenheitsbefragungen an einen Tisch zu bringen mit dem Ziel, einige wenige gemeinsame Aspekte zu definieren.

**Sie plädieren für eine national standardisierte Zufriedenheitsumfrage?**

Wenn wir ein Pendant zur schweizweiten Erhebung von medizinischen Qualitätsindikatoren schaffen wollen, dann müssten wir das machen. Mit solchen Umfragen lässt sich erheben, wie die verschiedenen Qualitätsbemühungen bei den Bewohnerinnen und Bewohnern ankommen und zu ihrer Lebensqualität beitragen.

**Wie begegnen Sie den Ängsten vieler Leistungserbringender, sich solchen nationalen Vergleichen zu stellen?**

Bei Messungen der Ergebnisqualität werden Leistungen objektiviert und damit vergleichbar. Das liegt in der Natur der Sache und macht als Erstes oft Angst. Solche Vergleiche sind aber nicht per se negativ. Wichtig ist, dass einzelne Indikatoren nicht für sich alleine betrachtet werden, sondern dass man immer den Kontext im Blick hat. Zudem muss im Rahmen der Veröffentlichung der Resultate eine Vergleichbarkeit hergestellt



Hansjörg Lüthi, Geschäftsführer der Haslibrunnen AG, plädiert für eine nationale Zufriedenheitsumfrage unter Bewohnenden.

Foto: esf

werden, es dürfen nicht Äpfel mit Birnen verglichen werden. Transparenz und Vergleiche können aber sehr zielführend sein. Wir müssen die Angst respektive den Respekt davor verlieren. Die Akutspitäler und die Reha haben uns hier einiges voraus. Neben der Publikation medizinischer Qualitätsindikatoren gibt es hier ebenfalls standardisierte und veröffentlichte Zufriedenheitsumfragen.

**Worin sehen Sie den Nutzen solcher Qualitätsmessungen?**

Wenn wir unsere Ergebnisse messen und diese dann auch mit Stolz präsentieren, können wir gegenüber der Politik und den Finanzierern faktenbasiert und damit auch überzeugender auftreten. Der finanzielle Druck, der uns Leistungserbringenden immer wieder zu schaffen macht, hat in aller Regel

>>

gesamtwirtschaftliche Gründe und berücksichtigt nicht unsere Bemühungen um eine hohe Lebensqualität. Wenn wir mittels Qualitätsmessungen transparent machen, welche Ergebnisse wir in all den verschiedenen Bereichen erzielen, dann wird es für Finanzierer schwieriger, das Geld zu kürzen. Sie nehmen dann nämlich bewusst eine Qualitätseinbusse in Kauf.

### **Neben der medizinischen Qualität und der Zufriedenheit der Bewohnenden müssen die Pflegeheime zahlreichen weiteren Qualitätsanforderungen genügen. Führt das nicht zu einer Überforderung des Systems?**

Unser Ziel ist es, die Qualität für die Bewohnenden zu verbessern. Bei unseren Qualitätsbemühungen müssen wir aber immer alle unsere Anspruchsgruppen im Blick haben: Neben den Bewohnenden auch die Angehörigen, die Mitarbeitenden, die

bewilligenden Behörden sowie die Finanzierer auf kantonaler und nationaler Ebene.

Es ist unsere unternehmerische Pflicht, all den verschiedenen Ansprüchen zu genügen. Damit wir uns dabei aber nicht überfordern, müssen wir in allen Bereichen Prioritäten setzen.

Der grösste Fehler ist es, nur den Anforderungen in einem einzigen Bereich genügen zu wollen. Wir müssen den ganzen Strauss an Themen berücksichtigen und versuchen, mittels Priorisierungen einen gangbaren Weg zu finden.

### **Wie gelingen solche Priorisierungen? Den Heimen werden die immer zahlreicher werdenden Anforderungen ja in aller Regel von aussen auferlegt...**

Jede Anspruchsgruppe definiert Kriterien, die das System Heim erfüllen muss. Der Wunsch, das System immer weiter zu optimieren, führt dazu, dass laufend weitere Kriterien dazukommen. In diesem Prozess ist es von Bedeutung, dass man kontinuierlich Priorisierungen vornimmt. Das kann aber nicht nur eine Seite alleine machen. Es braucht sektorenübergreifende Plattformen und Gespräche, wo sich alle gemeinsam einig werden, ganz besonders die Leistungserbringenden, die bewilligenden Behörden und die Finanzierer.

### **Sie plädieren also für eine Qualitätsdebatte, an der all die verschiedenen Anspruchsgruppen der Langzeitpflege teilnehmen?**

Ein solcher Austausch unter den Anspruchsgruppen scheint mir sehr zentral. Aus diesem Grund habe ich vor zwei Jahren gemeinsam mit Fachleuten die Plattform dialog@age gegründet. An jährlichen Treffen zu Themen, die für die Langzeitpflege wichtig sind, sollen sich die Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger aus allen involvierten Bereichen äussern können. Zum Beispiel bei der Finanzierung oder eben bei Qualitätsvorgaben. Das Ziel besteht darin, die gegenseitigen Erwartungen abzugleichen und einen Konsens zu finden. Ein solcher Konsens kommt nur dann zustande, wenn man jeweils Respekt für die andere Sichtweise hat.

### **Mangelt es an diesem Respekt?**

Initiiert haben wir dialog@age gerade auch deshalb, weil wir

## Der Verein Dialog@age

Dialog@age ist eine private Initiative von einige Fachleuten rund um Hansjörg Lüthi. Der Verein will den Dialog zwischen allen Akteuren der Langzeitpflege fördern: Bewohnende, Patientinnen und Patienten, Finanzierer, Regulierer, Politikerinnen und Politiker, Leistungserbringende, Verbände und die Industrie. Das Ziel besteht darin, sektorenübergreifende Lösungen zu finden. Der Verein organisiert einmal pro Jahr eine Veranstaltung zu Themen, die für alle Akteure von Interesse sind. Das im Jahr 2019 erstmals durchgeführte Symposium widmete sich der Finanzierung. Die zweite Veranstaltung von 3. September 2021 drehte sich um die Qualitätsansprüche in der Langzeitpflege. Für Freitag, den 2. September 2022, ist im Auditorium Careum Zürich ein Symposium zur Integrierten Versorgung geplant.

[www.dialog-age.ch](http://www.dialog-age.ch)

vonseiten der Leistungserbringenden festgestellt haben, dass wesentliche uns betreffende Regulierungen einfach beschlossen werden, ohne dass wir mitreden und unsere Erwartungen deponieren können. Andererseits gilt es auch aufseiten der Leistungserbringenden die Sichtweise der Finanzierer und Behörden zu verstehen. Wir dürfen uns nicht einfach grundsätzlich gegen Vorgaben wehren. Viel zielführender scheint es mir, wenn wir versuchen, den Spiess umzudrehen und selber die für uns relevanten Standards festlegen. Unser Ziel als Branche muss es sein, uns in allen Belangen zu verbessern. Wichtig ist der eigene Gestaltungswille. Wenn wir nicht selber regulieren, dann macht es jemand anderer. Sobald aber etwas extern auferlegt wird, schaut man es als weniger sinnvoll an.

**«Wenn wir als Leistungserbringende nicht selber regulieren, machen es andere.»**

### **All diese Qualitätsstandards bringen viele administrative Arbeit mit sich, wodurch weniger Zeit gerade für die wichtigen sozialen und emotionalen Bedürfnisse der Bewohnenden zur Verfügung steht. Führt das nicht zu einer Reduktion der Lebensqualität?**

Auch einige meiner Mitarbeitenden werden wahrscheinlich sagen, dass sie für die eigentliche Arbeit weniger Zeit haben als noch vor zehn Jahren. Es stellt tatsächlich eine Herausforderung dar, genügend Zeit für zwischenmenschliche Belange zu haben. Umso wichtiger wird eine effiziente Arbeitsorganisation und, wie ich bereits mehrfach erwähnt habe, eine gute Priorisierung der einzelnen Qualitätsbereiche. Zudem müssen wir uns bewusst machen, dass wir als Leistungserbringende Teil einer Gesellschaft sind, die sich auf alle Seiten hin absichern will. Und Sicherheit ist immer verbunden mit Nachweisen und Dokumentationen. ●

## Pflegediagnosen ermöglichen eine Professionalisierung des Pflegeprozesses

# Pflegeprobleme strukturiert erfassen – und Massnahmen umsetzen

Die Arbeit mit Pflegediagnosen ist seit längerem ein wichtiger Bestandteil der Pflegeausbildung auf Tertiärstufe. In den Pflegeinstitutionen beginnen sich Pflegediagnosen jetzt langsam zu etablieren. Erste Erfahrungen damit sammelt das Alters- und Pflegezentrum Sunnematte in Escholzmatt.

Von Elisabeth Seifert

An idyllischer Lage im Entlebuch gelegen, begleitet und unterstützt das Alters- und Pflegezentrum Sunnematte in Escholzmatt-Marbach rund 90 Bewohnerinnen und Bewohner. So wie in allen Pflegeinstitutionen haben die Pflegenden die Kernaufgabe, die Pflegebedürfnisse der betagten Männer und Frauen zu eruieren und ihre Pflege zu planen. Dies geschieht entlang dem Pflegeprozess. Dieser beginnt damit, dass die verantwortlichen Pflegefachpersonen alle vorhandenen Informationen über den gesundheitlichen Zustand des Bewohners oder der Bewohnerin sammeln. Auf dieser Basis werden die bestehenden Probleme und Ressourcen eruiert, dann die Pflegeziele definiert und die dafür nötigen Massnahmen geplant.

Während sich die Schritte dieses Prozesses einfach benennen lassen, ist deren Umsetzung anspruchsvoll. Eine besondere Herausforderung bilden die ersten drei Prozessschritte von der Sammlung der Informationen bis zur Definition der Ziele, wissen Christoph Albrecht und Stefanie Renggli. Christoph Albrecht ist Leiter Betreuung und Pflege im Alters- und Pflegezentrum Sunnematte, Stefanie Renggli ist seine Assistentin und verantwortlich für die Pflegeeinstufungen mittels des Bedarfserfassungsinstrumentes Besa sowie dessen Controlling. «Wir haben uns in den letzten

Jahren immer darum bemüht, den Prozess einzuhalten, es fehlten uns aber bis jetzt die Instrumente, die uns dabei unterstützen, den Prozess strukturiert durchzuführen», sagt Christoph Albrecht gegenüber der Fachzeitschrift. Dies aber sei wichtig, um die auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner ausgerichteten Pflegeziele exakt zu eruieren und die entsprechenden Massnahmen präzise zu definieren.

### Verwendung einer einheitlichen Fachsprache

Seit Juni 2021 kommt in der Sunnematte das Produkt (Besa Ressourcen) der Firma Besa Care AG zum Einsatz, das die verschiedenen Schritte entlang dem Pflegeprozess professionell unterstützt. Ein Kernelement hierfür ist eine im System hinterlegte Pflegediagnosen-Datenbank oder die Nutzung des Pflegediagnosenbuchs. Die Arbeit mit Pflegediagnosen erlaubt es den Pflegefachpersonen, die Pflegeprobleme (der zweite Schritt des Pflegeprozesses) fachlich korrekt und mittels einer gemeinsamen, standardisierten Fachsprache zu erfassen.

Während es längst eine Selbstverständlichkeit sei, medizinische Probleme mittels international einheitlich formulierter medizinischer Diagnosen zu beschreiben, beginne sich die Arbeit mit Pflegediagnosen erst jetzt langsam zu etablieren, weiss Pflegeexpertin Elisabeth Schori. Sie hat sich in den letzten Jahren als verantwortliche Projektleiterin bei der Firma

Besa Care für die Integration solcher Pflegediagnosen im Besa-System engagiert. Im Krankenversicherungsgesetz werden heute, so Schori, einzig die von den Pflegeinstitutionen abrechenbaren Pflegeleistungen klar definiert. «In der Problemdefinition müssen zwar die Schritte des Pflegeprozesses abgebildet sein, es gibt aber keine Vorschrift, ob man das Problem frei formuliert oder dafür eine einheitliche Fachsprache wählt.»

**Die Umsetzung der verschiedenen Schritte des Pflegeprozesses ist eine Herausforderung.**

>>

Im Unterschied zu einer medizinischen Diagnose die eine Krankheit umschreibt, zum Beispiel Morbus Parkinson, definiert eine Pflegediagnose eine menschliche Reaktion auf die Krankheit, zum Beispiel beeinträchtigt Gehen. Besa Care arbeitet mit der im internationalen Vergleich am weitesten verbreiteten Pflegediagnoseklassifikation Nanda (= North American Nursing Diagnosis Association). Die aktuelle und ständig nachgeführte Klassifikation enthält gegen 250 Pflegediagnosen auf Deutsch, Französisch und Italienisch. Rund die Hälfte davon sind häufige langzeitspezifische Pflegediagnosen. Gemäss Prävalenzstudien von Besa Care aus den Jahren 2018/19 in der Schweiz und in Vorarlberg sind die häufigsten zehn Pflegediagnosen in Pflegeinstitutionen: «Selbstversorgungsdefizit Körperpflege», «chronische Verwirrtheit», «beeinträchtigte körperliche Mobilität», «Sturzgefahr», «chronischer Schmerz», «beeinträchtigte Gedächtnisleistung», «Selbstversorgungsdefizit Sich-Kleiden», «beeinträchtigte Gehfähigkeit», «beeinträchtigte verbale Kommunikation», «Selbstversorgungsdefizit Essen Trinken».

Die einzelnen Diagnosen werden jeweils kurz definiert und mit der Auflistung möglicher Einfluss- respektive Risikofaktoren sowie von Symptomen präzise umschrieben. In den Langzeitinstitutionen in der Schweiz zeigt sich ein zunehmendes Interesse an der Nutzung der Pflegediagnosen. Im österreichischen Vorarlberg ist die Verwendung von Pflegediagnosen seit 1997 gesetzliche Pflicht. Auch Institutionen, die das Bedarfserfassungsinstrument Rai-NH-CH der Firma Q-Sys AG einsetzen, können mit Pflegediagnosen arbeiten.

An den Höheren Fachschulen und den Fachhochschulen in der Schweiz und in Vorarlberg sind die professionelle Gestaltung des Pflegeprozesses sowie die Arbeit mit Pflegediagnosen bereits seit Längerem ein wichtiger Bestandteil der Pflegeausbildung. In Deutschland werden Pflegediagnosen im Rahmen der Ausbildung jetzt langsam eingeführt.

### Ein klar strukturierter Prozess

Der Wert der Arbeit mit Pflegediagnosen erschliesst sich insbesondere durch deren Einbettung in einen entsprechend gut strukturierten Pflegeprozess. Dies zeigen die ersten Erfahrungen der Verantwortlichen des Alters- und Pflegezentrums Sunnematte in Escholzmatt. Von zentraler Bedeutung sei bereits eine detaillierte Beobachtungs- und Informationssammlung, hält Stefanie Renggli fest. Das seit Anfang Juni verwendete Besa-Produkt unterstützt die Pflegefachpersonen dabei mit einem entlang von 16 Pflegeschwerpunkten konzipierten Fragenkatalog. Zu diesen Schwerpunkten, denen die entsprechenden Pflegediagnosen zugeordnet sind, gehören etwa Wahrnehmung, Schmerz, Sicherheit, Selbstwahrnehmung oder Bewegung. Neben dem Beobachtungsbogen für die Pflegenden steht ein Fragebogen für die Bewohnenden und einer für die Angehörigen zur Verfügung. Aus den Antworten auf all diese Fragen erstellt das System eine Analyse in Form eines Netzdiagramms. «Daraus lässt sich bereits erkennen, welches die möglichen Pflegeschwerpunkte und damit verbundene Pflegediagnosen sein könnten», sagt Stefanie Renggli. Diese möglichen Pflegediagnosen lassen sich

### Im österreichischen Vorarlberg ist die Verwendung von Pflegediagnosen gesetzliche Pflicht.



Eine Pflegefachfrau HF vom Alters- und Pflegezentrum Sunnematte Bewohners herauszufinden, um die zentralen Pflegeschwerpunkte

von den Pflegenden dann relativ rasch präzisieren, indem sie aus einer Liste von Einflussfaktoren und Symptomen die im individuellen Fall zutreffenden ankreuzen. Auf diese Weise zeigt sich, so Stefanie Renggli, inwiefern eine Diagnose zutrifft und welche individuellen Ausprägungen diese hat. Aufgrund dieser gleichzeitig individuellen sowie fachlich präzisen Beschreibung des oder der Pflegeprobleme lassen sich die Pflegeziele ableiten. Diese können als Textbausteine ausgewählt, individualisiert oder von den Pflegenden selber formuliert werden.

In die Auswahl der Pflegediagnosen und die daraus resultierenden Pflegeziele fliessen zudem, wie Stefanie Renggli betont, die unterschiedlichen Sichtweisen von Pflegenden und Bewohnenden auf ein- und denselben Sachverhalt ein. Eine Bewohnerin ist zum Beispiel in ihrer Mobilität eingeschränkt, und die Fachpersonen finden, dass man hier ansetzen müsse. Für die Bewohnerin indes ist ihre mangelnde Mobilität aber viel weniger störend als ihre Vergesslichkeit, die die Pflegenden wiederum weniger stark gewichten. Renggli: «Wir wählen die Pflegeziele so, dass daraus wirklich eine Verbesserung für die Bewohnenden möglich wird.»

Sobald die Pflegeziele definiert sind, werden die Massnahmen aufgrund des im Krankenversicherungsgesetz definierten Leistungskatalogs geplant und durchgeführt. Der letzte Schritt im Pflegeprozess betrifft dann die Evaluation der Wirksamkeit der Massnahme und damit verbunden eine mögliche Anpassung.

### Grosses Interesse der Pflegefachpersonen

Seit Anfang Juni haben die dafür zuständigen Pflegefachpersonen im Alters- und Pflegezentrum Sunnematte bereits für etwa die Hälfte der rund 90 Bewohnenden Pflegediagnosen



in Escholzmatt versucht die Interessen und Ziele des und Pflegediagnosen auszuwählen.

Foto: Sunnematte

erstellt und auf dieser Grundlage die Ziele festlegt und die Massnahmen geplant. «Wir können durch den neu besser strukturierten Pflegeprozess die Pflegeprobleme spezifischer formulieren», bilanziert Stefanie Renggli. Besonders spannend ist für sie die gemeinsam mit den Bewohnenden erfolgte Festlegung der Pflegeziele.

Pflegedienstleiter Christoph Albrecht freut sich über das ausgesprochen grosse Interesse der Pflegefachpersonen, mit den Pflegediagnosen zu arbeiten. «Unsere diplomierten und auszubildenden Pflegefachpersonen können jetzt direkt in der Praxis umsetzen, was sie in der Ausbildung lernen respektive gelernt haben.» Ein grosser Vorteil sei, dass die Sunnematte über einen hohen Anteil an Fachkräften verfüge – gerade auch

auf der Tertiärstufe. Derzeit werden überdies auch motivierte Fachangestellte Gesundheit darin geschult, um die Befragungen künftig ebenfalls durchführen zu können.

Die Einführung des neuen Systems erfordere in der Anfangsphase sicher einen höheren Zeitaufwand aufgrund der Weiterbildungstage und des individuellen Coachings der Leitungsebene sowie der Mitarbeitenden. «Im Unterschied zu vorher benötigen wir jetzt aber klar weniger Zeit für die Formulierung und Begründung der Pflegeaufträge sowie die Planung der Massnahmen», unterstreicht Christoph Albrecht und geht längerfristig von einer Zeitersparnis aus. «Unser Ziel ist es, den Bewohnenden mehr Zeit schenken zu können und nicht noch mehr Bürokratie aufzubauen.»

#### Nachvollziehbarkeit der Leistungen

Einer der Gründe für die Einführung des neuen Systems mit Pflegediagnosen sei zudem, so Albrecht, die dadurch bessere Nachvollziehbarkeit der Leistungen gewesen. «In den Krankenkassenaudits der letzten Jahre gab es immer wieder kritische Rückmeldungen. Wir gehen davon aus, dass dies jetzt besser wird.» Viele Fragen der Auditorinnen oder Auditoren würden sich durch die gut dokumentierte Herleitung der Massnahmen gleichsam von selbst beantworten.

«Ohne eine präzise Definition des Problems wird es zum Beispiel schwierig, gegenüber der Krankenkasse zu erklären, weshalb ein Bewohner aufs WC begleitet werden muss», sagt Elisabeth Schori von Besa Care. «In Fallbesprechungen stellen wir immer wieder fest, dass es oft unklar ist, weshalb gewisse Leistungen erbracht werden.»

Die Formulierung von Pflegeproblemen mittels eines international vereinheitlichten Klassifikationssystems ermögliche auch eine nationale und internationale Vergleichbarkeit, betont Pflegeexpertin Schori. «Nur durch eine vereinheitlichte Sprache lässt sich Forschung auf diesem Gebiet vorantreiben.» ●

---

**«Pflegefachpersonen können jetzt in der Praxis umsetzen, was sie in der Ausbildung gelernt haben.»**

---



## Mobile Augenuntersuchung: Eine neue Dienstleistung für Altersinstitutionen

# Eine klare Sicht verhindert Stürze und verbessert die Lebensqualität

Bei Bewohnerinnen und Bewohnern von Alterseinrichtungen werden Augenkrankheiten oft erst spät erkannt. Die Firma Augenmobil bietet Untersuchungen vor Ort an und hat mit den Stadtzürcher Pflegezentren ein Pilotprojekt durchgeführt. Man verzeichnet erste Erfolge.

Von Monika Bachmann

Mit zunehmendem Alter lässt die Sehkraft nach. Das kann bei betroffenen Menschen zu Unsicherheit, Sturzgefahr und Verwirrung führen. Manchmal jedoch auch zu Fehldiagnosen. «Wenn sich ältere Menschen desorientiert verhalten, denkt man sogleich an Demenz», sagt Heike Geschwindner, Leiterin Pflegeforschung und -wissenschaft der Stadtzürcher Pflegezentren. Die Erfahrung zeigt aber, dass auch eine Fehlkorrektur der Brille oder eine Netzhauterkrankung zu solchem Verhalten führen können. Regelmässige Basisuntersuchungen der Augen sollten für Menschen, die in einer Alterseinrichtung leben, somit eine Selbstverständlichkeit sein. Die Realität sieht jedoch anders aus. «Viele Bewohnerinnen und Bewohner sind augenärztlich schlecht versorgt», so die Erfahrung von Heike Geschwindner. Die letzte Untersuchung liege häufig weit zurück. Nicht selten habe diese vor dem Umzug ins Heim stattgefunden. Kommt hinzu, dass Institutionen einen erheblichen organisatorischen Aufwand betreiben müssen, um Menschen mit eingeschränkter Mobilität in eine externe Arztpraxis zu begleiten.

Augenärztin Barbara Bachmann spricht in diesem Zusammenhang von einer «Versorgungslücke». In ihrem Praxisalltag habe sie häufig festgestellt, dass die Augenuntersuchungen für ältere

Menschen, die nicht mehr mobil sind, eine grosse Hürde darstellen. Um diese Lücke zu schliessen, gründete sie Anfang 2019 die Firma Augenmobil AG mit dem Ziel, Untersuchungen für ältere Menschen vor Ort, in Pflegezentren, durchzuführen. «Zu diesem Zeitpunkt sind qualitativ bessere, kleinere medizinische Geräte auf den Markt gekommen, die einen mobilen Einsatz ermöglichten», erzählt Barbara Bachmann. Die Stadtzürcher Pflegezentren zeigten sich offen, als die Augenärztin ihre Idee präsentierte. Im Herbst 2019 startete man gemeinsam ein Pilotprojekt, das vorerst in den Häusern Bachwiesen und Bombach durchgeführt wird. Das Angebot richtet sich gezielt an Personen, die nicht mehr in der Lage sind, allein eine externe Praxis aufzusuchen. Die Resonanz ist beachtlich: «Wir wollten die Dienstleistung mit 50 Bewohnerinnen und Bewohnern testen», sagt Heike Geschwindner. Gemeldet hätten sich aber deren 100.

Um die Basisuntersuchungen durchführen zu können, baut das Team von Augenmobil jeweils an einem Standort die Infrastruktur auf und arbeitet dann einen oder mehrere Tage – je nach Grösse der Institution – im entsprechenden Pflegezentrum. Der medizinische Check umfasst das Messen der Sehschärfe mit und ohne Brille sowie des Augendruckes. Zudem wird das Auge mittels Foto erfasst, sodass Hornhaut, Linse, Netzhaut und Sehnerv sichtbar sind. «Dies ermöglicht uns, die häufigsten Erkrankungen des Auges

erkennen oder ausschliessen zu können», erklärt Barbara Bachmann. Dazu zählt unter anderem die altersbedingte Makuladegeneration, die zu einem akuten Verlust der Sehkraft führen kann. Auch der grüne Star, eine Erkrankung des Sehnervs, tritt mit zunehmendem Alter häufiger auf. Wird die Krankheit nicht rechtzeitig erkannt und behandelt, kommt es zu schwerwiegenden Folgen: Gesichtsfeldausfälle und Einschränkung des

**Regelmässige Augenuntersuchungen sollten für alte Menschen selbstverständlich sein.**



Die kleine Kamera macht es möglich: Im Zürcher Pflegezentrum Bombach werden mobile Augenuntersuchungen durchgeführt.

Foto: Sabina Bobst

Sehvermögens bis hin zu Erblindung. Ebenso kann der graue Star, eine Trübung der Augenlinse, zu Problemen führen. Obwohl der graue Star mit einem operativen Eingriff gut therapiert werden kann, drohen oft Komplikationen. «Ist die Krankheit weit fortgeschritten, kann der Eingriff heikel werden», sagt die Augenchirurgin. Bei solchen Diagnosen werden die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner einer nahegelegenen Augenklinik zugewiesen, um die Behandlung einzuleiten.

#### Diagnose und Bericht

Die Mitarbeitenden von Augenmobil, die die Untersuchungen in den Pflegezentren durchführen, sind technisch qualifiziert. Während der Einsätze konsultieren sie bei Bedarf Augenärztinnen und -ärzte mittels Telemedizin. Ist der Check abgeschlossen, wird das Ergebnis in einem Arztbericht festgehalten, der an die Patientinnen und Patienten, die Angehörigen und das Pflegezentrum geht. Dieser enthält nebst dem Befund auch Empfehlungen zur Behandlung. Anschliessend werden die betroffenen Personen in einer Praxis oder Augenklinik angemeldet, falls dies nötig und sinnvoll ist. Manchmal hilft schon eine Anpassung der Brillengläser, um das Sehvermögen von älteren Menschen zu verbessern. Zu diesem Zweck arbeitet Augenmobil mit mobilen Optikern zusammen. Bei einem Teil der untersuchten Personen ist keine weiterführende Behandlung nötig. Auch diese Ergebnisse sind wertvoll: «Für das Pflegepersonal ist es entlastend zu wissen, dass mit den Augen der Bewohnerin oder des Bewohners alles in Ordnung ist», so Heike Geschwindner.

**Zu wissen, dass die Augen der Bewohner in Ordnung sind, ist für das Pflegepersonal entlastend.**

Der Kanton Zürich erteilt der Firma Augenmobil 2019 eine Betriebsbewilligung. Seither sucht das Team verschiedene Alterseinrichtungen im ganzen Kantonsgebiet auf. «Auch die ländliche Bevölkerung liegt uns am Herzen», betont Barbara Bachmann. Denn in dezentralen Regionen sei die Versorgungslücke besonders ausgeprägt. Das Modell der mobilen Augenuntersuchung überzeugt auch in anderen Kantonen: Aargau, Bern und St. Gallen haben dem Unternehmen ebenso eine Betriebsbewilligung erteilt. Dieses Dokument legitimiert nicht nur die Arbeit der mobilen Augenpraxis, sondern regelt auch die Finanzierung. Die Kosten für die Augenuntersuchungen können somit im Rahmen von Tarmed, dem Tarifsystem für ambulante ärztliche Leistungen, über die Krankenkassen abgerechnet werden. Für Patientinnen und Patienten in Pflegeeinrichtungen entstehen somit keine Mehrkosten für diesen Service. Das Angebot ergänzt bereits bestehende medizinische Dienstleistungen für Alters- und Pflegeeinrichtungen, denn mit Mobident gibt es im Kanton Zürich ein mobiles Team für zahnmedizinische Betreuung, das Einrichtungen für Seniorinnen und Senioren aufsucht. Auch Hörgeräteanbieter sind verschiedentlich in Heimen präsent, um Hörgeräte zu prüfen und zu reinigen.

#### Grosse Nachfrage

In der Stadt Zürich ist Augenmobil inzwischen in allen acht städtischen Pflegezentren mit ihren rund 1550 Bewohnerinnen und Bewohnern im Einsatz. Die Untersuchung wird einmal pro Jahr durchgeführt. Die Nachfrage ist gross. Im Mattenhof

>>

beispielsweise, wo 250 Personen zuhause sind, verzeichnete man 80 Anmeldungen. Annemarie Erismann, die im Haus für den Support Pflege zuständig ist, koordiniert jeweils die Einsätze. Sie verschickt ein Informationsschreiben an die Angehörigen und nimmt anschliessend die Anmeldungen mit entsprechenden Kostengutsprachen entgegen. Stehen die Untersuchungstage bevor, wird die «Fussoase», ein Raum, in dem üblicherweise die Fusspflege durchgeführt wird, kurzerhand in eine mobile Augenpraxis umgebaut, sodass das medizinaltechnische Team die nötigen Apparaturen installieren kann. In Begleitung einer Pflegeperson begeben sich die angemeldeten Bewohnerinnen und Bewohner zur Untersuchung. Dort werden sie später wieder abgeholt. Annemarie Erismann sieht im Angebot viele Vorteile: «Fühlt sich eine Person an einem Tag nicht gut, so können wir den Termin auf den nächsten Tag verschieben.» Diese Flexibilität komme besonders Menschen mit Demenz sehr entgegen, folgert sie.

#### Mobile Angebote sind gefragt

In den Städtzürcher Pflegeeinrichtungen findet die interne Augenuntersuchung mehrheitlich grosse Zustimmung. Müssten die Bewohnerinnen und Bewohner extern eine Augenpraxis

aufsuchen, würde es mehr Widerstand geben, so der Tenor. Die gleiche Erfahrung macht man übrigens mit der aufsuchenden zahnmedizinischen Betreuung. Wer jahrelang nicht mehr beim Zahnarzt war, profitiert im Pflegezentrum nun von regelmässiger Zahnkontrolle und Dentalhygiene.

Die Augenmobil AG bedient aktuell 32 Alters- und Pflegezentren in der Schweiz. Es dürften weitere hinzukommen, da in mehreren Kantonen Bewilligungen hängig sind. Barbara Bachmann schätzt, dass sich jeweils rund 20 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner eines Alterszentrums für die freiwillige Untersuchung vor Ort anmelden. «Sehverschlechterungen entwickeln sich oft schleichend», sagt die Augenärztin. Umso wichtiger seien regelmässige Kontrollen, da eine Beeinträchtigung des Sehvermögens im Alter gravierende Auswirkungen haben könne. In den Städtzürcher Pflegezentren beurteilt man das Angebot durchwegs positiv – und man nimmt Veränderungen wahr. «Wir stellen fest, dass viele Bewohnerinnen und Bewohner nach der Behandlung oder dank einer neuen Brille wieder besser lesen können», sagt Annemarie Erismann. Auch das Sturzrisiko verringere sich dadurch. Im Allgemeinen trage ein gutes Sehvermögen zu einer besseren Lebensqualität bei. ●

---

**«Verschlechterungen des Sehvermögens entwickeln sich oft schleichend», sagt die Augenärztin.**

---

Ein intelligenter Lichtschalter verhilft zu mehr Sicherheit im Alltag

# Infrarotsensoren analysieren die menschliche Wärmeenergie

Mittels digitaler Technik erkennt der smarte Lichtschalter mit dem Namen Grannyguard, ob eine Person hilflos am Boden liegt. Er schaltet aber auch automatisch ein Licht ein, wenn jemand in der Nacht auf die Toilette geht. Zudem überwacht er das Raumklima und meldet Abweichungen.

Von Peter Arnold\*

Normalerweise ist ein Lichtschalter dazu da, Licht ein- und auszuschalten. Auch der Grannyguard ist ein solcher Schalter, zusätzlich ist er aber ausgestattet mit cleveren Sensoren und hilfreichen Funktionen. Damit zählt er zu den «Active Assisted Living»-(AAL)-Systemen. Der smarte Schalter verhindert, dass eine Person unbemerkt liegenbleibt, nachdem sie gestürzt ist und nicht mehr aufstehen kann. Mittels digitaler Technik erfasst der Grannyguard rasch die jeweilige Situation und macht darauf aufmerksam, indem er von selbst eine Kommunikation zu Angehörigen oder zum Pflegepersonal aufbaut. Er hat aber auch dann eine unterstützende Funktion, wenn alles in Ordnung ist: Wenn jemand in der Nacht aufsteht, zum Beispiel um die Toilette aufzusuchen, schaltet automatisch ein Bodenlicht ein, allenfalls auch ein Oberlicht. Zudem wird das Raumklima überwacht, indem der Grannyguard Temperatur, Luftfeuchtigkeit oder die Luftgüte und ein gesundheitsschädliches Klima meldet. Ein vergessenes, offenes Fenster im Winter zum Beispiel kann fatale Folgen

**Der Grannyguard baut von selbst eine Kommunikation zu Angehörigen oder Pflegenden auf.**

haben. Entwickelt hat den multifunktionalen Lichtschalter die Firma Pikkerton GmbH aus Berlin, er wird auch dort produziert. Die Idee entstand im Jahr 2014, und nach einer Entwicklungsphase ab 2015 wurde das Gerät im Jahr 2017 zertifiziert. Seither sind über 300 Sensorsysteme in Europa installiert worden, davon rund drei Viertel in Pflegeheimen. Aufgrund von Kundenbedürfnissen startete 2020 die Entwicklung einer neuen Grannyguard-Generation: Mit neuem Design, weiterentwickelten Sensoren, aktualisierten Kommunikationsmöglichkeiten und zusätzlich angepassten Funktionen soll das neue Modell im Herbst 2021 auf den Markt kommen. In der Schweiz wird Grannyguard durch die Partnergesellschaft Pikkerton Schweiz GmbH in Stans (NW) vertrieben.

## Sich sicher fühlen ohne Überwachung

Grannyguard ist mehrfach ausgezeichnet worden, unter anderem mit dem «Deep Tech Award» (2015), dem «building better healthcare award» (2017) sowie dem «Stevie»-Award (Silber, 2018). Ende September dieses Jahres ist die Pikkerton GmbH als Finalist am «Hubitation Contest 2021» mit dabei. Die Auszeichnungen attestieren den Produkten, innovative Beiträge im wachsenden Markt an «Active Assisted Living»-Systemen zu sein. Auch in der Schweiz kommen grosse Änderungen auf die Pflege- und Altersheime zu. Der Kostendruck wird weiter zunehmen, auch die personellen Ressourcen sind weiterhin knapp, was zu entsprechenden Belastungen führt. Es wird immer mehr ältere Menschen geben, die zwar generell fitter, aber nicht weniger anfällig sein werden für Kreislaufprobleme, auch in der Folge von Medikamenten. Intelligente AAL-Systeme dürften sowohl in Wohnmodellen, die das unabhängige Leben im Alter ermöglichen, als auch in Pflegeeinrichtungen künftig vermehrt zum Einsatz kommen.

\*Peter Arnold ist Partner der Pikkerton Schweiz GmbH.

Das Pflegeheim «Bärgmättli» in Beromünster etwa interessiert sich für den Grannyguard und prüft zurzeit den Einsatz. Und zwar im Rahmen eines spannendes Neubauprojekts, in dem nach modernsten Gesichtspunkten des «Leben im Alter» realisiert wird. In diesem Zusammenhang plant Geschäftsführer Marco Meier, (digitalisierte) Produkte einzusetzen, die den Bewohnerinnen und Bewohnern Komfort und dem Personal Entlastung bieten. «Es ist sicher sinnvoll, nebst den bekannten Rufsystemen ergänzende oder neue Technologien zu prüfen», sagt Marco Meier. «Mit Grannyguard testen wir ein Produkt, dass schnell installiert ist und individuell an Smartphones, ein bestehendes Telefonsystem, ein Tablet oder einen zentraler Monitor adressiert werden kann.» Weitere Vorteile bestehen darin, dass das Produkt im Hintergrund arbeitet und völlig ohne Interaktionen funktioniert. Die Bewohnenden können sich sicher fühlen, ohne überwacht zu werden. Es werden zudem keine Energien, Strahlen, Radar, Licht oder Schall ausgesendet: Die Wärmeausstrahlung des Menschen genügt, um ein Notrufsystem zu aktivieren.

### Verhinderung von Fehlalarmen

Das Sensorprinzip im Hinblick auf die Sturzerkennung ist vollständig passiv. Lediglich die vom Menschen ausgestrahlte Wärmeenergie wird durch integrierte, hochempfindliche Infrarotsensoren erfasst und intelligent analysiert. Im Alarmfall werden Nachrichten selbstständig versendet respektive Sprachanrufe aufgebaut. Der Benutzer oder die Benutzerin kann selbst angeben, wer die Empfängerinnen und Empfänger der Information sein sollen, auch eine Mitteilung an einen Bildschirm ist möglich. Niemals aber verlassen personenbezogene Sensordaten den Grannyguard. Es werden keine Fotos erstellt und keine Daten gespeichert. Auch von aussen ist der Grannyguard nicht erreichbar. Daten- und Personenschutz haben höchste Priorität. Haustiere werden berücksichtigt und lösen

**Unmittelbar nach der Alarmierung kann die Person angehört und auch angesprochen werden.**

## In der Sensortechnik zuhause

Die Pikkerton GmbH ist ein 2004 gegründetes und inhabergeführtes Berliner Elektronikunternehmen. Seit 2007 beschäftigt es sich mit funkbasierten Sensorsystemen in verschiedenen Märkten wie Smart Energy, Smart Grid, industriellem Monitoring sowie Systemen für den «AAL»-Markt. Mittlerweile zählt die Pikkerton GmbH zu den erfahrensten Sensor- und Infrarotexperten mit mehr als 85000 professionellen Sensoren im Markt. Seit April 2019 ist Pikkerton GmbH ein Teil der Thelen-Gruppe mit Hauptsitz in Essen. Die Pikkerton Schweiz GmbH ist eine selbstständige Partnergesellschaft in Stans NW als Vertriebs- und Beratungsgesellschaft der Pikkerton GmbH.

keinen Alarm aus. Grannyguard wird in einer Standard-Lichtschalterdose montiert, wobei die Funktion des Schalters erhalten bleibt. Er «sieht» bis zu einer Raumtiefe von zirka fünf Metern und in einem Öffnungswinkel von ungefähr 170 Grad. Die im Gerät integrierte Verarbeitung der Informationen erlaubt eine Unterscheidung von stehenden oder gehenden sowie liegenden, also gestürzten Personen.

### Varianten für ambulant und stationär

Um Fehlalarme zu verhindern, wird vor Ort ein Voralarm (LED blinkt blau) ausgelöst. Dieser kann im Bedarfsfall in einer begrenzten Zeitspanne sistiert werden, ansonsten erfolgt die Alarmierung. Die im Grannyguard integrierten Mikrofone und Lautsprecher werden als Freisprecheinrichtung genutzt. So kann unmittelbar nach der Alarmierung die verunfallte Person nicht nur angehört, sondern auch angesprochen werden. Da auch ausbleibende Aktivität – ohne Erkennung eines Sturzes – auf eine Gefahrensituation schliessen lassen kann, erfolgt eine Bewegungsanalyse. Dazu können Zeitfenster definiert werden, in denen die Infrarotsensoren Bewegung registrieren sollen. Bleiben diese aus, erfolgt eine Benachrichtigung. Der Grannyguard wird in unterschiedlichen Varianten für den Einsatz in der ambulanten und in der stationären Pflege angeboten. Der Grannyguard kann ohne spezielles Werkzeug in den üblichen Schalterdosen installiert werden. Zur Inbetriebnahme wird lediglich ein Webbrowser benötigt. Die Parametrierung wird unmittelbar im Gerät gespeichert und umfasst Identifizierungsinformationen, Angaben zur Einbaugeometrie und zur Lichtsteuerung sowie die Fixierung der Alarmquellen und Alarmziele. ●



Der Grannyguard wird in einer Standard-Lichtschalterdose montiert, entweder in einer Privatwohnung oder im Zimmer eines Pflegeheims. Er «sieht» bis zu einer Raumtiefe von fünf Metern und einem Winkel von 170 Grad. Foto: Pikkerton GmbH

[www.pikkerton.ch](http://www.pikkerton.ch)

«Mensch zuerst» unterstützt Menschen mit Behinderung im Kampf für ihre Rechte

## «Wir sind ihresgleichen und haben Verständnis für alles, was sie umtreibt»

Die Selbstvertreter-Organisation «Mensch zuerst» befähigt Menschen mit Beeinträchtigung, selber für ihre Rechte einzustehen. Die Mitarbeitenden Uwe Pfennig\* und Christian Wartenweiler\* erzählen, wie dies gelingt und welche Themen den Verein ausserdem beschäftigen.

Interview: Susanna Valentin

**«Mensch zuerst» setzt sich für Anliegen von Menschen mit Behinderung ein. Wann kommen denn die Menschen, die Sie vertreten, nicht zuerst?**

**Uwe Pfennig (UP):** Bei uns steht der Mensch immer an erster Stelle. Seit der Gründung des Vereins im Oktober 2014 setzen wir uns dafür ein, dass die Person und nicht ihre Behinderung im Vordergrund steht.

**Christian Wartenweiler (CW):** Die «People first»-Selbstvertreterbewegung kam in den 1990er-Jahren aus Kanada und den USA in die Schweiz.

**UP:** Trotzdem heisst es nicht «America first» (lacht). Im Ernst: Die Bewegung hat sich immer weiterentwickelt, trotzdem sind wir noch nicht so weit, dass zuerst der Mensch und nicht seine Behinderung wahrgenommen wird.

\***Christian Wartenweiler**, 53, ist Vorstandsmitglied und Mitarbeiter von «Mensch zuerst». Sein Fokus liegt in der Organisation und Aufbereitung des vielfältigen Weiterbildungsangebots.

\***Uwe Pfennig**, 65, ist Vorstandsmitglied und Mitarbeiter von «Mensch zuerst». Er ist ein versierter Redner, weshalb er – neben vielen anderen Tätigkeiten – gern die Moderation von Anlässen übernimmt und sich in Fachgremien einbringt.

**Wie werden Menschen mit Beeinträchtigungen denn wahrgenommen?**

**CW:** Gerade in Institutionen ist es oft so, dass Betroffene nicht wie Erwachsene behandelt werden. Die Strukturen machen sie zu Kindern, zum Beispiel müssen sie um eine bestimmte Zeit im Bett sein. Überhaupt ist das Leben von Menschen mit einer Beeinträchtigung wahnsinnig fremdbestimmt. Überall gibt es Vorschriften, wenig kann mitbestimmt werden.

**UP:** «Sie meinen es doch nur gut», wird dann oft gesagt.

**Stimmt das denn nicht? Sie meinen es doch tatsächlich gut.**

**CW:** Wo Leute viel Unterstützung brauchen, ist das schon in Ordnung. Aber: Viele sind aber auch sehr selbständig. Darin sollten sie gefördert und nicht noch mehr behindert werden.

**Die Schweiz ist im Mai 2014 der Uno-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) beigetreten. In dieser Konvention steht, dass Menschen mit Behinderung ihren Aufenthaltsort selbst wählen und entscheiden sollen, wo und mit wem sie leben wollen.**

**CW:** So ist es, nur wissen das die wenigsten.

**UP:** Institutionen müssten das zwar eigentlich wissen. Sie haben aber auch ein bisschen Angst, wenn «Mensch zuerst» vorbeikommt.

**Was befürchten sie?**

**UP:** Dass ihre Bewohnenden aufhören, alles einfach als gegeben zu akzeptieren. Denn neue Möglichkeiten zu schaffen, ist auch immer mit Aufwand verbunden

**«Wir setzen uns dafür ein, dass die Person und nicht die Behinderung im Vordergrund steht.»**

### Was braucht es noch für mehr Gleichberechtigung beim Wohnen?

**CW:** Für selbständiges Wohnen braucht es genügend barrierefreien Wohnraum. Das ist uns ebenfalls ein grosses Anliegen, für das wir uns einsetzen.

**UP:** Wohnungen, die behindertengerecht genannt werden, sollten alle überprüft werden.

Sinnvoll wäre es, darin Menschen mit Rollstuhl eine Woche testwohnen zu lassen. Viele Wohnung würden durchfallen.

### Welche Vorteile bietet das eigenständige Wohnen gegenüber dem Wohnen in einer Institution, in der die Betroffenen auch betreut werden?

**CW:** Wir wissen, wovon wir sprechen. Ich wohnte aufgrund eines Hirnschlags in einer betreuten Dreier-WG. Eines Tages kaufte ich ein 24er-Pack Dosenbier, weil es gerade Aktion war. Die Fachperson sah das, entschied, dass das nicht gehe und nahm mir das Bier weg. Dabei wollte ich das doch nicht auf einmal trinken. Ich kaufte das für gemütliche Fussballabende mit meinen Mitbewohnern. Sie glaubte mir nicht.

### Das Resultat der Fremdbestimmung, der Sie damals ausgesetzt waren?

**CW:** Genau. Es gab sogar eine Meldung an meinen damaligen Vormund – ein riesiges Theater. Dabei war ich 34 Jahre alt, kochte mein Essen selbst und kümmerte mich um die Wohnung. Das weckte wahnsinnigen Widerstand in mir, ich war lange wütend.

**UP:** Solche Geschichten hören wir immer wieder an unseren Austauschveranstaltungen und Weiterbildungen. Ziel des Vereins ist es, dass alle, die das wollen, selbstbestimmt leben können. Viele trauen sich das lange nicht zu.

### Laut UN-BRK sollten Menschen mit Behinderung alle Menschenrechte und Grundfreiheiten gleichberechtigt leben können. Gibt es trotzdem noch so viele Mängel?

**CW:** (seufzt) Leider. Viele kennen die UN-BRK ja gar nicht! Sogar Fachleute wissen nicht, was darin steht. Auch darüber klärt «Mensch zuerst» auf. Wir haben auch Aufträge von Kantonen, die wir darin unterstützen, einzelne Teile umzusetzen.

**UP:** Manchmal wird der Inhalt der Behindertenrechtskonvention auch absichtlich von den Betroffenen ferngehalten.

**CW:** Das ist ein Teil. Es gibt aber natürlich auch Institutionen, die unsere Arbeit sehr schätzen und froh sind, uns als Experten mit einbeziehen zu können. Für diese Institutionen führen wir zum Beispiel Befragungen zum Wohlbefinden ihrer Bewohnenden durch.

### Was kommt dabei heraus?

**CW:** Das ist das Spannende dabei; Bewohnende vertrauen uns ganz viel an, das sie Fachpersonen nicht sagen würden. Wir sind ihresgleichen, sie wissen, dass wir Verständnis haben für alles, was sie umtreibt. Wir können dann zwischen Fachpersonen und Bewohnenden vermitteln.

### «Mensch zuerst» unterstützt demnach auch dabei, die Wohnsituation für Betroffene, die in Institutionen leben

---

**«Bewohnende vertrauen uns ganz viel an, das sie Fachpersonen nicht sagen würden.»**

---

### wollen, zu verbessern. Warum können Bewohnende ihre Anliegen nicht selbst platzieren?

**UP:** Viele sind schlecht informiert, welche Rechte sie überhaupt fordern könnten.

**CW:** Viele wehren sich aber auch gar nicht, weil sie sich das nicht zutrauen.

### Inwiefern kann «Mensch zuerst» dabei helfen, dass mehr Menschen mit Beeinträchtigung auf ihre Fähigkeiten setzen und sich dadurch auch mehr getrauen?

**UP:** Hier seinesgleichen zu treffen, wirkt sich positiv auf das Selbstwertgefühl aus. Auch ich dachte beim ersten Besuch eines Events: «Die haben ja alle genauso ein Rad ab wie ich!» Das tat unglaublich gut.

**CW:** Wir bieten ausserdem ganz viele Kurse an, in denen die >>



Uwe Pfennig (links) und Christian Wartenweiler: «Seinesgleichen zu treffen, wirkt sich positiv auf das Selbstwertgefühl aus.» Foto: SV

eigenen Stärken ins Zentrum gerückt werden. Das braucht viel Feingefühl, Zeit und Geduld.

#### **Was macht die Suche nach den eigenen Fähigkeiten so kompliziert?**

**CW:** Das eigene Bild im Kopf ist bei den meisten stark von der Schwäche geprägt. Viele haben schon das ganze bisherige Leben gehört, was sie alles nicht können. Es braucht Zeit, diese Prägung aufzulösen.

#### **Woher kommt das?**

**CW:** Menschen mit Behinderung werden mit so vielen Hürden in ihrem Leben konfrontiert, ihre Möglichkeiten werden immer wieder eingeschränkt. Auch Eltern von Betroffenen tragen ihren Teil dazu bei. Sie trauen ihren Kindern wenig zu. Das erschwert es, selbständig zu werden.

**UP:** Und sie prägen so die Wahrnehmung ihres Kindes mit, nichts zu können. Irgendwann traut es sich selbst nichts mehr zu.

#### **Wie kann man diesen Teufelskreis durchbrechen?**

**UP:** Wir möchten betroffene Menschen befähigen, selber Forderungen stellen zu können. Lernen sie in einem Kurs von «Mensch zuerst», mehr auf ihre Stärken zu setzen, wird es auch möglich, die eigenen Bedürfnisse wahrzunehmen und Anliegen zu formulieren. Nötig ist das immer wieder. Gerade beim Erwachsenwerden gibt es immer wieder Reibungspunkte.

**CW:** Auch Menschen mit Beeinträchtigungen möchten mitbestimmen. In Institutionen müssen sie sich oft sogar dem Freizeitangebot unterordnen oder können nicht einmal wählen, wohin sie in die Ferien wollen.

#### **Entscheidungen, die für Menschen ohne Beeinträchtigung selbstverständlich sind. Welche Herausforderungen entstehen beim Erwachsenwerden zusätzlich?**

**UP:** Stichwort Partnerschaft und Sexualität. Ein heikles Thema, und doch haben alle – auch Menschen mit Beeinträchtigung – das Bedürfnis nach Nähe. Eltern, aber auch Institutionen möchten ihre Kinder oder Bewohnerinnen und Bewohner oft am liebsten kleinhalten. Auch hier probieren wir, beratend zur Seite zu stehen – bei Betroffenen und bei Institutionen.

#### **Wie müssen Forderungen für mehr Selbstbestimmung gestellt werden, damit sie ankommen?**

**UP:** Es gibt Exponenten, die extreme Forderungen stellen. Solche Inklusionsagenten braucht es. Gelegentlich muss man laut werden, um die notwendige Aufmerksamkeit zu bekommen. Allerdings muss man aufpassen, dass man mit den Wünschen noch ernst genommen wird. Es braucht auch viel Geduld, es kann nicht alles auf einmal gefordert werden. Wir als Verein treten gemässiger auf und fahren gut damit.

#### **Beratung auf Augenhöhe ist bei «Mensch zuerst» zentral. Betroffene können sich auch zum Peer-Berater ausbilden.**

**CW:** Das ist erfolgsversprechend. Wir erleben immer wieder, dass es hilft, wenn der Beratende die Lebenswelt und die damit

verbundenen Nöte des Gegenübers kennt. Dabei gewinnen die Beratenden noch mehr Selbstvertrauen, da sie anderen Tipps geben können.

**UP:** Es wird auf beiden Seiten viel gelernt. Bildung ist im Verein «Mensch zuerst» sowieso ganz zentral. Das Recht auf Bildung wird hier gelebt.

#### **Was bewirkt Bildung bei Betroffenen?**

**UP:** Sie legt die Grundlage für alles weitere. Mit Bildung wissen die Leute auch, wie sie für ihre Anliegen eintreten können. Es heisst bei uns nicht: «Ach, der da mit der Trisomie 21, der kapiert das sowieso nicht.» Auch Menschen mit Lese- oder Rechtsschreibschwäche sind sehr gute Denker. Wenn ich ein Wort falsch schreibe, wird das doch trotzdem verstanden. Das ist doch ohnehin das Wichtigste bei der Teilhabe, einander zuzuhören und zu verstehen.

**CW:** «Mensch zuerst» hilft allen, sich nicht von ihren Schwächen zurückhalten zu lassen. Es braucht aber noch viel mehr als das, gerade im Bereich Wohnen. Viele sind zu unsicher, von 0 auf 100 selbständig zu werden.

#### **Also braucht es Übungsmöglichkeiten.**

**UP:** Testwohnen muss zum Beispiel möglich sein, ohne dass der Platz in der Institution verloren geht. Klappt es nicht, muss man wieder zurückgehen können. Oft ist die Angst zu gross, sich aus der Sicherheit zu bewegen und etwas Neues zu wagen.

**CW:** Wir unterstützen auch dabei, solche Projekte aufzugleisen. Viele unserer Vereinsmitglieder hätten Interesse daran, das Alleinwohnen zu testen. Das gilt auch für die Arbeit. Eine Arbeit muss ausprobiert werden können, ohne dass sich das sofort auf die IV auswirkt.

**UP:** Fair bezahlte Arbeit. Das ist wichtig. Gleichberechtigung geschieht dann, wenn die Arbeit von Menschen mit Behinderung auch richtig bezahlt wird. Damit könnte IV gespart werden und die Teilhabe an der Gesellschaft wäre viel grösser.

#### **Nach den Angeboten von «Mensch zuerst» scheint grosser Bedarf zu bestehen. Die Kurse sind gut besucht, Kantone und Fachhochschulen kommen mit Aufträgen auf den Verein zu, auch die diesjährige Fachtagung von «Mensch zuerst» am 27. August war ausgebucht.**

**CW:** Bei «Mensch zuerst» wird geschätzt, was auch die Fachtagung spannend gemacht hat: Betroffene waren dort als Referenten. Das ist auch für Fachpersonen interessant, sie holen sich nicht nur an solchen Events Inputs von uns. Betroffene selbst sprechen zu lassen, gibt einen echten Einblick in das Leben, das sie führen.

**UP:** Es ist genau das, was wir wollen. Wir geben Betroffenen die Werkzeuge in die Hand, sich selber zu helfen. Wir ermutigen, begleiten sie Stück für Stück, bis sie ihre Hemmungen und Ängste abbauen können. So können sie selber aktiv werden.

**CW:** Menschen mit Beeinträchtigungen wollen Teil der Gesellschaft sein, mit allen Rechten und Pflichten, die dazugehören. «Mensch zuerst» unterstützt sie dabei, damit das möglich wird.

**UP:** Und die «chronisch Normalen» klären wir darüber auf, wie wir ticken (lacht). ●

**«Wir möchten betroffene Menschen befähigen, selber Forderungen stellen zu können.»**



Wie man Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen pflegt und fördert

# Spezifische Gesundheitspflege

**Menschen mit kognitiven Einschränkungen brauchen eine besondere pflegerische Unterstützung. Ein neues Buch zeigt, wie das gehen kann.**

Von Urs Tremp

Dieses Buch ist ein englisches Buch. Es ist 2019 in Grossbritannien erschienen. Nun liegt eine deutsche Übersetzung vor – mit Ergänzungen zu den Verhältnissen in Deutschland. Ist «Menschen mit geistiger Behinderung pflegen und fördern» trotzdem lesenswert auch für Menschen, die sich in der Schweiz mit der Pflege und Betreuung von Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung beschäftigen? Ja, es ist. Es mögen zum Teil (rechtliche und strukturelle) Details beschrieben und aufgeführt sein, die für Schweizer Bedingungen nicht relevant sind. Aber wenn es um die Pflegepraxis geht, kann dieses Buch auch hiesigen Fachkräften eine erhellende und hilfreiche Lektüre sein.

«Menschen mit einer geistigen Behinderung sind nicht von vornherein krank. Sie sind allerdings aufgrund ihrer gesundheitlichen Dispositionen besonders gefährdet und benötigen in der Lebensführung eine spezifische pflegerische Versorgung. Menschen mit geistigen Behinderungen leiden vermutlich häufiger an gesundheitlichen Problemen als die normale Bevölkerung.» Dies habe teilweise biologische Ursachen, aber auch Einstellungen der Gesellschaft und Deprivation spielten eine Rolle.

## Höheres Krankheitsrisiko

Die Tatsache, dass bei Menschen mit geistigen Behinderungen die Wahrscheinlichkeit höher ist, gesundheitliche Probleme zu entwickeln, gelte auch für psychiatrische Diagnosen. Denn Menschen mit geistiger Behinderung sind ihrer Umgebung oft ausgeliefert. Soziale und umgebungsbedingte Belastungen aber erhöhen das Risiko psychischer Beschwerden. Diese Menschen haben weniger kognitive und psychische Ressourcen oder können diese nicht immer nutzen. Sie brauchen also spezifische Pflege, um gesundheitlich ebenso gut versorgt zu sein wie Menschen ohne Einschränkungen.

Für die Pflege und Förderung dieser Menschen braucht es darum Pflegenden, die sich auskennen und fähig sind, Menschen zu unterstützen und ihnen «Zugang zu guter Gesundheitsversorgung zu ermöglichen und anderen Gesundheitsfachleuten zu helfen, die gesundheitliche Versorgung wirksam und entsprechend angepasst auf die Bedürfnisse der Betroffenen abzustimmen». Ohne diese von Kompetenz geprägte Intervention sei davon auszugehen, «dass die Ungleichbehandlung von Menschen mit geistigen Behinderungen bestehen bleibt».

Denn für Menschen mit geistiger Behinderung erschliessen sich die allgemein zugänglichen Informationen (Massenmedien, schulischer Lehrstoff) zur Gesundheitsförderung und die Angebote der Gesundheitsbildung nur schwer oder gar nicht. Sie bedürfen deshalb der speziellen Vermittlung, Unterstützung und Anleitung.

## Das Moulster-Griffiths-Modell

Wie aber sehen spezifische Pflege und Unterstützung aus? Das Buch stellt das Moulster-Griffiths-Modell für die Behindertenpflege vor. Kurz gesagt, geht es bei diesem Modell um eine personen- und familienzentrierte Pflege. «Evidenzbasiert» ist ein Schlüsselwort für diese Pflege. Auf zwei zentrale Grundsätze reduziert, bedeutet das Modell:

- Dienste und Gesundheitsfachleute verzichten auf «Kontrolle» und befähigen die von ihnen betreuten Menschen durch Personalisation, Entscheidungen über ihr Leben selbst zu treffen.
- Sie arbeiten mit den Betroffenen personenzentriert, lassen sich ernsthaft auf sie ein und setzen gemeinsam mit ihnen Ziele, die für sie wichtig sind.

Im Zentrum steht also die Person mit einer geistigen Behinderung mit ihren Rechten und Wahlmöglichkeiten. «Die auf geistige Behinderungen spezialisierte Pflege unterscheidet sich von anderen Bereichen der Pflegepraxis aber insofern, als die Pflegenden in diesem Bereich mit Menschen arbeiten, die nicht «krank» sind. Ihre Rolle passt jedoch perfekt zu den aktuellen Definitionen von Pflege, wonach die Aufgabe der Pflegenden darin besteht, die Lebensqualität der Betroffenen zu verbessern, ihre Interessen zu vertreten, ihre Gesundheit zu fördern und Krankheiten vorzubeugen.»

Das Pflegemodell von Moulster und Griffiths bietet einen Orientierungsrahmen für die personen- und familienzentrierte Pflegepraxis. Für Pflegerinnen und Pfleger in ambulanten oder stationären Institutionen ist «Menschen mit geistiger Behinderung pflegen und fördern» ein Buch, das neben Theorie auch praktische Beispiele bereithält. Sie erwecken das Modell zum Leben. ●

**Im Zentrum der Pflege steht die Person mit ihren Rechten und Wahlmöglichkeiten.**

Gweneth Moulster, Jane Iorizzo, Sarah Ames, Joshua Kernohan (Hrsg.), «Menschen mit geistiger Behinderung pflegen und fördern – Das Moulster-Griffiths-Modell für die Behindertenpflege», hogrefe Verlag, 240 Seiten, 38.70 Fr.



## Wertschätzung bedeutet mehr als Applaus

**Es braucht eine neue Haltung in Pflege und Betreuung: Weniger Administration und mehr Zeit für eine ganzheitliche Begleitung.**

Von Markus Leser

Ein Institutionsleiter sagte mir kürzlich: «Wir sind der Meinung, dass wir unseren Beitrag zur Sicherheit der älteren Menschen im Heim geleistet haben und noch immer leisten. Wir brauchen nicht nur Applaus, sondern auch eine nachhaltige und verantwortbare Entwicklung der Rahmenbedingungen, innerhalb derer wir unsere Arbeit tun. Unser Geschäft mit den Menschen braucht Luft zum Leben.»

Applaus ist wohlthuend und erfreulich und auch ein Teil von Wertschätzung. Eine nachhaltige Wertschätzung aber ist mehr. Sie entspringt einer Denkhaltung, die nicht nur das Quantitative im Blickpunkt hat. Wir bewegen uns mehr und mehr zu einer Absicherungsgesellschaft mit Vollkasko-Mentalität. Alles muss dokumentiert und nachvollziehbar sein. Aber die Fülle der damit verbundenen Dokumentationen verlangsamt die Prozesse und entmenschlicht die Langzeitpflege.

Da stellt sich eine grundlegende Frage: Geht es in einer Krise um das korrekte Administrieren der Abläufe oder um die ausgewogene Balance im Sinn einer ganzheitlichen Pflege, Betreuung und Begleitung älterer Menschen? Von diesem Dilemma können viele Mitarbeitende eines Heimes ein Lied singen, schon lange vor der Pandemie.

Lebensqualität im hohen Alter entsteht vor allem durch ein wertschätzendes Miteinander von Mitarbeitenden und Bewohnenden. Das habe ich zum Glück

während der Pandemie immer wieder erlebt, und viele Mitarbeitende in den Heimen, die man nach ihren Gefühlen der Stärke gefragt hat, haben davon berichtet. Leider gab und gibt es auf der anderen Seite aber auch immer wieder das Bild der Schuldzuweisungen. Das führt nicht weiter.

Die ständige Kritik an den Heimen, es seien so viele Menschen dort gestorben, ergo habe man Fehler gemacht oder sich nicht richtig organisiert, zermüht und ist wenig wertschätzend. Der Tod in den Heimen darf nicht skandalisiert werden. Die Begleitung bis zum Tod bei hoher Lebensqualität ist eine der Aufgaben der Heime, und zwar keine einfache, das benötigt höchste Wertschätzung für diejenigen, die eine solche Aufgabe übernehmen. Die Heime und ihre Mitarbeitende können jedoch keine Wunder bewirken: Sie können wertschätzend begleiten und pflegen, sie können diese Menschen so gut wie möglich vor einem Virus schützen, vor dem Lebensende können und werden sie auch künftig nicht schützen können.



**Markus Leser**  
ist Leiter des  
Fachbereichs  
Alter von  
Curaviva Schweiz.

## Alter

### Ambulante Pflege ausbauen

Die städtischen Alterszentren von Winterthur wollen in den nächsten Jahren 230 Millionen Franken in ihre Infrastruktur investieren. Künftig will man die Angebote von der Haushaltshilfe bis zur Palliativpflege auf einem Areal bündeln. Die «Alles unter einem Dach»-Strategie sieht dafür einen Ausbau des ambulanten Angebots und insbesondere von Wohnungen mit Service vor. In den eigentlichen Alterszentren soll es bei 640 Pflegeplätzen bleiben. Den Fokus begründet die Stadt damit, dass ältere Menschen möglichst lange daheim leben würden. Zudem sei eine Wohnung mit Service für Bewohnende mit leichtem Pflegebedarf oftmals eine sinnvolle Alternative zum Heim.

## Behinderung

### Noch immer viele Hindernisse

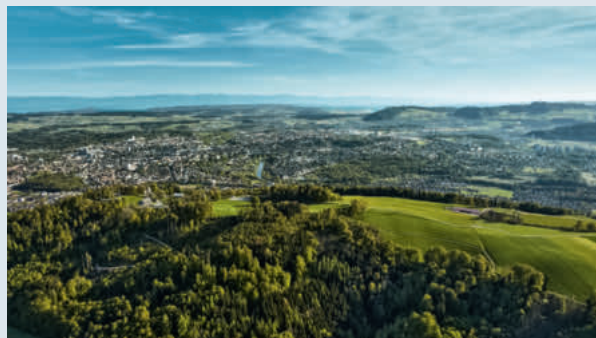
Der Kanton Basel-Stadt hat zwar seit Anfang Jahr ein eigenes Gesetz, dass Menschen mit einer Behinderung nicht benachteiligt werden dürfen. Trotzdem: Für Menschen mit einem Handicap ist Basel noch immer voller Hindernisse. Der Basler Regierungspräsident Beat Jans wollte selbst spüren, wie es ist, mit einer Behinderung in der Stadt unterwegs zu sein. Er hat sich zuerst in einen Rollstuhl gesetzt und ist dann mit einer Augenbinde durch Basel spaziert. Sein Fazit: Es gibt es noch viel zu tun. Mit einem Rollstuhl komme man zum Beispiel noch lange nicht in jedes Geschäft. Noch immer gibt es Läden, die nur über eine Stufe beim Eingang betreten werden können. Ein Problem seien auch die vielen Baustellen mit Unebenheiten und provisorischen Passagen. Auch erblindete Menschen oder solche mit einer schweren Sehbeeinträchtigung stiessen

>>

## Kein Denkmal für die Opfer von Zwangsmassnahmen

### Migros will keine Gedenkstätte

Mit einer Gedenkstätte auf dem Berner Hausberg Gurten hatte der Kanton an die Opfer von fürsorgerischen Zwangsmassnahmen erinnern wollen. Doch die Migros als Verwalterin des Gurten-Parks erteilte dem Vorhaben eine Absage. Man erhalte jährlich mehrere «solcher» Anfragen, heisst es bei der Migros. «Da diese unmöglich alle angenommen werden können, hat man sich entschieden, keine davon umzusetzen.» Der Negativbescheid war ein weiterer Rückschlag für das Ansinnen, im Kanton Bern einen Ort zu schaffen, um an ein düsteres Kapitel Berner Sozialgeschichte zu erinnern. Denn bei der Disziplinierung der verarmten Unterschicht gingen die Behörden rigoros vor: Für eine Anstaltsversorgung reichte aus, dass die Betroffenen von den Gemeindebehörden als «ökonomisch oder sittlich gefährdet» eingestuft wurden.



*Berner Hausberg Gurten: Kein Erinnerungsort für ein düsteres Kapitel der Berner Sozialgeschichte..*

immer wieder auf Hindernisse. Es fehlten etwa taktil visuelle Leitlinien, freiere Trottoirs und dass man gut ans Ziel kommt, ohne irgendwo reinzulaufen.

### RS für Behindertensportler

17 Jahre nach der Etablierung dieser Spezialform der Rekrutenschule für Spitzensportler sind erstmals ein Sportler im Rollstuhl und eine Athletin mit Beinprothese dabei. Die 25-jährige Leichtathletin Elena Kratter aus Vorderthal und der 22-jährige Handbiker Fabian Recher aus Spiez werden ab dem 1. November die Spitzensport-Rekrutenschule in Magglingen absolvieren. «Für uns ist dies eine Riesenchance», sagt Matthias Schlüssel, Leiter Spitzensport beim Fachverband PluSport: «Es führt zweifellos zu einer weiteren Professionalisierung unserer Athletinnen und Athleten.» Seit 2018 diskutieren der Fachbereich Spitzensport der Armee, die beiden Fachverbände und Swiss Olympic über eine Öffnung der Fördergefässe für Behindertensportler. Einfach war dies auch deshalb nicht, weil eine Behinderung grundsätzlich zur Dienstuntauglichkeit führt. Dass in diesem Modell nun dienstuntaugliche Menschen zu Sportsoldaten ausgebildet werden, war eine völlig neue Ausgangslage und führte zu einigem Klärungsbedarf mit der Invalidenversicherung. ●