

Angehörige älterer Menschen



**Bedürfnisse,
Herausforderungen
und Ressourcen**

**Barbara Baumeister
Rahel Strohmeier Navarro Smith**

Zürich, 25. November 2025

Agenda

Betreuende und pflegende Angehörige im häuslichen Bereich

- Wer sind die betreuenden Angehörigen?
- Ausmass individueller Betreuung und Pflege
- Motive der Betreuungs- und Pflegeübernahme: Vier Beziehungsqualitäten
- Herausforderungen und Belastungssituationen

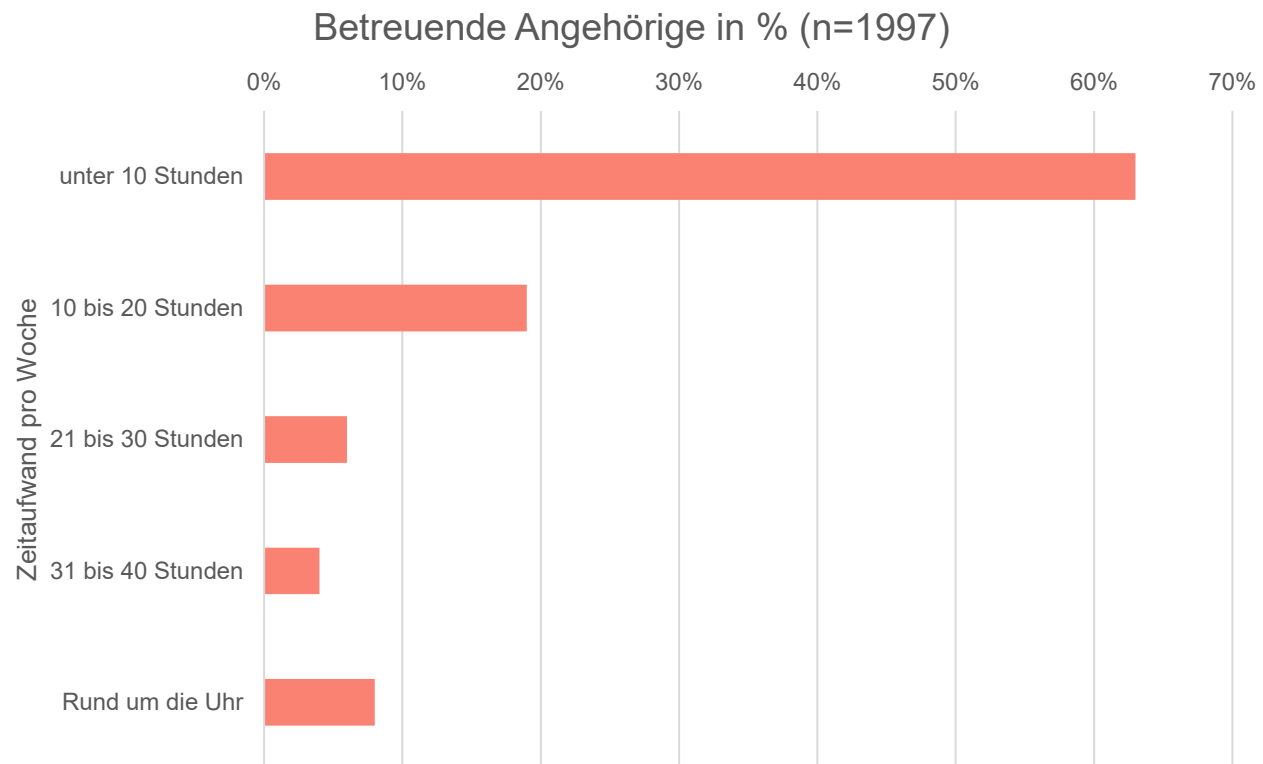
Angehörige im stationären Bereich

- Angehörige von Menschen in Alterseinrichtungen
- Spannungsfelder im stationären Bereich
- Angehörigenarbeit in Institutionen

Wer sind die betreuenden Angehörigen?

- Unter pflegenden Angehörigen werden in der Regel neben den Familienmitgliedern auch Freunde, Bekannte und Nachbarn subsummiert, die persönlichen, nicht professionellen Bezug zur hilfsbedürftigen Person pflegen und diese auf unterschiedliche Weise unterstützen (Nowossadeck et al. 2016; Wilz & Pfeiffer 2019, 3).
- Rund die Hälfte, der 65-Jährigen und ca. 80% der über 80-Jährigen werden in der Schweiz zu Hause, in der Regel von Angehörigen betreut.
- Kanton Zürich (2018): 60'000 Personen pflegen eine angehörige Person.
- Das mittlere Alter von betreuenden Angehörigen beträgt 54 Jahre. Im Alter von 59 Jahren ist die Wahrscheinlichkeit, Betreuungsarbeit zu leisten, am grössten.
- Durchschnittliches Eintrittsalter in eine Alterseinrichtung ist im Kanton Zürich 84,7 Jahre. Die durchschnittliche Verweildauer beträgt im Kanton Zürich 2,7 Jahre (OBSAN 2024).

Ausmass individueller Betreuung und Pflege



Otto et al. 2019

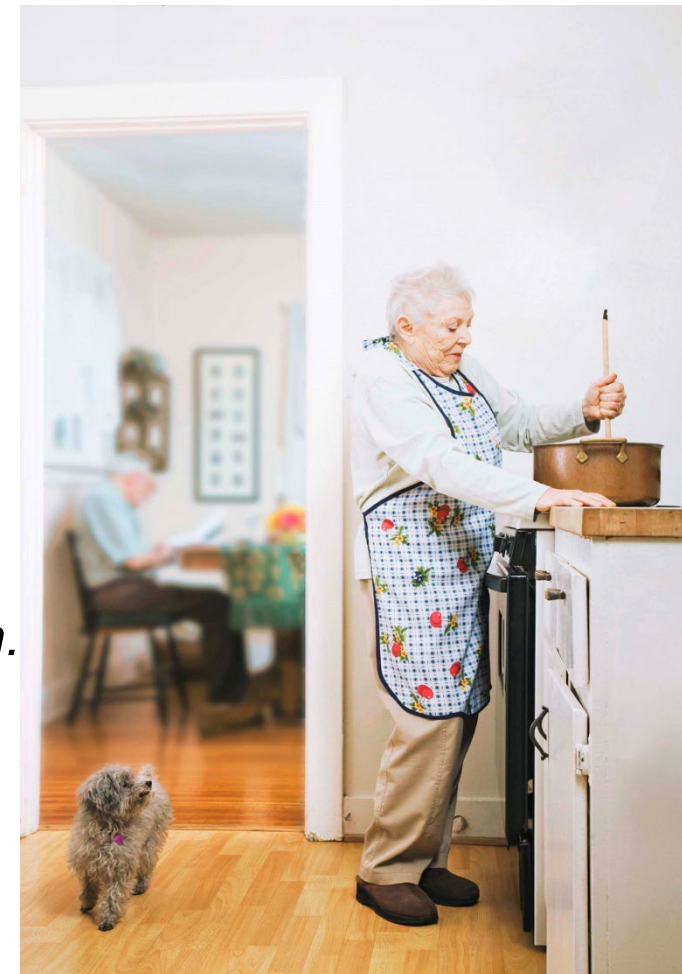
Motive für die Übernahme von Betreuung

- Liebe und Zuneigung
- Moralische Verpflichtung
- Gesellschaftliche Erwartung
- Finanzielle Zwänge
- Notwendigkeit, fehlende Alternative
- Unwillentlich in die Pflegesituation hineinrutschen

Betreuende und Betreute berichten

Beziehungsqualität

- Wertschätzend: *«Ich habe viel bekommen, jetzt gebe ich gerne auch etwas zurück»*
- Pflichterfüllend: *«Geholfen habe ich ihr schon immer. Was bleibt mir also jetzt übrig?»*
- Abgrenzend: *«Ich habe kaum Anerkennung bekommen. Wieso sollte ich mich jetzt aufopfern?»*
- beidseitig hilfebedürftig: *«Ich helfe dir und brauche deine Hilfe.»*



Herausforderungen und Belastungssituationen

«Aus Hilfe kann durch Überforderung Gewalt werden» (Hirsch, 2010)

- Gegenseitige Abhängigkeit
- Eingeschränkte kognitive Fähigkeiten
- Fehlende Unterstützung und Isolation
- Disharmonie und eine konflikthafte Beziehung

-> *Eskalation geschieht oft erst nach Jahren aufzehrender Pflegearbeit*

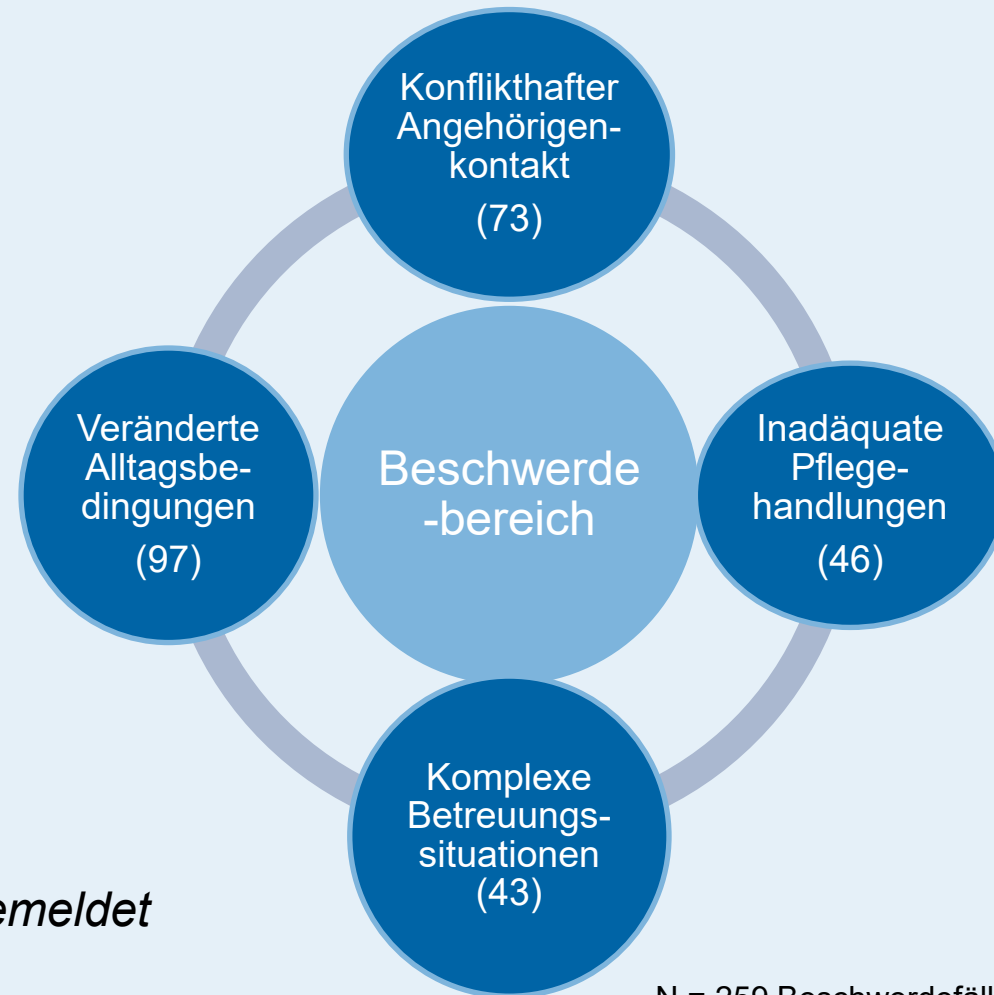
Zwischenfazit I

- Verschiedene Beziehungsqualitäten geben Rückschlüsse auf die Motive der Betreuungsübernahme.
- Angehörige nehmen ihre Bedürfnisse und Grenzen oft ungenügend wahr. Herausforderung für Fachpersonen besteht darin, dass ihre Hilfe überhaupt angenommen wird.
- Bei gegenseitiger Abhängigkeit und isolierten Familiensystemen bleiben mögliche Missstände lange im Dunkeln.
- Damit Angehörige Hilfe annehmen, müssen sie einen Prozess der Vertrauensbildung durchlaufen, bevor sie bereit sind, Entlastungsangebote anzunehmen.
- Bedarf an psychosozialer Begleitung: Zugehende Beratungen, die das System längerfristig begleiten, haben in diesem Kontext einen wichtigen Stellenwert.

Angehörige im stationären Bereich

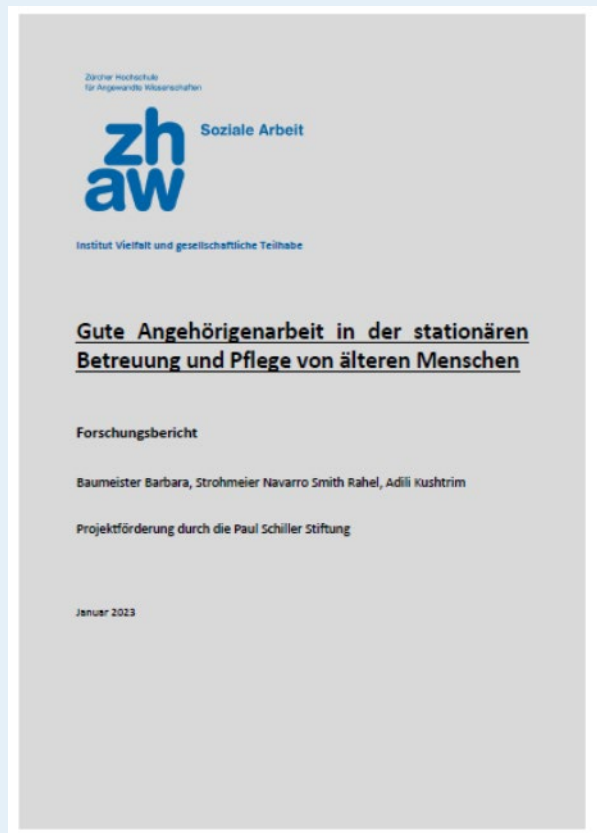
- Bei Heimeintritten stellen sie Kontinuität in der Betreuung sicher, bieten Unterstützung und Rückhalt beim Prozess des Einlebens.
- Sie besuchen und unterhalten ihre Familienmitglieder.
- Sie helfen, den Kontakt zu anderen Bewohner:innen aufzubauen.
- Sie regeln die finanziellen Angelegenheiten und übernehmen kleine Besorgungen.
- Sie übernehmen eine anwaltschaftliche Rolle.

Angehörigenkontakte und -konflikte



➤ 63% der Beschwerden werden von Angehörigen gemeldet

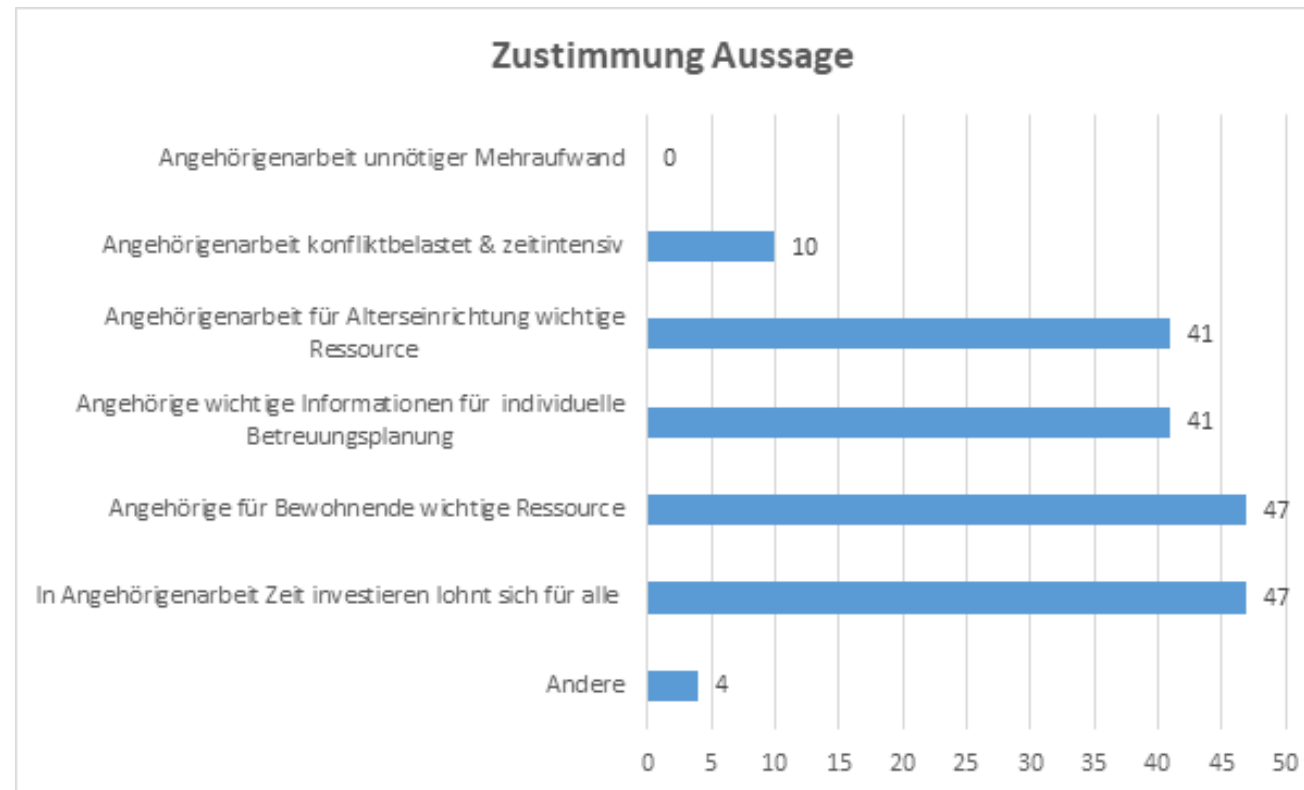
Gute Angehörigenarbeit in stationären Einrichtungen



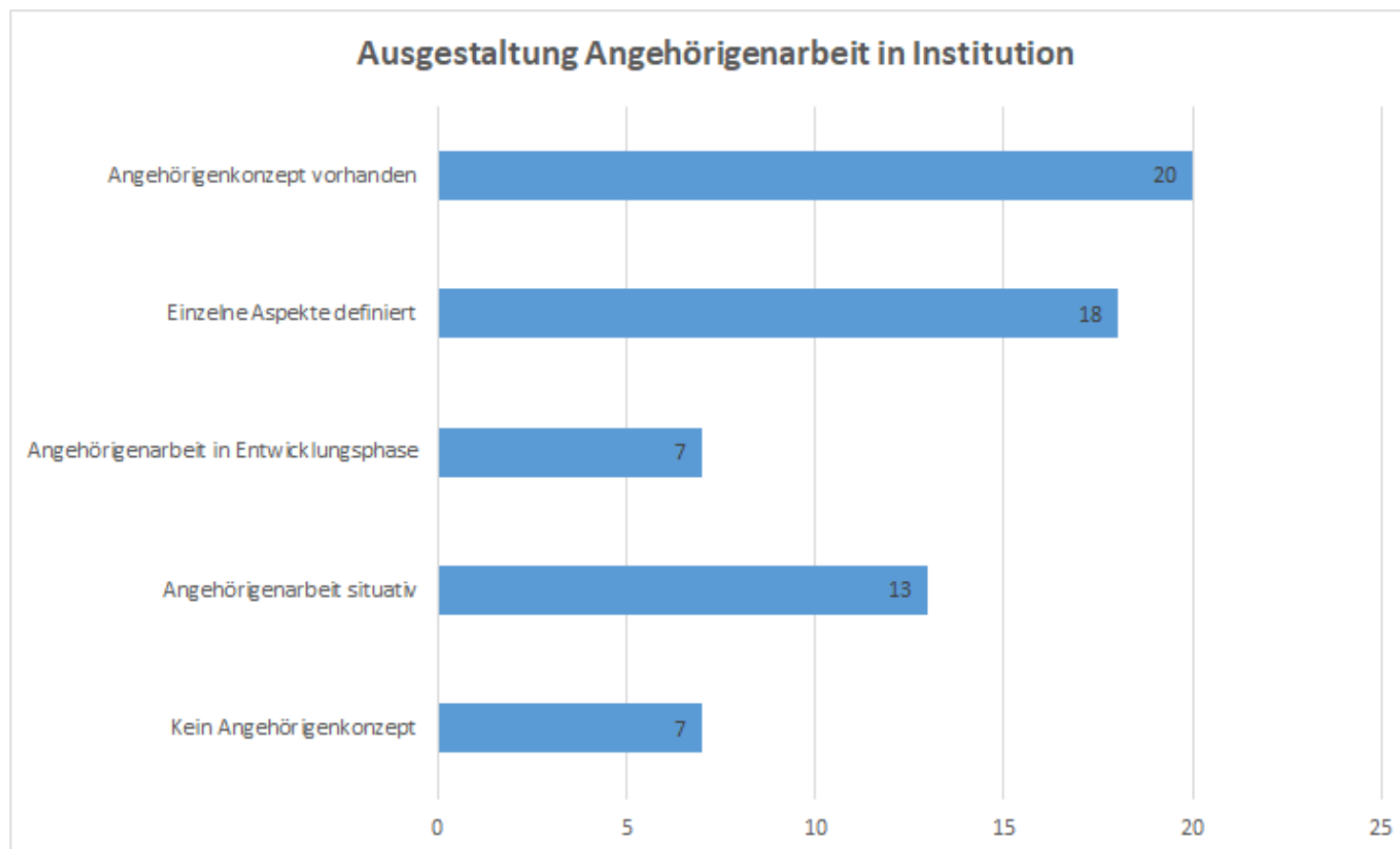
Baumeister, Strohmeier Navarro Smith & Adili 2023

- **Fragestellung**
Wie lässt sich Angehörigenarbeit, die sich an den Bedürfnissen der Bewohner:innen, deren Angehörigen und des Personals orientiert, gestalten?
- **Vorgehen**
Quantitative und qualitative Erhebung
- **Projektdauer und -finanzierung**
2019 - 2022, finanziert durch die Paul Schiller Stiftung

Quantitative Erhebung: Bedeutung der Angehörigenarbeit



Stand der aktuellen Verankerung der Angehörigenarbeit in Alterseinrichtungen



Qualitative Erhebung: Die Sicht der Mitarbeitenden

- Häufig ist unklar, wer für die Angehörigenarbeit in der Institution verantwortlich ist.
- Standardisierte Instrumente für die Kontaktpflege mit Angehörigen sind wenigen Mitarbeitenden bekannt.
- Kommunikation findet vorwiegend ad-hoc und face-to-face statt.
- Nutzen:
 - Entlastung für Betreuung und Pflege
 - Gewinn für die betreute Person
- Grenzen:
 - Unterschiedliche Bedürfnisse von betreuter Person und ihren Angehörigen
 - Konflikthafte Angehörigenkontakte

Die Sicht der Angehörigen

- Mehrheitlich sind die Angehörigen zufrieden mit der Institution
- Verschiedene Aspekte werden jedoch bemängelt:
 - Fühlen sich ungenügend informiert
 - Kritische Vorfälle
 - Nicht nachvollziehbare Vorgaben
 - Kritik an der Tagesstruktur
 - Unsicherheit, Kritik zu äussern
- Verbesserungsvorschläge und Wünsche der Angehörigen:
 - proaktive Kommunikation
 - angepasste Tagesaktivitäten für betreute Person
 - mehr Einbezug, z.T. aber auch mehr Entlastung

Zwischenfazit II

- Gute Angehörigenarbeit ist in Alterseinrichtungen weiter ausbaufähig und so zu gestalten, dass sie für die Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Angehörigen und die Mitarbeitenden einen Mehrwert ergibt.
- Sie beinhaltet mehr als «Beschwerdemanagement» und kann zur Prävention von Konflikten mit Angehörigen beitragen.
- Die Kommunikation auf Augenhöhe zwischen der Institution/den Mitarbeitenden und den Angehörigen erweist sich als zentral für gelingende Angehörigenarbeit.
- Jeder Kontakt zwischen Mitarbeitenden – unabhängig des beruflichen Hintergrundes und der Funktion im Betrieb – und Angehörigen ist „Angehörigen“-Arbeit.
- Es braucht eine verantwortliche Person auf übergeordneter Ebene. Angehörige müssen wissen, mit welchem Anliegen sie sich an welche Ansprechperson wenden können.

Toolbox Angehörigenarbeit

Inhalte

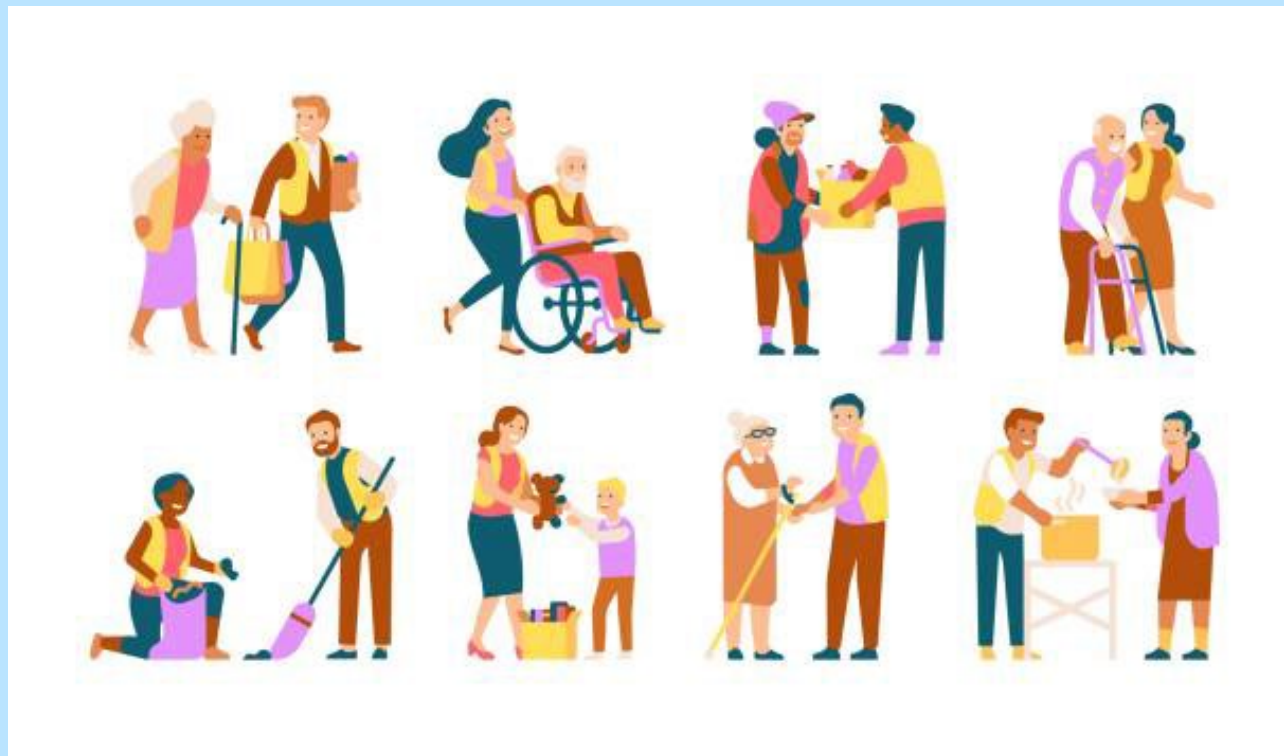
- Rahmenbedingung schaffen
- Informationen bereitstellen
- Gespräche führen
- Interner Kommunikationsfluss sicherstellen
- Mitwirkung ermöglichen
- Beschwerden bearbeiten
- Mitarbeitende schulen

- > online verfügbar ab 31. Januar 2026 bei CURAVIVA Schweiz



Schlussfazit

- Gute Angehörigenarbeit kann einen wesentlichen Beitrag in der Betreuung älterer Menschen im häuslichen, intermediären und stationären Bereich leisten.
- Aber: Die Zahl der Pflegebedürftigen wird in den nächsten Jahren weiter ansteigen, während gleichzeitig die Zahl der Angehörigen, die informelle Betreuung und Pflege leisten, rückläufig sein wird.
- Deshalb: Gute Betreuung muss für alleinstehende Menschen im Alter ohne Angehörige im Sinne eines «service public» gleichermassen zugänglich und erschwinglich sein.



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

rahel.strohmeier@zhaw.ch

barbara.baumeister@zhaw.ch

Literatur

Baumeister, B., Gisler, F., & Rether, A., 2019. Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen: Analyse von Beschwerdeakten der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Projektförderung durch Dr. Kurt Fries-Stiftung.

Baumeister, B.; Gehrig, M.; Beck, T.; Gabriel, T., 2015. Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen : Genese von Misshandlungssituationen in der häuslichen Betreuung alter Menschen und Analyse von Strategien im Umgang mit Gewalt im häuslichen Umfeld. Zürich: ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Verfügbar unter:

<https://doi.org/10.21256/zhaw-4331>

Baumeister, B.; Strohmeier Navarro Smith, R.; Adili, K., 2023. Gute Angehörigenarbeit in der stationären Betreuung und Pflege von älteren Menschen. Zürich: ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Verfügbar unter:

<https://doi.org/10.21256/zhaw-26869>

Götzö, M.; Neukomm, S.; Baumeister, B.; Strohmeier, R.; Kehl, K.; Gisler, F.; Gavez, S.; et al., 2019. Tages- und Nachtstrukturen - Einflussfaktoren der Inanspruchnahme : Schlussbericht des Forschungsmandats G5 des Förderprogramms "Entlastungsangebote für betreuende Angehörige", 11. Juli 2019. Bern: Bundesamt für Gesundheit. Verfügbar unter:

https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/nat-gesundheitspolitik/foerderprogramme/fp_pflegerische_angehoerige/Kurzfassungen_Schlussberichte/Schlussbericht_Tages-Nachtstrukturen.pdf.download.pdf/G05_Schlussbericht_Tages-Nachtstrukturen.pdf

Otto, Ulrich, Leu, Agnes, Bischofberger, Iren, Gerlich, Regina, Riguzzi, Marco, Jans, Cloé & Golder, Lukas (2019a): Bedürfnisse und Bedarf von betreuenden Angehörigen nach Unterstützung und Entlastung – eine Bevölkerungsbefragung. Schlussbericht des Forschungsprojekts G01a des Förderprogramms Entlastungsangebote für betreuende Angehörige 2017-2020. Bern: Bundesamt für Gesundheit.