

Neue Zürcher Zeitung, 30.03.2011

## «Heime haben mit Vorurteilen zu kämpfen»

*Ueli Schwarzmann, Direktor der Zürcher Altersheime, über den Nutzen einer Studie zur Zufriedenheit in den Heimen*



*Ueli Schwarzmann ist seit 16 Jahren Direktor der Zürcher Altersheime. Im Juni geht er frühzeitig in Pension.*

JANINE SCHIRAZI / NEZ

Brauchen die Zürcher Altersheime eine Imagekorrektur? Eine Studie zeigt jedenfalls auf, dass es sogar in der «Zielgruppe» der alten Menschen Vorurteile gibt. Ueli Schwarzmann, Direktor der Zürcher Altersheime, gibt das zu denken.

*Herr Schwarzmann, kürzlich erschien ein Buch mit Lebensgeschichten von Zürcher Altersheimbewohnerinnen und -bewohnern, nun veröffentlichen Sie eine Studie zur Zufriedenheit in den Altersheimen. Sind die Heime auf diese Art von Imagewerbung angewiesen?*

Das Ziel der Studie war es, herauszufinden, wie gross die Zufriedenheit mit der Wohnform Altersheim ist und welche Gründe zum Eintritt ins Altersheim führen. Auch das Buch «Mein Leben ist mit vielen Geschichten verbunden» hat nichts mit Imagekorrektur zu tun. In meinen 16 Jahren als Direktor der Zürcher Altersheime haben mich die vielfältigen Geschichten der Menschen, die ich traf, immer wieder beeindruckt. Diese wollte ich vermehrt öffentlich machen. Die Heime haben aber tatsächlich immer noch mit Vorurteilen zu kämpfen. Schon der Name ist historisch belastet und verweist auf die früheren Versorgungsanstalten. Noch heute glauben viele, wer ins Altersheim gehe, gebe die Eigenständigkeit auf.

*Inhaltlich gibt die Studie wenig her: Eine Mehrheit der Befragten ist zufrieden mit dem Heim, eine Minderheit fühlt sich im Heim etwas allein und fürchtet, zu sehr von der Gunst des Personals abhängig zu sein: Braucht es für solche Erkenntnisse wirklich eine Studie?*

Diese Frage habe ich mir natürlich auch gestellt. Da die eigene Einschätzung aber immer trügerisch sein kann, wollten wir die tatsächliche Situation von externer Stelle spiegeln lassen. Erfreulich, bestätigt diese Studie die Selbsteinschätzung weitgehend.

*Umfragen zur Qualität der Pflege in Spi-*

*ältern fallen generell sehr gut aus, wenn der Fragebogen noch am Spitalbett abgegeben wurde. Liegt der Spitalaufenthalt dagegen bereits eine Weile zurück, äussern sich die Patienten kritischer. Birgt Ihre Studie nicht dieselbe Gefahr?*

Die Umfrage wurde per Post verschickt und anonym ausgewertet. Daher glaube

«Schon der Name Altersheim ist historisch belastet und verweist auf die früheren Versorgungsanstalten.»

ich nicht, dass sich die Befragten genötigt sahen, positive Antworten zu geben. Mich beeindruckte, dass mehr als die Hälfte der Befragten den 18-seitigen Fragebogen ausgefüllt haben. Dieser Rücklauf ist für eine Altersgruppe von durchschnittlich 87-Jährigen sehr hoch. Es kamen denn auch kritische Antworten, nicht nur Positives.

*Was, wenn überwiegend die Zufriedenen und Gesunden antworteten?*

Als Referenz konnten wir auf eine Studie aus dem Jahr 2005 zurückgreifen, die die Motive von Leuten auf Altersheim-Wartelisten erfragte. 50 Personen beteiligten sich an beiden Studien, und erfreulicherweise kamen die Antworten so positiv heraus wie vor 5 Jahren: 25 Prozent der Menschen – die ja nun 5 Jahre älter sind – sagten, sie hätten mehr Freude als früher, 50 Prozent hatten gleich viel Freude am Leben und 25 Prozent weniger. Ein Viertel ist im Altersheim also glücklicher als früher.

*Weiss man, weshalb diese 25 Prozent nach 5 Jahren glücklicher sind? Dasselbe Bild ergab sich ja auch aus der Gesamtbefragung: Die Hälfte ist gleich glücklich, ein Viertel glücklicher, ein Viertel weniger glücklich.*

Eine grosse Rolle spielt die Sicherheit. Die alten Menschen wissen, dass sie bis zum Tod in diesem Heim bleiben können. Zudem ist die Betreuung rund um

die Uhr gesichert. Im Altersheim fällt es vielen zudem leichter, Kontakte mit anderen Menschen zu pflegen, als früher im eigenen Heim. Die Privatsphäre sieht eine Mehrheit trotzdem gewahrt. Allerdings sagt auch eine Minderheit von 20 Prozent, sie sei zu stark von der Gunst des Personals abhängig.

*Die Autorin und Alters-Expertin Judith Giovanelli-Blocher sagte einmal, als Altersheimbewohnerin wäre sie möglichst zugänglich und freundlich, dann werde man besser gepflegt...*

Das sagte sie an der Vernissage zu unserem Buch mit Lebensgeschichten, und sie hat leider wohl nicht ganz unrecht. In den Heimen besteht stets die Gefahr, dass man die Aufgaben möglichst effizient, aber nicht unbedingt im Sinne der Bewohner erledigt. In Ausbildung und Schulungen legen die Zürcher Altersheime grossen Wert auf die Sensibilisierung des Personals auf diese Gefahr. Es muss sich auf die Langsamkeit und die Bedürfnisse alter Menschen einlassen können und entsprechend rücksichtsvoll sein. Das braucht Feinfühligkeit.

*Wie äussert sich dieses Effizienzdenken im Alltag?*

Als ich vor rund 16 Jahren die Direktion der Zürcher Altersheime übernahm, merkte ich, dass der Nachtdienst mitten in der Nacht Leute wusch. Als ich empört nachfragte, sagte man mir, der Nachtdienst sei zu wenig ausgelastet und übernehme deshalb auch die Körperpflege der dementen Bewohnerinnen und Bewohner. Denn diese merkten gar nicht mehr, ob Tag oder Nacht sei. Ich empfand das als unwürdig. Heute werden wieder alle im normalen Rhythmus gewaschen. Dennoch gibt es in den Heimen unwillkürlich solche Tendenzen: vor allem, wenn die Betreuung unter Druck ist. Alles braucht entsprechende Ressourcen. Die Studie bestätigt jedoch, dass wir auf dem rechten Weg sind: Insgesamt 42 Prozent sind sehr zufrieden mit uns, 55 Prozent zufrieden.

*Interessanterweise gaben ein Viertel der*

*Befragten an, das Leben im Altersheim sei besser, als sie erwartet hätten. Demnach hatten sie negative Erwartungen.*

In unserer Gesellschaft wird das vierte Alter vor allem mit negativen Erscheinungen assoziiert: mit Demenz oder hohen Pflegekosten. Dass ein Viertel angab, es im Altersheim besser getroffen zu haben als erwartet, bedeutet doch, dass sogar unser Zielpublikum dieses Bild zum Teil pflegt. Das gibt mir zu denken.

*Die Ansprüche an Wohnraum und Ausstattung werden immer grösser. Genügt die Wohnform in den Altersheimen heutigen Ansprüchen noch?*

Die Frage des Komforts werden wir uns stellen müssen. Heutige Pensionäre sind anspruchsvoller als noch vor zehn Jahren, auch sind die Heime durchmischerter als früher. Zunehmend interessieren sich auch Leute aus der oberen Mittelschicht für die städtischen Altersheime. Aus der Umfrage ging denn auch hervor, dass 35 die Wohnausstattung in den Heimen bemängeln und sich mehr Platz wünschen. Für uns stellt sich nun die Frage, wie weit wir in diesem Bereich gehen und was wir als städtische Institutionen anbieten können.

*Viele ältere Menschen sehen in einer Stadt wie Zürich ideale Lebensbedingungen für das Alter. Eigentumswoh-*

«Ich gehöre nicht zu denen, die ständig von Personalnotstand reden.

Noch können wir unsere Angestellten auswählen.»

*nungen sind sehr beliebt bei Senioren, die sich eine leisten können. Verzeichnen auch die städtischen Heime eine verstärkte Nachfrage?*

Wir erhalten in der Tat viele Anrufe von Leuten, die beispielsweise in Erlenbach oder Zollikon wohnen, die aber wieder zurück nach Zürich wollen. Auch aus dem Ausland erreichen uns solche Anfragen. Die längste Warteliste haben wir für das Altersheim Wildbach in Riesbach, sie umfasst 200 bis 300 Namen. Allerdings stehen auf dieser Liste auch die Namen von Menschen, die sich die Miete nach einer Sanierung nicht mehr leisten können. 20 Prozent der Befragten gaben Probleme mit der Wohnung oder dem Haushalten als Grund für den Umzug ins Altersheim an.

*Die Stadt Zürich hat im Vergleich mit anderen Städten ein grosses Angebot an Altersheimplätzen. Trotzdem sind die Wartelisten lang. Ist ein Ausbau des Platzangebots nach dem Verzicht auf ein zusätzliches Altersheim in Zürich Nord überhaupt noch ein Thema?*

Das ist ein politischer Entscheid. Das Altersheim in Zürich Nord wurde ja aus Kostengründen gestoppt. Allerdings überwies der Gemeinderat im März 2010 eine Motion der CVP und der EVP, die den Bau eines weiteren Heims im Norden der Stadt verlangt. Aus der Studie geht hervor, dass 89 Prozent in

ihrem Wunschheim wohnen. In Zürich Nord ist das Angebot aber zu knapp. Ein Drittel der 300 Plätze, die wir in Gemeinden ausserhalb der Stadt Zürich anbieten, wird von Leuten aus dem Norden der Stadt belegt. Gemäss meiner Einschätzung stellt sich die Frage nach einem zusätzlichen Heim in Zürich Nord tatsächlich neu. Die 300 Aussenplätze sollten wir mittelfristig in die Stadt zurückholen.

*Im Rahmen der Diskussion um das Budget sorgten auch die Zürcher Altersheime zeitweise für Aufregung. Der Kredit für die Verpflegung wurde gekürzt, und ein Heim veranstaltete demonstrativ Cervelat-Wochen. Wurde da vonseiten der Heime nicht ziemlich übertrieben?*

Na ja, der «Tages-Anzeiger» hat ja in einer hübschen Reportage aufgezeigt, dass man auch mit 30 Rappen weniger ein gutes Mittagessen kochen kann. Die Sparmassnahmen treffen uns aber wirklich. Der Kredit für die Weiterbildung beispielsweise wurde um 25 Prozent gekürzt. Gerade die Bereitschaft, Weiterbildungen anzubieten, macht aber einen guten Arbeitgeber aus. Die Zürcher Altersheime machen das sehr systematisch, denn wer sich weiterbilden kann, bleibt in der Regel. Ich gehöre nicht zu denen, die ständig von Personalnotstand reden. Noch können wir unsere Angestellten auswählen, aber riesengross ist das Reservoir nicht.

*Interview: cn.*

## Drei Viertel sind zufrieden

*cn.* · Im Auftrag der Direktion für Altersheime hat das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich eine Studie zur Zufriedenheit in den städtischen Altersheimen verfasst. Das Institut verschickte über 1100 Fragebogen an Altersheimbewohner. Die befragten Personen waren im Durchschnitt 87 Jahre alt und wohnten seit rund 4,6 Jahren im jeweiligen Altersheim. Von den Befragten gaben 73 Prozent an, ein Heim-

eintritt sei genau die richtige Entscheidung gewesen, 22 Prozent sprachen von einem «eher richtigen» Entscheid. Rund 60 Prozent beurteilen diese Wohnform positiver, seit sie in einem Altersheim leben. Dieses Resultat deutet darauf hin, dass noch viele negative Bilder mit dem Altersheim verbunden werden. – Ueli Schwarzmann ist seit 1995 Direktor der 27 Altersheime der Stadt Zürich, in denen 2000 Menschen wohnen und rund

1200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tätig sind. Er geht im Juni in Pension.