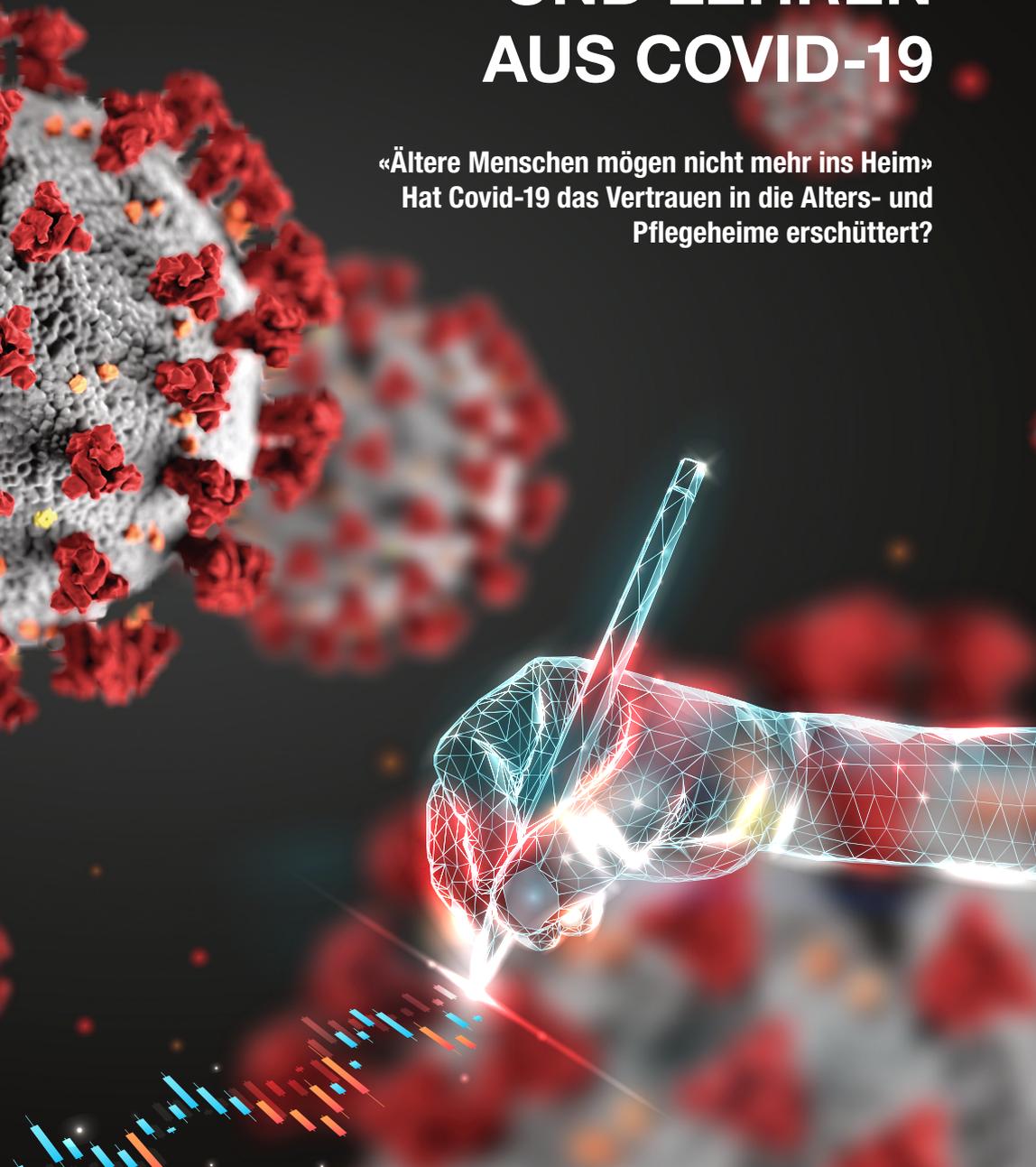


UMFRAGEN ZU ERFAHRUNGEN UND LEHREN AUS COVID-19

«Ältere Menschen mögen nicht mehr ins Heim»
Hat Covid-19 das Vertrauen in die Alters- und
Pflegeheime erschüttert?



Inhaltsverzeichnis

1. Ergebnisse der Umfrage unter Heimleitungen	4
Facts & Figures.....	4
Erfolgreiche Schutzkonzepte sind vorstellbar.....	5
Die Isolation der Bewohnenden von ihren Angehörigen.....	5
Handlungsmöglichkeiten und Risiken.....	6
Die Hausgemeinschaft darf nicht negativ betroffen sein.....	6
Vertrauensverlust trotz guter Vorbereitung.....	7
Interviews mit Heimleitungen.....	8
10vor10: terzstiftung und Alters- und Gesundheitszentrum Tägerhalde.....	10
2. Ergebnisse der Umfrage in der Bevölkerung	11
Facts & Figures.....	11
Mitarbeitende in Altersinstitutionen, Reha-Kliniken, Spitälern.....	12
Isolation und Einsamkeit.....	13
Mit kreativen Sicherheitsmassnahmen die Schliessung der Heime vermeiden	14
Wie gut sind die verschiedenen Institutionen durch die Krise gekommen?	16
Kommunikation und Information.....	16
Ethisch-moralische Positionen.....	18
Weitere Themenkreise.....	19
3. Vergleiche der Umfrage-Ergebnisse «Heime» und «Bevölkerung»	21
Übersicht.....	21
Im Detail.....	21
4. Zusammenfassung	24
Kommentare und Bemerkungen der Teilnehmenden.....	24
Numerische Auswertung.....	25

Impressum

Herausgeber	terzStiftung, Seestrasse 112, CH-8267 Berlingen
Auflage	3.000 Exemplare
Grafische Gestaltung	Klaroweb GmbH
Datum	Dezember 2020

Vorwort

Ein denkwürdiges und einschneidendes Jahr 2020 neigt sich dem Ende zu. Ein mikroskopisch kleines Virus SARS-CoV-2, welches zur COVID-19-Erkrankung (engl. coronavirus disease 2019) führen kann, hat die Welt aus den Angeln gehoben und eine nie dagewesene weltweite Krise ausgelöst. Dieses kleine Virus zeigt uns Menschen, dass wir nicht «die Herren aller Dinge sind». Es demütigt uns. Es ist erstrebenswert, dass wir als Gesellschaft aus dieser Krise möglichst viel lernen. Hierzu möchte die terzStiftung insbesondere für den Bereich der Altersarbeit ihren Beitrag leisten.

Zum Schutze älterer und vulnerabler Menschen wurde in der ersten Welle deren Isolation angeordnet und durchgesetzt. Es war ein massiver Eingriff in ein wesentliches Grundrecht dieser Menschen. Sicherheit und Gesundheit versus Freiheit. Wir wollten von der Bevölkerung ausserhalb der Altersinstitutionen und den Heim-Verantwortlichen wissen, wie sie in dieser Frage konkret die Gewichtung für sich selbst beziehungsweise für ihre Institution und die darin lebenden Menschen vornehmen. Wiegen Sicherheit und Gesundheit in solchen Situationen stärker als persönliche Freiheit? Wie nahe oder fern sind die Aussagen der Heimleitungen denen der Privatpersonen? Zu diesen Fragen und den weiteren Erfahrungen, Erkenntnissen und Lehren aus der bisherigen Covid-19-Krise haben wir schweizweite Umfragen durchgeführt, an der 107 Heimleiterinnen und Heimleiter sowie 1020 Privatpersonen teilgenommen haben. Die ausführlichen Ergebnisse dieser Umfragen sind in dieser Broschüre und auf unserer Homepage (Link am Ende der Broschüre) zusammengefasst.



Mit dem Wissen aus den Umfrageergebnissen ergibt sich möglicherweise Handlungsbedarf für Politik, Institutionen - nicht nur in der Altersarbeit - und auch bei Privatpersonen. Zum Beispiel eine Überprüfung und Anpassung des Krisenmanagements in einer Institution oder dass eine Privatperson ihre Position gegenüber den Heimen überdenkt. Gerne gehen wir mit Ihnen diesen Prozess gemeinsam an.

Mit freundlichen Grüssen

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Künzli'.

René Künzli, Präsident

1. Ergebnisse der Umfrage unter Heimleitungen

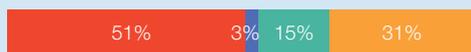
Trotz der sehr ungünstigen Umstände in der von Covid-19-Massnahmen geprägten Zeit haben dankenswerter Weise 107 Heimleitungen unseren umfangreichen Fragebogen ausgefüllt. Wir sind überzeugt, dass wir dadurch aussagestarke Ergebnisse erzielt haben. Es erschien uns möglich, dass die Art der Institution einen Unterschied bei den Antworten ausmacht, weshalb wir Alters- und Pflegeheime von Alterszentren /-residenzen mit Pflegeabteilungen und solchen ohne Pflegeabteilungen aber mit Dienstleistungen unterschieden haben. Wir wollen zeigen können, ob sich zwischen diesen Institutionen charakteristische Unterschiede finden. Letztlich könnte auch die Grösse eines

Heims eine Rolle spielen, womöglich ist das Befinden in einem kleinen, familiär geführten Heim anders als in einer Institution mit mehr als hundert Bewohnenden.

Facts & Figures

Ausgefüllte Fragebogen: **107**

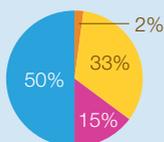
Art der Institution:



- Alters- und Pflegeheim
- Alterszentrum / Residenz mit Wohnungen und Dienstleistungen
- Alterszentrum / Residenz mit Wohnungen und Pflegeabteilung
- Pflegeheim

Anzahl Bewohnende:

- 15-30 Bewohnende
- 31-70 Bewohnende
- 71-100 Bewohnende
- >101 Bewohnende



Es gibt hinsichtlich der Antwort auf die Frage, ob das Heim gut durch die bisherige Covid-19 Krise gekommen ist, keine signifikanten Unterschiede bei den Heimen verschiedener Grösse und Art. Die weitaus meisten Verantwortlichen in Heimen sind überzeugt, dass sie die Krise bisher gut gemeistert haben. Es hängt auch nicht stark von der Grösse des Heims ab, ob nach

dem Eindruck der Heimleitungen die Bewohnenden Verständnis für die Hygiene- und Abstandsmassnahmen hatten: Fast 90 Teilnehmende stimmen hier mit «Ja» oder «Eher Ja» zu. Die Vermutung trifft also nicht zu, dass in kleineren, sehr familiär geführten Heimen die Bewohnenden wegen des engeren Kontakts zur Heimleitung leichter von den Massnahmen zu überzeugen seien. In allen Institutionsarten war das Verständnis der Angehörigen dafür ein bisschen weniger ausgeprägt: Hier waren es 73 Teilnehmende, die eher den Eindruck hatten oder sich sicher waren, dass die Angehörigen für die angeordneten Massnahmen Verständnis haben. Bei den Mitarbeitenden gab es nach übereinstimmender Einschätzung der Heimleitungen völlig unabhängig von der Grösse und Art des Heims ausgeprägtes Verständnis für die Massnahmen. Bereits hier sei angemerkt, dass die gleiche Frage von den Mitarbeitenden selbst wesentlich negativer eingeschätzt wurde.

Erfolgreiche Schutzkonzepte sind vorstellbar

37% der Heim-Verantwortlichen bestätigen, dass es wegen der Covid-19-Krise eine Zurückhaltung gibt, den Umzug ins Heim zu vollziehen. Die behördlichen Anordnungen haben die meisten weder als widerspruchsfrei noch als schnell umsetzbar erlebt. Fast vier Fünftel der Teilnehmenden fanden die Berichterstattung in den Medien über die Lage in den Heimen während des Covid-19-Lockdowns unausgewogen. Beinahe 90 Prozent sind überzeugt, dass es Möglichkeiten gibt, Schutzkonzepte für Heime auszuarbeiten, die es erlauben, Kontakte in den Heimen zuzulassen, ohne die Gefahr einer Ansteckung zu vergrössern. Das Risiko für Besucher, andere oder sich selbst anzustecken, will niemand in Kauf nehmen.

*«Es ist ausserordentlich schwierig, Freiheiten gegen Sicherheit aufzuwiegen. Eigenverantwortung in dieser Krisensituation hat ihre Grenze dort, wo das Kollektiv in Mitleidenschaft gezogen wird. Trotzdem darf es nicht mehr zu kompletten Schliessungen kommen.»
(Ein Mitglied einer Heimleitung)*

Wir fragten gezielt, ob die Heime von den Gesundheitsbehörden bzw. den Verbänden ausreichend unterstützt wurden. Hier die Ergebnisse:

Angabe in %, Abweichungen zum Total von 100% durch Rundungsdifferenzen bzw. nicht beantwortete Frage

Unterstützung durch ...	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein	
Gesundheitsbehörden	10	37	46	7	
Verbände	22	39	25	12	
Vorstand/Trägerschaft	56		26	12	3

Was dagegen völlig abfällt, ist die Information von Behörden und Ämtern: Nur eine Minderheit sieht diese als zeitgerecht und verständlich an (7% «Ja», 32% «Eher Ja»).

Die Isolation der Bewohnenden von ihren Angehörigen

Die Isolation der Bewohnenden von ihren Angehörigen war nach Ansicht der Heimleitenden mit Abstand das Einschneidendste während des Lockdowns: 54 Mal erhielten wir volle Zustimmung zu dieser Aussage, 25 Mal hiess es «Eher Ja» und nur 11 Mal

«Eher Nein» sowie 7 Mal ein deutliches «Nein». Gewiss war auch die Belastung der Mitarbeitenden ein Problem – und auch die eigene Belastung der Leitungspersonen. Die (externe) Kommunikation mit Angehörigen, Behörden und Medien war sehr stark durch den Lockdown geprägt und erschwert. Aber nichts davon erreichte annähernd die Bedeutung, welche die Isolation für die Bewohnenden hatte, die keine Möglichkeit hatten, ihren Liebsten persönlich zu begegnen.

Handlungsmöglichkeiten und Risiken

Fast drei Viertel der Verantwortlichen in Heimen haben uns geantwortet, dass sie künftig lieber selbst über die Schliessung ihres Heims entscheiden wollen – sofern ein Schutzkonzept vorliegt. Und dass es sinnvolle und wirksame Konzepte gibt, davon sind 84 Prozent der Teilnehmenden überzeugt. Ein sinnvolles Schutzkonzept sollte den Kontakt zwischen Bewohnenden und ihren Angehörigen oder Freunden ermöglichen, ohne die Gefahr zu vergrössern, dass man sich gegenseitig mit Covid-19 ansteckt.

Wer gegen die Einschränkung der Freiheit von Bewohnenden protestiert, gegen das angebliche «Wegsperrern», der muss auch bereit sein, selbst Verantwortung zu übernehmen. Darum haben wir eine Erklärung entworfen, die jeweils Angehörige und Bewohnende unterschreiben müssten, falls sie sich trotz bestehender Gefahren treffen wollten. Etwas mehr als die Hälfte der teilnehmenden Heim-Verantwortlichen konnte sich vorstellen, dass Bewohnende und Angehörige sich im Fall eines neuerlichen Lockdowns nach einer solchen Erklärung wirklich treffen könnten. Es ging nicht darum, rechtsverbindlich die Heimleitung von ihrer Verantwortung zu entbinden oder tatsächlich den Unterzeichnern juristische Schuld zuzuweisen. Vielmehr ging es darum, allen Beteiligten klar zu machen, welche Konsequenzen ihre Forderung nach Freiheit und Selbstverantwortung in einer grossen Hausgemeinschaft haben kann.

«Das Heim hat eine Schutzpflicht gegenüber den Bewohnenden und Mitarbeitenden. So sehr die Selbstbestimmung des Einzelnen für uns im Zentrum steht, geht in einer solchen Notsituation der kollektive Schutz vor.»
(Ein Mitglied einer Heimleitung)

Die Hausgemeinschaft darf nicht negativ betroffen sein

«Ich bin mir des Risikos bewusst, meinen Angehörigen im Heim bei einem Besuch mit Covid-19 anzustecken und damit die Infektion ins Haus zu bringen». 48 Prozent der teil-

nehmenden Heimleitungen wollten auch nach Vorliegen einer solchen Erklärung nicht riskieren, dass die Hausgemeinschaft negativ betroffen sein könnte. «Negativ betroffen» meint hier die Ansteckung mit dem SARS-CoV-2-Virus, die für zahlreiche Betagte bereits tödlich verlaufen ist. Und nur eine kleine Minderheit von 8 Prozent der Teilnehmenden ist sich sicher, dass sie ausreichend juristisch geschützt wären und so kräftige Unterstützung durch BAG/Kanton/Trägerschaft hätten, dass ihnen keine persönlichen Konsequenzen drohten, wenn sie Treffen auf dieser Grundlage zulassen würden. Ein Mitglied einer Heimleitung bringt es auf den Punkt:

«Für mich geht es nicht um die juristische Abdeckung, sondern was passiert mit mir selbst, wenn ich Covid-19 ins Haus bringe oder bringen lasse? Kann ich mit der Schuld leben, dass dadurch eventuell Bewohner sterben?»

Die Verantwortung der Heimleitung kann überhaupt nicht delegiert werden, darüber sind sich zahlreiche Heimleitungen einig, die unsere Fragengruppe zu den Handlungsmöglichkeiten und Risiken kommentiert haben. Was bei der Forderung nach unbeschränktem Zugang zu den Bewohnenden ebenfalls ausser Acht gelassen wird ist die Tatsache, dass es einen erheblichen Unterschied macht, ob in einem Heim Bewohnende bereits an Covid-19 erkrankt sind oder nicht. Das Heim ist keine Isolierstation eines Spitals. Und selbst dort ist der Schutz nicht absolut, sondern die Massnahmen stehen in einem definierten Aufwand-Nutzen-Verhältnis, wie Prof. Jakob Passweg sagt, der Chefarzt Hämatologie im Universitätsspital Basel, zuständig für die dortige Isolierstation. Überdies ist eine völlige Schliessung des Heims mit allen darin wohnenden und arbeitenden Personen undenkbar. Mitarbeitende müssen ein und aus gehen. Dieselben Schutzvorkehrungen, die für sie gelten, müssen auch für Besucher einzelner Bewohnender gelten.

Vertrauensverlust trotz guter Vorbereitung

Eine deutliche Mehrheit der teilnehmenden Heimleiterinnen und Heimleiter (60:40) ist der Überzeugung, dass ihr Haus gut auf eine Krise wie Covid-19 vorbereitet war. Mit Recht verweisen Heimleitungen darauf, dass sie auch zuvor schon mit vergleichbaren Virusinfektionen konfrontiert waren, beispielsweise dem Norovirus. Man weiss, was zu tun ist und welche Massnahmen gute Wirkung zeigen. Das ist kein Anlass zu Leichtfertigkeit. Bei denjenigen, die zu spät reagiert haben oder wo sich unglückliche Umstände verkettet haben, gab es in kurzer Zeit erschütternd viele Tote zu beklagen. Es gibt an der Covid-19-Krise nichts zu verharmlosen. Allerdings fühlten sich fast so viele teilnehmende Heimleitungen ausreichend informiert wie auch gut vorbereitet. Weil sich

die Berichterstattung auf die Schreckensbilder und die missglückten Versuche, das Schlimmste zu verhindern, konzentriert hat, nützte es vielen Heimen nichts, gut vorbereitet und gut informiert gewesen zu sein. Unverschuldet haben auch sie unter dem Vertrauensverlust in der Öffentlichkeit zu leiden. Darum wünschten sich bei unserer Umfrage 71 Prozent der Teilnehmenden Unterstützung in ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

Drei Viertel der teilnehmenden Heimleitungen schätzen die Belegung unverändert so hoch ein wie letztes Jahr. Unsere Umfrage ist hier nicht repräsentativ. Das zeigt sich insbesondere bei der Antwort auf die Frage, ob sie selbst bereits einen Rückgang der

Neueintritte wegen Covid-19 verzeichnen. Nur 38 Prozent unserer Teilnehmenden stimmen hier zu. Tatsächlich beträgt der Rückgang insgesamt 2 Prozent. Das ist in absoluten Zahlen sehr erheblich. Insgesamt erwartet fast die Hälfte der Teilnehmenden an unserer Umfrage

einen Rückgang der Neueintritte wegen Covid-19. Eine knappe absolute Mehrheit hält das Risiko einer Ansteckung für eher tragbar als die Isolation. Eine sehr deutliche Mehrheit (74:23) teilt die Einschätzung, dass potenzielle künftige Heimbewohnende mehr Angst vor der Isolation haben als vor Ansteckung und möglicherweise dem Tod.

*«Dem Personal der verschiedenen Institutionen gebührt absolute Hochachtung!»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

Interviews mit Heimleitungen

Neben den beiden Covid-19-Umfragen haben wir in den vergangenen Monaten vielfache Kontakte mit Heimleitungen gehabt, unter anderem durch Interviews, die wir mit mehr als zwanzig Verantwortlichen in Heimen geführt haben. Dabei standen Hygienemaßnahmen und Luftqualität in den Heimen im Vordergrund. Eine Frage lautete, ob sich die

Covid-19-Krise mit dem Lockdown auf die Belegung oder Auslastung ihres Hauses nachteilig ausgewirkt habe. Eine überraschende Antwort aus einem Heim mit ca. 50 Bewohnenden lautete: *«(Neue) Bewohnerinnen resp. Bewohner sind zum Teil aus eigenständiger Überzeugung gekommen. Einfach, weil sie fanden, dass es jetzt Zeit für diesen Schritt war. Andere kamen aber auch, weil sie sich zu Hause (auch mit Spitex) nicht mehr selbst versorgen konnten. Bei einer Person war es so, dass ihr Mann bei uns ist, sie wollte somit das Besuchsverbot umgehen und hat im selben Zimmer gewohnt – nach der Lockerung ging sie wieder nach Hause. ... Auf Nach-*

*«Die seelische Belastung für die Menschen dort (in einem Heim) – sie vereinsamen noch mehr – ist schlimmer als der gesundheitliche Schaden. Unser Leben ist nicht unendlich!»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

frage äusserten Bewohnende und Angehörige grosses Vertrauen in unser Haus und fühlten sich nicht vernachlässigt.»

Eine andere Frage betraf die wirtschaftlichen Auswirkungen der Covid-19-Krise. Gestiegene Personalkosten waren in Zeiten von Quarantäne, krankheitsbedingten Ausfällen und höheren Zahlen an Springer-Mitarbeitenden zu erwarten. Der Umfang der Mehrausgaben für Hygieneartikel und Desinfektionsmittel, welche nicht budgetiert waren, war für die Interviewer überraschend, selbst bei kleineren Heimen können hier zehntausende Franken zusammenkommen. Angeschafft werden mussten auch Garderoben für die Schutzkleidung, und noch der Aufwand für die Entsorgung der Einweg-Schutzkleidung fällt ins Gewicht. Woran viele Aussenstehende nicht sofort denken, sind die Mindereinnahmen: keine Gäste von aussen im Restaurant, keine Reha-Massnahmen möglich – hier kommen schnell mehrere hunderttausend Franken Fehlbeträge in der Covid-19-Lockdown-Zeit zusammen. Der grösste Faktor bei den Mindereinnahmen der Heime in dieser Zeit sind und bleiben aber die fehlenden Belegungen.

*«Covid-19 ist eine Art Grippe. Die Massnahmen sind unverhältnismässig einschränkend. Es geht nicht nur um Lebensverlängerung, sondern Lebensqualität und würdiges Sterben.»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

Um das Image der Branche sorgten sich bei diesen Interviews einige Heimleitungen. Abgesehen davon, dass das angeordnete Kontaktverbot und häufig die Schliessung des gesamten Hauses, manche Angehörigen und Aussenstehenden verstörte, hat die Berichterstattung in den Medien dem Ansehen der Alters- und Pflegeheime keinen Gefallen getan. Positive Kommentare über die Leistungen in den Heimen, über phantasievolle Lösungen der zahlreichen Probleme – beispielsweise wie online Kontakte zwischen Bewohnenden und Angehörigen hergestellt wurden oder welche neuen Aktivierungsangebote geschaffen wurden – waren zunächst die grosse Ausnahme. Der Heimverband hat sich hier nicht zuständig gefühlt, sagten die Gesprächspartner. Einzelne Aktionen in Heimen, die von Schulklassen selbstgemalte Bilder für ihre Bewohnenden erhielten und grosses Verständnis für die Schutzmassnahmen erzeugten, erlangten nur lokale Bekanntheit. Kadermitarbeitende hatten Angst um den Ruf ihrer Branche.

terzStiftung und Alters- und Gesundheitszentrum Tägerhalde (Küsnacht)

Der Bericht vom 16.11.2020 in 10vor10 darf als gelungenes Beispiel eines faktenorientierten und würdevollen Umgangs mit unserem Thema und insbesondere mit den betroffenen Personen hervorgehoben werden.

SRF 10vor10: Alters- und Pflegeheime verzeichnen weniger Neueintritte

Die Kernaussagen können so zusammengefasst werden:

- ✓ Rückgang der Belegung um 2% (Tägerhalde: 0,5%)
- ✓ Gewisse Angst (vor Krankheit und Tod, aber auch vor Isolation) und Verunsicherung sowohl bei den Bewohnenden wie auch bei den potentiell Eintrittswilligen
- ✓ Permanenter Aufklärungsbedarf, gerade auch angesichts der zweiten Welle
- ✓ Erneute Schliessung soll unbedingt vermieden werden
- ✓ Bei notwendiger Isolation einzelner Verdachtsfälle vermehrter Besuch des Pflegepersonals, um Einsamkeit möglichst zu vermeiden
- ✓ Dem in unseren Umfragen bestätigten Vertrauensverlust gegenüber Heimen kann unter anderem durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit entgegengewirkt werden

Link zur Sendung: www.terzstiftung.ch/srf



*«Im Pflegeheim ist schon wieder seit Wochen Besuchsverbot, da fast alle positiv getestet sind, aber niemand hat Symptome.»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

2. Ergebnisse der Umfrage in der Bevölkerung

Noch nie hat eine Umfrage der terzStiftung eine derart grosse Resonanz ausgelöst. Dies ist umso erstaunlicher, weil die Befragung ausschliesslich elektronisch per E-Mail und auf Facebook ausgeschrieben wurde - und trotzdem waren rund 45% der Teilnehmenden älter als 64 Jahre. Hoherfreuliche 17.2% der über 74-Jährigen haben sich über Facebook an der Umfrage beteiligt. Hohe Anerkennung an die Teilnehmenden, die damit zeigen, dass sie auch aktiv digital unterwegs sind.

Wir fragten nach bestimmten Merkmalen, damit wir spezifische Auswertungen vornehmen können. Besonders dankbar sind wir den 98 Mitarbeitenden, die in stationären Gesundheitseinrichtungen arbeiten und an der Befragung, trotz ihrer situationsbedingten besonderen beruflichen Belastung, teilgenommen haben. Mit ihrer praktischen Erfahrung und dem direkten Kontakt zu den Patienten haben ihre Aussagen ein besonderes Gewicht, weshalb wir ihnen zuerst das Wort geben. **→ Alle Angaben in den folgenden Tabellen erfolgen in %; Abweichungen des Totals von 100% ergeben sich aus Rundungsdifferenzen oder weil Personen eine bestimmte Frage nicht beantworten wollten oder konnten.**

Facts & Figures

Ausgefüllte Fragebogen: **1020**

weiblich: **70%**  männlich: **30%**

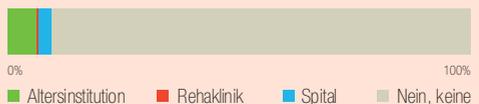
Verteilung nach Alter:



Lebt alleine: **30%** 
Mit anderen: **70%**

Nahestehende Person in Altersinstitution:
nein: **71%**  ja: **29%**

Arbeitet in stationärer Gesundheitseinrichtung:



Mit Wohnsituation im Alter beschäftigt:
ja: **49%**  nein: **51%**

Quelle der Umfrageteilnehmer:

Newsletter: **23%**

Webseite direkt: **12%**

Facebook: **65%**



Besonderheit bei den Antworten der Mitarbeitenden von Altersinstitutionen, Reha-Kliniken und Spitälern gegenüber der Gesamtpopulation der Befragten

«Ich habe volles Verständnis für die Covid-19-Massnahmen in den Altersinstitutionen»

Mitarbeitende	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
Altersinstitutionen	38	12	13	37
Reha-Kliniken	17	17	33	33
Spitäler	17	17	31	34
Bevölkerung	26	24	23	27

Das Resultat ist bemerkenswert: Die Mitarbeitenden in Altersinstitutionen haben ein wesentlich grösseres Verständnis für die Massnahmen als ihre Kollegen aus Reha-Kliniken und Spitälern und auch als die Gesamtpopulation der Befragten (in den Tabellen als «Bevölkerung» bezeichnet). Dabei ist das Verständnis der Spital- und Reha-Mitarbeitenden noch markant tiefer als das der Gesamtpopulation. Bemerkenswert ist, dass die Ja und Nein-Stimmen von den Mitarbeitenden in Altersinstitutionen praktisch gleich hoch sind. Gleiches gilt, wenn wir die «Eher Ja» und «Eher Nein» addieren. Eine perfekt gespaltene Gemeinschaft! Und somit äusserst schwierig zu führen ...

Im Folgenden vergleichen wir (aus Platzgründen) nur noch die gesamte Gruppe der Mitarbeitenden aller drei Arbeitsorte mit den Antworten der Bevölkerung.

«Die Berichterstattung über Altersinstitutionen war aus meiner Sicht ausgewogen»

Mitarbeitende	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
Mitarbeitende	8	18	36	36
Bevölkerung	11	31	28	27

Der hohe Anteil der negativen Beurteilungen über die Berichterstattung in den Medien ist erstens ein Fakt und zweitens bei den Mitarbeitenden der drei Arbeitsorte noch ausgeprägter als bei der Allgemeinheit. Das ist einerseits begreiflich, wenn man nur die Schlagzeilen betrachtet. Sicher gab es auch zahlreiche Beispiele ausgewogener Berichterstattung, die sich mit den schwierigen Fragen von Ethik, Verantwortung, Risiko,

kollektiver Sicherheit und den Verunsicherungen durch divergierende wissenschaftliche Aussagen und Informationen sachlich befasst haben.

Wir wollten auch wissen, welche Medien bevorzugt verwendet werden. Die Frage: «Ich habe mich mehrheitlich über die klassischen Medien informiert (TV, Tagespresse) und weniger über Gratisblätter / Soziale Medien» wurde wie folgt beantwortet: 42% sagen «Ja», 24% «Eher Ja», 17% «Eher Nein», 16% «Nein». Bei zwei Dritteln könnte somit das schlechte Ergebnis nicht mit dem Hinweis erklärt werden, dass nur Medien konsumiert werden, die auf Schlagzeilen und verkürzte Inhalte fokussiert sind.

«Ich hätte die Covid-19-Massnahmen nicht akzeptiert, wenn ich während des Lock-downs Bewohnende(r) in einer Altersinstitutionen gewesen wäre»

	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
Mitarbeitende	42	17	17	22
Bevölkerung	36	18	20	23

Die Unterschiede unter den befragten Gruppen sind nicht sehr markant. Ins Auge sticht dagegen Folgendes: Über die Hälfte der Mitarbeitenden an den drei Arbeitsorten hätte die Covid-19-Massnahmen selbst nicht akzeptiert. Das ist bemerkenswert. Die Mitarbeitenden trugen die Massnahmen wohl eher aus Loyalitätsgründen mit und nicht aus innerer Überzeugung heraus.

Isolation und Einsamkeit

Diese wichtige Frage lautete: «Wenn es nach mir ginge, sollte eine erneute Isolation in den Altersinstitutionen unter allen Umständen (trotz des Risikos für Bewohnende und Mitarbeitende) verhindert werden». Das Ergebnis ist eindeutig:

Isolation	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
Einschneidender als mögliche Ansteckungsgefahr	50	21	17	10

Vergleichbar damit ist die Frage, die nur Personen mit Angehörigen in einer Altersinstitution zu beantworten hatten: «Die Besuchsmöglichkeit der Person in einer Altersinstitution, die mir nahesteht, ist für mich so wichtig, dass ich eine Isolation unter allen Umständen und trotz der Risiken ablehne». Bemerkenswert ist, dass diese unmittelbar betroffenen Personen etwas vorsichtiger sind, was die absolute Verneinung einer Isolation betrifft:

Besuchsmöglichkeit so wichtig, dass Isolation trotz Risiken abgelehnt wird (auf 100% hochgerechnet)	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
	43	20	18	14

Die überwiegende Zahl derselben Gruppe hat kein Verständnis für den vollständigen Lockdown; das deckt sich mit den Aussagen zur Isolation insgesamt.

Verständnis für Lockdown der mir nahestehenden Person (auf 100% hochgerechnet)	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
	18	21	25	36

Spannend auch die Beurteilung der Situation bezüglich Alleinstehender, die allein zuhause wohnen, gegenüber Bewohnenden in Altersinstitutionen (die häufig auch alleinstehend sind). Intuitiv würde man erwarten, dass eine grosse Mehrheit die Einsamkeit in einer Altersinstitution als weniger schlimm beurteilt (weil Pflegepersonal und andere Bewohnende zugegen sind) als allein zuhause, was aber nicht der Fall ist:

Einsamkeit weniger schlimm für Bewohnende in Altersinstitutionen als für Alleinstehende zuhause	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
	19	25	28	25

Mit kreativen Sicherheitsmassnahmen die Schliessung der Heime vermeiden

Aus den eindeutigen Erkenntnissen zur Vermeidung von Isolation stellt sich die Frage, wie die völlige Schliessung der Heime durch kreative Sicherheitsmassnahmen hätte vermieden werden können. Das wollten wir von jenen herausfinden, die unmittelbar betroffen sind, also von Personen, die jemand Nahestehenden in einer Altersinstitution haben. Die Frage lautete: «Die Altersinstitutionen hätten während des Lockdowns

kreativer sein sollen, um Kontakte auf menschliche Art zu ermöglichen – ich habe dazu folgende Vorschläge». Leider – wenn auch nicht unbedingt überraschend - war das Ergebnis wenig kreativ, aber hier doch ein Auszug davon:

«Für Angehörige die gleichen Sicherheitsmassnahmen anwenden wie für die Mitarbeitenden. Fieber messen, Händewaschen und desinfizieren, Nasen- Mundschutz, Distanz einhalten und zusätzlich Eintrag der persönlichen Daten am Hauseingang»

«Den Test früher machen lassen»

«Kommunikationsraum mit grossem Bildschirm. Zonen für Direktbegegnungen draussen und gesicherte Räume»

«Es war alles neu, keiner wusste etwas und auch jetzt gibt es nicht gravierende neue Erkenntnisse das Virus betreffend...»

In diesen Kommentaren drückt sich die allgemeine Unsicherheit aus, die zur Zeit der Umfrage im Oktober 2020 bestanden hat, ... und immer noch besteht, wenn Sie das lesen?

«Man sollte die Bewohner entscheiden lassen»«Fragt doch die älteren Menschen was sie sich wünschen und verfügt nicht einfach über ihr Leben!»

«Die Entscheidungsträger in diesen Institutionen sollten ihre Verantwortung wirklich wahrnehmen und sich nicht in absolute Absicherung flüchten. Das Problem ist heute, dass die Verantwortlichen Angst haben und daher immer auf Nummer «tod-sicher problemlos für mich» entscheiden und dabei die Bedürfnisse der Bewohner vergessen oder negieren»

Einfach gesagt, schwierig umzusetzen, weil die Verantwortlichkeiten, Risiken und Gefahren hier nicht berücksichtigt werden. Kein Problem, solange alles gut läuft; kommt es dann aber zu einer Häufung von Infektionen und Todesfällen, sieht die Sache wieder ganz anders aus.

«Für die alten Menschen ist der Kontakt mit ihren Liebsten durch NICHTS zu ersetzen. Unsere Verwandte hielt die Situation nicht mehr aus und ist einsam gestorben!!!»

Wie gut sind die verschiedenen Institutionen durch die Krise gekommen?

Angesichts der in der ersten Welle angeordneten und durchgesetzten Schliessung der Heime, die zu teils sehr heftigen Reaktionen in der Öffentlichkeit aber auch bei den direkt Betroffenen führte, könnte man erwarten, dass die generelle Frage, ob die Institutionen gut durch die Krise gekommen sind, eher negativ beantwortet würde. Die Auswertung überrascht:

Gut durch Krise gekommen ...	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
Spitäler	58	30	6	4
Reha Kliniken	46	35	6	4
Altersinstitutionen	23	38	25	12
<i>Altersinstitutionen*</i>	39	29	14	18

**Beurteilt von Personen, die jemand Nahestehenden in einer Altersinstitution haben (zur besseren Vergleichbarkeit auf 100% hochgerechnet)*

Die Unterschiede sind markant. Interpretationen müssten sich auf Vermutungen stützen, weshalb wir darauf verzichten. Bemerkenswert für die Altersinstitutionen ist jedoch, dass ihre Krisenbewältigung von Personen, die näher am Geschehen sind als die Bevölkerung insgesamt (weil sie jemand Nahestehenden in einer Altersinstitution haben), besser beurteilt wird. Ein Kommunikationsproblem, einmal mehr? Die folgende Auswertung scheint dies zu bestätigen.

Kommunikation und Information

Überlebenswichtig für Altersinstitutionen dürfte die Kommunikation mit der Öffentlichkeit sein. Das Ergebnis deutet auf Potential zur Verbesserung hin:

Gute Kommunikation der Altersinstitutionen gegenüber Öffentlichkeit	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
	12	31	31	23

Speziell von den Personen mit jemand Nahestehendem in einer Altersinstitution wollten wir mehr zum fundamental wichtigen Punkt der Information erfahren:

Information bezüglich nahestehender Person zeitgerecht, verständlich (auf 100% hochgerechnet)	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
	32	29	21	18

Wenn wir das mit obiger Ansicht zur Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit vergleichen, ist das ein wesentlich besserer Wert. Das spricht einerseits für die Institutionen, ihre unmittelbaren Kunden gut zu informieren; andererseits könnte es einmal mehr auf ein gewisses Defizit bei der Kommunikation nach aussen hindeuten.

Denjenigen, die sich bereits ernsthaft mit ihrer Wohnsituation im Alter beschäftigt haben (knapp die Hälfte aller Antwortenden), wurde folgende Frage gestellt: «Ich wurde von einer Altersinstitution während der Krise gezielt über die Schutzmassnahmen informiert, um meine Bedenken gegen einen künftigen eigenen oder den Eintritt einer mir nahestehenden Person auszuräumen»

Gezielte Information über Schutzmassnahmen (auf 100% hochgerechnet)	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
	29	21	17	27

Dieses Ergebnis ist schwierig zu interpretieren, da eine gewisse Unschärfe besteht. Wer sich fürs Wohnen im Alter informiert, muss nicht zwangsläufig mit einer Institution persönlichen Kontakt aufgenommen haben. Die 50% positiven Antworten zeugen aber doch von einem ernsthaften Bemühen, mit potenziell Interessierten proaktiv in Kontakt zu bleiben.

Der gleichen Gruppe haben wir die Frage gestellt, ob sich ihre Einstellung zu einem möglichen Eintritt in eine Altersinstitution infolge von Covid-19 verändert hat, was angesichts der teilweise dramatischen Berichterstattung in den Medien nicht überraschen würde.

Einstellung zu möglichem Eintritt in eine Altersinstitution	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
Hat sich stark negativ verändert (auf 100% hochgerechnet)	36	23	15	22

Wenn also über die Hälfte der Befragten, die sich mit dem Wohnen im Alter beschäftigt haben, einem Heimeintritt markant zurückhaltender gegenübersteht, wären auch hier sowohl faktenbasierte wie auch emotionale Informationen erforderlich, um das Vertrauen in die Altersinstitutionen wieder zu verbessern.

Ethisch-moralische Positionen

Wir haben bereits festgestellt, dass eine erneute Isolation «unter allen Umständen» vermieden werden soll. Als Forderung ist das leicht aufgestellt, doch die Frage der Verantwortung und Konsequenzen muss unbedingt ebenfalls beantwortet werden. Wir haben hier – inspiriert durch unsere Arbeiten mit Probanden wissenschaftlicher Studien in AAL-Projekten (Active Assisted Living) – eine sogenannte «Einverständniserklärung» ins Spiel gebracht, die abgegeben werden müsste, wenn ein Besuch in einer Altersinstitution auch in dramatischen Lagen ermöglicht werden soll. Damit kann im Dilemma «Freiheit gegen Sicherheit» ein Teil der Verantwortung von den Behörden und Heimleitungen an die Besuchenden übertragen werden. Drei Viertel der Teilnehmenden sagen «Ja» oder «Eher Ja» zur Frage, dass Bewohnende von Altersinstitutionen ihre Angehörigen bei erneutem Lockdown treffen können, wenn beide eine solche Einverständniserklärung ausfüllen. Wenn diese Einverständniserklärung noch mit einem negativen Testergebnis ergänzt werden soll, sind allerdings nur noch gut 50% dieser Meinung.

Treffen trotz Lockdown ...	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
mit beidseitiger Einverständniserklärung ...	55	21	13	9
... plus negativem Test nicht älter als 24 Stunden	30	25	17	25

Wir stellten dann zwei mögliche Texte einer solchen Einverständniserklärung vor und baten um eine Beurteilung. Einen Text im Sinne von «Das Risiko, dass Personal und andere Bewohnende sich durch Angehörigenbesuche (bei erneutem Lockdown) anstecken, nehme ich in Kauf», würden 43% zustimmen. Wenn der Text lauten würde: «Das Risiko, dass ich mich beim Besuch von Angehörigen in einer Altersinstitution (bei erneutem Lockdown) anstecke, nehme ich in Kauf», stiege die Zustimmung sogar auf 61%.

Dass das Thema der Isolation bzw. der Besuchsmöglichkeiten zu dramatischen Situationen führen kann, ist schon in der ersten Welle zum Ausdruck gekommen: über die Hälfte der Befragten hätte die Massnahmen nicht akzeptiert, wenn sie Bewohnende(r) einer Altersinstitution gewesen wären:

Hätte Massnahmen nicht akzeptiert ...	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
wenn ich Bewohnender in einer Altersinstitution gewesen wäre	36	18	20	23

Es ist davon auszugehen, dass die Akzeptanz seither weiter gesunken ist (eine gewisse Müdigkeit der Bevölkerung in Sachen Covid-19 und Massnahmen), was für die Heime zukünftig eine zusätzliche grosse Herausforderung darstellt.

Wie sieht es nun aber mit der Übernahme der Verantwortung aus, falls unbeabsichtigt eine Ansteckung erfolgt?

Risiko auf mich nehmen bei Ansteckung ...	Ja	Eher Ja	Eher Nein	Nein
der von mir besuchten Person	36	23	15	22
anderer Bewohnender oder Mitarbeitender	29	21	17	27

Spannend ist der Umstand, dass bei persönlichem Bezug (wenn also die nahestehende Person angesteckt würde) das Risiko eher getragen würde als bei einer möglichen Ansteckung anderer.

Weitere Themenkreise

Was bewirkten die Covid-19 Massnahmen bei Personen, die während des Lockdowns Patient in einem Spital waren? Drei Viertel (etwa 50% «Ja», etwa 25% «Eher Ja») gaben an, zusätzlich belastet worden zu sein, während nur 10% davon völlig unbeeindruckt waren. Ein praktisch identisches Bild ergibt sich, wenn die gleiche Frage an Patienten in einer Reha-Klinik gestellt wird. Die Sicht von nicht direkt Betroffenen, denen die gleichen Fragen gestellt wurden, deckt sich im Grossen und Ganzen mit den Aussagen der Patienten. Die praktisch sehr bedeutende Frage «Wenn ich in nächster Zeit einen längeren Aufenthalt in einer stationären Gesundheitseinrichtung (Spital, Rehaklinik)

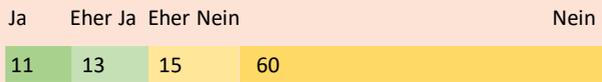
planen müsste, würden die Covid-19-Massnahmen meine Entscheidung über den Zeitpunkt des Eintritts stark beeinflussen» beantworteten 40% mit «Ja», 27% mit «Eher Ja», 21% mit «Eher Nein» und 10% mit «Nein».

Bevor Impfungen verfügbar sind, wird über die Frage der Freiwilligkeit gestritten. Auch für die Altersinstitutionen wird diese Frage von grosser praktischer Relevanz sein.

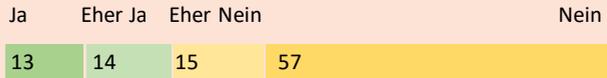
Freie Entscheidung für Bewohnende Altersinstitution bei Verfügbarkeit Impfstoff



Obligatorische Impfung für alle Generationen bei Verfügbarkeit Impfstoff



Obligatorische Impfung für Ältere bei Verfügbarkeit Impfstoff

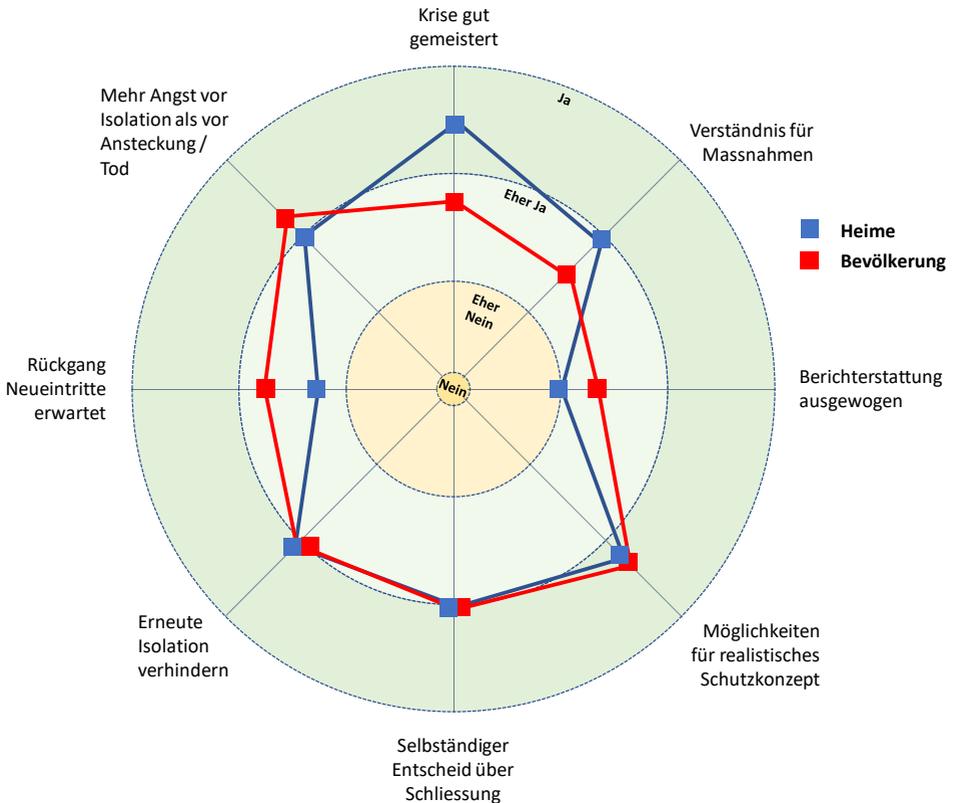


Interessant ist hier nicht nur die hohe Bejahung der Freiwilligkeit an sich, sondern auch der Unterschied zwischen der Sicht auf verschiedene Gruppen: Bewohnenden von Altersinstitutionen wird eine freie Entscheidung nur von 12% (Total «Eher Nein» und «Nein») verweigert, während bei «allen Generationen» 24% für ein Obligatorium sind (das negative Pendant zur freien Entscheidung) und «die Älteren» sogar mit einem 27% Obligatorium rechnen müssen.

*«Gli anziani devono proteggersi meglio! Mascherine e distanza in caso di contatti con familiari, nipoti, amici!!»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

3. Vergleiche der Umfrage-Ergebnisse «Heime» und «Bevölkerung»

Im Folgenden beschreiben wir im Uhrzeigersinn die auffallendsten Ergebnisse des Vergleichs unserer beiden Umfragen und stellen wichtige Punkte zur Diskussion. Das Diagramm zeigt acht Fragen, die sowohl an Heimleitungen als auch an die Bevölkerung gestellt wurden. Wir spiegeln damit die Innensicht der Heime mit der Aussensicht der Bevölkerung.



- ✓ Ausserordentlich erfreulich ist, dass den Heimen attestiert wird, die Krise «Eher gut» bis «Gut» gemeistert zu haben. Die Zustimmung der Bevölkerung fällt allerdings etwas tiefer aus als die Beurteilung durch die Heimleitungen selber. Eine Erklärung dafür findet man möglicherweise in der als wenig ausgewogen empfundenen Berichterstattung in den Medien, wie weiter unten ausgeführt wird.

- ✓ Das Verständnis für die Massnahmen liegt im Bereich von «Eher Ja» und damit vor allem bei den Heimleitungen tiefer als bei der Frage nach der generellen Bewältigung der Krise.
 - Wie anhand vieler Kommentare ersichtlich ist, wird die Isolation der Bewohnenden vielfach als Katastrophe gesehen; sie bleibt somit nicht überraschend als einschneidendste Massnahme in den Köpfen und Herzen hängen.
 - Zu berücksichtigen ist auch, dass der Durchschnittswert gerade hier nur ein unzureichender Indikator ist, denn wir haben ja bereits gesehen, dass sich die positiven und negativen Stimmen bei den Mitarbeitenden ziemlich genau die Waage halten; wir haben das als Spaltung der Gemeinschaft in dieser Frage beschrieben. Das zeigt doch ein gewisses Konfliktpotential, wenn es um Freiheit und Gesundheit versus Sicherheit geht, was für die Heimleitungen eine zusätzliche Herausforderung bedeutet.

- ✓ Die Berichterstattung in den Medien über das Krisenmanagement der Heime wird von beiden Gruppen übereinstimmend als nicht sehr ausgewogen eingestuft. Nicht überraschend sehen das die Heimleitungen noch etwas akzentuierter. Was die Medien berichten, kann - zu einem gewissen Grad - durch eine aktive und ehrliche Öffentlichkeitsarbeit beeinflusst werden. Könnte es sein, dass die Heimleitungen in dieser Beziehung noch grosses Potential und Nachholbedürfnis haben?

- ✓ Das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten der Heimleitungen, ein realistisches Schutzkonzept zu erstellen, genehmigen zu lassen und um- und durchzusetzen ist gross. Diese Kompetenz wird ihnen deutlich auch von den aussenstehenden Personen zugesprochen. Hoffen wir, dass die Heime verschont bleiben, wieder einschneidende Sicherheitsmassnahmen in der zweiten Welle ergreifen zu müssen ... und sollte es doch unumgänglich sein, dass es ihnen tatsächlich gelingt, moderatere Methoden anzuwenden. Das würde uns für sie und besonders für die Bewohnenden ausserordentlich freuen.

- ✓ Eine grosse Zu- und Übereinstimmung herrscht bei der Frage, ob die Altersinstitutionen selbständig über die Schutzmassnahmen bis hin zur Schliessung der Heime entscheiden sollen. Das entspricht unserem föderalistischen System, in dem differenziert wird und nicht einfach flächendeckende Anordnungen durchgesetzt werden.
 - Wir gehen davon aus, dass dies aus der Erwartung erfolgt, dass es nur noch in ganz extremen, regionalen Fällen zu Schliessungen kommen wird.
 - Sicher ist das Vertrauen durch die Erfahrungen aus der ersten Welle und den

Erfolgen mit den Schutzkonzepten wesentlich gestärkt worden. Trotz aller Fortschritte und Erkenntnisse, ein Restrisiko wird immer bestehen bleiben.

- ✓ Absolute Übereinstimmung besteht bei der Frage, ob eine erneute Isolation der Bewohnenden unter allen Umständen zu verhindern sei. Das deckt sich mit den Erkenntnissen, die wir in den Umfragen insgesamt gewonnen haben. Die Umsetzung verlangt Ausserordentliches; dazu gehören Kreativität, Flexibilität, enger Kontakt und viele Gespräche mit allen Betroffenen und permanente, offene Kommunikation sowie Durchhaltevermögen. Es braucht ein lernendes System, das auch ethische Fragen mitberücksichtigt. *«... seit Januar zuhause festgesetzt, nicht wegen Alter, sondern da ich Hoch-Risiko-Patientin bin. Chronisch kranke Menschen wurden und werden immer noch vergessen. « (Teilnehmende(r) Bevölkerung)*
- ✓ Wie sich die COVID-19 Krise auf die künftige Belegung der Heime auswirkt, wird etwas unterschiedlich beurteilt. Eine zurückhaltende Einschätzung bezüglich der Nachfrage ist aber doch sehr deutlich sichtbar. Die Heimverantwortlichen beurteilen diesen «Vertrauensverlust» als etwas weniger gravierend als die übrigen Befragten. Die Heimleitungen haben vermutlich diverse positive Signale von Interessierten erhalten. Andererseits müssen sie die zurückhaltende Bewertung ihrer künftigen Kunden ernst nehmen, die einen Eintritt doch wesentlich vorsichtiger beurteilen.
- ✓ Die letzte Frage zeigt eindrücklich, dass die grosse Mehrheit mehr Angst vor der Isolation als vor Ansteckung und dem Sterben hat. Die Heimleitungen sind dauernd im Gespräch und unmittelbar mit den Bewohnenden in Kontakt. Sie vermitteln das, was sie von ihnen erfahren. Die hohe Zustimmung von den Heimen muss ernst genommen werden. Dass sich die Bevölkerung noch deutlicher äussert, zeigt, wie wichtig die persönliche Freiheit eingestuft und wie stark die Isolation abgelehnt wird. Trotz alledem darf das moralische Dilemma nicht geleugnet werden, mit dem die Verantwortlichen konfrontiert sind, wenn sie sich für oder gegen bestimmte Massnahmen entscheiden müssen.

4. Zusammenfassung

Kommentare und Bemerkungen der Teilnehmenden

In den Umfragen gab es nach jeder Antwortgruppe die Möglichkeit, Kommentare und Bemerkungen einzutragen, wovon rege Gebrauch gemacht wurde. Natürlich waren die Themen durch die Fragen vorgespurt, aber die Teilnehmenden haben wertvolle weitergehende Gedanken geäußert. Eine kleine Auswahl haben wir in diese Broschüre aufgenommen, um Ihnen wenigstens einen minimalen Eindruck davon zu vermitteln. Bewusst verzichtet haben wir auf eine ausführliche numerische Auswertung dieser freien Texte; es wird aber sofort deutlich, dass das Thema «Isolation» bzw. deren Vermeidung auch hier mit Abstand an der Spitze steht.

Um einen erweiterten inhaltlichen Bereich abzubilden, haben wir uns beim Lesen der Kommentare in die Rolle einer Heimleitung versetzt, auf die alle diese Aussagen «einprasseln» würden. Um sich in der Fülle dieser Informationen einigermaßen zurecht zu finden, müsste zunächst eine Struktur erarbeitet werden, was wir mit untenstehender Grafik gemacht haben. Hinter jedem Begriff stecken ein paar wenige bis Dutzende von Kommentaren. Die Darstellung reduziert und veranschaulicht die Komplexität auf eine Art und Weise, dass sie eine praktische Hilfe sein kann, um in all den Unzulänglichkeiten verbaler Äusserungen zu einer Entscheidung zu kommen, worum es letztendlich für Heimleitungen ja geht.

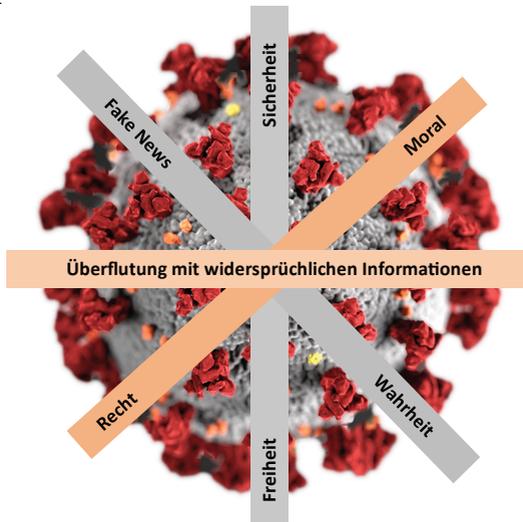
Um die Aussagekraft zu erhöhen, haben wir die Stichwörter so gruppiert, dass links aus Sicht der Institutionen eher externe und rechts eher interne Aspekte stehen. Nicht wiedergeben können wir damit das ganze Spektrum sprachlicher Ausdrucksmöglichkeiten; die Kommentare zeigen alle Facetten: in sich selbst widersprüchlich, offen und ehrlich, mit unklaren Absichten (was hat die 5G Diskussion mit unserem Thema zu tun?), verständnisvoll, unterstützend, anerkennend, unflätig, motivierend, verzweifelt, enttäuscht, philosophisch, oberflächlich, tiefgründig ... Wie auch immer: Es lohnt sich unbedingt, diese Stimmen ernst zu nehmen, in der Praxis der Heime heisst das wohl vor allem: zuhören, verstehen wollen, immer wieder zuhören – gemeint ist das aktive Hinhören!

Damit ist noch keines der immer wieder angesprochenen Dilemmata bei der Entscheidungsfindung für Massnahmen gelöst – im Gegenteil: Die Masse von täglich auf uns einströmenden Informationen kann uns lähmen. Eine erste Hilfe soll die unten dargestellte Kategorisierung sein. Ergänzend könnte eine Gewichtung der einzelnen Gruppierungen oder Personen hilfreich sein: Welchen Informationen bzw. Absendern trauen wir? Wel-

che Gruppe ist uns besonders wichtig? Es gibt keinen Algorithmus, der auf direktem Weg zur «richtigen» Antwort oder Massnahme führt: dazu braucht es wohl Methoden wie die Szenariotechnik und vorbehaltene Entschlüsse, vor allem aber die mentale Stärke eines Heimleitungsteams, basierend auf gemeinsam getragenen Werten und Überzeugungen.

Lagebeurteilungen / Anordnungen / Empfehlungen von Bund und Kantonen

Verlautbarungen Wissenschaftliche Task Force
 Empfehlungen Gesundheitsbehörden, BAG
 Wissenschaft, Experten: Prognosen, Szenarien
 Hausärzte, Virologen, Epidemiologen, ...
 Gedanken der Kirchen
 Wirtschaftliche vs. andere Standpunkte
 Influencer, soziale Medien
 Querdenker, Corona-Skeptiker
 Berichterstattung in den Medien
 Empfehlungen von Fach- und Personalverbänden



Erwartungen der Bewohnenden und Angehörigen
 Sorgfaltspflicht, Leistungsversprechen, Leitbild
 Verantwortung gegenüber Anspruchsgruppen
 Personelle Ressourcen / Fürsorgepflicht
 Eigenverantwortung / Selbstverantwortung
 Verfügbarkeit / Wirksamkeit von Masken, Tests, Impfstoff
 Krisenmanagement
 Werte-Diskussion, Gewissenskonflikt
 Interne und externe Information, Öffentlichkeitsarbeit
 Mögliche Konsequenzen eines Entscheides

Entscheide der Heimleitungen bezüglich Massnahmen und deren Umsetzung

Numerische Auswertung

Die Umfrageergebnisse zeigen in den zentralen Fragen eine hohe Übereinstimmung zwischen den Heimleitungen und der Öffentlichkeit. Die Heimleitungen sind nahe bei den Menschen im Heim und ausserhalb des Heimes und nehmen Stimmungen, Erwartungen und Wünsche wahr. Dieses positive Bild der Eigen- und Fremdwahrnehmung gilt es weiter auszubauen. Im Umgang mit den Medien sehen wir seitens der Heime Verbesserungspotenzial. Alles weist darauf hin, dass die Öffentlichkeitsarbeit aktiver und offener betrieben werden muss. Ein Vertrauensverhältnis zu den Medien erleichtert die Öffentlichkeitsarbeit enorm. Eine objektbezogene Heimschliessung ist die Ultima Ratio. Die allerletzte Massnahme. Nur so können die klaren Aussagen zur Isolation und Schliessung verstanden werden.

Dr. Georg Weidmann
 Projektleiter terzStiftung

Dr. Thomas Meyer
 Leiter Wissenschaft terzStiftung



Detaillierte Ergebnisse zu den beiden Umfragen finden Sie unter www.terzstiftung.ch/ergebnisse-corona/

*«Es hat mir zu denken gegeben, dass die Alten so gemieden wurden und die Jungen sich vergnügt haben.»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

*«Die jüngere Generation war sicherlich auch belastet, in diesem Lebensabschnitt sind soziale Kontakte sehr wichtig.»
(Teilnehmende(r) Bevölkerung)*

Strategische Partner:

LIMMEX

zur Rose



iHome|Lab
HOCHSCHULE
LUZERN

Klaroweb



SUBISO
SUPPORT • BILDUNG • GESUNDHEIT

Basispartner:



free=dreams
Clever reisen.

Helsana

Die terzStiftung wurde 2007 von Pionieren der Altersarbeit gegründet, die über 50 Jahre deren Entwicklungen und den Wandel massgeblich mitgestaltet und mitgeprägt haben. Die terzStiftung

- ✓ ist gemeinnützig, nicht gewinnorientiert und wird von 3000 Gönnern unterstützt
- ✓ steht für eine generationenverträgliche Zukunft und eine neue Alterskultur, die Ältere nicht ausgrenzt, sondern aktiv einbezieht
- ✓ ist Interessenvertreterin für Menschen 50plus und anerkanntes Sprachrohr für Ältere und Junge – die Alten von morgen
- ✓ hat Hunderte von Zufriedenheitsbefragungen in Alters- und Pflegeheimen sowie bei Spitex-Organisationen durchgeführt
- ✓ berät und begleitet Organisationen, die direkt in oder an der Schnittstelle zur Altersarbeit tätig sind
- ✓ teilt ihr Wissen und ihre Erfahrung auf ihrer Website, auf sozialen Medien und mit themenspezifischen Newslettern

terzStiftung
Seestrasse 112
CH-8267 Berlingen

Tel: 052 723 37 00
E-Mail: terzstiftung@terzstiftung.ch

www.terzstiftung.ch
www.ausgezeichnete-heime.ch



*«Fragt doch die älteren Menschen,
was sie sich wünschen und verfügt
nicht einfach über ihr Leben!»*