

# Befragung zur Situation von Bewohner\*innen in Pflegeeinrichtungen im Rahmen der Corona-Pandemie

## - Zusammenfassung der Ergebnisse -

*Prof. Dr. Mirko Sporket, FH Münster*

*August 2020*

### Hintergrund

Pflegeeinrichtungen befinden sich derzeit in einem Dilemma: Einerseits müssen die Einrichtungen ihrer Verantwortung, die Bewohner\*innen vor Ansteckung mit dem Corona-Virus schützen, nachkommen. Andererseits stellen die teils rigiden Maßnahmen, und hier insbesondere das mittlerweile gelockerte Besuchsverbot sowie die Ausgangsbeschränkungen bzw. -verbote, einen tiefen Einschnitt in die Freiheits- und Persönlichkeitsrechte der Bewohner\*innen dar. Insbesondere Seniorenvertretungen sowie der Pflegeschutzbund BIVA haben sich deutlich zu den einschränkenden Maßnahmen positioniert und forderten, die Einrichtungen nun wieder stärker zu öffnen.

Zwar sind die bis dahin geltenden generellen Besuchsverbote für Pflegeeinrichtungen in Nordrhein-Westfalen seit dem 9. Mai 2020 aufgehoben. Gleichwohl wird weiterhin von der BIVA kritisiert, dass die Umsetzung der neuen Regelungen nicht oder nicht in dem gebotenen Maße erfolge (vgl. Pressemitteilung BIVA vom 22. Mai 2020).<sup>1</sup> Viele Bewohner\*innen würden weiterhin unter den emotionalen und körperlichen Folgen sozialer Isolation leiden, sagt der Vorsitzende der BIVA Dr. Manfred Stegger. Darüber hinaus wird u.a. von der BAGSO gefordert, dass die Entscheidung, ob Bewohner\*innen von ihren Angehörigen besucht werden können, „in keinem Bundesland länger im Ermessen der Einrichtung bzw. ihrer Leitungen stehen“ darf (BAGSO Stellungnahme vom 26. Mai 2020).<sup>2</sup> Ebenso sollten alle Bundesländer in ihren Verordnungen klarstellen, dass Bewohner\*innen die Einrichtung, in der sie leben, selbstverständlich verlassen dürfen.

Auch wenn die Kritik, die es zunächst an den strikten und rigiden Maßnahmen und nun auch an den Lockerungen durchaus gibt, nicht uneingeschränkt von allen Akteur\*innen geteilt wird, so zeigt sich zumindest, dass sich die Situation für Bewohner\*innen in Pflegeeinrichtungen weiterhin problematisch darstellt.

Im Folgenden werden vor diesem Hintergrund die Ergebnisse einer Online-Umfrage in vier Einrichtungen der stationären Altenhilfe der St. Elisabeth-Stift gGmbH Sendenhorst vorgestellt. Befragt wurden Mitarbeitende aller Berufsgruppen und Bereiche zu der Frage, wie sie die Situation in den Einrichtungen für die Bewohner\*innen wahrnehmen und einschätzen und wie sich die Arbeit in der Einrichtung unter den gegebenen Bedingungen gestaltet. Die Befragung wurde durchgeführt im Zeitraum vom 28. April bis zum 11. Mai 2020 und bezieht sich damit auf die bis zum 10. Mai 2020 in NRW gültigen rigiden Regelungen. Insgesamt umfasst der Fragebogen zwölf offene Fragen zu unterschiedlichen Aspekten der Situation in den Pflegeeinrichtungen. Offene Fragen wurden deshalb gewählt, um eine unmittelbarere Einschätzung der Mitarbeitenden in den Pflegeeinrichtungen zu bekommen, was sich im

---

<sup>1</sup> <https://www.biva.de/lockerungen-des-besuchsverbotes-in-alten-und-pflegeheimen-unzureichend-umgesetzt/>

<sup>2</sup> [https://www.bagso.de/fileadmin/user\\_upload/bagso/06\\_Veroeffentlichungen/2020/barrierefrei\\_BAGSO\\_4\\_s\\_eiter\\_stellungnahme\\_besuche\\_in\\_pflegeheimen\\_corona....pdf](https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2020/barrierefrei_BAGSO_4_s_eiter_stellungnahme_besuche_in_pflegeheimen_corona....pdf)

Nachhinein als hilfreich erwiesen hat, da von den Teilnehmenden eine Reihe von Aspekten adressiert wurden, die mit geschlossenen Fragen vermutlich nicht erfasst worden wären.

Zu betonen ist, dass es sich nicht um eine Selbstauskunft der Bewohner\*innen handelt, sondern um die Wahrnehmung der Situation durch die Mitarbeitenden. Dies muss natürlich bei der Auswertung und Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden. Eine Befragung der Bewohner\*innen war leider aus organisatorischen und anderen nachvollziehbaren Gründen nicht möglich. Gleichwohl ist anzunehmen, dass die Mitarbeitenden – aus ihren jeweiligen Perspektiven und mit ihren jeweiligen Hintergründen – aufgrund ihres engen Kontakts die Lage der Bewohner\*innen einigermaßen gut einschätzen können.

Insgesamt haben 34 Personen an der Befragung teilgenommen, die zusätzlich zur Frage nach ihrer Berufsgruppe bzw. ihrem Arbeitsbereich mindestens eine weitere Frage beantwortet haben. Insgesamt liegen zu den zwölf Fragen des Fragebogens 305 Antworten vor.

Insgesamt 20 der Teilnehmenden sind im Bereich der Pflege tätig, weitere 7 Personen im Bereich der Betreuung. Eine Person gab an, in der Hauswirtschaft tätig zu sein. Insgesamt 6 Teilnehmende haben eine Leitungsfunktion inne (Hausleitung, Leitung Tagespflege, Wohnbereichsleitung).

### **Zu den Ergebnissen**

Die Antworten der Befragten wurden zunächst entlang der gestellten Fragen ausgewertet. Hier hat sich gezeigt, dass ähnliche Aspekte von unterschiedlichen Teilnehmenden bei unterschiedlichen Fragen adressiert wurden, was auf eine mangelnde Trennschärfe der einzelnen Fragen hindeuten könnte. Aus diesem Grund wurden die Aussagen der Befragten in einem zweiten Schritt bestimmten Codes bzw. Kategorien oder Themen zugeordnet, um Aussagen, die einen ähnlichen Gegenstand thematisieren, zusammenführen zu können. Aus dieser Analyse des Materials wurden die folgenden Kategorien gewonnen:

- Einschätzungen zum Besuchsverbot und weitere Problemfelder
- Wahrnehmung und Umgang mit der Situation seitens der Bewohner\*innen
- Auswirkungen auf an Demenz erkrankte bzw. kognitiv beeinträchtigte Menschen
- Einschätzung der Arbeitssituation bzw. -belastung
- Gewünschte Unterstützung
- Positive Aspekte

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Befragten die Situation der Bewohner\*innen, aber auch ihre eigene Situation unter den Bedingungen der Corona-Pandemie, bisweilen sehr unterschiedlich einschätzen und es eine recht große Bandbreite an Umgangsweisen mit den neuen Bedingungen gibt. Gleichwohl lassen sich aus den Aussagen Tendenzen ableiten, auch wenn hiermit natürlich kein Anspruch auf Repräsentativität gestellt wird. Diese Tendenzen werden im Folgenden zusammenfassend dargestellt.

### ***Einschätzungen zum Besuchsverbot und weitere Problemfelder***

Erwartungsgemäß war das Besuchsverbot das dominante Thema in den Einlassungen der Befragten, zumal eine Frage gezielt auf die Auswirkungen des Besuchsverbots für die Bewohner\*innen gerichtet war. Aber auch bei anderen Fragen, z.B. dazu, wie die Bewohner\*innen die Corona-Pandemie wahrnehmen oder welche Umgangsweisen mit der derzeitigen Situation bei den Bewohner\*innen erkennbar sind, wurde von den Befragten das Besuchsverbot thematisiert (insgesamt in etwa 100 Aussagen). Insgesamt zeigt sich in den Antworten, dass das Besuchsverbot nach Einschätzung der Befragten das größte Problem für die

Bewohner\*innen darstellt. Immer wieder finden sich hierzu Formulierungen wie: „Viele vermissen die Besuche der Angehörigen“, „Sie fühlen sich einsam“, „Vielen Bewohnern macht die Situation zu schaffen, dass ihre Angehörigen nicht kommen dürfen“, „Einige leiden sehr unter der Distanz zur Familie“. Traurigkeit, Leiden und Verzweiflung sind die Begriffe, mit denen die Situation der Bewohner\*innen häufig beschrieben wird. Darüber hinaus berichten einige der Befragten, dass sie bei den Bewohner\*innen eine depressive Stimmung aufgrund des Besuchsverbotes wahrnehmen. Sollte die Situation weiter andauern, so wird von den Befragten eine weitere Verschlimmerung der Situation der Bewohner\*innen befürchtet.

Gleichzeitig zeigt sich in den Antworten, dass durchaus eine Reihe von Alternativen zu den Besuchen entwickelt und umgesetzt wurden, die helfen, die Situation ein wenig abzufedern. So wird von vermehrten Telefonaten, „Fensterbesuchen“ oder auch Geschenken von den Angehörigen berichtet, die den Bewohner\*innen in dieser Situation helfen. Berichtet wird auch, dass nun vermehrt der Kontakt zu anderen Bewohner\*innen gesucht wird (Allerdings wird an anderer Stelle auch von vermehrten Konflikten zwischen den Bewohner\*innen berichtet).

Jedoch ist das Besuchsverbot aus Sicht der Befragten nicht die einzige Einschränkung der Bewohner\*innen. In einer Reihe von Antworten zeigt sich, dass von den Bewohner\*innen auch die zur Zeit der Befragung gültige Ausgangssperre für Bewohner\*innen als massive Einschränkung der Freiheit erlebt wurde. „Wiederum andere vermissen das selbständige Einkaufen im Dorf oder den Kirchgang“ oder „Die gewohnte Freiheit nicht zu haben, ist eines der größten Probleme“ sind in diesem Zusammenhang typische Aussagen.

Ein weiteres Problem, von dem die Befragten berichten, stellt das Tragen einer Mund-Nase-Maske der Mitarbeitenden dar. Dies sei insofern problematisch für die Bewohner\*innen, als dass insbesondere die schwerhörigen Bewohner\*innen nicht mehr von den Lippen ablesen könnten und die Verständigung damit erschwert sei. Auch, dass die Gesichter unter den Masken nicht mehr für die Bewohner\*innen erkennbar seien, erzeuge ein „ungutes Gefühl“ bei den Bewohner\*innen. An Demenz erkrankte Bewohner\*innen, so einige Aussagen, hätten – anders als zunächst befürchtet – nicht „mit Ablehnung oder Angst reagiert“.

### ***Wahrnehmung und Umgang mit der Situation seitens der Bewohner\*innen***

Während nahezu alle Befragten das Besuchsverbot und seine Folgewirkungen als zum Teil sehr problematisch einschätzen, fallen die Aussagen zu der Frage, wie die Bewohner\*innen die derzeitige Situation wahrnehmen und wie sie mit der Situation umgehen, durchaus unterschiedlich aus. Zwar kamen auch hier die negativen Folgewirkungen des Besuchsverbots zur Sprache. Gleichwohl fallen die Aussagen hierzu differenzierter aus. Insgesamt lassen sich aus den Aussagen der Befragten fünf Wahrnehmungs- und Umgangsweisen destillieren, wobei die drei erstgenannten in den Aussagen dominieren:

- Unverständnis und Missmut
- Angst und Sorge
- Verständnis und Gelassenheit
- Informiert und bewusst
- Abbau und Rückzug

In den Aussagen zeigt sich, dass viele der Bewohner\*innen aus Sicht der Befragten „kein Verständnis für die drastischen Maßnahmen“ haben und einige Bewohner\*innen „unzufriedener wirken“ oder gar „ungehalten“, „gereizt“ bzw. „ein bisschen wütend“ reagieren. Andere reagieren hingegen in erster Linie mit Angst und Sorge, wobei hier die „Angst vor Ansteckung“ mit dem Virus im Vordergrund steht, aber auch die Angst, nicht versorgt zu werden, genannt

wird. Gleichzeitig wird jedoch auch berichtet, dass viele Bewohner\*innen mit Gelassenheit und Verständnis für die getroffenen Maßnahmen reagieren würden. „Aber der Großteil der Bewohner zeigt viel Verständnis für die jetzige Situation“ und „Der größte Teil zeigt Verständnis“ sind hier typische Aussagen. Einige Aussagen sind dem Typus „informiert und bewusst“ zuzuordnen. Die Aussage „Viele Bewohner sind gut informiert und wissen gut Bescheid um die Regelungen und auch die Gefahr“ steht beispielhaft für diesen Typus, wobei die Informationen zumeist über Medien wie Fernsehen oder Radio von den Bewohner\*innen eingeholt werden. Einige der Befragten berichten zudem davon, dass sich Bewohner\*innen zurückziehen oder „sich isolieren“ bzw. „körperlich und geistig abbauen“.

Anzumerken ist, dass von einigen Befragten berichtet wird, dass die Bewohner\*innen in der aktuellen Situation vermehrt den Zweiten Weltkrieg thematisieren. „Viele Bewohner vergleichen die aktuelle Situation mit dem Krieg“, wobei die Situation nach Aussage der Befragten von einigen Bewohner\*innen eher noch als schlimmer eingestuft wird, da sie damals „zusammen die Sorge und Ängste aushalten konnten“.

### ***Auswirkungen auf an Demenz erkrankte bzw. kognitiv beeinträchtigte Menschen***

Die meisten der Befragten unterscheiden in ihren Ausführungen zwischen orientierten Bewohner\*innen und Bewohner\*innen, die an Demenz erkrankt bzw. kognitiv eingeschränkt sind, auch wenn hiernach nicht explizit gefragt wurde. Betont wird hier zum einen, dass die an Demenz erkrankten Menschen die Situation in ihrer Bedeutung und in ihren Folgen nicht wirklich erfassen könnten. So heißt es z.B. „An Demenz erkrankte Bewohner auf meinem Wohnbereich hingehen können die Situation nicht überblicken und auch das Risiko gar nicht wahrnehmen“. Zum anderen zeigt sich in den Aussagen jedoch auch, dass es vielen an Demenz erkrankten Menschen in den Einrichtungen besser geht, da es aufgrund des Besuchsverbots in den Einrichtungen zu weniger Irritationen kommt. Typische Aussagen sind hier: „Bei den an Demenz Erkrankten merkt man aber, dass ihnen die Ruhe, die zurzeit in der Einrichtung ist (bedingt durch keine Besuche etc.) gut tut. Einige sind deutlich ruhiger und zufriedener.“ Oder: „Ich habe den Eindruck, dass sie (die an Demenz Erkrankten, Anm. d.V.) sogar entspannter sind, da es zurzeit ruhiger ist auf dem Wohnbereich, da das viele Kommen und Gehen von Angehörigen, Hausmeistern, Technikern und Mitarbeitern anderer Wohnbereiche nicht mehr da ist. Dass die eigenen Angehörigen nicht mehr kommen, nehmen die meisten überwiegend nicht wahr.“

Andere Aussagen wiederum deuten darauf hin, dass sich die Situation auch auf an Demenz erkrankte Menschen negativ auswirkt. So wird von einigen Befragten berichtet, dass – vor allem aufgrund des fehlenden Besuchs der Angehörigen – bei einigen Bewohner\*innen eine größere Unruhe festzustellen sei und es durch ihre Äußerungen zu merken sei, dass sie jemanden vermissen. Einige Befragte nehmen wahr, dass einige an Demenz erkrankte Bewohner\*innen derzeit „weinerlicher“ seien.

### ***Einschätzung der Arbeitssituation bzw. -belastung***

Die derzeitige Arbeitssituation wird von einem Großteil der Mitarbeitenden als Belastung erlebt. Für dieses Belastungserleben werden unterschiedliche Gründe angeführt, die hier stichwortartig wiedergegeben werden:

- Fehlender Kontakt zu anderen Mitarbeitenden in der Einrichtung
- Hohe Verantwortung auch im Privatleben, sich nicht zu infizieren
- Immer wieder neue Vorgaben, die umgesetzt werden müssen
- Zusätzliche Aufgaben zur Pflege wie z.B. Fußpflege, Friseur
- Konflikte mit Angehörigen
- Höherer Kommunikations- und Organisationsaufwand (u.a. Arztbesuche)

- Angst um die eigene Gesundheit bzw. Sorge vor Infektion
- Tragen der Maske
- Leid der Bewohner\*innen
- Sicherstellung des Dienstplans
- Höhere psychische Belastung
- Konflikte im Handeln (Freiheit vs. Sicherheit)
- Personalmangel und Überstunden

Auf der anderen Seite zeigt sich jedoch auch, dass einige der Befragten die derzeitige Arbeitssituation positiv bewerten, da es in der Einrichtung insgesamt ruhiger und die Situation damit „relativ entspannt“ sei. „An sich ist die Arbeit momentan etwas entspannter, hat man den Eindruck, trotz der aktuellen Situation. Die Bewohner werden durch die Betreuung gut unterhalten.“ Zudem wird angemerkt, dass es aufgrund der Hygieneschutzmaßnahmen und des eingeschränkten Verkehrs in den Einrichtungen zu weniger krankheitsbedingten Ausfällen in der Mitarbeiterschaft komme.

### **Gewünschte Unterstützung**

Gefragt danach, welche Unterstützung sich die Befragten wünschen bzw. gewünscht hätten, äußern sich viele Befragte zunächst positiv über die Unterstützung, die die Mitarbeitenden seitens der Einrichtungen erhalten haben. So heißt es z.B.: „Die Unterstützung der Hausleitung war mehr als engagiert.“ Allerdings gibt es einige Aspekte, bei denen sich die Befragten ein wenig mehr Unterstützung gewünscht hätten bzw. sich für die Zukunft wünschen:

- Ernstnehmen der Sorgen und Ängste der Mitarbeitenden
- Klare Regelungen für den Fall, dass ein\*e Mitarbeitende\*r Erkältungssymptome zeigt
- Mehr/andere Schutzmaterialien zu Beginn der Pandemie
- Anerkennung der Leistung aller Mitarbeitenden, nicht nur Pflege und Betreuung, sondern auch Hauswirtschaft und Reinigung
- Schnellere technische Lösungen (z.B. Tablets für Videotelefonie)
- Schnellere Umsetzung eines Besucherzimmers
- Engmaschige Testung bei Pflegekräften

### **Positive Aspekte**

Bei allen negativen Auswirkungen, die durch die Pandemie gezeitigt werden, zeigen sich in den Antworten der Befragten durchaus auch positive Aspekte. Vor allem die größere Wertschätzung des Pflegeberufs und die erhöhte mediale Aufmerksamkeit für die Leistungen, die hier erbracht werden, werden von den Befragten positiv eingeschätzt. Gleichzeitig wird hier jedoch auch leichte Skepsis deutlich, ob diese erhöhte Wertschätzung auch nachhaltig ist.

Viele Antworten zeigen zudem, dass der Zusammenhalt in den Teams bzw. in den Einrichtungen gestärkt wurde bzw. zugenommen hat. „Es ist ein engeres Miteinander, wir sitzen alle im gleichen Boot“, „Der Zusammenhalt im Team eines Bereiches wird nochmal gestärkt“ oder „Zusammenhalt im Team, gute Kommunikation“ sind hier typische Aussagen, die zeigen, dass das Aufeinanderangewiesensein zu einer verbesserten Kooperation in den Einrichtungen geführt hat.

Weitere, von einigen Befragten genannten positive Aspekte, sind die folgenden:

- Mehr Ruhe in der Einrichtung
- Mehr Betreuung (v.a. durch die Unterstützung der Mitarbeitenden aus der Tagespflege)
- Niedriger Krankenstand
- Gelungene Improvisation

- Größere Aufmerksamkeit auf die Gesundheit der Bewohner\*innen sowie der Beschäftigten

### **Fazit**

Insgesamt zeichnet die Untersuchung ein durchaus gemischtes Bild der Situation von Bewohner\*innen in Pflegeeinrichtungen im Rahmen der Corona-Pandemie. Das vorherrschende Thema der Befragten war das Besuchsverbot und die daraus resultierenden vielfältigen problematischen Folgen für einen Großteil der Bewohner\*innen. Darüber hinaus zeigten sich aber auch andere Aspekte als durchaus problematisch, wie z.B. die Einschränkung der Freiheitsgrade im Rahmen der Ausgangssperre.

Interessant ist zudem das Ergebnis, dass die demenzveränderten Bewohner\*innen nach Aussage der Befragten nicht so sehr unter den Bedingungen leiden würden, sich im Gegenteil die dadurch bedingte Ruhe im Haus positiv auf die Stimmung dieser Personengruppe auswirke.

Auch wenn die Besuchsregelungen in den vier befragten Einrichtungen zum jetzigen Zeitpunkt (August 2020) weiter gelockert wurden und Besuche wieder möglich sind, erscheint eine Rückkehr zu rigideren Regelungen bei einer ungünstigen Entwicklung des Infektionsgeschehens als durchaus nicht unwahrscheinliches Szenario. Zwar liegen keine konkreten Erkenntnisse zu den Auswirkungen des Besuchsverbots auf die Bewohner\*innen vor. Die Aussagen der Befragten lassen jedoch den Schluss zu, dass eine solche nochmalige rigide Abschottung (Besuchsverbot und Ausgangssperre) mit durchaus gravierenden Folgen einhergehen könnte, weshalb von Einrichtungen – insbesondere zu Zeiten, in denen das Infektionsgeschehen überschaubar ist – alternative Lösungen entwickelt werden sollten. Hierzu wurden in den Einrichtungen bereits erste Erfahrungen gesammelt, die berücksichtigt und weiterentwickelt werden sollten.

Kontakt:

Prof. Dr. Mirko Sporket  
FH Münster, Fachbereich Sozialwesen  
[sporket@fh-muenster.de](mailto:sporket@fh-muenster.de)