



Eine Familienmediation (hier ein Themenbild) durch die Spitex hilft allen Betroffenen, Konflikte zu klären. Themenbild: Getty Images

# Spitex-Mediation weicht verhärtete Fronten auf

Dank einer unerwarteten Spende konnte die Spitex Nidwalden das Angebot der Familienmediation für Angehörige schaffen. Eine erste Bilanz fällt positiv aus.

Viele ältere Klientinnen und Klienten wünschen sich, so lange wie möglich zu Hause zu wohnen. Oft lässt sich das nur erfüllen, wenn sich Angehörige engagieren. Beim Versuch, die nötigen «Ämtli» zu verteilen, reissen allerdings schnell Narben auf, prallen Ansichten aufeinander, Unfrieden entsteht. Aus Angst vor einer Konfrontation meiden die Angehörigen eine Familienkonferenz. Eine Art von Mediation wäre angebracht – nur: woher sollen sie diese nehmen? Die dazu nötige, neutrale und vertrauenswürdige medizinische Fachperson, bestens ausgebildet und mit einem Gespür für zwischenmenschliche Töne, muss schliesslich erst erschaffen werden – und genau dies hat die Spitex Nidwalden getan. Sie ermöglichte der Pflegefachfrau FH / BScN Natalie Wiler an der Hochschule Luzern eine einjährige berufsbegleitende Weiterbildung, die sie mit einem Certificate of Advanced Studies (CAS) in Mediation abschloss. Und so konnte das Angebot der Familienmediation für pflegende und betreuende Angehörige vor gut einem Jahr starten.

Innerhalb der ersten zwölf Monate kam die Mediation in fünf Fällen zum Zug – so wie kürzlich für ein Paar, das die

hauswirtschaftlichen Leistungen der Spitex in Anspruch nimmt. Der gut 80-jährige Walter Müller\* war mit seiner Paar- und Lebenssituation nicht mehr so ganz zufrieden. Seine 90-jährige Partnerin Vera Müller\* umsorge ihn nicht mehr so wie früher, lautete sein Vorwurf. Dass sie an Demenz erkrankt war und sich fortschreitend kognitive Veränderungen bemerkbar machten, klammerte er aus. Vielmehr forderte er ein grösseres Engagement der beiden Söhne, um seinen gewohnten Tagesablauf zu gewährleisten – doch ohne Erfolg. Irgendwann wanderten die Fotos der Söhne darum vom Stubenbuffet in die hinterste Ecke der Schublade.

Eines Tages meldete die fallführende Hauswirtschafts-Mitarbeiterin ihren Kolleginnen und Kollegen, dass es so nicht mehr weitergehen könne. Die Klientin leide unter dem häuslichen Unfrieden. Für die Arbeit der Spitex war dieser emotionale Schwellbrand wie Sand im Getriebe. Natalie Wiler wurde beigezogen. «Als neutrale Fachperson empfinden man mich freundlich. Es schien so, als würden die Beteiligten eine Lösung suchen. Was ihnen fehlte, war die nötige Distanz und auch die Allparteilichkeit», berichtet sie. Im Ver-

lauf eines Gesprächs wendete sie die Werkzeuge an, die sie sich im Laufe ihrer spezifischen Weiterbildung angeeignet hatte: Zuhören, ernst nehmen, Möglichkeiten entwickeln und davon überzeugt sein, dass für jedes Interesse und für jede Herausforderung gemeinsam eine Lösung in einem strukturierten Prozess zu finden ist. «Und dies ohne grosses Tamtam», sagt sie. Allein die Anwesenheit einer neutralen Person weiche in diesem Fall die erhärteten Fronten auf. Und so überlegten sich die beiden Söhne schon bald, was sie zur Verbesserung der Situation beitragen könnten. Man definierte Besuchszeiten und beschloss die Durchführung gemeinsamer Freizeitaktivitäten. Auch der Spitex-Klient selbst zeigte sich verständnisvoll. Ihm seien alle Hintergründe der Situation gar nicht bewusst gewesen. «Jetzt verstehe ich vieles besser und freue mich über die gute Lösung. Wir haben doch tolle Söhne, nicht wahr?», sagte er. Inzwischen wurden die Fotos der Söhne wieder aufgestellt, und von der Spitex-Haushaltshilfe gab es eine positive Rückmeldung: Bereits nach zwei Familienkonferenzen im Abstand von vier Wochen habe sich die Situation der Klientin deutlich verbessert.

## Positive Bilanz

Eine Familienmediation lehnt sich in der Regel immer an das gleiche Vorgehensmuster an: In einem ersten Schritt werden die Erwartungen und Sichtweisen offengelegt, bevor die Hintergründe wie zum Beispiel Gefühle, Motive und Befürchtungen zur Sprache kommen. «Der Ablauf einer Mediation ist klar strukturiert. Die Herausforderung ist, die Parteien auf diesem Weg zu begleiten, damit sie selbst erkennen, wo das Problem liegt, warum es für den anderen ein Problem ist und wo ihre gemeinsame Lösung für das Problem ist», sagt Natalie Wiler. Das Wort «Konflikt» nimmt sie ungern in den Mund. «Alleine dieses Wort würde Türen schliessen. Häufig sind Erwartungen und Unsicherheiten das Problem, welche ein Ungleichgewicht zwischen Pflegenden und Angehörigen ohne definierten Auftrag auslösen.» Mediative Unterstützung ermögliche es den Betroffenen, dieses Ungleichgewicht selbst auszugleichen und verbindlich Aufträge innerhalb der Möglichkeiten der Einzelnen zu definieren. Dabei wird zwar ein Protokoll geführt – ein verpflichtendes Dokument unterschreiben muss aber niemand. «Das Engagement ist freiwillig und kann nicht eingefordert werden. Aber mit Geduld und professioneller mediativer Grundhaltung gelingt es, die verschiedenen Auffassungen auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen – nämlich das Wohl der Klientin oder des Klienten», sagt sie.

Neben ihrer Tätigkeit als Fachverantwortliche bringen die Einsätze als Mediatorin zusätzlich Abwechslung und auch Befriedigung. «Alle bisherigen Gespräche verliefen konstruktiv», berichtet sie. So wie kürzlich, als zwei Herren und zwei Damen zur Familienkonferenz im Zuhause ihrer leicht an Demenz erkrankten Mutter erschienen. Es ging darum, dass sich die weit entfernt wohnende Tochter für ihre Mut-



«Die Herausforderung ist, die Parteien zu begleiten, damit sie selbst erkennen, wo das Problem liegt, warum es für die anderen ein Problem ist und wo ihre gemeinsame Lösung für das Problem ist.»

Natalie Wiler, Familienmediatorin

ter unbedingt einen Platz im Pflegeheim wünschte, während die anderen Geschwister die aktuelle Situation beibehalten wollten, sich aber ihrerseits mehr Engagement ihrer Schwester wünschten. Zu Beginn der Konferenz fielen noch Sätze wie «Das ist wieder die alter Leier!» oder «Das sagt er immer, wenn er gut dastehen möchte!». «Schulduzuweisungen gehören am Anfang dazu. Spricht man sie aus, ist man sie los und wird frei für Lösungen», erklärt die Mediatorin. Am besagten Treffen stellte sich jedenfalls bald heraus, warum die Tochter auf der Variante Heim bestand: Sie machte sich Vorwürfe, weil sie weit entfernt wohnt und sich nicht kümmern kann, wenn ihre Mutter zum Beispiel stürzt. Die Brüder hielten ihre Schwester hingegen für herzlos. «Du könntest dich ja auch mal einbringen», war deren Credo. Nun definierte man aber, was erfüllt sein muss, damit die Mutter weiterhin zu Hause leben kann, und ab welchem Punkt dies nicht mehr möglich sein würde. Beim Verabschieden bedankte sich die Tochter bei der Mediatorin. «Sie sagte, dass sie es noch nie erlebt habe, dass alle an einem Tisch sitzen und sich zuhören», berichtet Natalie Wiler.

## Ein Jahr Ausbildung

Während ihrer einjährigen Ausbildung an der Hochschule Luzern war die Fachverantwortliche Pflege der Spitex Nidwalden unter einem Dutzend Juristen, HR-Fachpersonen



Stadt Zürich  
Schulungszentrum Gesundheit



**WEITER  
KOMMEN**

**Mit Fort- und Weiterbildungen  
im Arbeitsfeld Spitex**

Mehr unter: [stadt-zuerich.ch/sgz-spitex](http://stadt-zuerich.ch/sgz-spitex)

Wir bilden. Spitex-Skills. **SGZ Campus**




**Im Alter zu Hause leben**

Heimelig Betten möchte, dass Sie sich zuhause fühlen. Wir beraten Sie gerne und umfassend und übernehmen die erforderlichen administrativen Aufgaben mit den Kostenträgern. Heimelig Betten liefert schnell und zuverlässig, damit Sie Ihren Alltag zuhause weiterhin geniessen können.

8280 Kreuzlingen  
Tel. ★ 071 672 70 80

365 Tage erreichbar



[www.heimelig.ch](http://www.heimelig.ch) Vermietung und Verkauf von Pflegebetten



**Werden Sie Mitglied im VAPP**

Die Vollmitgliedschaft ist nur natürlichen Personen möglich.

Mitgliedschaft: CHF 165.– p.a.

Organisationen steht die Passivmitgliedschaft offen.

Der **Verein ambulante psychiatrische Pflege (VAPP)** setzt sich für die Verbreitung der APP, die Qualitätssicherung, die persönliche und fachliche Weiterbildung und die Vernetzung der ambulanten psychiatrischen Pflegenden ein.

**Die Mitglieder profitieren von:**

- Der Fachzeitschrift «Psychiatrische Pflege»
- Regionalgruppen mit Intervention
- Workshoptagungen
- Regionale Vernetzung mit Fachaustausch
- Fachtagung Ambulante Psychiatrische Pflege
- Vermittlung von Fachweiterbildungen
- Internationale Vernetzung

[www.vapp.ch](http://www.vapp.ch) | Postfach 1315 | CH-2501 Biel | [info@vapp.ch](mailto:info@vapp.ch)

und Führungskräften die einzige aus dem Gesundheitsbereich. Bei einer Mediation geht es normalerweise um Scheidungen, Nachbarschaftskonflikte oder Mitarbeitergespräche. Addiert man den Aspekt Gesundheit, wird es herausfordernd, denn diese Konstellation ist noch nicht im Lehrbuch definiert. «So erfährt man zum Beispiel nicht, wie man einer an Demenz erkrankten Klientin eine Stimme gibt», erzählt Natalie Wiler. «Weil sich der Aspekt Gesundheit auch immer wieder verändert, ist bei einer Mediation der Erfolg nicht messbar und unter Umständen von kurzer Dauer. Es braucht vielleicht immer wieder neue Anläufe, man muss am Ball bleiben. Das ist schwierig, aber auch interessant. Was ich mir wünsche, ist der Austausch mit Berufskollegen bei der Spitex. Aber so viel mir bekannt ist, sind wir in dieser Art die ersten mit einem solchen Projekt.» Bei der Spitex Nidwalden hat man dieses Manko so neutralisiert, dass Natalie Wiler Unterstützung von der Pflegeexpertin Elsbeth Weissmüller erhält. «So können wir uns absprechen und Erfahrungen austauschen», erklärt sie.

#### Eine Spende sorgte für Schub

Die Idee einer Familienmediation für Angehörige keimte bei Walter Wyrsh, Geschäftsleiter der Spitex Nidwalden, schon lange. Schliesslich machte der heute 62-Jährige selbst einschlägige Erfahrungen zum Thema. «Meine Schwiegermutter war an Demenz erkrankt. Die Familie meiner Frau ist gross. Eine Familiensitzung zur Koordination der ambulanten Pflege entpuppte sich als Knacknuss», erzählt er. «Die Stube war voller Leute und alle waren stets darauf bedacht, sich bei diesem emotionalen Thema ja nicht in die Haare zu geraten. Schliesslich bemerkte man ja als gelegentlicher Besucher auch nichts von der Demenzerkrankung. Und da sollte es nötig sein, sich zu engagieren? Wieso denn plötzlich? Obwohl es alle gut meinten, kamen wir bei der Diskussion auf keinen grünen Zweig», berichtet er weiter und fügt an, dass er und seine Frau nach so einem unbefriedigenden Familientreffen das Thema noch einmal diskutierten. Dem Ehepaar kam die Idee, Elsbeth Weissmüller in ihrer Funktion als Pflegeexpertin bei der Spitex Nidwalden zu bitten, das nächste Familientreffen zu moderieren. «Rückblickend bezeichne ich das als eine Art Ei des Kolumbus. Eine neutrale Fachperson zur Moderation, die hilft, Ansichten, Ansprüche und Erwartungen zu sortieren, war einfach genial», betont er.

Seit gut acht Jahren ist Walter Wyrsh Geschäftsleiter der Spitex Nidwalden. Hier pflegt und betreut am Standort Stans ein 175-köpfiges Team 1100 Klientinnen und Klienten. Bei der Planung der Weiterbildungen kam Walter Wyrsh nun vor gut zwei Jahren, angespornt von den eigenen guten Erfahrungen, das Thema Mediation in den Sinn. «Ich beschäftigte mich intensiver mit dem Thema und es packte mich so richtig», erinnert er sich. Die Begeisterung des Geschäftsleiters übertrug sich auf das Team; gemeinsam definierte man die Dienstleistung und entwarf einen Flyer.



**«Die Familienmediation nützt den Betroffenen und erleichtert die Erbringung von Spitex-Leistungen erheblich.»**

Walter Wyrsh, Geschäftsführer Spitex Nidwalden

Doch schnell merkte man, dass es für ein solches Projekt Geld braucht. Aus dem laufenden Betrieb liess sich dies nicht finanzieren, schliesslich sollte das Angebot ja kostenlos sein. Die Idee stand vor dem Aus. Erst durch eine glückliche Fügung wurde sie wieder aktuell: Als Walter Wyrsh im Juli 2019 über den Dorfplatz lief, tauchte plötzlich ein guter Bekannter auf und sagte: «Walti, gut, dass ich dich sehe. Hier hast du 5000 Franken für die Spitex. Macht etwas Schlaues daraus.» Walter Wyrsh traute seinen Ohren nicht. «Der Bestimmungszweck war mir sofort klar. Es war einer der tollsten Momente, die ich als Geschäftsführer erleben durfte», erzählt er. Der Spender möchte anonym bleiben. Er sorgte aber dafür, dass die Anschubfinanzierung sowie bis zu 40 Mediationen gesichert waren. «Was die Problematik der Nichtverrechenbarkeit der Zeit für die Familienmediation betrifft, schöpfen wir demnach noch aus diesem «Dorfplatztopf»», sagt Walter Wyrsh und ergänzt zufrieden: «Wir sind dankbar, dass wir eine so gute Sache starten durften. Die Familienmediation für pflegende Angehörige ist ein wertvolles Angebot. Sie nützt den Betroffenen und erleichtert die Erbringung von Spitex-Leistungen erheblich.»

Beatrix Bächtold

Ein CAS Mediation kann zum Beispiel an der Hochschule Luzern und der Zürcher ZHAW erworben werden. Für Fragen zum Angebot der Spitex Nidwalden dürfen sich Interessierte gern an Natalie Wiler wenden: 041 618 20 50; [natalie.wiler@spitexnw.ch](mailto:natalie.wiler@spitexnw.ch)

\*Namen geändert