

## KANTON

**ABBRUCH:** Die Turnhallen beim Zürcher Kunsthaus sind nicht schützenswert **SEITE 25**

## REGION

**ENTWICKLUNG:** Geld aus Illnau-Effretikon geht dieses Jahr nach Lateinamerika **SEITE 23**



## REGION

**UNIFORM ERWÜNSCHT:** Der Äschli versetzt die Elgger in Feststimmung **SEITE 22**

# Empörung über respektlose Tat

Demente Patientinnen nackt gefilmt und verhöhnt: Die Tat von mehreren ausgebildeten Pflegerinnen im Zürcher Pflegezentrum Entlisberg ruft empörte Reaktionen hervor. Von «abscheulichem Umgang» mit Demenzkranken ist die Rede.

**ZÜRICH** – Schockiert geben sich alle, vom zuständigen Stadtrat Robert Neukomm (SP) über den Direktor der städtischen Heime, Kurt Meier, bis zu Pro Senectute und den Heimverband Curaviva. «Das ist unter jedem Hund», sagte Neukomm und rechtfertigte gestern die fristlose Entlassung dreier Pflegerinnen aufgrund erdrückender Beweise. «Solche Menschen haben in diesem Beruf nichts zu suchen», doppelte Meier nach, und der Schweizer Berufsverband der Pflegefachleute (SBK) spricht von einem «abscheulichen Umgang mit demenzkranken Menschen», der «weder nachvollziehbar noch entschuldigbar» sei. «Bestürzt» reagierte auch die Pro Senectute. Hier sei die unantastbare Würde von hilflosen Menschen verletzt worden.

Nach neuesten Erkenntnissen präsentiert sich der Fall so. Drei Pflegerinnen, alle unter 35-jährig, filmten mehrere hochbetagte demente Patientinnen auf der Demenzstation Entlisberg nackt und produzierten Kurz-

filmchen mit Kommentaren. Gesichert hat die Staatsanwaltschaft bei Hausdurchsuchungen solche Machwerke über mindestens zwei Heimbewohnerinnen. Zudem gebe es Hinweise auf weitere Fälle. Die Aufnahmen seien 2008 gemacht worden, sagte Staatsanwalt Alexander Knauss auf Anfrage. Anzeige erstattet wurde am 27. Januar von Angehörigen der Opfer. Er bestätigte auch die Echtheit der Bilder, die der «Blick» gestern veröffentlichte. Aus diesen geht hervor, dass die Patientinnen nackt am Boden lagen und daran gehindert wurden, sich zu bedecken. Dazu gaben die Pflegerinnen verächtliche Kommentare wie «willkommen im 5-Sterne-Hotel» ab.

Es waren nicht etwa Vorgesetzte, die von den Vorfällen etwas mitbekamen, sondern Angehörige. Diese schalteten die Boulevardzeitung ein, die sich aus Rücksicht auf die Ermittlungen der Polizei bis zur gestrigen Ausgabe mit der Publikation des Falls zurückhielt, wie Knauss sagte. Am



Das Pflegezentrum Entlisberg. Bild: key

Dienstag nahm die Polizei vier Personen fest und befragte sie. Sie sind nun wieder auf freiem Fuss. Insgesamt hat die Staatsanwaltschaft gegen fünf Personen ein Verfahren eröffnet.

Bei den drei sofort Entlassenen handelt es sich um zwei Pflegeassistentinnen und eine Pflegefachfrau, alle mit Diplom. Die vierte Frau, ebenfalls mit Pflegediplom, wurde laut Meier freigestellt. Ihr wird Körperverletzung vorgeworfen. «Es handelt sich aber um

keinen gravierenden Fall», präzisierte der Staatsanwalt. Bei der fünften Person im Bunde handelt es sich um einen Mann. Ihm wird laut Knauss Diebstahl vorgeworfen. Konkret soll der Schmuck einer verstorbenen Frau im Jahre 2006 verteilt worden sein. Die Indizien dafür hätten sich aber bei der Hausdurchsuchung nicht erhärtet, sagt Knauss. Den Filmchenproduzentinnen drohen keine drakonischen Sanktionen. Falls sie nicht vorbestraft sind, kämen sie wohl mit einer bedingten Freiheitsstrafe davon. Die verschiedenen Fälle hängen laut Staatsanwaltschaft nicht miteinander zusammen.

## Kein Personalmangel

Haben die Kontrollen der Vorgesetzten im Heim versagt? «Ich gehe nicht von einem Versäumnis aus», sagt Meier. An einem Personalengpass könne es nicht liegen, da das Heim noch nie so viele Stellen gehabt habe und alle besetzt seien, und zwar mit ausgebildetem Personal. Zudem stehe dem Personal intern und extern eine Psychologin zur Verfügung, um belastende Situationen zu besprechen. Angeboten werde auch Supervision. Die Heimleitung hat Angehörige und Patienten offiziell informiert. (tsc)

## NACHGEFRAGT



Michael Schmieder  
Leiter der Sonnweid  
in Wetzikon

## Wo hapert es mit der Pflege von Dementen?

*Sie leiten eine bekannte Demenzstation. Wie schätzen Sie den Fall im Entlisberg ein?*

**Michael Schmieder:** Er zeigt, dass Leute am Werk waren, die ihrer Aufgabe nicht gewachsen waren. Das Filmen war sicher ein Einzelfall.

*Es handelt sich durchwegs um ausgebildete Personen.*

Eine normale Pflegeausbildung hat mit Dementenbetreuung eher wenig zu tun. Denn zentral ist die innere Haltung, die besagt: Ich bin jetzt da für diese Person, egal wie und wer sie bist. Die Pflegenden müssen die Würde der Patienten garantieren.

*Sprechen Sie aus einer religiösen Haltung heraus?*  
Nein, überhaupt nicht.

*Sind die Personen, die Demente pflegen, im Allgemeinen genügend ausgebildet?*

Nein. Das Problem ist, dass sie oft nicht demenzspezifisch ausgebildet sind. Und leider gibt es dafür auch keine anerkannte Ausbildung.

*Was sind die Folgen?*

Es fehlt die Strategie dafür, wie man mit schwierigen Verhaltensweisen umgehen soll. Allerdings fehlt es häufig auch an geeigneten Strukturen wie etwa genügend Platz für Patienten, die sich bewegen wollen, aber einfach eingesperrt sind. Das gibt Probleme.

*Wo hapert es in der Praxis bei der Pflege von Dementen?*

Es wird zu viel auf formale Leistungen geschaut. Auch wenn formal alles in Ordnung ist, kann immer noch vieles schlecht sein. Nehmen wird das Toilettentraining: Wird es nach Plan gemacht, kann ich dies als Arbeit verbuchen. Mache ich aber mit jemandem einen ungeplanten Spaziergang, habe ich aus formaler Sicht nichts getan.

*Wie steht es mit der Fluktuation im Bereich der Dementenpflege?*

Bei erfahrenen Mitarbeitern ist die Fluktuation nicht gross, sehr gross hingegen bei den neuen. In unserer Institution ist es so, dass rund die Hälfte der neuen Mitarbeiter schon nach kurzer Zeit wieder gehen müssen oder von sich aus gehen. Sie sind überfordert.

*Demente können sich nicht wehren. Muss man mit einer grossen Missbrauchs-Dunkelziffer rechnen?*

Fälle wie im Entlisberg gibt es wohl nur wenige. Aber auf der Ebene Gewalt passiert sicher manches, von dem wir keine Ahnung haben – nicht nur in Heimen, sondern auch zu Hause. Dabei geht es nicht nur um Schläge, sondern auch um subtilere Gewalt. Zum Beispiel wenn jemand blossgestellt wird, weil er ins Bett gemacht hat, auch wenn er nicht weiss, was er tut. INTERVIEW: tsc

# «Die Dunkelziffer dürfte viel höher sein»

Man schätzt, dass zwischen zwei und zehn Prozent der über 65-jährigen Menschen in der Schweiz von Misshandlungen betroffen sind. Beratungsstellen warnen vor der Verharmlosung subtiler Formen der Gewalt in Heimen.

**ZÜRICH** – Demente Heimbewohner gegen ihren Willen nackt filmen und sich darüber lustig machen: Ist der Fall im Pflegeheim Entlisberg ein Einzelfall? «Wahrscheinlich schon», sagt Erika Ziltener, Präsidentin des Dachverbandes Schweizerischer Patientenstellen, gestern auf Anfrage, «zumindest ist mir bis heute noch nicht etwas Ähnliches zu Ohren gekommen.» Dennoch entbinde einen dies natürlich nicht davon, noch genauer hinzuschauen, meint Ziltener. Denn hie und da entpupp-



Entzug der Aufmerksamkeit: Nicht immer sind es die offensichtlichen Formen von Gewalt, unter denen Heimbewohner leiden. Bild: key

## «Die Fälle reichen von Diebstahl, bewusster Vernachlässigung bis hin zur physischen Gewalt»

Yvonne Dohner, Beschwerdestelle für das Alter

ten sich sogenannte Einzelfälle letztlich als Spitze des Eisberges. Zudem macht Ziltener darauf aufmerksam, dass der Personalmangel in vielen Heimen in der Schweiz, ein schlechtes Betriebsklima und weitere Stressfaktoren mangelndes Berufsethos und Aggressionen beim Pflegepersonal begünstigen können.

Dies bestätigt auch Reinhard Schmitz-Scherzer, Professor für Soziale Gerontologie aus Romanshorn TG, welcher die Verhaltensweisen von gewalttätigem und aggressivem Pflegepersonal untersucht hat. Zu den Erscheinungsformen von Gewalt in der Pflege und der Betreuung von alten Menschen zählt Schmitz-Scher-

zer neben den direkten körperlichen Misshandlungen auch die eher subtilen Aggressionsformen wie zum Beispiel:

- Bevormundung
- Einschränkung des Bewegungsspielraumes
- Schimpfen
- Fixierung
- Entzug der Aufmerksamkeit

## Mangelndes Coaching

«Die häufige Überforderung der pflegenden und betreuenden Personen wird vor allem auf einen Mangel an Wissen und Können durch fehlende Aus-, Weiter- und Fortbildung zurückgeführt», stellt Schmitz-Scherzer in einer entsprechenden Studie fest.

Für den Zürcher Soziologieprofessor François Höpflinger, welcher ebenfalls gerontologische Grundla-

genforschung betreibt, sind in erster Linie das mangelnde Angebot an Supervision in den Heimen, die mangelnde Anerkennung und das mangelnde Coaching des Pflegepersonals mit ein Grund, weshalb die Arbeitsmoral oft so schlecht sei. Dieser Umstand wiederum könne viele Gewaltdelikte zumindest begünstigt haben. «Doch die Dunkelziffer dürfte ohnehin viel höher sein», glaubt Höpflinger.

## Beraten und schlichten

Relativ häufig konfrontiert mit Fällen von Misshandlungen und Vernachlässigung von alten Menschen in Heimen wie auch im privaten Umfeld ist die seit über zehn Jahren bestehende «Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter» (UBA). Die Nachfrage nach der kostenlosen Dienstleistung hat nach Auskunft von Geschäftsfüh-

rerin Yvonne Dohner in den letzten Jahren stark zugenommen. Dohner schätzt, dass zwei bis zehn Prozent aller alten Menschen als Opfer betroffen sind. «Wenn sich bei uns pflegebedürftige Personen oder deren Angehörige melden, dann versuchen wir als unabhängige Ombudsstelle zu beraten, zu vermitteln und zu schlichten.»

In rund fünf Prozent der Fälle müsse man in Absprache mit den Beschwerdeführern übergeordnete Instanzen benachrichtigen oder rechtliche Schritte einleiten. «Die Fälle reichen von Diebstahl, bewusster Vernachlässigung bis hin zur physischen Misshandlung», sagt Dohner. Vieles geschehe allerdings sehr versteckt und subtil. «Man kann deshalb nicht hellhörig genug sein.» THOMAS MÜNZEL