

Zeitschrift:	Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber:	Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band:	80 (2009)
Heft:	4: Energie : wie die Stromkosten gesenkt werden können
Artikel:	Gewaltprävention im Heim aus Sicht des Heimleiters : eine gute Team- und Fehlerkultur ist wichtig
Autor:	Peterhans, Thomas
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-804882

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 05.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Eine gute Team- und Fehlerkultur ist wichtig

Neben einer seriösen Personalrekrutierung und -einarbeitung braucht es im Pflegeheim vor allem eine offene Teamkultur. Fehler sollen angstfrei besprochen werden können.

Thomas Peterhans

Der Fall Entlisberg macht betroffen, schockiert und stimmt nachdenklich. Wie viele andere Heimverantwortliche habe auch ich mich gefragt: Habe ich alles getan, damit so etwas bei uns nicht passieren kann? Die skandalösen Ereignisse sind unentschuldbar und schaden dem Image einer ganzen Branche, in der nicht nur sehr gute Arbeit geleistet, sondern auch sehr viel gearbeitet wird. Die Vorfälle verunsichern Angehörige zusätzlich, die ohnehin vielfach mit dem Krankheitsverlauf grosse Mühe haben und deshalb unsere Pflege und Betreuung kritisch beobachten. Man fordert nun von den Gesundheitsdirektionen Massnahmen wie unangemeldete Kontrollen. Sicher können damit gewisse Missstände – beispielsweise im Bereich freiheitsbeschränkender Massnahmen – aufgedeckt werden. Das Gelbe vom Ei werden Kontrollen mit Sicherheit nicht sein. Erkannt wird damit nur die Spitze des Eisberges.

Ich meine auch, dass die Vorkommnisse wenig bis gar nichts mit fehlender Fachkompetenz, Stress oder Überforderung zu tun haben. Es ist vielmehr eine Frage der persönlichen Werthaltung gegenüber dem pflegebedürftigen und abhängigen Menschen. Es sind Personen mit charakterlichen Eigenschaften, die nichts zu suchen haben in der Langzeitpflege. Möglich ist, dass sie durch ihre Arbeit abgestumpft wurden, einen veränderten Wahrnehmungssinn entwickelt haben und dadurch nicht mehr in der Lage waren, das Einzelschicksal hinter dem dementen Menschen zu erkennen. Die Betreffenden standen wahrscheinlich zusätzlich in einem gruppendifamischen Prozess, der vielleicht harmlos begann und schlussendlich masslos endete. Dass diese Entwicklung weder erkannt noch verhindert werden konnte, muss nachdenklich stimmen.

Checklisten und Prozesse

Dafür, vakante Stellen mit gutem Personal besetzen, sind vor allem wir als Institutionsleitende verantwortlich. Jede Funktion braucht eine ausführliche Stellenbeschreibung, noch bevor wir mit der Rekrutierung starten. Nur so wissen wir, welche fachlichen und persönlichen Kompetenzen vorhanden sein müssen. Wir sind auch verantwortlich für genau definierte Prozesse von der Rekrutierung bis zur jährlichen Qualifikation. Hier liegt vielleicht vielerorts Optimierungspotenzial. Bereits für das Vorstellungsgespräch und für die Einholung von mindestens zwei Referenzauskünften müssen Checklisten vorliegen. In meinem Haus stellen wir prinzipiell keine Per-



son ein, die nicht während zwei Tagen im Team «geschnuppert» hat. Denn nur so erkennen wir die persönliche Werthaltung und den Umgang mit dem Betagten. Nebst einem genau vorgegebenen Ablauf der Einführung in den Aufgabenbereich führen wir in der dreimonatigen Probezeit auch zwei Qualifikationen durch. Im Zweifelsfall lösen wir das Arbeitsverhältnis lieber noch während der Probezeit auf.

Und wer nun nach dieser seriös durchgeföhrten Rekrutierungs- und Einarbeitungsphase meint, er sei vor negativen Vorkommnissen gefeit, irrt. Gutes Personal ist nur die Basis. Noch wichtiger ist eine gute, offene Teamkultur. Mit unserer persönlichen Haltung und Vorbildfunktion als oberste Verantwortliche prägen wir diese massgeblich. Es gilt außerdem, Gefäße und Instrumente zu implementieren, die eine ständige Teamentwicklung ermöglichen. Die Pflegemitarbeitenden sollen ein Fehlverhalten, eine persönliche Überforderung offen und ohne Angst vor Konsequenzen mit dem Vorgesetzten und im Team besprechen können. Es muss eine Kultur entstehen, bei der Fehler, die vorgekommen sind, als Chance und als Potenzial zur Verbesserung der täglichen Arbeit betrachtet werden. Seit einigen Jahren haben wir neben dem internen Coaching regelmässig einen externen Coach im Haus. Dieser darf von den Mitarbeitenden absolut vertraulich, kostenlos und ohne Rückfrage mit dem Vorgesetzten in Anspruch genommen werden. Sehr gute Erfahrungen machen wir auf den Dementen-Wohnbereichen auch mit Thementrägern: Diese stellen dem Team regelmässig einen Pflegefall aus der eigenen Wohngruppe vor. Auch Dementia Care Mapping ist ein wertvolles Hilfsmittel, um negative Entwicklungen im Pflegealltag aufzudecken.

Zum Autor: Thomas Peterhans ist Direktor des Reusspark – Zentrum für Pflege und Betreuung in Niederwil im Kanton Aargau.