

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 85 (2014)  
**Heft:** 2: Tatort Altersheim : wie alte Menschen zu Opfern von Verbrechen werden  
  
**Artikel:** Nach kriminellen Vorfällen in Heimen ist Transparenz und Offenheit gefragt : "Wer das Gespräch braucht, darf nicht allein gelassen werden"  
**Autor:** Leuenberger, Beat / Ugolini, Bettina  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-804010>

### **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:** 08.02.2026

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

Nach kriminellen Vorfällen in Heimen ist Transparenz und Offenheit gefragt

## «Wer das Gespräch braucht, darf nicht allein gelassen werden»

Menschen, die im Heim bestohlen werden, erleben eine schwerwiegende Verletzung ihrer Integrität und Privatsphäre. Wie sie Vertrauen und ein Gefühl von Geborgenheit zurückgewinnen, erläutert die Psychologin und Pflegefachfrau Bettina Ugolini\*.

Interview: Beat Leuenberger

**Frau Ugolini, Sie beraten Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige in kritischen Lebenssituationen in Alters- und Pflegeinstitutionen. Kommt die Sicherheit auch zur Sprache?**

**Bettina Ugolini:** Ja, gewiss. Zwar nicht explizit als erstes Problemfeld. Aber bei den Fragen von Angehörigen merke ich häufig, dass die psychische und körperliche Sicherheit von Bedeutung ist. Implizit schwingt die Sorge mit, Eltern, Verwandte und Ehepartner mögen sicher im Heim aufgehoben sein.

**Wurden Sie im Rahmen Ihrer Beratertätigkeit auf das Tötungsdelikt mit Raub in Kilchberg angesprochen?**

Nein, nicht einmal, von niemandem.



\* Bettina Ugolini, Diplompsychologin und diplomierte Pflegefachfrau, ist Leiterin der Beratungsstelle LiA, «Leben im Alter», im Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich.  
bettina.ugolini@zfg.uzh.ch

**Was bedeutet der Begriff «Sicherheitskultur» bezogen auf die stationäre Altenpflege?**

Ich spreche lieber von Fehlerkultur, die ja in engem Zusammenhang mit der Sicherheitskultur steht. Dieser Begriff bedeutet: Wenn Fehler passieren, was auch in Altersinstitutionen menschlich ist, sollte man offen und transparent darüber reden können. Heime leisten viel für die Sicherheit derjenigen, die sie betreuen, wenn sie eine Kultur der gegenseitigen Wertschätzung und des Respekts pflegen, sowohl unter den Mitarbeitenden als auch in der Dreiecksbeziehung zu Bewohnern und Angehörigen.

**Was ist dazu geeignet, älteren und alten Menschen ein Gefühl von Geborgenheit und Sicherheit zu vermitteln?**

Noch einmal: Institutionen, denen es gelingt, eine Atmosphäre von Respekt und Wertschätzung spürbar zu machen, leisten einen grossen Beitrag zur Geborgenheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Respekt vor gelebtem Leben und Wertschätzung für ihr Sein und nicht für das, was sie leisten. Und zwar nicht nur auf dem Papier, im Leitbild, sondern im Alltag. Das ist nicht selbstverständlich auf einer schiefen Beziehungsebene.

**Was meinen Sie damit?**

In Heimen leben Menschen, die in der Lebensführung möglicherweise kompetenter sind und viel mehr Erfahrung haben als das Personal, weil sie schon ein ganzes Stück weiter gegangen sind. Dass sie jetzt von jungen Menschen abhängig sind, macht die Ebene der Beziehungen schief.

**Bekommen die Pflegefachleute solche Überlegungen auch in der Ausbildung zu hören?**

Ja, ich denke, das ist Teil der Ausbildung. Doch wenn die Ausbildung im Arbeitsalltag zugeschüttet wird von administrativen Aufgaben und Reglementierungen, bin ich nicht sicher, ob





In einer Atmosphäre, die von Respekt und Wertschätzung geprägt ist, lässt es sich im Heim sicher und geborgen leben (hier: Alterszentrum Wildbach, Zürich).

Foto: Maria Schmid

es die jungen Menschen schaffen, die Theorie in der Praxis umzusetzen.

#### **Welche Instrumente und Strukturen in den Institutionen sind nötig, damit Respekt und Wertschätzung gelebt werden kann?**

Das Erste, was es braucht, sind gute Vorbilder – erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die jungen, frisch ausgebildeten Pflegefachleuten Respekt und Wertschätzung vorleben. Meine Erfahrung zeigt, dass zwar tolle Leitbilder und formulierte Ziele in den Institutionen vorhanden sind, doch vielerorts mangelt es am gelebten Geist. Heime sollten auf eine gute Durchmischung auch in der Altersstruktur des Personals achten.

#### **Zurück zur Frage der Sicherheit: Wie wichtig sind nach Ihrer Einschätzung technische Einrichtungen wie Telefonie oder Alarmierung und Notruf in den Altersinstitutionen?**

Ein gutes Sicherheitssystem braucht es auf jeden Fall. Die Möglichkeit, Hilfe zu holen, zu wissen, wie eine Notfallkette funktioniert und wer wofür zuständig ist, hat eine grosse Bedeutung, um sich sicher zu fühlen. Doch auch hier reichen die besten Konzepte nicht aus, wenn man sie nicht von Zeit zu Zeit in der Praxis testet.

#### **Sollten die Heime Notfallübungen organisieren?**

Genau. Sie sollten überprüfen, ob etwa Telefonketten wirklich funktionieren.

#### **Welche Auswirkungen haben Diebstähle in Altersheimen auf das Sicherheitsgefühl der Bewohnerinnen und Bewohner?**

Das sind ganz massive, einschneidende Ereignisse. Menschen, die bestohlen wurden in den eigenen vier Wänden, im Zimmer des Heims, berichten von einem immensen Eingriff in ihre Persönlichkeitssphäre. Häufig ist nicht der Verlust von Gegenständen traumatisch, sondern die Bedrohung und Verletzung der Integrität als Person. Da wühlte jemand in ihren Sachen herum und fasste sie an. Jemand hatte keinen Respekt vor ihrem Eigentum und damit auch nicht vor ihnen als Personen.

#### **Haben Sie schon alte Menschen beraten, die bestohlen wurden?**

Ja, ich erinnere mich an einen Fall, da sind Erinnerungsstücke weggekommen. Gerade in Heimen kommt es ab und zu vor, dass verwirrte Bewohner in fremden Zimmern Dinge mitnehmen – nicht einmal in böser Absicht.

#### **Was können Sie in solchen Fällen tun, damit sich Bestohlene wieder sicher fühlen können?**

Es gibt zwei Ebenen, die es zu berücksichtigen gilt. Auf der ersten soll der bestohlenen Person der Rücken gestärkt werden. Sie wird ermutigt, nicht zu schweigen, sondern dranzubleiben, bis der Fall aufgeklärt ist. Wenn er nicht aufklärbar ist, und das ist die zweite Ebene, geht es darum, ein Stück Trauerarbeit zu leisten darüber, was der bestohlenen Person widerfahren ist

>>



und was es in ihr ausgelöst hat. Sie muss lernen, mit dem Verlust umzugehen. Gemeinsam gehen wir der Frage nach, wie sie Sicherheit und Vertrauen zurückgewinnen kann.

### Welche Möglichkeiten gibt es?

Ein Schwerpunkt dabei ist, mit der bestohlenen Person zu arbeiten, dass sich nicht die ganze Welt gegen sie verschworen hat und dass es der Dieb wahrscheinlich gar nicht auf sie persönlich abgesehen hat. Ihr muss klar werden, dass sie eher aus Zufall zum Opfer wurde. Diese Aspekte herauszuarbeiten, ist mit kognitiv Gesunden recht gut möglich. Ausserdem hat ein bestohlener Mensch stabile Beziehungspartner nötiger denn je, und er muss üben, ihnen wieder zu vertrauen – den Pflegenden, dem Heim, den anderen Bewohnern, dem engsten Alltagsumfeld. Wichtig ist zudem, dass die Menschen immer wieder darüber reden dürfen, was ihnen widerfahren ist und wie sie sich gefühlt haben, als sie in das durchwühlte Zimmer kamen.

**Sie haben es angesprochen: Mit kognitiv gesunden Menschen ist dieser Prozess gut machbar. Sie haben es aber auch mit demenzkranken Menschen zu tun. Bei ihnen gilt es, fantasierte Geschichten zu unterscheiden von tatsächlich Vorgefallenem.**

Das ist in einer konkreten Situation sehr schwierig. Doch der Wahn, bestohlen zu werden, kommt ja nicht von heute auf morgen. Sondern es geschehen immer wieder derartige Episoden, die im Umgang mit jemandem, der an einer Demenz erkrankt ist, hellhörig machen. Gerade in solchen Situationen müssen aber die Pflegenden die betroffene Person ernst nehmen, auch wenn die Geschichte nicht unserer Realität entspricht, und es gilt, die Möglichkeit in Betracht ziehen, dass sie wahr sein könnte. Nicht möglich ist es dagegen, mit Menschen, die an Demenz in fortgeschrittenen Stadien erkrankt sind, solche Ereignisse zu reflektieren. Da können wir nur tröstend Sicherheit vermitteln.

### Was tröstet kognitiv beeinträchtigte Menschen?

Wenn man ihnen sagt, man nehme sich dieser Sache an, und ihnen Unterstützung zusichert und damit Halt gibt. Eine Aufarbeitung halte ich kaum für möglich.

### Nach einem gravierenden Vorfall, wie er in Kilchberg passiert ist: Wie kann die Institution die Wogen glätten?

Das eine ist, das massiv erschütterte Vertrauen wieder aufzubauen, vor allem durch Transparenz. Jetzt darf es nicht ruhig werden um dieses Thema. Die Staatsanwaltschaft, die ja den Fall monatelang untersucht wird, sollte über die kleinsten Entwicklungen und Ermittlungsfortschritte informieren. Und das Heim sollte in regelmässigem Rhythmus allen Interessierten, auch den Angehörigen, den Stand der Dinge bekannt geben. Ein offensiver Umgang mit dem Vorgefallenen und den nun folgenden Untersuchungen halte ich für sehr wichtig. Das andere ist, dass wir nicht nur an die Angehörigen, die Bewohnerinnen und Bewohner denken, sondern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht vergessen dürfen. Sie haben,

**«Respekt vor gelebtem Leben trägt viel dazu bei, dass sich die Bewohner geborgen fühlen.»**

im Fall von Kilchberg, mit der Täterin zusammengearbeitet und fragen sich, wo habe ich denn hingeschaut. Womöglich machen sie sich Vorwürfe, dass sie nichts bemerkt haben. Auch sie brauchen die Möglichkeit, darüber zu reden, was dieses Geschehen mit ihnen macht. Das Heim muss Gefässe schaffen, in denen alle Betroffenen über ihren Schmerz, über die Angst und die Unsicherheit reden dürfen. Wer das Gespräch braucht, darf nicht allein gelassen werden.

### Das Ziel muss ja sein, die psychische Gesundheit zu bewahren oder wiederherzustellen. Welchen Stellenwert hat dabei das Sicherheitsgefühl?

Nur wer sich an einem Ort sicher fühlt, kommt an seine Ressourcen. Menschen aber, die damit beschäftigt sind, sich Sicherheit einzurichten, sind nicht mehr mit ihrem Leben

auseinandersetzen, sondern schätzen immerzu ab, ob sie sich am richtigen Ort befinden. Und diese Beschäftigung sollten Bewohnerinnen und Bewohner früher oder später wieder loslassen können.

### Was können ältere Menschen selbst dazu beitragen, um ihre psychische Widerstandskraft zu erhalten oder wiederzuerlangen?

Ältere Menschen, die sich unsicher fühlen, sind in meinen Beratungen ganz und gar mit den Verlusten beschäftigt, die das Alter bringt. Langsamer und schwächer zu werden, schlechter zu hören und zu sehen, kann zu einer Bedrohung werden. Deshalb ist es wichtig, dass alte Menschen einen guten Bezug zur Realität haben. In Bezug auf psychische Gesundheit heisst das, nicht nur in Betracht zu ziehen, was sie mit zunehmendem Alter verlieren mit zunehmendem Alter, sondern auch, was sie im Leben gewonnen haben. Dieser Fokus gibt Selbstsicherheit und wirkt sich positiv auf das Sicherheitsgefühl aus.

### Von welchen Fähigkeiten sprechen Sie?

Zum Beispiel von der Fähigkeit, schwierige Lebensereignisse zu überstehen und zu meistern. Ich denke an Menschen, die ihre Eltern in jungen Jahren verloren haben, früh selbstständig werden und sich für ihre Rechte einsetzen mussten. Auf solche Zusammenhänge aufmerksam zu machen und diese Ressourcen auszugraben, kann helfen, psychische Gesundheit zu stabilisieren. Wichtig ist aber auch die Anpassungsfähigkeit. Menschen im Alter müssen üben, ihr Aktivitätsniveau, ihre Kompetenzen ein Stück weit an die verminderte Ressourcenlage anzupassen.

### Welches sind die Schutzfaktoren, die die Seele gesund erhalten?

Ein grosses Thema ist Resilienz, gleichbedeutend mit Widerstandskraft auf der psychischen Ebene. Wie das Immunsystem auf der körperlichen Ebene.

### Bekommt man Resilienz in die Wiege gelegt, oder kann man sie trainieren?



Anscheinend kann man sie trainieren. Von grosser Bedeutung ist dabei die Selbstwirksamkeit. Das bedeutet: Einfluss haben auf seine aktuelle Situation, Einfluss nehmen auf sein Leben. Diese Erfahrung haben die meisten alten Menschen gemacht. Sich darauf zu besinnen, stärkt die Widerstandskraft. Ein wichtiger, wenn auch umstrittener Begriff ist die «Weisheit», die man nicht nur, aber besonders alten Menschen zuspricht. Weisheit heisst, ein Stück weit von sich selbst abzusehen und sich als Teil eines grossen Ganzen zu sehen. Diese Sicht macht Menschen widerstandsfähiger, und sie fühlen sich weniger bedroht als Personen.

**Die Weisheit ist ja ein Thema, das Sie seit Langem beschäftigt. Wer wird weise?**

Aufgrund der Erfahrungen, die ich gemacht habe, glaube ich, das auch Weisheit lernbar ist.

**Gibt es dazu Weiterbildungsangebote?**

Am Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich haben wir bisher zwei Mal das Weisheitsseminar «Lasst uns alt und ein

bisschen weiser werden» durchgeführt. Und ich plane, es wieder anzubieten. Es geht dabei um eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem eigenen Leben, mit seinen Fähigkeiten, den Beziehungen und den Verletzungen. Auf diesem Weg lernen die Menschen, mit Schwierigkeiten umzugehen, zu verzeihen und am Ende weise Entscheidungen zu treffen.

**«Menschen, die sich unsicher fühlen, sind mit den Verlusten beschäftigt, die das Alter bringt.»**

**Welche Rolle spielen die Pflegefachleute, wenn es darum geht, dass die Bewohnerinnen und Bewohner keine Angst haben müssen und sich in einem Heim sicher und geborgen fühlen?**

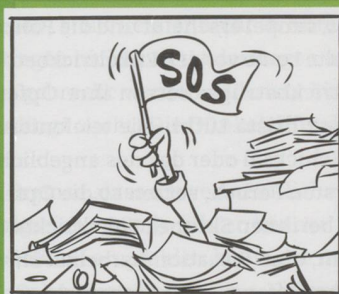
Was Sicherheit vermittelt – und das gilt nicht nur für die Heimbewohnerrinnen und -bewohner, sondern auch für die Angehörigen –,

ist die Fachkompetenz des Personals. Daran fehlt es zwar zu meist nicht, aber manchmal am fachkompetenten Auftreten. Die Angestellten einer Institution strahlen Sicherheit aus, wenn sie den Bewohnerinnen und Bewohnern und den Angehörigen aufmerksam und wertschätzend begegnen, Auskunft geben und sich ausdrücken können. ●

Anzeige



## Die führende mobile Pflegedoku für Spitex und Heim



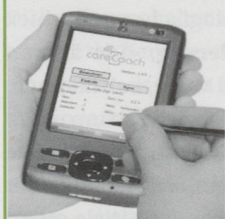
**Doku Überflutung ?**



**Dank careCoach ...**



**... Zeit für's Wesentliche !**



- 80% weniger Dokumentationsaufwand durch unsere brandneue Abweichungs-Methode
- Browser-Lösung für einen flexiblen Einsatz auf PCs, Tablets, Laptops, PDAs
- topaktuelle Pflegekataloge (BESA LK 10, RAI, Spitex, ATL, AEDL, NANDA, etc.)
- Planung, Pflegedoku, Leistungsabrechnung, Verbrauchsmaterial-Abrechnung uvm.
- Beratung und Prozessoptimierung durch kompetentes Fachpersonal

Tel 044 360 44 24

topCare Management AG  
Stampfenbachstrasse 68, 8006 Zürich

[www.carecoach.ch](http://www.carecoach.ch)