

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Zeitschrift:</b> | Curaviva : Fachzeitschrift  |
| <b>Herausgeber:</b> | Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  |
| <b>Band:</b>        | 89 (2018)   |
| <b>Heft:</b>        | 7-8: Familie : Schutzraum und Kampfzone   |
| <b>Artikel:</b>     | Wenn die Familie auf Kampfmodus gegen das Alters- und Pflegeheim schaltet : mit Strafverfahren und Schlagzeilen |
| <b>Autor:</b>       | Kirschner, Michael  |
| <b>DOI:</b>         | <a href="https://doi.org/10.5169/seals-834401">https://doi.org/10.5169/seals-834401</a>                         |

### **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:** 12.12.2025

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

## Wenn die Familie auf Kampfmodus gegen das Alters- und Pflegeheim schaltet

# Mit Strafverfahren und Schlagzeilen

**Wenn Töchter und Söhne ihre Eltern in Alters- und Pflegeheimen falsch betreut und gepflegt wähnen, greifen sie oft zu drastischen Mitteln: Sie zeigen das Heim an oder lancieren eine Medienkampagne. Eine gute Angehörigenarbeit kann zur Entspannung beitragen.**

Von Michael Kirschner\*

Nicht nur kantonale Aufsichtsstellen und Medien, auch Angehörige üben eine wichtige Kritik- und Kontrollfunktion im Gesundheitswesen aus. Wo im Einzelfall Missstände, Missbräuche oder Misswirtschaft vorkommen, die Zuständigen ihre Pflichten verletzten und das System versagt, muss konsequent berichtet und aufgeklärt werden. Die Öffentlichkeit hat ein Recht, davon zu erfahren. Dass Missstände oder vermeintliche Missstände in Alters- und Pflegeheimen immer eine Schlagzeile wert sind, wissen auch Familienangehörige. Sie wenden sich an die Medien oder erstatten Anzeige, wenn sie Unrecht oder Unprofessionalität wittern. Die Entrüstungsartikel in den Zeitungen und die zuweilen wütenden und unflätigen Kommentare in den Online-Foren werden nicht lange auf sich warten lassen. Das vielbeschworene «Elend in den Pflegeheimen» hat hohes Empörungspotenzial und ist immer für eine Schlagzeile gut.

\* Michael Kirschner ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Fachbereich Alter von Curaviva Schweiz

### Missstände oder vermeintliche Missstände im Heim sind immer gut für eine Schlagzeile.

Wie ein medial angerichtetes explosives Gemisch entstehen kann, zeigte sich im vergangenen Jahr, als eine nationale Tageszeitung eine «Story» veröffentlichte, die zwei Brüder an die Redaktion herangetragen hatten. Der eine Sohn habe bei einem Besuch im Pflegeheim die Hilferufe seiner mittelschwer demenziellen Mutter gehört und sei darauf in ihr Zimmer geeilt. Dort habe er die Mutter verheddert im Fixationsgurt angetroffen. Die Füsse seien festgesteckt, bewegen habe sie sich nicht mehr können. Der Notrufknopf: unerreichbar. Pflegepersonal: nicht vor Ort. Der Sohn hält die Situation per Handy-Foto fest. Zwar seien die im Aufenthaltsraum angetroffenen Pflegepersonen der Mutter umgehend zu Hilfe geeilt. Aber beim Sohn war nach eigenen Angaben der Geduldsfaden bereits gerissen. Er alarmierte die Polizei per Notrufnummer und erstattete Anzeige.

### Ein Beispiel – und schon stehen alle Heime unter Verdacht

Die nationale Tageszeitung druckte die Geschichte samt Fotos ab, legte mit weiteren Artikeln nach und zeichnete das Bild von Pflegeinstitutionen, in denen bewegungseinschränkende Massnahmen nicht weit von der Folter angesiedelt sind. 1550 Schweizer Pflegeheime gerieten unter Generalverdacht. Der Sohn präzisierte in der Regionalzeitung – auch diese berichtete über den Fall ungewohnt reisserisch –, dass das Heim wegen des Einsatzes freiheitsbeschränkender Massnahmen nie mit ihm Rücksprache genommen habe, obwohl er doch auf der Patientenverfügung an erster Stelle stehe.

Geschäftsleitung und Trägerschaft hielten zwar umgehend in einer Stellungnahme fest, dass Mitarbeiter und Pflegedienstleitung korrekt und nach klar definierten Richtlinien gehandelt hätten. Sämtliche Massnahmen seien mit dem zuständigen Hausarzt und der von der Kesch genannten Bezugsperson sorg-

fältig abgestimmt, alternative Massnahmen evaluiert worden. Die Empörung allerdings war angerichtet. In einem Online-Kommentar liess ein Empörter seinen Gefühlen ungefiltert freien Lauf: «War ja nicht anders zu erwarten. Ich wünsche diesen liebenswerten Menschen, dass sie eines Tages diese fesselnden ‹Richtlinien› am eigenen, alten Körper zu spüren bekommen werden, und wünsche ihnen schon heute recht viel Spass dabei!»

Wie die Story schliesslich ausging, darüber berichteten weder die nationale noch die Regionalzeitung. Auf Anfrage bestätigt die Heimleitung heute, dass die von der Staatsanwaltschaft sowie von der kantonalen Aufsichtsbehörde eingeleiteten Verfahren nach eingehender Prüfung eingestellt wurden: Heimleitung und Personal hätten sich gegenüber der Bewohnerin und deren Angehörigen, welche die Beistandschaft in Absprache mit der Kesb wahrgenommen hätten (es war nicht der Sohn!), professionell und korrekt verhalten. Vor Ort ist zu erfahren, dass die betreffende Familie bereits seit längerer Zeit als zerstritten gilt und die Brüder für öffentlichkeitswirksame Auftritte bekannt sind. Die Trägerschaft des

Heims hat sich entschlossen, das Ergebnis des Verfahrens nicht publik zu machen. Man wolle die Sache ruhen lassen, um durch eine Reaktion nicht noch mehr Aufmerksamkeit auf sich zu lenken. Der Sohn hat das Verfahren weitergezogen.

#### **Überforderung und ein schlechtes Gewissen**

Nicht selten ist es das schlechte Gewissen, das Söhne und Töchter treibt, sich durch alle Böden für das Wohl – oder was sie dafür halten – ihrer betagten Angehörigen im Heim einzusetzen.

Oft haben sie aus eigener Überforderung die pflegebedürftige Eltern im Heim «abgegeben». In die Erleichterung mischt sich das schlechte Gewissen. Man will wenigstens dafür sorgen, dass es Mutter oder Vater im Heim gut geht. Oftmals steht dann nicht der Anspruch auf Dienstleistungen, sondern die eigene Rolle als aufopferungsvoll sorgender Sohn oder sorgende Tochter im Vordergrund. Das Heimpersonal

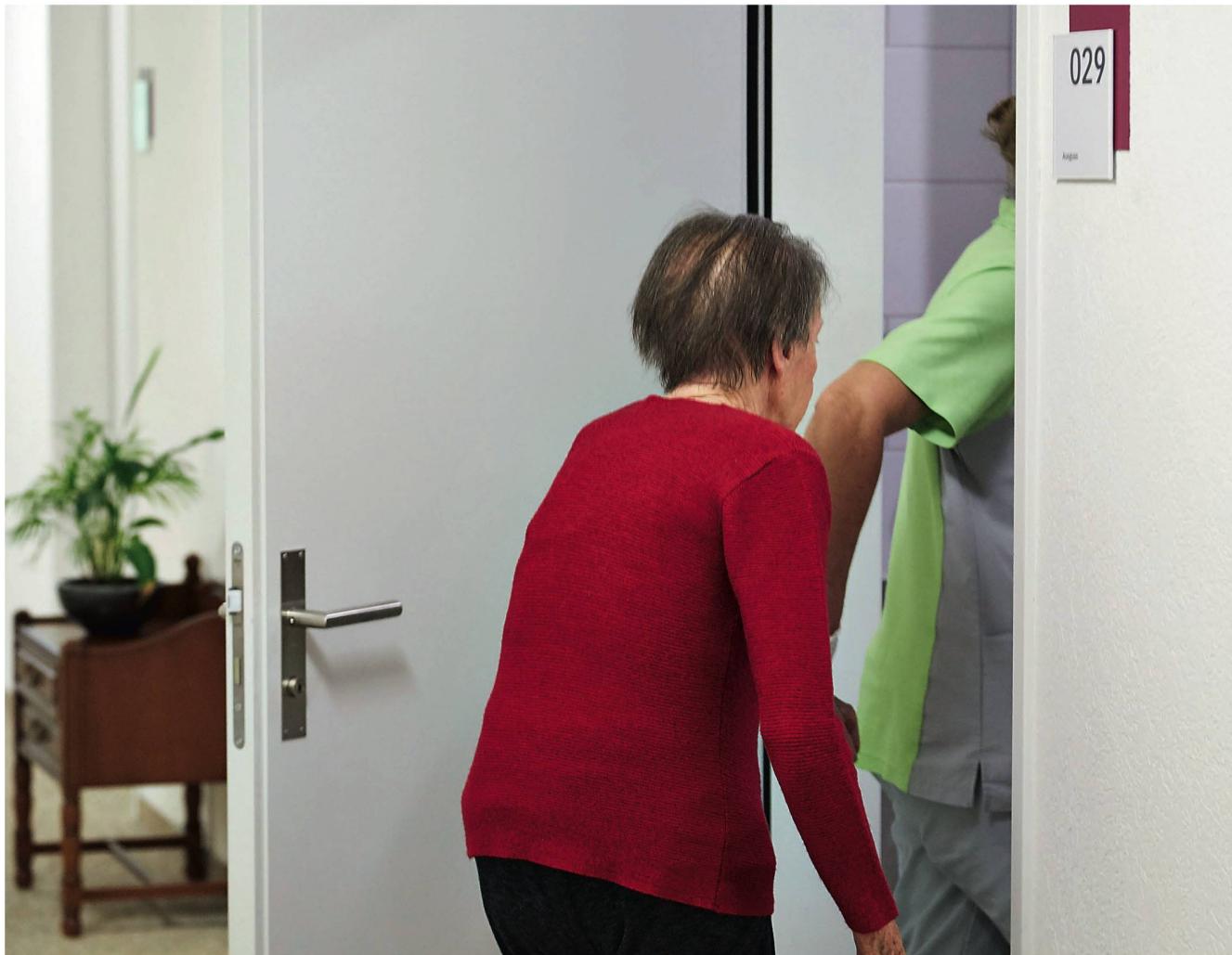
nimmt diese Angehörigen als ewige Nörgler wahr. Auch Hilf- oder Ahnungslosigkeit können zu Überreaktionen führen. Gerade Angehörige, die ihre Nächsten nur selten besuchen, sind oft überfordert, wenn sie sehen, wie schwer betreu-

>>

---

### **Angehörige und Pflegende sehen Pflegebedürftige aus unterschiedlichen Perspektiven.**

---



«Unsere Mutter wird vernachlässigt»: Familienangehörige kompensieren ein schlechtes Gewissen oder die Hilflosigkeit mit Anzeigen gegen die Pflegeheime.

Foto: Martin Glauser

ungs- und pflegebedürftig ihre Mütter und Väter geworden sind. Sie empfinden diesen Zustand als menschenunwürdig und geben die Schuld daran der Institution.

Werden alte Menschen immer pflegebedürftiger, können bestehende Familienmuster und «Familienmechanismen» wieder und oft verstärkt hervortreten, wie Heimmitarbeitende häufig feststellen. Das belastet nicht nur die Beziehung zwischen den Eltern und ihren Töchtern und Söhnen, sondern auch zu den Pflegepersonen. In den letzten Jahren hat die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter ([www.uba.ch](http://www.uba.ch)) eine Zunahme von Anfragen verzeichnet, die Konfliktsituationen zwischen Angehörigen und Mitarbeitern betreffen. Im Direktkontakt mit den Angehörigen kommt den Mitarbeitenden in Konfliktsituationen also eine wichtige Rolle zu. Umso wichtiger ist, dass das Personal die Familiengeschichte kennt. Das kann zum Verständnis von Konfliktursachen und bei der Suche nach Problemlösungen beitragen. Hinzu kommt, dass Angehörige und Pflegende pflegebedürftige Menschen aus unterschiedlichen Perspektiven sehen. Für die Pflegenden ist die zu betreuende Person eine von vielen und deren Pflege ein Teil der Gesamtaufgabe. Für die Angehörigen aber stehen ein ihnen vertrauter, einzelner Mensch und dessen Wünsche im Vordergrund. Denken und handeln die einen auf eine Art pauschal, richten die anderen ihren Fokus auf einen kleinen, persönlichen Ausschnitt. Neben einem bestehenden «Machtgefälle» (Kunden-Dienstleister) können zwischen Angehörigen und Pflegenden auch Generationen-, Bildungs- oder Einkommensunterschiede liegen. Unterschiedliche Lebensvorstellungen und Auffassungen führen in der Kommunikation leicht zu Missverständnissen und Konflikten.

#### Die Zahl der kritischen Bewohner wird zunehmen

Es ist die Aufgabe und der Anspruch aller Alters- und Pflegeheime, pflegebedürftigen Menschen Lebens- und Pflegequalität zu bieten. Im Zuge der allgemeinen gesellschaftlichen Entwicklungen wird in Zukunft die Zahl der kritischen und anspruchsvollen Bewohner und Angehörigen zunehmen. Die Angehörigen sind natürlich Botschafter für die Lebens- und Pflegequalität in Alters- und Pflegeheimen. Pflegepersonen sind ihrerseits auf die Angehörigen angewiesen, weil sie die wichtigste Informationsquelle für die Pflege der Bewohner sind. Angehörige wollen in Zukunft stärker in der Betreuung und Pflege mitbestimmen. Im Dienstleistungs- und Spannungsfeld Bewohner/Angehörige/Mitarbeiter/Institution trägt die Weiterentwicklung der «Angehörigenarbeit» deshalb zur Entspannung bei.

Trotz gesetzlicher und institutioneller Regelungen kann das ethische Dilemma von Freiheit und Sicherheit etwa beim Umgang mit freiheitsbeschränkenden Massnahmen kaum zu hundert Prozent geregelt werden. Die im Detail steckenden Probleme bieten jederzeit auch Angehörigen die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten. Der kontinuierliche Einbezug sowie die offene Kommunikation von Entscheiden gegenüber allen involvierten Personen ist somit von grosser Bedeutung. Angehörige und Personal benötigen vor allem Unterstützung, Beratung und eine Plattform, um sich in den Spannungsfeldern

Gesetz und Erwachsenenschutzrecht (beispielsweise bei freiheitsbeschränkenden Massnahmen) sowie Ethik, Moral und Tabus (Rechte und Pflichten aller Beteiligten, schlechtes Gewissen von Angehörigen und Mitarbeitern) zu verständigen.

Die Pflegezentren Mattenhof der Stadt Zürich haben mit dem Aufbau einer «Ethikorganisation» einen interessanten Ansatz entwickelt. Konkrete «Fälle», Fragestellungen, Entscheidungen und mögliche Verhaltensweisen können auf einer Plattform unter Einbezug von Angehörigen und Mitarbeitern bearbeitet und beurteilt werden. Die Resultate fliessen in die Erarbeitung und Weiterentwicklung von ethischen Richtlinien ein. Gesetze und Richtlinien dürfen aber nicht zu einer Schuldkultur führen. Institutionen können mit einer positiven Fehler- und Konflikt-

kultur und einem Beschwerdemanagement Lösungen für die Anliegen der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter angehen.

#### Eine offene Kommunikation ist wichtig

«Man kann nicht nicht kommunizieren.» Dieses erste Axiom der bekannten Kommunikationstheorie von Paul Watzlawik kann auch als Aufforderung für Institutionen verstanden

werden, in denen Menschen für Menschen Dienstleistungen in gesellschaftlich äusserst sensiblen Spannungsfeldern erbringen. Entscheiden sich Geschäftsleitungen und Trägerschaften einer Institution nach einem medialen «Shitstorm» dafür, die Sache nach einer Anzeige und einem Freispruch ruhen zu lassen, bleiben im kollektiven Google-Gedächtnis und damit jederzeit auffindbar nicht nur der «Fall» und der Name der betreffenden Institution hängen. Auch Hunderte, um nicht zu sagen Tausende Kommentare bleiben sozusagen unbeantwortet. Bereits durch das stille Aufschalten einer Information zum Ausgang eines Verfahrens wird die Grundlage geschaffen, um auch später den Sachverhalt differenziert dargestellt zu bekommen.

#### Positive Geschichten lancieren

Die negativen Schlagzeilen über Pflegeheime haben sich in jüngster Zeit gehäuft: «Missstände – und keiner schaut hin», «Das Elend in den Altersheimen», «Täglich vergiftet sich ein Patient im Altersheim», «Pflegerinnen belasten ihren Arbeitgeber» oder «Hohe Gewinne auf dem Buckel der Alten» sind nur einige von vielen Headlines, die in den letzten Monaten zu lesen waren. Gerade darum müssen die über 1550 Schweizer Alters- und Pflegeheime über die gesellschaftlich äusserst wichtige und wertvolle Arbeit in den Institutionen berichten.

Ein vielversprechender Ansatz könnte darin liegen, Journalisten zum Wohnen im Pflegeheim einzuladen. Ein Journalist machte von dieser Möglichkeit Gebrauch. Begleitet vom Entsetzen und Mitleid seines Umfelds zog er für eine Woche in ein städtisches Alters- und Pflegeheim ein. Beeindruckt von denen, die dort arbeiten, und voller positiver Erinnerungen schrieb er in der «Berner Zeitung»: «Es herrscht dort eine positive, fröhliche und warmherzige Stimmung, die sich nicht für eine Woche spielen lässt. Dies gilt vielmehr für jede Etage des Hauses und der Hierarchie. Mein besonderer Respekt gilt dem Pflegepersonal, das wohl am meisten zur familiären Atmosphäre beiträgt.» ●

### Die negativen Schlagzeilen über Pflegeheime haben sich in jüngster Zeit gehäuft.