

Anzeige



*Natürlicher Verstand kann fast jeden Grad von Bildung ersetzen,  
aber keine Bildung den natürlichen Verstand.*

Arthur Schopenhauer

Weiterbildung auf  
**NZZ Online**

## NZZ Online

Freitag, 27. Februar 2009, 10:04:20 Uhr, NZZ Online

26. Februar 2009, Neue Zürcher Zeitung

# Bestürzung über die Handy-Aufnahmen in Pflegezentrum

## *Experten sprechen von einem erschreckenden Einzelfall*



Das Pflegezentrum Entlisberg in Zürich.  
(Bild: Stadt Zürich)

**Fachleute und Organisationen aus dem Pflegebereich sind empört über die heimlichen Nacktaufnahmen, die Angehörige des Pflegepersonals von zwei Bewohnerinnen des Stadtzürcher Pflegezentrums Entlisberg gemacht haben. Es handelt sich aber wohl um einen Einzelfall.**

fsi. «Das ist ein klassischer Fall von psychischer Misshandlung», taxiert der Zürcher Stadtarzt Albert Wettstein die Untaten von mindestens drei und höchstens fünf Angehörigen des Personals des Pflegezentrums Entlisberg. Die Empörung ist gross, seit am Dienstag bekanntgeworden ist, dass Mitarbeitende der Institution mit dem Handy entwürdigende Filmaufnahmen von zwei demenzkranken Frauen gemacht haben (NZZ, 25. 2. 2009). Die Pro Senectute des Kantons Zürich nahm mit Bestürzung von den Vorfällen Kenntnis, ebenso wie die Curaviva – Verband Heime und Institutionen Schweiz und die Schweizerische Alzheimervereinigung. Der Schweizer Berufsverband der Pflegefachfrauen und -männer verurteilt in einem Communiqué diesen «abscheulichen Umgang insbesondere mit demenzkranken Menschen» als weder nachvollziehbar noch entschuldbar. Er wertet den Vorfall aber auch als Alarmzeichen für eine ungesunde Entwicklung im Versorgungssystem; insbesondere im Langzeitbereich werde aus Spargründen Pflegefachpersonal durch Hilfspersonal ersetzt. Damit steige die Gefahr von Fehlhandlungen. – Bei den drei bisher fristlos Entlassenen handelte es sich laut Kurt Meier, Direktor Pflegezentren der Stadt Zürich, allerdings um ausgebildetes Personal.

### **Gewalt zu Hause häufiger als in Heimen**

Stadtarzt Wettstein kann zum Fall Entlisberg nichts sagen, weil er ihn nicht kennt. Er weiss aber, dass 3 bis 6 Prozent der Betagten Opfer von Gewalt werden, dies jedoch vorwiegend im familiären Umfeld. In Institutionen sei dies viel seltener der Fall. In den Heimen arbeite das Personal acht Stunden am Tag, man sei bei der Arbeit nie allein und könne nach Ende der Schicht nach Hause gehen. Betreuer von Betagten im Familienbereich dagegen fänden zuweilen monatelang keine Ruhe und könnten viel leichter überfordert werden. Die häufigste Form der Misshandlung zu Hause sei die Vernachlässigung – und zwar oft nicht aus böser Absicht der Betreuenden, sondern wegen der Ablehnung der Betreuten. Diese liessen es beispielsweise nicht zu, dass man das Zimmer aufräume, die Wäsche wechsle, sie wasche oder ihnen Windeln anziehe und reagierten äusserst heftig.

Solche Probleme kennt auch das Pflegepersonal in den Institutionen. Laut Wettstein ist Gewalt von Demenzkranken gegen Pflegende viel verbreiteter als umgekehrt. Das Personal wird – durch die Erkrankung bedingt – geschlagen, gebissen und beleidigt. Es gehöre zur professionellen Pflege, dass man mit solchen anspruchsvollen Situationen umgehen könne, erklärt die Psychologin Petra Metzenthin, Dozentin Pflege an der Berner Fachhochschule Gesundheit. Das bedinge eine gute Ausbildung. «Die Pflege von Demenzkranken ist genauso anspruchsvoll wie jene von Intensivpatienten», betont sie. Es brauche spezielle Kompetenzen und Fähigkeiten, um mit ihnen umgehen und kommunizieren zu können.

Aber auch gut ausgebildetes Personal könne an Grenzen stossen, die Hilflosigkeit könne in Gewalt gegen Patienten münden und der Personalnotstand im Pflegebereich mache die Arbeit auch nicht leichter, fährt Metzenthin weiter. Es könnten sich Konflikte mit aggressiven Patienten aufbauen, die schliesslich in eine Eskalation mündeten. Dies komme allerdings in einem solchen Ausmass glücklicherweise nur selten vor. Und von so etwas Erschreckendem wie den Vorfällen in Zürich habe sie noch nie gehört. Handy-Gewalt sei ein junges Phänomen, das man bisher nur aus dem Kontext der Schule kenne. Sie sei zwar nicht sicher, ob sich die Pflegerinnen der Konsequenzen ihrer Taten bewusst gewesen seien, erklärt Metzenthin. Doch auf jeden Fall liessen sich die Taten weder nachvollziehen noch entschuldigen. «Es braucht eine umfassende Analyse, wie es zu dieser Situation kommen konnte. Und es müssen klare Zeichen gesetzt werden, dass ein solches Verhalten absolut inakzeptabel ist.»

Auch Klaus-Peter Rippe, Professor für Ethik an der pädagogischen Hochschule Karlsruhe und Geschäftsführer der Zürcher Firma Ethik im Diskurs, ist empört. «Da war ganz klar kriminelle Energie im Spiel. Ich bin froh, dass die Verantwortlichen sofort reagiert und kompromisslos durchgegriffen haben», sagt er auf Anfrage. Auch er bezeichnet den Übergriff als Einzelfall. Die Firma Ethik im Diskurs führt regelmässig Weiterbildungsveranstaltungen – sogenannte Ethik-Cafés – für Mitarbeitende von Zürcher Institutionen durch. Dabei geht es etwa um Fragen, wie das Personal auf Pflegeverweigerung angemessen reagieren kann, oder darum, wie viel Zwang jemand zum Guten des Patienten anwenden darf.

### **Freiwillige psychologische Beratung**

Die Vorgänge im Pflegezentrum Entlisberg will Klaus-Peter Rippe aus der Ferne nicht analysieren. Es sei denkbar, dass die Angestellten den falschen Beruf ausgeübt hätten und dass sich eine verhängnisvolle Gruppendynamik entwickelt habe. Es gehe nun vor allem darum, dass sich die Pflegeinstitutionen mit der Frage auseinandersetzen, ob derartige Fälle auch bei ihnen möglich wären und wie sie sich verhindern liessen.

Über entsprechende Instrumente verfügen die Pflegeheime der Stadt Zürich bereits heute, wie Kurt Meier erklärt. Das Pflegezentrum Entlisberg beschäftigt eine eigene Hauspsychologin, und dem Personal wird die Möglichkeit einer Supervision angeboten, ebenso wie die Intervision im Team. Diese Beratungen sind allerdings freiwillig. Kurt Meier weiss nicht, ob die betreffenden Angestellten jemals von einem dieser Angebote Gebrauch gemacht haben.

- 
- ▶ **Pflegebedürftige:** Heimlich nackt fotografiert [[http://www.nzz.ch/nachrichten/zuerich/pflegebeduerftige\\_heimlich\\_nackt\\_fotografiert\\_1.2088026.html](http://www.nzz.ch/nachrichten/zuerich/pflegebeduerftige_heimlich_nackt_fotografiert_1.2088026.html)]  
Link: [http://www.nzz.ch/pflegebeduerftige\\_heimlich\\_nackt\\_fotografiert\\_1.2088026.html](http://www.nzz.ch/pflegebeduerftige_heimlich_nackt_fotografiert_1.2088026.html)
  - ▶ **Entlisberg:** Rechtsanwalt spricht von «epidemischem Ausmass» [[http://www.nzz.ch/nachrichten/zuerich/rechtsanwalt\\_spricht\\_von\\_epidemischem\\_ausmass\\_1.2096031.html](http://www.nzz.ch/nachrichten/zuerich/rechtsanwalt_spricht_von_epidemischem_ausmass_1.2096031.html)]  
Link: [http://www.nzz.ch/rechtsanwalt\\_spricht\\_von\\_epidemischem\\_ausmass\\_1.2096031.html](http://www.nzz.ch/rechtsanwalt_spricht_von_epidemischem_ausmass_1.2096031.html)

---

**Diesen Artikel finden Sie auf NZZ Online unter:**

[http://www.nzz.ch/\\_1.2096007.html](http://www.nzz.ch/_1.2096007.html)

Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung oder Wiederveröffentlichung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von NZZ Online ist nicht gestattet.

---