



E-Paper

Leserangebote

Leserreisen

Monatsquiz

Aboshop

Startseite | SonntagsZeitung | Gewalt im Altersheim - Seniorin auf WC vergessen, Notfall-Klingel aus

Abo [Gewalt im Altersheim](#)

Seniorin auf WC vergessen, Notfall-Klingel aus

Dokumente zeigen schwere Verfehlungen in einer Westschweizer Einrichtung. Die Verantwortlichen blieben straflos. Ein Einzelfall? Rund 1800 Straftaten werden pro Jahr in Alters- und Pflegeheimen angezeigt.

[Dominique Botti](#), [Anielle Peterhans](#), [Roland Gamp](#)

Publiziert: 05.02.2022, 16:37



63



Solche Klingeln können Betagten das Leben retten – wenn sie eingeschaltet sind (Symbolbild).

Das Altersheim sei ein Ort, um zu sterben. Ein Menschenleben müsse man aber auch dort respektieren – «bis zum letzten Atemzug».

Lange hatte die diplomierte Krankenschwester gezögert, bevor sie diese Zeilen in eine Beschwerde schrieb. Gehofft, dass sich die Situation an ihrem Arbeitsort in Leysin VD von allein bessert. «Traurigerweise wurde es schlimmer und schlimmer», steht in ihrem Brief. «Monatelang sah ich inakzeptable Handlungen, unangemessenes Verhalten von meinen Kollegen und machtlose Bewohner.» So lange, bis sie nicht mehr schweigen konnte.

50 Minuten auf der dunklen Toilette

Im Sommer 2019 beschwert sich Anne, wie wir sie hier nennen wollen, beim Kanton Waadt. Sie prangert etliche Verfehlungen an im Altersheim der Fondation Miremont, wo sie damals temporär angestellt ist. Die Mitarbeiterin berichtet von einer ausgeschalteten Notfallklingel. Von Übermedikation, unqualifiziertem Personal, Blutergüssen und Beleidigungen. Eine Seniorin habe man 50 Minuten im Dunkeln auf dem WC sitzen lassen.

Eine Untersuchung durch eine unabhängige Kommission des Kantons bestätigt in der Folge schwerwiegende Fehler. Der Schlussbericht hält fest, «dass die Würde mehrerer Bewohner nicht respektiert wurde und dass Standardmassnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Bewohner nicht vorhanden waren oder nicht eingehalten wurden».

Der Bericht datiert vom April 2021. Bekannt wird der Fall aber erst jetzt, weil die Sonntagszeitung den anonymisierten Untersuchungsbericht einsehen konnte. Dieser zeigt, wie ein Mangel an Fachpersonal zu verstörenden Zuständen führte. Das Beispiel ist nicht repräsentativ für die Branche. Es offenbart aber Missstände auf höherer Ebene. Denn die Behörden sprachen keinerlei Sanktionen gegen die damaligen Verantwortlichen aus. Und Anne, die auf die Probleme aufmerksam gemacht hatte, verlor ihren Job – angeblich nicht wegen ihrer Beschwerde.

Der Direktor der Fondation Miremont, die das Altersheim zum Zeitpunkt der Vorwürfe geführt hat, bestreitet heute die meisten Vorwürfe. Die Kommission habe eine schlechte Arbeit gemacht.

Jedes Jahr rund 1800 Strafanzeigen

Wie oft in Einrichtungen für Betagte der Verdacht auf ein Delikt aufkommt, war bisher nicht bekannt. Nun gibt das Bundesamt für Statistik auf Anfrage detaillierte Daten an. Ausgewertet wurden alle Anzeigen zwischen 2010 und 2020 wegen mutmasslicher Straftaten, bei denen die Polizei «Pflegeheim» oder «Altersheim» als Tatort rapportierte. Schweizweit waren es durchschnittlich 1800 pro Jahr. Also fast fünf am Tag.

Es ist unklar, wie viele dieser Anzeigen tatsächlich in eine Verurteilung mündeten. Zudem lässt die Statistik offen, ob sich die Vorwürfe gegen Angestellte richteten, gegen Bewohnerinnen und Bewohner oder gegen Dritte. Sexualdelikte oder Straftaten gegen Leib und Leben sind selten. Meist werden Vermögensdelikte gemeldet. Ein Viertel der Anzeigen betreffen aber auch Straftaten gegen die Freiheit.

Was es für einen Bewohner bedeuten kann, wenn die Freiheit eingeschränkt wird, zeigte sich im Heim in Leysin. Im Untersuchungsbericht findet sich der Fall eines dementen Bewohners. Er sei anspruchsvoll gewesen, habe sich insbesondere bei der Körperpflege gewehrt. Genau da soll es zu Misshandlungen gekommen sein, so der Vorwurf von Anne.

Das Heim verabreichte dem Senior ein Beruhigungsmittel. Er stürzte in der Folge fast täglich, worauf das Heim ein Bettgitter installierte. Eine Zwangsmassnahme, die von Gesetzes wegen protokolliert werden muss. Doch die Untersuchung fand keine entsprechenden Einträge in den Akten.

Obwohl das Heim befürchtete, dass der Senior an einer Depression litt, wurde laut Untersuchungsbericht auch kein Psychiater hinzugezogen – stattdessen erhöhte

man die Medikamentenabgabe. Der Betagte bekam Schmerzmittel, ein Antidepressivum und schliesslich Morphium. Einige Wochen später weigerte sich der Bewohner, zu essen und zu trinken, und starb.

«Ein Demenzkranker braucht Fachwissen und Geduld, nicht starke Medikamente oder Bettgitter.»

Albert Wettstein, Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

«Dass Bewohnerinnen und Bewohner schwierig sind, schlagen oder ausrufen, ist keine Rechtfertigung für solche Massnahmen», sagt Albert Wettstein. Der Neurologe leitet die Fachkommission Zürich der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Sie ist Teil der nationalen Anlaufstelle «Alter ohne Gewalt». Diese erhielt seit 2019 mehr als 600 Meldungen von vermuteter Misshandlung – jede fünfte davon betraf ein Altersheim.

Wettstein sagt, zwei Drittel aller Heimbewohnenden in der Schweiz seien dement und häufig entsprechend verhaltensgestört. Mit ihnen angemessen umzugehen, sei die Kernaufgabe jedes Heims. «Gewalttätige Situationen entstehen oft dann, wenn Pflegende unter Zeitdruck stehen, jemanden schnell, schnell waschen müssen.»

Doch die Lösung liege oft ganz nahe, sagt Wettstein, ehemaliger Chef des Stadtärztlichen Dienstes Zürich: «Oft ist jemand im Team, der gut mit dem Bewohner umgehen kann, ihn ruhiger anspricht, eine Beziehung zu ihm hat. Und wenn sich der Bewohner einfach nicht waschen lassen will, dann darf er nicht gezwungen werden. Ein Demenzkranker braucht Fachwissen und Geduld, nicht starke Medikamente oder Bettgitter.»



Albert Wettstein, ehemaliger Zürcher Stadtarzt, sieht den Zeitdruck als wichtige Ursache.

Foto: Dominique Meienberg

Anne arbeitete den Akten zufolge mit vielen Hilfspflegerinnen zusammen. Das ist nichts Aussergewöhnliches. Im Gegensatz zu den diplomierten Pflegefachpersonen gibt es genügend Aushilfen. Doch in Leysin hätten diese ihre Kompetenzen wiederholt überschritten, so der Vorwurf. Hilfspfleger hätten Medikamente ohne Rücksprache mit dem Fachpersonal «ausgewählt und verabreicht». Sie hatten leichten Zugang, denn die Apotheke war ungesichert. Ein Pflegehelfer, der nicht einmal eine Ausbildung durch das Rote Kreuz hatte, bediente sich laut Untersuchung zudem nachts an Medikamenten im Reserveschrank, ohne dies zu dokumentieren.

Markus Leser ist Geschäftsführer von Curaviva, dem nationalen Branchenverband der Dienstleister für Menschen im Alter. Zum spezifischen Fall will er sich nicht äussern. Doch er sagt: Medizinische Aufgaben müssen immer dokumentiert und in der Regel von Fachkräften durchgeführt werden. Entscheidend sei, dass eine Person ohne Fachwissen nicht allein gelassen werde, sondern von diplomierten Pflegerinnen und Pflegern gecoacht und begleitet werde.

Dieser Meinung ist auch Albert Wettstein. Die Schweiz habe viele Pflegehelfer, jedoch wenig Fachpersonal. «Leider nimmt die administrative Arbeitslast für die diplomierten Pflegerinnen zu. Sie sind immer mehr am Computer statt bei den Bewohnerinnen – sie arbeiten am Limit und werden unzufrieden.»

Klingeln auf stumme Telefone umgeleitet

Anne kritisierte auch eine ruppige Pflege. Bewohner hätten Hämatome aufgewiesen. Einer Seniorin wurden laut Beschwerde die Beine im Lift eingeklemmt. Zudem sei es zu Beleidigungen durch Angestellte gekommen.

Weiter wurden laut Anne die Klingeln der Bewohnerinnen und Bewohner ignoriert, mit denen sie nach Personal rufen können. Ein Pflegehelfer habe in der Nacht einer Seniorin diesen Notfallknopf ausgeschaltet. Und er war nicht der Einzige. Die Untersuchung zeigte, dass auch andere Mitarbeiter ihr die Klingel ausschalteten, wenn sie «Episoden von ungewolltem Klingeln» zeigte.

In der Nacht wurden zuweilen die Klingeln auf der ganzen Station auf Handys umgeleitet. Diese seien auf stumm geschaltet worden, weil sich die Pflegenden in der Nachtschicht über das dauernde Klingeln beschwerten.

Anne beanstandete zudem, dass eine Seniorin 50 Minuten lang auf der Toilette im Dunkeln vergessen wurde. Andere Bewohner durften laut Beschwerde nicht auf die Toilette, obwohl sie darum gebeten hatten – und mussten stattdessen in ihre Einlagen machen.

«Vielleicht haben sie Angst. Auch das muss ernst genommen werden.»

Markus Leser, Geschäftsführer Branchenverband Curaviva

Markus Leser betont grundsätzlich die Bedeutung der Klingel, um Hilfe leisten zu können. «Abschalten darf man sie nie. Auch wenn eine Bewohnerin oder ein Bewohner kein eigentliches medizinisches Anliegen hat, so haben sie vielleicht Angst. Auch das muss ernst genommen werden.»

Er hält fest: «Es gibt nie eine Rechtfertigung, Menschen zu vernachlässigen.» Wenn Pflegende überfordert seien und an ihre Grenzen kämen, müssten sie das melden und das Gespräch mit der Heimleitung suchen. «Das gehört zu einer gesunden Feedbackkultur dazu. Leider funktioniert das nicht immer», sagt Leser.



Im Fokus: Das Altersheim in Leysin, das früher der Fondation Miremont gehörte.

Foto: Jean-Paul Guinnard / 24 Heures

Das hat auch Anne erlebt. Sie wollte die Missstände melden. Sie versuchte es zuerst intern, beschwerte sich schon ab Mai 2019 bei ihren Vorgesetzten. Doch die Verantwortlichen haben sie laut Untersuchungsbericht «nicht ernst genommen». Und «nichts unternommen», um ihre Vorwürfe zu untersuchen. Die Fondation schien der Kommission zufolge weniger besorgt wegen der Probleme um das Wohlbefinden der Bewohner als wegen des «Images der Einrichtung».

Das Heim in Leysin stand damals, im Sommer 2019, vor einer Übernahme durch eine neue Stiftung. Als deren Direktor von den Ungereimtheiten erfuhr, schickte er laut Untersuchungsbericht zwei ehemalige Mitarbeiterinnen vorbei. Sie sollten nachschauen, «ob es etwas Ernstes ist, damit das Feuer gelöscht werden kann», steht im Entscheid der Kommission. Doch die beiden Frauen gaben Entwarnung. Die erste Beobachterin fand eine «ruhige» Situation vor. Die zweite hielt fest: «Ich kann nicht von Misshandlung sprechen.»

Abgeschlossen war der Fall damit nicht – dank Anne. Sie meldete die Probleme damals nicht nur intern, sondern auch bei der Kommission. Sie hoffe aufrichtig, «dass Bewohnerinnen und Bewohner die Aufmerksamkeit, Fürsorge und das Gehör erhalten, die ihnen zustehen», schrieb sie.

Elf Gewalttaten gegen Bewohnende im Kanton Graubünden

▼ [Infos einblenden](#)

Laut Untersuchungsbericht erklärte die Stiftung anfangs auch gegenüber der Kommission, «dass es keine problematischen Situationen gegeben hat». Verbesserungspotenzial gebe es nur bei den Patientendossiers. Die Prüfer hielten fest, dass die Verantwortlichen die Vorwürfe bestritten.

Pierre Loison ist Direktor der Fondation Miremont, der das Heim bis im Februar 2020 gehörte. Er und auch weitere Befragte begründeten die Probleme laut Untersuchungsbericht mit der anstehenden Übernahme durch eine neue Stiftung. Das habe zu vielen Abgängen geführt und dazu, dass man viele Hilfskräfte habe einstellen müssen. Die Mitarbeiter hätten ihr Bestes gegeben. Es sei unter solchen Umständen «ein Wunder», dass die Kommission nur eine Beschwerde erhalten habe, wird Loison im Bericht zitiert.

Die Verantwortlichen konnten im Laufe des Verfahrens ausführlich Stellung nehmen. Laut ihnen traf es zu, dass Notfallklingeln umgeleitet wurden auf Handys, die stumm geschaltet waren. Auf jeder Etage sei aber eine Tafel installiert worden, die betätigte Klingeln angezeigt habe. Bei der Bewohnerin mit ausgeschalteter Klingel sei man regelmässig vorbeigegangen. Ungelerntes Personal habe Medikamente nur gestützt auf einen Leitfaden abgegeben – dieser sei aber veraltet gewesen. Es sei im Heim nicht üblich gewesen, Bewohnende anzuweisen, in ihre Einlagen zu machen, wenn diese auf die Toilette wollten. Der demente Bewohner, um den Anne besorgt war, sei seinerseits sehr aggressiv gewesen, so die Stiftung. Dass das Bein einer Betagten im Lift eingeklemmt worden sei, sei keine Absicht gewesen. Und die Betagte, die man 50 Minuten auf dem WC sitzen liess? Sie hatte laut den Verantwortlichen wiederholt Verstopfungen und sowieso viel Zeit auf der Toilette benötigt.

Die Kommission liess solche Erklärungen nicht durchgehen. Ihr Fazit fiel vernichtend aus: Die Sicherheit von Bewohnern sei nicht gewährleistet gewesen, «weil die Apotheke nicht gesichert war, die Klingeln abgeschaltet waren, aber auch, weil bestimmte Behandlungen und Handlungen von Personen durchgeführt wurden, die dazu nicht befugt waren». Laut Untersuchungsbericht wurden Persönlichkeitsrechte und auch die Regeln beim Einsatz von Zwangsmassnahmen verletzt. Und eine Verstopfung rechtfertige es nicht, dass jene Patientin «auf dem WC vergessen wurde, in der Dunkelheit».

Kritik gegen die Kommission

Pierre Loison relativiert dieses Urteil der Kommission. Er und sein Stellvertreter sa-gen bei einem Treffen mit dieser Zeitung, die Kommission sei an sich zwar «legitim», habe aber schlecht gearbeitet. Sie habe nur in eine Richtung untersucht. Loison kritisiert zudem die Whistleblowerin. Sie habe schlecht gearbeitet und aus Rache gehandelt.

Man habe ihre Vorwürfe angehört und abklären lassen. Und anerkenne lediglich, dass «eine einzige Klingel» ausgeschaltet worden sei. Tatsächlich seien Bettgitter angebracht worden, ohne dies zu protokollieren. Das sei nicht ordnungsgemäss. Der Rest werde bestritten. Man habe den Entscheid der Kommission nicht rechtzeitig erhalten, «um Rekurs einzulegen».

Loison ist nach wie vor im Gesundheitsbereich tätig. Eine Strafe gegen ihn oder gegen andere involvierte Personen gab es nicht. So klar das Verdikt durch die Kommission ausfiel, so überraschend die Konsequenz: «Die Kommission verzichtet darauf, eine Sanktion gegen die Fondation Miremont auszusprechen», ist im Bericht zu lesen. Denn im Februar 2020 habe diese den Betrieb des Heims eingestellt. Und die Stiftung, welche die Institution übernommen habe, treffe keine Verantwortung für die Verfehlungen der Vorgängerin.

Die Waadtländer Kommission schreibt auf Anfrage, in einem Heim sei die «Verantwortung fliessend». Es mache sich nicht eine einzige Person schuldig, wenn Fehler auf verschiedenen Ebenen passierten. Grundsätzlich könne man Verwarnungen oder Bussen aussprechen, aber auch den Entzug der Berufsbewilligung und

Schliessungen empfehlen. Aber: «Sobald eine Person die beaufsichtigte Funktion nicht mehr ausübt, ist grundsätzlich keine Sanktion gegen sie mehr möglich.»

«Ich bin Krankenschwester, liebe meinen Beruf, praktiziere ihn seit 24 Jahren.»

Anne (Name geändert), Whistleblowerin

Im Heim in Leysin fand mittlerweile eine weitere unangemeldete Kontrolle statt. Diese habe gezeigt, «dass wir die geforderten Standards vollständig einhalten», sagt der Direktor der Stiftung, die das Heim mittlerweile übernommen hat. «Wir legen grossen Wert darauf, eine qualitativ hochwertige Begleitung durchzuführen, bei der die Rechte des Bewohners respektiert werden.» Man habe das qualifizierte Personal mittlerweile aufgestockt und auch andere Punkte verbessert.

Und Anne? Sie verlor ihre temporäre Stelle in Leysin, kurz nachdem sie sich beschwert hatte. Ihre Vorgesetzte sagte in einer Einvernahme, sie habe den Vertrag nicht verlängern wollen, weil sich Mitarbeiterinnen über Anne beschwert hätten. Mit ihren Vorwürfen habe dies nichts zu tun gehabt.

«Ich bin Krankenschwester, liebe meinen Beruf, praktiziere ihn seit 24 Jahren», schrieb sie einst an die Kommission. Gerne hätte Anne gekämpft. Auch sie wollte Rekurs gegen das Urteil der Kommission einlegen. Das wurde ihr vom Kanton verweigert. Schliesslich sei sie selbst nicht durch den angefochtenen Entscheid beeinträchtigt worden.

Publiziert: 05.02.2022, 16:37

Fehler gefunden? [Jetzt melden.](#)

THEMEN

[Altersheim](#)

[Senioren](#)

[Gewalt](#)

[Altenpflege](#)

MEHR ZUM THEMA

Corona-Podcast «Und jetzt?»

«Die Angehörigen wollen wissen, was passiert ist»

Vor einem Jahr starben in einem Tessiner Altersheim mehr als 20 von 80 Bewohnern. Wie kam es dazu? Und hätte sich die Katastrophe verhindern lassen? Antworten im Corona-Podcast «Und jetzt?».

🕒 27.03.2021



Abo **Pro Senectute präsentiert neue Zahlen**

Gewaltdelikte gegen Betagte nehmen stark zu

Die angezeigten Straftaten für Misshandlungen an älteren Menschen haben sich in den letzten zehn Jahren mehr als verdoppelt. Die Politik ist gefordert.

01.10.2021



Abo **Isoliert**

«Sie haben mich behandelt wie eine Schwerkranke»

Wer hat die Betroffenen nicht geschützt? Wer hat sie beschützt? Wer hat sie vernachlässigt? Wer hat sie in einer Zelle zugehalten?

🕒 07.04.2021



[Startseite](#)

[E-Paper](#)

[Kontakt](#)

[AGB](#)

[Datenschutz](#)

[Impressum](#)

[Abo abschliessen](#)

