



Schliersee ist nur die Spitze des Eisbergs

Misstände in der Langzeitpflege

Im Fall der wegen groben Pflegemissständen geschlossenen Seniorenresidenz im oberbayerischen Schliersee hat die Staatsanwaltschaft Anfang Mai Anklage erhoben. Über die Hintergründe sprachen wir mit einer der Zeuginnen im Schlierseeprozess, Andrea Würtz.

Foto: Sauter | Sabine Mujkanovic



Andrea Würtz

schloss 2001 die Ausbildung zur Kinderkrankenschwester am St. Marien- und St. Annastifts Krankenhaus in Ludwigshafen am Rhein ab. Es folgten diverse pflegerische Weiterbildungen, etwa zur Stationsleitung, zur Hygienebeauftragte, zur Pflegedienstleitung und zur Study Nurse. Aktuell ist sie als Prokuristin in der von ihrem Mann gegründeten Beratungsgesellschaft Steinberg HGBB GmbH tätig.

Frau Würtz, Ihnen ist es zu verdanken, dass 2021 gravierende Missstände in der mittlerweile geschlossenen Seniorenresidenz Schliersee bekanntgeworden sind. Welche Verbindung hatten Sie zu der Einrichtung?

Als Angestellte des Regierungsbezirks Oberbayern war ich damals an das Gesundheitsamt bestellt. Während der Coronazeit war ich aufgrund meiner Qualifikationen als Pandemiebeauftragte in Pflegeeinrichtungen unterwegs – sowohl präventiv als auch bei Ausbruchsgeschehen. Damit fungierte ich auch als Schnittstelle zur Heimaufsicht. 2020 habe ich fast sieben Wochen täglich teilweise bis zu 18 Stunden

Foto: Getty Images | CasarsaGuru

Ich rate grundsätzlich allen Beschäftigten im Gesundheitswesen, Missstände nicht zu normalisieren, sondern ihnen mit professioneller Haltung und Fachlichkeit zu begegnen – auch wenn das Mut erfordert.

den in der Seniorenresidenz Schliersee verbracht und wurde Zeugin unbeschreiblichen Grauens.

Was genau haben Sie gesehen?

Ich erinnere mich an unzählige verzweifelte Augen der Bewohnerinnen und Bewohner. Viele waren unterernährt, dehydriert, isoliert. Manche hatten massive Wunden, die lange unversorgt geblieben waren. Die Atmosphäre erinnerte mich an Stefan Zweigs „Schachnovelle“, in der es um die psychischen Abgründe eines ehemaligen Gefangenen der Gestapo geht – Isolation und Stillstand als Form der inneren Folter. Ich habe gesehen, wie Dokumentationen gefälscht und für angekündigte Überprüfungen surreale Settings erschaffen wurden. Und damit nicht genug: Offenbar waren die grauenhaften Zustände nicht nur dem damaligen Träger, sondern auch den Menschen im Ort bekannt. Denn nach der Schließung der Seniorenresidenz begegnete ich eines Tages einem Mann direkt am Schliersee. Er erkannte mich aus der Dokumentation des Bayerischen Rundfunks und winkte resigniert ab: „Bringt doch alles nichts, meine Tante ist da schon vor zehn Jahren gestorben.“ Diese resignierte, schulterzuckende Toleranz von schlechter pflegerischer Versorgung macht mich bis heute sprachlos. Diese Mischung aus direktem Grauen und der bitteren Erkenntnis, dass sehr viele Bescheid wussten und nichts oder zu wenig getan haben, ist das eigentlich Erschreckende.

Haben Sie mit den Verantwortlichen der Einrichtung das Gespräch gesucht?

Ich habe nicht nur mit den Verantwortlichen, also der Heimleitung und Pflegedienstleitung, gesprochen, sondern auch dokumentiert, eskaliert und systematisch Meldungen gemacht – sowohl intern als auch extern, unter Einhaltung der korrekten Dienstwege. Frühzeitig wies ich auf strukturelle Risiken hin, etwa auf die akute Gefährdung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie auf die unzureichende Reaktion innerhalb der Einrichtung. Dass ich mich an Investigativjournalisten des Bayerischen Rundfunk gewandt habe, war kein erster, sondern der letzte Schritt, weil ich einsehen musste: Die Mechanismen, die eigentlich zum Schutz der Betroffenen da sein sollten, haben versagt oder waren blockiert. Was viele unter-

schätzen: Es ist nicht die fehlende Ansprache, die das Problem ist, sondern die systemische Taubheit gegenüber klaren Hinweisen beziehungsweise anhaltend deplatzierte Relativierungen. Genau deshalb habe ich nicht geschwiegen. Und genau deshalb rede ich auch heute noch darüber.

Sie haben also kein oder nicht ausreichend Gehör gefunden. Um sich die Situation besser vorstellen zu können: Wie haben die Verantwortlichen der Einrichtung konkret reagiert?

Die Situation war hochkomplex und in ihrer Dramatik kaum mit einfachen Antworten auf einfache Fragen zu fassen. Zum Zeitpunkt meines Einschreitens war die Einrichtungsleitung nicht nur unkooperativ, sondern in entscheidenden Phasen nicht mehr im Amt. Das Heim war halt- und führungslos, was die Lage zusätzlich verschärfte. Ich selbst war interimsweise als Heimleitung eingesetzt – nicht aus Karriereambition, sondern um überhaupt eine minimale Struktur aufrechtzuerhalten. Sonst hätte gar nichts mehr funktioniert. Eine Bewertung der damaligen Heimleitung beziehungsweise ihres Verhaltens greift insofern zu kurz, weil es längst nicht nur um die individuelle Haltung der Leitung oder der Beschäftigten ging, sondern um ein System, das in sich bereits instabil, intransparent, teilweise korrupt und desorientiert war.

Mittlerweile sind fünf Jahre vergangen. Haben Sie heute eine Erklärung für die damaligen Zustände?

Die Antwort darauf ist nicht leicht und muss mehrdimensional beantwortet werden; weil wir uns schon viel zu lange daran orientieren, mit dem Finger auf den *einen* Schuldigen zu zeigen. Aus meiner Sicht als Pflegefachperson und durch meine persönliche Erfahrung vor Ort in der Seniorenresidenz Schliersee ergibt sich ein deutliches Bild: Es war sowohl ein individuelles als auch strukturelles Versagen. In Schliersee kamen mehrere Faktoren zusammen, die gemeinsam einen gefährlichen Nährboden geschaffen haben: ein gewinnorientiertes Betreiberinteresse, das systematisch Personal, Materialien und Standards reduzierte, eine überforderte und teilweise resignierte Mitarbeiterschaft – durchaus auch mit krimineller Energie –, fehlende oder insuffiziente Kontrollen durch die zuständigen Aufsichtsbehörden, obwohl Hinweise und Beschwerden vorlagen, und schließlich ein System, das zwar vorgibt, Schutz und Qualität zu sichern, das aber in der Realität vor allem verwaltet, vertuscht oder wegsieht, wenn es unbequem wird. Die Situation vor Ort war über lange Zeit hinweg dokumentiert. Das eigentliche Drama liegt darin, dass diese Dokumentation nicht in konkretes Handeln mündete – auf mehreren Ebenen nicht. Diese Erkenntnis zuzulassen, bedeutet auch, endlich strukturell zu handeln: Die gesetzlichen Rahmenbedingungen müssen sich ändern und wir müssen als Gesellschaft wieder einen anderen Umgang miteinander gestalten.

Ist Schliersee ein Einzelfall?

Nein, Schliersee ist kein Einzelfall. Seit meiner Entscheidung, an die Öffentlichkeit zu gehen,

Fernsehreportage:
[https://
bit.ly/43i5Gep](https://bit.ly/43i5Gep)



Podcast:
[https://
bit.ly/44CHoy2](https://bit.ly/44CHoy2)



Dokumentation und Podcast über die Skandaleinrichtung in Schliersee

Nicht versorgte Wunden, Unterernährung, falsche Medikamente, 17 Todesfälle: Fast ein Jahr hatten Reporterinnen des Bayerischen Rundfunks (BR) recherchiert und waren der Frage nachgegangen, wie sich in einer einzigen Pflegeeinrichtung so viele Probleme und ungeklärte Fragen anhäufen konnten. Die Fernsehreportage „Unterernährt und verwahrlost – das Skandalheim von Schliersee“ wurde 2021 in der Reihe „Die Story“ der BR-Redaktion Kontrovers ausgestrahlt, auf Youtube weiter abrufbar und aus Sicht von Interviewpartnerin Andrea Würtz noch immer aktuell.

Empfehlenswert ist auch das Podcast-Feature „Das Horrorheim – Profitorientierte Pflege auf Kosten der Betroffenen“ des Bayerischen Rundfunks aus dem Jahr 2024, abrufbar in der ARD-Mediathek.

stapeln sich bei mir die Zuschriften von verschiedenen Beteiligten im Gesundheitswesen, von Geschädigten, von Angehörigen. Wer von bedauerlichen Einzelfällen redet, verkennet entweder die Realität oder will sie nicht sehen. Die Strukturen, die einen Skandal wie Schliersee möglich machen, existieren vielerorts und sie existieren weiter. Das ist ein großes Problem.

Was meinen Sie mit „Strukturen“?

Pflegeheime, in denen mit zu wenig Personal und zu wenig Fachlichkeit gearbeitet wird. Einrichtungen, in denen Bewohnerinnen und Bewohner still leiden, weil Kontrolle versagt, Beschwerden abgetan werden und Angehörige oft hilflos sind. Und ein System, in dem ökonomischer Druck stärker wirkt als ethische Verantwortung – ermöglicht durch gesetzliche Rahmenbedingungen und lähmende Kontrollinstanzen ohne wirksame Handlungsoptionen. Ich bekomme regelmäßig Rückmeldungen aus ganz Deutschland, aus unterschiedlichsten Versorgungsformen, die deutlich machen: Schliersee ist nur die Spitze des Eisbergs. Wenn wir den Fehler machen, dies wieder als Einzelfall zu behandeln, verharmlosen wir das Problem – und wir wiederholen es. Nur wenn wir endlich anerkennen, dass das System – vor allem die Pflegeversicherung im Elften Sozialgesetzbuch und die vorhandenen Kontrollinstanzen – tiefgreifend reformbedürftig ist, können wir beginnen, wirklichen Schutz für die Menschen zu schaffen, die auf Pflege angewiesen sind – und für die, die sie leisten.

Was würden Sie Pflegepersonen raten, wenn sie Missstände beobachten?

Ich rate grundsätzlich allen Beschäftigten im Gesundheitswesen, Missstände nicht zu normalisieren, sondern ihnen mit professioneller Haltung und Fachlichkeit zu begegnen – auch wenn das Mut erfordert. Der erste Schritt sollte immer die sachliche und schriftlich dokumentierte interne Meldung sein – an Vorgesetzte, Qualitätsbeauftragte oder, wenn nötig, direkt an die Heimaufsicht oder den Medizinischen Dienst. Wichtig ist: nicht warten, sondern handeln und dokumentieren – faktenbasiert und ohne Polemik. Auch der Verzicht auf Überlastungsanzeigen ist wichtig, weil diese immer als subjektiv empfunden werden

Es war sowohl ein individuelles als auch strukturelles Versagen. In Schliersee kamen mehrere Faktoren zusammen, die gemeinsam einen gefährlichen Nährboden geschaffen haben: ein gewinnorientiertes Betreiberinteresse, das systematisch Personal, Materialien und Standards reduzierte, eine überforderte und teilweise resignierte Mitarbeiterschaft – durchaus auch mit krimineller Energie –, fehlende, oder insuffiziente Kontrollen durch die zuständigen Aufsichtsbehörden, obwohl Hinweise und Beschwerden vorlagen, und schließlich ein System, das zwar vorgibt, Schutz und Qualität zu sichern – das aber in der Realität vor allem verwaltet, vertuscht oder wegsieht, wenn es unbequem wird.

können. Wenn Sie hingegen Gefährdungsanzeigen schreiben, indem Sie die Realitäten schildern, wie sie sind, hat das eine andere Wirkung! Ich weiß aus eigener Erfahrung, wie schwer es sein kann, Missstände offen anzusprechen – gerade in hierarchischen oder dysfunktionalen Strukturen. Deshalb ist es wichtig, nicht allein zu sein – suchen Sie sich Verbündete, sprechen Sie im Team miteinander! Kollegialer Rückhalt, professionelle Beratung, etwa über Pflegekammern, Berufsverbände oder Ombudsstellen, und – wenn alle Stricke reißen – auch der Gang an die Öffentlichkeit können notwendig werden. In meinem Fall war der Gang an die Medien kein erster Schritt, sondern die Konsequenz aus vielfach vergeblichen internen Bemühungen. Und auch wenn dieser Schritt persönlich viel gekostet hat, war er richtig – weil das Leben vieler hilfebedürftiger Menschen erheblich gefährdet war. Mein Appell lautet daher: Schweigen und Resignation schützen niemandem. Fachliches Handeln beginnt dort, wo andere wegsehen. Und jede einzelne Stimme kann der Anfang eines wichtigen Prozesses sein.

Meine Erwartung ist daher nicht nur eine individuelle Aufklärung, sondern ein deutliches Signal: Dass systemisches Wegsehen, wirtschaftlicher Druck auf Kosten von Menschenwürde und die Delegation von Verantwortung nicht folgenlos bleiben dürfen.

Inwiefern hat Sie der Gang an die Medien persönlich viel gekostet?

Ich bin teilweise als Nestbeschmutzerin verunglimpft worden – nicht von Außenstehenden, sondern von Personen aus dem Inneren des Systems. Gerade dann, wenn *eine von uns* Missstände offenlegt, beginnt oft eine bezeichnende Abwehrspirale: Man solle der gebeutelten Pflege nicht noch zusätzlich schaden, nicht den Ruf gefährden, nicht pauschalisieren. Diese Argumentation verkennet, dass Verschweigen und Beschönigen niemandem nützt – am allerwenigsten den Betroffenen, die auf unsere Hilfe – und eben nicht nur isoliert auf Pflege angewiesen sind.

📖 Altenpflege – Kämpfen statt Kündigen

Andrea Würtz hat 2024 gemeinsam mit dem Illustrator Bastian Klamke das Buch „Altenpflege – Kämpfen statt Kündigen“ veröffentlicht. Viele Elemente aus dem Schliersee-Skandal sind darin aufgegriffen, es handelt aber nicht ausschließlich von diesem Fall. Die Autorin versteht das Buch als Aufforderung zum Handeln. Statt die üblichen Missstände in der Altenpflege nur zu benennen, zeigt die Andrea Würtz auf, wie Pflege(fach)personen selbst aktiv werden können.



Andrea Würtz, Bastian Klamke: Altenpflege – Kämpfen statt Kündigen. Wie Pflegekräfte ihren Berufsalltag nachhaltig verbessern können. Schlütersche 2024, 216 Seiten, 34,00 Euro (Print)/32,99 Euro (E-Book)

Im Fall der Seniorenresidenz Schliersee hat die Staatsanwaltschaft Anfang Mai Anklage erhoben. Unter anderem geht es um versuchte gefährliche Körperverletzung in 101 Fällen sowie vorsätzliche und gefährliche Körperverletzung in zwei Fällen. Bei den drei angeschuldigten Frauen handelt es sich laut Gericht um ehemalige Führungskräfte der Seniorenresidenz. **Was erwarten Sie als Zeugin vom Prozess?**

Zunächst ist wichtig klarzustellen: Es wurde Anklage erhoben. Ein Gerichtsprozess ist damit möglich, aber bislang nicht eröffnet. Wann es tatsächlich zu einem Verfahren kommt, ist derzeit noch offen. Was mich bewegt, ist weniger die Frage, ob ein Prozess stattfindet, sondern was darin tatsächlich verhandelt wird – und was nicht. Denn schon jetzt ist absehbar: Einige der zentralen systemischen Fragen werden in der Anklageschrift gar nicht erfasst. Insbesondere der Umstand, dass der damalige Betreiber der Seniorenresidenz Schliersee nicht auf der Anklagebank sitzt, lässt viele Fragen zur übergeordneten Verantwortung unbeantwortet. Auch die Tatsache, dass die bekannten Todesfälle nicht Teil der Anklage sind, ist nicht nur für die Angehörigen, Geschädigten und Zeugen schwer zu ertragen und lässt grundlegende Zweifel an der Tiefe der juristischen Aufarbeitung aufkommen. Ich hoffe sehr, dass es im weiteren Verlauf möglich wird, genau hier nachzuschärfen. Die Strukturen, die ein solches Leid möglich gemacht haben, dürfen nicht ausgeklammert, sondern müssen sichtbar gemacht und juristisch bewertet werden. Denn die Verantwortung endet nicht an der Tür der stationären Einrichtung – sie reicht weit darüber hinaus. Meine Erwartung ist daher nicht nur eine individuelle Aufklärung, sondern ein deutliches Signal: Dass systemisches Wegsehen, wirtschaftlicher Druck auf Kosten von Menschenwürde und die Delegation von Verantwortung nicht folgenlos bleiben dürfen. Was in Schliersee passiert ist, war kein isoliertes Fehlverhalten allein – es war auch das Ergebnis eines fehlgeleiteten Systems mit anhaltend dysfunktionalen Rahmenbedingungen. Und das gehört dringend mit auf die Anklagebank.

Interview: Stephan Lücke