

**Zeitschrift:** SuchtMagazin

**Herausgeber:** Infodrog

**Band:** 25 (1999)

**Heft:** 1

**Artikel:** Spielen mit Freude und Vernunft : das Sozialkonzept von Swiss Casinos

**Autor:** Bretscher, Christian

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-800979>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 29.03.2025

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

# Spielen mit Freude und Vernunft – Das Sozialkonzept von Swiss Casinos

Es gibt Menschen, für die das Spielen im Casino statt zum Vergnügen zur belastenden Sucht wird. Das Sozialkonzept der Swiss Casinos ist darauf ausgerichtet, diese Spielsüchtigen früh zu erkennen und ihnen fachliche Hilfe zu ermöglichen.

CHRISTIAN BRETSCHER \*

Die Swiss Casinos arbeiten seit Jahren an der Konkretisierung und Umsetzung dieses sozialen Credo. Ziel dieser Bestrebungen ist es, dass das Spiel im Casino für alle Gäste ein positives Erlebnis ist. Einen weiteren Schritt in dieser Richtung bildet das Sozialkonzept von Swiss Casinos, das im Laufe des letzten und dieses Jahres ausgearbeitet worden ist und seit diesem Sommer schrittweise eingeführt wird. Es basiert auf dem folgenden Bausteinen:

- Offenheit und Transparenz
- Prävention und Früherkennung
- Professionelle Abklärung und Hilfe im Einzelfall
- Zusammenarbeit mit der öffentlichen Hand
- Umsetzung durch einen organisatorisch unabhängigen Sozialbeirat

\* Projektleiter Sozialkonzept, SC Management AG, Gerodstrasse 28, Postfach, 8031 Zürich, Tel. 01 279 99 11, FAX 01 279 95 15, WWW.SWISSCASINOS.CH. Der Artikel basiert auf einem Vortrag, den der Autor an der Tagung «Spielsucht» hielt, welche die BERNER GESUNDHEIT am 30.11.98 in Bern organisierte.

Die Ausgestaltung und Umsetzung dieser Bausteine werde ich in der Folge kurz zusammenfassen.

## Offenheit und Transparenz

Die Swiss Casinos legen Wert auf ein Klima des Vertrauens im Verhältnis zu Gästen und Öffentlichkeit. Dazu gehört, dass die angebotenen Spiele und der Casino-Betrieb für die Gäste der Swiss Casinos und die interessierte Öffentlichkeit transparent und verständlich sind. Sorgfältig rekrutierte und kontinuierlich geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pflegen einen persönlichen Kontakt zu den Gästen der Swiss Casinos

Die Swiss Casinos sorgen durch eine offene und aktive Informations- und Kommunikationspolitik für Transparenz des gesamten Casinobetriebs, einschliesslich:

- Aufklärung über Spielangebot und Unternehmen im persönlichen Gespräch zwischen Mitarbeitenden und Gästen
- aktiver und kontinuierlicher Information von Öffentlichkeit und Medien über aktuelle Ereignisse und Entwicklungen in Unternehmen und Branche
- Leitfaden mit Ratschlägen zum Spielverhalten, Hilfen zur Erkennung von Symptomen exzessiven Spielens sowie Anlaufstellen bei Problemen im Zusammenhang mit dem eigenen Spielverhalten

Die Swiss Casinos legen Spielregeln sowie Gewinnquoten und -chancen aller angebotenen Spiele offen. Sie gewähren Jugendlichen unter 20 Jahren keinen Eintritt. Weiter führen die Swiss Casinos eine Mediendokumentation und eine Statistik über festgestellte Probleme im Zusammenhang mit exzessivem Spielverhalten sowie dessen Bekämpfung.

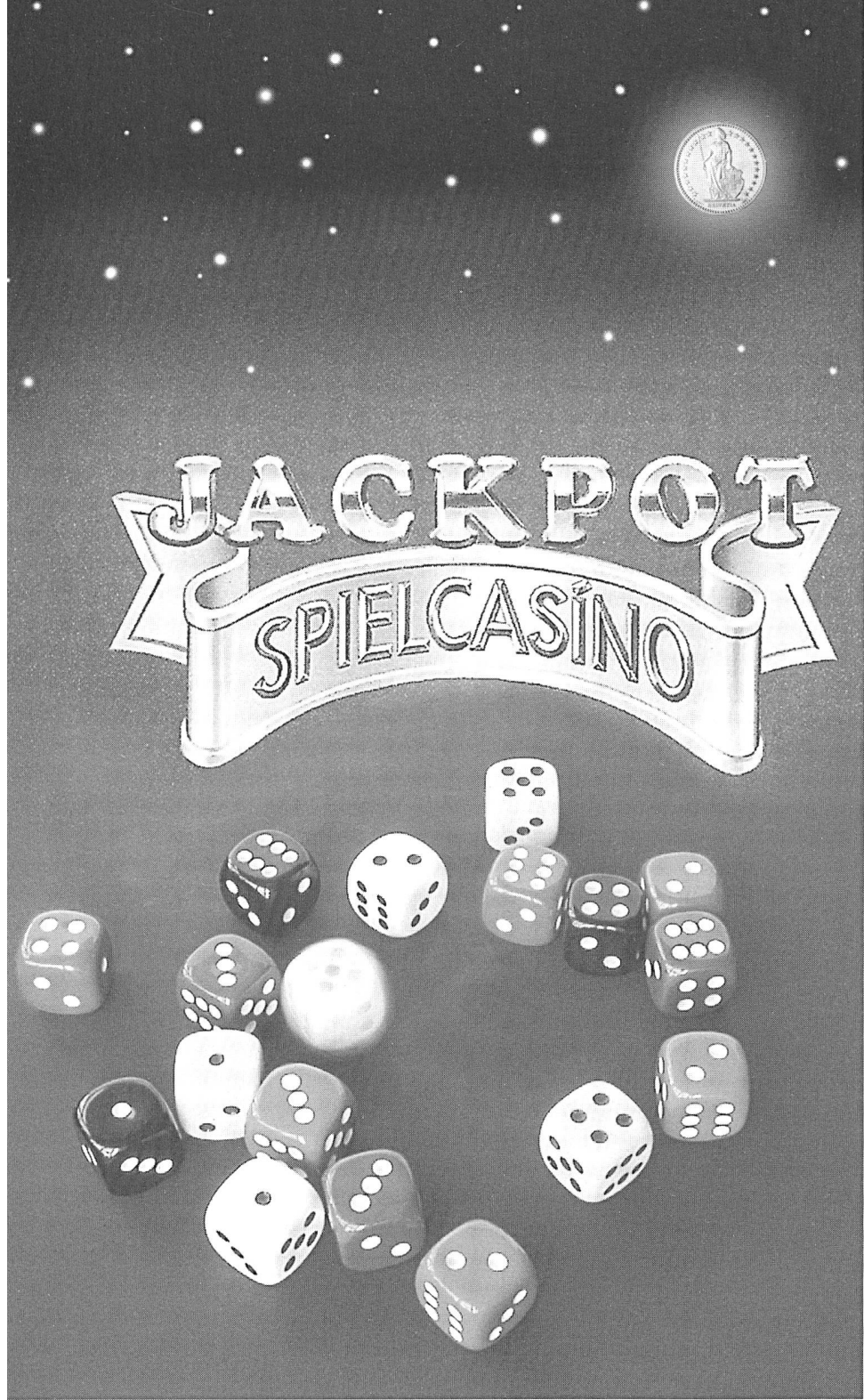
## Prävention und Früherkennung

Die Swiss Casinos legen Wert darauf, dass das Spiel im Casino für alle ihre Gäste eine entspannende, unbeschwerte Freizeitbeschäftigung ist, der jeder Gast im Rahmen seiner finanziellen Verhältnisse nachgeht. Dazu gehört, dass Gäste mit ungewöhnlichem oder auffälligem Spielverhalten frühzeitig erkannt, angesprochen und gegebenenfalls bei der Bewältigung persönlicher Problemsituationen unterstützt werden.

Die Swiss Casinos schaffen ein spannendes, freundliches Klima, das Gästen wie Mitarbeitenden gleichermaßen zugute kommt. Jedes Swiss Casino erlaubt auf Grund seiner Architektur und Einrichtung ein frühzeitiges Erkennen von Gästen mit auffälligem Verhalten. Dies wird zusätzlich unterstützt durch die Videoüberwachung sämtlicher Räume

Die Mitarbeitenden der Swiss Casinos pflegen den persönlichen Kontakt zu ihren Gästen und nehmen ihre Verantwortung gegenüber Gast und Casino bewusst wahr. Durch gezielte Beobachtung des Spielverhaltens von Stammgästen erkennen sie auffälliges Spielverhalten frühzeitig. Sie werden dabei unterstützt durch ihre Vorgesetzten sowie durch kontinuierliche und stufengerechte Trainings durch Fachpersonen. Hilfsmittel, Ablaufsstandards, Beobachtungsmechanismen und regelmäßigen Erfahrungsaustausch über Frequenz und Intensität des Spielens tragen zur Früherkennung exzessiven Spielverhaltens bei. Dies schlägt sich unter anderem dadurch nieder, dass die Gästebetreuung in das Qualifikations- und Förderungssystem von Swiss Casinos miteinbezogen wird.

Die Mitarbeitenden der Swiss Casinos suchen das Gespräch mit Gästen mit auffälligem Spielverhalten, um Probleme im Zusammenhang mit deren



Spielverhalten zu erkennen und gegebenenfalls weitere, den individuellen Umständen angepasste Massnahmen einzuleiten. Dazu gehören insbesondere

- die Empfehlung individueller Spieleinsätze
- die Verhängung von Spiel- beziehungsweise Hausverboten (auf Antrag des Gastes selbst, der zuständigen Behörden oder in eigener Kompetenz durch das Casino)
- die Vermittlung professioneller Budget- und/oder Spielberatung

Darüber hinaus ist es seit jeher selbstverständlich, dass kein Gast in einem Swiss Casino aktiv zum Spiel angehalten wird und dass keine Kredite oder Darlehen gewährt werden.

#### **Professionelle Abklärung und Hilfe im Einzelfall**

Die Swiss Casinos sind sich des Umstandes bewusst, dass – trotz aller Massnahmen zur Prävention und Früherkennung – persönliche Probleme in

Einzelfällen zu exzessivem Spielverhalten mit einschneidenden Folgen für die Betroffenen und deren Angehörige führen können.

Die Swiss Casinos bieten betroffenen Menschen unbürokratische, professionelle, unabhängige und individuelle Hilfe mit dem Ziel einer ganzheitlichen Beratung und Problembewältigung:

- Sie vermitteln Betroffenen professionelle Beratung zur Bewältigung von psychischen und/oder finanziellen Problemen und beteiligen sich in angemessenem Rahmen an den damit verbundenen Kosten
- Sie pflegen die Zusammenarbeit mit einem Kreis ausgewiesener, erfahrener TherapeutInnen und BudgetberaterInnen und unterstützen deren problembezogenen Erfahrungsaustausch
- Sie unterstützen aktiv den internationalen Austausch von Erfahrungen und Erkenntnissen sowie die wissenschaftliche Forschungstätigkeit zur Erkennung und Bewältigung von Problemen im Zusammenhang mit exzessivem Spielen
- Sie sind offen für den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit mit unabhängigen Selbsthilfegruppen, sofern diese aufgrund ihrer Tätigkeit und ihrer Fachkompetenz Gewähr bieten für eine fachgerechte und seriöse Beratung

#### **Zusammenarbeit mit der öffentlichen Hand**

Zur Verhütung und Bekämpfung von Problemen im Zusammenhang mit zwanghaftem Spielen oder exzessivem Spielverhalten pflegen die Swiss Casinos aktiv die Zusammenarbeit mit den Organen der öffentlichen Hand (insbesondere Fürsorge- und Sozialbehörden sowie Polizeiorgane).

Dazu gehören der Erfahrungsaustausch und die Offenlegung der Ergebnisse eigener oder fremder Erkenntnisse im Zusammenhang mit der Erkennung und Bewältigung von Problemen mit exzessivem Spielverhalten ebenso wie die gezielte, individuelle Unterstützung und Zusammenarbeit im konkreten Einzelfall.

#### **Der Sozialbeirat von Swiss Casinos**

Die Umsetzung des sozialen Credo und der sozialen Ziele von Swiss Casinos ist eine kontinuierliche, anspruchsvolle

volle Aufgabe, welche volles Engagement, interdisziplinäre Fachkompetenz und nicht zuletzt auch das Vertrauen von Betroffenen, Angehörigen, Behörden und Politik voraussetzt. Die Swiss Casinos haben deshalb entschieden, die Wahrnehmung dieser Aufgabe aus dem operativen Geschäft herauszulösen und ihrem Sozialbeirat zu übertragen. Dieser setzt sich zusammen aus Fachleuten der Bereiche Prävention, Psychiatrie und Sozialhilfe sowie aus ein bis zwei VertreterInnen der Swiss Casinos.

Der Sozialbeirat verfügt über eine externe Geschäfts- und Medienstelle, welche in eigenem Auftrag, aber auf Rechnung von Swiss Casinos arbeitet, sowie über ein frei einsetzbares jährliches Budget, das von der Swiss Casinos Gruppe bereitgestellt wird. Aufgabe des Sozialbeirates ist die Sicherstellung des Wirkungskreises Prävention – Erkennung – Abklärung – Hilfeleistung – Prävention durch Aus-

arbeitung von Vorgehens- und Verhaltensregeln für Mitarbeitende der Casinos. Das geschieht insbesondere durch:

- Unterstützung der Schulung sowie Supervision der Mitarbeitenden der Casinos
  - Akkreditierung von Fachleuten des Vertrauens (Psychiater, Psychologen, Budgetberater usw.) für Beratung und Therapie von Betroffenen
  - Entgegennahme von Meldungen über Problemfälle
  - Prüfung und Abklärung der gemeldeten Fälle
  - Beratung und/oder Therapie für Betroffene sowie gegebenenfalls deren Angehörige bzw. Überweisung an akkreditierte Fachleute des Vertrauens
  - Sicherstellung der Schnittstelle zur öffentlichen Hand
  - Information und Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit
- Als zweites Mitglied des Sozialbeirates hat Herr Dr. med. Andreas Can-

ziani, Psychiater aus Zürich, im Sommer seine Tätigkeit aufgenommen. Er hat seither in vielen Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Swiss Casinos den heutigen Stand der Bestrebungen analysiert, mit der Überarbeitung des Ausbildungsprogrammes begonnen und die konzeptionellen Ansätze für die Organisation von Abklärung und Therapie von Spielproblemen erarbeitet.

Heute setzt sich der Sozialbeirat von Swiss Casinos wie folgt zusammen:

- Dr. med. Andreas Canziani, Psychiater, Zürich
- Hans Fluri, Spielpädagoge, Brienz
- Prof. Dr. Felix Gutzwiller, Präventivmediziner, Zürich
- Michael Favrod, Leiter Casino Organisation, Swiss Casinos, Zürich
- Christian Bretscher, Kommunikationsberater, pi.ar. AG für Öffentlichkeitsarbeit, Zürich



<p><b>Psychiatrische Universitätsklinik Zürich</b> Ambulante, teilstationäre und stationäre Dienste</p>	<p><b>ISF</b> Institut für Suchtforschung Zürich</p>
<p><b>Weiterbildungsveranstaltung Zur Diagnostik der Sucht</b></p>	
<b>Zielgruppe:</b>	ÄrztInnen, die in eigener Praxis oder in Institutionen Methadon- und diversifizierte betäubungsmittelgestützte Behandlungen durchführen.
<b>Inhalte:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wichtige Klassifikationssysteme (ICD-10, DSM 4, AMDP)</li> <li>• praktische Diagnostik im Bereiche legaler und illegaler Suchtmittel</li> <li>• Komorbidität</li> <li>• Sucht und Arbeitsfähigkeit, Erwerbsfähigkeit, Invalidität</li> </ul>
<b>Leitung:</b>	Dr. med. Marco Olgiati, Institut für Suchtforschung, Zürich Tel: 01/211 01 05 • Fax: 01/211 03 88
<b>Referenten:</b>	Dr. med. J. Haug, PUK Zürich Dr. med. D. Eich, PUK Zürich Dr. med. Th. Meyer, Forel Klinik, Ellikon lic.phil. Sylvie Petitjean, PUK Basel Dr. med. M. Olgiati, Zürich
<b>Datum:</b>	9.3. / 18.3. / 26.3.1999, jeweils ganzer Tag
<b>Kursort:</b>	Institut für Suchtforschung, Konradstr. 32, 8005 Zürich, Parterre
<b>Kosten:</b>	Fr. 500.-, wird Ihnen nach Anmeldeschluss in Rechnung gestellt.
<b>Anmeldeschluss:</b>	26.2.1999
<b>Anmeldung:</b>	Anmeldeformular anfordern bei: Frau Dora Hamann Institut für Suchtforschung 8005 Zürich Tel: 01/273 50 25 • Fax: 01 273 50 23

<p><b>Psychiatrische Universitätsklinik Zürich</b> Ambulante, teilstationäre und stationäre Dienste</p>	<p><b>ISF</b> Institut für Suchtforschung Zürich</p>
<p><b>Weiterbildungsveranstaltung Psychiatrische Grundlagen für die Arbeit im illegalen Drogenbereich</b></p>	
<b>Zielgruppe:</b>	ÄrztInnen, PsychologInnen, SozialarbeiterInnen und PflegerInnen, die vorwiegend mit Drogenabhängigen arbeiten.
<b>Inhalte:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen psychiatrischen Denkens und psychiatrischer Diagnostik</li> <li>• wichtige psychiatrische Krankheitsbilder, Komorbidität</li> <li>• ambulante und stationäre Behandlungsmöglichkeiten</li> </ul>
<b>Leitung:</b>	Dr. med. Marco Olgiati, FMH Psychiatrie und Psychotherapie, Institut für Suchtforschung, Konradstr. 32, 8005 Zürich
<b>Referenten:</b>	Dr. med. T. Berthel, Psychiatrische Poliklinik, Winterthur Dr. med. J. Hättenschwiler, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Dr. med. M. Olgiati, Institut für Suchtforschung, Zürich
<b>Datum:</b>	13. – 15.4.1999, jeweils ganzer Tag
<b>Kursort:</b>	Institut für Suchtforschung, Konradstr. 32, 8005 Zürich, Parterre
<b>Kosten:</b>	Fr. 450.-, wird Ihnen nach Anmeldeschluss in Rechnung gestellt.
<b>Anmeldeschluss:</b>	Freitag 26.3.1999
<b>Anmeldung:</b>	Anmeldeformular anfordern bei: Frau Dora Hamann Institut für Suchtforschung 8005 Zürich Tel: 01/273 50 25 • Fax: 01/273 50 23