

Pflegemängel: Wenn das Altersheim zum Albtraum wird

Anmoderation

Anja Reschke:

Es war ein kleiner Hinweis, der meine Kollegen stutzig machte. Aus einem Hamburger Altenheim wollten innerhalb eines Monats gleich mehrere Personen ausziehen. Merkwürdig, denn wer einmal in ein Altenheim gegangen ist, bleibt da ja eigentlich. Zumal dieses besagte Heim mit moderner Ausstattung wirbt und auch sehr gut bewertet wurde. Was ist da also los, wollten meine Kollegen wissen? Nun ist es in der Regel sehr schwierig, hinter die Fassade von Alten- und Pflegeheimen zu blicken, selten wird man mit der Kamera hereingelassen. In diesem Fall war es anders. Malika Friedrichs und Philipp Kafsack durften in diesem Hamburger Heim drehen und Fragen stellen an den Geschäftsführer. Und bekamen so ein erschreckend ehrliches Bild.

Ein Heim der Hamburger Pflegekette „Pflegen und Wohnen“. Luxuriöse Ausstattung - Modernes Gebäude. Ausgezeichnet mit Bestnoten.

Trotzdem gibt es Beschwerden, allein aus diesem Heim zogen Ende Juli gleich fünf Bewohner aus. Sie haben es nicht mehr ausgehalten. Obwohl sie hier eigentlich ihren Lebensabend verbringen wollten.

O-Ton

Liselott Frieztzsche,

ehem. Bewohnerin „Pflegen und Wohnen“:

„Ich hab immer im Stillen gedacht, wie kommst du hier wieder raus? Wie kann man hier wieder rauskommen? Und ich hab auch zu jedem gesagt: Hier bleib ich nicht!“

Wir wollen uns selbst einen Eindruck von Pflegen und Wohnen verschaffen. Auf Nachfrage bietet man uns eine Hausführung an, wir dürfen uns alles anschauen. Und auf den ersten Blick sieht es hier wirklich einwandfrei aus.

O-Ton

Johannes F. Kamm,

Geschäftsführer „Pflegen und Wohnen“:

„Wir haben sowohl die Rückmeldung vom Kunden, dass er insgesamt unsere Leistungen zwischen sehr gut und gut einstuft. Ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit und ein hohes Maß an Leistungsqualität haben wir definitiv.“

Diese beiden schildern ein ganz anderes Bild. Der Sohn und die Schwester von Irmgard Grabenkamp. Die Seniorin hat in einem Heim von Pflegen und Wohnen gelebt. Frau Grabenkamp ist inzwischen verstorben. Sie war inkontinent, auf Windeln angewiesen. Das war bekannt im Altersheim, erzählt uns ihr Sohn.

O-Töne

Thomas Grabenkamp, Sohn: „Wir haben ihr immer Wischpapier bringen müssen, wir wussten am Anfang nicht, warum wir ihr Wischpapier rollenweise bringen müssen. Und sie wollte immer eine Rolle Wischpapier bei sich im Bett haben. Da habe ich gefragt: „Was Muttern, machst du mit einer Wischpapierrolle im Bett?“

Reporterin: „Konnte Ihre Schwester dem Personal Bescheid sagen, dass sie rein gemacht hat?“

Schwester von Irmgard Grabenkamp: „Das hat sie dann wohl nicht gemacht. Das konnte sie nicht mehr.“

Thomas Grabenkamp, Sohn: „Das konnte sie auch nicht mehr. Weil, man hat kurzerhand das Bett so weit von der Wand und von dem Notknopf weggeschoben, dass sie da nicht mehr ran kam. Und dann ist sie eben tatsächlich, wenn man sich die Bilder ansieht, ungefähr so Pi mal Daumen 30 bis 40 Zentimeter, 40 Zentimeter von der Wand geschoben worden. Hier oben ist der Klingelknopf.“

Reporterin: „Konnte sie ihren Arm da hin bewegen?“

Thomas Grabenkamp, Sohn: „Nein, unmöglich. Selbst mit ranrobben und irgendwie einen langen Arm machen, sie konnte da nicht rankommen.“

Hat das Personal das Bett eine Zeit lang weggestellt, um Ruhe zu haben? Der Geschäftsführer will das noch nicht einmal bestreiten.

O-Töne

Johannes F. Kamm, Geschäftsführer „Pflegen und Wohnen“: „Es gibt eben den Bewohner mit der Dauerklingel und wenn die Mitarbeiterin auf der Etage sagt, jetzt hat er mich zum fünften Mal gerufen, und die Möglichkeit darin besteht, dass er für eine halbe Stunde nicht klingeln kann oder für 20 Minuten, damit sie einmal zurückgehen kann in Ruhe und wieder vor. Nochmal: sie macht's ja nicht, um nicht zu arbeiten, sondern um andere Bewohner zu bedienen, dann kann ich mir das vorstellen. Abstellen können wir es nicht, weil wir das Notrufsystem nicht an der Stelle abstellen können, und dann gibt es eine Möglichkeit, bei jedem zweiten Mal hinzugehen, wenn es dann gar nicht mehr so weitergeht. Wenn es so ist, dass sie es abgeschoben haben und haben es nicht wieder hin geschoben, und es ging darum, für kurze Zeit zu verhindern, dass sie klingelt, dann haben sie an dieser Stelle einen Fehler gemacht.“

Die Pflegeheime werden aufgrund von Stichproben vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen beurteilt. Pflegen und Wohnen bekam die Note: sehr gut.

O-Töne

Reporterin: „Das Heim schmückt sich ja jetzt mit einer sehr guten Note. Hat einen Stempel von Ihnen drauf bekommen: MDK geprüft.“

Martin Schünemann, MDK Nord: „Die Note ist auf der Basis dessen, was wir zu prüfen haben, korrekt und wen wir geprüft haben. Aber es ist, wenn ich diese Geschichte dahinter höre, muss man zumindest in Zweifel ziehen, ob bei der Bewohnerbefragung alles so gut gelaufen ist. Alleine die Aussage: *ne halbe Stunde lang von der Wand abziehen und nicht an die Klingel kommen*, ist absolut indiskutabel, da brauchen wir nicht drüber reden. Das macht man nicht.“

Auch er ist aus einem Heim von Pflegen und Wohnen ausgezogen: Rolf Stendera ist bettlägerig. Ohne Hilfe von Pflegepersonal oder seiner Frau kann er kaum mehr essen und trinken. Das war auch schon bei Pflegen und Wohnen so. Trotzdem hat er da viel zu wenig getrunken.

O-Töne

Ruth Stendera: „Da komme ich hin und da hat mein Mann das Bewusstsein verloren. Da war er vollkommen ausgetrocknet. Und da hat mein Sohn dann gesagt, sofort einen Krankenwagen holen. Die Ärzte haben die Hände über dem Kopf zusammengeschlagen, dass er so ausgetrocknet war.“

Reporterin: „Hat man ihm einfach nichts zu trinken gegeben? Stand da keine Flasche?“

Ruth Stendera: „Das sind Glasflaschen, die kriegt er gar nicht auf und die kann er nicht nehmen, er kann sich nichts einschenken.“

Das hatte damals schon der medizinische Dienst der Krankenversicherung schriftlich festgehalten. Nach seinem Gutachten musste Rolf Stendera bei der Nahrungsaufnahme geholfen werden. Also auch damals im Heim.

O-Töne

Johannes F. Kamm, Geschäftsführer „Pflegen und Wohnen“: „Das werden Sie immer haben, dass Sie einen einzelnen Menschen, obwohl Sie sich Mühe geben im Rahmen Ihrer Arbeit, dass er an Flüssigkeit abnimmt.“

Reporterin: „Sie schließen es nicht aus, dass im Einzelfall bei Ihnen im Haus ein Mensch dehydriert?“

Johannes F. Kamm, Geschäftsführer „Pflegen und Wohnen“: „Niemand kann es ausschließen. Das hat damit zu tun, dass die Menschen selber nicht mehr aktiv dazu beitragen, Flüssigkeit aufzunehmen. Und es gibt auch Menschen, die willentlich die Nahrungsaufnahme und das Trinken einstellen, weil sie sterben wollen.“

O-Ton

Rolf Stendera:

„Das ist nicht wahr. Ich will nicht sterben!“

Hilflos, durstig - es ist wohl nicht böser Wille der Pfleger, sondern schlicht die Zeitnot. Thomas Böttcher hat lange bei Pflegen und Wohnen gearbeitet.

O-Ton

Thomas Böttcher,
ehemaliger Pfleger bei „Pflegen und Wohnen“:

„Das Problem war auch da die Zeit. Man muss, wenn ein alter Mensch Probleme hat zu trinken, dann trinkt er an einem 200 Milliliter Becher eine erhebliche Zeit, vor allem wenn er den Becher nicht selber halten kann, heißt das, es bedarf einfach einer gewissen Zeit. Und diese Zeit war so knapp, dass man wirklich große Probleme hatte, das ausreichend hinzukriegen. Man war immer an der Grenze dessen, was man selber für sich noch verantworten konnte, aber manchmal hatte man auch das Gefühl, die Grenze ist überschritten.“

Der Vorwurf also: Personalmangel. Doch Pflegen und Wohnen beteuert, es sei genug Personal da, wie hier auf dieser Station mit 63 Bewohnern.

O-Töne

Reporterin: „Wie viele Examierte sind dabei?“

Frank Haesloop, Direktor Pflegen und Wohnen Finkenau: „Zwei“

Reporterin: „Zwei. Das heißt, aktuell sind auf dieser Station heute zwei examinierte Kräfte da, die für 63 Bewohner die gesamte medizinische Versorgung durchführen.“

Frank Haesloop, Direktor Pflegen und Wohnen Finkenau: „Ja.“

Zwei examinierte Kräfte. Ob das den Vorschriften genügt, ist strittig. In der Praxis, so sehen es die ehemaligen Bewohner, zu wenig Personal.

Zeitnot, gestresste Pfleger. Und wenn man sich beschwert? Liselott Frietzsche fühlte sich von einem Pfleger bedroht und beleidigt.

O-Töne

Liselott Frietzsche, ehem. Bewohnerin „Pflegen und Wohnen“: „Da habe ich schon manches Mal gedacht: Oh Gott oh Gott oh Gott, wenn du hier wieder raus kommst, dann hast du Glück gehabt.“

Reporterin: „Warum?“

Liselott Frietzsche, ehem. Bewohnerin „Pflegen und Wohnen“: Na ja, weil, das wurde auch immer schlimmer. Und der hat rumgeschrien mit den Leuten da. Die eine, die hat nur immer gezittert. „Halt die Fresse!“, das hat er nicht nur zu mir gesagt, auch zu den anderen. Dann müssen die doch was unternehmen, ne?“

Reporterin: „Und dann haben Sie sich beschwert?“

Liselott Frietzsche, ehem. Bewohnerin „Pflegen und Wohnen“: „Ja, und dann bin ich zu Schulze rein und der meint, „oh, nicht schon wieder!“, also der wollte das auch nicht mehr hören.“

Damals: Beschwerde zwecklos. Heute, vor der Kamera, plötzlich Gesprächsbereitschaft.

O-Töne

Reporterin: „Wir haben mit Menschen gesprochen, und wir möchten Ihnen natürlich auch die Möglichkeit geben, dazu in irgendeiner Form -“

Johannes F. Kamm, Geschäftsführer „Pflegen und Wohnen“: „Ich möchte erst mal mit den Menschen sprechen. Mit den Menschen, mit denen Sie gesprochen haben, mit denen möchte ich auch sprechen. Jederzeit können wir uns zusammensetzen. Mit denjenigen, die Ihnen erzählen, dass sie uns vorwerfen, dass wir die Arbeit nicht ordentlich machen, die möchte ich hier herein haben. Jederzeit!“

O-Ton

Liselott Frietzsche, ehem. Bewohnerin „Pflegen und Wohnen“:

„Nee. Mit denen spreche ich nicht mehr. Hab ich ja schon damals. Nee, ich will mich nicht mehr ärgern.“

Autorin: Malika Friedrichs, Philipp Kafsack

Kamera: Philipp Kafsack

Schnitt: Martin Pagels, Thomas Lehnhart