

Bericht vom

Pflege-Podium Berlin, am 6. Oktober 2006, im Abgeordnetenhaus



Auf dem Podium von links nach rechts: Werner Schell, Brigitte Heinisch, Adelheid von Stösser, Dieter Lang, Annette Holthöfer, Lutz Müller-Bohlen

Pflege klagt an!

Unter dem Titel: Pflege klagt an!, hatte der Pflege-Selbsthilfeverband am Freitag dem 6. Oktober, 17.00 – 19.00 Uhr, zu einer Podiumsdiskussion ins Berliner Abgeordnetenhaus eingeladen. Damit wollte der Verband neben Pflegekräften und Personen die in irgendeiner Weise mit Pflege befasst sind auch Vertreter von Politik und Öffentlichkeit auf eine der Hauptursachen für die gravierenden Menschenrechtsverletzungen in deutschen Pflegeheimen aufmerksam machen, nämlich die Gefahr in die Pflegemitarbeiter sich begeben, wenn sie es wagen, Missstände offen anzusprechen und Abhilfe zu verlangen. Leider war die Politik an diesem Abend nicht vertreten, was wohl vor allem daran lag, dass Freitagnachmittags um diese Zeit schon wichtigere Themen anstehen müssen, um Abgeordnete und Mitarbeiter entsprechender Fachgremien dazu zu bewegen, noch einpaar Stunden anzuhängen. Insgesamt hätte man dieser Veranstaltung eine größere Besucherzahl gewünscht, denn sowohl das Thema als auch die Podiumsteilnehmer hatten einiges an Zündstoff und Bedenkenswertem zu bieten.

Mit ungewöhnlich klaren Worten wurde die Verantwortungslosigkeit von Heimbetreibern wie auch von Pflegekräften angemahnt und daran erinnert, dass Pflegekräfte nicht nur das Recht haben auf schlechte Arbeitsbedingungen hinzuweisen, sondern verpflichtet sind Pflegebedürftige vor Schäden zu schützen. Es gibt keinen Freibrief für Pflegefehler und Mangelversorgung! So machte Frau Holthöfer, Krankenschwester und Rechtsanwältin klar, dass Überlastungsanzeigen nicht vor persönlicher Haftung der Pflegekraft schützen, wenn es z.B. auf Grund von Personalmangel zu einem folgenschweren Unfall eines Bewohners kommt. Auch Herr Schell, Pflegerechtskenner und Fachbuchautor, betonte an mehreren Stellen die Beschwerderechte und Möglichkeiten von Pflegefachkräften, die eben nicht nur ihrem Arbeitgeber gegenüber verpflichtet sind, sondern in gleicher Weise den Pflegebedürftigen. Herr Lang, Pflegereferent bei der Verbraucherzentrale Bundesverband, pflichtete als Jurist seinen Vorrednern bei und stellte heraus, was die Verbraucherzentrale unternimmt, um pflegebedürftige Heimbewohner besser vor Schäden und Mangelversorgung zu schützen.

So setzt er sich z.B. für die Offenlegung der Prüfberichte ein, denn wie jeder Kunde hat auch der Heimbewohner ein Recht darauf zu erfahren, wenn die Versorgungsqualität unzureichend oder gar lebensgefährlich ist. Abschließend machte Herr Müller-Bohlen, unabhängiger Pflegesachverständiger deutlich, dass es nicht nur Heimleitung und Mitarbeiter sind die Missstände vertuschen, sondern auch die Verantwortlichen bei Heimaufsicht und MDK. Dazu liefert der uns vorliegende MDK Bericht, von der Einrichtung in der die Altenpflegerin Brigitte Heinisch bis zu ihrer fristlosen Entlassung im vergangenen Jahr tätig war, ein eindrucksvolles Beispiel. Frau Heinisch schilderte zu Beginn ihre Geschichte, die viele bereits kannten, da sie Gegenstand mehreren Fernsehsendungen war und in der Presse für Schlagzeilen sorgte. Das Ungewöhnliche daran waren weniger die schlechten Arbeitsbedingungen in der Einrichtung - mit derartigen Meldungen werden wir als Verband inzwischen täglich konfrontiert. Ungewöhnlich ist die Art, wie diese Altenpflegerin dagegen angegangen ist, indem sie ihren Arbeitgeber wegen Betrugs an den Bewohnern und Nichterbringung der zugesicherten Leistung, verklagt hatte. Diese Klage brachte ihr die Kündigung ein. Diese Kündigung wurde in zweiter Instanz vor dem LAG für rechtswirksam erklärt, unter anderem mit der Begründung, Frau Heinisch habe "leichtfertig falsche Angaben gemacht". Der MDK Bericht vom März 2006, der die Angaben von Frau Heinisch bestätigt und so gravierende Mängel dokumentiert, dass in fünf von acht Fällen Bewohnern ein sofortiger Heimwechsel nahe gelegt wird, war nicht Gegenstand der Verhandlung. Kein Staatsanwaltschaft hat sich die Mühe gemacht, vor Ort zu prüfen, ob die von Frau Heinisch angezeigten Vorwürfe berechtigt sind. Ungeprüft wurde den abwehrenden Aussagen seitens des Heimbetreibers, der Vivantes GmbH, der im Raum Berlin einen großen Einfluss hat, Glauben geschenkt. Aus arbeitsrechtlicher Sicht mag das Urteil korrekt sein, dennoch macht es deutlich, dass hier die Falsche bestraft wurde, während die Bewohner besagter Einrichtung immer noch unter den Zuständen leiden müssen, da die übrigen Mitarbeiter aus Angst vor Kündigung seither erst recht den Mund halten. Auf diese Weise funktioniert das Kartell des Schweigens.

Pflegeschäfte haben theoretisch und rechtlich die Möglichkeit angemessene Verhältnisse einzufordern, stellte auch Frau von Stösser heraus. In der Praxis wird diese jedoch nur ganz selten genutzt, sei es aus Angst vor Repressalien oder weil die Betroffenen nicht wissen, welche Vorgehensweise richtig und nützlich wäre. Erschwerend kommt hinzu, dass Heimbetreiber zumeist den besseren Rechtsschutz haben, sowie Anwälte die darauf spezialisiert sind, unliebsame Kritik von Mitarbeitern als Loyalitätsverstoß und Rufschädigung auszulegen und mit Abmahnung gegen Personen vorzugehen, die nicht stillschweigend jeden Missstand hinnehmen. Außerdem fehlt es bei Polizei und Staatsanwaltschaft häufig am notwendigen Hintergrundwissen und Engagement. Diese werden meist erst aktiv, wenn Mordverdacht besteht. Die alltäglichen Menschenrechtsverletzungen, wie Unterernährung, ungerechtfertigte Fixierung, medikamentöse Ruhigstellung als pflegetechnische Maßnahmen, etc. können auch deshalb in großem Stil fast selbstverständlich praktiziert werden, weil Derartiges viel zu selten angeklagt wird, schon gar nicht von Pflegekräften. Schließlich müssten sich die Pflegenden damit ein Stückweit selbst anklagen; denn sie sind es, die das Essen in Ruhe reichen oder aus Zeitmangel nur hinstellen; sie sind es, die den Arzt bedrängen, er möge doch ein Mittel geben, damit die Bewohner ruhig sitzen oder liegen bleiben. Weil solch eine Praxis in vielen Einrichtungen üblich ist, hat sich hier eine Art Gewohnheitsrecht etabliert, auch dahingehend, dass viele der alltäglichen Menschenrechtsverletzungen im Umgang mit Heimbewohnern, kein Unrechtsbewusstsein bei denen auslösen, die dieses täglich begehen.

Ziel und Fazit:

"Pflegedürftige alte Menschen müssen effizienter geschützt werden", so die einhellige Forderung aller Teilnehmer dieses Plenums.

Im Detail

In ihrer Einleitung wies Frau **von Stösser**, Vorsitzende des Pflege-Selbsthilfeverbandes und Moderatorin, darauf hin, dass es in der Pflege keineswegs an Gesetzen und Regelungen mangelt, wie auch das Deutsche Institut für Menschenrechte in einer Studie jüngst festgestellt habe. Im Gegenteil, seit Einführung der Pflegeversicherung haben die übergeordneten Instanzen geradezu eine "Regelungswut" entwickelt. Nicht zu unrecht stöhnen Leistungsanbieter angesichts des Bürokratismus und der Auflagen – die alle zum Schutze der Betroffenen erlassen worden sind. Auch die Pflegenden verbringen heute sehr viel Zeit damit, bestimmte Formalien zu erfüllen. Doch trotz all dieser Anstrengungen ist die im Grundgesetz zugesicherte "Achtung der Menschenwürde" im Umgang mit unseren pflegebedürftigen Mitbürgern schlechter gewährleistet denn je.

Den Hauptgrund hierfür sieht der Pflege-Selbsthilfeverband in der Ueffizienz des Kontrollsystems, beziehungsweise der fehlenden oder halbherzigen Durchsetzung geltender Rechte. Was nützen Gesetze, deren Durchsetzung nur auf dem Papier sichergestellt ist? Statt Sanktionen, je nach Art und Umfang von Rechtsverletzungen zu verhängen, setzt man auf Beratung. Es kann ja wohl niemand in Ordnung finden, dass wenn ein Pflegeheim nachweislich und zum wiederholten Male schwere Mängel aufweist, die Verantwortlichen nicht einmal eine Strafe zahlen müssen. Je größer die Einrichtung oder der Konzern, desto geringer die Gefahr, dass eine der im Heimgesetz vorgesehenen Konsequenzen, wie die Kündigung des Versorgungsvertrags, tatsächlich gezogen wird. Damit drohen die Kassen zwar gelegentlich, doch stattdessen werden immer wieder alle Augen zugedrückt, wird beraten und ermahnt. Die Einrichtung von der wir nachher hören werden ist da keine Ausnahme, nur dass in anderen Fällen die Öffentlichkeit nichts davon erfährt. Die Kontrollberichte, wie schlecht auch immer sie ausfallen, werden abgeheftet. MDK und Heimaufsicht dürfen darüber nach außen hin nicht berichten, weil die Lobbyisten der Heimbetreiber vor Zeiten eine entsprechende gesetzliche Regelung erwirkt haben an der sie unbedingt festhalten wollen.

"Jeder Autofahrer, der bei einer Ordnungswidrigkeit erwischt wird, wird zur Kasse gebeten oder muss seinen Führerschein abgeben", erinnerte Frau von Stösser. "Heimbetreiber hingeben zehren immer noch von den historischen Wurzeln im frühen Mittelalter, als Nächstenliebe und Wohltätigkeit das Hauptmotiv dafür war, den damals meist mittellosen alten und kranken Menschen in Klöstern oder Hospizen, Obdach zu geben. In den modernen Pflegeeinrichtungen heutiger Zeit wird niemand mehr aufgenommen, für den nicht irgendjemand die 2-3 Tausend Euro jeden Monat aufbringt, die ein Pflegeplatz kostet. Der Pflegemarkt boomt wie nie, und zwar vor allem deshalb, weil sich mit Altenpflege sehr viel Geld verdienen lässt."

Das uneffektive Kontrollsystem und die stumpfen Waffen von Heimaufsicht und MDK, machen es skrupellosen Heimbetreibern leicht, sich zu Lasten von Pflegebedürftigen und Mitarbeitern zu bereichern, betonte die Vorsitzende: In der Pflegebranche gebe es derzeit viele schwarze Schafe, die sich in weiße Westen hüllen können und trotz schlimmster Vergehen ungeschoren davon kommen. Als Insider erkenne man diese schwarzen Schafe schnell und zwar vor allem daran, wie sie mit Beschwerden umgehen oder daran, wie hoch der Krankenstand und die Fluktuation der Mitarbeiter ist. Im Grunde brauche man nur die Fluktuationsrate und den Krankenstand der Mitarbeiter anzuschauen, einen besseren Indikator für Überlastung und Missmanagement gebe es nicht. Ab einer bestimmten Rate müsste hier Alarmstufe Rot aufleuchten.

Frau von Stösser erläuterte im Folgenden die schwierige Situation in der sich Mitarbeiter in "**schlecht geführten Einrichtungen**" fast zwangsläufig befinden. Kennzeichen einer "schlecht geführten Einrichtung", sei zumeist ein willkürlich, autoritärer Führungsstil. Die Führungsetage hat das Sagen und alle anderen haben zu gehorchen. Meinungen und Erfahrungen unterrangiger Mitarbeiter sind nicht gefragt. Beschwerden werden nicht ernst genommen oder zum Nachteil für die Person ausgelegt, die diese geäußert hat.

In einer solchen Einrichtung war die Altenpflegerin **Brigitte Heinisch** beschäftigt. Eindrücklich schilderte sie die krankmachenden Arbeitsbedingungen, dass sie in einem Wohnbereich mit 50

Bewohnern – der über zwei Stockwerke ging - Nachmittags oft nur zu zweit oder höchstens zu dritt im Dienst waren. Darunter immer wieder neue Zeitarbeitskräfte, denen die Bewohner fremd waren und die sich nicht auskannten. Die Vorschläge von Frau Heinisch, die Wohnbereiche zu verkleinern und feste Teams zu bilden wurden ignoriert. Mehrfach bekundete Frau Heinisch wie auch einige ihrer Kolleginnen durch Überlastungsanzeigen, dass sie unter den Umständen keine ausreichende Versorgung gewährleisten könne. Daraufhin reagierte die Heimleitung, indem sie veranlasste, die Teams willkürlich zu durchmischen, um Gruppenbildung und Absprache zu erschweren. Das Arbeitsklima sei so unerträglich gewesen, dass Frau Heinisch wie viele andere Mitarbeiter häufig krank waren. Die Unzufriedenheit und der Druck der Mitarbeiter übertrug sich unweigerlich auf die Bewohner. Frau Heinisch gab zu, dass auch sie nicht immer freundlich mit den Bewohnern umgegangen sei und so manches Mal auch die Klingel gezogen habe. Nachdem all ihre Versuche die Probleme intern anzusprechen und Lösung herbeizuführen scheiterten, informierte Frau Heinisch den MDK, der daraufhin erneut innerhalb kurzer Zeit eine anlassbezogene Überprüfung vorgenommen hatte. Der Prüfbericht, welcher uns über inoffizielle Wege zugeleitet wurde, gibt der Altenpflegerin im Wesentlichen recht. Teilweise wurden so gravierende Mängel bei den Bewohnern festgestellt, dass bei fünf von acht untersuchten Bewohner, zur Verlegung in eine andere Einrichtung geraten wurde. Wörtlich heißt es hier:

" Der MDK Berlin-Brandenburg empfiehlt, gem.§ 115, Abs. 4 SGB XI die betroffene Versicherte über die Möglichkeit der Vermittlung eines anderen geeigneten Pflegeheimes zur nahtlosen Übernahme der pflegerischen Versorgung zu beraten."

Doch es passierte nichts. (Dieses Prüfungsergebnis, hätte unseres Erachtens wenigstens für die Heimleitung Konsequenzen haben müssen, zumal das Heimgesetz § 18, ein sofortiges Beschäftigungsverbot vorsieht "wenn Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass sie die für ihre Tätigkeit erforderliche Eignung nicht besitzt.)

Nachdem weder MDK noch die Kollegen/innen vom Betriebsrat, eine Besserung herbeiführen konnten, wandte sich Frau Heinisch Anfang November 2004 an einen Anwalt. Dieser forderte die Einrichtung auf binnen einer bestimmten Frist den Personalmangel zu beseitigen. Doch wie nicht anders zu erwarten, wurden die Vorwürfe zurückgewiesen. Daraufhin hat sie bzw. ihr Anwalt am 7. Dez. 2004 Strafanzeige gegen "die verantwortlichen Personen der Viantes GmbH, wegen besonders schweren Betruges nach § 263 Abs 3 StGB", erstattet. Ergebnis: Frau Heinisch wurde am 19. Januar 2005 zum 31. März gekündigt, wobei sich diese Kündigung nicht auf die Anzeige bezog, sondern auf ihr krankheitsbedingt häufiges Fehlen. Diese Kündigung löste spontan im Bekanntenkreis von Frau Heinisch und bei gewerkschaftlich organisierten KollegInnen eine Welle der Solidarität aus. Ein Flugblatt wurde aufgesetzt und des Nachts in der Einrichtung verteilt. Daraufhin erfolgte am 8. Februar die fristlose Kündigung. Gegen diese Kündigung wurde Einspruch erhoben, es kam zur Verhandlung vor dem Arbeitsgericht. Das Arbeitsgericht unterstützte die Position der Klägerin und erklärte die Kündigung für nicht gerechtfertigt und nicht rechtswirksam. Begründung des Arbeitsgerichtes mit Urteil vom 3. August u.a.:

Die Klägerin habe in Wahrnehmung berechtigter Interessen gehandelt und insoweit die unternehmerischen Interventionsmöglichkeiten genutzt.

Vivantes legte daraufhin Berufung gegen dieses Urteil beim Landesarbeitsgericht ein. Der Richter des LAG interessierte sich offenbar nicht für die genaueren Hintergründe und die berechtigten Interessen der Altenpflegerin, sondern stützte seine Entscheidung auf die Aussagen des Heimbetreibers. Frau Heinisch wurde unter anderem bezichtigt leichtfertig falsche Aussagen gemacht zu haben.

Mit Urteil vom 28. März 2006 erklärte das LAG die Kündigung als gerechtfertigt und rechtswirksam, wörtlich heißt es hier: *Nach dem gesamten Verhalten der Klägerin sei eine den Betriebszwecken dienliche Zusammenarbeit nicht mehr zu erwarten.* Um hier endgültig einen Schlussstrich unter diesen Fall zu ziehen, erklärt das LAG außerdem die Nichtzulassung einer Revision dieses Urteils. Doch Frau Heinisch lässt sich davon nicht abschrecken, notfalls will sie

bis zum Bundesverfassungsgericht gehen. Derzeit versucht sie über eine Nichtzulassungsbeschwerde, eine Revision dieses Urteils zu erwirken.

Ihr Glück im Unglück, sie hat wieder eine neue Arbeitsstelle in einer Wohngemeinschaft für Demenzkranke und wurde eingestellt, obwohl die Leiterin ihre Vorgeschichte kannte. Ihre neue Chefin saß im Publikum und hat sich dazu selbst geäußert. Es wäre schon viel gewonnen, wenn dieses Beispiel Schule machen würde. Denn in der Mehrzahl der Fälle ist es leider so, dass Mitarbeiter die an die Öffentlichkeit gehen, beruflich oft kein Bein mehr auf die Erde bringen.

Wer im Ruf des "Nestbeschmutzers" steht, um den machen die meisten Arbeitgeber einen weiten Bogen, erklärte auch **Werner Schell**, der zweite Podiumsreferent dieser Veranstaltung.

Auf die Frage, wie er das Vorgehen der Frau Heinisch beurteilte und was er Pflegekräften in einer ähnlichen Lage empfiehlt, antwortete Herr Schell sinngemäß:

Ich finde das Eintreten von Frau Heinisch für angemessene Pflegebedingungen sehr couragiert: Sie verdient dafür unser aller Lob und Anerkennung.

Allerdings zeigt diese Streitsache in aller Deutlichkeit auf, mit welchen Beschwerden und Gefahren ein mutiges Auftreten von Pflegekräften verbunden ist. Zum Glück hat Frau Heinisch eine neue Anstellung gefunden, zahlreiche andere Pflegekräfte hat es härter getroffen. Der „Lohn“ ihres Mutes war und ist die Arbeitslosigkeit.

Es ist leider so, dass die Rechtslage Arbeitnehmern, die sich gegen betriebliche Mängel wenden, die Kenntnis und Beachtung zahlreicher Regeln abverlangt. Wer diese Regeln auch nur in einem Teilbereich außer Acht lässt, ist schnell gekündigt und muss sich vor den Arbeitsgerichten zur Wehr setzen. Dann geht es um die Abwägung verschiedener Grundrechtspositionen – ein Streit mit ungewissem Ausgang. Die vorliegenden Gerichtsentscheidungen zu solchen Streitfällen belegen das eindrucksvoll.

Davon unabhängig ist die Frage, ob man mit einer eventuellen Strafanzeige bei der Justiz ausreichend Gehör findet bzw. in dem gewünschten Umfang voran kommt. Dazu muss man schlicht wissen: Im Zusammenhang mit medizinischen und pflegerischen Strafvorfällen gibt es bei der Justiz eine gewisse Zurückhaltung, die z.B. allein damit zu tun hat, dass sich Juristen in solchen Themen eher nicht auskennen. Daher wird auch in Behandlungs- und Pflegefehlerangelegenheiten meist nur der zivile Rechtsweg zur Durchsetzung von Schadensersatz beschritten; die Einschaltung der Staatsanwaltschaft ist die seltene Ausnahme.

Zum anderen ist zu beachten, dass bei strafrechtlichen Ermittlungen immer die subjektive Schuld deutlich im Vordergrund steht. Daher erscheinen mir Strafverfahren nach der momentanen Rechtslage eher weniger aussichtsreich.

Die Gesellschaft / der Staat muss sich in anderer geeigneter Weise darum kümmern, dass Pflegemissstände aufgegriffen werden können. Wir müssen in unserer Werteordnung klar herausstellen, dass uns die hilfe- und pflegebedürftigen Menschen nicht egal sind. Wer sich für die Durchsetzung der Rechte dieser Menschen einsetzt, darf sich nicht Ärger einhandeln, sondern er verdient Unterstützung und Anerkennung. Der Gesetzgeber muss in geeigneter Weise dafür sorgen, dass die Menschenwürdegarantie nicht zu einer Worthülse verkommt.

A.v.Stösser: Herr Schell, was müsste sich Ihrer Meinung nach im Zusammenhang mit der Aufdeckung von Pflegemissständen und deren Problematisierung zugunsten der Pflegekräfte ändern? Brauchen wir ein neues oder anderes Gesetz oder nur ein anderes Verständnis, um Pflegekräften, die Menschenrechtsverletzungen anzeigen, ernst zu nehmen und davor zu schützen, selbst nachher auf der Anklagebank zu sitzen oder den Arbeitsplatz zu verlieren? Sie haben anlässlich dieser Veranstaltung und weil wir als Verband mit derartigen Fragen ja oft konfrontiert werden, ein Informationspapier für Pflegekräfte entwickelt, in dem der rechtliche Rahmen klar abgesteckt wird, innerhalb dessen sich eine Pflegekraft relativ gefahrenfrei bewegen kann.

Werner Schell: Es gibt bereits eine Reihe von Regeln, die aufzeigen, wie man sich zweckmäßigerweise verhalten soll. Allerdings halte ich diese Regeln für unvollständig, so dass der Gesetzgeber aufzufordern ist, zugunsten der mutigen Arbeitnehmer, der Pflegekräfte also, einiges nachzubessern.

Ich skizziere einmal die **Rechtssituation**:

Hinsichtlich der Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen sind zahlreiche Rechtsgrundlagen zu beachten. Bedeutsam sind vorrangig Art. 1 und 2 Grundgesetz: **Die Menschenwürde ist unantastbar!** Ansprüche sind u.a. konkret beschrieben in der „**Charta der Rechte für hilfe- und pflegebedürftige Menschen**“. Wer es ernst meint mit der guten Versorgung „unserer Alten“ muss die Charta uneingeschränkt anerkennen!

Geschuldet wird bei der Dienstleistung immer die „**erforderliche**“ **Sorgfalt!** - Dies bedeutet, dass sich Dienstverpflichtete bei allen ihren Verrichtungen an dem zu orientieren haben, was im jeweiligen Berufsfeld, z.B. der Pflege, als richtig und korrekt eingestuft worden ist (vgl. auch § 11 Abs. 1 Nr. 3 HeimG). Wird der Arbeitnehmer an einer Dienstleistung mit der „erforderlichen Sorgfalt“ gehindert, kann oder muss er sich zu Wort melden. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten:

Der Arbeitnehmer hat in bestimmten Fällen die Möglichkeit, sich dem **Direktions- und Weisungsrecht des Arbeitsgebers** durch **Verweigerung** der Dienstleistung zu entziehen! In § 8 BAT ist z.B. ausgeführt: „**Der Angestellte hat Anordnungen, deren Ausführung – ihm erkennbar – den Strafgesetzen zuwiderlaufen würde, nicht zu folgen**“. – Es gilt der **Grundsatz: Wer handelt, der haftet!**

Allgemeine **Beschwerderechte und Remonstrationspflichten** der Arbeitnehmer können in vielfältiger Weise genutzt werden:

Die arbeitnehmerrechtlichen Kollektivvorschriften sehen umfangreiche allgemeine Beschwerderechte vor (z.B. §§ 84, 85 BetrVG).

Die sog. Remonstrationspflicht ist, ohne vertraglich oder tarifrechtlich näher ausgestaltet zu sein, Teil der Dienstpflicht und verpflichtet den Arbeitnehmer, Bedenken gegen die Rechtmäßigkeit einer dienstlichen Anordnung unverzüglich bei seinem unmittelbaren Vorgesetzten geltend zu machen. Wird die Anordnung aufrecht erhalten, so hat sich der Arbeitnehmer ggf. an den nächst höheren Vorgesetzten zu wenden. Wird die Anordnung bestätigt, ist sie auszuführen, sofern nicht Strafbarkeit vorliegt.

Überlastungsanzeigen können Verantwortlichkeiten verschieben: Eine solche Anzeige kann als eine (schriftliche) Mitteilung an den Arbeitgeber über unzureichende Arbeitsbedingungen (z.B. fehlendes Personal, mangelhafte Hygiene) verstanden werden. Solche Mitteilungen sollen v.a. bewirken, dass der Arbeitgeber bzw. das zuständige Betriebsorgan die erforderlichen Maßnahmen zur Verbesserung der unzureichenden Arbeitsbedingungen trifft. Zu bedenken ist aber, dass eine Überlastungsanzeige den Arbeitnehmer nicht von seinen Pflichten zur sorgfältigen Arbeitsleistung entbindet. Bei der Überlastungsanzeige geht es nicht um eine Weigerung zur Durchführung einer Anordnung, es geht auch nicht um die Remonstration gegenüber einer bestimmten Anordnung, unterhalb des Weigerungsrechtes, sondern schlicht darum, den Arbeitgeber aufmerksam zu machen, dass die Arbeitsbedingungen bzw. die dazu getroffenen Organisationsentscheidungen die sorgfältige Wahrnehmung der Dienstpflichten infrage stellen und mögliche Nachteile bzw. Schäden, z.B. bei hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, oder eigene gesundheitliche Beeinträchtigungen im Sinne des ArbSchG möglich bzw. voraussehbar sind. Der Arbeitgeber bzw. die Organisationsverantwortlichen sollen angehalten werden, Abhilfe zu schaffen. Wenn eine Reaktion der Verantwortlichen ausbleibt, kann / sollte die Überlastungsanzeige wiederholt übermittelt werden.

§ 17 ArbSchG gibt dem Arbeitnehmer das Recht, bei **Sicherheits- und Gesundheitsgefahren** ohne Nachteile die zuständige Behörde einzuschalten. Es ist

fraglich, ob die hier in Rede stehenden Pflegemissstände, Anzeigeberechtigungen anhand des ArbSchG auslösen können.

Die möglichen Nachteile bei unbedachten Informationen „nach draußen“ müssen zeitgerecht bedacht werden. Pauschale Aufrufe an Pflegefachkräfte, couragiert Pflegemissstände den Behörden mitzuteilen, z.B. Heimaufsicht, MDK, Ministerien, bzw. die Öffentlichkeit (Fernsehen, Zeitungsredaktionen) zu informieren, sind nicht unproblematisch. Die Aufmunterung, ggf. anonyme Anzeigen zu erstatten, ist ebenfalls nicht als hilfreich einzustufen.

Aufrufe dieser Art, soweit sie von Behörden, sogar von Ministerien, kommen, erscheinen mir solange als völlig deplaziert, wie man den Pflegenden nach erfolgter Meldung und Abarbeitung der Anzeigen nicht konsequent zur Seite steht und ggf. den Arbeitsplatz (vor einer Kündigung) sichert.

An dieser Stelle wurde das Wort an Frau Holthöfer gerichtet, die ebenfalls nichts von anonymen Anzeigen hält, sondern stattdessen die Pflegenden animiert, beklagenswerte Vorkommnisse möglichst genau zu dokumentieren und den Vorgesetzten offen gegenüber zu treten. Auch sie hält nichts von Hinten herum Aktionen, da diese das Klima verschlechtern und letztlich Zeichen eines Misstrauensverhältnisses sind.

Zur Information: **Annette Holthöfer** ist im Erstberuf Krankenschwester und inzwischen als Rechtsanwältin tätig.

Frau Holthöfer, können Sie sich an konkrete Situationen erinnern, in denen Sie in Ihrer Laufbahn als Krankenschwester/ Pflegefachkraft anders reagiert hätten, wenn Sie die rechtlichen Möglichkeiten so gekannt hätten, wie Sie sie heute kennen?

Frau Holthöfer erläuterte dies an einer häufig vorkommende und schon fast alltäglichen Situation – eines krankheitsbedingten Personalmangels den man als Pflegekraft geneigt ist zu kompensieren. So habe auch sie sich zum Beispiel einiger Patienten/Bewohner erbarmt, die wegen Personalmangels ansonsten mehrere Tage nicht aus dem Bett gekommen wären, da es zum sicheren Transfer in den Rollstuhl zweier Personen bedurfte. Früher habe sie selbst bei Personen mit hohem Gewicht und unstabiler Körperhaltung in solchen Situationen versucht alleine klar zu kommen und nicht so sehr an das Risiko gedacht. Heute würde sie das nicht mehr tun, sondern darauf drängen, dass entweder ein Kollege oder die Pflegedienstleitung oder die Heimleitung persönlich kommt, um die notwendige Hilfestellung zu geben. Wenn das nicht möglich ist, müsse man korrekterweise z.B. dokumentieren: *Frau X konnte nicht aus dem Bett geholt werden, da mir die für den sicheren Transfer erforderliche zweite Person von der Pflegedienstleitung nicht zur Verfügung gestellt werden konnte.*

Wörtlich: "Als Krankenschwester oder Altenpflegerin geht man diese Risiken zumeist aus „edlen Motiven“ ein, um dem Patienten/ Bewohner etwas Gutes (hier die Mobilisation) zu tun. Auf Grund meiner juristischen Ausbildung ist mir sehr deutlich geworden, dass ich durch mein riskantes Verhalten (auch wenn ich es „ gut „ gemeint hatte) strafrechtlich zur Täterin einer fahrlässigen Körperverletzung bzw. im schlimmsten Fall einer fahrlässige Tötung werde, falls die Patientin /Bewohnerin stürzt, weil ich sie nicht mehr entsprechend halten kann. Ebenfalls kann ich zivilrechtlich wegen der Nachbehandlungskosten (neben dem Arbeitgeber/ der Heimleitung) zu nicht unbeträchtlichen Schadensersatz- und Schmerzensgeldzahlungen verurteilt werden.

Angesichts dieser Konsequenzen würde ich auch gerade in Zeiten von Personalmangel und Arbeitsdruck immer genau überlegen, welche pflegerische Tätigkeit ich voll verantworten kann, weil sie nach den gewöhnlichen Umständen für den Patienten/ Bewohner so sorgfältig von mir durchgeführt werden kann, dass keine voraussehbare Gefahrenlage für den Patienten geschaffen wird.

Dies bedeutet in der Praxis, dass ich entweder die in einem anderem Zimmer tätige Kollegin hinzugezogen hätte und falls dies aus Zeitgründen nicht möglich gewesen wäre, die Patientin / Bewohnerin nicht aus dem Bett mobilisiert hätte, um weder sie noch mich zu gefährden."

A.v.Stösser: Pflegemitarbeiter müssen zwei Herren dienen, Sie haben sowohl Pflichten gegenüber ihrem Arbeitgeber als auch gegenüber den Patienten/Bewohnern. Dabei kommt es leicht zu Situationen, in denen der Mitarbeiter hin und her gerissen ist. Angenommen, Sie kommen zum Nachtdienst und stellen fest, dass Sie heute wohl ganz alleine sehen müssen, wie Sie klar kommen. Die zweite Kraft hat sich kurzfristig krank gemeldet und ein Ersatz kann so schnell nicht besorgt werden. Da zwei Personen im Grunde schon zu wenig sind, um eine sichere und bewohnergerechte Betreuung in der Nacht gewährleisten zu können, ist Ihnen klar, dass Sie das alleine unmöglich schaffen können. Was machen Sie?

Eine schwierige Frage, dies musste auch Frau Holthöfer zugeben. Ihr erster Gedanke dabei war, die Pflegedienstleitung anzurufen und zu bitten entweder selbst zum Nachtdienst anzutreten oder möglichst rasch dafür zu sorgen, dass eine zweite Kraft gefunden wird. Wichtig hier auch, dass dieser Vorgang dokumentiert wird. Schließlich ist es nicht Aufgabe der Pflegemitarbeiter für eine ausreichende Besetzung zu sorgen, sondern dafür ist die Pflegedienstleitung zuständig und wenn sie so kurzfristig keinen findet, muss sie selbst kommen. Sollte dies alles nicht möglich sein und sie tatsächlich alleine den Nachtdienst bestreiten müssen, bliebe ihr nichts anderes übrig, als klare Prioritäten zu setzen im Sinne von: Welche Aufgaben haben Vorrang? Welche kann ich unter Beachtung meiner Sorgfaltspflichten zunächst vernachlässigen? Vorrang haben z.B. zeitgebundene Medikamente, Infusionen, Kontrollen, Lagerungen die notwendige Inkontinenzversorgung sowie der Patientenruf (auf die Klingel gehen). "Wichtig ist, dass ich mir in dieser Situation als Pflegekraft meine Pflichten ganz konkret verdeutliche und soweit der Arbeitgeber nicht doch noch eine Pflegekraft stellen kann, vorrangig die Pflegeleistungen verrichte, die für den Patienten im Hinblick auf die Vermeidung einer Gefährdung von Leib und Leben dringend erforderlich sind und die auch von mir ohne Herbeiführung einer Gefahrenlage sorgfältig durchgeführt werden können. Wegen Zeitmangels nicht durchführbare grundpflegerische Maßnahmen, wie z. B. das Waschen des Patienten (hier ist der Tagdienst gemeint) würden dann nicht durchgeführt, diese unterlassenden Pflegemaßnahmen werden jedoch nicht nur in der Übergabe, sondern auch in der Dokumentation beschrieben, da auch der Patient/Bewohner einen Anspruch darauf hat, dass festgehalten wird, welche täglich pflegerisch durchzuführenden Maßnahmen, wegen der personellen Mangelsituation unterblieben sind.

Des weiteren sollte auch eine Mitteilung (schriftlich) an den Arbeitgeber hinsichtlich der personellen Engpässe und darauf beruhender Nichtdurchführbarkeit bestimmter pflegerischer Maßnahmen erfolgen, da er nur so die Möglichkeit erhält, zukünftig schneller Abhilfe zu schaffen.

A.v.Stösser: Welchen Wert haben denn in solchen Fällen Überlastungsanzeigen?

Frau Holthöfer erläuterte hier, dass es grundsätzlich wichtig ist und auch zu den Pflichten eines Arbeitnehmers (Pflegekraft) gehört, den Arbeitgeber schriftlich auf Missstände und Mängel in der Einrichtung aufmerksam zu machen, da er nur so Kenntnis davon erhält.

Ob man diesen Bericht „Überlastungsanzeige“ oder „Bericht zur aktuellen Pflegesituation“ oder ähnlich nennt, kann letztendlich dahin stehen. Es bleibt jedoch festzustellen, dass im konkreten Haftungsfall, nämlich dann, wenn in Zeiten von Personalmangel eine Pflegekraft konkret sorgfaltswidrig pflegt (siehe o.g. Beispiel) und es daraufhin zu Gesundheitsschädigungen des Patienten / Bewohners kommt, eine vorangegangene, so genannte Überlastungsanzeige nicht die Pflegekraft von der persönlichen Verantwortung / Haftung befreit. Man könnte im Umkehrschluss sogar sagen, dass wer vorher schon weiß, dass er als Pflegekraft unter (Personal) Mangelbedingungen pflegen muss, besondere Vorsicht walten lassen müsste, um niemanden zu gefährden. Die schriftliche „Überlastungsanzeige“ schützt im Schadensfalle den Verursacher vor Strafe nicht, sie ist jedoch ein wichtiges Instrument zur Verdeutlichung von Personal- und Pflegemangelsituationen gegenüber dem Arbeitgeber und sollte deshalb auch im Interesse des Arbeitgebers erfolgen, da nur so Missstände abgebaut werden können.

A.v.Stösser: Arbeitgeber, die Überlastungsanzeigen ignorieren und bagatellisieren, handeln m. E. unverantwortlich, denn sie setzen ihre Bewohner und Mitarbeiter wissentlich der Gefahr schwerwiegender Gesundheitsschäden aus. Heimaufsicht, MDK, Staatsanwälte und Richter, müssen endlich in diesen Fällen konsequent reagieren und nicht erst wenn irreversible Schäden zur Anzeige gebracht werden.

Wenn Pflegende in Konflikt geraten und sich entscheiden müssen, entweder dem Arbeitgeber auf die Füße zu treten oder die Patienten zu vernachlässigen, wählen die meisten den Weg des geringsten Widerstands. So verständlich dies ist, letztendlich sehe ich darin einen der Hauptgründe dafür, dass es so viele Heimbetreiber gibt, die ihre Mitarbeiter ausbeuten und die Bewohner betrügen können. Denn tatsächlich sind es die Pflegekräfte, die ihre Pflichten vernachlässigen, aus Angst vor der Konfrontation mit dem Arbeitgeber. Wie sehen Sie das?

Frau Holthöfer konnte sich hier nur nochmals wiederholen und erneut daran appellieren, dass Fachkräfte entsprechend ihrer **hoch qualifizierten Fachkenntnisse und Kompetenz**, sowie der damit verbunden Verantwortung auftreten.

Nachträgliche Anmerkung A.v.Stösser: Eine der Gründe zur Gründung des Pflege-shv ist die Tatsache, dass Berufsstandesvertreter (Pflegeverbände, Pflegerat, Gewerkschaften) allzu einseitig nur die Rechte der Pflegekräfte einklagen, indem man sich schützend vor die "armen Opfer" ausbeuterischer Praxis stellt. Dabei entsteht der Eindruck, als dürfe man seine Pflichten gegenüber den Pflegebedürftigen vernachlässigen, weil der Arbeitgeber zu wenig Personal einstellt oder man sich für die schwere Arbeit unterbezahlt fühlt. Im Unterschied dazu wollen wir uns für Stärkung der Pflegekräfte einsetzen, dahingehend, dass diese in Konfliktsituationen kompetenter und sicherer auftreten können. Das setzt voraus, dass sie ihre Rechte und Pflichten kennen und sich entsprechend verhalten. Ausreden wie: "Ich weiß zwar, dass das falsch ist was ich hier tue, aber was soll ich machen wenn wir keine Pflegeartikel bekommen und ständig zu wenig Leute sind.", sind keine Lösung, sondern die Ursache vieler Missstände. Wer sich nötigen lässt, Rechtsverletzungen zu begehen und fahrlässige Pflege zu praktizieren, sollte vielleicht doch besser einen anderen Beruf wählen. Fachkräfte die ihren Beruf zum Schaden von hilfe- und pflegebedürftigen ausüben, haben ihn verfehlt. Bei allem Verständnis für die widrigen Umstände die leider hier häufig vorherrschen, kann man schädigendes Verhalten grundsätzlich nicht entschuldigen. Nicht nur Heimbetreiber sollten zur Rechenschaft gezogen werden, wenn sie berechnete Erwartungen regelmäßig nicht erfüllen. Schädigung von Schutzbefohlenen kann nicht damit entschuldigt werden, dass die Stellenschlüssel zu schlecht sind oder der Krankenstand zu hoch ist. Schließlich wird niemand gezwungen ein Heim zu betreiben. Gleiches gilt für Pflegemitarbeiter, Ärzte oder andere Fachkräfte. Niemand hat uns zu diesem Beruf gezwungen und niemand hat uns versprochen, dass jedes Hindernis aus dem Weg geräumt wird.

*A.v.Stösser: Pflegeheimbewohner sind Kunden, die mit dem Heim einen Vertrag schließen in dem mehr oder weniger detailliert aufgelistet steht, welche Leistungen sie für den festgelegten Preis erwarten können. Somit interessiert sich auch der Verbraucherschutz für das Thema Pflege. Ich begrüße nun Herrn **Dieter Lang**, von der **Verbraucherzentrale – Bundesverband**. Herr Lang ist Jurist und federführend für den Bereich Pflege zuständig. Auch er hat pflegerische Vorerfahrungen und weiß um die Probleme.*

Ich habe erstmals 2003 erfahren, dass sich die Verbraucherzentrale auch des Themas Pflege angenommen hat. Wir haben uns am "Runden-Tisch-Pflege" kennen gelernt, in der Arbeitsgruppe, die die "Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen" entwickelt hat.

"Herr Lang, der Verbraucherschutz und unser Verband haben ein gemeinsames Anliegen, nämlich pflegeabhängige Menschen vor falschen Versprechungen und Schäden durch unsachgemäße Pflege und Betreuung zu schützen. Dabei setzen Sie etwas andere Schwerpunkte als wir. Was würden Sie denn einer Altenpflegerin, wie Frau Heinisch raten, sollte diese sich an den Verbraucherschutz wenden und erklären, in der Einrichtung, werden die Bewohner betrogen, weil zu wenig Personal da ist, um die vertraglich zugesicherten Leistungen erbringen zu können?"

Herr Lang bestätigte im Wesentlichen die Ausführungen seiner Vorredner, ohne auf juristische Einzelheiten in diesem Streitfall näher ein zu gehen.

Sind das Fragen, mit denen Sie regelmäßig konfrontiert werden, oder was sind die pflegebezogenen Themen mit denen die Verbraucherzentrale überwiegend zu tun hat?

Sinngemäße Antwort: Wie der Name schon sagt, dient der Verbraucherschutz nicht dem Schutz der Dienstleister, sondern der Leistungsempfänger, in diesem Falle also der Heimbewohner. Zwar können Pflegende sich an uns wenden und uns über konkrete Mängel informieren, doch geschieht dies eher selten, weil wir uns in diesen Fällen nicht direkt einschalten können, wie die offiziellen Kontrollorgane.

Durch welche Maßnahmen versuchen Sie bzw. die Verbraucherzentrale die Position der pflegebedürftigen Heimbewohner zu schützen?

Der Verbraucherschutz hat in Deutschland eine lange Tradition und darum auch bestimmte Erfahrungen und Schwerpunkte. Wir achten z.B. darauf, dass das Preis- Leistungsverhältnis stimmt und der Kunde erkennen kann, welche Leistungen er zu welchem Preis erhält. Wir achten darauf, dass die Qualität stimmt und entsprechende Kriterien entwickelt werden. Darum war die Verbraucherzentrale auch an der Entwicklung der Pflege-Charta interessiert und hat daran mitgewirkt.

Im weiteren erklärte Herr Lang in welcher Weise der Verbraucherschutz berät, dass es eine Internetgestützte Beratungsdatenbank gibt, wie diese funktioniert und wer diese Nutzen kann.

Er drückte sein Bedauern darüber aus, dass das "Pflegenottelefon" mit einer bundesweit einheitlichen Nummer und 24 stündiger Besetzung, vor der Implementierungsphase stecken geblieben ist. Der Verbraucherschutz hatte sich sehr dafür eingesetzt, weil die regionalen Notrufe vielen nicht bekannt und selten kontinuierlich besetzt sind.

Aktuell bemüht sich die Verbraucherzentrale um mehr Transparenz in den Einrichtungen und eine Offenlegung der Prüfergebnisse. Dazu wäre es jedoch notwendig die Prüfberichte in einer für den Laien verständlichen Form zu verfassen, hierzu mache man derzeit Vorschläge.

Als letztes Podiumsgmitglied begrüßte Frau von Stösser Herrn **Lutz Müller-Bohlen**, der kurzfristig hinzugekommen war. Herrn Müller-Bohlen ist Krankenpfleger mit verschiedenen Zusatzqualifikationen und hat u.a. Erfahrung als Pflegedienstleiter in einem großen Pflegeheim, als Betreuer und als unabhängiger Pflegesachverständiger (seit 1996) Derzeit leitet er eine psychiatrische Einrichtung hier in Berlin.

Herr Müller-Bohlen, Sie haben während Ihrer langjährigen Sachverständigentätigkeit viele Einrichtungen gesehen und sind dabei oftmals Zeuge von menschenunwürdigen Pflegebedingungen geworden.

Sie haben den bisherigen Dialog verfolgt, welcher der angesprochenen Punkte halten Sie für besonders wichtig und hervorhebenswert?

Zunächst verwies Herr Müller-Bohlen auf die Entwicklung der Pflege in den vergangenen 20 Jahren: "Zu Beginn meiner Ausbildung 1983 wurde die deutsche Krankenpflegeausbildung im europäischen Ausland noch nicht anerkannt. Altenpflege war eine Randerscheinung und die Altenpflegeausbildung musste selbst bezahlt werden. In den 80iger Jahren versuchte man den Pflegeprozess nach dem Nancy Roper Modell einzuführen und die Pflege auf ein wissenschaftliches Fundament zu stellen. Anfang der 90iger wurde die Pflegeversicherung verabschiedet und es gab eine Reform des Vormundschaftsrechts. Pflege entwickelte sich in Deutschland - zumindest vom Anspruch her - hochprofessionell. Das Heimgesetz wurde angesichts von Missständen mehrfach reformiert und durch das Qualitätssicherungsgesetz ergänzt, seither bemüht man sich um ein normiertes Qualitätsmanagement, welches als Allheilmittel gepriesen wird. Und wohin hat das alles letztlich geführt: wir stehen im Jahre 2006 vor einem nationalen Scherbenhaufen, einem

absoluten Desaster. Regeln der Menschlichkeit, Fachlichkeit und Gesetze werden regelhaft - wider besseren Wissens - missachtet, Schutzbefohlene drangsaliert, gequält, gefoltert. Ich sehe in meiner Tätigkeit als Sachverständiger Missstände, die einem schlichtweg die Sprache rauben.

Die Pflegeversicherung entstand in dem wirklich bemerkenswerten, ja herausragenden Verständnis, dass pflegerische Versorgung in Deutschland eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe ist. Länder, Gemeinden, Pflegekassen und MDK haben - gesetzlich normiert - innovative Tendenzen zu berücksichtigen, die zu einer Verbesserung der Pflegesituation beitragen. Das Gesetz sprach vollmundig von einer neuen Kultur des Helfens und der mitmenschlichen Zuwendung.

Angesichts der desolaten Realität zeigen jedoch bei Pflegeskandalen immer und gern öffentlichkeitswirksam alle mit dem schuldzuweisenden Finger auf die Pflegekräfte und übersehen dabei ebenso gern, dass Unmengen an Menschen in Pflegeeinrichtungen ein und ausgehen:

Angehörige, Hausärzte, MDK, Heimaufsicht, Vormundschaftsrichter (zumindest müssten sie das gemäß FGG, aber sie entscheiden lieber in ihren Amtsstuben), Rechtsbetreuer (für die mit der neuen Reform nunmehr Heimbewohner Stundenlieferanten für zeitaufwendigere Betreute sind), Ergotherapeuten, Krankengymnasten und viele mehr...alle sind sie mitverantwortlich... und ALLE schauen sie schweigend weg. Anders ist es nicht zu erklären. Und vor allem die Pflegekassen, die Kraft Gesetz für die Sicherstellung der Pflege verantwortlich sind. Einmalig, soweit mir bekannt ist, wurde in dem Pflegeskandal um das Pinneberger Seniorenheim "Gut Eichenhof" 2001 seitens der AOK haftungsrechtlich geprüft, ob Hausärzte ihrer Verantwortung gerecht geworden sind.

Laufend werden mit unbeschreiblicher Hilflosigkeit neue Gesetzesvorlagen und Expertenrunden initiiert - im alten Verständnis von "wenn man nicht mehr weiter weiß, macht man einen Arbeitskreis", obwohl die gesetzlichen Grundlagen zu jeder Zeit völlig ausgereicht haben, Pflegeanbieter zu kontrollieren. Nur sie wurden und werden schlichtweg nicht umgesetzt."

Damit bekräftigte Herr Müller-Bohlen die bereits in der Einleitung herausgestellte Forderung, den Worten und Gesetzen endlich einmal Taten folgen zu lassen.

Im Anschluss daran hatten Teilnehmer im Publikum das Wort. Die Mehrzahl der Wortmeldungen richteten sich an Frau Heinisch, darunter Fragen wie: "Wie weit wollen Sie rechtlich noch vorgehen? Wer bezahlt die Kosten für Rechtsanwälte und Prozesse? Mitglieder des "Solikreises", durch den Frau Heinisch vor allem mental unterstützt wurde, forderten eine breite Solidarisierung und Bewegung von der Basis aus.

Das Versagen der staatlichen Organe wurde an mehreren Stellen angeprangert und da kein Vertreter der Politik den Weg ins Abgeordnetenhaus Berlin gefunden hatte, blieb diese Aussage unwidersprochen im Raum stehen. Herr Lang unternahm den Versuch, die zur Zeit in den oberen Pflegerängen hoch gehandelten Wundermittel "Care Management" und Case Management" als neue Hoffnungsträger ins Feld zu führen. Frau von Stösser sieht darin jedoch nur wiederum kostensteigernde Maßnahmen, die den bürokratischen Wasserkopf aufblähen und die Distanz zum gemeinen Arbeitsvolk an der Pflegebasis vergrößern. Was die Pflegebedürftigen vor allem brauchen, sind Menschen die Zeit für sie haben, die sich für sie interessieren. Wir müssen wieder runter von diesem wissenschaftlichen Checklistenverständnis, den Leistungsmodulen der Kassen bzw. von allem was die Pflegenden, speziell seit Einführung der Pflegeversicherung, auf das Niveau reiner Sachleistungserbringer am Körper degradiert hat. Von wenigen Ausnahmen abgesehen, entspricht die Pflegequalität heute der untersten Stufe der Maslowpyramide. Selbst das kann, bei der menschenverachtenden und ausbeuterischen Haltung vieler Heimbetreiber keineswegs durchgehend gewährleistet werden. Täglich verhungern Menschen für viel Geld in unseren Heimen, oder sie werden gegen ihren Willen/Widerstand zwangsernährt, fixiert und in ihrem Selbstbewusstsein und ihrer

Selbstachtung derart gebrochen, dass sie willenlosen Versorgungsgegenständen gleichen. In den Heimprospekten oder Internetauftritten überbieten sich die Leistungsanbieter mit Versprechungen. Das Blaue vom Himmel wird den potentiellen Kunden hier versprochen, ohne befürchten zu müssen daran ernsthaft gemessen zu werden. Wenn sich die Versprechungen eines Reiseveranstalters nicht erfüllen, hat der Betreffende gute Aussichten wenigstens sein Geld zurück zu bekommen. Soweit sind wir im Pflegebereich noch lange nicht. Doch da wollen wir hin!

Vor allem wollen wir daran erinnern, dass es im Grunde doch die Verbindungen mit den Menschen sind, die dem Leben seinen Wert geben. Es kann nicht hingenommen werden, dass eine Gesellschaft ihre alten und schwachen Mitbürger schutzlos wirtschaftlichen Interessen ausliefert. Gewiss gibt es viele dringliche und vordergründige Themen auf der politischen Tagesordnung, aber wenn man es zulässt, dass das Grundgesetz in derart elementarer Weise ungestraft verletzt werden darf, dann ist das Überleben dieser Demokratie in Frage gestellt. Wir als Insider beobachten mit Sorge, wie sich diktatorische Strukturen in den Pflegeheimen und Krankenhäusern ausbreiten und festigen. Wir beobachten wie Mitarbeiter aus Angst vor Arbeitsplatzverlust in einen Teufelskreis hineingeraten und so selbst zu Tätern an den wehrlosen Menschen werden, denen sie ursprünglich helfen wollten.