

## **Meine Beschwerden interessierten niemand.**

Meine 87jährige Mutter, die ich viele Jahre in meinem Hause betreut habe (sie hat Alzheimer) ist seit gut einem Jahr in einem Altenheim der --- hier in Dortmund und gehört zu den angeblichen "Einzelfällen".

Vom ersten Tag an wurde ich bis heute ständig mit Pflegemissständen konfrontiert, wie schwierig es ist (oder unmöglich?) eine Verbesserung der Pflegesituation zu erreichen, muss ich seit Monaten leidvoll erfahren.

Im Juni 2004 habe ich die Landtagsabgeordnete --- (SPD) angeschrieben, nachdem sie zur Vorsitzenden der hiesigen AWO gewählt worden war, und sie um Untersuchung gebeten:

Keine Antwort!

Verärgert über diese Ignoranz wandte ich mich an den Landtagsabgeordneten ---- (SPD), der der ---- vorsteht. Daraufhin wurde ich sowohl vom Geschäftsführer der ---- als auch von Frau ----- in übler Form zurechtgewiesen, da diese einfach behauptete, sie habe mir geantwortet. Sie drohte mir mit rechtlichen Schritten, da ich unverschämte Unwahrheiten in die Welt gesetzt hätte. Damit war für diese Politiker die Angelegenheit erledigt. Ein Brief an die hiesige SPD mit der Schilderung, wie selbst in Zeiten von Kommunal- und auch bald Landtagswahlen mit Bürgern und Wählern umgegangen wird, brachte als Antwort lediglich den Versuch, mich als Wählerin zu gewinnen, sonst nichts!

Ein Schreiben an den CDU-Landtagsabgeordneten ----- ist natürlich nie dort angekommen! Der nächste Schritt war die Information der Pflegekasse meiner Mutter (BEK) über die Missstände, da sie die Kosten der drei Krankenhausaufenthalte wegen Austrocknung tragen muss (Im ersten halben Jahr nach der Heimaufnahme verbrachte meine Mutter die Hälfte der Zeit deswegen im Krankenhaus, eine Frau, die Jahrzehnte nie krank war!)

Die Reaktion der BEK war lediglich der Rat, die Mängel der Heimaufsicht zu melden.

Die Reaktionen der Heimaufsicht waren jedes mal gleich: mir wurde telefonisch versprochen, für Besserung zu sorgen. In den Gesprächen mit der Heimleitung war die Dame der Heimaufsicht nur ZuhörerIn, ohne sich zu den Vorfällen zu äußern. Die Geschäftsführung der ---- ließ mir mitteilen, die Heimaufsicht habe - keinerlei Beanstandungen gehabt.

Da sich dieses Heim außerdem mit einem Qualitätssiegel des RWTÜV-Systems schmückt, habe ich auch diese angeschrieben, ihnen meine Beschwerdeliste zukommen lassen und sie gebeten, mir zu erklären wie sich die Vorkommnisse mit einem Qualitätsmanagement vereinbaren lassen. Wie die Heimaufsicht, bestätigte mir der TÜV-CERT die Bedenklichkeit der Pflegesituation. Nach einigen für mich positiven Briefwechseln stellte der TÜV-Cert plötzlich jeglichen Kontakt zu mir ein und antwortete auf meine Schreiben nicht mehr!.

Es drängt sich mir der Verdacht auf, dass irgendwelche Beziehungen zur der ---- SPD bestehen, anders kann ich mir diese merkwürdige Entwicklung nicht erklären.

Erst kürzlich bestätigte der TÜV-CERT dem Heim, dass es keine Beanstandungen von ihrer Seite gäbe! Zuvor hatten mir allerdings sowohl der TÜV-CERT als auch die Heimaufsicht dringend geraten, anwaltliche Hilfe in Anspruch zu nehmen! Dies tat ich mit der Konsequenz, dass die --- mir mit Unterlassungs- und Schadensersatzansprüchen drohte, sollte ich meine "haltlosen Vorwürfe in die Öffentlichkeit tragen, die dem Ruf der Einrichtung und der --- als Institution schaden. Sollte ich das Heimentgelt kürzen (Rat der Heimaufsicht), wird die ---- die Forderungen gerichtlich durchsetzen und meiner Mutter den Heimplatz kündigen, da selbstverständlich keine Minderungsansprüche wegen schlechter Leistung bestehen.

Versuche, andere Angehörige zu gewinnen, um gemeinsam eine Verbesserung zu erreichen, scheiterten daran, dass viele der Angehörigen zwar die extrem schlechte Pflege beklagen, nicht aber bereit sind, sich dem Ärger auszusetzen, den ich nun schon eine Weile habe. Das macht die Situation noch hoffnungsloser. Ebenso die Tatsache, dass viele Heime Institutionen als Träger haben, die mit der aktuellen Politik eng verknüpft sind, so dass schon aus diesem Grund eine Änderung der Situation auszuschließen ist.

Es scheint gängige Praxis zu sein, kritische Angehörige massiv unter Druck zu setzen, bisher wohl auch mit Erfolg.

Eine Anmerkung zu dem allgemeinen Wehklagen aller Heimträger über die unzureichenden Mittel aus der Pflegeversicherung sei erlaubt. Vor einiger Zeit war in unserer Tageszeitung zu lesen, dass die städtischen Heime große Gewinne erzielen und die Stadt in Erwägung zieht, diese Gewinne zur Deckung der Klinikumdefizite heranzuziehen. Da die --- ähnliche Tagessätze verlangt, kann man davon ausgehen, dass auch sie gute Gewinne mit dem Elend der alten Menschen erzielt. Unter diesem Aspekt ist die schlechte Pflege noch ungeheuerlicher.

Die ---- eröffnet übrigens in Kürze ein neues Altenheim. Dies spricht wohl eher für ein sehr lukratives Geschäft als für ein defizitäres Unterfangen!

Wenn Sie daran interessiert sind, würde ich Ihnen gerne die lange Liste der Pflegemängel zur Verfügung stellen. Ich habe mich in der letzten Zeit mit vielen Ihrer Veröffentlichungen zu diesem Thema im Internet beschäftigt. Ich möchte Sie ermutigen, nicht aufzugeben, diese skandalösen Vorgänge in unserer Gesellschaft immer wieder anzuprangern und öffentlich zu machen.

Ich würde Sie gerne unterstützen; wenn Sie daran interessiert sind, lassen Sie es mich bitte wissen, in welcher Form dies sein könnte.

Als "Einzelkämpferin" werde ich übrigens in den nächsten Tagen gegen die Heimleitung Strafanzeige wegen Körperverletzung in mehreren Fällen stellen, gegen die Heimaufsicht zunächst eine Dienstaufsichtsbeschwerde formulieren mit der Überlegung sie dann zu verklagen.

#### **Kommentar zu diesem Bericht** von A.v.Stösser

Uns sind auch Einrichtungen des gleichen Trägers bekannt, die ein vorbildliches Beschwerdemanagement haben, es kommt entscheidend auf die Persönlichkeit der Heimleitung an. Insgesamt charakterisiert diese Schilderung jedoch die ebenso bekannte Haltung auf Bundesverbandsebene: Mehr als andere ist dieser Verband sofort versucht Beschwerdeträger mit der Androhung rechtlicher Konsequenzen zum Schweigen zu bringen,

anstatt sich darum zu kümmern, dass die angezeigten Mängel abgestellt werden. Diese Haltung kann nicht akzeptiert werden. Auch die hier angesprochenen politischen Verknüpfen und die Ignoranz von Beschwerdebriefen, sind keine Ausnahmeerscheinungen.

PolitikerInnen täten gut daran, selbst mit gutem Beispiel voranzugehen und die Prinzipien des für Einrichtungen geforderten Beschwerdemanagements zu beherzigen. Die oft beklagte Politikverdrossenheit hat Ursachen, nämlich die, dass viel versprochen wird – im konkreten Fall sich jedoch niemand zuständig fühlt und nicht einmal der Versuch unternommen wird strittige Sachverhalte zu prüfen.