

Pflegekräfte müssen mit Samthandschuhen angefasst werden

So die Haltung der Heimaufsicht, von der sich die Tochter/Ärztin einer Heimbewohnerin Unterstützung versprach, nachdem die Mutter bereits Druckgeschwüre und anderes erleiden musste.

Erfahrungsbericht Juni 2016: Meine Mutter lebte mehrere Jahre bis zu ihrem Tod im Jahr 2015 in einem Pflegeheim einer christlichen Trägerschaft. Von dem Versprechen im Heimvertrag „Wir pflegen in christlicher Nächstenliebe“ war leider häufig wenig zu spüren. Einige Pflegekräfte ließen ihre Machtgelüste an den hilflosen Bewohnern aus, verweigerten Hilfeleistungen, waren beleidigend und verletzend. Falsche Medikamentenausgaben waren an der Tagesordnung. Nachdem sich meine Mutter beim MDK, der zur Pflegeeinstufung da war, über das entwürdigende Verhalten einiger Altenpflegerinnen beschwert hatte wurde sie von 3 Pflegerinnen massiv bedroht.

Eine neue Leitung brachte einige Änderungen im Pflegeheim, dennoch lag weiterhin vieles im Argen. Beim Abendessen beobachtete ich immer wieder fehlende Unterstützung beim Essen und Trinken. Demente Bewohner irrten verzweifelt hilferufend umher und dienten oft der Belustigung der Mitbewohner ohne dass eine Pflegekraft einschritt oder gar half. Auf Klingeln wurde häufig nicht bzw. erst mit einer Zeitverzögerung von 20-30 Minuten reagiert. Als Ärztin stellte ich fest, dass ärztliche Medikamentenanordnungen häufig falsch umgesetzt wurden und dass die Medikamentenausgabe oft fehlerhaft war. Ärztliche Anordnungen wurden teilweise nicht umgesetzt. Meine Mutter entwickelte 2 Wundliegeneschwüre, da man die erforderliche Decubitusprophylaxe missachtete. Da die neue Heim- und Pflegedienstleitung auf meine Hinweise auf diese Missstände mit Unverständnis und Ärger reagierte und ich mir sagen lassen musste: „In welchem Hotel bekommen Sie diese Leistungen, die wir hier erbringen für EUR 100 am Tag?“ wandte ich mich anlässlich einer MDK-Qualitätsprüfung des Heimes an eine Mitarbeiterin des medizinischen Dienstes. Diese zeigte sehr viel Verständnis für meine Klagen. (Allerdings wurde trotz des noch bestehenden Decubitus bei meiner Mutter und die in der Pflegedokumentation nachweisbare fehlende prophylaktische Lagerung die Decubitusprophylaxe des Heimes mit der Note 1 bewertet!).

Da ich mich beim MDK beschwert hatte, wurde ich von der Heim- und Pflegedienstleitung zu einem Gespräch mit der Heimaufsicht gebeten, wohl in der Absicht, mich zum Schweigen zu bringen. Die Pflegekraft der Heimaufsicht, die die Pflegedienstleitung offensichtlich gut kannte, eröffnete das Gespräch mit folgenden Worten: *„Pflegekräfte müssen mit Samthandschuhen angefasst werden!“* und wies auf den Pflegekräftemangel hin. Die von mir vorgetragene Kritik wurde von der Heimaufsicht mit den Worten *„Jetzt reicht es!“* abgetan. Man schlug mir vor, meine Mutter zu Hause von einer Polin pflegen zu lassen.

Mit zunehmender Pflegebedürftigkeit meiner Mutter traten die vorhandenen Defizite des Pflegeheims noch deutlicher zu Tage. Die Hilfestellungen, die der MDK bei der Einstufung in eine höhere Pflegestufe für erforderlich gehalten hatte, wurden nicht erbracht. Anhand der Pflegedokumentation, der Lagerungs- und Essprotokolle stellte ich fest, dass z. T. bewusst falsch dokumentiert wurde oder aber auch vorausdokumentiert wurde ohne dass die Leistungen erbracht worden waren. Ich übernahm viele pflegerische Tätigkeiten selbst bei meiner Mutter und war noch öfter als zuvor im Pflegeheim. Dies missfiel der Pflegedienstleitung und sie drohte mir: *„Wenn Sie nicht vertrauen erzähle ich dies den Pflegekräften, die machen dann Dienst nach Vorschrift.“* Eine Pflegekraft an drohte mir, ich solle mich nicht beschweren, sonst müsse meine Mutter darunter leiden.

In den mehr als 5 Jahren, die ich täglich im Pflegeheim war, habe ich viel erlebt und gesehen was ich früher nicht für möglich gehalten hätte. Ich habe aber auch eine Reihe von Pflegekräften erlebt, die engagiert und mit Einfühlungsvermögen ihren Beruf ausüben. Leider auch viele, die für die Altenpflege denkbar ungeeignet waren, denen es an Geduld und Verständnis für die alten Menschen gefehlt hat. Menschen, die ihre Machtgelüste an alten hilflosen Menschen auslassen haben in der Altenpflege nichts zu suchen!

In dem Pflegeheim, das bei der MDK Prüfung die Note 1,0 erhalten hatte, wurden pflegerische Mängel und andere Missstände sowohl von der Pflegedienstleitung als auch der Heimleitung gedeckt, schön geredet, vertuscht und nicht mit Konsequenz verfolgt.

Andere Angehörige haben mir erzählt, dass sie bei Beschwerden von der Pflegedienstleitung unter Druck gesetzt wurden, so dass sie aus Angst um ihre pflegebedürftigen Angehörigen, die in dem Heim versorgt wurden, geschwiegen haben.

Wo war die Kontrolle durch die Heimaufsicht? Wessen Interessen vertritt die Heimaufsicht?

Die Pflegequalität und die Kontrollen der Pflegeheime müssen dringend verbessert werden!