

## Mit dem Führungswechsel kippte die Qualität

Anfangs war sie begeistert von diesem Heim in Mainz, in dem ein Bekannter sich regelrecht wieder erholt hat und eine Selbstständigkeit erreichte, die alle erstaunen ließ. Auch ihre Mutter hatte sich dort erstaunlich rasch eingelebt. Es wurde viel mit den Bewohnern unternommen, die Mitarbeiter waren geduldig und freundlich, Angehörige wurden einbezogen. Die Atmosphäre war gut, man traf immer Leute mit denen man sich unterhalten konnte. Ein reges Kommen und Gehen.

In 2009 hieß es plötzlich, dass Heim- und Pflegedienstleitung gehen. Warum genau wurde nicht erklärt. Die neue Leitung gab sich Anfangs auch noch Mühe. Doch bald schon konnten Angehörige und Bewohner merken, dass ein anderer Wind wehte. Zunächst waren es nur Kleinigkeiten über die man sich wunderte, bald schon häuften sich Ärgernisse. Der Ton wurde formell, Informationen mussten erbettelt werden, nicht selten wurden Bewohner und Angehörige regelrecht belogen.

Beispielsweise werden Bewohner die auf dem Flur herumlaufen und Ansprache suchen, in ihr Zimmer geschickt, in dem die Pflegemitarbeiter ihnen erklärten, sie bekämen Besuch und sollte in ihrem Zimmer warten.

Hier ein Teil der Beschwerden, die die aktuelle Qualität dieses Heimes kennzeichnen:

Die Bewohner werden im Alice-Haus, wenn Sie im Haus rumlaufen und nicht da sitzen, wo es vorgesehen ist für Heimbewohner mit der Bemerkung „gehen Sie auf ihr Zimmer“ sofort in ihr Zimmer geschickt. Dabei schrecken einzelne Pflegekräfte auch vor direkten Lügen nicht zurück. So wurde meiner Mutter mehrfach gesagt, sie bekäme Besuch und solle in ihrem Zimmer warten. Da sie nicht dement ist, hat sie mich jedes Mal darauf angesprochen und gefragt, warum ich jetzt erst komme. Der Pfleger, der das macht, hat eine ganz seltsame Einstellung. Er würde am liebsten alle Bewohner seiner Etage mit Medikamenten mundtot machen und die Angehörigen noch dazu. Noch kurz vor dem Tod meiner Mutter drohte er mir, er würde sie in die Psychiatrie einweisen lassen.

Die Leute mit Rollstuhl werden ins Zimmer gebracht, Tür zu und dort können sie dann schmoren. Ein Übel ist auch die fast generelle Tabletten-Verabreichung zur Ruhigstellung. Dieses Heim übt da sehr viel Macht aus.

Für meine Mutter war es besonders schlimm durch die Sehbehinderung. Sie war im Kopf klar, konnte nichts lesen, sich nicht beschäftigen, sich nicht anziehen, musste um alles Bitten. Nur wenige Mitarbeiter kamen von sich aus auf die Idee ihr zu helfen.

In letzter Zeit war die Betreuung miserabel: Immer saß sie mit nackten Füßen da oder hatte verkehrte Schuhe an, pitschnasse Einlagen u.v.a.m. Bei Einlieferung ins Krankenhaus am 28.12.2011 war die Diagnose „total ausgetrocknet“ und Harnwegsinfektion. Als sie trotz Infusion und Antibiotika nicht wieder aufwachte, kam der Verdacht auf Schlaganfall dazu. Ich fand Mutter bei meinem Besuch am Mittag im Bett, sie war nicht ansprechbar, redete unverständliches. Auf meine Bitte sofort einen Arzt zu rufen, erklärte mir besagter Pfleger, das sei kein Grund einen Arzt zu rufen. Ich bestand jedoch darauf, kümmerte mich selbst darum. Am 31.12.2011 ist sie dann in der Klinik gestorben, ohne nochmals zu Bewusstsein gekommen zu sein. Dabei hatte ich am 27.12. gegen 15.00 Uhr noch mit ihr telefoniert.