



Das Bild aus ihrer alten Wohnung hängt direkt im Blickfeld von Hildegard Brehm



Liebevoll kümmert sich Uta Milbert nun zu Hause um ihre bettlägerige Mutter



Das Bett der alten Dame steht so, dass sie aus dem Fenster ins Grüne schauen kann – sie liebt besonders die alten Bäume

Fotos: Ulrike Schacht (5)

Uta Milbert entdeckte erschreckende Pflege-Fehler: „Im Heim wäre meine Mutter fast verhungert!“

Professionelle Versorgung und liebevolle Zuwendung: Das sollte ein Seniorenheim leisten. Doch die Realität sieht oft anders aus – wie im Fall von Hildegard Brehm

Wenn die Kassette mit ihren Lieblingsliedern läuft, singt die 93-jährige Hildegard Brehm* gern mit und schaut aus dem Fenster in den Park. Und obwohl ihre Worte schwer verständlich sind, strahlt die alte Dame eine tiefe Zufriedenheit aus. „Kaum vorstellbar, wie schlecht ihr Zustand noch vor drei Jahren war“, erinnert sich Tochter Uta Milbert*, 57, die ihre Mutter zu Hause pflegt. Vor drei Jahren lebte Hildegard Brehm noch in einem Seniorenheim, war durch einen Schlaganfall und fortschreitende Alterungsprozesse auf Rundumversorgung angewiesen. „Sie fühlte sich dort erst gut aufgehoben“, erzählt die Tochter, die selbstständige Altenpflegerin ist. „Bis die Heimleitung aus Kostengründen das Stammpersonal reduzierte und immer mehr Leihkräfte einstellte.“ Jeden Tag wechselnde Gesichter, mangelhafte Absprachen: Die Situation

Immer öfter fand Uta ihre Mutter in schlechtem Zustand

verschlechterte sich rapide. „Dann fand ich Mutter immer öfter komplett eingenässt, seit Stunden nicht gewaschen“, berichtet Uta. Mal lag das Essen auf dem Boden, mal stand es unabgedeckt da, während ein Zivi direkt daneben den Windeleimer leerte – absolut unhygienisch. Von falscher Lagerung bekam Hildegard blaue Flecken. „Ab und zu hörte ich sie schon vom Gang aus um Hilfe rufen, weil sie sich fürchtete, wenn die Zimmertür geschlossen ist. Doch egal wie oft ich die Pflegerinnen bat, die Tür offen zu lassen – es half nicht.“ Die Seniorin zog sich immer mehr zurück, verweigerte Essen und Trin-

ken, war psychisch am Boden. „Natürlich habe ich Pflegekräfte und Heimleitung mehrfach auf die Missstände hingewiesen, habe Briefe geschrieben und Angehörige mit ähnlichen Erfahrungen um Unterstützung gebeten“, so Uta. „Doch entweder wurde ich als Querulantin dargestellt, oder man versprach, dass alles besser würde – was nie eintrat.“ Rechtliche Schritte gegen die Heimleitung hätten Zeugenaussagen oder sogar Beweisfotos erfordert. Ein Weg, den die Tochter scheute. Doch dann beobachtete sie eines Tages, wie eine Aushilfskraft der Mutter beinahe ein falsches, zu starkes Medikament verabreicht hätte. „Damals fürchtete ich wirklich um ihr Leben“, erinnert sich Uta. Sie beschloss: „Ich hole Mutter zu mir nach Hause.“ Keine leichte Entscheidung: „Natürlich richtet sich mein Leben nun

stark nach ihr. Ich arbeite weiterhin halbtags und werde bei der Pflege von meiner Schwester und einer befreundeten Krankenschwester unterstützt“, sagt Uta. Sonst sei die Betreuung kaum zu schaffen. „Nicht jeder hat wie ich die Ausbildung, Zeit und Kraft, um einen Verwandten daheim zu betreuen. Laien würde ich unbedingt abraten.“ Uta hat ihre Entscheidung nie bereut: „Meine Mutter ist zutiefst dankbar und gibt mir sehr viel zurück.“ Für

Auch für die anderen Heimbewohner setzt sich Uta ein

Hildegard Brehm hat sich seitdem alles zum Guten gewendet: Nun isst und trinkt sie wieder gern, wirkt an manchen Tagen geistig völlig klar und genießt es, wenn Freunde oder Nachbarn vorbeikommen. Zum Pflegeheim hält Uta trotz aller Widrigkeiten weiterhin Kontakt, engagiert sich als Fürsprecherin der Bewohner und Angehörigen, um bessere Bedingungen zu erkämpfen. Mit Erfolg – so gibt es nun ein erweitertes Angebot an Beschäftigungstherapien für die Senioren. Auch die Leihkraft-



Hildegard Brehm mit ungefähr 30 Jahren – heute ist die 93-Jährige nach einem Schlaganfall pflegebedürftig



Für Angehörige hat Uta Milbert ein Faltblatt über die Zusammenarbeit mit dem Heim gestaltet

quote ist zurückgegangen, die Leitung setzt wieder verstärkt auf Stammpersonal. „Ich kann sicher nicht die Welt verändern“, sagt Uta. „Aber für meine Mutter und auch die anderen Heimbewohner kann ich alles tun, was in meiner Macht steht.“ Tanja Pöpperl



„Stellen Sie viele Fragen“

Ann Marini, Sprecherin des Spitzenverbands der Gesetzlichen Krankenversicherung, rät Angehörigen, was bei der Heimwahl zählt

Woran kann ich bei der Auswahl eines Pflegeheims erkennen, ob mein Angehöriger in guten Händen ist? Im Internet lässt sich auf www.pflegenoten.de prüfen, ob ein Heim bereits durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen geprüft und benotet wurde. Wichtig ist aber auch ein Besuch vor Ort. Stellen Sie Fragen: Darf man eigene Möbel mitbringen? Können Bewohner Mahlzeiten zu jeder Zeit einnehmen? Gibt es Beschäftigungsangebote, auch für Demenkte? Steht ein Ansprechpartner zur Verfügung, an den sich Bewohner und Angehörige

bei Problemen wenden können? Wie ist der Umgangston der Pflegekräfte? Wird angeklopft, bevor man eintritt? Suchen Sie auch das Gespräch mit den Pflegekräften, schildern Sie möglichst detailliert das Krankheitsbild und den Pflegebedarf Ihres Angehörigen – und fragen Sie gezielt nach, wie hier damit umgegangen wird. **Welche Warnsignale können darauf hindeuten, dass im Heim offenbar etwas falsch läuft?** Starker Gewichtsverlust in kurzer Zeit, unzureichende Körperpflege oder ein insgesamt verwahrloster Zustand des

Patienten sind Anzeichen für eine mangelhafte Versorgung. Druckschwüre weisen manchmal darauf hin, dass bettlägerige Patienten nicht oft genug bewegt oder gedreht wurden. **Was empfehlen Sie Angehörigen, die Versorgungsfehler vermuten?** Zuerst mit dem Pflegepersonal und der Heimleitung zu sprechen. Falls vorhanden, den Heimbeirat oder den Vertreter der Angehörigen einschalten. Außerdem kann man sich anonym bei Pflegekassen und Landesverbänden über Mängel beschweren. Hat die Krankenkasse einen berechtigten Verdacht, wird sie eine Prüfung der Einrichtung erwirken. In gravierenden Fällen, etwa bei Maßnahmen, die die Freiheit des Patienten einschränken und die nicht richterlich genehmigt sind, kann sogar Strafanzeige erstattet und Anspruch auf Schadensersatz geltend gemacht werden.

*Namen von der Redaktion geändert