

# Die Ohnmacht der Pflegekräfte und wie sie sich dagegen wehren können

»Wenn ich heute den Mund aufmache,  
bin ich morgen meinen Job los«

Bei den vielen Diskussionsrunden, zu denen man mich in ganz Deutschland einlud, kristallisierte sich auffallend häufig eine Frage heraus: Was tut das Pflegepersonal, wenn es Missstände feststellt?

Einige wenige Pflegekräfte hatten den Mut, den Mund aufzumachen. Zu ihnen gehört Brigitte Heinisch. Sie sprach mich nach einer Lesung in Berlin an und wir verabredeten ein weiteres Treffen, bei dem sie mir ihre Geschichte erzählte.

*»Es ist absurd, die Pflege lediglich unter marktwirtschaftlichen Bedingungen zu sehen. Nicht der Mensch wird im Mittelpunkt stehen, sondern nur der Profit. Ich werde in diesem System mein Geld verdienen müssen, aber mein Gewissen werde ich nicht verkaufen.«*

(Altenpflegerin Brigitte Heinisch, 1997 in einem ihrer Praktikumsberichte)

Brigitte Heinisch ist diesem Grundsatz treu geblieben. Die engagierte Pflegekraft arbeitete einige Jahre in einem Heim des größten deutschen Klinikbetreibers Vivantes in der Berliner Teichstraße. Laut Eigenwerbung auf der Website »ein freundliches und wohnliches Haus«.

Die Altenpflegerin hat da allerdings ganz andere Erfahrungen gemacht. »Einige Bewohner wurden ohne richterliche Genehmigung in ihren Betten fixiert, manche lagen bis mittags in ihrem Urin und Kot.« Und: Teilweise bekamen die Bewohner nicht einmal genug zu essen und zu trinken. Für einen Bereich mit 44 Bewohnern waren damals zeitweise im Frühdienst nur drei, im Spätdienst nur zwei Pflegekräfte eingeteilt. Davon war meist nur eine überhaupt eine Fachkraft. »Da musste alles schnell gehen. Da bleibt keine Zeit zum Trösten oder gar mal einem Sterbenden die Hand zu halten«, sagt Frau Heinisch.

### Staatsanwaltschaft stellt Ermittlungen ein

Als sie die gefährliche Pflege nicht mehr verantworten kann, schreibt sie eine Überlastungsanzeige. Achtmal schlägt sie insgesamt Alarm, wendet sich dann an den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK). Der erscheint auch unangemeldet – und bestätigt in seinem Prüfbericht die gravierenden Pflegemängel. Trotz des Warnschusses ändert sich jedoch im Heim nichts Wesentliches. Brigitte Heinisch wird nun selbst aktiv. Sie zeigt das Heim wegen Betrugs und Nötigung bei der Staatsanwaltschaft an. Die hört nicht einmal die Prüfer des MDK an und stellt die Ermittlungen ein.

Die Pflegerin bekommt die fristlose Kündigung, einige Kolleginnen distanzieren sich – aus Angst vor dem gleichen Schicksal. Sie klagt gegen die Kündigung, doch das Landgericht beziehungsweise Landesarbeitsgericht gab Vivantes in erster und zweiter Instanz Recht. Die Begründung der Richter: Mit ihrer Strafanzeige habe die Altenpflegerin die Loyalitätspflicht gegenüber ihrem Arbeitgeber verletzt. Brigitte Heinisch kann es kaum fassen: »Die wirtschaftlichen Interessen des Heimträgers stehen also über der menschlichen Pflege – das ist erschütternd.«

### Auszüge aus dem Prüfbericht des MDK

Art der Einrichtung und Versorgungssituation (Siehe auch Anlage – A – des Prüfberichts)

WB	Dekubitus	transurethrale Blasenkatheeter	PEG-Sonde	Fixierungen/ Bettgitter	Kontraktionen	Vollst. immobil	Diab. Mell.
1	0	10	4	20	6	12	6
2	1	7	3	0	3	5	3
3/4	2	5	1	3	11	21	10
5/6	0	8	2	11	0	0	8

Angaben zur pflegerischen Situation der Bewohner lt. der durch die Pflegeeinrichtung ausgehändigten Übersicht:

Anmerkung zu o. g. Blasenkatheeter:

Lt. Angabe erfolgt bei diesen Bewohnern die Harnableitung teilweise seit Jahren über einen transurethralen Blasenkatheeter. Legen und Wechseln erfolgt durch eine Urologin, die Hausbesuche durchführt.

Im Rahmen der Überprüfung der Ergebnisqualität bei betroffenen Bewohner war den Pflegefachkräften keine Begründung für den Blasenkatheeter bekannt, eine ärztliche Indikation lag nicht vor. Bei Nachfrage wurde angegeben, dass dies höchstwahrscheinlich auch die anderen Bewohner mit einem transurethralen Blasenkatheeter betrifft.

Bei der Begehung am 1. Prüftag wurde zufällig bei offener Zimmertür eine Bewohnerin, die offensichtlich bewegungseingeschränkt und hochgradig desorientiert war, allein in ihrem Zimmer am Tisch sitzend angetroffen. Das Zimmer befand sich am Ende des langen Flures in weiter Entfernung vom Dienstzimmer, eine Notrufklingel stand ihr nicht zur Verfügung. Pflegekräfte waren nicht zu sehen. Der Fernseher war mit einem nicht bewohnerorientierten Programm eingestellt worden. Der Stuhl, auf dem sie saß, zeigte erhebliche Verschmutzungen, das Zimmer wirkte unaufgeräumt, der Wandastrich zeigte Verschmutzungen und Abnutzungserscheinungen und der Nachttisch war ebenfalls schmutzig.

Zu freiheitseinschränkenden Maßnahmen, hier regelhaftes Hochstellen der Bettgitter und bei P3 lt. Pflegedokumentation auch »Fixierung« im Rollstuhl lagen keine Zustimmungen der Bewohner und/oder richterliche Genehmigungen vor.

Zur Durchführung von erforderlichen Körperpflegen, Mund- und Zahnpflegen wurde festgestellt, dass ein regelmäßiges Duschen/Baden der Bewohner sowie eine tägliche Pflege der Füße nicht immer stattfindet. Siehe auch oben zur Überprüfung der Pflegezustände.

Lt. Pflegeüberleitungsbogen der vorherigen Pflegeeinrichtung betrug das Körpergewicht am 20. 1. 06: 42 kg. Regelmäßige engmaschige Gewichtskontrollen waren der Pflegedokumentation nicht zu entnehmen. Das erstmalig in der Pflegeeinrichtung am 27. 2. 06 ermittelte Körpergewicht betrug lt. Pflegedokumentation 39,0 kg, danach am 3. 4. 06: 35,8 kg und am 4. 4. 06: 35,2 kg/BMI 14,6.

Der Pflegeprozessplanung waren keine handlungsleitenden Angaben zur individuellen Nahrungs- und Getränkeversorgung im Rahmen einer erforderlichen Kachexie- und Exsikkoseprophylaxe zu entnehmen. Es waren lediglich allgemein 5 passierte Mahlzeiten tgl. ohne konkrete Nennung z. B. zum tgl. Gesamtkalorienbedarf aufgeführt.

Individuelle handlungsleitende Angaben zur Flüssigkeitsversorgung fehlten ebenfalls.

Insgesamt wurde deutlich, dass die Pflege- und Betreuungssituation der Bewohnerin unangemessen ist und eine konkrete Gefährdung (u. a. bez. der Nahrungs- und Flüssigkeitsversorgung, Dekubitusgefährdung) besteht.

Es besteht lt. Angabe der Gesprächspartnerinnen unverändert eine schwierige Personalsituation mit hohen Krankenständen und weiterhin hohem und regelmäßigem Einsatz von wechselnden Leasingmitarbeitern.

In Gesprächen mit Pflegekräften und im Rahmen teilnehmender Beobachtung wurde deren hohe Belastung deutlich. Einige Feststellungen zu unangemessenem und übergreifendem Verhalten gegenüber Bewohnern weisen auf Anzeichen einer bereits eingetretenen Überforderung und Überlastung hin.

Anzumerken ist, dass die jetzigen Feststellungen u. a. zur angespannten Personalsituation mit negativen Auswirkungen auf die Durchführung interner Qualitätssicherung und der Pflegequalität bei Bewohnern bereits in den letzten Jahren bei den durchgeführten/Evaluationen mit nachdrücklicher Verdeutlichung der Trägerverantwortung und des dringenden Handlungsbedarfes thematisiert wurden.

Die eingangs aufgeführten Beschwerden zur anlassbezogenen Qualitätsprüfung lassen sich aufgrund der festgestellten Defizite nicht entkräften.

Zu allen Punkten wurden bei der Überprüfung der Ergebnisqualität/Auswertung der Pflegedokumentation gravierende Mängel festgestellt.

Und Vivantes? In einem Bericht der ARD-Sendung *Report* spricht der Konzern gegenüber den Journalisten diesbezüglich von »Optimierungsbedarf«.

## Das Horror-Heim

Mich interessierte natürlich, ob die Geschichte von Frau Heinisch möglicherweise nur ein Einzelfall ist. Doch ich machte die erschreckende Erfahrung, dass dieser Umgang mit Zivilcourage scheinbar deutschlandweit verbreitet ist.

Nach einem Fernsehbeitrag der ARD-Sendung *Monitor* erhielt ich folgende E-Mail:

*»Sehr geehrter Herr Breitscheidel, herzlichen Glückwunsch zu Ihrem offenen Beitrag. Ich bin Pflegedienstleitung und kann bestätigen, wie katastrophal es in manchen Pflegeheimen zugeht. Leider bin ich selbst auch im vergangenen Jahr an ein solches Haus geraten. Und weil die Missstände dort für mich nicht vertretbar waren, kündigte ich schließlich selbst und zeigte das Haus bei der Heimaufsicht an. Es geschah nichts. Aus diesem Grund suchte ich den Weg zur zuständigen Staatsanwaltschaft und erstattete Strafanzeige.«*

Und dann folgte die Geschichte des Heims, in dem die Pflegedienstleitung gearbeitet hat: Ermittlungen in zwei Todesfällen, ein Verdacht der vorsätzlichen Körperverletzung und gegen das Heimleiter-Trio wird wegen Unterschlagung und Betrugs ermittelt. Ein Betreiber spricht von einer »ganz üblen Hetzkampagne«. Ein Arzt, eine Pflegedienstleiterin und eine Altenpflegerin, die dort arbeiteten, sprechen eine andere Sprache.

Der Arzt: Dr. Werner Sch.

Ich bin als niedergelassener Arzt seit 1981 in einem Ort in der Nähe des Heims tätig. Mitte der 80er Jahre fragte mich die Heimleiterin und Betreiberin des Hauses, ob ich nicht Patienten aus ihrem Pflegeheim übernehmen möchte. Ich hatte in dieser Zeit so zwischen zwei und sieben Patienten zur Betreuung. Durch Tod habe ich natürlich welche verloren, andere sind hinzugekommen. Apropos Tod, da gab es viele Problemfälle. Für das Ausfüllen der Totenbescheinigung sind verschiedene Personalien und Papiere erforderlich, diese waren jedoch oft nicht vollständig in der jeweiligen Dokumenten-Mappe vorhanden. Ich habe deshalb verlangt, es sollten immer Kopien von den jeweiligen Ausweisen der Verstorbenen beigelegt werden. Das wurde mir jedoch unter Hinweis auf die Kosten von Kopien verweigert. Weitere Probleme gab es mit der Leichenschau, da tote Patienten meist nicht mehr auf ihren Zimmern waren. Sie wurden in einem Nebengebäude in einer kleinen Kammer untergebracht. Das ist nicht zulässig, laut Bestattungsgesetz müssen Verstorbene vor Ort bleiben, bis die Leichenschau durchgeführt ist.

#### *Keine Zwischenmahlzeiten für Diabetiker*

Problematisch im Heim war auch die Versorgung. Bei Diabetikern habe ich öfter festgestellt, dass sie nicht genügend Zwischenmahlzeiten bekommen haben. Diabeteskranke müssen öfter essen, um den Blutzuckerspiegel auf einem möglichst konstanten Level zu halten. Ich habe auch oft Patienten gefragt und sie haben mir meine Beobachtungen bestätigt.

#### *Kein Telefon auf der Station*

Aus meinem Gefühl heraus kann ich sagen, dass das Pflegeheim unterbesetzt war. Das Personal hat zudem oft gewechselt und das Team hat untereinander nicht funktioniert. Eines Abends wurde ich von der Heimleiterin zu einer Patientin, der es nicht gut ging, gerufen. Der Zustand der Frau war sehr kritisch, sie ist dann am übernächsten Tag verstorben. Ich habe mich an die diensthabende Nachtschwester gewandt und sie gefragt, warum sie nicht selbst einen Arzt gerufen hat. Sie antwortete mir, dass sie auf der Station kein Telefon mehr hätten, da das Personal zu viel telefonieren würde. Aus meiner Sicht sind das untragbare Zustände.

#### *Kaum Desinfektionsmittel vorhanden*

Was mich in diesem Haus sehr gewundert hat, ist, dass die Heimaufsicht ihre Begehungen angekündigt hat. Ich weiß von anderen Häusern, wie pingelig dort gearbeitet wird und wie pingelig die Heimaufsicht dort überprüft. Es gab einen Ausspruch, wonach Desinfektionsmittel nur dann zur Verfügung standen, wenn der Besuch der Heimaufsicht bevorstand. Ansonsten standen nämlich keineswegs immer Desinfektionsmittel zur Verfügung. Wie gesagt, da macht man sich dann seine eigenen Gedanken.

#### *Die Pflegedienstleiterin: Angelika P.*

Ich habe von Januar 2001 bis Januar 2002 dort gearbeitet. In der Einrichtung gab es gravierende Mängel, die ich schriftlich dem Landratsamt mitgeteilt habe.

So bekamen einige der Bewohner 160 Euro Taschengeld, die Leute mussten den Erhalt gegenzeichnen. Ich weiß allerdings von mindestens zwei Fällen, wo sich der

Heimleiter den Erhalt des Geldes quittieren ließ, es aber nicht an die Bewohner auszahlte. Ich habe das damals hinterfragt, mir wurde dann als Antwort gegeben, es ginge um die Anschaffung eines neuen Fernsehgerätes.

Ein anderer Fall war die Ausgabe von Erfrischungsgetränken im Sommer. Das Personal war angewiesen, Bewohnern ohne Taschengeld nur Leitungswasser auszuschenken. Allerdings wurden mir zum Ende des Monats immer Limonaderechnungen abgegeben, die ich in bar bei den Angehörigen einfordern sollte und auch in bar im Büro der Heimleitung abgeben musste. Diese Vorgehensweise war für mich absolut unüblich.

#### *Abgelaufene Medikamente wurden ausgegeben*

Zudem hat die Heimleiterin einmal angeordnet, Bewohnern, die an massivem Durchfall litten, abgelaufene Pillen zu verabreichen. Die Packungen wurden damals in den USA gekauft, das Haltbarkeitsdatum war bereits überschritten. Das Pflegepersonal hat sich damals geweigert, die Medikamente auszugeben. Die Heimleiterin hat das nicht mitbekommen, wir haben dann immer den Arzt gerufen.

Missbrauch wurde auch mit den Dienstplänen betrieben. Neben dem von mir angefertigten existierten schon mal drei bis vier andere, die dann dem Landratsamt vorgelegt wurden. Ich kann mich erinnern, bei einem der Pläne kannte ich nicht einmal die dort angegebenen Namen des Pflegepersonals. So kam nicht heraus, dass nicht in jeder Schicht eine examinierte Pflegekraft anwesend war. Das war vor allem nachts der Fall.

#### *Biermarken für den Heimleiter*

Ein besonders krasser Fall ist mir noch aus dem Jahre 2001 in Erinnerung. Das Landratsamt hat damals den 25 Heim-

bewohnern eine Einladung für einen Herbstfestbesuch mit je einem Gutschein für ein Lebkuchenherz, ein halbes Hähnchen und eine Maß Bier geschickt. Ein großer Teil der Biermarken ist einfach eingezogen worden, ohne dass die Bewohner etwas davon gesehen haben.

All diese Vorfälle habe ich dann Ende November 2001 dem Landratsamt schriftlich mitgeteilt. Kurz vor Weihnachten hatte ich meine fristlose Kündigung in der Hand. Als Grund war »Anschwärzen beim Landratsamt« angegeben. Ich habe dagegen geklagt, die fristlose wurde in eine normale betriebsbedingte Kündigung umgewandelt.

#### *»Ich kann die Kreaturen nicht mehr sehen«*

Problematisch war auch der Umgang mit verstorbenen Bewohnern. Wir mussten sie sofort aus dem Zimmer ins Hinterhaus in eine Kammer bringen, weil im Haus keine Toten geduldet wurden. Ich habe die Zustände damals auch Herrn Dr. Sch. geschildert. Er war ebenfalls der Meinung, dass ich das Ganze dem Landratsamt anzeigen müsste. Überhaupt war der Umgang mit den Bewohnern sehr unwürdig. Nach dem Essen mussten sie sofort in ihre Zimmer gebracht werden, es gab keinen richtigen Aufenthaltsraum. Ich kann mich noch an eine Äußerung der Heimleiterin erinnern: »Macht die Tür zu, ich kann die Kreaturen nicht mehr sehen.«

Die Pflegekraft: Claudia G.

Ich war von Mai bis Mitte Juni 1999 im Haus als Pflegehelferin angestellt. Zusammen mit dem damaligen Pflegedienstleiter Herrn Z. haben wir schlimme Vorfälle geregelt gesammelt. Herr Z. hat eine Kündigung bekommen und ist meines Wissens nach sogar geschlagen und mit einer Pistole bedroht worden.

### *Nicht genug zu trinken und verdorbenes Essen*

Auch bei den Getränkerechnungen wurde betrogen. Auf den Belegen, die an die Sozialämter oder die jeweiligen Angehörigen gegeben wurden, waren Säfte, Limo, Spezi und Wasser aufgeführt, aber davon wurde oft nichts ausgeschenkt. Ich kann mich an einen Vorfall im Sommer erinnern: Es war sehr heiß, viele der Bewohner hatten Kreislaufprobleme wegen Flüssigkeitsmangel. Einige waren bereits regelrecht im Delirium. Herr Z. und ich haben dann Tee gekocht, den wir an die Bewohner ausgeschenkt haben. Es gab ja sonst nicht genug zu trinken. Die Heimleiterin kam dazu, sie hat sich furchtbar aufgeführt und geschrien, wer das denn angeordnet hätte.

Ähnlich dramatisch ging es auch bei Lebensmitteln zu. Einmal wurde Hackbraten ausgegeben, der mit Sicherheit schon einige Tage alt war. Viele der Heimbewohner bekamen dann Durchfall. Es war sehr häufig, dass in dem Heim Magen-Darm-Erkrankungen festgestellt wurden.

Diabetikerkost gab es übrigens nicht, es wurde immer nur ein Essen gekocht. Zwischenmahlzeiten wurden auch kaum ausgegeben. Bei einigen Bewohnern stand von Zeit zu Zeit mal ein Joghurt herum.

### *Blaue Flecken an den Armen, Zimmer ohne Fenster*

Sprechen konnten wir mit den Bewohnern nur das Nötigste, es war auch kaum Zeit dazu. Es gab im ganzen Heim auch keine richtigen Sozialräume. Die Einzigen, die hofiert wurden, waren Bewohner mit Angehörigen, die sie regelmäßig besucht haben. Um die anderen wurde sich viel zu wenig gekümmert.

In Sachen Misshandlungen ist mir der Fall einer älteren Dame in Erinnerung, die immer sehr agil war. Eines Tages hatte sie blaue Flecken an den Unterarmen. Ich nehme an,

dass sie gewaltsam ins Bett gedrückt worden ist, nachdem sie wiederholt versucht hatte, aufzustehen. Sie wollte auch mehr Ansprache haben, war deshalb wohl immer so unruhig. Man hat mir dann erklärt, dass ältere Menschen schnell mal Blutergüsse bekommen.

Ich weiß auch noch, dass Umbauarbeiten im Untergeschoss des Hauses stattfanden. In einem Zimmer, in dem die Fenster ausgehängt waren, wurde der Bewohner einfach liegengelassen. Wo sich vorher die Scheiben befanden, gab es nur notdürftige Vorhänge. Der Mann ist dann später an einer Lungenentzündung gestorben.

Bei Todesfällen weiß ich, dass die Leichen möglichst schnell aus dem Zimmer gebracht wurden. Die wurden dann so rasch wie möglich nach Wertgegenständen durchsucht.

Bis zum Erscheinen dieses Buches wurden in dem Heim keine wesentlichen Veränderungen sichtbar.