



Wenn die Beschwerdeführerin zur Beschwerde wird

Frau S. übergab uns eine Beschwerde betreffend ihrer 90jährigen Mutter. Sie erläuterte die schlechte Pflege die Ihre Mutter im Heim erhält: “Medikamente werden nicht gemäss den Verordnungen des Arztes gegeben, nach einer Operation hätten die Pflegenden die Vorgaben des Arztes nicht eingehalten, etc. Und nun habe das Heim der Mutter auch noch gekündigt“.

Unsere Fachexpertinnen

- Pflegefachfrau mit breit gefächelter Zusatzausbildung und Führungserfahrung, Heimleiterausbildung und Heimleitungserfahrung
- gemeinsam mit unserer Ärztin,

klärten vorerst die Situation mit dem Heim ab.

Die Mutter war glücklich im Heim und bei allen, sowohl beim Pflegedienst wie auch bei der Heimleitung, sehr beliebt.

Ihre Tochter stellte den Betrieb jedoch vor grosse Probleme. Sie kam regelmässig zu Besuch und stellte sich gegen fast Alles, von der Pflegestation bis zum Heimleiter. Sie war überzeugte Anhängerin von Kräutermedizin und alternativen Heilmethoden. In Absprache mit dem Arzt hatte Sie für Ihre Mutter komplizierte alternativmedizinische Medikamente, verschiedene Teesorten und Massagen zusammengestellt und verlangte deren Anwendung.

Der behandelnde Arzt (Belegarztsystem) ging auf die Wünsche der Tochter ein. Die verantwortlichen Pflegenden gerieten in grosse Schwierigkeiten, teils wegen des Mehraufwandes, jedoch vermehrt wegen den auftretenden Gesundheitsproblemen der Patientin, die an Nebenwirkungen litt (Schlaflosigkeit, Unruhe, etc).

Die Spirale drehte sich immer weiter und das Problem eskalierte zusehend. Der Arzt hielt sich leider im Hintergrund. Da die Situation für das Heim unzumutbar wurde, wollte die Heimleitung der Mutter kündigen.

- Unsere Abklärungen haben ergeben, dass das Heim mit der Situation ohne Unterstützung des Arztes überfordert war.
- In den Verhandlungen ging es in erster Linie um das Wohl der Mutter.
- Gemeinsam wurde eine für alle Beteiligten verbindliche Vereinbarung getroffen:
 1. Alle Verordnungen inklusive alternativmedizinische laufen ab sofort über den Hausarzt, welcher für eine angemessene (inklusive Nebenwirkungen) Verordnung besorgt ist (mit Unterstützung des Arztes der UBA legte der Hausarzt die Details zu dieser Bestimmung fest)
 2. Die Betreuung und Pflege der Mutter wird nach klaren Kriterien schriftlich festgelegt und gilt als Grundlage für alle Beteiligten (Kompetenzregelung Pflegepersonal/Tochter).
 3. Nach Absprache, mindestens alle 2 Monate, findet ein Gespräch zwischen der Mutter, der Tochter, dem behandelnden Arzt und der verantwortlichen Pflegefachfrau statt, sofern notwendig unter Beizug des Pflegedienstes oder des Heimleiters.
 4. Die Kündigung des Heimes wird zurückgezogen.

Diese Vereinbarung hat die Situation entschärft und zur Beruhigung beigetragen. Die Mutter hat sich mit der Zeit von den Gesprächsrunden zurückgezogen. Sie ist weiter glücklich in diesem Heim und wir hoffen, dass sich die Situation so langfristig aufgefangen hat.

Mai 2010