

HOSPICE CIVIL

Nicht heimisch

Christiane Walerich

Intransparenz und Kommunikationschaos - die Situation des Hospice civil in Hamm ist kein Einzelfall. Wünschenswert wäre ein anonymes Evaluierungssystem der Pflegequalität, das es den Bewohnern möglich machen würde, ohne Angst Kritik zu äußern.

„Es ist ein Thema, das uns persönlich sehr am Herzen liegt, da ältere Leute betroffen sind, die sich teilweise nicht wehren können“, stellt Michèle Wennmacher, Psychologin und Verantwortliche der Patient*innen-Vertretung klar. Schon vor kurzem hatte die Patient*innen-Vertretung in einem Communiqué auf die Missstände im „Hospice civil“ Hamm aufmerksam gemacht, und diese Woche legte sie mit einer Pressekonferenz nach.

Am 28. September 2011 sei den Bewohnern des Hospiz per Einschreiben eine Tarifierhöhung mitgeteilt worden, ohne sie vorher von diesem Schritt in Kenntnis zu setzen oder Erklärungen zu ihm zu geben; in manchen Fällen habe diese Anhebung über 30 Prozent des vorherigen Preises betragen. Dabei habe die Vorsitzende des Heims, Jacqueline Wagner, noch im März 2010, und erneut 2011, versichert, dass an eine Anhebung der Tarife nicht gedacht werde. Alle Bewohner, auch die, die noch nicht in den seit 2009 renovierten und erweiterten Gebäudekomplex umgezogen waren, hätten nun, seit Januar 2012, für ein einfaches Zimmer mit Balkon rund 2.660 Euro und für ein Zimmer ohne Balkon rund 2.460 Euro pro Monat zu bezahlen.

Laut Patient*innen-Vertretung baten die schockierten Bewohner, zunächst ergebnislos, um ein klärendes Gespräch mit der Direktion, auch um eventuell eine gestaffelte Tarifierhöhung zu vereinbaren. Erst am 10. November kam es zu einer Unterredung - bei der jedoch weder ein Vertreter der Direktion noch ein Verantwortlicher der Stadt Luxemburg zugegen war.

Auf ausdrücklichen Wunsch betroffener Senioren hätten sich seitdem die Patient*innen-Vertretung und die „Union Luxembourgeoise des Consomma-

teurs“ (ULC) in den Fall eingeschaltet. Eine erste Unterredung mit der Stadt Luxemburg - das Hospiz in Hamm steht als öffentliche Einrichtung unter der Aufsicht der Stadt Luxemburg - und den beiden Vereinigungen fand erst am 4. Januar 2012, also nach Inkrafttreten der neuen Tarifregelungen, statt.

„Das Einzige was uns die hauptstädtische Sozialschöfin Viviane Loschetter damals mitteilte, war, dass die Stadt Luxemburg keine Entscheidungsmacht über die Verwaltungskommission des Hospiz in Hamm habe“, so Michèle Wennmacher. Dieses Argument sei aber einigermaßen verwunderlich, da der Verwaltungskommission auch Parteimitglieder angehören, die auch auf Gemeinde-niveau aktiv sind. „Auch wenn die Verwaltungskommission nicht mit den tagtäglichen Geschäften des Hospiz befasst ist, entscheidet sie doch darüber, ob ein gewisser Tagessatz beschlossen wird oder nicht“, betonte Etienne Ehmann von der Patient*innen-Vertretung auf der Pressekonferenz. „Die Stadt Luxemburg hat lediglich Kommunikationsdefizite mit dem Hospiz in Hamm eingeräumt.“

Überhöhte Tarife

Insgesamt ist die Patient*innen-Vertretung mit dem Verlauf und den Resultaten der Unterredung sehr unzufrieden. Es seien keinerlei nachvollziehbare Erklärungen für die Tarifierhöhungen gegeben worden - nur vage Hinweise auf hohe Personal- und Renovierungskosten und auf die Tatsache, dass das Hospiz bislang ohne Gebührenerhöhungen ausgekommen sei.

Dabei liegen die Tarife anderer Häuser, wie etwa die des Hospiz auf Rham, mit rund 2.100 bis 2.300 Euro deutlich unter denen von Hamm. „Deshalb können sie nicht ohne weiteres behaupten, dass sie sich mit den neuen Preisen im Rahmen der normalen Tarifierhebungen bewegen“, so Wennmacher. Im Gegenteil befindet sich Hamm mittlerweile in einer Liga mit Einrichtungen wie der „Fonda-

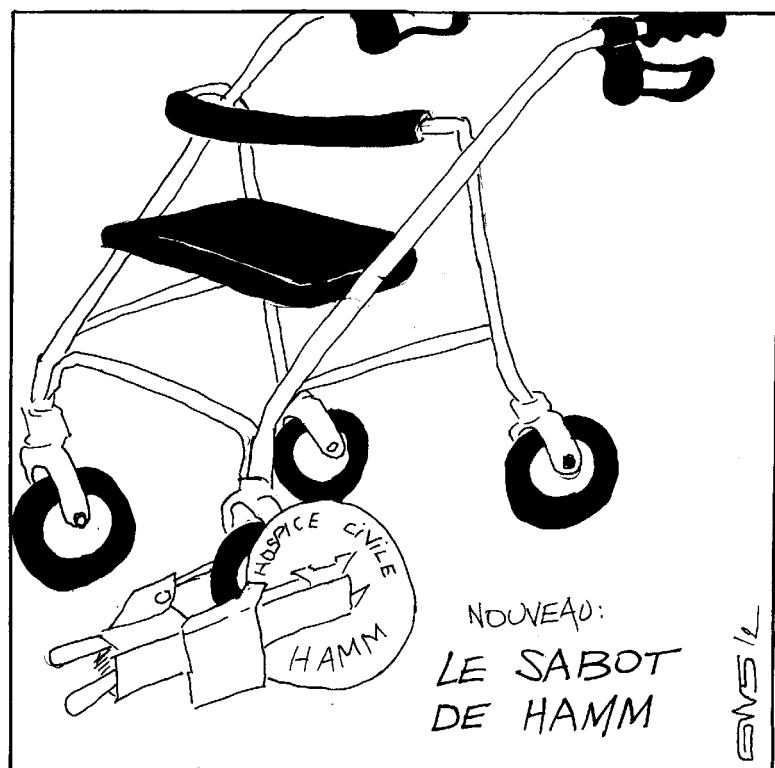
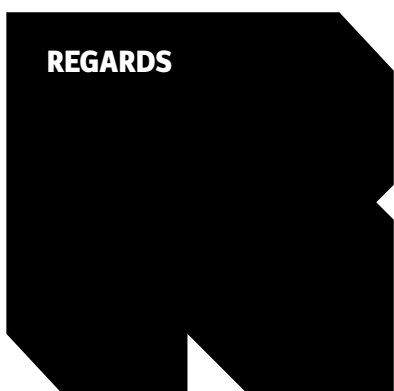


FOTO: FLICKR BASILECONQUERANT



tion Pescatore" oder dem „Centre St. Jean de la Croix“. „Hier werden Äpfel mit Birnen verglichen. Wenn sie sich mit diesen Alten- und Pflegeheimen messen wollen, dann müssen sie auch andere Standards erfüllen“, rügt Wennmacher. Während die Direktion an den Tarifen nicht mehr rütteln will, habe der Verwaltungsrat die Situation nuancierter dargestellt und auf der letzten großen Versammlung am 3. Februar zwischen Betroffenen, Angehörigen und den Verantwortlichen eine Rückführung der Tarife nicht ausgeschlossen. Hinderlich seien nach seiner Darstellung allein die administrativen Hemmnisse.

Dass hier eine Lösung gefunden wird, ist für manche der Bewohner von existentieller Bedeutung. Denn einige Senioren, deren Einkünfte gering sind und die auch nicht durch den Fonds National de Solidarité unterstützt werden, können die neuen Gebühren nicht aufbringen. Ein Wechsel in ein anderes Wohnheim ist aber keine Lösung, denn für jedes Haus bestehen Wartelisten, die nicht einfach übergangen werden können. „Wahrscheinlich erst, wenn irgendwann ein Bett mit einem alten Menschen vor dem Stadthaus steht, wird die Dramatik der Situation ins Bewusstsein dringen“, so Wennmacher.

Kursierende Unterschriftenliste

Unlauter an dem ganzen Vorgang sei weiter, dass die Direktion das Pflegepersonal damit beauftragt habe, die Senioren zur Unterzeichnung der neuen Kontrakte anzuhalten. „Es gibt die EU-Charta der Rechte der alten Menschen, die fordert, dass administrative Angelegenheiten nicht im täglichen Umfeld geregelt werden sollen, sondern in einem separaten, für solche Zwecke vorgesehenen Raum. Auch sollen die Bewohner nicht alleine mit diesen Dingen konfrontiert werden, Zeugen oder Familienangehörige gehören dazu“, betont Ehmann. Mittlerweile kursiert im Haus eine Unterschriftenliste gegen die Maßnahme, und es wurde ein Qualitätsfragebogen erstellt, der von den Senioren

selbst ausgewertet und an die Direktion weitergereicht werden soll. „Die Patiente Verriedung hat die Bewohner aufgefordert - sofern sie es nicht schon selbst beschlossen haben - die Kontrakte nicht zu unterschreiben“, so Ehmann.

Ein weiterer Kritikpunkt: Nach dem Umzug in seinen neuen Gebäudekomplex hätte das Hospiz die Möglichkeit gehabt, ein Mischsystem einzurichten, in dem sowohl Pflegefälle als auch autonome Bewohner betreut werden. Stattdessen sei es nunmehr im Besitz eines Agrément als „maison de soin“ - ungeachtet der Tatsache, dass zum Zeitpunkt des Umzugs weiterhin autonome Bewohner im Haus lebten, die nicht genug Pflegeminuten beanspruchen, um die Kriterien einer solchen Einrichtung zu erfüllen. „Man hätte die Bewohner auf die jetzige Situation vorbereiten können“, kritisiert Ehmann. Schließlich war es bei vielen Bewohnern eine bewusste Entscheidung, ein Altenheim zu beziehen, das keine Pflegeeinrichtung ist. „Provokativ gesagt verursachen die Bewohner, die noch unabhängig sind, dem Hospiz Kosten“, fasst Wennmacher die Sachlage zusammen. Denn Bewohnern, die unter die Assurance dépendance fallen, stehen Pflegeeinheiten zu.

Dass ein finanzielles Missmanagement nicht auszuschließen ist, scheint die Initiative von Loschetter zu bestätigen, die einen externen „guide de

gestion“ einsetzen will, um der Buchhaltung in Hamm zu kontrollieren.

Balkonlotterie

Des Weiteren kritisiert die Patiente Verriedung die Zuteilung der Zimmer mit Balkon. Diese wurden unter den Anwohnern verlost. „Jene, die das große Los zugeteilt bekamen, staunten nicht schlecht, als sie plötzlich rund 400 Euro mehr im Monat bezahlen mussten“, berichtet Ehmann. „Mittlerweile können die, die ungewollt einen Balkon haben, in ein anderes Zimmer umziehen, aber das bedeutet doch für einige, dass sie zum dritten Mal binnen eines Jahres umziehen müssen“, verdeutlicht Ehmann das Problem. Nicht geklärt sei obendrein, ob in diesen Fällen womöglich die Renovierungskautions von 500 Euro eingezogen wird. Die renovierten Zimmer seien zudem nicht den Bedürfnissen der Heimbewohner angepasst worden, bei einigen ließen sich nicht einmal die Türen schließen. „Auch hier erhielten die Betroffenen bisher keine zufriedenstellende Antwort, sondern lediglich den Hinweis, dass das Haus ein „Agrément“ vorweisen kann und somit alles seine Richtigkeit hat“, so die Vorsitzende der Patiente Verriedung. Im übrigen seien die Bewohner vom Verwaltungsrat aufgefordert worden, ihre Beschwerden per E-Mail vorzubringen. „Aber welche Bewohner haben schon einen

Sich durchbeissen...
Die Zustände in vielen Pflege- und Altenheimen verbessern sich nicht, da viele Bewohner Angst haben, sich zu beschweren.

Computer auf dem Zimmer oder sind überhaupt in der Lage, über Internet zu kommunizieren?“

„Es ist einfach inakzeptabel, dass die Direktion zwar beansprucht, ein Qualitätsprojekt zu verfolgen, mit den Betroffenen aber nur noch brieflich kommuniziert“, erregt sich Ehmann. Die Bewohner klagen, dass es keine Ansprechpartner gebe und dass die Stockwerke personell unterbesetzt seien.

Alles in allem habe das Hospice Civil seine Kosten herauf-, die Leistungen jedoch herabgesetzt. Auch bestimmte, bisher unentgeltliche Leistungen sind nach dem neuen Vertrag nun kostenpflichtig. Vorher hatten die Bewohner ein Recht auf eine Begleitung bei Arztbesuchen und Behörden-gängen. Dieses Recht fällt nun weg.

Es ist die Aufgabe eines jeden Hauses, die Persönlichkeit des alten Menschen zu fördern, seine Würde zu wahren und einem jeden die Möglichkeit adäquater Selbstgestaltung seines Lebens zu geben, unabhängig von seiner finanziellen Lage, betonen die Vertreter der Patiente Verriedung. Aber das Kommunikationswirrwarr um das Hammer Hospiz besteht offenbar weiter. So behauptete die Direktionsbeauftragte Jacqueline Wagner kürzlich in einem Artikel, dass eine signifikante Preiserhöhung lediglich bei solchen Bewohnern anfallt, die statt in Zweibettzimmern nun in Einzelzimmern lebten!

Das Beispiel des Hospice Civil in Hamm ist nur eines unter vielen. Die Klagen alter Menschen, die die Patiente Verriedung erreichen, sind zahlreich. Viele Kläger wollen jedoch anonym bleiben, da sie befürchten, nach einer offenen Beschwerde nicht mehr anständig behandelt zu werden. Wünschenswert wären deshalb reguläre externe Buchhaltungskontrollen in den Alten- und Pflegeheimen sowie ein anonymes, zum Beispiel vom Familienministerium betreutes, Evaluationssystem der Pflegequalität, das den Bewohnern die Angst nehmen könnte, ihre Beschwerden frei zu äußern.