

Beat Jucker  
Obere Wydmatt 11

3662 Seftigen

EINSCHREIBEN

Bezirksrat Winterthur  
Lindstrasse 8  
**8400 Winterthur**

Bern, 18. September 2007

**Vorkommnisse im Alters- und Pflegeheim "Im Spiegel"  
(Rikon im Tösstal, Gemeinde Zell)  
betreffend meinem Vater Hugo Jucker**

**Aufsichtsbeschwerde** u.a. wegen

- Willkürlicher Kündigung eines Pensionäres
- Verweigerung des Akteneinsichtsrechtes
- Verletzung der Schweigepflicht
- Unterlassen adäquater Beurteilung von Pflegesituationen
- Nicht Einleiten angepasster Pflegemassnahmen
- Nichteinhaltung des Firmenleitbildes
- Unvorteilhafter Kündigungsklausel
- Mobbing gegen die Familie Jucker/Kempf
- Verweigerung eines vernünftigen Dialogs mit den Angehörigen
- Unprofessioneller Konfliktbewältigung der Heimleitung

Sehr geehrter Bezirksrat

Unsere Mutter ist seit September 2006 und unser Vater seit Dezember 2006 Bewohner des Alters- und Pflegeheims "Im Spiegel" (Rikon im Tösstal). Beim Personal wurde unser Vater als "unkompliziert und beliebt" eingestuft. Ende Juli wurde unserem Vater die Kündigung des Pensionsvertrages per 30. September 2007 ohne vorangegangene entsprechende Gespräche unerwartet und unbegründet überreicht.

Wir sind entrüstet über das unprofessionelle, arrogante und intolerante Vorgehen der Heim- und Pflegedienstleitung in einem angeblichen Konflikt mit Angehörigen eines Heimbewohners. Wir betrachten diese Kündigung im letzten Lebensabschnitt eines unbescholtenen alten und kranken Menschen, der nie gegen die Hausordnung verstossen hat als unbegründet, missbräuchlich sowie ethisch nicht vertretbar.

Wir bitten den Bezirksrat die Vorgänge mit unserem Vater Hugo Jucker (im weiteren als "Pensionär" bezeichnet) im Interesse jetziger als auch künftiger Bewohner und Bewohnerinnen des Alters- und Pflegeheims "Im Spiegel" zu untersuchen.

1. Warum werden Vollmachten von der Pflegedienstleitung und von der Heimleitung ignoriert?

In der der Heim- und Pflegedienstleitung bekannten Vollmacht steht:

*"... ermächtigt die uneingeschränkte Einsichtnahme in sämtliche Unterlagen, Dokumente, Berichte und Krankengeschichten betreffend ihrer Person"* (Beilage 1 / 7.a)

Beispiel 1 (9. August 2007): Pflegedienstleitung und Heimleiter verweigern die Einsicht in die Pflegedokumentation mit der Begründung: *"Gefahr von Veröffentlichung, Inhalt könnte gegen sie verwendet werden"*

Beispiel 2 (24. August 2007): trotz nochmaligem Vorweisen der unterzeichneten Vollmacht und eines amtlichen Ausweises verweigert der Heimleiter die Einsicht in das Bewohnerdossier u.a. mit folgenden Begründungen:

- Einsichtnahme nach Kündigung sei nicht mehr relevant
- im Dossier werden keine Daten versteckt
- es gehe nur darum, eine Geschichte zu machen

(Beilage 6)

2. Darf ein Heimarzt das "Betreuungsmandat" eines Heimbewohners abgeben?

Gemäss Aussage der stellvertretenden Pflegedienstleitung im Juli habe der Heimarzt Dr. Holzer die Betreuung des Pensionärs abgegeben. Nach unserer Auffassung hat ein Heimarzt ein Mandat vom Pflegeheim mit dem Auftrag die Bewohner zu betreuen (keine Auswahl seiner Klienten).

3. Warum werden Konflikte mit den Angehörigen nicht thematisiert?

Weder die Pflegedienstleitung noch die Heimleitung haben den Kontakt zu den Angehörigen je gesucht, geschweige denn einen angeblichen Konflikt besprochen.

Im April fand ein sogenanntes "standardisiertes Dreiecksgespräch" statt (Heimleiter, Pflegedienstleitung, Bewohner). Besprochen wurden die verschiedensten Aspekte des Zusammenlebens und der Heimorganisation. Nach Mitteilung des Heimleiters werden bei diesem Dreiecksgespräch *"wichtige Entscheide direkt aufgenommen und an die zuständigen Bereichsleiter oder Angehörigen weitergeleitet"*. Bei diesem Dreiecksgespräch wurde weder ein angeblicher Konflikt angesprochen noch den Angehörigen ein wichtiger Entscheid schriftlich mitgeteilt. (Beilage 7 / 8.a)

In diesem Fall nehmen wir an, dass kein Problem mit den Angehörigen bestand.

4. Ist der Kontakt und die Anteilnahme von Heimbewohnern mit den Familienangehörigen im Pflegeheim nicht erwünscht?

Im Leitbild steht: *"Unterstützung durch Angehörige nehmen wir gerne an und koordinieren entsprechende Einsätze"*. (Beilage 4.b)

Gemäss Aussagen des Heimleiters ist eine Zusammenarbeit mit den Angehörigen nicht möglich. Inwiefern hat eine Zusammenarbeit stattgefunden, so dass diese Aussage gerechtfertigt ist?

5. Ist es üblich, dass ein Heimarzt, der mit einer Angehörigen telefoniert, sie beschimpft und auffordert, das Personal nicht zu "schikanieren" sowie keine Unwahrheiten zu verbreiten?

Der Heimarzt Dr. Holzer kontaktiert am 12. 6. 2007 die Schwiegertochter telefonisch und informiert, dass wir uns nicht in die Pflege einzumischen hätten. "Die Unwahrheit" in seinen Augen ist, dass die Wunde "zu" sei. Die Fotos dokumentieren leider eindeutig etwas anderes. Es stellt sich die Frage, ob Dr. Holzer die Wunde fachgerecht betrachtet hat. Die Fotos dokumentieren auch, dass mit angepasster Wundbehandlung bei einem Patienten in jetzt desolatem Allgemeinzustand eine Verbesserung möglich gewesen wäre (im Bild vom September auch für Laien deutlich zu erkennen). (Beilage 13)

Im Pflegebericht ist nachzulesen: *"Eine Hospitalisierung oder ein neues Behandlungskonzept wird erst in Betracht gezogen, wenn die Beinschmerzen unerträglich werden..."*

Eigenartigerweise teilt der erwähnte Arzt in der gleichen Woche, wie das Telefongespräch stattgefunden hat, dem Pensionär mit, dass er ihn zur genaueren Abklärung der Wunde im Kantonsspital Winterthur anmelden möchte.

6. Darf es sein, dass es der eigene Stolz der Pflegedienstleitung nicht zulässt, externe Fachleute zum Beheben eines Pflegeproblems beizuziehen?

Als Antwort vom "Dreiecksgespräch" im April 2007 auf unser Angebot, eine externe Wundexpertin beizuziehen, erhalten wir von der Pflegedienstleitung zur Antwort, dass der gute Ruf des Pflegeheimes auf dem Spiel stehe.

Im "Dreiecksgespräch" vom April wurde uns erklärt, dass Dr. Holzer den Auftrag gehabt hätte, uns über die Pflegesituation zu informieren. (Beilage 7.b)

Da wir bei einem Ferienaufenthalt meines Vaters bei uns im Mai eine extreme Verschlechterung der Beinwunde sowie eiterige Zehen feststellten, habe ich den Heimleiter Ende Mai informiert, dass wir noch keinen Anruf vom Heimarzt erhalten haben. Der Heimleiter versprach, diesen Punkt beim nächsten Aertzterapport anfangs Juni auf das Traktandum zu nehmen.

Im vorerwähnten Telefongespräch des Heimarztes Dr.Holzer mit der Schwiegertochter vom 12. Juni 2007 legt uns der Heimarzt energisch nahe, den Arzt oder das Pflegeheim zu wechseln.

Während dem Spitalaufenthalt haben wir dann einen neuen Arzt gewählt. Der neue Arzt entscheidet, dass die Verantwortung der Wundpflege von externer Wundexperten übernommen werden kann. Beim Besprechen des weiteren Vorgehens mit Arzt und Pflegedienstleitung am 24. Juli 2007 verweigert die Pflegedienstleitung die Zusammenarbeit und 10 Minuten später werden wir zum Heimleiter gerufen, wo uns mündlich die Kündigung des Pensionsvertrages mitgeteilt wird. Auf die Frage nach dem Kündigungsgrund erhalten wir keine Begründung (mit den Angehörigen könne man nicht zusammenarbeiten; die Kündigung müsse nicht begründet werden ...).

7. Wie ist es vertretbar, dass der Heimleiter einem Pensionär kündigt,
  - der sich nichts zu schulden kommen liess
  - der die Rechnungen für die Heimunterbringung immer bezahlt hat
  - der nicht in einem angeblichen Konflikt beteiligt ist
  - ohne dass mit der angeblichen "Problemperson" den Kontakt gesucht, geschweige denn über das angebliche Problem gesprochen wurde

8. Dürfen sich Angehörige nicht für die Interessen eines Bewohners einsetzen?

Aus den Diskussionen nach erfolgter Kündigung müssen wir entnehmen, dass eine Zusammenarbeit mit den Angehörigen unerwünscht ist. Erstaunlich ist, dass unserer Mutter nicht ebenfalls gekündigt wurde, obwohl es die gleichen Angehörigen sind.

9. Darf das Zimmer eines Pensionärs ohne definierten Abgabetermin vorzeitig vom Pflegeheim geräumt werden?

Als wir am 13. August die privaten Möbel aus dem Zimmer des Pensionärs holen wollen, ist das Zimmer bereits geräumt, obschon noch ein gültiger Pensionsvertrag bis Ende September besteht, der Zimmerschlüssel nicht abgegeben wurde und auch noch kein Abgabetermin festgelegt worden ist.

10. Ist es ethisch vertretbar, dass einem 86 jährigen kranken Heimbewohner unbegründet gekündigt werden darf, ohne dass sich der Pensionär hat etwas zu Schulden kommen lassen?

Unserer Meinung nach ist man dabei der Willkür der Heimleitung ausgesetzt und

der entsprechende Abschnitt in der Heimordnung wie auch im Pensionsvertrag ist anzupassen. Das Pflegeheim sollte einen Pensionsvertrag nur in begründeten Fällen kündigen dürfen (zB bei Verstoss gegen die Hausordnung) oder nur bei vorgängiger Verwarnung. Dies würde die echte Chance bieten, dass Ungereimtheiten rechtzeitig an den Tag kommen. Eine Verwarnung würde von allen Beteiligten erfordern, die Konfliktpunkte zu besprechen und wenn möglich zu bereinigen.

(Beilage 5 / 3.c / 14)

Von der Heimkommission wurde verneint, dass es im Kanton Zürich eine Ombudsstelle für Alters- und Pflegeheime gibt! In den Unterlagen vom "Spiegel" sollte unbedingt der Vermerk auf die UBA (Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter) gemacht werden, damit ein Problem nicht eskaliert und frühzeitig ein Mediator beigezogen werden kann.

11. Ist es üblich, dass bei einem gemeldeten Diebstahl im Heim kein Versuch unternommen wird, diesen Vorfall aufzuklären?

Während der Ferienabwesenheit unseres Vaters im Mai wurde Geld (800 Euro) aus seinem verschlossenen Tresor sowie verschlossenen Zimmer gestohlen. Die Heimleitung unternimmt nichts und wartet auf weitere "wirkliche Vorfälle". Schliesslich, so die Heimleitung, habe man nicht soviel Geld im Tresor. Im Bewohnerdossier ist keine Aktennotiz von dieser Diebstahlmeldung (warum?) und geschehen ist bis heute nichts.

(Beilage 13)

Darf es sein, dass Bewohner aus Befürchtung vor Repressalien bei einem Diebstahl keine Anzeige erstatten?

12. Wie kommt es, dass die Heimkommissionspräsidentin nach einem Gespräch mit der Pflegedienstleitung über die Medikation des Pensionärs informiert ist?

Das Personal untersteht der Schweigepflicht!

(Beilage 3.a)

13. Warum wird mit Angehörigen nicht über die Pflegeziele gesprochen?

Vom Heimleiter wird uns unterstellt, wir hätten andere Pflegeziele als das Pflegeheim. Wir haben keine grossen Ansprüche an ein Pflegeheim. Wir wünschen nur eine Beschwerden lindernde Pflege ohne übertriebene lebensverlängernde Massnahmen.

(Beilage 8.b / 9.a)

14. Werden im Pflegeheim Spiegel Pflegesituationen adäquat eingeschätzt und die daraus resultierenden Massnahmen geplant und eingeleitet?

Darf es ein, dass ein Pensionär laufend über Schmerzen klagt und die Fachpersonen diese Schmerzen nur mit Tabletten bekämpfen, ohne das wirkliche Problem zu hinterfragen (dem Pensionär werden täglich 20 Tabletten verabreicht, 11 davon sind Schmerztabletten)? Versteht man unter einer "ganzheitlichen" Pflege die Ruhigstellung der Heimbewohner mit unsinnigen Mengen von Schmerzmitteln, die den Heimbewohner völlig apathisch machen und die daraus resultierende Schläf-

rigkeit vom Pflegepersonal als "fehlender Lebenswille" beurteilt wird (telefonische Mitteilung der Pflegedienstleitung am 27.4.2007)? Von den daraus resultierenden Problemen, die heute die Lebensqualität unseres Vaters deutlich verringert, sprechen wir schon gar nicht.

Im Pflegebericht ist nachzulesen: *"Eine Hospitalisierung oder ein neues Behandlungskonzept wird erst in Betracht gezogen, wenn die Beinschmerzen unerträglich werden"*

Im Austrittsbericht des Kantonsspital Winterthur vom 17.7.2007 ist nachzulesen: *"... die bei Eintritt ausgebaute Analgesie konnte dann ganz sistiert werden."* (d.h der tägliche Schmerztabletten Konsum konnte von 11 auf deren 0 reduziert werden)

Tatsache ist also: nach neuem Behandlungskonzept (ab 17.7.2007) gibt der Pensionär weniger Pflegeaufwand (kein täglicher Wundverband), ist zudem schmerzfrei ohne Schmerzmedikamente und der Wundverlauf zeigt eine deutliche Verbesserung! (Beilage 13)

Wieso muss der Pensionäre mehrfach das Personal auf das zunehmende Gewicht aufmerksam machen und um zusätzliche Wassertabletten bitten (siehe Pflegedokumentation)?

Wieso müssen Angehörige bei einem Ferienaufenthalt im Mai feststellen, dass der Bewohner eiterige Zehen hat (dies bei Diabetes!) und die Podologin nichts unternimmt?

15. Warum werden in unserem Fall die Mitsprache der Angehörigen ignoriert und übergangen?

Ein unverständlicher Spitaleintritt nach dem vorerwähnten Telefongespräch von Dr.Holzer mit der Schwiegertochter im Juni 2007 wird mit Angehörigen nicht besprochen (Einweisungsgrund?); dem Pensionär wird unter Beisein der Ehefrau und der Tochter von der stellvertretenden Pflegedienstleiterin mitgeteilt, dass er den Tatsachen (welchen?) in die Augen sehen und sich mit den Umständen abfinden soll (war dabei die Amputation des Beines gemeint?). Er könne jederzeit mit dem Pflegepersonal "darüber" sprechen. Auf die Rückfrage, ob es auch einen männlichen Ansprechpartner gäbe, wird ein Seelsorger empfohlen.

In der Hausordnung (Abschnitt 7), die als integraler Bestandteil des Pensionsvertrages gilt, steht geschrieben: *"Die Betagten haben Anrecht auf eine gebührende Mitsprache über alle Belange des Zusammenlebens, wie Veranstaltungen, Verpflegung, **Pflege**, Mitarbeit u.a. Die Betagten können für solche Mitsprachen und Beratungen auch eine Delegation bestimmen."*

(Beilage 2.b)

16. Warum wurde nie offen über den angeblichen Konflikt gesprochen?

Als mündlicher Kündigungsgrund wird ein angeblicher Konflikt mit Angehörigen angegeben. Kommentar Heimleiter am 24.7.2007: *"mit den Angehörigen könne man nicht zusammenarbeiten."*

Im einzig offiziell stattgefundenen Gespräch am 25.4.2007 (Dreiecksgespräch) wird

kein Konflikt erwähnt.

(Beilage 7 / 8.a)

Nach anfänglicher Verweigerung der Akteneinsicht werden uns die vollständigen(?) Unterlagen zugestellt. Warum ist ein angeblicher Konflikt mit keinem Wort im Bewohnerdossier erwähnt?

Die Heimkommissionspräsidentin teilt mit, dass "bereits zuviel Geschirr zerschlagen ist" und der Heimleiter nur am Austrittsdatum des Pensionärs interessiert sei. Auch sie betrachte die Trennung als die beste Lösung. Bis zum heutigen Zeitpunkt ist uns nicht klar, welches "Geschirr" zerschlagen wurde. Vielmehr drängt sich der Verdacht auf, dass eine masslose Überforderung der Pflegedienstleitung und einem Teil des Pflegepersonals bestand und man unseren Vater baldmöglichst loswerden wollte.

(Beilage 9.b / 9.d)

17. Darf ein "Hausverbot" von Angehörigen für den weiteren Verbleib des Pensionärs im Pflegeheim als Bedingung gemacht werden?

Nachdem wir auch nach der Kündigung Interesse bekundeten, unseren Vater weiterhin im Pflegeheim Spiegel zu belassen, wurde uns von der Heimkommissionspräsidentin und dem Heimleiter mitgeteilt, dass dies eventuell möglich wäre, wenn ein Teil der Angehörigen Hausverbot hätten. Der Heimleiter hat eingeräumt, dass dieses sogenannte Hausverbot im Todesfall natürlich nicht gelte. Eine Pietätlosigkeit, die wohl kaum zu überbieten ist. Es versteht sich von selbst, dass wir diese Bedingung nach Absprache mit der ganzen Familie nicht akzeptieren konnten - es ist uns schlicht nicht bewusst, welcher Vergehen wir uns schuldig gemacht haben.

(Beilage 9.c)

18. Warum werden im Zusammenhang mit der gegen uns ausgesprochenen Kündigung Unwahrheiten verbreitet?

Der Heimleiter bezichtigt uns der Falschinformation: wir hätten unseren neuen Arzt falsch informiert. Wir haben unseren neuen Arzt nicht falsch informiert und nach Rückfrage bestätigt er uns, dass ihm immer bewusst war, dass nur unserem Vater gekündigt worden sei.

(Beilage 11)

Bei unserer Besprechung bezüglich Akteneinsichtnahme wirft uns der Heimleiter vor, wir hätten unseren Vater frühzeitig, d.h. vor Ablauf des Pensionsvertrages aus dem Heim geholt. Vielmehr hat der Heimleiter uns früher mehrfach zu verstehen gegeben, dass wir für unseren Vater möglichst sofort einen neuen Heimplatz finden sollen.

(Beilage 8.b / 9.b / 9.d)

In der aktuellen Ausgabe des öffentlichen "Spiegel - Info" vom September wird eine von der Heimleitung ausgesprochene Kündigung gerechtfertigt (Dialog ausgeschöpft ...) und eine unbegründete Kündigung als "partnerschaftliche Lösung" angepriesen.

(Beilage 12)

19. Dürfen die Firmenleitbilder vom Heimkader mehrfach beliebig missachtet werden?

Im Leitbild vom Alters- und Pflegeheim "Im Spiegel" steht u.a:

*"Da eine Gemeinschaft nicht ohne Konflikte auskommt, helfen wir einander, in schwierigen Situationen partnerschaftlich Lösungen zu finden."* (Beilage 4.a)

*"Unterstützung durch Angehörige nehmen wir gerne an und koordinieren entsprechende Einsätze"* (Beilage 4.b)

*"Alle Personen im "Spiegel" haben das Recht, über alles, was sie betrifft, ausführlich, verständlich und rechtzeitig informiert zu werden"* (Beilage 4.c)

*"Wir sind an Rückmeldungen interessiert, da andere über die Wirkung unserer Tätigkeiten oft mehr aussagen können"* (Beilage 4.d)

*"Vor Entscheidungen wollen wir uns mit den Betroffenen beraten."* (Beilage 4.e)

*"... sorgfältige, umfassende Informationsaustausch. Dabei beachten wir die Schweigepflicht in medizinischen und persönlichen Belangen"* (Beilage 4.f)

Weder von der Heimleitung noch von der Pflegedienstleitung wurde mit den Angehörigen vorgängig an die Kündigung ein angeblicher Konflikt sowie eine mögliche Lösung besprochen - das Leitbild also reine Augenwischerei?



Wir bedauern, diese Aufsichtsbeschwerde eingeben zu müssen - wir haben diese Eskalation nicht gesucht! Wir bitten Sie höflich die notwendigen Schritte in die Wege zu leiten. Bitte informieren Sie uns über das weitere Vorgehen und die zu erwartenden Fristen.

Für Ihre Rückmeldung in den nächsten Tagen bedanken wir uns im voraus.

Mit freundlichen Grüßen

B. Jucker

Kopie an:

- Regierungsrat des Kanton Zürich (Departement des Innern)
- Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

Beilagen:

- 1) Vollmacht
- 2) Hausordnung (Auszug)
- 3) Heimreglement (Auszug)
- 4) Leitbild
- 5) Kündigung
- 6) Gesuch um Akteneinsicht
- 7) Protokoll Dreiecksgespräch
- 8) Email mit Herrn Brunner (Dreiecksgespräch)
- 9) Email mit Kommissionspräsidentin (Schlichtungsversuch)
- 10) Email von Schwester (Diebstahl)
- 11) Email an Dr.Meyer (Falschinformation)
- 12) "Spiegel-Info" (Ausgabe September)
- 13) Wundverlauf
- 14) Pensionsvertrag