

**Heimbewohnerin Freitag im August:** »Ich dachte, wir hätten das goldene Los gezogen«

# Ausgeliefert

**Pflegeindustrie** Barbara Freitag bringt ihre greise Mutter ins Heim. Sie wird dort so schlecht versorgt, dass die Tochter um das Leben der Seniorin fürchtet. Es beginnt ein zermürbender Kampf – gegen Hausleitung, Konzern und Aufsichtsbehörden. *Von Cornelia Schmergal*

**U**m 23.35 Uhr in einer Samstagnacht wählt Barbara Freitag die Nummer der Polizei. Sie fleht die Beamten an, einen Streifenwagen zum Seniorenheim am Zernsee zu schicken. Es ist ein Akt der Notwehr.

Mehr als eine Stunde lang ist sie schon durch die Gänge gelaufen, auf der Suche nach einer Pflegekraft. Das Stationszimmer im Erdgeschoss ist verwaist, die Terrassentür in den Garten steht weit offen, die Medikamentenschränke sind unvergeschlossen. Kein Angestellter ist zu sehen.

Barbara Freitag ist an diesem Abend noch spät in das Haus am Zernsee gekommen, um ihre Mutter Ruth zu besuchen.

Die Seniorin kann nicht schlafen, sie wälzt sich unruhig hin und her. Im Badezimmer entdeckt Freitag das mobile Telefon für die Pflegekräfte der Station. Ein Mitarbeiter muss es vergessen haben. Niemand scheint es zu vermissen.

Nach einer Weile blinkt die erste Zimmernummer auf dem Display auf. Wer in der Nacht Schmerzen hat oder Unterstützung beim Toilettengang braucht, kann die Pflegekräfte per Knopfdruck rufen. Als Barbara Freitag in den Flur läuft, bemerkt sie, dass auch auf einem Monitor an der Decke immer mehr Zimmernummern leuchten. Sie sucht im Erdgeschoss, in der Eingangshalle und im Garten, ver-

gebens. Die beiden Pfleger, die die Seniorin zu Bett gebracht haben, bleiben un-auffindbar.

Barbara Freitag schießt Fotos mit ihrem Handy. Sie ahnt, dass sie diese Beweise einmal brauchen wird. Es ist nicht das erste Mal, dass etwas schief läuft im Heim. Dann ruft sie die Polizei. »Ich wollte die Verantwortung nicht allein tragen.«

Der Vorfall im November 2018 ist der Höhepunkt einer Auseinandersetzung, die Freitag über Monate mit dem Heim geführt hat. Vor zweieinhalb Wochen, endlich, griff die staatliche Aufsicht durch und bestellte das Betreiberunternehmen ein, das zum größten europäischen Pflegekon-

zern Korian gehört. Dem Haus am Zernsee nahe Potsdam legten die Kontrolleure einen Aufnahmestopp nahe. Korian hat zugesagt, dort zunächst keine Bewohner mehr aufzunehmen. »Proaktiv und freiwillig«, wie der Konzern jetzt erklärt.

Es war ein langer Weg dahin, und für Barbara Freitag war es ein zäher Kampf. Mehr als drei Jahre lang hat ihre Mutter im Haus am Zernsee gewohnt – und geht es nach Barbara Freitag, dann war fast jeder Tag einer zu viel. »Meine Mutti«, sagt sie, »wäre hier fast krepieret.«

Der Fall könnte sich jeden Tag, fast überall in Deutschland, genau so wiederholen. Vernachlässigung ist trauriger Standard in vielen Pflegeheimen. Es mangelt an Personal, in der Alten- und Krankenpflege fehlen in Deutschland 40 000 Kräfte. Die Lücken stopfen die Heime mit ständig wechselnden Leiharbeitskräften, die immer wieder eingearbeitet werden müssen. Auch ihnen bleibt kaum Zeit, sich ausreichend um alle Bewohner zu kümmern.

Kontrolleure berichten, sie wüssten von Dutzenden Heimen im ganzen Land, in denen die Zustände desaströs seien: Senioren dehydrieren, liegen sich wund, verkümmern. Dem alten Pflege-TÜV ist kaum zu trauen – und das neue Bewertungssystem für Heime läuft in diesen Wochen erst an.

Nur was tun, wenn ein alter Mensch im Heim schlecht versorgt wird? Wann sollen Angehörige einschreiten und sich zur Wehr setzen? Und vor allem: wie?

### Der Einzug

Alles fing so gut an. Als Ruth Freitag im Dezember 2015 in das Haus am Zernsee in Werder zieht, ist sie eine der ersten Bewohnerinnen. Die alte Dame ist seit sieben Jahren pflegebedürftig. Ihre Unabhängigkeit verlor sie durch einen Schlaganfall, ihr Stilempfinden ist geblieben. Die grauen Haare hat sie zum Pagenkopf frisiert, gelegentlich schätzt sie ein Gläschen Sekt.

Tags zuvor sind ihre Möbel angekommen: die kleine Designercouch, der Esstisch aus Nussbaum und die Biedermeierkommode mit den Familienfotos darauf.

Das Heim am Zernsee scheint gut zu der alten Dame zu passen: Das Ambiente erinnert an ein Hotel. Im Sommer spannen sich weiße Schirme über der Terrasse, die hauseigene Küche gilt als vorzüglich. »Ich dachte damals, wir hätten das goldene Los gezogen«, sagt Barbara Freitag.

Das Haus am Zernsee wird von der Unternehmensgruppe Casa Reha betrieben, die wenig später vom börsennotierten Konzern Korian übernommen wird, mit 28 000 Plätzen der größte Heimanbieter in Deutschland.

In der Gegend ist das Haus schnell beliebt. Der Heimleiter persönlich kümmert sich um die Bewohner, manchmal bringt er sie selbst zu Bett. Die Pfleger

nehmen sich Zeit, auch im Oktober 2016 ist erst knapp die Hälfte der 115 Betten belegt. Es ist die Zeit, in der Barbara Freitag eine emotionale Mail an das Heim schickt. Sie sei sehr glücklich über die »geduldige Zuwendung und Pflege, die meine willensstarke Mutter vom Pflegeeam erfährt«, schreibt sie.

Es wird ihr letztes Lob sein.

### Die Zweifel

Keine zwei Jahre später ist das Heim ein anderes. In Internetforen häufen sich kritische Einträge. »Personalmangel ohne Ende!« ist dort zu lesen. Der alte Heimleiter hat das Haus verlassen. Auch Freitag gewinnt das Gefühl, dass sich niemand genug Zeit für ihre Mutter nimmt.

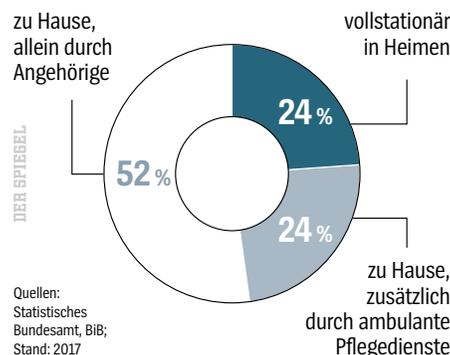
Die alte Dame kann störrisch sein, es braucht viel Geduld, sie zu Bett zu bringen. Mehr Geduld, als der Dienstplan zulässt. Manchmal schläft Ruth Freitag nach der Abendtoilette mit dem Kopf im Waschbecken ein und wird erst am frühen Morgen ins Bett gebracht. So berichtet es ein Pfleger der Tochter. Ihre Medikamente bekommt die alte Dame nicht pünktlich, ihre eitrige Augenentzündung heilt nicht ab.

Barbara Freitag wird die Sache unheimlich, sie spricht auf dem Flur die Pflegekräfte an. Doch nichts ändert sich. Selbst um die Pflegeakte ihrer Mutter einzusehen, muss sie kämpfen. Darin muss das Personal festhalten, wie es den Bewohnern geht, wann sie gewaschen werden oder ihre Pillen bekommen. Angehörige haben ein Recht darauf, diese Unterlagen zu lesen. Die Heimleiterin versichert zwar: »Ihre Sorgen und Beschwerden nehmen wir sehr ernst«, doch es dauert Wochen, bis ein Termin zur Akteneinsicht zustande kommt. Ein langer Austausch von Mails beginnt, der Ton wird rauer.

Barbara Freitag ist hartnäckig, sie kann laut sein, sie wehrt sich. Die 63-Jährige mit ihren ungebändigten Locken spricht so schnell, dass es schwer ist, sie zu unterbrechen. Die Beraterin und ehemalige Verlagsmanagerin hat keine Hemmungen,

### Auf Hilfe angewiesen

Wie die 3,4 Millionen Pflegebedürftigen in Deutschland versorgt werden



immer wieder im Stationszimmer aufzutauchen. Schließlich geht es um ihre Mutter. Wenn sie es einrichten kann, kommt sie auch spätabends noch ins Haus.

Doch je häufiger sie auf Mängel hinweist, desto ruppiger reagiert das Heim.

Im Januar 2018 eskaliert der Streit zum ersten Mal. Ein Pfleger hinterlässt eine Nachricht auf dem Festnetzanschluss von Barbara Freitag: Ihrer Mutter gehe es nicht gut, sie möge sich melden.

Das Problem: Barbara Freitag ist nicht zu Hause in Werder. Sie liegt in einer Hamburger Klinik, um ihre Nierensteine behandeln zu lassen, fast 300 Kilometer entfernt. Im Heim hat sie ihre Mobilnummer hinterlegt. Als sie am Abend anruft, erzählt ein Pfleger, ihre Mutter habe seit mehr als 30 Stunden nichts zu sich genommen und verhalte sich »nicht kooperativ«. Barbara Freitag bittet darum, einen Arzt einzuschalten. Dringend. Ihre Mutter sei psychisch krank. Wenn sie nichts trinke und ihre Pillen nicht schlucke, falle sie in tiefe Angstzustände.

Der Hausarzt sei nicht erschienen, entgegnet der Pfleger, der Bereitschaftsarzt lehne es ab zu kommen. Als nach Schichtwechsel die Nachtschwester erscheint, bittet Barbara Freitag erneut darum, einen Mediziner einzuschalten. Am Telefon hört sie die Schreie ihrer Mutter über den Flur bis in das Stationszimmer hallen. Freitag droht mit einer Anzeige wegen »unterlassener Hilfeleistung«. Schließlich ruft die Nachtschwester eine Notärztin.

### Die Suche nach Hilfe

Barbara Freitag ist verzweifelt – und ratlos, an wen sie sich wenden soll. Den Heimbeirat, in dem die Bewohner ihre Interessen vertreten, hält sie für nicht mehr als »ein dekoratives Blatt«. Sie beschließt, die Heimaufsicht einzuschalten. Freitag schickt eine erste Mail an eine Sachbearbeiterin im Potsdamer Landesamt für Soziales und Versorgung. Kurz darauf erscheint diese zum Ortstermin.

Ein paar Tage lang hofft Barbara Freitag, dass ihre Beschwerde etwas bewirkt haben könnte. Bis sie das Schreiben der Aufsichtsbehörde erhält: Man habe im Fall ihrer Mutter keine Mängel festgestellt.

Bei der Behörde heißt es auf Anfrage, sie müsse in jedem Fall »alle Seiten anhören«. Für Angehörige könne das »frustrierend« sein.

Im Heim hat sich allerdings herumgesprochen, dass Barbara Freitag sich bei der Aufsicht beschwert hat. Bei den Pflegekräften gilt sie ab jetzt »als Hassobjekt«, so erzählt es eine Angehörige einer anderen Bewohnerin. Einige Angestellte meiden es, mit ihr zu sprechen.

Der Zustand ihrer Mutter verschlechtert sich derweil zusehends. Als Barbara Freitag an einem Tag im Februar 2018 ins



**Seniorin Freitag, Tochter:** »Meine Mutti wäre fast krepieret«

Heim kommt, stellt sie fest, dass ihre Mutter allein in den vergangenen Tagen zwei Kilogramm abgenommen hat. Wieder bittet sie um Einsicht in die Akten und erschrickt. Seit dem Einzug hat ihre Mutter 17 Kilogramm verloren. Die Aufzeichnungen fotografiert Freitag mit ihrem Handy.

Die Pflegekräfte halten den Gewichtsverlust nicht für bedenklich. Barbara Freitag schickt eine Mail an das Beschwerdemanagement des Korian-Konzerns.

Mitarbeiter des Heims zweifeln inzwischen an, wie weit Barbara Freitag sich überhaupt für ihre senile Mutter einsetzen darf. Im Zweifel, so versteht es die Tochter, muss dies ein Betreuungsgericht entscheiden. Man behalte sich vor, »bei einer weiteren Eskalation diesen Schritt zu gehen«, droht Korian schriftlich. Es klingt wie ein Versuch, sie mundtot zu machen.

Als die Tochter wenige Wochen später ins Heim kommt, trifft sie ihre Mutter in einem erschreckenden Zustand an. Die Seniorin sitzt zusammengesunken im Rollstuhl, Panik steht in ihrem Blick. »Angst hab ich«, wimmert sie, »Angst. Solche Angst.« Barbara Freitag filmt ihre Mutter

mit dem Handy, das erschütternde Video ist fast neun Minuten lang. »Ich habe meine Mutter noch nie so gesehen«, sagt sie.

Der behandelnde Neurologe hat Ruth Freitag ein schnell wirkendes Medikament verordnet, das akute Angstzustände vertreibt. Doch das Personal habe sich geweigert, ihr das Präparat zu geben, so erinnert es Barbara Freitag – wegen »unkalkulierbarer Nebenwirkungen«. Außerdem, sagt eine Pflegekraft, habe ihre Mutter solche Angstanfälle »nur, wenn Sie da sind«. Freitag erschrickt. Sie fürchtet, dass das Heim tatsächlich einen Grund sucht, um ihr die Vorsorgevollmacht entziehen zu lassen.

Dabei ist sie nicht mehr die Einzige, die sich beschwert. Auch Mitarbeiter machen auf die Zustände im Heim aufmerksam. Die staatliche Aufsicht erscheint zu unangemeldeten Besuchen, der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) rückt im Frühjahr 2018 zur Prüfung an. Auf mehr als hundert Seiten führen die Kontrolleure viele Mängel auf. Die Pflegedokumentation sei fehlerhaft, Medikamente würden nicht verabreicht, das Heim

überbrücke Personalengpässe mit einer Vielzahl von Leasingfirmen.

Der fragwürdige Ruf des Hauses hat sich in der Branche herumgesprochen. Es wird immer schwieriger, Personal zu finden. Eine Pflegefachkraft, die für kurze Zeit im Haus am Zernsee eingesetzt wird, erlebt die Stimmung als »bedrückend«.

Das Personal sei durch Ausfälle chronisch unterbesetzt gewesen, Leihkräfte hätten die Lücken kaum schließen können. »Die Kollegen waren am Limit«, sagt die ehemalige Casa-Reha-Mitarbeiterin. Sie hat sich einen neuen Arbeitgeber gesucht. Würde sie ihre eigene Mutter im Haus am Zernsee unterbringen?

»Auf keinen Fall«, sagt sie.

Für den Konzern Korian sind die Vorgänge unangenehm. Man habe die Zahl der Leiharbeitskräfte deutschlandweit deutlich reduziert, erklärt das Unternehmen in einer Stellungnahme. Das Haus am Zernsee sei »eine der wenigen Einrichtungen, in denen dies aufgrund des starken Fachkräftemangels in der Region bislang nicht möglich war«. Der anhaltend starke Fachkräftemangel und die angespannte Situation

auf dem Arbeitsmarkt würden »weiterhin eine große Herausforderung bleiben«.

### Ein neues Heim?

Monatelang sperrt sich Barbara Freitag gegen den Gedanken, ein anderes Heim für ihre Mutter zu suchen. Die damals 92-Jährige hasst Veränderungen. Sie spricht davon, dass sie »nicht mehr will«, sie redet vom Sterben. Einen Umzug, glaubt die Tochter, würde sie nicht durchstehen.

Im August 2018 gerät die Lage außer Kontrolle. Ein Notarzt weist Ruth Freitag in eine psychiatrische Fachklinik ein. Sie schreit. In ihrem Zimmer fühle sie sich von Ziegen belagert, wie ein Arzt protokolliert.

Das Krankenhaus stellt fest, dass die alte Dame so dehydriert ist, dass sie an den Tropf gelegt werden muss. Ihre Augen haben sich durch Eiter zu Schlitzen verengt, unter ihrer linken Brust nässt die Haut, das Gesäß ist blutig gescheuert. Niemanden im Heim scheint es gekümmert zu haben, dass die alte Dame im Rollstuhl über Wochen auf einem Dekubituskissen saß, das nicht aufgepumpt war. Die Gummiausbuchungen des Kissens hatten Wunden in das Fleisch gedrückt.

Barbara Freitag weiß jetzt, dass sie nach einem anderen Heimplatz suchen muss, es geht nicht mehr. In den nächsten Wochen besichtigt sie ein Dutzend Seniorenheime. Einige Unterkünfte sind überfüllt, von anderen ist die Tochter nicht überzeugt. Der Pflege-TÜV ist keine Hilfe, auch fragwürdige Heime schneiden gut ab. Selbst das Haus am Zernsee bekommt dort die Schulnote 1,4. Die Suche zieht sich hin.

Als ihre Mutter nach drei Wochen aus der Klinik entlassen wird, wird sie zurück in das Haus am Zernsee gebracht. Barbara Freitag bleibt keine Wahl, als auf andere Weise Druck zu machen: Sie kürzt den Eigenanteil für das Heim, es sind rund 1400 Euro, die sie jeden Monat überweist. Zur Begründung listet sie alle »Pfleagemängel« auf – es werden vier DIN-A4-Seiten.

An die Heimaufsicht schickt sie eine neue Beschwerde. Die Kontrolleure, die zur Ermittlung erscheinen, notieren in ihrem Bericht, es gebe »Abweichungen« von den Vorgaben des Pflege- und Betreuungsgesetzes. Das Heim sei »zur Mängelbeseitigung beraten« worden.

»Beraten« steht im Protokoll.

Nicht: »aufgefordert«.

So will es das Gesetz.

### Die Implosion

Am 2. November 2018 nimmt Barbara Freitag erneut ein Video ihrer Mutter auf. Sie zoomt auf eine Falte auf dem linken Handrücken. Je dehydrierter ein Mensch ist, desto länger bleibt die Haut stehen, wenn man sie mit Daumen und Zeigefinger anhebt. »Die Falte steht jetzt seit 22

Sekunden«, hört man Freitag sagen. Ihre Mutter ist völlig entkräftet.

Die Angehörige einer Zimmernachbarin erlebt wenig später, wie die Angestellten mit Ruth Freitag umgehen. Als ein Pfleger der zitternden Seniorin das Abendessen reichen will, ruft ein anderer Mitarbeiter: »Die Alte soll sich selber füttern.«

Im Heim gibt es zu dem Zeitpunkt längst andere Sorgen. In der ersten Etage hat sich ein ansteckendes Magen-Darm-Virus ausgebreitet. Doch der Betrieb läuft weiter. Bis die Situation in jener Nacht eskaliert, in der Barbara Freitag die Polizei ruft, weil kein Pfleger zu finden ist. Im Heim heißt es, es habe technische Probleme mit der Telefonanlage gegeben.

Dieses Mal reagiert das Landesamt sofort. Am Dienstag erscheint die Aufsicht im Heim. »Die fehlende Erreichbarkeit des Personals in der Nacht ist nicht tolerierbar«, schreibt sie in ihrem vertraulichen Bericht. Das Urteil der Kontrolleure ist vernichtend: Das Heim biete noch immer keine Gewähr, »dass Gefahren für Leib, Leben und Freiheit der Bewohnerinnen und Bewohner« abgestellt würden. Es habe auch die Hinweise von Barbara Freitag nicht ernst genommen.

Zwei Tage später trennt sich der Konzern von der Heimleiterin.

Barbara Freitag erhält noch am selben Tag Post von einem Anwalt, den der Heimbetreiber Casa Reha eingeschaltet hat: »In Anbetracht der Gesamtsituation rege ich an, dass für Ihre Mutter eine andere Pflegeeinrichtung gesucht wird«, heißt es.

Zwei Wochen später folgt die offizielle Kündigung, wegen der »Rückstände beim Heimentgelt«.

Korian erklärt, dass sich der Konzern aus Datenschutzgründen nicht zu Einzelfällen äußern könne. Man bedaure, »dass es zu Konflikten zwischen einer Angehörigen und der Einrichtungsleitung kam, die vor Ort nicht gelöst werden konnten«. Das entspreche nicht dem Anspruch des Unternehmens, mit Angehörigen und Bewohnern einen offenen und selbstkritischen Austausch zu pflegen. Aufgrund der »Vorkommnisse« habe man »die Situation im Haus am Zernsee gründlich analy-

siert« und »letztendlich die Leitungsstruktur verändert«.

### Die Flucht

Ruth Freitag hat sich chic gemacht – für den besonderen Anlass. Sie trägt ein Jäckchen im Chanel-Stil, als sie am 23. Januar 2019 in das St. Franziskus Seniorenheim in Potsdam umzieht. Dort ist im zweiten Stock ein Balkonzimmer frei geworden.

Der Ton im Haus ist freundlich, viele Führungskräfte sind seit Jahrzehnten im Betrieb, der Pflegedienstchef ist seit acht Jahren dabei. Es gibt vielleicht nicht mehr Personal als anderswo, aber deutlich weniger Wechsel.

Von ihrem Bett aus kann Ruth Freitag auf den antiken Kleiderschrank aus Nussbaum schauen, an dem ihr Hochzeitskleid von 1950 hängt. Die Rüschen über der rechten Schulter lassen sich an- und abknöpfen. »Wenn ich die abgemacht habe, war ich fast nackig«, sagt sie und kichert.

Die alte Dame hat sich zum Mittagsschlaf ausgestreckt. Sie ist zufrieden, ihr Lieblingspfleger hat ihr den Kartoffelbrei angereicht, das weiß sie noch. An die Zeit am Zernsee erinnert sie sich nicht. Manchmal kann das Gedächtnis gnädig sein.

Ihre Tochter steht neben ihr und zupft die Bettdecke zurecht. Rückblickend kann Barbara Freitag es nicht fassen, dass sie nicht eher nach einem neuen Heimplatz gesucht hat. »Ich hatte immer diese Angst, dass meine Mutter stirbt, wenn sie umziehen muss«, sagt sie. »Aber vielleicht wäre sie gestorben, wenn sie geblieben wäre.«

### Das Nachspiel

Das Haus am Zernsee kommt nicht zur Ruhe. Weil sich lange keine Fachkraft für die Heimleitung findet, erbarnt sich zunächst ein Pensionär, dessen Schwiegervater – ein ehemaliger SPD-Landesminister – im Heim lebt, als Ansprechpartner bereitzustehen. Im Sommer 2019 übernimmt eine neue Heimleiterin die Position. Korian spricht von »einer kompetenten Einrichtungsleiterin und Ansprechpartnerin«, die das Team ausbauen solle – »mit dem Ziel, ab dem Jahr 2020 auf Leiharbeitskräfte verzichten zu können«.

Doch die Lage bleibt ernst: Bei einer Prüfung im September stellt die Heimaufsicht erneut Mängel fest.

Am letzten Montag im Oktober erscheinen auch Kontrolleure des MDK im Haus am Zernsee, für denselben Tag haben die Aufseher im Landesamt für Soziales den Heimbetreiber zum Gespräch einbestellt. Das Unternehmen muss versprechen, eine »stabile Fachkräftebasis« zu schaffen. Es hat keine andere Wahl.

Bis Januar 2020 wird das Heim keine neuen Bewohner aufnehmen.

Mail: cornelia.schmergal@spiegel.de

### Personalmangel

Offene Stellen in der Alten- und Krankenpflege

