



## NEUE LEBENSÄRÄUME

In Aargauer Kiesgruben  
brüten erfolgreich gefährdete  
Uferschwalben Seite 28

# «Schwarze Schafe gibt es»

Andre Rotzetter wehrt sich gegen das Bild, dass Altersheime im grossen Stil schummeln – die meisten zumindest.

VON THOMAS WEHRLI

Bewohner werden mit Beruhigungsmitteln ruhiggestellt oder leiden unter Infekten. Die Nachtschicht muss die Bewohner duschen, weil tagsüber die Kapazität dazu fehlt. Mitarbeiter werden entlassen oder sie kündigen, frustriert, selber. Beim Putzdienst wird ebenfalls gespart.

Diese Vorwürfe erhoben zwei Mitarbeiterinnen des Pflegewohnheims Föhrengarten in Eiken jüngst in der az. Die Heimleitung widersprach und wies die Vorwürfe zurück. Der Kanton relativierte: Man habe aufgrund eines «Personallengpasses» einen vorläufigen Aufnahmestopp verfügt.

Die az weiss: Nicht nur im Föhrengarten gäbe es hinter den Türen. Eine Mitarbeiterin aus einem anderen Fricktaler Heim meldet sich, anonym, weil sie Angst hat, ihre Stelle zu verlieren. Was sie schreibt, hört sich nicht gut an. Kollegen werde gekündigt, Praktikanten, die kaum Ahnung haben, würden als Pfleger eingesetzt. Sie spricht von «chaotischen Zuständen», von «Konzeptlosigkeit».

Auch andernorts im Aargau läuft einiges falsch, glaubt man einem Artikel in der letzten «NZZ am Sonntag». Die hilflosesten Bewohner, die Demenzkranken, würden vor Sonnenaufgang gewaschen. Sei jemand traurig, bleibe kaum Zeit, ihn zu trösten. Von Demenzkranken, die in ihren Exkrementen liegen, berichtet die Zeitung, von unfreiwilligem FdH: Zwei Bewohner müssten sich ein 90-Gramm-Joghurt zum Frühstück teilen.

Was ist da bloss los in den Alters- und Pflegeheimen? Ist Rendite alles? Zählt der Mensch nichts mehr?

Andre Rotzetter, Geschäftsführer des Vereins Altersbetreuung im Oberen Fricktal (VAOF), ärgert sich gewaltig «über diese einseitige Sicht» in den Medien. Er gibt unumwunden zu: «Es gibt in der Branche schwarze Schafe, leider auch im Fricktal.» Aber: «98 Prozent der Heime arbeiten seriös», sagt er.

Nur: Wenn man sie kennt, die schwarzen Schafe, warum stoppt sie dann niemand? Rotzetter lacht, trocken. «Wer schummeln will, findet immer einen Weg.» Der Schummler überlegt sich: Wo fällt es nicht auf? Und er landet dabei häufig bei drei Positionen:

> **Den Demenzkranken.** Sie können sich nicht einmal ihren Angehörigen mitteilen, müssen erdulden, was mit ihnen passiert. Hier ist oft das Personal das Korrektiv, weil es nicht mitspielt oder, wie beim Föhrengarten, an die Öffentlichkeit geht. «Menschen, die in der Pflege arbeiten, wollen anderen Menschen helfen. Sonst würden sie den Beruf nicht machen», sagt Rotzetter. «Die Pflege ist ihre Berufung und sie werden sich, früher oder später, gegen Unrecht auflehnen.» Die Negativschlagzeilen in den Medien «treffen viele Pflegerinnen tief», weiss Rotzetter.



In den beiden Alters- und Pflegeheimen des VAOF bleibt den Mitarbeitern neben der Pflege genügend Zeit, sich um die Bewohner zu kümmern.

Symbolbild: Thinkstock

> **Die Betreuungspauschale.** Der VAOF betreibt in Frick und Laufenburg je ein Alters- und Pflegeheim. Pro Bewohner rechnet er eine Betreuungspauschale von 45 Minuten ein. Diese Zeit können die Pflegerinnen für Gespräche, Spaziergänge oder Aktivierungen einsetzen. Ein Heim, das auf Rendite aus ist, verrechnet die Pauschale den Bewohnern oder Angehörigen zwar, hat aber nicht die Personalkapazitäten, um sie (ganz) zu erbringen.

> **«Minuten-Kontrolle nicht möglich»** Versagt da nicht die Kontrolle des Kantons? Nein, findet Rotzetter. Dieser mache für jedes Heim und jede Abteilung Plausibilitätsrechnungen. Das heisst, er schätzt ab, ob die aufgeführten Leistungen mit dem Personalbestand erfüllt werden können. «Aber eine Minuten-Kontrolle ist nicht möglich. Dazu müsste der Kanton im Tagestakt in allen Heimen zu Kontrollen einfahren.» Das mache keinen Sinn, damit werde einzig das Beamtenmonster weiter gefüttert. «Und die Fälle kann man so trotzdem nicht verhindern, denn die Heime schummeln ja nicht öffentlich. Jede Kontrolle wird versagen.»

> **Der Stellenplan.** Jedes Heim muss für jede Abteilung beim Kanton einen Stellenplan einreichen. Der VAOF rechnet pro Station mit 24 Bewohnern im Schnitt mit 11,6 Vollzeitstellen; in der Demenzabteilung sind es mehr. «Wer sich daran hält, muss die Patien-



«Wer schummeln will, findet immer einen Weg.»

ANDRE ROTZETTER, GESCHÄFTSFÜHRER  
VEREIN FÜR ALTERSBETREUUNG  
IM OBEREN FRICKTAL

ten auch nicht nachts aufnehmen oder links liegen lassen», sagt Rotzetter. Aber eben: Es gibt Heime, die den bewilligten Stellenplan unterwandern. «Das ist klarer Betrug», sagt Rotzetter. «Leider sind einige Heime auf dieser Schiene unterwegs.»

Das heisst nun nicht, dass es nicht auch einmal in den VAOF-Heimen zu Personallengpässen kommen kann. Wenn zum Beispiel ein Norovirus gleich fünf Mitarbeiter und die Bewohner einer Abteilung flachlegt, «dann kann es auch bei uns einmal vorkommen, dass ein Patient am Morgen in den Exkrementen liegt». Wobei, das ist Rotzetter wichtig, «das ist der absolute Ausnahmefall».

Gerade in solchen Situationen sieht Rotzetter auch einen Vorteil, dass der VAOF zwei Heime mit sechs Abteilungen betreibt. So kann man sich im Notfall aushelfen. «Ein kleines Heim kommt da viel schneller an den Anschlag.» Oder darüber hinaus. Tritt eine personelle Notsituation ein, «so lassen wir alles stehen und liegen und jeder, der kann, steht am Bett im Einsatz».

Ein Unsicherheitsfaktor bleibt aber in jedem Heim. Der Mensch. «Es kann immer zu einem Fehlverhalten kommen.» Beim VAOF hat man 2009 ein Risikomanagement eingeführt, das für jedes Risiko eine Lösung zeigt. Als Risiken sind unter anderem sexuelle Übergriffe, Gewalt gegen Bewohner oder die abwertende Behandlung von Bewohnern aufgeführt.

«Jeder Mitarbeiter ist gehalten, auch den kleinsten Verstoß zu melden», sagt Rotzetter. Jeden Verstoß ahndet er sofort. Erst vor kurzem wurde eine Mitarbeiterin freigestellt, weil ihr der VAOF nicht mehr vertraute. «Wir können zwar nicht verhindern, dass sich ein Mitarbeiter falsch verhält, aber wir können handeln, wenn wir davon hören.»

### Der Ruf des Heims ist zentral

Das ist zentral. Denn vom Ruf des Heims hängt ab, wie gut es belegt ist. «Und ein ausgebuchtes Haus ist Voraussetzung, dass wir die Tarife halten können.» Wenn dieses Gleichgewicht ins Wanken gerät, dann gute Nacht. Eine Negativspirale setzt ein, das Heim kommt in Teufels Küche. Wenn die Eintritte fehlen, ist der Worst-case nicht mehr weit: der Konkurs.

«Den Ruf zu halten, ist deshalb das oberste Ziel. Das Schlimmste, was einem Heim passieren kann, ist ein Vorfall wie eine Misshandlung eines Bewohners.» Dann gebe es nur eines: «Hinstehen, den Fehler beheben und zu den Angehörigen und den Betroffenen sagen: Es tut uns Leid, was passiert ist. Wir haben die Konsequenzen gezogen.» Und dann: Hoffen, dass es nicht zur Spirale kommt.

Rotzetter klopft auf den Holztisch. «Ein Risiko hat man immer. Ich kann nur hoffen, dass so etwas bei uns nie passiert.»

Weiterer Bericht Seite 31

INSERAT

RehaClinic  
Unternehmensgruppe für  
Rehabilitation und Prävention

## «Meine Gesundheit ist mir das wert.»

Gönnen Sie sich bei einer Kur ein Stück Gesundheit. Nutzen Sie sorgenfrei die medizinischen Angebote von RehaClinic und geniessen Sie die Annehmlichkeiten eines 4-Sterne-Hotels und eines Kurorts.

Informationen unter: [rehaclinic.ch](http://rehaclinic.ch)

