



Pflegedienst nutzt Pflegekräfte massiv aus

Bericht: Milan Schnieder

Ursula Hertzsch aus Gera in Thüringen kann noch nicht fassen, dass ihr Mann Ralf tot ist. Er wurde 71 Jahre alt. Nach einem Schlaganfall versorgt ihn der Dienst Nemopfleger in einer sogenannten Intensivpflege-WG. Doch regelmäßig habe Ursula Hertzsch das Pflegepersonal auf wichtige Dinge hinweisen müssen.

Ursula Hertzsch:

“Als ich meinen Mann besuchte, habe ich gemerkt, dass das Sekret in der Trachealkanüle ganz voll war. Ich musste dann die Pflegerin den Pfleger darauf hinweisen, dass da abgesaugt werden musste.”

Eine Trachealkanüle kommt zum Einsatz, wenn ein Patient nicht mehr durch Mund und Nase atmen kann. Sie muss regelmäßig abgesaugt werden. Intensivpflege ist nötig, wenn ein Patient zum Beispiel im Wachkoma liegt und künstlich beatmet wird, etwa nach einem Schlaganfall. In Deutschland werden ca. 5.000 Intensivpflege-Patienten außerklinisch versorgt. Für die Behandlung rund um die Uhr zahlen die Kassen je nach Diagnose von 6.000 bis zu 30.000 Euro pro Patient und Monat. Für die Nemopfleger mit etwa 280 Patienten ein lukratives Geschäft. Auf der Internetseite des Unternehmens wird das Image deutlich, das der Inhaber vermitteln möchte.

Video-Ausschnitt:

„... damit das Leben lebenswert bleibt.“

Die Altenpflegerin und Ex-Mitarbeiterin Katrin Miksch hat einen anderen Eindruck. Sie hat Ralf Hertzsch noch einen Tag vor seinem Tod versorgt und wundert sich.

Katrin Miksch:

“Dem gings immer gut. Der hat sich hochgezogen mit. Der hat beim Waschen mitgeholfen. Der hat die Nase, bei der TK-Wechsel, da hat er auch mitgeholfen.”

Die Patientenakte von Ralf Hertzsch belegt: Am Tag seines Todes wurde die Wartung der Trachealkanüle weniger als halb so oft durchgeführt wie in der Schicht zuvor. Gegen 18 Uhr sinkt die Sauerstoffsättigung im Blut dramatisch. Der Notarzt kann nur noch den Tod feststellen. Der Verdacht: Der Fall Hertzsch ist kein Einzelfall.



Wir treffen Birgitt Schmidt, ihren Mann Reinhardt und ihren Sohn Stefan. Birgitt Schmidt hatte einen Schlaganfall und war bis April 2019 bei Nemopflege.

Ein gefährlicher Vorfall ist der Familie besonders in Erinnerung. Mehrmals sei Ursula Schmidt gestürzt, weil die Pflegerin sie nicht in ihrem Rollstuhl angeschnallt hätte. Allein aufrichten? Unmöglich. Die Angehörigen wurden zu Hilfe gerufen. Und es kam noch zu einer weiteren, lebensbedrohlichen Situation:

Stefan Schmidt:

“Die Kanüle ist beim Duschen rausgerutscht. Und der Pfleger, der da gerade da war, konnte die nicht wieder reinmachen, weil er angeblich keine Befugnis dazu hatte. Da hat der Vater zu ihm gesagt: Er soll den Notbereitschaftsdienst holen, die machen das.”

Ohne Trachialkanüle: Akute Erstickungsgefahr. Birgitt Schmidt wird mittlerweile in einer anderen Einrichtung versorgt. Ihre Erlebnisse bei Nemopflege fasst sie in einem Wort zusammen:

Birgitt Schmidt: “Grauensvoll.”

Reinhardt Schmidt: “‘Grauensvoll’ sagt sie.”

Pflegeexpertin Prof. Astrid Herold-Majumdar findet Fälle wie den von Birgitt Schmidt gefährlich.

Prof. Herold-Majumdar:

“Das sogenannte spezielle Behandlungspflege. Da brauche ich einen fachlichen Hintergrund, da brauche ich eine Schulung, da brauche ich Fertigkeiten, die auch geschult sein müssen. Und die haben in der Regel Hilfskräfte nicht. Aber zumindest müsste die Hilfskraft eins haben, dass sie in so einem Fall weiß, wie sie handeln muss und wo sie anrufen kann.”

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung, kurz MDK, prüft Nemopflege jedes Jahr. Gibt es hier Beschwerden über das Unternehmen? Auf unsere Anfrage – keine Reaktion. Dabei vergibt der MDK wiederholt Einser-Noten. Maria Sesselmann erklärt, wie leicht es für das Unternehmen ist, etwaige Mängel zu vertuschen. Schließlich kündigt der MDK seine Überprüfungen am Vortag an. Was dann zu tun ist, hat sie erst bei der letzten Prüfung erfahren.



Maria Sesselmann:

“Ich war auch im Frei, habe eine Nachricht gekriegt über WhatsApp, dass sofort alle Mitarbeiter auf Arbeit kommen sollen und sollen ihre Akten auf Vordermann bringen, weil der MDK morgen kommt.”

Akten auf Vordermann bringen. Auch andere Ex-Mitarbeiter erheben den Vorwurf, dass sie zur Manipulation von Dokumenten angehalten wurden, wenn eine MDK-Prüfung ins Haus stand. Seit Monaten versucht unser Reporter, den Inhaber und Geschäftsführer von Nemopflege zu erreichen. Wir stellen unsere Fragen per Mail. Schließlich konfrontieren wir Lutz R.

Milan Schnieder: “Herr R *pieeep* , Milan Schnieder für FAKT im Ersten. Warum gibt es bei Nemopflege so viele Missstände?”

Lutz R.: “Guten Tag. Ich habe keine Absicht, mit Ihnen ein Gespräch zu führen unangemeldet.”

Lutz R.: “Wir können gerne einen Gesprächstermin machen. In einer ordentlichen Runde.”

Milan Schnieder: “Darum habe ich Sie mehrmals gebeten.”

Lutz R.: “Nein, das keine Art.”

Milan Schnieder: “Warum haben Sie das ignoriert? Ich habe Sie angerufen, ich habe Ihnen E-Mails geschrieben. Warum haben Sie da nicht drauf reagiert?”

Lutz R.: “Ich habe nichts bekommen.”

Milan Schnieder: “Soll ich Ihnen die E-Mail zeigen? Ich habe sie ausgedruckt dabei. Ich habe Ihnen zuletzt vorgestern Abend geschrieben, auch vor einigen Wochen.”

Bedrohliche Pflegemängel, angekündigte Kontrollen und mutmaßliche Manipulation von Dokumenten? Erst heute Abend erreicht uns eine knappe Stellungnahme: Der MDK würde seine Kontrollen nicht ankündigen und auch die letzte Prüfung der Heimaufsicht sei erfolgt, “ohne das pflegerische oder hygienische Defizite festgestellt wurden.”

Ursula Hertzsch fragt sich, ob ihr Mann noch leben könnte, wenn sie rechtzeitig einen Platz bei einem anderen Pflegedienst gefunden hätte. Unterdessen ermittelt die Staatsanwaltschaft.