

Antwort-Mail vom 2. Juli 2020 – von Andrea Hornung, CEO der Domicil Bern AG

auf den offenen Brief «Bitterer Abschied» vom 30. Juni 2020:

Sehr geehrte Familie Neuhaus

Vielen Dank für Ihre offene und direkte E-Mail.

Es tut mir sehr leid, dass Sie Ihren Vater unter für Sie "bitteren Umständen" verloren haben. Herr Müller hat mich am 2. Juni über den plötzlichen Tod Ihres Vaters informiert, was mich sehr erschreckt hat, da sein Tod nicht zu erwarten war.

Auch wenn Sie der Meinung sind, dass wir in unverhältnismässiger Weise gehandelt haben, können wir zu unseren Entscheiden stehen. Die Entwicklung der Coronasituation war schwer vorauszusehen und ist es auch jetzt noch. Mit dem Entscheid des Bundesrates zum Lockdown und dem Verbot von Besuchen in Alters- und Pflegeeinrichtungen durch den Kanton ab 13. März 2020 ist uns die Handlungsfreiheit entzogen worden. Um den Bewohnenden trotz Besuchsverbots eine gute Lebensqualität zu gewährleisten haben unsere Mitarbeitenden viel Kreativität und Engagement bewiesen. Danke für Ihre Würdigung, die ich gerne weiterleiten werde! Zudem haben wir rasch nach Möglichkeiten gesucht, damit unsere Bewohnenden mit ihren Angehörigen über die Distanz hinweg Kontakt halten konnten, z.B. durch Videoanrufe. Ihr Vater konnte erfreulicherweise sowohl per Telefon wie auch per Computer mit Ihnen den regelmässigen Austausch pflegen. Auch wir haben Ausnahmen beim Besuchsverbot gemacht, wenn eine Bewohnerin oder ein Bewohner im Sterben lag oder schwere psychische Symptome zeigte. Dies ist auch beim von Ihnen angesprochenen Fall so gewesen.

Sobald es möglich war, haben wir Mittel und Wege gesucht, um den Bewohnenden und Angehörigen ein Wiedersehen zu ermöglichen. Seitens der Aufsichtsbehörde hatten wir enge Vorgaben, an die wir uns wie alle anderen Institutionen in unserem Bereich halten mussten. Ein Zuwiderhandeln hätte für uns den Entzug der Betriebsbewilligung und damit die Schliessung unserer Häuser zur Folge gehabt. Der Berner Heimverband Curaviva BE hatte engen Kontakt mit der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion und Domicil hat an den Telefonkonferenzen mit dem Alters- und Behindertenamt aktiv teilgenommen. Als grosses Unternehmen haben wir unsere Sicht der Dinge eingebracht, der Entscheid lag jedoch beim Kanton. Dieses Engagement wurde nicht in der Presse erwähnt – im Gegensatz zu demjenigen der Wirtschaftsverbände. Als der Kanton Lockerungen im Heimbereich ermöglicht hat – zwei Wochen später als für die Tatoostudios -, haben wir sie sofort umgesetzt.

Dass Ihr Vater sich mit seinen Fragen von Herrn Müller nicht ernstgenommen gefühlt hat, bedauere ich sehr. Falls der von Ihnen geschilderte Fall, dass den Bewohnenden die Kommunikation auf Distanz untersagt worden sei, tatsächlich passiert ist, entspricht das nicht den Vorgaben von Domicil. Ich werde dies abklären.

Sie schreiben, dass Sie von Frau Flückiger auf Ihre E-Mail an mich eine "nichtssagende Antwort" erhielten. Ich habe Ihre E-Mail an Frau Flückiger weitergeleitet, da sie als Direktionsmitglied für die Villa Sutter zuständig und zudem meine Stellvertreterin ist. Wir konnten Sie lediglich auf weitere Lockerungsschritte hinweisen, da wir wie bereits erläutert,

an die Weisungen des Kantons gebunden waren. Sobald wir genauere Informationen hatten, haben wir die neuen Regelungen an die Angehörigen verschickt.

Dass Herr Müller die Nachricht über die vorgesehenen Lockerungen 28. Mai 2020 wie einen "Drohbrief" kommuniziert haben soll, ist für mich leider nicht nachvollziehbar. Sie entsprach der E-Mail, die Sie von Frau Flückiger erhielten und als "nichtsagende Antwort" deklarierten.

Sehr geehrte Familie Neuhaus, die Coronasituation ist eine Ausnahmesituation und für uns alle sehr schwierig. Noch nie war unsere Gesellschaft und damit auch Domicil mit einer so grossen Herausforderung konfrontiert. Es kann daher sein, dass wir Entscheide getroffen haben, mit denen Sie sich nicht einverstanden erklären konnten. Aber seien Sie versichert: unsere Sorge galt immer zuerst unseren Bewohnenden und deren Wohl. Wir haben versucht, mit Umsicht und aufgrund einer Risikoabwägung das Beste für die uns anvertrauten Menschen zu tun. Die vom Bundesrat und dem Kanton verordneten Massnahmen stehen im Widerspruch zu den ethischen Grundsätzen von Freiheit und Selbstbestimmung, die Domicil lebt. Jedoch gehören die uns anvertrauten Menschen zur Risikogruppe, die besonders geschützt werden musste. Wir haben in ihrem Interesse und nach bestem Wissen und Gewissen gehandelt. Unsere Mitarbeitenden haben ihr Bestes gegeben, um den Bewohnenden das Leben trotz Einschränkungen so angenehm wie möglich zu machen. In den allermeisten Fällen ist uns dies auch gelungen, was uns die Betroffenen und deren Angehörige immer wieder bestätigt haben. Sobald wir die Möglichkeit hatten, haben wir Lockerungen im Besuchsrecht umgesetzt. Wir sind nicht perfekt, aber wir wollen den Bewohnenden in unseren Häusern einen schönen, möglichst selbstbestimmten Lebensabend bieten. Diese Freiheit war zwischen Anfang März und Ende Mai nur sehr eingeschränkt möglich. Doch es lag nicht in unserer Macht, uns gegen Auflagen der Behörden zu stemmen, zumal sie dem Schutz der Risikogruppen dienen.

Ich würde Sie gerne zusammen mit Frau Flückiger zu einem Gespräch einladen, damit wir den Anliegen Ihres Vaters das Gehör geben können, das sie verdienen. Darf ich Sie bitten, mir Terminvorschläge ab Mitte Juli zu machen?

In der Hoffnung, dass wir uns demnächst persönlich austauschen können, sende ich Ihnen

Freundliche Grüsse

Andrea Hornung
CEO

Domicil

Engelhaldenstrasse 20
3012 Bern
Telefon: +41 31 307 20 20
Telefax: +41 31 307 20 21

Email: andrea.hornung@domicilbern.ch

Internet: www.domicilbern.ch
