

Fachreferat Gesundheit und Verbraucher

Fallbeispiel zum Einsatz von Mediation bei Demenz

Das „gestohlene“ Geld

Hinweis: Alle im Fallbeispiel verwendeten Namen sind frei erfunden.

Wie kommt es zum Konflikt?

Die 85-jährige Frau Treu ist seit vielen Jahren Stammkundin eines Fußpflegesalons, in dem sie jeden ersten Donnerstag um 10 Uhr einen Termin hat. Weil sie seit einiger Zeit schlecht zu Fuß ist, sagt sie ab und zu einen Termin ab.

Die Inhaberin des Salons, Frau Müller, sorgt sich um ihre Stammkundin und bietet zur Erleichterung Hausbesuche an, die die junge Kollegin Frau Meier erledigt. Frau Treu freut sich sehr über die Idee und nimmt den Vorschlag gerne an.

Frau Meier freut sich auf diese Kundin, da Frau Treu immer sehr nett zu ihr ist und es immer Kekse und Tee gibt. Dass Frau Treu sie manchmal mit einem falschen Namen anspricht, macht ihr nichts aus.

Nach einiger Zeit fällt der Mitarbeiterin auf, dass Frau Treu ihr regelmäßig zerzaust und im Nachthemd die Tür öffnet. Außerdem muss sie Frau Treu häufiger erklären, warum sie gekommen ist. Frau Treu lässt Frau Meier dann immer in die Wohnung und genießt die Behandlung. Sie bietet ihr mehrmals Trinkgelder in Höhe von 100 Euro bzw. 150 Euro an. Frau Meier nimmt jeweils 20 Euro an, ist über das Verhalten von Frau Treu aber irritiert und berichtet ihrer Chefin, Frau Müller, davon.

Eines Morgens ruft der Sohn von Frau Treu im Salon an und beschuldigt die Mitarbeiterin des Diebstahls von rund 500 Euro im Haus seiner Mutter.

Er beendet den Anruf mit den Worten „Sie bekommen Post vom Anwalt.“. Die Saloninhaberin, Frau Müller, hat keine Gelegenheit, sich zu den Anschuldigungen zu äußern. Sie fürchtet um den Ruf ihres Fußpflegesalons und beauftragt einen Mediator, um die Angelegenheit gütlich im „geschützten Raum“ zu besprechen.

Der Mediator nimmt Kontakt zum Sohn auf, und dieser lässt sich auf die Mediation ein „noch bevor er zum Anwalt geht“. Die Kosten für die Mediation will Frau Müller tragen.

Welche Informationen ergeben sich aus der Mediation?

Im Gespräch berichten sowohl Frau Müller als auch Frau Treus Sohn, dass sie Frau Treu des Öfteren als vergesslich erleben. Sie kann sich kaum noch Termine merken und weiß oft nicht, wo sie ihre Sachen abgelegt hat. Sie kann sich jedoch an das Mädchen erinnern, das ihr „die Füße schön macht und wie ihre Enkelin aussieht“.

Der Sohn hat von seiner Mutter erfahren, dass sie diesem „Mädchen“ 500 Euro gegeben hat. Er geht daher davon aus, dass seine Mutter von der Mitarbeiterin des Salons bestohlen wurde.

Frau Müller berichtet von den hohen Trinkgeldern, die ihrer Mitarbeiterin angeboten wurden und dass diese davon jeweils 20 Euro entgegengenommen habe.

Im Verlauf der Mediation erinnert sich der Sohn an die alte Angewohnheit seiner Mutter, Bargeld immer schon unter den Handtüchern in der Wohnzimmerkommode zu verstecken. Er schaut dort bei erster Gelegenheit nach und findet die vermissten 500 Euro.

Was wird in der Mediation vereinbart?

Die Termine werden weiterhin als Hausbesuche bei Frau Treu wahrgenommen. Die Rechnungen dafür wird der Sohn per Post erhalten und direkt an den Salon überweisen. Frau Meier soll Frau Treu bei ihren Hausbesuchen erklären, „dass die Arbeit“ schon bezahlt sei. Sie darf "Trinkgeld" zukünftig nur in Form von Keksen und Tee oder maximal in Höhe von 5 Euro entgegennehmen.

Nach der Mediation

Der Sohn entschuldigt sich bei Frau Müller. Er ist jetzt aufmerksamer für die gesundheitlichen Probleme seiner Mutter geworden und möchte sich schnellstens um eine Vorsorgevollmacht kümmern.

Frau Müller lässt ihr gesamtes Personal zum Thema „Demenz“ schulen und wirbt damit für ihren Fußpflegesalon. So zeigt sie, dass sie und ihre Mitarbeitenden auf die Bedürfnisse von an Demenz erkrankten Menschen und ihren Angehörigen eingehen können.