

# Zweite Auswertung der DIGNITAS-Rückmeldebogen

Datum der Auswertung: Dezember 2006  
Zeitraum der rückgemeldeten FTB: Mitte Mai bis Mitte Dezember 2006  
ausgewertet wurden: 106 Rückmeldungen von Begleitpersonen  
43 Rückmeldungen von Angehörigen

## Rückmeldebogen als Feedback-Kultur

Mitte des Jahres 2005 beschloss DIGNITAS, im Sinne der Qualitätssicherung mittels Rückmeldebogen eine aktive und konkrete Feedback-Kultur aufzubauen. Dies würde die DIGNITAS Verwaltung und die Begleitpersonen einander näher rücken, insbesondere auch, weil so auf etwaige Missstände oder Wünsche umgehend reagiert werden kann.

Es wurde je ein Rückmeldebogen für die Angehörigen eines Mitglieds erstellt und einer für die DIGNITAS Begleitpersonen. Die Fragen wurden bewusst offen gehalten und laden zur individuellen Formulierung von Antworten ein; auf eine Auswahlliste oder Kreuzchenliste wurde in der Absicht verzichtet, eine möglichst grosse Authentizität der Antworten zu gewährleisten.

Für jede Freitod-Begleitung (FTB), die seit Mitte August 2006 durchgeführt oder auch abgebrochen worden ist, wurde der jeweiligen DIGNITAS -Begleitperson ein Rückmeldebogen ausgehändigt mit der Bitte, diesen rasch möglichst auszufüllen und an die Verwaltung zu senden. Die meisten der Rückmeldebogen werden seither denn auch umgehend bearbeitet und weiter geleitet, dabei erweisen sich die ausführlich ausgefüllten Rückmeldebogen als besonders wertvoll für eine qualitativ hohe Arbeit von DIGNITAS.

Die Angehörigen, welche einen Menschen zu uns begleitet haben, erhalten ebenfalls einen Rückmeldebogen, und zwar jeweils zusammen mit dem Versand der Sterbeurkunde.

Die DIGNITAS Verwaltung misst dieser neuen Feedback-Kultur einen ausserordentlich hohen Wert bei und bedankt sich bei allen Mitarbeitenden für die seriöse und sorgfältige Arbeit.

## Eingang der Rückmeldebogen

Die Rate von Rückmeldebogen, die der Verwaltung von Seiten der DIGNITAS-Begleitpersonen zugeht, entspricht in einer schönen Regelmässigkeit den Erwartungen. Fast alle Rückmeldebogen erreichen die Verwaltung innerhalb angemessener Zeit, konkret innerhalb von 1 - 3 Tagen.

Angehörige erhalten die Rückmeldebogen im Schnitt innerhalb eines Zeitraumes von 2 - 3 Wochen nach einer FTB; sie haben zudem keinerlei „Zeitdruck“ oder Erwartungsdruck von Seiten DIGNITAS zu erfüllen und sind völlig frei, ob und wann sie die Rückmeldebogen ausfüllen und an die Verwaltung zurück senden. Ihr Eintreffen schwankt demnach auch zwischen 3 - 10 Wochen.

Zuweilen werden die Fragen auf dem Rückmeldebogen auch auf persönliches Briefpapier übertragen und ausführlich in mehrseitigen Berichten beantwortet. Auch treffen Rückmeldungen per E-Mail ein, diese werden ebenfalls erfasst und ausgewertet.

## Zu den ausgewerteten Rückmeldebogen

Die Anzahl Rückmeldebogen in dieser Auswertung lässt keinen Schluss zu auf die Zahl der durchgeführten Begleitungen. Zum Teil wurde eine FTB durch mehr als nur eine DIGNITAS-

Begleitperson rückgemeldet, und zum Teil trafen einzelne Rückmeldebogen (noch) nicht bei DIGNITAS ein.

Bezüglich der Rückmeldebogen für die Angehörigen existieren seit einiger Zeit auch die fremdsprachigen Rückmeldebogen ( Französisch, Englisch und Italienisch). Die Übersetzung der Antworten auf Deutsch wurde durch die Verfasserin dieser Auswertung, zum Teil auch nur stichwortartig, übernommen.

### **Auswertungsschwerpunkte bei Dignitas Begleitpersonen**

Die Rückmeldebogen der DIGNITAS Begleitpersonen werden jeweils am Tag des Eintreffens in der Verwaltung durch den Generalsekretär oder eine Mitarbeiterin, einen Mitarbeiter eingesehen.

Sollte bei Punkt 7 oder 8 ein einfach zu behebender Verbesserungspunkt genannt sein, wird durch die Verwaltung nach Möglichkeit umgehend reagiert. Dies zum Beispiel bei Mitteilungen wie „*neue Kissen besorgen*“ oder „*Kamera reparieren*“.

Auswertungsschwerpunkte innerhalb dieser zweiten Auswertung waren die Fragen 3, 6, 7 und 8. Sie betreffen Umstände, die DIGNITAS eventuell und nach Möglichkeit aktiv verbessern kann. Sie kommen innerhalb dieser Auswertung in der Folge zum Tragen.

Die Fragen 1, 2, 4, 5 betreffen eher das persönliche Umfeld der FTB, das persönliche Erleben und Verarbeiten. Sie geben ein wichtiges Stimmungsmoment wieder und könnten eventuell und je nach Wunsch auch einmal Thema einer internen Weiterbildung oder Retraite sein. Innerhalb dieser Auswertung kommen sie konkret nicht zum Tragen.

### **Auswertungsschwerpunkte bei Angehörigen**

Die Rückmeldebogen der Angehörigen geben einen wichtigen Aufschluss über das Erleben der Angehörigen. Wie gehen sie vor der FTB mit dem Gedanken daran um? Was bewegt sie während einer FTB? Wie erleben sie die Organisation durch die Verwaltung? Wie erleben sie die Unterstützung durch die Begleitpersonen? Welche Punkte würden sie gerne verbessert wissen?

Alle acht Fragen des Rückmeldebogens kommen in dieser ersten Auswertung zum Tragen und werden kommentiert. Die nachträgliche Auseinandersetzung mit der Gefühls- und Erlebniswelt von Angehörigen unterstützt sämtliche DIGNITAS-Mitarbeitenden in ihrer Bemühung um eine adäquate und einfühlsame Arbeit.

### **Auswertung der Frage 3 (Rückmeldebogen Begleiter): Was war neu/speziell (nur die schwierigen Quotes)?**

Es fällt auf, daß im Gegensatz zur ersten Auswertung der Fragebogen nun viel weniger technische Momente unter dem Punkt „neu“ und/oder „speziell“ genannt werden. Überhaupt bleibt dieser Punkt hin und wieder auch frei, was ein Zeichen dafür ist, daß sich in Bezug auf die Technik eine gute Routine eingespielt hat. Zweimal wurde der etwas ungewohnte Ablauf der FTB mit einem Herzschrittmacher genannt, einmal die Kommunikation via Sprachcomputer.

Weiterhin aber werden wichtige menschliche Erfahrungsmomente genannt, wie zum Beispiel, wenn eine Begleiterin zum ersten Mal ein Ehepaar begleitet oder wenn ein Mitglied „schnell sterben“ will und dadurch ein gewisser Druck entsteht oder wenn zwei Schwestern die dritte Schwester begleiten. Besonders schön wurden Momente erlebt, in denen das Mitglied seine Lieblingsmusik laufen ließ oder sich alle Anwesenden gemeinsam die Hände hielten oder als ein Hund anwesend war, der vom Mitglied gestreichelt wurde, bis es verstarb.

Unerwartet nicht erscheinende oder eben doch erscheinende Angehörige bereiteten auch in dieser Auswertungsperiode Momente der Verwirrung; zuweilen waren dann zu viele oder zu

wenige Begleitpersonen vor Ort, im letzteren Fall konnte der erste Begleiter noch eine zweite Begleiterin spontan herbei rufen.

Eine Familie entschloß sich, den Todestag noch um 24 Stunden hinauszuschieben und übernachtete gemeinsam in der Wohnung.

Besonders erlebt wurden jeweils auch Begleitungen bei den Mitgliedern zu Hause und das Abholen am ausländischen Wohnort von Mitgliedern, die die Reise nicht alleine machen wollten.

Bezüglich des FTB-Ablaufs kamen nur zwei Nennungen, die Außergewöhnliches berichten: einmal das Wiedereinsetzen des Blutkreislaufes, verursacht durch den Herzschrittmacher, ein andermal der lange Sterbeprozess eines Mitglieds, bis der endgültige Tod festgestellt werden konnte.

### **Auswertung der Frage 6 (Rückmeldebogen Begleiter): Behörden**

Auffallend oft kommen Nennungen zu „Polizei-Theater“, perfiden Fragen und Sticheleien von Seiten der Behörden, von Anspielungen und Äußerungen – zum Beispiel „Verdacht auf fahrlässige Tötung“ – , die leicht auch als Drohung verstanden werden können.

Themen, die durch die Behörden immer wieder angedeutet werden, betreffen die Herkunft des NAP („Vorrats“-Thematik) und das ärztliche Feststellen der Urteilsfähigkeit eines Mitglieds. Die Berichte eines Arztes wurden wegen Flüchtigkeitsfehlern bemängelt .

Immer öfter wird die Arbeit mit den Behörden als „mühsam“ geschildert, ab und zu mußte ein Begleiter auf das Revier, ebenso die Angehörigen. Manchen kommt es so vor, als werde das Haar in der Suppe gesucht. Der Umgang von Seiten (einzelner!) Behördenmitglieder mit den DIGNITAS-Begleiterinnen und -Begleitern scheint eindeutig rüder geworden zu sein.

### **Auswertung der Frage 7 und 8 (Rückmeldebogen Begleiter): Verbesserungsvorschläge und Weiteres**

Wie bereits oben erwähnt, werden kleinere Verbesserungswünsche möglichst umgehend berücksichtigt.

Nach der sanften Renovierung der Wohnung vor einem Jahr (Dezember 2005) wurde die Einrichtung nicht mehr bemängelt durch die Begleiterinnen und Begleiter. Immer öfter aber der Zustand, in dem die eine, später auch die zweite Wohnung vorgefunden wurde: in unkameradschaftlicher Weise nicht aufgeräumt, und ohne daß fehlendes Material (Kaffeebraun etc.) ersetzt worden wäre.

Ab und zu wurde die Vollmacht genannt, immer noch verbunden mit dem Wunsch, man möge sich Wege überlegen, die Mitglieder bereits vor dem Eintreffen in der Wohnung mit der nötigen Information versorgt und die Vollmachten eventuell bereits unterschrieben zu haben.

### **Sonderfälle**

Ein Sonderfall wird geschildert, als das Mitglied in der Wohnung seinen Personalausweis hervorzieht, den es zuvor zerschnitten hatte! Das Mitglied wollte vor seinem Tod alles regeln und sich nun bald unnötig gewordener Dinge entledigen..., und hatte nicht bedacht, daß dieser Ausweis eben doch noch benötigt werden würde. Das Begleiteteam hat optimal reagiert und sich mit dem Büro verständigt, wie nun vorgegangen werden müsse, damit alles seine Ordnung hat. Die schriftlichen Absicherungswege, die dann beschritten wurden, wurden auch von den Behörden loblich erwähnt: Die DIGNITAS-Leitung veranlasste unverzüglich die Aufnahme einer amtlichen Sachverhalts-Feststellung mit Befragung des sterbewilligen DIGNITAS-Mitglieds durch das zuständige Stadtammann-Amt vor der Durchführung der FTB. Damit war in rechtlich unanfechtbarer Weise der Sachverhalt festgehalten und das Fehlen eines intakten Personalausweises erklärt worden.

Ein anderer Sonderfall ergab sich durch die Nicht-Kompatibilität der anwesenden Personen: Bezüglich der begleitenden Angehörigen kam es zu einer Eskalationssituation, als Begleiteteam, Mitglied und Angehörige den richtigen Ton mit einander nicht treffen konnten; ein Vermittlungsversuch durch die eine Begleiterin konnte die Situation dann etwas entspannen, so daß die FTB durchgeführt werden konnte. Der Sohn des Mitglieds ließ seinen Unmut über den Hergang schriftlich festhalten.

### **Auswertung der Frage 1 (Rückmeldebogen Angehörige): Wenn Sie heute an die erfolgte Freitodbegleitung zurück denken, was kommt Ihnen da als erstes in den Sinn?**

Noch immer herrscht das Gefühl der „Erleichterung“, der „Erlösung“ vor, natürlicherweise gemischt mit persönlicher Trauer:

*„Traurigkeit darüber, dass meine Frau nicht mehr unter uns ist aber auch Erleichterung, dass sie ihr Leben so enden konnte, wie sie es wollte (würdevoll).“*

*„Trauer aber auch Dankbarkeit gegenüber Dignitas, dass sie meinem Vater seinen letzten Wunsch erfüllt haben.“*

*„Eine Mischung von verschiedenen Gefühlen. Trauer darüber, dass ich A. verloren habe, Wut auf die britischen Behörden, Freude darüber, dass es für uns möglich war.“*

*„Dass mein Mann seinen Wunsch erfüllt bekam, und dass es ein würdevolles und humanes Sterben war, es hat uns versöhnt.“*

Eine negative erste Erinnerung an die FTB wurde nirgends erwähnt, jedoch kam der Begriff „surreal“ ein paar Mal vor; von einer Person wird an dieser Stelle aber auch von „logisch“ gesprochen.

Die Wohnungseinrichtung wird hin und wieder als wenig designt oder „zusammengewürfelt“ empfunden, einmal jedoch speziell gelobt wegen ihres „normalen“ Charakters.

### **Auswertung der Frage 2 (Rückmeldebogen Angehörige): Wie haben Sie die Vorbereitungen auf die Freitodbegleitung erlebt?**

Die Antworten lassen sich in zwei Bereiche gliedern: Dank an das Team und Mühe mit der Rationalität der vorbereitenden Tage. Konkret kommt ein Teil ganz besonders auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Dignitas zu sprechen, die immer lobend erwähnt werden:

*„Das riesengroße Verständnis, das die Begleiter zeigten“, „ Herr Bucher hat uns die Angst genommen und uns umfassend Rede und Antwort gestanden“, „ Frau Guazzinis Kompetenz und Verständnis waren der Schlüssel zu dem ganzen Prozess. Das erste Telefongespräch mit Herrn Minelli war ein Segen. Ich wusste, wir waren in guten Händen.“, „Kompetent, ich habe grösste Hochachtung für Ihre Mitarbeitende“.*

Ein anderer Teil bezeichnet die Mühe mit der Rationalität, mit der die Vorbereitungen getroffen werden müssen, bei gleichzeitigem Vorhandensein von Trauer oder emotionaler Ratlosigkeit:

*„Für mich sehr stressig, da D. sehr drängte. Ich wollte nicht, dass er stirbt, wollte auch nicht, dass er leidet. Frau Guazzini war eine solch enorme Hilfe in dieser schwierigen Situation.“, „Die vielen Fahrten haben schon an den Nerven gezerrt. Beruhigend das Gespräch auf der Forch.“, „Unsicher und verwirrt, wir hatten Mühe, die Praxis von Dr. Z. zu finden. Sicherheit gab, dass die Dignitas Organisation im Hintergrund war.“, „Diskussionen mit meiner Frau bis zum letzten Tag, in denen ich sie bat, mich nicht allein zu lassen. Ihre Antwort war stets: ich bin 86 Jahre, wir haben trotz Krieg ein wundervolles gemeinsames Leben gehabt. Meine Schmerzen sind unerträglich.“, „Ich habe mich auf das Notwendigste fokussiert, so dass mir keine Zeit blieb, mich selbst zu analysieren“, „Mit der Mutter (begleitete Person) haben wir versucht, so normal zu sein wie immer und an jedem Tag. Obwohl es noch einen Kuss, eine Umarmung mehr gab, die Tränen kamen, weil wir nicht bereit waren“.*

### **Auswertung der Frage 3 (Rückmeldebogen Angehörige): Wie haben Sie die Freitodbegleitung erlebt?**

Die Ambivalenz ist auch in dieser Auswertungsperiode klar sichtbar. Zum einen das Wissen, einem geliebten Menschen den letzten Wunsch zu ermöglichen, zum anderen die Trauer, ihn darob zu verlieren:

*„Eine notwendige Realität. Ich hatte mich gedanklich sehr genau vorbereitet. Es aber real zu sehen und mitzuerleben war sehr schwer. Wochenlang hatten wir auf diesen Tag hingearbeitet und -gelebt.“*, *„So gut als möglich, falls man das sagen kann. Wir haben das gemacht, was richtig war, was Frau G. gewünscht hat, ohne Zweifel und Zögern.“*, *„Gut. Der schwierigste Moment ist, sich zu sagen, man sieht sich wieder. Falls ich es wieder machen würde, ja, es ist der grösste Liebesbeweis.“*, *„Herr Bucher hatte in liebevoller, verständnisvoller Weise seine Aufgabe erfüllt. Ich hatte Gelegenheit, meine sterbende Frau, befreit von Schmerzen, in den Arm zu nehmen und in den schmerzlosen Tod zu begleiten.“*, *„Es war für alle Anwesenden ein gutes Gefühl, dass kein Zeitlimit gesetzt wurde, dass uns die Möglichkeit gegeben wurde, in der Wohnung zu übernachten (obwohl nicht geplant), dass wir alle zur Ruhe (soweit möglich) kommen konnten.“*, *„mit viel Schmerz und Bewunderung für die Mutter, die nie daran dachte, es sich noch einmal zu überlegen, sie war immer ganz sicher.“*, *„Es war sehr schwierig, dabei zu sein, wenn ein geliebter Mensch stirbt, ich war die ganze Zeit fast wie in Trance.“*

Bis auf ein einziges Mal, als die Angehörigen und das Begleiteteam keinen rechten Zugang zu einander fanden, wurden keine negativen Äußerungen gemacht; in diesem Falle wurde das „angebotene Du“ und persönliche Äußerungen des Begleiters als unpassend erlebt.

### **Auswertung der Frage 4 (Rückmeldebogen Angehörige): Wie haben Sie die DIGNITAS-BegleiterIn erlebt?**

Beim Punkt vier fällt auf, dass – mit einer einzigen Ausnahme – ausnahmslos positive Rückmeldungen gegeben werden.

Sämtliche Begleitpersonen werden als menschlich, einfühlsam und liebevoll beschrieben; Beispiele hierfür sind:

*„Herr Bucher war kompetent und hat uns (auch meiner Mutter) das Gefühl der Geborgenheit sowie auch Selbstbestimmung gegeben“*, *„Die Begleiter waren von einer unbeschreiblichen Menschlichkeit, wirklich tapfer und gut vorbereitet“*, *„Herr Bernhard war sehr einfühlsam, seine Art half uns sehr. Mit ihm haben Sie einen perfekten Begleiter ausgesucht“*, *„Die allerfreundlichste Person, die ich je in meinem ganzen Leben getroffen habe“*, *„Frau Keller ist eine sehr gute Frau, die es versteht, die richtigen Worte zur richtigen Zeit zu finden und wirkte sehr beruhigend auf mich“*, *„Frau Erni ist ein Wegbereiter für die letzte Entscheidung eines Menschen. Kein Druck, nur Verständnis. Kein Priester oder Soziologe hätte A. besser begleiten können“*.

### **Auswertung der Frage 5 (Rückmeldebogen Angehörige): Wie haben Sie die Nachbearbeitung erlebt?**

Von allen Angehörigen wurde die Nachbearbeitung Seitens DIGNITAS als sehr gut erlebt: *„Ich bin von allen Mitarbeitenden stets zuvorkommend und schnell auf Fragen bedient worden. Niemals habe ich Ungeduld feststellen können.“*

Ein Angehöriger beschwerte sich zu Recht über das behördliche Verhör auf den Posten und das lange Zurückhalten des Personalausweises durch dieselben.

Die persönliche Nachbearbeitung nach einem begleiteten Suizid wird unterschiedlich gestaltet und erlebt:

*„Mit Verwirrung und Erleichterung, denn der Wunsch meiner Mutter war erfüllt, sie musste nicht mehr länger leiden“*, *„Wie im Traum, ich gab mir genug Zeit für die Beisetzung hier.“*

Nur eine Angehörige klagt über Schuldgefühle, die sie in Telefonaten mit Frau Petra Keller jedoch mildern konnte.

**Auswertung der Fragen 6 und 7 (Rückmeldebogen Angehörige): Gibt es einen Punkt, den wir verbessern könnten? Gibt es sonst noch etwas, das Sie uns mitteilen möchten?**

Hier werden noch immer die Räumlichkeiten (Wohnblock, Einrichtung, Größe des Appartements) als negativ empfunden, bis auf die Nennung einer Angehörigen, die mit ihrer Meinung einen Gegenpol weist: *„Nein, bleiben Sie weiterhin bei Ihren alltäglichen Wohnungen; keine Musik, keine Buchsbäume, keine Kreuze. Das erleichtert das Sterben. Sollte ich einmal unheilbar krank werden, so möchte ich auch so würdevoll bei Ihnen sterben. Nur so!“*

Im Weiteren werden der Zürcher Taxiservice bemängelt und die Enge des Lifts, resp. auch des Bads - beide nicht Behinderten gerecht. Trotz behördlicher Kontrolle des Taxiwesens, auf welche der Zürcher Justizdirektor Markus Notter öffentlich hingewiesen hat, ist leider immer wieder festzustellen, dass viele Taxichauffeure weder sprachlich noch bezüglich Ortskenntnis den Anforderungen, die an einen solchen Dienst gestellt werden müssten, zu genügen vermögen. Der Wunsch nach einem Stadtplan, einem genauen Beschrieb der empfohlenen Hotels inkl. Lagebezeichnung und Nähe zur Gertrudstrasse wurde ebenfalls einmal gewünscht.

Ab und zu und im Vergleich zur ersten Auswertungsperiode tritt das Bedürfnis nach adäquater - „konformer“ - Kleidung durch die Begleiterinnen und Begleiter auf: karierte, ausschliesslich schwarze, modisch gestylte Kleidung wird abgelehnt, gewünscht ist ein schlichtes, sachliches Auftreten, am besten mit weißem Hemd.

Ganz stark wird DIGNITAS immer wieder dazu aufgefordert, weiter zu machen, für das Recht zu sterben in anderen Ländern zu kämpfen und damit verbunden: der Dank ausgesprochen, auch als Nicht-Schweizer hier in der Schweiz sterben zu dürfen.

**Fazit**

Auch die zweite Periode der Auswertung der Rückmeldebogen zeigt, daß DIGNITAS auf gutem Wege ist, daß sich die Mitglieder und deren Angehörige wohl fühlen, aufgehoben und ernstgenommen fühlen und kompetent betreut.

Dringend verbesserungswürdig scheint die Thematik der Ordnung und Reinlichkeit: Kleidung, ordentliche Wohnung, nachgefülltes Material.

Die Thematik der Kommunikation zwischen Verwaltung und Begleitpersonen wurde mit einer ersten Voll-Teamsitzung im Dezember 2006 bereits aufgegriffen und wird periodisch in Form von weiteren Voll-Teamsitzungen weiter leben.

Seitens einzelner Behördenmitglieder ist ein zum Teil etwas rauherer Ton angeschlagen worden, der Umgang einzelner Behördenmitglieder mit Begleiterinnen und Begleiter als auch mit Angehörigen muß weiterhin beobachtet werden. Es ist zu überlegen, ob derartige Vorfälle in besonderen Rapporten mit genauen Angaben der betreffenden Personen an die DIGNITAS-Leitung zu berichten sind.