

## **Interne Qualitätskontrolle**

### **Auswertung der DIGNITAS-Rückmeldebogen**

Datum der Auswertung: Ende Mai 2006  
Zeitraum der rückgemeldeten FTB: Mitte August 2005 bis Mitte Mai 2006  
(9 Monate)  
Anzahl FTB in diesem Zeitraum: 112  
ausgewertet wurden: 113 Rückmeldungen von Begleitpersonen  
35 Rückmeldungen von Angehörigen

## **Vorbemerkungen**

### **Rückmeldebogen als Feedback-Kultur**

Mitte des Jahres 2005 beschloss DIGNITAS, im Sinne der Qualitätssicherung mittels Rückmeldebogen eine aktive und konkrete Feedback-Kultur in Bezug auf Freitodbegleitungen (FTB) einzuführen und aufzubauen.

Zum einen rückt das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DIGNITAS-Verwaltung und die Freitodbegleiterinnen und -begleiter einander näher, insbesondere auch, weil so auf etwaige Missstände oder Wünsche umgehend reagiert werden kann. Und zum anderen kann die Einladung an Angehörige eines Mitglieds, das durch Freitodbegleitung gestorben ist, sich mitzuteilen, doppelte Wirkung entfalten:

- a) Information an DIGNITAS darüber, wie die FTB erlebt worden ist und
- b) Teil eines heilsamen Prozesses des Verarbeitens.

Einige Angehörige nutzen das Angebot nicht nur tel quel, sie verfassen zudem ausführliche Briefe, in denen sie das Erlebte schildern und ihre heutige Sicht dazu dartun. In einem Fall hat eine mit einem verstorbenen Mitglied befreundete Begleitperson über ihr Erleben sogar ein Buch verfasst: PETER PUPPE (Arthur-Köstler-Preisträger), **Sterbehilfe – die letzten Wochen des Klaus G. – Zur Illusion humanen Sterbens in Deutschland**, Engelsdorfer Verlag Leipzig 2006, ISBN 3-939-144-35-5, € 9.60, CHF 17.70 (Grossdruck) Ausserdem ist die FTB eines deutschen Mitglieds von seinem Bruder in der Wochenzeitung «Die Zeit» im Dezember 2005 ausführlich geschildert worden; diese Reportage ist inzwischen mit dem für hervorragende Reportagen verliehenen «Henri-Nannen-Preis» ausgezeichnet und in der deutschen Illustrierten «Stern» wiedergegeben worden: BARTHOLOMÄUS GRILL, «Ich will nur fröhliche Musik» (Stern Nr. 21/2006 vom 18. Mai 2006).

Solche Briefe und Rückmeldungen sind eminent wichtige Werkzeuge für DIGNITAS, um auf die Bedürfnisse und Wünsche auch der Angehörigen (!) weiterhin passend und mit der geforderten Sensibilität eingehen zu können.

## **Zum Vorgehen**

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

Für jede FTB, die seit Mitte August 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 dieser Rückmeldebogen werden seither denn auch umgehend bearbeitet und weiter geleitet, dabei erweisen sich die ausführlich ausgefüllten Rückmeldebogen als besonders wertvoll für eine auch weiterhin qualitativ hochstehende Arbeit von DIGNITAS.

Die Angehörigen von verstorbenen Mitgliedern erhalten ebenfalls einen Rückmeldebogen, und zwar jeweils zusammen mit dem Versand der Sterbeurkunde. In aller Regel kann die Sterbeurkunde in einem Zeitraum von 2 – 3 Wochen nach dem Todesfall den Angehörigen zugestellt werden; ein Zeitraum, der sich oft als zu kurz erweist, um sofort eine Rückmeldung zu erwarten. Die meisten Angehörigen schreiben ihre Gedanken zur FTB in «ihrer eigenen Zeit» auf, was je nach Individuum zwischen einem und sechs Monaten oder gar länger nach einer FTB liegt.

Zurzeit existieren die Rückmeldebogen erst in deutscher Sprache; Übersetzungen werden angefertigt. Einzelne fremdsprachige Angehörige haben dennoch und von sich aus geschrieben; diese Briefe sind in diese Auswertung mit eingeflossen.

Die DIGNITAS-Verwaltung misst dieser neuen Feedback-Kultur eine wesentliche Bedeutung zu und bedankt sich bei allen Mitarbeitenden und Angehörigen für ihre Offenheit.

## **Eingang der Rückmeldebogen**

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

Angehörige erhalten die Rückmeldebogen im Schnitt innerhalb eines Zeitraumes von zwei bis drei Wochen nach einer FTB zugestellt; sie unterliegen keinerlei Zeit- oder Erwartungsdruck von Seiten DIGNITAS und sind völlig frei zu entscheiden, ob und wann sie die Rückmeldebogen ausfüllen und an die Verwaltung

tung zurück senden wollen. Ihr Eintreffen schwankt demnach auch zwischen drei Wochen und mehreren Monaten – oder gar nicht.

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. Ab und zu melden sich Angehörige nach einer FTB auch per Telefon und schildern ihr Erleben.

### **Zu den ausgewerteten Rückmeldebogen**

Die Anzahl Rückmeldebogen dieser ersten Auswertung lässt keinen Schluss auf die Zahl der stattgefundenen Begleitungen zu. Zum Teil wurde eine FTB durch mehr als nur eine DIGNITAS Begleitperson rückgemeldet, und zum Teil trafen einzelne Rückmeldebogen (noch) nicht bei DIGNITAS ein. Allenfalls wurde in einem oder zwei Fällen auch vergessen, dem FTB-Dossier einen Rückmeldebogen beizulegen.

Bezüglich der Rückmeldebogen für die Angehörigen existieren zum Zeitpunkt dieser ersten Auswertung erst diejenigen in deutscher Sprache. Rückmeldebogen für Angehörige, die Englisch, Italienisch oder Französisch sprechen, sind zurzeit in Übersetzung. Rückmeldungen, die von Angehörigen einer anderen Sprache als Deutsch bei DIGNITAS eingegangen sind, zum Beispiel in Briefform oder als E-Mail, wurden für diese Auswertung auf deutsch übersetzt und konnten so auf das Ergebnis mit einwirken.

### **Auswertungsschwerpunkte bei DIGNITAS Begleitpersonen**

Die Rückmeldebogen der DIGNITAS-Begleitpersonen werden jeweils am Tag des Eintreffens in der Verwaltung durch den Generalsekretär oder eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter eingesehen. Sie beziehen sich auf das persönliche Erleben der Begleitperson, auf den Ablauf der FTB und auf Verbesserungsvorschläge.

Sollte ein einfach zu behebender Verbesserungspunkt genannt sein, wird durch die Verwaltung nach Möglichkeit umgehend reagiert. Je nach Thema stehen auch Sitzungen und Team-Retraiten zur Verfügung, wo einzelne zum Beispiel organisatorische Punkte zuerst gemeinsam besprochen und die jeweiligen Wünsche und Überlegungen erläutert werden.

### **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 an den bevorstehenden Freitod eines geliebten Menschen 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?

Sämtliche Fragen des Rückmeldebogens an Angehörige kommen in dieser ersten Auswertung zum Tragen und werden kommentiert. Die nachträgliche Auseinandersetzung mit der Gefühls- und Erlebniswelt von Angehörigen unterstützt DIGNITAS in dem Bemühen für eine insgesamt adäquate und einfühlsame Arbeit.

## **Ergebnisse der Auswertung**

### **A. der Rückmeldungen durch DIGNITAS-Begleitpersonen**

**Eine Frage im Rückmeldebogen für DIGNITAS-Begleitpersonen hält dazu an, darüber zu reflektieren, ob es in der erfolgten FTB etwas Neues, Spezielles oder Ungewohntes gab, das sie mitteilen oder besprechen möchten.**

Als neu oder schwierig empfunden wurden gelegentlich die Begleitpersonen aus dem Umfeld der «Deutschen Gesellschaft für Humanes Sterben» (DGHS), die in einem Falle sehr detaillierte Fragen stellten.

Mehrmals wurde auch die Reaktion der Angehörigen auf die Notwendigkeit der Ausstellung einer Vollmacht zuhanden DIGNITAS vor einer Freitodbegleitung als schwierige Situation eingestuft. Eine solche Vollmacht ist insbesondere erforderlich, damit DIGNITAS an Stelle der Familie die Formalitäten mit den örtlichen Behörden (Bestattungsaamt, Zivilstandsaamt, allenfalls auch übrige Behörden) erledigen kann.

Auch wurde als speziell erlebt, wenn wider Erwarten weitere als nur die im voraus genannten persönlichen Begleitpersonen des Mitglieds erschienen und bei der FTB anwesend waren.

Mehrmals genannt wurden Störungen durch unangemeldete Kamerateams, die stundenlang um oder im Haus filmten, einmal auch die Störung durch einen Journalisten des «Tages-Anzeigers», der zusammen mit den vom Institut für Rechtsmedizin der Universität Zürich erschienenen Ärzten, die als Amtsärzte die Leichenschau durchzuführen haben, unerwarteter Weise und unangemeldet in der Wohnung auftrat.

Im Weiteren wurden aber auch Erfahrungsmomente genannt, wie zum Beispiel der Wunsch eines Mitglieds, just an ihrem Geburtstag zu sterben, oder ein Mitglied, das nach einer abgebrochenen FTB nun bereits zum zweiten Mal erschienen war.

Als positive und berührende Erfahrungen kamen Nennungen wie: «*würdevoll, die Leute hatten ihr eigenes Ritual*», «*überraschend und schön fand ich die Begleitung in dem vom Krankenheim Käferberg bereit gestellten Sterbezimmer*» oder «*(privat) mit Blumen im Schlafzimmer, sehr schön angezogen von ihrem Ehemann*» und «*speziell ist leider, dass jemand zu Hause im Kreise seiner Lieben auf die Reise gehen kann*».

**In einer weiteren Frage haben die Begleitpersonen Gelegenheit, über die Begegnung mit den Behörden, die nach einer erfolgten FTB jeweils umgehend informiert werden und erscheinen, um die nötigen Amtshandlungen vorzunehmen, Rückschau zu halten.**

Es fällt auf, dass im überwiegend grossen Ganzen die Begegnung und der Umgang mit den Behörden als gut und angenehm erlebt werden. Die Beamtinnen und Beamten werden fast durchwegs als *freundlich, korrekt, angenehm, speditiv, unkompliziert, sachlich und kooperativ* beschrieben. Einmal sogar als «*einmalig! Leichnam wurde auf der Stelle freigegeben!*»

Ein unangenehmer Fall wurde ausführlich beschrieben, als ein Polizeibeamter versuchte, die DIGNITAS-Begleitperson mit negativen Behauptungen über DIGNITAS herauszufordern.

Beispiel einer Negativaussage: «*...eher unfreundlich, lange Präsenz, mit der Aussage vom Sterbetourismus, und was dies den Steuerzahler kostet*».

Und ein Beispiel einer Positivaussage: «*sehr freundlich und speditiv mit der Aussage, dass mehr Personen in ihrer häuslichen Umgebung sterben sollten*».

Zusammenfassend erscheint jedoch der Umgang mit den Behörden als positiv, freundlich und sachlich korrekt erlebt zu werden.

**In einer weiteren Frage wird nach Verbesserungsvorschlägen und weiteren Bemerkungen geforscht.**

Wie bereits oben erwähnt, werden kleinere Verbesserungswünsche möglichst umgehend berücksichtigt. Die beiden grösseren Themen, die in der ersten Hälfte des dieser Auswertung zu Grunde liegenden Zeitraums auftraten, betrafen zum einen die Wohnungseinrichtung und zum anderen die bereits erwähnte Vollmacht.

Die Wohnungseinrichtung wurde noch im Jänner 2005 gelegentlich als «*schäbig*» und wenig würdig empfunden; über Weihnachten und Neujahr erfuhr die Wohnung denn auch eine Aufwertung durch neue Wäsche, Teppiche, Vorhänge und andere Einrichtungsgegenstände.

Die DIGNITAS-Verwaltung nimmt mit grosser Freude zur Kenntnis, dass diese Auffrischung der Räumlichkeiten offenbar den Geschmack aller getroffen hat. Seither gehen nur noch positive Rückmeldungen in Bezug auf Einrichtung und Ausstattung ein.

Bezüglich Vollmacht kam es in Einzelfällen immer wieder zu Unklarheiten und Unsicherheiten. Die DIGNITAS-Verwaltung hat mittlerweile eine neue Vorgehensweise gewählt, bei der über die Notwendigkeit einer Vollmacht bereits im Vorfeld einer FTB informiert wird, so dass im voraus alle möglicherweise auftauchenden Fragen geklärt werden können.

Ein-, zweimal wurde auch die Logistik, resp. der interne Informationsfluss als verbesserungswürdig genannt; insbesondere dann, wenn sich der Zeitpunkt einer

FTB unvorhergesehenermassen ändert (zum Beispiel, weil ein Mitglied früher anreist).

## Sonderfälle

Zwei Sonderfälle wurden verzeichnet. Einer betraf eine FTB, die durch die DIGNITAS-Begleitperson abgebrochen werden musste. Es herrschte zu viel Druck, Unsicherheit und Stress von Seiten der Angehörigen, als dass die Begleitung in Würde hätte durchgeführt werden können. Hier hat die DIGNITAS-Begleitperson richtig gehandelt, indem sie ihren Entschluss klarmachte und durchsetzte und die Durchführung der FTB ablehnte.

Ein weiterer Sonderfall betraf ebenfalls einen Abbruch, bei dem die FTB nach sorgfältiger Abklärung und mehreren eingehenden Gesprächen als zu verfrüht gewertet wurde. Von allen Seiten wurde hier insbesondere die einfühlsame Gesprächsart durch den DIGNITAS-Generalsekretär als wohltuend erwähnt und ver dankt.

## B. der Rückmeldungen durch Angehörige

**Die erste Frage an die Angehörigen, die einen geliebten Menschen durch einen begleiteten Suizid verloren haben, lädt sie dazu ein, ihren ersten (rückblickenden) Gedanken bezüglich der erfolgten FTB zu nennen. Diese Gedanken können Assoziationen, Gefühle, Erinnerungsmomente sein; zu weilen ist es einfach nur ein Wort.**

Fast einheitlich und durchs Band wird hier die «*Erlösung von dem Schmerz*», die «*Entspannung*» oder das gute Gefühl gegenüber der DIGNITAS-Begleitperson erwähnt.

Eine Person empfand ein «*irreales*» Gefühl dem Erlebten gegenüber: «*Ich bin froh, dass ich meine Freundin begleitet habe. Nur so kann ich mir ein genaues Bild über die Vorgänge machen. Zuerst war alles sehr unreal, erst jetzt erfolgt die Verarbeitung und die Trauer.*»

Seit der Auffrischung der Räumlichkeiten werden auch diese lobend erwähnt.

Negative Äusserungen halten sich in der Minderheit, sie betreffend stets die Vorgeschichte, also das Erleben vor einer FTB:

«*Als erstes: die unglaubliche Strapaze der Hinreise mit einem todkranken Mann, der dazu eigentlich viel zu schwach und krank ist. Als nächstes: die ausgesprochen netten Menschen, die zu jeder Zeit für eine auch noch so dumme Frage eine angemessene und ruhige Antwort haben.*»

Nur einmal betrifft eine negative Äusserung den Gedanken und die Einstellung zur FTB im Eigentlichen:

«*Sprachloses Entsetzen für mich: ich wusste nicht, dass man seinen emotionalen und intellektuellen Apparat auf Null stellen kann.*»

Die überwiegend grosse Mehrheit erkennt in der FTB die Möglichkeit, einem geliebten Menschen seinen letzten Willen, in Würde zu sterben, anzuerkennen. Typische Beispiele, die in vielerlei Form genannt wurden, sind:

«*Die Erlösung meiner Frau von Schmerzen und der Angst vor langem, hilflosem Siechtum.*»

«*Ein würdiges Abschiednehmen und eine behutsame, freundliche Begleitung durch Dignitas-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter.*»

«*Dass ich glücklich bin, durchgehalten und meine Tante an ihr Ziel gebracht zu haben. Sie ist so glücklich eingeschlafen.*»

«*Ich bin sehr froh, dass mein Vater so würdig und sehr gut begleitet gestorben ist.*»

«*Wie gut alles war! Ich spreche auch im Namen meiner verstorbenen Freundin. Sie glauben nicht, wie gelöst und glücklich sie war, als sie die Zusage des Arztes hatte! „Nun hat das Leiden ein Ende“.*»

«*Eine Erlösung vom langen Leiden. Und ein Wunsch wurde erfüllt.*»

**An zweiter Stelle wird nach dem individuellen Erleben vor einer FTB gefragt. Hier äussern sich die Angehörigen über ihre Gefühle und Gedanken im Zeitraum, der sich von der Festlegung des geplanten Sterbedatums bis zur eigentlichen FTB erstreckt. Dieser Zeitraum dauert in der Regel zirka eine bis zwölf Wochen.**

Die Antworten lassen sich in drei Bereiche gliedern, wobei das angenehme Erleben (Punkt a) überwiegt:

- a) ein Teil bezeichnet vor allem die Vorbereitungen durch DIGNITAS als angenehm, diskret, zuverlässig, entgegenkommend, hilfsbereit, gut organisiert, kompetent und warmherzig;
- b) ein Teil erwähnt den eigenen Zwiespalt, das irreale Gefühl und die Rationalität, die zu Hilfe genommen wird, um diese Vorbereitungen durchzustehen (Glasglocken-Gefühl);
- c) ein Teil erlebt insbesondere die aufgrund der Anforderungen der Schweizerischen Gesetzgebung erforderliche Beschaffung der nötigen Papiere, Zertifikate und Unterlagen als „bürokratisch“ und aufreibend. (Nach der neuen Zivilstandsverordnung müssen wesentliche zivilstandsamtliche Dokumente, wie Geburtsschein, Eheschein, Todesurkunde eines Ehepartners jeweils vom zuständigen Standesamt neu beschafft werden, weil die Verordnung verlangt, dass diese Dokumente entweder eine Beglaubigung aufweisen oder neu ausgestellt sein müssen und keineswegs älter als sechs Monate sein dürfen).

Entsprechende Beispiele von Aussagen sind (auf die drei Bereiche a, b und c der Frage aufgeteilt):

- a) «Sehr korrekt. Auch beim telefonischen Kontakt wurde sehr behutsam auf alle meine Fragen eingegangen. Auch möchte ich die kurzfristigen Bemühungen (Fahrzeugreservierung etc.) lobend erwähnen.»  
»Der Gedanke, seinem Leben ein Ende zu setzen, ist in unzähligen Stunden gereift, nachdem mit Herrn Minelli ein vorheriges Zusammentreffen erfolgt war. Ich weiss, dass Sie dafür gesorgt haben, dass mein Enkel weder im Affekt gehandelt, noch aus einer Kurzschlussreaktion heraus diesen Schritt gegangen ist.»  
«Sehr mitfühlend und verständnisvoll.»  
«Die Vorbereitungen in der Wohnung waren beruhigender als die Zeit davor, die Gespräche mit dem Dignitas-Begleiter haben geholfen, dass es weniger belastend war.»  
«Besuch auf der Forch/Gespräche: elegante, heimelige Umgebung, und wir sind sehr warm empfangen worden. Während der Gespräche gingen auch Dignitas-Mitarbeitende ein und aus, was überhaupt nicht störte, sondern dem Anlass eine Normalität verlieh, eine Akzeptanz, die all das in das normale Tagesgeschehen einwob.»
- b) «Die letzte Nacht im Hotel vor der Freitodbegleitung war eindrücklich, 30 Jahre gemeinsamen Lebens standen im Mittelpunkt. Ich fragte mich immer, ob wir das Richtige tun würden.»  
«Es geschah wie unter einer Glasglocke, ich hatte das Gefühl, als würde ich nur beobachten. Schlimm war, vorher den genauen Tag und die Stunde zu wissen, alles kreiste darum herum.»  
«Zuerst war da Ablehnung, dann Zustimmung. Die Vorbereitungen erfolgte auf einer sehr rationalen Ebene, dadurch wurden sie erträglich.»
- c) «Die Vorbereitungen waren seelisch einfach und klar: Frau N. war in ihrem Entschluss fest. Mühsam und aufwendig waren die bürokratischen Vorbereitungen.»  
«Es war unglaublich viel Papierkram für eine kranke Person.»  
«Ich stand sehr unter Druck für die Beschaffung der behördlichen Papiere. Meine Tante hatte Angst, dass sie es nicht bis in die Schweiz schafft. Dignitas hat dann aber sehr schnell reagiert.»

**Eine Frage befasst sich mit dem individuellen Erleben während der eigentlichen FTB. Sie wird zumeist sehr ausführlich geschildert, manchmal wird das Erleben minutiös nachgezeichnet, so dass ein klares Bild entstehen kann. Diese Rückmeldungen sind von äusserster Wichtigkeit und wirken sich auch entsprechend auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und natürlich speziell auch auf die DIGNITAS-Begleitpersonen aus.**

Beim rückblickenden Erleben einer FTB durch die Angehörigen lassen sich zwei Gefühlsströme ausmachen, was die natürliche Ambivalenz gegenüber dem Sterben allgemein und dem Freitod im Besonderen kennzeichnet: zum einen wiederum das Gefühl des *Unwirklichen* und ein gewisser *Zwiespalt*, zum anderen das Gefühl der *Menschlichkeit, Würde, Erleichterung* und *Erlösung*.

Beispiele sind:

«*Ein Erlebnis, das ich nur als Begleiteter und nicht mehr als Begleiter durchmachen möchte.*»

«*Wir waren voll auf meinen Mann bzw. unseren Vater fixiert, versuchten, ganz bei ihm zu sein, ihm zu vermitteln, dass wir helfen und verstehen und diesen Weg bis zum Schluss mit ihm gehen werden.*»

«*Ich hatte zwiespältige Gefühle, auch im Prinzip zu wissen, wann genau meine Mutter sterben würde; die Fahrt in die Schweiz war ok, danach hatte ich nur noch das Gefühl, dass meine Mutter selbst bestimmt stirbt, so wie sie auch gelebt hat.*»

«*Mit der ruhigen Hilfe des Begleiters beendete meine Frau ihr Leben ohne grossen Aufruhr und mit viel Courage – und meine Welt fiel auseinander.*»

«*Menschlich, vor allem menschenwürdig. Auch als die Polizei etc. kam, fühlte man sich nicht, als hätte man etwas Verbotenes getan.*»

«*Ebenfalls sehr realistisch. Aber als ich das Gebäude verliess, war doch so vieles unrealistisch. Ich konnte es nicht so schnell begreifen.*»

«*Besser kann ich sie mir gar nicht vorstellen! Am Mittwoch hat meine Freundin aus Bremen ihren letzten Trunk in der Gertrudstrasse getan. Sie starb in meinen Armen einen absolut schmerzlosen und schnellen Tod. Mir fiel ein Stein vom Herzen.*»

«*Es war eine grosse Erleichterung für mich, nicht selber meine Frau von ihrem Leid erlösen zu müssen! Ihre Mitarbeiterin der letzten Stunde war unglaublich nett zu uns!!*»

Bemerkenswerter Weise gab es rein negative Äusserungen keine einzige.

**Eine weitere Frage erkundigt sich nach der Begegnung und dem Umgang seitens der DIGNITAS-Begleitperson. In den meisten Fällen lernen sich das Mitglied, dessen Angehörige und die DIGNITAS-Begleitperson erst am festgelegten Datum kennen; nur in wenigen Ausnahmefällen finden diese Begegnungen oft auf Wunsch des Mitglieds schon zu einem früheren Zeitpunkt statt.**

Hier fällt auf, dass ausnahmslos positive Rückmeldungen gegeben werden.

Sämtliche Begleitpersonen werden als *kompetent, einfühlsam, warmherzig, freundlich und menschlich wertvoll* geschildert.

Die folgenden Sätze als Verdeutlichung:

«Liebevoll und einfühlsam. Sie stellte sich voll auf Frau N. und deren letzten Wünsche ein. Auch wir erfuhren echte Hilfe und Freundlichkeit, die wohl tat.»

«Alle Mitarbeiter von Dignitas, die ich kennen gelernt habe, einschliesslich des ärztlichen Kollegen, haben uns alle Bedenken genommen und Vertrauen ausgestrahlt.»

«Sehr sachlich und korrekt, was mir in meiner Situation geholfen hat. Machte auch einen kompetenten Eindruck, das hilft, wenn man selbst verunsichert ist.»

«Wie ein guter Schatten, er war da, wenn er gebraucht wurde, direkt und einfühlsam. Ein unglaublich sensibler Mensch und eine grandiose Hilfe.»

«P. K.: eine liebe, einfühlsame Frau. A. B. danke ich für seine Hilfe an diesem Tag der Freitodbegleitung, für seine Stärke und seinen Mut. Ich schäme mich, dass mein Land dieses nicht erlaubt, R. hätte in ihrem Heimatland sterben sollen.»

In zwei Fällen gab es leichte Anfangsschwierigkeiten:

«Mental nicht ganz auf unserer Wellenlänge – aber nach Gewöhnung nett und kompetent, Ruhe ausstrahlend.»

«Mutter hätte lieber eine Frau gehabt als einen Mann als Begleiter; aber beide waren so einfühlsam und nett, ich will ihnen danken und auch Herrn Minelli.»

**Eine weitere Frage bezieht sich auf die Nachbearbeitung durch DIGNITAS einerseits, sie kann aber auch so offen verstanden werden, dass damit die individuelle Nacharbeit überdacht wird.**

Positiv, pünktlich, dezent und zurückhaltend – so lautet der Grundtenor in Bezug auf die Nachbearbeitung durch DIGNITAS (Sterbeurkunde, Urne mit Asche, etc.).

Die persönliche Verarbeitung erfolgt jeweils sehr individuell. Eine Angehörige äusserte sich dahingehend, dass die Nachbearbeitung mit der Beisetzung für sie «vorläufig abgeschlossen» sei, eine andere empfand erneut eine gewisse Diskrepanz zwischen Realität und Gefühlswelt: «Einige Zeit sehr unwirklich, ohne richtiges Begreifen. Erst jetzt fehlt sie mir unendlich. Sie war der Mensch, mit dem ich die engste Freundschaft hatte.»

Ein Sohn äusserte sich so: «Für mich war vorher alles viel schlimmer. Jetzt hat Papa endlich ausgelitten und seinen Frieden gefunden.»

Weitere Beispiele sind:

«Ich hatte zu jeder Zeit das Gefühl, dass ich Hilfe von Ihnen bekommen hätte, wenn ich sie noch benötigt hätte.»

«Erst jetzt fühle ich mich sehr mitgenommen. Habe wellenweise grosse Traurigkeit und Wehmut. Werde Trauerseminar besuchen.»

«Die Rückreise ohne R. war grauenvoll. Später beerdigte ich ihre Asche in einem Sarg zusammen mit einigen ihrer persönlichen Sachen, auf einem Friedhof, nicht weit von hier.»

«In Zürich war es immer noch unwirklich. Später habe ich mehr verstanden, warum meine Mutter diese Entscheidung getroffen hat.»

In Bezug auf die Begegnung mit den Behörden am Sterbeort erreichten uns nur positive Rückmeldungen; ein freundliches und rücksichtsvolles Gebaren scheint die Regel.

**Die letzten beiden Fragen erkundigen sich nach Verbesserungsvorschlägen, Wünschen oder weiteren Mitteilungen, welche die Angehörigen machen wollen.**

Seit der Umgestaltung der Räume, werden diese lobend und dankbar erwähnt; zuvor wurde ab und zu der Wunsch geäussert nach einem „seriöseren Haus“ oder einem „passenden Häuschen“ und damit auch der Wunsch nach mehr Ordnung.

Irritation wurde geäussert in Bezug auf die Vollmacht, wobei ein klarendes Gespräch vorab als hilfreich angegeben wird.

Ebenso für Irritation sorgten die verschiedenen Presseberichte, was eine Angehörige dazu veranlasste, DIGNITAS in der Rückmeldung dazu aufzufordern, die in der Presse genannten Punkte zu verbessern.

Eine Angehörige störte sich an der Videokamera, welche bei Mitgliedern eingesetzt wird, die das Barbiturat nicht durch Trinken einnehmen können. Sie müssen zum Beispiel ein Ventil an der Infusionsleitung aufdrehen; diese kurze Handlung wird jeweils auf Video aufgezeichnet, um sie hernach den Behörden als Beweismittel zur Verfügung zu stellen und so einen Sachbeweis dafür zu liefern, dass die verstorbene Person wirklich bis zum Schluss die «Tatherrschaft» innehatte und den letzten Akt in ihrem Leben selbst vorgenommen hat. Dieser Sachbeweis erleichtert die Abklärungen seitens der Behörden, die sonst oft Angehörige über diesen Punkt eingehend einvernehmen mussten.

Aufklärung wurde von einer Person gewünscht in Bezug auf die Nahrungsaufnahme am Tage der FTB, da bei ihr diesbezüglich Unklarheit herrschte.

Abschliessend und zur Illustration einige Rückmeldungen mit individuellen Wünschen (z.T. gekürzt wiedergegeben):

«Das Bett sollte so stehen, dass man den Sterbenden links und rechts umarmen, begleiten und halten kann. Das hiesige Bestattungsinstitut hat sich sehr lobend darüber geäussert, dass bei der Überführung alles ganz reibungslos verlief. Auf jeden Fall möchte ich mich bei Ihnen, Frau L., nochmals bedanken. Aufgrund der mir jetzt zugegangenen Telefonliste habe ich gesehen, wie oft sich mein Mann mit Ihnen unterhalten hat.»

«Man sollte unbedingt vorher auch mit den Begleitpersonen sprechen und alles genau erklären. Die Zurückbleibenden sind meist so konfus, dass sie nichts mehr aufnehmen, man muss sie vorher über den kommenden Papierkram aufklären, um die Verwirrung zu lindern. Dignitas ist eine menschliche, zivilisierte und mitfühlende Organisation, möge sich ihre Botschaft weit verbreiten.»

«Für mich war das so in Ordnung. Ich finde es gut, dass es Ihre Einrichtung für Menschen gibt, die sich für diese Möglichkeit des Sterbens entscheiden. Frau M. war sehr froh, diesen Weg gehen zu können.»

«Endlich kann ich auch danke sagen. An Dignitas und alle Mitarbeitenden. Es dauerte eine Weile für mich, um diese Worte zu finden. Danke.»

«Sie müssten in allen europäischen Ländern auf sehr breiter Ebene vertreten sein und arbeiten dürfen. Kämpfen Sie dafür weiter!! Ich wünsche Ihnen für Ihre weitere Arbeit viel Kraft.»

«Ich hätte einen Tag vor dem Tod noch selber ein persönliches Gespräch geschätzt, aber auch die telefonischen Gespräche waren gut. Wo immer ich mich äussern sollte, werde ich Dignitas voll unterstützen und meine positiven Erfahrungen weitergeben.»

«Nein, ich wüsste nichts zu verbessern. Ich wünsche mir sehr, dass Dignitas so fortgeführt wird – auch für Ausländer.»

## Fazit und erstes Bild

Ein erster Eindruck, der aus den ausgewerteten Rückmeldebogen entsteht, ist der der Zufriedenheit. Genannte Verbesserungs-Punkte, wie die Möblierung oder die Verständnisprobleme wegen der Vollmacht, konnten gezielt angegangen und aufgewertet werden; grundsätzliche Punkte, wie das Einfühlungsvermögen und die menschliche Betreuung durch sämtliche Mitarbeitende sind gewährleistet.

Es ist ganz selbstverständlich: DIGNITAS hat auch weiterhin ein Interesse daran hat, dass sich alle Menschen, die an einer Freitodbegleitung in irgend einer Form beteiligt sind, wohl fühlen können sollen. Was immer möglich ist, für die Erreichung dieses Ziels zu unternehmen, ist DIGNITAS bestrebt, zu tun. In diesem Sinne werden auch weiterhin sämtliche Rückmeldungen sorgfältig ausgewertet und bekommen so die Bedeutung zugemessen, die ihnen wirklich zusteht.

Dignitas dankt an dieser Stelle noch einmal herzlich für die Offenheit und die Seriosität, mit der diese Rückmeldungen ausgefüllt werden.