

**Ombudsman  
für die Seniorinnen und Senioren  
in der StädteRegion Aachen**



**19. Erfahrungsbericht**

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2015

## Einleitung

Das siebte Jahr unserer Tätigkeit als Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen liegt hinter uns. Gerne fassen wir wieder die Hauptschwerpunkte unserer Tätigkeit im abgelaufenen Jahr 2015 in diesem Jahresbericht zusammen.

Aus dem vergangenen Jahr möchten wir zwei Punkte vornean stellen:

Der Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographische Entwicklung hat uns in seiner Sitzung am 18.11.2015 erneut einstimmig wiedergewählt. So unsere Gesundheit es zulässt, werden wir somit weiterhin für die Zeit vom 01.01.2016–31.12.2019 unserem Ehrenamt als Ombudsman nachkommen. Wir beide haben uns gerne der Wiederwahl gestellt und freuen uns auf die vielen Begegnungen, die unsere Tätigkeit mit sich bringt; auch wenn wir uns manchmal mit schweren Schicksalen auseinander setzen müssen.

Der andere Punkt betrifft unser Gütesiegelverfahren–insbesondere für den vollstationären Bereich. Dies ist im Rahmen der verwaltungsinternen Strukturdebatte der StädteRegion Aachen mit in die Diskussionen eingeflossen. Dies hatte zur Folge, dass wir sämtliche Verfahren ab Sommer 2015 „auf Eis legen“ mussten. Wir sind aktuell dabei im Rahmen eines Arbeitskreises das Verfahren zu überarbeiten und hoffen im Sommer 2016 einen politischen Beschluss herbeiführen zu können. Dann werden wir diese Aufgabe auch wieder aufgreifen und mit und mit alle Anträge, die zurückgestellt wurden, abarbeiten.

**Nachfolgend unser Jahresbericht:**

Unser Jahresbericht 2015 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche im ehemaligen Kreis Aachen

2. Vermittlungen

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

4. Weiteres

5. Perspektiven in 2016 und Schlussworte

## 1. Besuche im ehemaligen Kreis Aachen:

Von Anfang Mai bis in den Oktober 2015 hinein haben wir alle 38 vollstationären Pflegeeinrichtungen im ehemaligen Kreis Aachen besucht und sowohl mit den Verantwortlichen als auch mit den Bewohnerbeiräten Gespräche führen können.

Neben einigen standardmäßigen Themen, die wir immer wieder mit den Verantwortlichen ansprechen, um Entwicklungen feststellen und aufzeigen zu können (Bsp.: Entwicklung bei demenziell Erkrankten, Situation in der seelsorgerischen Betreuung und in der ärztlichen Versorgung), interessiert uns natürlich insbesondere, welche Punkte für die Häuser aktuell im Vordergrund stehen; diese können hausspezifisch (z.B. Umbaumaßnahmen) als auch genereller Natur sein.

Auffällig im vergangenen Jahr war, dass sich in drei oder vier Fällen der **Bewohnerbeirat** doch recht kritisch über das jeweilige Haus äußerte. Da wir im Rahmen dieser Besuche nicht über den zeitlichen Rahmen verfügen, um uns intensiv mit den geschilderten Sachverhalten auseinander zu setzen, haben wir hierfür jeweils separate Termine vereinbart und uns die Zeit genommen, sowohl mit dem Beirat als auch mit den Verantwortlichen des Hauses tiefer gehende Gespräche zu führen. Die Beschwerden betrafen die Qualität des Essens, mangelnde Abwechslung, die Informationspolitik des Hauses bzw. das „Übergehen“ des Bewohnerbeirates bei wichtigen Angelegenheiten. Wir konnten erfahren, dass nicht jede Heimleitung über die durch die Novellierung des Wohn- und Teilhabegesetzes ausgeweiteten Rechte des Beirates informiert war. Insoweit haben wir nicht nur die Mitglieder des Bewohnerbeirates auf den neuesten Stand bringen können.

Seitens der Hausleitungen wurde häufiger der **Fachkräftemangel** aber auch der **Hilfskräftemangel** thematisiert sowie die von ihnen wahrgenommene unterschiedliche Qualität der Ausbildung an den Pflegeschulen in der Region.

Ein weiteres Thema bildete die weiterhin **rückläufige Verweildauer bei Neueinzügen**. Diese liegt nach Einschätzung der Verantwortlichen meist deutlich unter einem Jahr. Die Sorge in den Häusern ist, immer mehr zu einer Art verlängerter hospizlichen Einrichtung zu werden, da es immer mehr darum geht, die Menschen auf ihrem letzten Lebensweg zu begleiten und nicht mehr, den Alltag zu gestalten. Diese Entwicklung wirkt sich auch auf den Berufsalltag der Pflegekräfte aus, da sie sich immer öfter von Menschen, die sie umsorgen, verabschieden müssen.

Wir erkundigen uns auch immer nach der **Religionszugehörigkeit** (um darüber auch bedingt Rückschlüsse zum Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund ziehen zu können). Die Situation ist unverändert: einige vereinzelte Nennungen mit muslimischen Hintergrund, ein paar Gläubige mit neapostolischem Hintergrund, ein paar Zeugen Jehovas und gelegentliche Nennung von griechisch-orthodoxem oder russisch-orthodoxem Glauben.

Wir möchten uns ausdrücklich für die freundliche Aufnahme in allen Häusern recht herzlich bedanken!

## 2. Vermittlungen

Auch in 2015 haben wir mit vielen Menschen gesprochen, die sich mit ihren Sorgen und Nöten an uns wandten. Es ist uns in allen Fällen gelungen, über Telefonate/Gespräche vor Ort/ Inanspruchnahme Dritter, die Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen.

Ein paar Beispielfälle aus 2015:

Eine Angehörige wandte sich an uns wegen Schwierigkeiten bei der Kostenübernahme in Kurzzeitpflegeangelegenheit. Hier konnten wir erfolgreich vermitteln.

Eine Bewohnerin hatte ein angespanntes Verhältnis zu ihren Mitbewohnern. Um dem zu entgehen, pflegte sie tagsüber soziale Kontakte in einem anderen Wohnbereich. Unser Vorschlag, sie solle nach Möglichkeit in diesen Wohnbereich umziehen, wurde von der Betroffenen sehr begrüßt und daher auch zeitnah umgesetzt. Eine Nachfrage im Laufe des Jahres ergab, dass die Bewohnerin sich sehr gut eingelebt habe und es ihrerseits keinerlei Beanstandungen mehr gebe.

Ein Angehöriger bat uns um Unterstützung, da er seine Mutter –nach einem Schlaganfall– nicht gut versorgt glaubte. Anlässlich eines Gespräches vor Ort konnte die Angelegenheit zur Zufriedenheit der Beteiligten aufgelöst werden; wie schon öfter von uns festgestellt, mangelte es lediglich an Kommunikation untereinander.

Geruchsbelästigungen und schlechter Reinigungszustand waren ein Beschwerdegrund in einem anderen Haus. Nach entsprechenden Gesprächen vor Ort erkundigten wir uns einige Monate später beim Beschwerdeführer, der uns versicherte, dass sich die Gesamtsituation deutlich gebessert habe.

Die Bewohnerin eines Hauses wandte sich an uns, da ihr Kurzzeitpflegeaufenthalt ohne ihr Wissen umgewandelt worden sei in einen dauerhaften Aufenthalt. Der Sohn, der dies veranlasst hatte (und bei dem die Mutter bis dahin wohnte), war –aus einem schlechten Gewissen heraus– bis dahin nicht in der Lage gewesen, mit seiner Mutter über die ganze Angelegenheit zu re-

den. Die Beschwerde beim Ombudsman führte schließlich zu einem überfälligen Gespräch zwischen den beiden. Ihre neuen Lebensumstände hat die Mutter nun akzeptiert und ist mit ihrem Sohn wieder in einem guten Kontakt.

Mit der Versorgung ihres Vaters waren drei Schwestern nicht zufrieden. Anlässlich eines Ortstermins konnten wir uns gemeinsam auf zukünftige Verbesserungen einigen.

Mehrfach in Anspruch genommen wurden wir in den Angelegenheiten eines Bewohners einer Behindertenhilfeeinrichtung, welche ja ebenfalls unter das Wohn- und Teilhabegesetz NRW fallen. Der Beschwerde lag ein tiefgreifender Konflikt zwischen dem Vater und seinem 47-jährigen Sohn, welcher der Bewohner des Hauses ist, zugrunde. Dem Vater war bereits 2009 das Betreuungsrecht für seinen Sohn entzogen worden, was diesen nicht daran hinderte, sich laufend (lautstark) einzumischen. Der Sohn selbst gab an, sich sehr wohl zu fühlen und diesen Eindruck vermittelte er uns auch. Das Betreuungsrecht liegt seit 2009 bei seiner Schwester, die sich allerdings bis dahin nicht gut gegen ihren Vater durchsetzen konnte. Mit beiden haben wir sehr ernste Gespräche geführt – inzwischen scheint sich alles auf einem deutlich besseren Niveau als vorher eingependelt zu haben.

Ebenfalls mehrere Termine waren im Falle der Beschwerde einer Tochter über die Versorgung ihrer Mutter erforderlich. Auch das haben wir schon öfter erlebt: aus großer Sorge um den Gesundheitszustand ihrer Mutter fuhr die Tochter mit ihr von Arzt zu Arzt und konfrontierte das Haus mit ständig wechselnden medikamentösen Verordnungen, erforderlichen pflegerischen Maßnahmen und Therapien und warf dem Haus „schleppende Umsetzung“ vor. Hinzu kamen Streitigkeiten hinsichtlich verschwundener oder beschädigter Wäsche/Kleidung. Letztere konnten nach monatelangem „Hin und her“ Ende 2015 durch die Zahlung eines einmaligen Geldbetrages schließlich aus dem Weg geräumt werden. Hinsichtlich der ärztlichen Versorgung hatten wir uns vorher schon dahingehend einigen können, dass die Tochter zukünftig die Pflegedienstleitung im Vorfeld eines Arztwechsels besser einbindet als bisher.

Auf Bitten der Hausleitung haben wir uns eines Bewohners angenommen, welcher sein gesamtes Umfeld verärgerte, weil er sich ständig –in einem

durchaus gut gemeinten Sinne- in alles einmischte. Er war in der Tat in ständiger Sorge um seine MitbewohnerInnen und meinte aus dieser Sorge heraus, den Pflegekräften Anweisungen geben und Prioritäten setzen zu können. Dies führte zu ständigen Diskussionen, welche im Laufe der Zeit wohl dann auch schon mal hitziger mit ihm ausgetragen wurden. Wir haben uns sehr ausführlich mit diesem Bewohner unter vier Augen unterhalten und ihm deutlich machen können, dass er die Arbeit des Pflegepersonals eher behindere als unterstütze, da diese sich neben der Bewältigung der täglichen Anforderungen auch noch ihm gegenüber rechtfertigen müssten. Das Personal habe sicherlich alle BewohnerInnen im Blick, auch wenn sie nicht immer auf alles sofort reagieren könnten. Der Bewohner hat unsere Hinweise nachvollziehen können und sagte zu, sich zukünftig mehr zurück zu halten.

Im Rahmen eines Angehörigenabends wurde eine von einer Reihe von Angehörigen gemeinschaftlich formulierte Beschwerde mit den Verantwortlichen des Hauses erörtert. Es war hierin die Sorge zum Ausdruck gebracht worden, dass hauswirtschaftliches Personal abgebaut worden sein könnte und nunmehr die AlltagsbegleiterInnen verstärkt in hauswirtschaftliche Arbeiten eingebunden würden. Neben diesem zentralen Punkt wurden u.a. Engpässe bei der Wäscheversorgung und -reinigung bemängelt. Ein Teil der Beschwerden wurde anerkannt und sofortige Abhilfe zugesagt. Hinsichtlich anderer Beschwerden wollte die Hausleitung erst noch eigene Recherchen anstellen und im Rahmen einer weiteren Zusammenkunft im Frühjahr 2016 abschließend Stellung nehmen. Dieser Termin stand zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Erfahrungsberichtes noch nicht fest.

Wir hoffen mit diesen Beispielsfällen, aufgezeigt zu haben, wie vielfältig die Angelegenheiten sind, die an uns herangetragen werden. Bei unseren Gesprächen vor Ort ist uns immer wichtig, das Verständnis für die andere Seite zu wecken und darauf hinzuwirken, dass man zukünftig früher/rechtzeitiger als bisher miteinander in Kontakt tritt.

### 3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Neben den Verantwortlichen in den Einrichtungen, sind die Bewohnerbeiräte (wir bleiben bei dieser Benennung, weil wir uns mit der durch das novellierte Wohn- und Teilhabegesetz eingeführten neuen Bezeichnung „NutzerInnenbeirat“ nicht anfreunden können)- insbesondere die Vorsitzenden - ein weiterer wichtiger Anker für uns. Der Kontakt zu ihnen ist für unsere Arbeit von großer Bedeutung und wird im Rahmen unserer Möglichkeiten entsprechend gepflegt.

Als Mittelpunkt dieses Bausteins unserer Tätigkeit hat sich der jährliche Erfahrungsaustausch etabliert. In Jahr 2015 fanden erneut zwei Zusammenkünfte statt; die Beiräte/Einrichtungen durften wählen, welche der beiden Veranstaltungen sie besuchen wollten; inhaltlich waren sie gleich aufgebaut. Das erste Treffen fand am 17. April 2015 im Haus Maria im Venn, Stolberg-Venwegen, statt; das zweite war für den 08. Mai 2015 im Altenheim St. Elisabeth in Aachen statt. Den beiden Heimleitungen: Schwester Oberin Wendeline, Haus Maria im Venn, und Herrn Rohe, Altenheim St. Elisabeth, und ihren gastfreundlichen Teams unseren herzlichen Dank. Beide Treffen wurden insgesamt von rd. 160 Gästen besucht. In den Mittelpunkt des Nachmittags stellten wir die Frage nach der Willkommenskultur durch die Beiräte bei Neueinzügen. Es zeigte sich in diesem Austausch deutlich, dass die Beiräte unterschiedlich aktiv sind. So manche Anregung nahmen die Beiratsmitglieder mit auf ihren Heimweg.

In diesem Jahre werden die Treffen im Juni stattfinden. Das eine wird im Klosterstift Radermecher, Aachen, und das andere im SBZ der Städteregion Aachen, Eschweiler, abgehalten. Angeregt durch einen entsprechenden Vortrag in der Konferenz Alter und Pflege in 2015 - aber auch durch verschiedene Zeitungsmeldungen über Diebstähle in Altenheimen - werden wir mit dem Kriminalkommissariat 44 -Kriminalprävention/Opferschutz-, Aachen, den Schutz vor Diebstahl und Trickbetrug - bezogen auf die Lebenssituation der BewohnerInnen- thematisieren.

Wir hatten unter dem Kapitel „Vermittlungen“ bereits berichtet, dass wir in ein paar Fällen im vergangenen Jahr von den Bewohnerbeiräten selbst einge-

schaltet wurden und hausintern vermittelt haben. Wir haben aber auch –auf Einladung – die eine oder Sitzung eines Bewohnerbeirates besucht und hatten so Gelegenheit uns und unsere Aufgaben näher vorzustellen – aber auch auf die Verbesserungen für die Bewohnerbeiräte durch das neue Wohn- und Teilhabegesetz detaillierter einzugehen.

## 4. Weiteres

### a) Gütesiegelverleihungen:

Im ersten Halbjahr 2015 konnten wir noch folgende Wiederverleihungen vornehmen:

#### **Voll- und teilstationäre Pflegeeinrichtungen:**

18.03.2015: Caritas Tagespflegehaus, Simmerath,

13.04.2015: Burg Setterich, Baesweiler,

11.05.2015: St. Antonius, Würselen,

11.06.2015: DRK-Tagespflegehaus, Aachen-Walheim,

19.06.2015: Maria-Hilf-Stift, Monschau,

21.06.2015: CMS, Aachen-Laurensberg

22.07.2015: Haus Kohlscheid, Herzogenrath

#### **Ambulanter Dienst:**

17.06.2015: Caritas Pflegestation Alsdorf/Baesweiler

Danach stellten wir, wie wir eingangs berichteten, unsere Aktivitäten in diesem Bereich ein. Es waren bereits Verleihungstermine vereinbart, andere Anträge standen kurz vor ihrem Abschluss. Hinzu kommen Wiederverleihungsanträge, die im zweiten Halbjahr angestanden hätten. Da ist jede Menge Arbeit für uns liegen geblieben!

## **b) ... und sonst noch:**

1. Vorstellen konnten wir das Ombudsmanverfahren der StädteRegion Aachen:
  - in der Begegnungsstätte der Arbeiterwohlfahrt Aachen am 20.04.2015,
  - in einer Sitzung des Seniorenausschusses von ver.di -Bezirk Aachen/Düren/Erft- am 07.07.2015 und
  - in einer Sitzung des Sozialausschusses des Rhein-Erft-Kreises in Bergheim am 26.08.2015.Weiterhin hat es Kontakt (telefonisch und per E-Mail) zu einer Seniorenvereinigung im Raum Augsburg gegeben, die sich sehr an unserer Tätigkeit interessiert zeigten.
2. Weiterhin haben wir in verschiedenen Ausbildungskursen am Fachseminar über das Ombudsmanverfahren gesprochen und besuchten auch gerne die Examensfeiern im vergangenen Jahr.
3. Kontakt zu uns aufgenommen hatte der neu bestellte Seniorensseelsorger der kath. Kirche, Herr Diakon Rolf Berard. Er hat uns seine Unterstützung angeboten hinsichtlich der seelsorgerischen Betreuung in den stationären Pflegeeinrichtungen.

## **5. Perspektiven in 2014 und Schlussworte:**

Schwerpunkt wird in diesem Jahr die Überarbeitung der Gütesiegelrichtlinien für den vollstationären Bereich sein-es haben bis jetzt zwei Arbeitskreissitzungen stattgefunden. Wir sind sicher, dass wir nach der dritten Sitzung einen endgültigen Entwurf fertigen können und werden diesen dann in die politische Beratung einbringen. Wenn es gut läuft, sollten die neuen Richtlinien zum 01.07.2016 in Kraft treten können. Danach werden wir „an die Arbeit machen“.

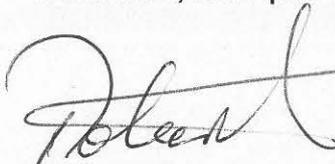
Natürlich freuen wir uns schon auf die beiden Veranstaltungen zum Austausch mit den Bewohnerbeiräten und hoffen hierbei wieder einige Impulse für deren Wirken vor Ort geben zu können.

Zum Abschluss danken wir für das Vertrauen in uns, welches uns allerorten begegnet, und für die hohe Akzeptanz des Ombudsmanverfahrens in der StädteRegion Aachen.

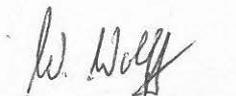
All denen, die Vertrauen in uns setzen und  
all denen, die uns in unserem Engagement unterstützen

unser allerherzlichster Dank!

Würselen, im April 2016



(Simon Robert)



(Werner Wolff)