

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



21. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2017

Einleitung

Das neunte Jahr unseres Engagements als Ombudsperson für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen liegt hinter uns. Das Jahr 2017 war wieder geprägt von vielen Kontakten und Gesprächen sowie dem neuen Verfahren zur Verleihung unseres Gütesiegels für den vollstationären Bereich. Hier konnten wir anhand einiger Anträge von der Theorie in die Praxis schreiten.

Auf all dies werden wir in unserem Erfahrungsbericht noch näher eingehen.

Wir möchten aber vorweg das laufende Jahr, das Jahr 2018, ansprechen:

Das Ombudspersonverfahren war und ist ein wesentlicher Bestandteil des Amtes für Altenarbeit. Von dort aus wird die Ombudsperson **seit der Einführung in 1996** maßgeblich in seinem Wirken wertvoll unterstützt. Wir denken, dass wir in diesem Fall auch für unsere Vorgänger, **Herrn Dr. Gronen und Herrn Breuer**, sprechen dürfen. Nunmehr ist es so, dass sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes abzeichnet, dass die Bildungsbereiche des Amtes für Altenarbeit zu Beginn des Jahres 2019 in eine GmbH überführt werden, was die Auflösung des Amtes zur Folge haben wird. Uns ist bekannt, dass wir spätestens ab dann **von anderer Stelle und von anderen Personen** unterstützt werden sollen; weitere Einzelheiten stehen zurzeit noch nicht fest. Wir sind gespannt und gehen davon aus, dass es in der Unterstützung und Begleitung der Ombudsperson keine qualitativen und quantitativen Einbußen geben wird.

Auf jeden Fall wird weitergelten, dass wir unserer Verantwortung auch weiterhin mit großem Engagement und großer Freude nachkommen werden.

Nachfolgend unser Jahresbericht:

Der Jahresbericht 2017 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche im ehemaligen Kreis Aachen
2. Vermittlungen
3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten
4. Gütesiegelverfahren
5. Perspektiven in 2018 und Schlussworte

1. Besuche im ehemaligen Kreis Aachen:

Von Ende März 2017 bis in den Oktober hinein haben wir **die 40 vollstationären Pflegeeinrichtungen** im ehemaligen Kreis Aachen besucht, welche per Vertrag dem Ombudspersonverfahren angeschlossen sind und haben sowohl mit den Verantwortlichen als auch mit den Bewohnerbeiräten Gespräche geführt; bei letzteren lag unser inhaltlicher Schwerpunkt im vergangenen Jahr.

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.

Einige wenige Angaben hierzu:

- Der **Männeranteil** lag überwiegend zwischen 20 und 30 %; es gibt einige wenige „Ausreißer“ nach oben oder nach unten.
- Beim Anteil der **dementiell veränderten** Menschen wurden uns meistens Angaben zwischen 60 bis 80 % gemacht.
- Ca. 10 Häuser hatten zum Zeitpunkt des Besuches zwei oder mehr **freie Plätze**; als Hauptgründe wurden a) schwierig zu vermittelnde Plätze in **Doppelzimmern** oder b) freiwilliger Belegungsstopp aufgrund **fehlender Fachkräfte** genannt.
- Für viele Häuser ist es nach wie vor schwierig **EhrenamtlerInnen** zu gewinnen.
- Die **ärztliche Versorgung** scheint sich -bis auf vereinzelte Schwierigkeiten im Fachärzteebereich - nach wie vor auf einem guten Niveau zu befinden.

Zur **Situation der Bewohnerbeiräte** können wir berichten:

Nur einige wenige Bewohnerbeiräte erreichten zum Zeitpunkt des Besuches nicht ihre **Mitglieder-Sollstärke** (gerade jemand verstorben und kein Nachrücker oder kurz vor der Neuwahl, welche ja alle zwei Jahre stattfindet, waren die nachvollziehbaren Begründungen hierfür). Bei den Beiräten, welche die erforderlichen Mitglieder vorwiesen, gab es doch eine Reihe, die ausschließ-

lich aus BewohnerInnen der jeweiligen Einrichtung bestanden (externe Mitglieder sind ja zulässig) und sogar noch Nachrückerplätze belegt hatten. Dennoch beklagten einige Einrichtungsleitungen die Schwierigkeiten, bei den Wahlvorbereitungen genügend BewohnerInnen für die Tätigkeit zu gewinnen. Dies ist aber tatsächlich von Haus zu Haus unterschiedlich und kann nicht als grundsätzliches Problem benannt werden.

Fast 2/3 der Beiräte **tagen monatlich** – am zweithäufigsten wurde „alle 6 Wochen genannt“. Ein Bewohnerbeirat tagt zweimal im Monat und weist eine Sitzung als Bewohnersprechstunde aus!

Alle Beiräte werden vom Haus bei der Wahrnehmung ihrer Tätigkeiten **unterstützt**. Dies geschieht üblicherweise über den Sozialen Dienst – häufig engagieren sich aber auch die Einrichtungsleitungen und/oder Pflegedienstleitungen und nehmen z.B. regelmäßig an den Sitzungen teil. Fast überall wird mit dem/der jeweiligen Vorsitzenden eine Tagesordnung vorbesprochen und vorbereitet, bei der Sitzungsleitung unterstützt, das Protokoll gefertigt und verteilt sowie den angesprochenen und evtl. bemängelten Punkten nachgegangen. Ist der/die Vorsitzende ein externes Mitglied, fällt der Unterstützungsbedarf in der Regel deutlich geringer aus.

Wir erkundigten uns auch danach, ob es eine „**Begrüßungskultur**“ der Beiräte hinsichtlich Neueinzüge gibt (hierzu hat es anlässlich eines Bewohnerbeiratstreffen vor ein paar Jahren einen intensiven Austausch untereinander gegeben). Wir konnten erfreut feststellen, dass sich fast überall die Beiräte bzw. einzelne Mitglieder um neue BewohnerInnen kümmern, indem sie sie zumindest begrüßen und häufig auch am Anfang ein Stück weit mitbegleiten. Keine oder kaum Einbindung bei Neueinzügen wurde uns lediglich 5 mal mitgeteilt.

Wir hoffen, bei den diesjährigen Besuchen in der Stadt Aachen ähnlich positive Tendenzen zu erfahren.

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

2. Vermittlungen

In 2017 wandten sich wieder eine Reihe von Menschen mit ihren Sorgen und Nöten an uns. Über Telefonate/ Gespräche vor Ort/ Inanspruchnahme Dritter konnten wir viele Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen.

Ein paar Beispielfälle aus 2017:

Bereits im vergangenen Jahr hatten wir über eine **Beschwerdeliste von Angehörigen** berichtet. Dieser Vorgang konnte in den ersten Monaten des Jahres 2017 abgeschlossen werden. Die „Sprecherin“ der Angehörigen erklärte in einem Telefonat, dass es insbesondere unter einer neuen Heimleitung zu deutlichen Verbesserungen bei den Beschwerdepunkten gekommen sei und dass es nunmehr keinen Grund mehr für die Angehörigen gebe, die Ombudsperson als Vermittler zu beteiligen.

Eine Beschwerde hatte die **Begleitung bei Arztbesuchen** zum Gegenstand. Ein Angehöriger machte geltend, dass er entweder Urlaub nehmen müsse oder aber Taxikosten zu tragen habe, damit Arztbesuche seiner Mutter sichergestellt seien. Nun hatten wir bei dem Vor-Ort Termin zwar den deutlichen Eindruck, dass es zwischen Mutter und Sohn kein besonders harmonisches Einvernehmen gibt; dennoch bestand aus unserer Sicht die Beschwerde zu Recht, da das Haus im Besitz unseres Gütesiegels ist und im Antrag seinerzeit angegeben hat, dass Arztbesuche entgeltlos begleitet würden (eine rechtlich einklagbare Verpflichtung hierzu gibt es nicht, aber das ist ja genauso ein Punkt, mit dem im Rahmen des Gütesiegelverfahrens deutlich gemacht wird, dass das Haus „mehr“ tut, als es gesetzlich muss!). Vor diesem Hintergrund hat die Einrichtungsleitung zugesagt, dies zukünftig verstärkt zu berücksichtigen.

In Anspruch genommen wurden wir von einer Einrichtungsleitung hinsichtlich einer Bewohnerin, die, trotz wiederholter Bitten dieses Verhalten zu unterlassen, glaubt dem Pflegepersonal **Anweisungen** geben zu müssen hinsichtlich der Betreuung und Versorgung ihrer MitbewohnerInnen. Sofern ihre „Anweisungen“ nicht befolgt werden, führt die diese Handlungen dann mitunter selbst aus (Bsp.: „Dieses Essen für Frau X können Sie wieder mitnehmen – das isst Frau X sowieso nicht“. Bekommt Frau X das Essen dennoch serviert, kommt es vor, dass die Mitbewohnerin es wegnimmt). Dieses Verhalten sei

keinesfalls weiter tolerierbar. Zusätzlich stachelt sie die MitbewohnerInnen gegen das Haus und das Personal auf und **störe damit inzwischen massiv den Hausfrieden**. Man denke ernsthaft daran, den Heimvertrag zu kündigen, wolle aber vorher noch einen letzten Versuch über die Ombudsperson starten. Beim Gespräch im Haus stritt die Bewohnerin das bemängelte Verhalten kategorisch und lautstark ab. Dies wiederum bekam aber (aufgrund der Lautstärke) eine Mitbewohnerin mit, welche sich spontan in unser Gespräch einschaltete und die Bewohnerin aufforderte, endlich diese „Rumlügerei“ zu lassen. All das, was von ihr abgestritten werde, stimme ja auch und die MitbewohnerInnen hätten dieses Verhalten schon lange satt. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung schien es uns angezeigt, vorzuschlagen, die Bewohnerin in einem anderen Wohnbereich unterzubringen, damit sie dort noch mal von vorne beginnen könne. Darüber hinaus habe sie das Verhalten, welches sie – in falsch verstandener Hilfsbereitschaft – an den Tag lege, zukünftig zu unterlassen. Nach einigem Zögern hat die Bewohnerin einem Umzug zugestimmt und hat ihr Verhalten, wie uns einige Wochen später telefonisch berichtet wurde, auch weitgehend geändert.

Eine Tochter, welche eine Vorsorgevollmacht zur Gesundheitsvorsorge innehat, bemängelte **die Medikamentenversorgung** ihrer Mutter. Beim Vor-Ort Termin wurde deutlich, dass die Mutter die Einnahme mitunter schlichtweg verweigert. Die Einrichtungsleitung bot der Tochter an, in gemeinsamen Überlegungen die Sicherstellung der Medikamenteneinnahme abzustimmen. In diesem Kontext wurde ebenfalls die Beschaffung eines niedrigen Bettes abgesprochen, damit ein angebrachtes Bettgitter zukünftig entfallen kann.

Eine Bewohnerin wandte sich an uns mit der Bitte um ein dringendes Gespräch, ohne am Telefon den Grund hierfür benennen zu wollen. Beim Termin im Haus, schüttete sie uns ihr Herz aus und beschrieb das wohl **völlig zerrüttete Verhältnis zu ihrer eigenen Tochter**. Als Ombudsperson dürfen wir uns nicht in privatrechtliche –und damit auch familiäre – Auseinandersetzungen einbringen; dies ist eine der berechtigten Grenzen des Verfahrens. Der Bewohnerin konnten wir somit erst mal nicht helfen, aber es schien ihr schon gut getan zu haben, sich bei jemand Außenstehendem aussprechen zu können. Wir haben dann, um vielleicht ein klein wenig Hilfestellung zu leisten, im Vertrauen die Einrichtungsleitung auf die Situation der Bewohnerin angesprochen. Diese war durchaus bekannt; die Einrichtungsleitung teilte uns jedoch

–ebenfalls im Vertrauen– mit, dass die Bewohnerin an dieser Entwicklung durchaus mitgewirkt habe (bekanntlich hat ja jede Medaille zwei Seiten!).

Klarstellend möchten wir darauf hinweisen, dass es je nach Lage des Einzelfalls eine Abstimmung zum weiteren Vorgehen mit der **Heimaufsicht** gibt; genauso wie umgekehrt auch die Heimaufsicht die Ombudsperson einbindet, wenn es ihr angebracht erscheint.

Abschließend sei unter diesem Kapitel noch erwähnt, dass sich im vergangenen Jahr erstmalig ein Seniorenbegleitservice an uns gewandt und um einen Vertrag zum Beitritt zum Ombudspersonverfahren gebeten hat. Dieser Bitte sind wir natürlich gerne nachgekommen und den Menschen, die von diesem Dienst in ihrem Alltag begleitet werden, steht nun das vertraglich zugesicherte Recht zu, sich an die Ombudsperson zu wenden. Der Dienst wiederum kann damit werben, sich freiwillig dem Verfahren angeschlossen zu haben. Vielleicht finden sich ja noch weitere Interessenten!?

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Neben den Verantwortlichen in den Einrichtungen, sind die Bewohnerbeiräte insbesondere die Vorsitzenden – ein weiterer wichtiger Anker für uns. Der Kontakt zu Ihnen ist uns sehr wichtig und wird im Rahmen unserer Möglichkeiten entsprechend gepflegt.

Als Mittelpunkt dieses Bausteins unserer Tätigkeit hat sich der jährliche Erfahrungsaustausch etabliert. In Jahr 2017 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 **28. April 2017** im **Haus Kohlscheid** in Herzogenrath-Kohlscheid statt; das zweite war für den **12. Mai 2017** im Seniorenstift **Seliger Gerhard** in Simmerath terminiert. Den beiden Heimleitungen: Herrn Tiede, „Haus Kohlscheid“, und Herrn Pulwey, „Seliger Gerhard“, und ihren gastfreundlichen Teams, welche alles mit viel Liebe vorbereitet hatten und während der Veranstaltung für reibungslose Abläufe sorgten, **unseren herzlichen Dank**. Zu beiden Treffen gingen über 175 Anmeldungen ein.

In den Mittelpunkt stellten wir das neue Gütesiegelverfahren, weil wir sicher stellen wollten, dass auch die Bewohnerbeiräte, welche im Rahmen des Antragsverfahrens zu beteiligen sind, gut über das neue Verfahren informiert sind und vielleicht auch im Einzelfall einen Impuls im Haus selbst geben können, sich um dieses Gütesiegel zu bemühen.

Ferner thematisierten wir unseren Bericht für das Vorjahr und gingen auf erste Ergebnisse zur Situation der Bewohnerbeiräte aus unserer Besuchsreihe in 2017 ein. Abschließend informierten wir über wesentliche Beratungsergebnisse aus der Konferenz Pflege und Alter, da wir in unserer Funktion als Ombudsperson die Interessen der Beiräte in dieser Fachkonferenz vertreten.

Im Nachgang zu den beiden Treffen erreichte uns ein Brief eines Bewohnerbeirates, welcher bemängelte, dass kein wirklicher Austausch stattfindet. Die Kritik nehmen wir durchaus ernst, und haben aus diesem Grunde in diesem Jahr nochmal ausdrücklich nach Themen gefragt, welche für die Bewohnerbeiräte im Rahmen eines Erfahrungsaustausches von Interesse sein könnten. Gerne werden wir entsprechende Vorschläge aufgreifen und berücksichtigen. Noch liegt keine Resonanz vor – aber es ist ja auch noch ein wenig Zeit bis zum nächsten Erfahrungsaustausch. Diese sind in 2018 wie folgt terminiert:

Wir starten am **22.06.2018** im **Haus Regina** in Eschweiler und laden zur zweiten Veranstaltung am **06.07.2018** in das **Haus Hörn** in Aachen ein.

Frau Goskowitz-Contzen, Haus Regina, und Herrn Winkler, Haus Hörn, als Einrichtungsleitungen schon mal unseren lieben Dank vorab.

4. Gütesiegelverfahren

Die überarbeiteten Richtlinien zur Verleihung unseres Gütesiegels für den vollstationären Bereich traten zum 01.10.2016 in Kraft. Wir berichteten im Rahmen des Erfahrungsberichtes 2016, dass 4 Anträge bis zum Jahresende eingegangen seien. Im Laufe des Jahres 2017 kam noch der eine oder andere Antrag hinzu. Wir können grundsätzlich berichten, dass nicht jeder Antrag im ersten Anlauf zum Erfolg führte. Wenn uns die Diskrepanz zum zu erreichenden Ziel (nämlich 50 der 55 Fragen erfolgreich zu beantworten) zu groß er-

schien, legten wir den Verantwortlichen die Rücknahme des Antrages nahe und empfahlen bestimmten Kategorien aus dem Kriterienkatalog im Hause nochmal eingehend nachzugehen. Unserem gutgemeinten Ratschlag wurde stets entsprochen! Auch kam es vor, dass uns eine Beantwortung der Fragen –überwiegend– in Stichwortform vorgelegt wurde. Hier baten wir um erneute Beantwortung in ausführlicher Form.

Einige der Einrichtungen, welche bereits in den Vorjahren zur Wiederverleihung angestanden hätten (das Verfahren wurde ja über 15 Monate ausgesetzt) haben bis dato keinen Antrag auf Wiederverleihung gestellt.

All dies zeigt, dass die Intention, den Anspruch an das Gütesiegel mit dem überarbeiteten Verfahren auf ein neues Niveau anzuheben, durchaus erfolgreich umgesetzt wurde.

Dennoch ist es einigen Einrichtungen durchaus gelungen, den neuen Ansprüchen Genüge zu tragen und so konnten wir in 2017 folgende Gütesiegel verleihen:

1. **St. Josef-Haus, Alsdorf**, Wiederverleihung am 29.03.2017,
2. **St. Severin, Ac-Eilendorf**, Wiederverleihung am 30.03.2017,
3. **Marienheim, Stolberg**, Wiederverleihung am 30.03.2017,
4. **carpe diem, Würselen**, Erstverleihung am 01.04.2017,
5. **bona fide, Aachen**, Wiederverleihung am 06.07.2017,
6. **SKM Heilig Geist** und
7. **SKM Rothe Erde, Aachen**, Wiederverleihungen am 17.08.2017,
8. **Am Bockreiter** und
9. **Haus Rode, Herzogenrath**, Wiederverleihungen am 18.10.2017.

Wir möchten nicht unerwähnt lassen, dass uns bei einem Verfahren – mit ausdrücklicher Zustimmung des Hauses– die (damalige) Landtagsabgeordnete Daniela Jansen begleitet hat. Sie interessierte sich sehr dafür, wie sich dieses neue Verfahren in der Handhabung vor Ort darstellt. Hierfür auch an dieser Stelle nochmal unseren herzlichen Dank an Frau Jansen.

Zum Zeitpunkt der Berichterstellung sind zwei weitere Anträge aus dem vollstationären Bereich in Bearbeitung sowie einer aus dem Segment der Tages- und Kurzzeitpflege.

5. Perspektiven in 2018 und Schlussworte:

Wir freuen 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; bei der Terminankündigung zu Jahresbeginn haben wir die Mitglieder der Beiräte explizit gebeten, uns Themen zu benennen, welche für sie und auch für die anderen von Interesse sein könnten. Wir hoffen auf eine positive Resonanz.

Die 27 Häuser in der Stadt Aachen werden wir besuchen und auch dort die Gespräche mit den Bewohnerbeiräten in den Mittelpunkt stellen; danach erhalten wir ein abgerundetes Bild über die Situation der Beiräte in der Städte-Region Aachen.

Wie in der Einleitung schon dargestellt, wird das Ombudspersonverfahren spätestens ab 2019 innerhalb der Städteregionsverwaltung **neu verortet** werden müssen. Wir blicken gespannt auf die weitere Entwicklung und die ersten Gespräche hierzu.

Zum Abschluss danken wir für das Vertrauen in uns und in unser Wirken. Ihnen allen und all denen, die uns in unserem Engagement unterstützen

unser allerherzlichster Dank!

Es sei uns erlaubt, hierzu in diesem Jahr Vera Beutler und Heinz Müller vom Amt für Altenarbeit besonders hervorzuheben!

Würselen, im Februar 2018

gez.: Simon Robert

gez.: Werner Wolff