

Ombudspersonen für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen



26. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2022

Einleitung

Erste kleine Schritte in Richtung „Normalität“

Nachdem die Jahre 2020 und 2021 – wie berichtet – durch die Corona-Pandemie auch für unser Tätigkeitsfeld massive Einschränkungen mit sich brachten, konnten wir im vergangenen Jahr 2022 dank der Impferfolge gegen das Coronavirus und der milderen Virusvarianten zumindest in der zweiten Jahreshälfte unsere Arbeit wieder teilweise in der vor 2020 gewohnten Form aufnehmen.

Dennoch mussten wir zur Kenntnis nehmen, dass gerade die Seniorinnen und Senioren als besonders „vulnerabler Personenkreis“ weiter einer Reihe von Regelungen unterlagen, die sie schützen sollten aber gleichzeitig auch einen Aufschub im Hinblick auf die Rückkehr in Richtung „Normalität“ bedeuteten. Das vorgeschriebene Tragen von Schutzmasken, die Corona-Tests für Besucher_innen sowie die weiter eingeschränkten Besuchszeiten in den Einrichtungen seien hier nur beispielhaft genannt. In vielen Pflegeeinrichtungen fiel es nicht nur den Verantwortlichen schwer, langsam wieder mehr Angebote im Bereich der Teilhabe mit gemeinsamen Veranstaltungen oder Gruppenangeboten zuzulassen. Niemand wollte Risiken für die Gesundheit der zu versorgenden Personen eingehen. Erst zum Ende des Jahres 2022 war man bereit, die Dinge – auch wegen der langsam gelockerten Corona-schutzvorschriften – etwas entspannter anzugehen. Aber es war immer noch und teilweise gewiss auch aus gutem Grund die „leicht angezogene Handbremse“ spürbar. Der Prozess zur Verar-

beutung einer langsam ausklingenden Sondersituation, wie sie bis dato in dieser Form noch niemand erlebt hatte, gestaltete sich schwierig und wird uns alle wohl noch lange beschäftigen.

Wahljahr!

In diesem Jahr 2023 finden auch die Wahlen der Ombudspersonen für die Amtszeit 2024 bis 2027 statt. Wir hoffen darauf, dass das Ehrenamt „Ombudsperson“ wie bisher auch in Zukunft von sehr engagierten Personen wahrgenommen wird.

Der Jahresbericht 2022 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche in der Stadt und im Altkreis Aachen
2. Vermittlungen
3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten
4. Gütesiegelverfahren

1. Besuche in der Stadt und im Altkreis Aachen

Auch im Jahre 2022 war die persönliche Kontaktaufnahme mit den Bewohnerbeiräten der Einrichtungen teilweise nur eingeschränkt möglich.

Die persönlichen Treffen zur Information der Beiräte oder die Vermittlungsgespräche mit betroffenen Bewohner_innen und dem Leitungspersonal der Einrichtungen waren nicht immer aber grundsätzlich doch wieder möglich.

Wir befanden uns insgesamt noch im Krisenmodus, konnten jedoch immer wieder bei Fragen von Beiräten – sei es zur Durchführung der Wahlverfahren oder bei konkreten Problemen in der Praxis der Beiratsarbeit – hilfreiche Antworten liefern und so unserem Auftrag gerecht werden.

2. Vermittlungen

Kerntätigkeit der Ombudspersonen ist es nach wie vor, sich der an sie herangetragenen **Sorgen und Nöte** der Nutzerinnen und Nutzer von Pflege-, Wohn- und Betreuungsangeboten, welche in den Geltungsbereich des WTG fallen, oder ihrer Angehörigen/betreuenden Personen anzunehmen. Dies ist der **gesetzliche Auftrag**, welchen wir gerne erfüllen.

So haben wir auch im Jahr 2022 eine ganze Reihe, teils sehr unterschiedliche Anliegen aufgenommen und durch Gespräche, Verhandlungen aber auch die Hinzuziehung von Experten versucht,

Lösungswege zu entwickeln, die den oftmals unterschiedlichen Interessen zu bestehenden Problemlagen gerecht werden und den Hilfesuchenden eine für sie zufriedenstellende oder zumindest akzeptable Verfahrensweise zur Bewältigung der akuten Situation aufzeigten. Bei der Bearbeitung der Anliegen der Hilfesuchenden waren oft die anhaltenden Auswirkungen der Pandemie vor allem im Hinblick auf das „Miteinander“ der handelnden Personen deutlich spürbar.

Ein paar besondere Beispielfälle aus dem Berichtsjahr 2022

Die Ombudsperson wurde in einem Fall von einer pflegebedürftigen Person kontaktiert, welche die Versorgungs- und Pflegequalität sowie die Umgangsformen einzelner Mitarbeitender eines ambulanten Pflegedienstes bemängelte. Der Pflegebedürftige lebte in einer Wohnung und war mit den Leistungen des Pflegedienstes sehr unzufrieden. Durch intensive Gespräche der Ombudsperson mit dem Pflegebedürftigen sowie den Mitarbeitenden bzw. der Leitung des Pflegedienstes konnten die Tatsachen in der Angelegenheit zumindest vordergründig geklärt werden und die Ursachen für die Unzufriedenheit des Pflegebedürftigen in Erfahrung gebracht werden. So konnte die Konfliktsituation zunächst gemildert werden. Zusätzlich wurde die Pflegeberatung des Amtes für Soziales und Senioren konsultiert. Am Ende wurde das Vertragsverhältnis zwischen dem Pflegebedürftigen und dem Pflegedienst dann aber doch zugunsten eines anderen Pflegedienstes aufgelöst.

Ebenso wurde die Ombudsperson in einem Fall gebeten, zwischen einem langjährigen Mitglied eines Bewohnendenbeirats einer Pflegeeinrichtung und einer neu eingestellten Einrichtungsleitung zu vermitteln. Hier war es einerseits notwendig die neue Leitungs-

kraft im Hinblick auf die Beiratsarbeit und die Rechte des Beirats zu informieren und andererseits bei dem langjährigen Beiratsmitglied um Nachsicht für die neue Leitungskraft zu bitten. Die Vermittlungsbemühungen waren letztlich erfolgreich.

In einer anderen Angelegenheit, in welcher die Ombudsperson schon im Jahr 2021 mehrfach kontaktiert worden war, trat ein Lebensgefährte einer pflegebedürftigen Heimbewohnerin zu Beginn des Jahres 2022 erneut mit der Bitte um Unterstützung an die Ombudsperson heran. Die Ombudsperson hatte auch hier die Aufgabe, das im Laufe der Zeit stark belastete Verhältnis zwischen dem Beschwerdeführenden Lebensgefährten der Heimbewohnerin und dem Personal der Pflegeeinrichtung durch eine möglichst objektive Betrachtung der Situation wieder zu verbessern und vor allem im Hinblick auf das Wohl der Bewohnerin wieder eine Basis zu schaffen, auf welcher ein künftiger adäquater Umgang und damit auch eine bedarfsgerechte Pflege und Versorgung wieder gewährleistet werden konnte. Die Ombudsperson hat hier alles getan, was in ihrer Macht stand, um die problematische Situation zu beenden. Aufgrund rechtswidrigen Verhaltens des Beschwerdeführers gegenüber dem Pflegepersonal der betroffenen Einrichtung mussten die Vermittlungsbemühungen der Ombudsperson dann letztlich eingestellt werden. Es wurde ein entsprechender Hinweis an die WTG-Behörde gegeben, welche die Angelegenheit weiterverfolgt hat.

In einem weiteren Fall wandte sich ein Bewohner einer Pflegeeinrichtung an die Ombudsperson, weil er sich von der Einrichtungsleitung in seiner persönlichen Freiheit eingeschränkt sah und ihm gleichzeitig aus seiner Sicht als Mitglied des Bewohnendenbeirats von weiteren Beiratsmitgliedern nicht die erforderliche Unterstützung geboten wurde. Daraufhin fanden eine Reihe von Gesprä-

chen mit der Einrichtungsleitung sowie dem Beirat in der Einrichtung statt. Nachdem zunächst eine Entspannung im Umgang zwischen dem Ratsuchenden und den übrigen Beteiligten erreicht schien, ergaben sich Anhaltspunkte dafür, dass der hilfeschuchende Bewohner im Umgang mit anderen Bewohnenden möglicherweise bereits mehrfach massives Fehlverhalten an den Tag gelegt hat. Auch diesbezüglich fand eine Reihe von intensiven Gesprächen statt, die im Ergebnis allerdings letztlich nicht die Sicht des Beschwerdeführers rechtfertigen konnten. Da sein Verhalten von den Verantwortlichen in der Pflegeeinrichtung aber auch anderen Bewohnenden der Einrichtung und deren Angehörigen später als strafrechtlich relevant eingestuft wurde, wurde von deren Seite gegen ihn Anzeige erstattet und es wurden von den zuständigen Strafverfolgungsbehörden Ermittlungsverfahren eingeleitet. Ab diesem Zeitpunkt musste die Ombudsperson ihre Vermittlungsbemühungen schon aus rechtlichen Gründen leider einstellen. Die Ermittlungsverfahren sind angelaufen und der Bewohner hatte zur Wahrung seiner Interessen eine Petition beim Landtag eingereicht. Der Ratsuchende ist allerdings zwischenzeitlich während eines Krankenhausaufenthaltes leider verstorben, sodass davon auszugehen ist, dass die diesbezüglichen Verfahren eingestellt werden.

Weiter gab es eine Reihe von Fällen, in denen sich Bewohnende bzw. Pflegebedürftige sowie deren Angehörige allgemein über die Qualität der Pflege- und Versorgungsleistungen einzelner Pflegedienste oder Einrichtungen beschwerten. Hier konnten in der Regel am Ende des jeweiligen Beratungsprozesses Lösungen für die vorgetragenen Probleme erzielt werden. Dabei fällt auf, dass immer häufiger bei den Menschen, die sich an die Ombudsperson wenden, der Eindruck besteht, dass zu wenig Pflege- und Betreuungspersonal eingesetzt wird oder das Personal und teilweise auch die Leitungskräfte nicht so arbeiten, wie es erwartet wird. Es

ist davon auszugehen, dass die Ombudspersonen diesbezüglich im Hinblick auf ihre Vermittlungsarbeit weiter stark gefordert werden.

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Im Jahr 2022 wurde wieder sehr großer Wert auf den Informationsaustausch mit den Mitbestimmungs- und Mitwirkungsgremien der WTG-Einrichtungen gelegt.

Es fanden erneut eine Vielzahl von Informationsgesprächen mit den Beiräten statt. In diesen Gesprächen ging es zum einen oft um das Thema Beiratsarbeit selbst aber auch immer wieder um konkrete Problemstellungen bei den Einrichtungen und Diensten.

Auch wenn wir in den letzten Jahren, so auch im Jahr 2022, noch keine größeren Zusammenkünfte mit den Beiräten organisieren konnten, bleibt unser Vorsatz, ein solches Treffen im Jahre 2024 wieder anzuberaumen.

4. Gütesiegelverfahren

Die Richtlinien zur Verleihung unseres Gütesiegels sind für alle Einrichtungen, die sich für diese Auszeichnung bewerben, die Richtschnur im dementsprechenden Prüfverfahren. Einige der Einrichtungen, haben zwischenzeitlich eine Wiederverleihung des Gütesiegels beantragt.

Den folgenden Einrichtungen ist es gelungen, nachzuweisen, dass sie diesen Ansprüchen erstmalig oder erneut gerecht werden. Den folgenden Einrichtungen konnte daher im Jahre 2022 das Gütesiegel verliehen werden:

22.02.2022	Verleihung des Gütesiegels an das AWO Tagespflegehaus in Herzogenrath
22.02.2022	Verleihung des Gütesiegels an das AWO Tagespflegehaus in Alsdorf
17.03.2022	Verleihung des Gütesiegels an die Senioren-Residenz bona fide in Aachen
01.04.2022	Wiederverleihung des Gütesiegels an den Senioren-Park carpe diem in Würselen
23.08.2022	Verleihung des Gütesiegels an das Alten- und Pflegeheim Haus Kohlscheid in Herzogenrath-Kohlscheid

Schlussworte:

Wir sind dankbar dafür, dass wir unsere Arbeit im Jahre 2022 wieder stärker auf der Basis persönlicher Begegnungen wahrnehmen durften. Telefonate und Online-Austausch sind toll, haben nach unseren Erfahrungen aus den letzten drei Jahren für uns allerdings bei weitem nicht die Qualität von Treffen in persönlicher Präsenz.

Wir spüren auch deutlich die Veränderungen in der Pflege- und Betreuungslandschaft. Mehr Pflegebedürftige Menschen bzw. Menschen mit Unterstützungsbedarf, eine leider nicht in gleicher Weise steigende Zahl von Diensten und Einrichtungen in Verbindung mit steigenden Ansprüchen an das Pflegepersonal bei einer eher stagnierenden Zahl von Menschen, die im Bereich der Pflege und Betreuung ihre gesellschaftliche Aufgabe sehen und in diesem Bereich arbeiten möchten.

Die Herausforderungen wachsen und alle, die im Bereich der Politik und der Regierung Verantwortung tragen, werden dringend neue Wege erarbeiten müssen, um für die nahe Zukunft tragfähige Strategien zu entwickeln, die nicht nur theoretisch sondern vor allem in der Praxis, in der Lebenswirklichkeit der Menschen mit Unterstützungsbedarf sowie für das Personal im Pflege- und Betreuungsbereich wirklich greifen.

Wir Ombudspersonen werden weiter unseren Auftrag erfüllen und unseren Beitrag für einen besseren und vertrauensvolleren Umgang mit unseren Seniorinnen, Senioren und allen Menschen mit Unterstützungsbedarf im Geltungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes leisten.

Unser Leitsatz gilt weiter:

Nur dem Einsatz und der Umsicht unserer Pflege- und Betreuungskräfte und dem Personal der Einrichtungen und Dienste insgesamt ist es zu verdanken, dass die Pflege und Betreuung unserer hilfebedürftigen Menschen gelingt. Diesen Dank möchten wir an dieser Stelle erneut und sehr gerne besonders unterstreichen.

Wir bauen darauf, dass es uns in diesem Jahr und in den nächsten Jahren wieder möglich sein wird, unsere Arbeit unter „normaleren“ Bedingungen fortzusetzen.

Wir danken dem Dezernenten für Soziales, Gesundheit und Digitalisierung der StädteRegion Aachen, Herrn Dr. Michael Ziemons, der Leiterin des Amtes für Soziales und Senioren, Frau Angelika Hirtz, für die Unterstützung und unserem unmittelbaren Ansprechpartner, dem Arbeitsgruppenleiter 50.3 – Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz – Herrn Jürgen Geis, und seinem Team für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Im Übrigen – wie immer – all denen, die uns in unserem Engagement unterstützen

**unseren allerherzlichsten Dank
und
bleiben Sie gesund!**

Aachen, im Oktober 2023

gez.: Simon Robert

gez.: Kunibert Matheis