

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



22. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2018

Einleitung

Angekommen!

Im Jahr 2018 wurde das Ombudspersonverfahren aus dem nunmehr ehemaligen Amt für Altenarbeit herausgelöst und bei der Arbeitsgruppe 50.3 – Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz – beim ehemaligen Amt für Soziale Angelegenheiten, welches zum 01.01.2019 die Bezeichnung Amt für Soziales und Senioren trägt, im Haus der StädteRegion Aachen angedockt. Zum 01.11.2018 stand diese Veränderung an. Unsere Sprechstunden finden seitdem im Aachener Haupthaus statt und neue Menschen unterstützen uns. Zugegebenermaßen fiel uns diese Veränderung im zehnten Jahr unserer Tätigkeit nicht leicht. Aber sowohl die Verantwortlichen im ehemaligen Amt für Altenarbeit als auch im Amt für Soziales und Senioren haben den Übergang umsichtig und nahezu reibungslos gestaltet. Ein großes Thema in „unserem“ neuen Amt ist die Raumnot im Haupthaus, daher ist die Unterbringung im Rahmen unserer Sprechstunden noch verbesserungswürdig. Diese Situation soll jedoch im Rahmen neuer Raumplanungen für das ganze Haus im Jahre 2019 verbessert werden; hiervon sollen auch wir profitieren.

Wahljahr!

Ebenfalls im Jahre 2019 stehen die Wahlen der Ombudspersonen an, wobei es in einem Fall sicher zu einer Neuwahl kommen wird. Einer von uns beiden wird seine Tätigkeit zum Jahresende beenden; der andere von uns beiden ist sich noch nicht sicher. Wir wurden beide 2008 erstmalig gewählt und mehrfach einstimmig wiedergewählt – und nehmen dieses Ehrenamt somit bereits gut 10 Jahre wahr. Für diese politischen Vertrauensbeweise möchten wir uns an dieser Stelle ausdrücklich bedanken! Wir sind gespannt auf die Nachfolgeregelung.

Nun aber nachfolgend unser Jahresbericht:

Der Jahresbericht 2018 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche in der Stadt Aachen
2. Vermittlungen
3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten
4. Gütesiegelverfahren
5. Notiz am Rande
6. Perspektiven in 2019 und Schlussworte

1. Besuche in der Stadt Aachen:

Von Ende März 2018 bis in den August hinein haben wir die 27 vollstationären Pflegeeinrichtungen in der Stadt Aachen besucht, welche sich per Vertrag dem Ombudspersonverfahren angeschlossen haben und haben sowohl mit den Verantwortlichen als auch mit den Bewohnerbeiräten Gespräche geführt. Wir hatten uns ja vorgenommen, in den Jahren 2017 und 2018 anlässlich unserer Besuche insbesondere die **Situation der Bewohnerbeiräte** bei den Verantwortlichen aber auch bei den Beiratsmitgliedern selbst zu erfragen. Zur Situation der Beiräte im ehemaligen Kreis Aachen hatten wir im Erfahrungsbericht 2017 berichtet – nunmehr können wir ebenfalls zur Lage in der Stadt Aachen Stellung nehmen.

Von den **27 Beiräten** tagen 19 monatlich, 4 im 6-Wochen-Rhythmus und 4 alle zwei Monate. Alle Beiräte werden in der Ausübung ihrer Tätigkeit unterstützt – überwiegend durch den Sozialdienst des Hauses. Auch wird der überwiegende Teil der Beiräte bei Neueinzügen eingebunden, so dass die Beiratsmitglieder sich um neue Mitbewohner*innen in der ersten Zeit kümmern können und diesen somit die Eingewöhnung an die neuen Lebensumstände erleichtern helfen.

Lediglich in zwei Häusern wurde die **Gewinnung von internen** Beiratsmitgliedern als problematisch benannt. Somit finden sich – ähnlich wie im vergangenen Jahr im ehemaligen Kreis Aachen – deutlich überwiegend immer noch genügend Hausbewohner*innen, welche bereit sind, sich über den Beirat im Haus und für die Gemeinschaft zu engagieren.

Nehmen wir die Ergebnisse der Jahre 2017 und 2018 zusammen, so können wir insgesamt **im Ergebnis** feststellen, dass die Situation der Bewohnerbeiräte in den vollstationären Pflegeeinrichtungen in der StädteRegion **durchaus zufriedenstellend** zu sein scheint. Lediglich die Gewinnung von interessierten Bewohner*innen im Vorfeld einer Beiratswahl gestaltet sich im Einzelfall schwierig.

Lassen sie uns an dieser Stelle einen **herzlichen Dank** aussprechen, an all **die Mitarbeiter*innen** in den Häusern, welche die Beiräte bei der Arbeit vor Ort tagtäglich unterstützen. Aus unserer Sicht müssen sie einen „guten Job“ machen, da es ansonsten größere Probleme zu vermelden gäbe.

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.

Hierzu wäre festzuhalten, dass das eine oder andere Mal von Schwierigkeiten berichtet wurde, **Doppelzimmer** zu belegen. Es scheint sich eine Entwicklung in Richtung Einzelzimmer zu verfestigen.

In diesem Zusammenhang möchten wir uns ausdrücklich für die freundliche Aufnahme und die vertrauensvollen Gespräche in allen Häusern sowohl bei den Verantwortlichen als auch bei den Beiratsmitgliedern herzlich bedanken!

2. Vermittlungen

Kerntätigkeit der Ombudsperson ist es, sich der an sie herangetragenen **Sorgen und Nöten**

- von Bewohner*innen der vollstationären Pflegeeinrichtungen,
- der Tages- und Kurzzeitpflegegäste oder
- den Kund*innen der ambulanten Pflegedienste

oder ihrer Angehörigen anzunehmen. Dies ist der – **gesetzliche – Auftrag**; hierfür sind wir primär da. Unsere Inanspruchnahme in diesem Bereich war in den vergangenen Jahren bis 2017 auf einem etwa **gleichhohen Niveau**. Überraschenderweise sind wir hierfür im abgelaufenen Jahr **2018 kaum in Anspruch** genommen worden. Der Wechsel in das Amt für Soziales und Senioren kann hierbei keine Rolle gespielt haben, weil er a) erst zum 01.11.2018 erfolgte und b) wir unsere bekannte Telefonnummer behalten haben. Dies war uns besonders wichtig, weil der Großteil der Kontaktaufnahmen im Bereich der Vermittlungen telefonisch erfolgt.

Es bleibt abzuwarten, ob wir es mit einem „**statistischen Ausreißer**“ in 2018 zu tun hatten, oder ob es einen **neuen Trend** zu verzeichnen gäbe. Im letzteren Fall müsste **Ursachenforschung** betrieben werden.

Ein paar Beispielfälle können wir jedoch auch für 2018 wiedergeben:

Wegen einer „**Verwahrlosungstendenz**“ (Bewohnerin lässt sich nicht pflegen) wandte sich eine Hausverantwortliche an uns. Nach entsprechendem Ortstermin verwiesen wir auf die WTG-Behörde (Behörde zur Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes/ehemals Heimaufsicht), wovon die Hausverantwortliche letztlich absah.

Beschwerden grundsätzlicher Art hatte eine Angehörige, deren Mutter mehrfach in der Woche eine **Tagespflege** besucht. Insbesondere der unregelmäßige **Hol- und Bringdienst** des Hauses, war für die Angehörige aufgrund ihrer Berufstätigkeit problematisch; sie bemängelte aber auch die häufig fehlende Kommunikation und eine unzureichende Fußpflege. Beim Gespräch vor Ort konnte die Ombudsperson in allen strittigen Punkten vermitteln. Da sich die

Beschwerdeführerin nicht mehr gemeldet hat, ist davon auszugehen, dass sich die Situation tatsächlich entscheidend verbessert hat.

Die Beschwerde eines Bewohners über seinen Betreuer stellte sich schnell als **familiäre Auseinandersetzung** zwischen Brüdern heraus. An diesem Punkt hat sich die Ombudsperson von diesem Fall zurückgezogen (Auseinandersetzungen privater Art sind – aus gutem Grund – nicht Gegenstand des Ombudspersonverfahrens).

Ein **neues Modell der Essensausgabe** führte zu „**heillosen Verwirrungen**“ im Haus, so dass sich ein kompletter Bewohnerbeirat an die Ombudsperson wandte. In zwei Gesprächen vor Ort konnte geklärt werden, dass im Vorfeld der Einführung des neuen Modells (welches die Pflegekräfte entlasten sollte) dieses hausintern nicht ausreichend kommuniziert worden war, so dass alle Beteiligten verunsichert waren. Dies konnte schnell nachgeholt werden; zusätzlich wurde noch vereinbart, dass die nun zuständigen Servicekräfte eine halbe Stunde früher beginnen und damit dann auch in der Praxis die Essensausgabe zeitlich komplett abdecken konnten.

Eine Einrichtungsleitung **verwies einen Angehörigen** wegen seiner Beschwerde über in der Wäscherei **abhanden gekommene Kleidungsstücke** unmittelbar **an die beauftragte Wäscherei**. Der Einrichtungsleitung hat die Ombudsperson unter 4 Augen sehr deutlich zu verstehen gegeben, dass dies ihre Aufgabe sei, da das Haus den Vertrag mit der Wäscherei habe und nicht der Bewohner oder sein Angehöriger. Es gab in 2018 mehrere Fälle solcher Probleme mit Wäschereien.

Für eine von einer Bewohnerin ausgesprochene Anschuldigung gegenüber Pflegekräften, ihr Geld gestohlen zu haben, hat sich die Tochter beim Personal entschuldigt. Auch sie bezweifelte stark, dass die Mutter im Besitz dieser größeren Summe gewesen sein könnte.

Soweit die Beispielfälle für das abgelaufene Jahr 2018!

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Wir haben ja schon in vielen Erfahrungsberichten darauf hingewiesen, dass uns die Bewohnerbeiräte vor Ort wichtige Ansprechpartner sind, und dass sie uns daher „besonders am Herzen liegen“. Nur durch einen guten Kontakt zu diesen können wir ein vertrauensvolles Zusammenwirken für das jeweilige Haus aufbauen und verfestigen. Von daher ist es uns jedes Jahr eine besonders große Freude, zum **jährlichen Erfahrungsaustausch** der Bewohnerbeiräte einzuladen; einer Veranstaltung, die nun auch schon auf eine **15-jährige Tradition** zurückblicken kann.

Aus der jährlichen Einzelveranstaltung im ehemaligen Kreis Aachen wurden nach Gründung der StädteRegion Aachen schnell – auf Grund der hohen Anmeldezahlen – zwei (inhaltlich gleiche) Veranstaltungen im Abstand von 2 Wochen. Nach dem vergangenen Jahr müssen wir uns „große Sorgen machen“, ob zukünftig noch zwei Veranstaltungen ausreichen; über 180 Anmeldungen waren eingegangen und nur dem glücklichen Umstand, dass wir in Haus Hörn, dem einen Veranstalter in 2018, Platz für ca. 100 Personen vorfanden, war es zu verdanken, dass wir keinem Beirat absagen mussten (und mehreren Beiräten, die bereit waren, mit weniger Mitgliedern als angemeldet anzureisen – auch hierfür nochmals „**vielen Dank**“!).

Wir starteten am 22.06.2018 im **Haus Regina in Eschweiler** und luden 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 die jeweiligen Einrichtungsleitungen auch an dieser Stelle nochmal ein großes **DANKESCHÖN** für die gewährte Gastfreundschaft – es waren dank Ihrer Unterstützung tolle Veranstaltungen.

In Vorbereitung der Veranstaltungen hatten wir die Bewohnerbeiräte gebeten, uns Themen zu benennen, welche aus ihrer Sicht von allgemeiner Bedeutung sind. Bedauerlicherweise erhielten wie hierzu keine Rückmeldungen.

Am Rande dieser Veranstaltungen werden wir häufig von zwei oder drei Beiräten angesprochen, die einen Termin im Hause wünschen. Dies kann allgemein „die Vorstellung des Ombudspersonverfahrens sein“ (bei einer zweijährigen Wahlzeit der Beiräte stoßen vor Ort immer wieder eine Vielzahl von neuen Mitgliedern dazu (Da ist der Informationsbedarf nachvollziehbar sehr hoch), „Rechte und Pflichten der Beiräte nach dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW“ ist ein anderes Thema, aber auch eine besondere Problemlage im Haus

führt schon mal dazu, dass die Ombudsperson eingeladen wird. Gerade für letzteres ist die große Versammlung natürlich nicht der geeignete Ort. Somit stellten wir den Erfahrungsbericht 2017 in den Mittelpunkt der Veranstaltungen, berichteten über die Inhalte der Sitzungen der Konferenz Alter und Pflege im abgelaufenen Jahr und gaben auch die anstehenden organisatorischen und personellen Veränderungen in Bezug auf das Ombudspersonverfahren und dessen Unterstützung durch die Verwaltung der StädteRegion Aachen bekannt. Wir nahmen als weiteren Punkt einen „offenen Austausch“ auf die Tagesordnung. Von der Möglichkeit unter diesem Tagesordnungspunkt ein wichtig erscheinendes Thema anzusprechen, wurde jedoch keinen Gebrauch gemacht.

Soweit uns bekannt ist, soll das Wohn- und Teilhabegesetz erneut überarbeitet werden; sollte dies für die Bewohnerbeiräte von Bedeutung sein oder Auswirkungen auf ihre Tätigkeiten haben, so werden wir diesen Punkt sicherlich auf die Tagesordnung der Veranstaltungen in 2019 nehmen.

Die Treffen der Bewohnerbeiräte sind bereits für den 31.05.2019 und den 14.06.2019 fest eingeplant.

4. Gütesiegelverfahren

Die überarbeiteten Richtlinien zur Verleihung unseres Gütesiegels für den vollstationären Bereich traten zum 01.10.2016 in Kraft. Über erste Anträge berichteten wir im Erfahrungsbericht 2016 und in 2017 über die weiteren Entwicklungen. Für 2018 können wir nun ausführen, dass es lediglich zu einem Verleihungstermin kam. Zum Jahresende 2018 hin konnten wir zwei weitere Verfahren erfolgreich abschließen; die Verleihungen konnten aber erst für 2019 terminiert werden. Dennoch haben wir eine Reihe von Anträgen bearbeitet. Die Hürden scheinen jedoch sehr hoch zu liegen. Die meisten Häuser zogen ihre Anträge nach einem ersten Austausch über den Erfüllungsgrad des Kriterienkataloges zurück und machen nun zuerst mal „ihre Hausaufgaben“ – wie man so schön sagt.

In einem Fall hatte die **WTG-Behörde** gegen einen Antrag auf Wiederverleihung **Bedenken erhoben**; dem trugen wir natürlich Rechnung und baten die Verantwortlichen, den Antrag zurückzuziehen und vorrangig die Kritikpunkte der WTG-Behörde aus dem Weg zu räumen. Diesem Ansinnen kam das Haus – wenn auch etwas widerstrebend – nach.

Nach wie vor haben einige der Einrichtungen, welche bereits in den Vorjahren zur Wiederverleihung angestanden hätten, bis dato keinen Antrag auf Wiederverleihung gestellt. Es scheint auf der Hand zu liegen, weswegen noch kein Antrag auf Wiederverleihung gestellt wurde.

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 wurden einige Einrichtungen den neuen Ansprüchen gerecht. Nachfolgend die drei positiven Entscheidungen in 2018:

Unser **Gütesiegel wiederverleihen** konnten wir dem Haus **Pro-Seniore-Residenz Eschweiler, Odilienstraße, 52249 Eschweiler**.

Dies fand im Rahmen des Sommerfestes des Hauses am Samstag, dem 07.07.2018 statt.

Das Ziel erreicht haben:

Seniorenstift Seliger Gerhard, Kammerbruchstraße, 52152 Simmerath (Antrag auf Wiederverleihung) und
Haus Aurelius, Aureliusstraße, 52064 Aachen (Antrag auf Erstverleihung).

Die Verleihung der Urkunden fand im Januar 2019 in feierlichem Rahmen statt.

5. Notiz am Rande

In den zurückliegenden Jahren haben wir in den Erfahrungsberichten immer mal wieder über **das Interesse** und den Informationsbedarf aus **anderen Gebietskörperschaften in NRW** am Ombudspersonverfahren der StädteRegion Aachen berichtet, welches nach Aufnahme der Ombudsperson in das Wohn- und Teilhabegesetz in 2014 verstärkt an uns heran getragen wurde. Nun erreichte uns im März 2018 eine Mail von einer „frisch ernannten“ Ombudsperson im **Kreis Unna**, welche – ebenfalls mit einer zweiten Ombudsperson – am 10.4.2018 offiziell gestartet ist. Wir hörten somit **erstmalig** von einem Erfolg unserer umfangreichen Informationsbemühungen. Wir wünschen den Ombudspersonen im Kreis Unna von hier aus viel Erfolg und haben uns vorgenommen, im Laufe des Jahres 2019 einmal nachzuhören, welche Erfahrungen dort gesammelt werden.

6. Perspektiven in 2019 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.

Die **Besuche der Häuser** im ehemaligen Kreis Aachen stehen an.

Aber insbesondere gilt es zum Jahresende 2019 hin zumindest eine Ombudsperson neu zu wählen. Wir sind auf die Nachfolge bereits sehr gespannt!

Zum Abschluss danken wir dem langjährigen Leiter des ehemaligen Amtes für Altenarbeit, Herrn Heinz Müller, für die jahrelange Unterstützung und unserem neuen Ansprechpartner, dem Arbeitsgruppenleiter 50.3 – Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz – Herrn Jürgen Geis, und seinem Team für die freundliche Aufnahme und die bis dato vertrauensvolle Zusammenarbeit.

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

unseren allerherzlichsten Dank!

Aachen, im Februar 2019

gez.: Simon Robert

gez.: Werner Wolff