

4. Erfahrungsbericht des Ombudsmann für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen

für den Zeitraum 01.01.2000 - 31.12.2000

Präambel

Mit diesem 4. Bericht, der gleichzeitig mein erster Bericht ist, möchte ich die nun schon "gute Tradition" fortführen, einen Einblick in meine Tätigkeiten zu geben.

Der Seniorenbeirat des Kreises Aachen hat mich Ende 1999 zum Ombudsmann für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen gewählt. Ab dem 01.01.2000 habe ich diese ehrenamtliche Aufgabe von meinem Vorgänger, Herrn Dr. Hans Gronen, übernommen, dem ich an dieser Stelle herzlich für sein Engagement und für seine Unterstützung danke.

Die Tätigkeit als Ombudsmann war mir zum Zeitpunkt meiner Wahl durch den Seniorenbeirat des Kreises Aachen zwar nicht fremd, gleichwohl nicht alltäglich.

Es war mir daher Wichtig, als erste Tätigkeit, alle angeschlossenen vollstationären Einrichtung zu besuchen, um sie persönlich kennen zu lernen und für die Fortführung der Vereinbarung zu werben. Erfreulich ist, dass alle Einrichtungen im Kreis Aachen mit mir genau so einvernehmlich weiter zusammenarbeiten wollen, wie sie dies mit meinem Vorgänger, Herrn Dr. Gronen, praktiziert haben.

Aufgaben

Ich möchte nochmals in Erinnerung rufen, dass es zu den vornehmlichen Aufgaben des Ombudsmann gehört, Meinungsverschiedenheiten zwischen den Bewohner/innen der vollstationärer Einrichtungen und den Heim- und Pflegedienstleitungen, beizulegen und im Sinne der Bewohner/innen eine konsensfähige Lösung zu finden.

Dabei werden insbesondere folgende Themenkreise angesprochen:

für den Bereich	
Vollstationäre Altenhilfeeinrichtungen Kurzzeitpflegeeinrichtungen Tagespflegeeinrichtungen	Ambulante Pflegedienste Ambulante komplementäre Dienste
<ul style="list-style-type: none"> ' die Art und Weise der Pflege und Betreuung ' der Umgang mit den Finanzen (Taschengeld u.ä.) ' die medizinische Betreuung ' die Abläufe in den Einrichtungen ' die menschenwürdige Behandlung ' Probleme allgemeiner Art 	<ul style="list-style-type: none"> ' im zwischenmenschlichen Bereich <ul style="list-style-type: none"> (Allgemeine Konfliktlösung zwischen den Pflegebedürftigen/Angehörigen und den Pflegekräften/ Pflegehilfskräften (Sicherstellung eines menschenwürdigen Verhaltens der Pflegekräfte/Pflegehilfskräfte, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> (Respektierung des Selbstbestimmungsrechtes der/des Pflegebedürftigen durch die Pflegekräfte/Pflegehilfskräfte (Aufdeckung und Bewertung von Gewalt in der Pflege ' im organisatorischen Bereich <ul style="list-style-type: none"> (Ablauf und Qualität der Pflegeeinsätze (Abschluß des Pflegevertrages/ Einhaltung der vertraglichen Regelungen (Probleme allgemeiner Art ' Probleme allgemeiner Art

Aufgabenerfüllung

Seit dem 01.01.2000 führe ich in meinem Büro in Würselen, Mauerfeldchen 29, jeden Mittwoch, in der Zeit von 10.00 bis 12.00 Uhr, eine Sprechstunde durch und stehe den Seniorinnen und Senioren darüber hinaus nach Vereinbarung auch zu anderen Tagen und Zeiten zur Verfügung. Bezüglich meiner Aufgabenerfüllung möchte ich im Einzelnen folgendes erwähnen:

Sprechstunde

Die schon erwähnte wöchentliche Sprechstunde in meinem Büro beim A 54 - Amt für Altenarbeit - wurde im Berichtszeitraum vorwiegend telefonisch in Anspruch genommen. Nur wenige Seniorinnen und Senioren sowie Angehörige, besuchten mich in meinem Büro, um ihre Anliegen vorzutragen. Hierzu vereinbarten sie vorab mit mir Gesprächstermine.

Neben den konkreten Beschwerden, auf die ich noch eingehen werde, wurde ich insbesondere auch zu Fragen

- der Heimaufnahme,
- der Kostenübernahme,
- der Pflegeversicherung
- der Pflegeeinstufung durch den medizinischen Dienstes der Krankenkassen und
- von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen aus dem Bereich der Stadt Aachen

angesprochen.

In Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern/innen des Amtes für Altenarbeit habe ich die Fragen zu den vorstehenden Themenbereichen beantwortet bzw. den Anrufern/innen und Besuchern/innen den/die richtige/n Ansprechpartner/in vermittelt.

Beschwerden

Im Zeitraum 01.01.2000 bis 31.12.2000 haben sich konkret 7 Personen bezüglich bestehender Meinungsverschiedenheiten, die zwischen den Heimbewohnern/innen und den Heimleitungen/Pflegedienstleitungen bestanden, an mich gewandt. Hieraus resultieren insgesamt **9** Beschwerden, die im Rahmen des vorgesehenen Vermittlungsverfahrens von mir bearbeitet wurden. Im einzelnen waren dies:

Anzahl der Beschwerden	Themenbereiche	Ergebnis der Vermittlung
1	Medizinische Betreuung	Beschwerde war unbegründet.
1	Kündigung des Heimvertrages	Beschwerde war unbegründet.
3	Umgang mit den Finanzen	Beschwerden waren begründet. Die Heimleitungen haben die Abrechnungen korrigiert und zuviel erhaltene Pflegekosten an die Heimbewohner/innen erstattet.
1	Zufahrt zur Einrichtung	Keine Zuständigkeit des Ombudsmann. Kontakte zu den zuständigen Stellen wurden vermittelt.
1	Fremdnutzung eines Bewohner/innen-Zimmers	Beschwerde war berechtigt. Die Fremdnutzung wurde eingestellt.
1	Art und Weise der Pflege	Beschwerde war nicht berechtigt.
1	Abläufe in der Einrichtung	Beschwerde war berechtigt. Durch organisatorische Maßnahmen wurde eine Verbesserung für alle Heimbewohner/innen erreicht.

Ambulante Pflegedienste

Für das Jahr 2000 wurde das Ziel gesetzt, die ambulanten Pflegedienste im Kreis Aachen gleichfalls in das Ombudsman-Verfahren ein zu beziehen.

Am 12.04.2000 wurden alle Vertreter/innen der ambulanten Pflegedienste von mir zu einem Informationsgespräch eingeladen. Dabei wurden die Modalitäten der zwischen den Diensten und mir abzuschließenden Vereinbarung erörtert und auf die speziellen Bedürfnisse der Dienste abgestellt. Ferner wurde bereits zu diesem frühen Zeitpunkt darüber Einigkeit erzielt, dass die Qualität der Leistungen gemeinsam in einer entsprechenden Richtlinie festgelegt werden soll.

In den folgenden 5 Monaten traten **23** ambulante Pflegedienste dem Ombudsman-Verfahren bei; mit ihnen wurde die Vereinbarung abgeschlossen.

Z.Z. sind 22 ambulante Pflegedienste dem Ombudsman-Verfahren noch nicht beigetreten. Begründet wurde dies u.a. damit, dass man sich zunächst um eine Anerkennung nach der DIN ISO 9000 ff bemüht und kein Bedarf gesehen wird. Der Kontakt zu diesen Pflegediensten wird weiter gepflegt. Ziel ist es, auch die Leitungen dieser Dienste von den Vorteilen des Ombudsman-Verfahrens zu überzeugen.

Mit der Einbeziehung der ambulanten Pflegedienste in das Ombudsman-Verfahren, wurde eine Lücke im Rahmen der Qualitätssicherung geschlossen. Ca. 700 Pflegebedürftige und ihre Angehörigen haben nun die Möglichkeit, bei Meinungsverschiedenheiten einen neutralen Schlichter anzusprechen.

Diese gute Entwicklung muss den Betroffenen bekannt gemacht werden. Neben den Möglichkeiten, über die Presse und den Rundfunk die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen zu informieren, haben sich die Mitglieder des Ombudsman-Verfahrens verpflichtet, ihre "Kunden" entsprechend zu informieren. Hierfür wurden von mir entsprechende "Handzettel" hergestellt und an den Pflegediensten zur Verfügung gestellt. Die Dienste haben zugesagt, die "Handzettel" und ggf. die vorliegende Informationsbroschüre den Pflegebedürftigen und Angehörigen aus zu händigen.

Gremienarbeit

Seniorenbeirat des Kreises Aachen

Sei dem 01.01.2000 nehme ich als Gastmitglied an den Sitzungen und Beratungen des Seniorenbeirates des Kreises Aachen teil.

Meine Aufgabe sehe ich hier insbesondere darin, Anfragen aus dem Kreis des Seniorenbeirates direkt zu beantworten und Anregungen für meine Arbeit entgegen zu nehmen.

Soweit es mir möglich ist, möchte und werde ich die Initiativen des Seniorenbeirates aktiv unterstützen.

Pflegekonferenz des Kreises Aachen

Als Gastmitglied nehme ich ab dem 01.01.2000 an den Sitzungen der Pflegekonferenz teil. Hier sehe ich im Wesentlichen die Möglichkeit, den Kontakt zu den Organisationen und Einrichtungen in der Pflege im Kreis Aachen zu intensivieren. Ferner werde ich über die aktuellen Themen und ihre Auswirkungen direkt informiert.

Qualitätssicherungsstelle Pflege im Kreis Aachen

Die Qualitätssicherungsstelle Pflege im Kreis Aachen hat u.a. die Aufgabe, an den Konzeptionen für die zukünftige Altenarbeit im Kreis Aachen mitzuarbeiten. Im Rahmen meiner Aufgabenerfüllung unterstütze ich hier die Arbeit dieser Fachstelle.

Öffentlichkeitsarbeit

Bei verschiedenen Verbänden, Einrichtungen und Organisationen habe ich das Ombudsmanverfahren vorgestellt, Referate über die Aufgaben und Erfahrungen gehalten und mit den Teilnehmer/innen eingehend diskutiert. Erwähnen möchte ich hier folgende Veranstaltungen:

- ⌐ 12.04.2000 Informationsveranstaltung für die ambulanten Pflegedienste im Kreis Aachen
- ⌐ 20.10.2000 Information für den Kreis Pinneberg
- ⌐ 25.10.2000 Information für den Kreis Düren
- ⌐ 15.11.2000 Teilnahme an der Veranstaltung "Alter ist anders ~ Neue Formen der Selbst- und Mitbestimmung" in Eschweiler, veranstaltet vom Arbeiter-Samariter-Bund

Verfahrensordnung

Bestandteil des Ombudsmanverfahrens ist die Verfahrensordnung, die die Grundlage bildet für die Abwicklung der einzelnen Beschwerden der Seniorinnen und Senioren, der Angehörigen, Betreuer/innen und sonstigen bevollmächtigten Personen.

Zur Anwendbarkeit der Verfahrensordnung bleibt anzumerken, daß es aus meiner Sicht keine Schwierigkeiten gab und diese positive Bewertung aufgrund von Nachfragen bei den Betroffenen, auch für die Genannten, bestätigt werden kann.

Aufgabenschwerpunkte 2001

Aus meiner Sicht sind im Jahr 2001 folgende Aufgabenschwerpunkte zu bearbeiten:

- k Erarbeitung der Qualitätsrichtlinien "Ombudsman-Verfahren ambulante Pflegedienste"

Resümee

Nach dem ersten Jahr meiner Tätigkeit als Ombudsman bleibt für mich festzuhalten, dass der Weg des Kreises Aachen, ein niederschwelliges Interventionsangebot vorzuhalten, richtig ist.

Waren bisher nur die vollstationären Einrichtungen dem Ombudsman-Verfahren angeschlossen, habe ich mich im abgelaufenen Jahr insbesondere auf die Ausweitung des Verfahrens im Bereich der ambulanten Dienste konzentriert.

Auf Grund der besonderen Betreuungssituationen ist meine Aufgabenwahrnehmung in diesem Bereich sicher nicht mit dem bisherigen Verfahren im Bereich der vollstationären Einrichtungen vergleichbar.

Aus den von mir geführten Gesprächen mit den Heimbewohner/innen, den Angehörigen, den Heimbeiräten, Heim- und Pflegedienstleitungen sowie den Mitarbeiter/innen der Einrichtungen nehme ich mit, dass ein neutraler Gesprächspartner wichtig und oftmals unverzichtbar ist, die vorhandenen Spannungen zu lösen.

Danken möchte ich auf diesem Wege den Mitgliedern des Seniorenbeirates und der Pflegekonferenz für das entgegengebrachte Vertrauen und für die Unterstützung bei meiner Tätigkeit.

Mein Dank richtet sich auch an die Heimleitungen und die Heimbeiräte für die gute kooperative Zusammenarbeit.

Ein herzlicher Dank gilt den Mitarbeiter/innen des Amtes für Altenarbeit, ganz besonders Herrn Schweiger, für die gute Zusammenarbeit und die Hilfestellung bei den Verwaltungsarbeiten, was meine Aufgabenerfüllung wesentlich erleichterte.

Würselen, im April 2001

gez. Franz Breuer
Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen