

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



20. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2016

Einleitung

Wir haben das achte Jahr unserer Tätigkeit als Ombudsperson für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen abgeschlossen. Auch für 2016 fassen wir gerne wieder die Hauptschwerpunkte unserer Tätigkeit in diesem Jahresbericht zusammen.

Vorweg möchten wir noch kurz auf zwei Dinge eingehen:

1. Das neue Verfahren zur Verleihung unseres Gütesiegels trat zum 01.10.2016 in Kraft. Wir sind überzeugt davon, ein Verfahren, welches den gestiegenen Ansprüchen gerecht werden kann, entwickelt zu haben; hierbei haben uns viele Partner unterstützt.
2. Aus Ombudsman wurde Ombudsperson:
die Verwaltung der StädteRegion Aachen hat im Frühsommer 2016 entschieden, dass für das Ombudsmanverfahren der StädteRegion Aachen nunmehr auch die vom Wohn- und Teilhabegesetz NRW vorgesehene Bezeichnung „Ombudsperson“ zu verwenden ist.
Diese Veränderung wurde zum 01.07.2016 umgesetzt. Die Benennung des Verfahrens ist aus unserer Sicht letztlich zweitrangig:
 - dass es dieses Verfahren schon seit 1996 in unserer Region gibt,
 - dass es sich etabliert hat und anerkannt ist,das scheint uns das entscheidende zu sein.

In diesem Sinne werden wir unserer Verantwortung auch weiterhin mit Engagement und großer Freude nachkommen wollen.

Nachfolgend unser Jahresbericht:

Der Jahresbericht 2016 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche in der Stadt Aachen

2. Vermittlungen

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

4. Gütesiegelverfahren

5. Perspektiven in 2017 und Schlussworte

1. Besuche in der Stadt Aachen:

Von Anfang Mai bis Anfang August 2016 haben wir die 27 vollstationären Pflegeeinrichtungen in der Stadt Aachen besucht und haben sowohl mit den Verantwortlichen als auch mit den Bewohnerbeiräten Gespräche geführt.

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.

Die Schwierigkeiten bei der ordnungsgemäßen Besetzung des **Bewohnerbeirates** wurden mehrfach angesprochen. Der hohe Anteil demenziell veränderter Menschen auf der einen Seite und die –durchaus nachvollziehbare– mangelnde Bereitschaft der pflegebedürftigen und hochaltrigen Menschen, sich noch für die Interessen ihrer MitbewohnerInnen einzusetzen, auf der anderen Seite, führen gelegentlich dazu, dass das Haus nur „mühsam“ genügend Kandidatinnen und Kandidaten für eine Wahl gewinnen kann. Nur über Externe, welche ja nur limitiert zugelassen sind, kann häufig ein Bewohnerbeirat mit der gesetzlich vorgeschriebenen Mindestzahl besetzt werden. Es wird uns berichtet, dass kurz nach Wahlen bereits 1 oder 2 gewählte Mitglieder versterben und Nachbesetzungen durch ursprünglich gewählte Vertreter/Innen, daran scheitern, dass deren gesundheitlicher Zustand sich deutlich verschlechtert hat (wir haben ja schon mehrfach in unseren Jahresberichten darauf hingewiesen, dass in vielen Häusern die durchschnittliche Verweildauer bei Neueinzügen auf unter 1 Jahre gesunken ist, weil die Menschen häufig erst in einem weit fortgeschrittenen schlechten Gesundheitszustand einziehen). Dies kann zur Folge haben, dass für einen gerade erst gewählten Bewohnerbeirat frühzeitig Ersatz- oder Neuwahlen erforderlich werden. Für unsere Besuchsreihe 2017 haben wir uns vorgenommen, uns zur Situation der Bewohnerbeiräte vor Ort eingehend zu informieren.

Eine Reihe von Häusern steckte mitten in **Umbaumaßnahmen** oder befanden sich im letzten Planungsstadium für einen Umbau.

Die meisten Häuser in der Stadt Aachen verfügen über einen zweistelligen Stamm von **Ehrenamtlern/Ehrenamtlerinnen**. Erfreulicher Trend: insbesondere in den innerstädtischen Einrichtungen engagiert sich der/die eine oder andere Student/Studentin ehrenamtlich.

Beklagt wurden mehrfach die ständigen **Gesetzesveränderungen**, welche mit hohem bürokratischen Aufwand bei häufig nur minimalen Veränderungen/Verbesserungen umgesetzt werden mussten. Zum Pflegestärkungsgesetz II, welches ab 01.01.2017 umgesetzt wird, befürchten viele Einrichtungsleitungen zusätzlich noch finanzielle Einbußen (zumindest perspektivisch).

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 auch in der Stadt Aachen nahezu unverändert: einige vereinzelte Nennungen mit muslimischen Hintergrund, ein paar Bewohner/Innen mit jüdischem Glauben, ein paar Gläubige mit neu-apostolischem 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

In 2016 haben wir wieder mit vielen Menschen gesprochen, die sich mit ihren Sorgen und Nöten an uns wandten. Es ist uns erneut gelungen, über Telefonate/Gespräche vor Ort/ Inanspruchnahme Dritter, viele Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen.

Ein paar Beispielfälle aus 2016:

Falsch verstandene Hilfsbereitschaft verbunden mit einem „Messie-Syndrom“ eines Bewohners führte uns mehrfach in ein Haus. Der noch sehr mobile Bewohner ginge fast täglich in die Stadt und erledige Einkäufe für seine MitbewohnerInnen; diese an sich sehr nette Geste habe jedoch eine Kehrseite: schwer Leberkranke erhielten so Alkohol; andere BewohnerInnen bekämen auf diesem Wege unkontrolliert verschreibungsfreie Medikamente. Des Weiteren habe der Bewohner selbst ein Messie-Syndrom; sein Zimmer habe bereits mehrfach entmüllt werden müssen. Wir hatten verschiedene Gespräche mit dem Bewohner über den geschilderten Sachverhalt und konnten zum Schluss so etwas wie Einsicht bei ihm feststellen; im Übrigen erklärte er, dass er beabsichtige aus dem Haus auszuziehen und sich wieder eine eigene Wohnung zu suchen. Der letzte Kontakt war im Februar 2016 – seitdem haben wir von der Angelegenheit nichts mehr gehört.

Die Vorwürfe eines gesamten Bewohnerbeirates, das Haus halte **zu wenig Personal** vor, konnten anlässlich einer Bewohnerbeiratssitzung unter Teilnahme der Einrichtungsleitung, letztlich aus dem Weg geräumt werden. Einen weiteren Kritikpunkt, dass das Personal zu häufig wechsele, konnte jedoch nicht entkräftet werden. Hier sagte die Einrichtungsleitung die Vorlage eines neuen Personaleinsatzkonzeptes binnen drei Monaten dem Beirat zu. Es war vereinbart worden, dass wir erneut beteiligt würden, sollte diese Zusage nicht zur Zufriedenheit des Beirates eingehalten werden. Dies war dann nicht der Fall.

Eine Bewohnerin erläuterte uns, dass ihre Beschwerden hinsichtlich der **Unfreundlichkeit des Personals, der verspäteten Morgenpflege, der Unsauberkeit von Bad und Zimmer** ständig ins Leere liefen. Sie habe aus diesem Grunde ihr Mandat im Bewohnerbeirat niedergelegt. Die Hausverantwortlichen erläuterten uns unter Zuhilfenahme der Beiratsprotokolle, dass die Beschwerden der Bewohnerin im Beirat stets kontrovers diskutiert worden seien und dieser sich keinem Anliegen habe anschließen können. Zur Badsituation wur-

de uns erklärt, dass die Bäder zurzeit im Haus Schritt für Schritt umgebaut würden – dies führe leider – trotz aller Schutzmaßnahmen – zu verstärkten Staub-/Schmutzbelastungen. Hinsichtlich der Beschwerden über das Personal boten wir der Bewohnerin nach Abstimmung mit der Einrichtungsleitung an, an einer Teamsitzung der Pflegekräfte ihres Wohnbereiches teilzunehmen – dort könne sie ihre Anliegen unmittelbar vortragen. Sollte dies zu ihrer Unzufriedenheit ausfallen, könne sie sich gerne noch mal bei uns melden, was die Bewohnerin nicht getan hat.

Einen ganzen **Katalog mit 23 Kritikpunkten/Verbesserungsvorschlägen** legten uns 13 Angehörige vor. Diese reichten von mangelnder Klarheit in der Aufgabenverteilung, unhygienischen Pflegemaßnahmen, defizitärer Ausstattung (z.B. gäbe es immer zu wenig Wäsche), teilweiser mangelhafter Reinigungsleistung, tw. respektloser Umgang mit den BewohnerInnen, „Dauerstress“ des Pflegepersonals, sowie der krasse Unterschied zwischen dem freundlichen, herzlichen und engagierten Personal (Mehrheit!) und den unmotivierten, unfreundlichen MitarbeiterInnen (Minderheit) des Hauses.

In bisher zwei Angehörigenabenden haben wir uns gemeinsam mit den Hausverantwortlichen über Verbesserungen im Haus abstimmen können. Beim zweiten Termin wurde uns versichert, dass sich einiges deutlich verbessert habe. Der Vorgang ist aber noch nicht abgeschlossen; ein dritter und vermutlich letzter Termin steht noch aus.

Eine **scheinbar erfolgreich** verlaufene Vermittlung endete wenige Tage nach dem Ortstermin damit, dass die Beschwerdeführerin (Tochter einer Bewohnerin) eine Pflegefachkraft körperlich angegriffen und dabei leicht verletzt hat. Vor diesem Hintergrund sahen wir uns nicht mehr in der Lage, die teilweise sicherlich berechtigten Anliegen der Beschwerdeführerin mit zu vertreten.

Eine Beschwerdeführerin (Tochter) machte geltend, dass die **Patientenverfügung** ihrer Mutter vom Haus nicht beachtet worden sei. Dies musste vom Haus eingestanden werden; man hat sich entschuldigt und zugesagt, in Zukunft bei Zweifelsfällen die Tochter einzubinden.

Mehrmals ging es darum, dass nach erfolgter **Schlussabrechnung** der Erstattungsbetrag nicht überwiesen wurde. Auch in diesen Fällen konnten wir weiterhelfen.

Eine Bewohnerin beschwerte sich darüber, dass die Pflegekräfte verschiedene MitbewohnerInnen **ständig anschreien** würden. Dieser raue Umgang ginge ihr sehr nahe und sie halte das bald nicht mehr aus. Beim Ortstermin stellte sich dann heraus, dass es sich um MitbewohnerInnen handelte, die unter starker Schwerhörigkeit litten und darüber hinaus ihr Hörgerät nicht oder nur selten trügen. Mit diesen Menschen müssten die Pflegekräfte deutlich lauter sprechen; was sich durchaus für Dritte wie „Anschreien“ anhören könne. Diese Erklärung erleichterte die Beschwerdeführerin (und uns!) doch sehr.

Abschließend möchten wir noch erläutern, 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 angebracht erscheint.

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Schwül-**heiß** war es bei der ersten Zusammenkunft mit den Bewohnerbeiräten am 03.06.2016. Dieses fand im Klosterstift Radermecher, Aachen, statt. Das zweite Treffen folgte am 17.06.2016 im SBZ der StädteRegion Aachen, Eschweiler.

In den Mittelpunkt beider Treffen stellten wir einen **Vortrag des Kriminalkommissariats 44 – Kriminalprävention und Opferschutz**, Aachen. Hierauf waren wir durch eine Vorstellung in der Konferenz Pflege und Alter aufmerksam geworden und fanden, dass wir dieses Thema – bezogen auf die Lebenssituation der Bewohnerinnen und Bewohner in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – auch gut weitervermitteln konnten und hatten im Vorfeld der Veranstaltungen entsprechenden Kontakt aufgenommen.

Frau Elke Laukamp vom Kommissariat 44, die unserer Bitte gerne nachkam, hielt einen interessanten Vortrag zum Schutz vor Diebstahl und Trickbetrug, welcher erkennbar gut angenommen wurde. Die zahlreichen Nachfragen in beiden Veranstaltungen waren Beleg hierfür. Mitgebracht hatte sie kostenloses und umfangreiches Informationsmaterial, welches viele Interessenten fand.

Wir möchten uns auch im Rahmen dieses Berichtes nochmals herzlich bei Frau Laukamp bedanken.

Beide Veranstaltungen waren mit über 160 Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgesprochen gut besucht.

An die beiden Einrichtungsleitungen, Frau Kersgens vom Klosterstift Radermecher und Herrn Müller vom SBZ ebenfalls unser herzlicher Dank für ihre Gastfreundschaft.

Die Wetterlage am 03.06. machte natürlich nicht nur uns „zu schaffen“. Wir waren erstmalig in den Juni gegangen und haben erkennen müssen, dass dies dann doch zu spät im Jahr ist. In diesem Jahr finden die Veranstaltungen wieder zu einem früheren Zeitpunkt statt:

Am 28.04.2017 findet der erste Erfahrungsaustausch im Haus Kohlscheid, Herzogenrath statt; am 12.05. ist der Seniorenstift Seliger in Gerhard, Simmerath, unser Gastgeber. Wir danken den Einrichtungsleitern, Herrn Tiede, Herzogenrath, und Herrn Pulwey, Simmerath, für Ihre Bereitschaft, die Veranstaltungen mit auszurichten.

Zum Abschluss dieses Kapitels noch eine kleine Begebenheit:

In einer der beiden Veranstaltungen fragte ein Bewohnerbeiratsmitglied ziemlich fassungslos: „Wie, gibt es **das** (gemeint war der Erfahrungsaustausch) nirgendwo anders? Das darf doch nicht wahr sein!“ Dies zeigt auf der einen Seite wie etabliert und selbstverständlich diese Veranstaltung in unserer Region geworden ist und auf der anderen Seite macht es das hohe Niveau des Ombudspersonverfahren in der StädteRegion Aachen deutlich. Dass in dieser Schlussfolgerung auch ein klein wenig Eigenlob steckt, möge man uns nachsehen.

4. Gütesiegelverfahren

Wir hatten in unserem letzten Erfahrungsbericht über das Jahr 2015 dargelegt, dass wir unsere Aktivitäten im Bereich der Gütesiegelverfahren ruhen lassen, bis dass das neue Verfahren für die vollstationären Pflegeeinrichtungen in Kraft tritt. Dies ist ja zum 01.10.2016 geschehen. Wir haben in die Konferenz Pflege und Alter und in den Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographischen Wandel im September 2016 (mit Sitzungsvorlagen-Nummer 2016/0304) eine ausführliche Information eingebracht. Da unser Jahresbericht aber auch in die Einrichtungen und Bewohnerbeiräte

geht, wird an dieser Stelle nochmal das wesentliche zum Vorgehen und zum neuen Verfahren zusammengefasst:

Die ersten Gütesiegel im vollstationären Bereich wurden in 1998 verliehen. Die entsprechenden Richtlinien wurden in 2003 überarbeitet und sind zum 01.01.2004 in Kraft getreten. Bei der Überarbeitung der Richtlinien in 2003 wurde in dem seinerzeit hierfür einberufenen Arbeitskreis großer Wert darauf gelegt, für das Gütesiegel des Ombudsmann einen eigenständigen Ansatz zu finden (die ersten Richtlinien bestanden aus Fragen, welche überwiegend durch andere Behörden überprüft wurden und hatten sich als kaum handhabbar für den Ombudsmann herausgestellt). Im Arbeitskreis, in dem neben dem Ombudsmann und Anbietervertreterinnen auch weitere Ämter des damaligen Kreises Aachen sowie der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) mitwirkten, einigte man sich schließlich auf den Begriff der „besonderen Bewohnerorientierung“, welche mit der Verleihung eines Gütesiegel bescheinigt werden soll. Der seinerzeit hierzu entworfene Fragenkatalog zielte darauf ab, festzustellen, was die Einrichtung „mehr tut“ als es durch gesetzliche (oder andere) Vorgaben definiert/festgelegt ist.

Hierin lag letztlich auch das Problem des Fragenkatalogs; vieles von dem, was in 2003 über definierten Anforderungen lag, war zwischenzeitlich zum (gesetzlichen) Standard geworden.

Daher haben die Ombudspersonen die Überarbeitung der Gütesiegelrichtlinien – unterstützt durch die Verwaltung – Anfang 2016 in Angriff genommen. Erneut wurde hierzu ein Arbeitskreis eingerichtet. Beteiligt an der Neuentwicklung waren neben Vertretern der Heimleiter-Arbeitsgemeinschaften in Stadt und Kreis Aachen verschiedenen Ämter der StädteRegion Aachen, die Servicestelle Hospiz beim Bildungswerk Aachen und der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK). Am Grundsatz, dass mit dem Gütesiegel die besondere Bewohnerorientiertheit bescheinigt werden soll, wurde festgehalten. Daher wurden sowohl der Fragenkatalog als auch die Richtlinien selbst mit dieser Zielrichtung überarbeitet.

Kurzdarstellung:

Der neue Kriterienkatalog besteht aus 55 durchnummerierten Fragen, unterteilt nach den Kategorien:

- A) Mitbestimmung
- B) Serviceleistungen
- C) Wohnen

- D) Freizeit
- E) Essen und Trinken
- F) Begleitung am Lebensende
- G) Hygiene
- H) Interkulturelle Aspekte
- I) Personalfürsorge

Der von der antragstellenden Einrichtung ausgefüllte Kriterienkatalog wird von der Ombudsperson anhand des Bewertungsbogens beurteilt; ein abschließendes Bild ergibt sich anlässlich der Abschlussbesprechung. Diese Abschlussbesprechung wird sowohl mit den Verantwortlichen des Hauses als auch dem jeweiligen Bewohnerbeirat geführt.

Danach entscheidet die Ombudsperson, in welchem Umfang die Kriterien **erfüllt** sind und ob das Gütesiegel verliehen werden kann.

Das Siegel wird nunmehr für die Dauer von vier (statt bisher drei) Jahren verliehen. Das Verfahren wurde insgesamt in mehreren Sitzungen im o. a. Arbeitskreis entwickelt und schlussabgestimmt. Anschließend wurde es in den Sitzungen der „Heimleiter-AG der Heimleiter im ehemaligen Kreis Aachen“ am 22.06.2016 und im „AK der Heimleiter in der Stadt Aachen“ am 04.07.2016 vorgestellt. In beiden Sitzungen erklärten sich die jeweils anwesenden Verantwortlichen der vollstationären Pflegeeinrichtungen mit den neuen Regularien einverstanden.

Das Gütesiegel der Ombudsperson **kann** Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen eine Orientierung bei der Auswahl eines passenden Hauses bieten. Es soll Garant dafür sein, dass die Bewohner/innen mit ihren individuellen Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt des Handelns stehen.

In den letzten Wochen des Jahres 2016 erhielten wir 4 Anträge auf der Basis dieser neuen Richtlinien, die wir zurzeit bearbeiten. Wir werden im nächsten Jahr gerne berichten, wie sich die neuen Richtlinien ausgewirkt haben.

5. Perspektiven in 2017 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.

40 Häuser im alten Kreis Aachen gilt es zu besuchen – wir hoffen auf ein Wiedersehen mit vielen bekannten Gesichtern und informative Kontakte.

Konzentrieren werden wir uns ebenfalls auf den Bereich **Gütesiegel**, weil es – neben den neuen Richtlinien – auch noch ein paar liegengebliebenen Verfahren aus den anderen Sektoren (ambulante Dienste und Tages-/Kurzzeitpflege) aufzuarbeiten gilt.

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!

Würselen, im Februar 2017

gez.: Simon Robert

gez.: Werner Wolff