

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

für den Zeitraum 01.08.1997 - 30.04.1999

Präambel

Die älteren Bürger/innen als Nutzer von Dienstleistungen professioneller Anbieter benötigen einen neutralen Ansprechpartner an ihrer Seite, der ihre Interessen vertritt, die Sorgen und Nöte ernst nimmt und versucht, dass die Wünsche und Bedürfnisse realisiert werden.

Diese Ausgangssituation führte dazu, dass der Kreistag am 13.06.1996 beschloss, einen in der Bundesrepublik Deutschland einmaligen Ansprechpartner und Vermittler einzuführen, den Ombudsmann für die Seniorinnen und Senioren. Mit der Interessenwahrnehmung wurde ich beauftragt, so das ich ab dem 01.08.1996 diese ehrenvolle Aufgabe wahrnehme.

An dieser Stelle möchte ich darauf hinweisen, dass sich die Aufgabenwahrnehmung zunächst auf die Vertretung der Seniorinnen und Senioren bezieht, die in den vollstationären Altenhilfeeinrichtungen im Kreis Aachen wohnhaft sind. Ab dem 01.08.1999 ist geplant, die Aufgabenwahrnehmung auf die ambulanten Einrichtungen und Dienste im Kreis Aachen auszuweiten.

Aufgaben

Der Kreistag hat am 17.12.1998 die erweiterte Konzeption "Ombudsman-Verfahren" beschlossen. Neben der Interessenwahrnehmung für die Bewohner/innen der vollstationären Altenhilfeeinrichtungen soll ab 01.08.1999 die Interessenwahrnehmung für die Nutzer ambulanter Dienstleistungen treten.

Als unabhängiger und neutraler Schlichter ist es meine Aufgabe, bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den Einrichtungen/Pflegediensten im Kreis Aachen und den Seniorinnen und Senioren zu vermitteln und eine für beide Seiten konsensfähige Lösung zu finden. Dabei sind 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

Vereinbarung mit den Heimträgern

Konzeptionsgrundlage war und ist der Abschluß einer Vereinbarung zwischen den Heimträgern bzw. Heimleitungen und mir, mit der sich die Einrichtungen dem Ombudsmanverfahren anschliessen und mir entsprechende Befugnisse einräumen.

Als erfreuliches Ergebnis möchte ich hier mitteilen, daß sich **alle 23** im Kreis Aachen befindlichen vollstationären Altenhilfeeinrichtungen dem Ombudsmanverfahren angeschlossen haben. Die letzte Einrichtung ist dem Verfahren am 23.04.1998 beigetreten.

Den ca. 1.960 älteren Bürger/innen in den vollstationären Altenhilfeeinrichtungen kann ich somit als Ansprechpartner und Vermittler zur Verfügung stehen.

Aufgabenerfüllung

Seit dem 01.08.1996 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 auch im jetzigen 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,
- Alternativen zur Heimaufnahme,
- Altenerholungsmassnahmen,
- der Pflegeversicherung und
- der Pflegeeinstufung durch den medizinischen Dienstes der Krankenkassen

angesprochen.

In Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern/innen des A 54 habe ich die Fragen zu den vorstehenden Themenbereichen beantwortet bzw. den Anrufern/innen und Besuchern/innen den/die richtige/n Ansprechpartner/in vermittelt.

Beschwerden

Sei dem 01.08.1997 bis heute haben sich konkret 25 Personen bezüglich bestehender Meinungsverschiedenheiten, die zwischen den Heimbewohnern/innen und den Heimleitungen/Pflegedienstleitungen bestanden, an mich gewandt. Hieraus resultieren insgesamt **18** Beschwerden, die im Rahmen des vorgesehenen Vermittlungsverfahrens von mir bearbeitet wurden. Im einzelnen waren dies:

Anzahl der Beschwerden	Themenbereiche
4	Mangelnde Pflege
3	Verlegungswünsche innerhalb der Einrichtung
2	“Ungebührliches” Verhalten des Pflegepersonals
2	Hilfegesuch mit dem Ziel, in eine andere Einrichtung zu wechseln
1	Verweigerte Pflegehilfsmittel
1	Mangelnde Hygiene
1	“Ordnungswidriges” Verhalten des Pflegepersonals
1	Hilfegesuch mit dem Ziel, die Einrichtung verlassen zu können
1	Nicht erklärbare Erhöhung der “Hotelkosten”
1	Pflegeeinstufung
1	Differenzen mit dem Sozialamt bezüglich der Hilfestellung

Die Differenz zwischen der Anzahl der Personen, die sich an mich wandten und den konkreten Beschwerden ist darin zu sehen, daß sich teilweise mehrere Personen für eine/n Heimbewohner/in an mich wandten (u.a. Betreuer/innen von Heimbewohner/innen).

In allen Fällen habe ich vor Ort die Heimbewohner/innen besucht, die Angelegenheit mit ihnen ausführlich erörtert und danach das Gespräch mit den Heimleitungen bzw. Pflegeleitungen geführt, wobei mich die Heimbeiräte rat- und tatkräftig unterstützt haben.

Die Prüfung ergab, dass die **Beschwerde** zum **“ordnungswidrigen” Verhalten des Pflegepersonals** und **1 Beschwerde zur mangelnden Pflege unberechtigt** waren.

Dem Hilfegesuch, das Heim verlassen zu können, konnte ich nicht folgen, da aus medizinischen Gründen die weitere Betreuung in der Einrichtung angezeigt war. Die weiteren **15** Beschwerden waren **berechtigt** und **wurden** nach teilweise eingehenden Gesprächen zwischen allen Beteiligten **im Sinne der Heimbewohner/innen** im Rahmen des Vermittlungsverfahrens **gelöst**, so dass ich keinen Schlichtungsspruch erlassen musste.

Gremienarbeit

Seniorenbeirat des Kreises Aachen

Sei dem 01.08.1996 nehme ich als Gastmitglied an den Sitzungen und Beratungen des Seniorenbeirates des Kreises Aachen teil.

Meine Aufgabe sehe ich hier insbesondere darin, die stimmberechtigten Mitglieder des Seniorenbeirates fachkompetent zu beraten und die Initiativen des Seniorenbeirates, soweit mir dies möglich ist, aktiv zu unterstützen.

Pflegekonferenz des Kreises Aachen

Seit der konstituierenden Sitzung der Pflegekonferenz des Kreises Aachen, die am 27.09.1996 erfolgte, nehme ich als Gastmitglied an den Sitzungen der Pflegekonferenz teil, um die Mitglieder der Pflegekonferenz, insbesondere bezogen auf meinen Aufgabenbereich, kompetent zu beraten.

Qualitätssicherungsstelle Pflege im Kreis Aachen

Seit der konstituierenden Sitzung, die am 23.06.1998 stattfand, nehme ich als Mitglied an den Beratungen teil. 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:

- ⌚ 22.01.1998 Seniorenbeirat in der Stadt Aachen
- ⌚ 28.01.1998 Arbeitsgemeinschaft 60plus der SPD in Alsdorf
- ⌚ 25.02.1998 Seniorenbeirat Aachen-Zentrum
- ⌚ 01.07.1998 Kreisverwaltung Düren
- ⌚ 03.09.1998 Berufskolleg Eschweiler (für die ambulanten Dienste)
- ⌚ 14.10.1998 Teilnahme am

- 15.10.1998 euregionalen Seniorenmarkt in Kerkrade (NL)
- Ⓟ 24.10.1998 Caritaspflegestation Alsdorf-Baesweiler
- Ⓟ 29.10.1998 Frauenunion CDU in Alsdorf
- Ⓟ 30.10.1998 Tag der Altenarbeit des A 54 - Amt für Altenarbeit -
Referat und Diskussion im Facharbeitskreis Ombudsman und
Seniorenbeirat des Kreises Aachen
- Ⓟ 24.01.1999 Katholische Frauengemeinschaft Alsdorf-Busch
- Ⓟ 10.03.1999 Seniorenunion der CDU in Alsdorf
- Ⓟ 07.04.1999 Seniorenkameradschaft Alsdorf-Ofen
- Ⓟ 19.04.1999 Selbsthilfegruppe krebskranker Frauen in Alsdorf

In den letzten Wochen und Monaten erhielt ich vermehrt Anfragen aus ganz Deutschland zum Ombudsman-Verfahren. Erwähnen möchte ich folgende Institutionen, Behörden und Privatpersonen:

- ™ Körber-Stiftung, 21033 Hamburg
- ™ Landesverband der Arbeiterwohlfahrt des Landes Schleswig-Holstein, 24105 Kiel
- ™ Alten- und Pflegeheim "Ordensgemeinschaft der armen Brüder", 40472 Hamburg
- ™ Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein, 40545 Düsseldorf
- ™ Amt für Altenhilfe, 41050 Mönchen-Gladbach
- ™ Senioren-Beirat der Stadt Willich, 47877 Willich
- ™ Kreis Düren, 52348 Düren
- ™ Seniorenbeauftragter der Stadt Niederkassel, 53859 Niederkassel
- ™ EURAG Europäische Arbeitsgemeinschaft der älteren Generation, 69123 Heidelberg
- ™ Dr. Hildegard Entzian, 24114 Kiel
- ™ Anneliese Körn-Scherb, 34298 Helsa
- ™ Christa Kempen, 52152 Simmerath
- ™ Renate Dittrich, 65183 Wiesbaden
- ™ Helmut Kirsch, 66636 Tholey
- ™ Ampolonia Lerch, 94262 Kollenburg

Allen Anfrager/innen habe ich ausführliches Informationsmaterial zur Verfügung gestellt und gebeten, mich zu informieren, wenn dort eine gleiche oder ähnliche Initiative ergriffen wird. Bisher liegen mir aber noch keine Rückmeldungen vor.

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.

Qualitätsrichtlinien Ombudsmanverfahren für die Gütesiegelverleihung

Die Konzeption sieht vor, daß der Ombudsman den Einrichtungen der Altenhilfe, die sich dem Ombudsmanverfahren angeschlossen haben, ein "Gütesiegel" verleihen kann, wenn die Einrichtungen/Dienste die Qualitätsrichtlinien, die gemeinsam mit den Vertretern/innen der Einrichtungen erarbeitete wurden, erfüllen.

Am 10.06.1997 konstituierte sich die Arbeitsgemeinschaft "Qualitätsrichtlinien Ombudsmanverfahren", für die ich 5 Heimleiter zur Mitarbeit gewinnen konnte. Desweiteren waren in der Arbeitsgemeinschaft Mitarbeiter/innen des A 54 vertreten.

Die Arbeitsgemeinschaft schloss ihre Arbeit im Dezember 1997 erfolgreich ab, so dass in einer Besprechung aller am Ombudsman-Verfahren angeschlossenen Einrichtungen am 16.01.1998 die **"Qualitätsrichtlinien Ombudsman-Verfahren für die Gütesiegelverleihung"** einvernehmlich beschlossen werden konnten.

Hervorheben möchte ich, dass diese Richtlinien insbesondere dazu dienen sollen, die Aufgabe des Ombudsman, die Rechte und Würde der Heimbewohnerinnen und Heimbewohner zu wahren, zu konkretisieren.

Sie bilden die Grundlage für die Entscheidung des Ombudsman zur Verleihung des Gütesiegels an die Einrichtungen der vollstationären Altenhilfe. Gleichwohl sollen und können sie kein Ersatz sein für die "Gemeinsamen Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung in vollstationären Pflegeeinrichtungen" nach § 80 SGB XI und anderer Verpflichtungen, die sich aus gesetzlichen Vorschriften ergeben (z.B. Heimgesetz, Heimpersonalverordnung).

Die Prüfung durch den Ombudsman, ob diese Qualitätsrichtlinien eingehalten werden, soll keine Prüfungsverpflichtung anderer Behörden/Institutionen ersetzen (u.a. Heimaufsicht, Pflegekasse).

Die Beteiligung am Ombudsman-Verfahren und an den Qualitätssicherungsmaßnahmen nach diesen Richtlinien ist ein Beitrag zur Qualitätssicherung gem. Ziffer 4.1 der Gemeinsamen Grundsätze nach § 80 SGB XI.

Bevor das Gütesiegel erteilt wird, fordert der Ombudsman bei der Pflegekasse, der Heimaufsicht, dem Gesundheitsamt und dem Lebensmitteluntersuchungsamt eine

Stellungnahme an. Aus dieser Stellungnahme soll hervorgehen, ob diese Behörden, die Qualitätsprüfungen nach spezialgesetzlichen Regelungen durchführen, gegen die Erteilung des Gütesiegels Bedenken anmelden.

Es wurden Qualitätsstandards in den Bereichen

- Ž Wohnen
- Ž Wahlfreiheit
- Ž Mitbestimmung
- Ž Tagesgestaltung (Freizeit)
- Ž Pflegequalität

festgelegt und diesen jeweils zu erfüllende Kriterien zugeordnet.

Bisher habe ich 4 Gütesiegel im Rahmen einer festlichen Veranstaltung an folgende Einrichtungen verliehen:

- 20.08.1998 SENOTEL Senioren- und Pflegeheim, Eschweiler
- 21.08.1998 Seniorenwohnsitz Lambertz, Monschau
- 05.09.1998 Alten- und Pflegeheim "Marienheim", Stolberg
- 14.04.1999 Senioren- und Sozialzentrum Stolberg, Stolberg

Der große Komplex der Qualitätssicherungsmassnahme "Gütesiegel des Ombudsman" kann an dieser Stelle nicht weiter vertieft werden. Anfragen in diesem Zusammenhang können jederzeit an mich oder das A 54 gerichtet werden.

Aufgabenschwerpunkte 1999

Aus meiner Sicht sind im Jahr 1999 folgende Aufgabenschwerpunkte zu bearbeiten:

- k** Abwicklung der Verfahren zur Verleihung des "Gütesiegels"
- k** Ausweitung des Ombudsmanverfahrens auf die ambulanten Dienste im Kreis Aachen
Nach der Ausweitung der Konzeption auf diesen Bereich hat die Kreisvertretung beschlossen, die ambulanten Dienste ab 01.08.1999 mit in das Ombudsman-Verfahren einzubeziehen.
- k** Erfahrungsaustausch mit Ombuds-Personen anderer Institutionen

Resümee

Auch die vergangenen Monate haben gezeigt, wie wichtig es für die Bewohnerinnen und

Bewohner vollstationärer Altenhilfeeinrichtung ist, im Ombudsman einen neutralen Ansprechpartner für ihre Klagen, Beschwerden und Fragen zu haben.

Die Erfahrungen im vollstationären Bereich zeigen, dass es wünschenswert ist, das Ombudsman-Verfahren auch auf die ambulanten Dienste auszuweiten, wobei dann auf Grund der Anzahl und der Struktur der Dienste von einer vermehrten Inanspruchnahme des Ombudsman auszugehen sein wird.

Die Öffentlichkeitsarbeit und die vermehrten Anfragen zeigen ein zunehmendes Interesse von Seniorenbeiräten, Einrichtungen, Institutionen und Privatpersonen aus der näheren und weiteren Umgebung am Ombudsman-Verfahren des Kreises Aachen.

Danken möchte ich auf diesem Wege den Mitgliedern der Kreisvertretung, 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 A 54 - Amt für Altenarbeit -, ganz besonders Herrn Dr. Stracke-Mertes und Herrn Schweiger, für die gute Zusammenarbeit und die Hilfestellung bei den Verwaltungsarbeiten. Ihre Hilfe hat meine Aufgabenerfüllung wesentlich erleichtert.

Würselen, im April 1999

gez. Dr. Hans Gronen
Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen