

**7. Erfahrungsbericht  
des Ombudsman  
für die Seniorinnen und Senioren  
im Kreis Aachen**

für den Zeitraum 01.01.2003 - 31.12.2003

## Präambel

Dies ist mein 4. Bericht und der 7. Jahresbericht des Ombudsmann insgesamt. Hierin möchte ich die Schwerpunkte meiner Tätigkeit im vergangenen Jahr darstellen.

Das zurückliegende Jahr war geprägt durch intensive Kontakte mit den stationären Einrichtungen und den ambulanten Dienste, auf die ich im Verlaufe dieses Berichtes noch näher eingehen werde.

Auch die Inanspruchnahme durch hilfe- und ratsuchende Seniorinnen und Senioren ist erfreulich hoch geblieben.

Die Vermittlungsarbeit bleibt vor wie nach ein wichtiger Schwerpunkt meiner Tätigkeit. Geprägt durch die gegenseitige Akzeptanz kann ich schon im Vorfeld einer Beschwerde sehr vieles ausräumen - und auch das, was bleibt, kann ich mit den Beteiligten einvernehmlich lösen, ohne dass (bis auf eine Ausnahme) größere Konflikte entstehen.

Wenn ich auf das vergangene Jahr zurückblicke, dann sehe ich ganz deutlich einen Aufgabenschwerpunkt und das war:

### **die Erarbeitung der neuen Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels für den stationären Bereich.**

Ich denke, dass wir hierbei einen neuen Ansatz gefunden haben: weg von der gesetzlichen Qualitätsorientierung, die schon von anderen Behörden/Institutionen geprüft wird, hin zum unmittelbaren Wohlbefinden der Heimbewohner/Innen.

Ich bin sehr gespannt darauf, wie die Entwicklung in diesem Jahr sein wird und werde in meinem nächsten Bericht detailliert hierauf eingehen.

Der nachfolgende Bericht ist wie folgt gegliedert:

1. Aufgaben - allgemein
2. Beschwerden/Anliegen
  - 2.1 offizielle Schlichtungsverfahren
  - 2.2 sonstige Vermittlungstätigkeiten
3. Zusammenarbeit mit meinen Partnern
  - 3.1 stationäre Einrichtungen
  - 3.2 ambulante Dienste
4. Gremienarbeit
  - 4.1 allgemein
  - 4.2 Berichte in 2003
5. Öffentlichkeitsarbeit
  - 5.1 allgemeines
  - 5.2 Besonderheiten des Jahres 2003
6. Gütesiegelverfahren
7. Veranstaltung zur Heimmitwirkungsverordnung
8. Perspektiven in 2004
9. Schlusswort

# 1. Aufgaben -allgemein -

Zu den vornehmlichen Aufgaben des Ombudsmann gehört es, Meinungsverschiedenheiten zwischen den Bewohner/innen der vollstationären Einrichtungen und den Heim- und Pflegedienstleitungen beizulegen und im Sinne der Bewohner/innen eine konsensfähige Lösung zu finden.

Diese Vermittlungstätigkeit wurde im Jahr 2001 auf die ambulanten Pflegedienste ausgeweitet.

Bei meiner Schlichtungsarbeit werden insbesondere folgende Themenkreise angesprochen:

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

# 2. Beschwerden/Anliegen

Auch im Jahr 2003 führte ich in meinem Büro in Würselen, Mauerfeldchen 29, jeden Mittwoch, in der Zeit von 10.00 bis 12.00 Uhr, eine Sprechstunde durch und stand den Seniorinnen und Senioren darüber hinaus nach Vereinbarung auch zu anderen Tagen und Zeiten zur Verfügung. Bezüglich meiner Aufgabenerfüllung möchte ich im Einzelnen folgendes festhalten:

## **2.1 offizielle Schlichtungsverfahren**

Das Ombudsmanverfahren ist seiner Historie nach um diesen Punkt herum in 1995/1996 entwickelt worden. Das Ziel war es, für die Seniorinnen und Senioren in den Einrichtungen (und ggf. auch für deren Angehörige) einen Ansprechpartner zu installieren, der sich der berechtigten Sorge und Nöte annimmt und nach Möglichkeit eine einvernehmliche Lösung in Form eines Schlichterspruches herbeiführt.

### **Dieses war wichtig und richtig und bleibt es auch!**

Dennoch darf ich vermelden, dass dieser ursprünglich zentrale Punkt nicht mehr diese überragende Bedeutung einnimmt. Dies ist einfach zu erklären:

Ich bekomme einen Brief oder einen Telefonanruf mit einem Anliegen/einer Beschwerde. Mein nächster Schritt ist dann zunächst einmal, mit der jeweiligen Heimleitung Kontakt aufzunehmen. Und sehr häufig werden dann die Angelegenheiten bereits bei diesem ersten Telefonat im Sinne des "Beschwerdeführers" ausgeräumt, so dass ich überhaupt kein Schlichtungsverfahren mehr durchführen muss. Ich glaube, dies hat insbesondere seinen Grund in den inzwischen langjährigen Kontakten mit den Einrichtungen, in denen ein gegenseitiges Vertrauen entstanden ist, welches ich persönlich sehr zu schätzen weiß. Ist der mir vorgebrachte Sachverhalt etwas komplexer und lässt sich nicht mit einem Telefonat erledigen, dann leite ich zunächst einmal das Schlichtungsverfahren ein. Dies habe ich im vergangenen Jahr insgesamt vier mal getan; das Ergebnis vorweg: in keinem Fall war ein Schlichterspruch erforderlich (in einem Fall wäre es zwar darauf hinausgelaufen, die Angelegenheit hat sich aber anderweitig erledigt).

### **Im Einzelnen:**

1. eine Beschwerde drehte sich um tätliche Angriffe durch einen anderen Heimbewohner

Die Heimleitung hat dem tätlich werdenden Bewohner, der zwischenzeitlich vorsichtshalber in der Landesklinik Düren untergebracht worden war, den Heimvertrag fristlos gekündigt und sich darüber hinaus schriftlich bei der angegriffenen Bewohnerin und ihren Angehörigen entschuldigt. Diese Reaktion der Heimleitung geschah nach meiner Aufforderung zur Stellungnahme zum Sachverhalt, ohne dass ich in diesem Stadium bereits etwas gefordert hätte.

2. eine Heimbewohnerin bat wegen ihrer schlechten körperlichen Konstitution um ständige Begleitung bei Arztterminen

Nach Aufforderung zur Stellungnahme wurde versichert, dass man dies zukünftig in jedem Falle sicherstellen werde.

3. Ein Heimbewohner beschwerte sich generell zum Thema Verpflegung und das seine vom Arzt verordnete Diät nicht eingehalten werde

Die Beschwerde an sich konnte sehr schnell ausgeräumt werden, da der Heimbewohner die Einrichtung noch gar nicht über die verordnete Diät unterrichtet hatte. Die Angelegenheit erfordert aber ein erhebliches Maß an Fingerspitzengefühl, da der Bewohner demenziell erkrankt ist und aus diesem Grund eine vom Gericht bestellte Betreuerin hat, die sich nach meiner Auffassung sehr intensiv um den Heimbewohner kümmert. Dennoch erhielt ich noch mehrere Briefe von dem Heimbewohner mit mehr oder weniger konkreten Beschwerden. Diese sind zwar - und davon bin ich fest überzeugt- in der vorgebrachten Form nicht berechtigt. Dennoch berührt mich die Gesamtsituation: der Heimbewohner mit seiner krankheitsbedingt veränderten Wahrnehmung hat offensichtlich eine Art von Vertrauen zu mir gefasst. Wenn er mal wieder einen Brief an mich geschrieben hat, dann rufe ich ihn an; er sorgt dann dafür, dass er ungestört mit mir sprechen kann und dann erzählt er mir, was ihn so bewegt - seine eigentlichen "Beschwerden" sind dann kaum noch Gesprächsgegenstand. Da er sich in der Einrichtung völlig isoliert hat und er keine weiteren Anverwandten hat, ist seine Gesamtsituation nicht einfach. Und somit halte ich weiterhin Kontakt zu ihm; ein nochmaliger Besuch ist für dieses Frühjahr vorgesehen.

4. Ein Angehöriger beschwerte sich über einen Brief der Heimleitung an ihn (als Betreuer seines Onkels)

Hierin erhielt er eine Auflistung der "Eigenheiten" und "Sonderwünsche" seines Onkels mit der Bitte auf seinen Onkel entsprechend einzuwirken.

Hier muss ich vorweg schicken, dass es meines Erachtens gar nicht mehr um den Onkel ging. Zwischen dem Beschwerdeführer und der Heimleitung war binnen weniger Monate (der Heimbewohner war erst ca. 1 Jahr in der Einrichtung) ein wirklich beeindruckend umfangreicher Schriftverkehr entstanden (ich habe diesen eingesehen, da der Beschwerdeführer ihn anlässlich eines Vorgesprächs in meinem Büro mitbrachte). Ständig fand der Beschwerdeführer einen Anlass zu Kritik (sei es nicht geputzte Fenster, sei es das nachlassende Kuchenangebot oder mangelnde Speisenauswahl oder nicht erbrachte Pflegeleistungen oder seiner Meinung nach nicht korrekte Abrechnungen) die er der Heimleitung gegenüber (manchmal in beleidigender Wortwahl) vorbrachte. Zu dem Zeitpunkt als er mich aufsuchte, war die Situation meiner Meinung nach bereits hoffnungslos verfahren. Kurios dabei, dass er stets betonte, wie wohl sein Onkel sich in der Einrichtung fühlte. Ich beraumte ein gemeinsames Gespräch mit der Heim- und Pflegedienstleitung an und schlug dem Beschwerdeführer vor, dass ich zunächst einmal seinen Onkel

aufsuchen wolle, um mir einfach mal einen Eindruck zu machen, wie dieser sich in der Einrichtung fühle. Der Beschwerdeführer bat mich eindringlich, dies nicht zu tun, da sein Onkel herzkrank sei und von der ganzen Angelegenheit nichts mitbekommen dürfe. Der würde sich nämlich so darüber aufregen, dass dann das schlimmste zu befürchten sei. Dies konnte ich nachvollziehen und akzeptierte diese Bitte (werde dies aber nie mehr tun).

Anlässlich des gemeinsamen Gespräches konnte wirklich keine Einigung erzielt werden. Die Gemüter der beteiligten Parteien waren so erhitzt, dass ich mich genötigt sah, das Gespräch abubrechen und zu vertagen. Dies sollte 4 Wochen später sein. 2-3 Tage später erhielt ich einen Anruf des Beschwerdeführers, dass er seinen Onkel irgendwo anders untergebracht habe (Stadt Aachen!) und insofern die ganze Angelegenheit erledigt sei. Im Übrigen sei ein Erfolg in seinem Interesse auch gar nicht zu erwarten gewesen, da ich es ja noch nicht einmal für nötig befunden hätte, seinen Onkel aufzusuchen.

Tja, solcher Art sind manche Leute! Aber ich versichere, dass ich hieraus meine Lehren gezogen habe.

N.S.: Zwischenzeitlich prozessiert der Beschwerdeführer gegen die ehemalige Einrichtung und bat mich vor ein paar Wochen telefonisch um entsprechende Unterstützung, da ich mir ja selbst ein Bild machen können. Meine Antwort auf dieses Ansinnen brauche ich wohl nicht näher auszuführen.

## 2.2 sonstige Vermittlungstätigkeiten

Auf die "sonstigen Vermittlungstätigkeiten", die von Jahr zur Jahr an Bedeutung gewinnen, bin ich ja bereits im letzten Bericht sehr ausführlich eingegangen, daher an dieser Stelle nur ein paar Beispiele aus dem zurückliegenden Jahr:

- Vermittlung von 2 Pflegeplätzen für 2 Demenz-Erkrankte
- Recherche in Sachen "Heimvertrag": Verpflegungs- und Unterkunftskosten bei Krankenhausaufenthalten (Abwesenheitsvergütung); eine weitere Anfrage zu diesem Thema durch den Mieterschutzverein wurde von diesem nicht weiter verfolgt
- ungesicherter Eingangsbereich in einer Einrichtung; Klärung eines Störfalls
- Pflege zu Hause - Problem eines verzögerten MDK-Besuches und entsprechender Entscheidung
- Rechnung über einen Krankentransport in eine Einrichtung
- Konflikt mit einem Nachbarn
- "Mobbing" durch einen Vermieter

Sie mögen daraus erkennen, dass die Themen, die an mich herangetragen werden, sehr vielfältig sind. Für das eine oder andere Problem bin ich ja eigentlich nicht gedacht; wenn ich aber eine Möglichkeit sehe, ohne viel Aufwand zu helfen/zu vermitteln, so tue ich dies- im Interesse **aller** Seniorinnen und Senioren - und nicht nur für die in einer Einrichtung.

## 3. Zusammenarbeit mit meinen Partnern

### 3.1 stationäre Einrichtungen

Ein zentraler Punkt in den ersten Monaten des Jahres 2003 war der Besuch aller stationären Einrichtungen im Kreis Aachen.

Anlässlich meiner Wiederwahl im vergangenen Jahr hatte ich mir dies bereits vorgenommen. Die Einrichtungen suche ich ansonsten nur auf, wenn eine Beschwerde ansteht. Dies führte dazu, dass ich manche Einrichtungen schon längere Zeit nicht mehr gesehen hatte. Damit die einmal entstandenen Kontakte nicht wieder "einschlafen" hielt ich einen solchen Besuch für angebracht. Ferner erhielt Herr Müller vom Amt für Altenarbeit, der mich stets begleitete, so die Gelegenheit ebenfalls alle Einrichtungen im Kreis Aachen kennen zu lernen (zu dem Zeitpunkt war er noch relativ neu im Amt).

Von Anfang Februar bis Anfang Mai waren Herr Müller und ich -jeweils freitags- unterwegs und besuchten -mit entsprechender Voranmeldung- 2 oder 3 Einrichtungen. Einige wenige kurzfristige Absagen haben wir im August nachgeholt. Nach einem Gespräch mit der jeweiligen Heimleitung haben wir die Einrichtung besichtigt und hier und dort auch ein paar Worte mit Bewohner/Innen gewechselt. In dem einen oder anderen Fall hatten wir auch Gelegenheit zu einem Gespräch mit dem Heimbeirat oder der/dem Vorsitzenden. Unser Eindruck war, dass jede Einrichtung mit ihren jeweiligen Möglichkeiten sich um die Belange ihrer Bewohner/Innen kümmert.

Natürlich: Nichts und niemand ist perfekt! Alles was gut ist, kann auch noch verbessert werden. Und nicht jede Einrichtung überzeugt mich in dem gleichen Maße wie die andere. Aber ich konnte nicht feststellen, dass es irgendwo offensichtliche Missstände gab. Ich bin bereits in meinem Bericht über "Kummerkästen" darauf eingegangen: was für die eine Einrichtung richtig ist, wäre in einer anderen genau falsch. Das individuelle Konzept muss im Vordergrund stehen und vor allen Dingen **gelebt werden** (ich glaube diese Eindrücke haben mein späteres Vorgehen bei der Überarbeitung der Gütesiegel maßgeblich beeinflusst).

Ein weiterer Kontakt entstand, als ich im November die Einrichtungen nach Würselen, in das Amt für Altenarbeit einlud, um die neuen Gütesiegelrichtlinien vorzustellen. Immerhin hatten 21 der 29 Einrichtungen ihre Teilnahme zugesagt, einige mussten jedoch kurzfristig aus den unterschiedlichsten Gründen absagen.

### 3.2 ambulante Dienste

Vorgesehen war auch ein Besuch der ambulanten Dienste im Kreis Aachen in der zweiten Jahreshälfte. Als Herr Müller und ich uns dann näher darüber unterhielten, waren wir uns einig darüber, dass es zunächst mehr Sinn machen würde, zuerst zu einer Besprechung einzuladen und dann mit einigen (und nicht mit allen) Diensten einen



Besuchstermin zu vereinbaren. Zwei Gründe für dieses Vorgehen:

Insbesondere wollten wir -im Hinblick auf neue Vertragspartner- das Ombudsmanverfahren nochmals vorstellen und thematisieren und weiterhin ist die "Besichtigung" eines ambulanten Dienstes bei weitem nicht so aufschlussreich wie bei einer stationären Einrichtung, weil die eigentliche Arbeit des Dienstes ja im Hause der Patientinnen und Patienten vorgenommen wird.

So luden wir denn alle ambulanten Dienste im Kreis Aachen zu einem Gespräch für den 13.10.2003 nach Würselen ein. Tja, und jetzt muss ich ganz ehrlich sein: die Resonanz war sehr zögerlich. Erst durch telefonische Nachfragen konnte ich immerhin 17 der 32 Dienste zu einer Teilnahme bewegen; erschienen sind dann 9 Einrichtungen. Diese 9 waren dann auch allesamt Vertragspartner, womit sich eine Vorstellung des Ombudsmanverfahrens erübrigt hatte. Diese 9 werde ich allerdings in diesem Jahr besuchen.

Herr Müller und ich werden uns noch überlegen, wie wir die anderen in diesem Jahr erreichen und hoffentlich zum Jahresende 2004 dann ein paar neue Vertragspartner verzeichnen können.

## 4. Gremienarbeit

### 4.1 allgemein

#### Seniorenbeirat des Kreises Aachen

Seit 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. Ferner informiere ich den Seniorenbeirat über die Entwicklung des Ombudsman-Verfahrens.

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. Zwischenzeitlich wurde ich durch die Änderung der Geschäftsordnung der Pflegekonferenz im Frühjahr 2002 zum **stimmberechtigten Mitglied**.

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.

## **4.2 Berichte in 2003**

Neben meinem Jahresbericht, der jeweils zu den ersten Sitzungen des Jahres zur Beratung vorgelegt wird, habe ich im vergangenen Jahr 2 weitere Berichte zu speziellen Themen vorgelegt.

Zunächst - ebenfalls in der ersten Sitzungsrunde - den Bericht über die Situation der Heimbeiräte in den Einrichtungen (DS-Nr.: 36/03). Aus der politischen Diskussion zu diesem Bericht entstand ein weiteres Thema: ich wurde gebeten, mich mit der Situation der Kummerkästen in den Einrichtungen zu beschäftigen. Dieser Bitte bin ich gerne nachgekommen und habe das Ergebnis meiner Recherchen in einem zweiten Bericht zusammengefasst, der mit der DS-Nr.: 317/03 für die Sitzungen im November vorgelegt wurde. Ich versichere, dass mir die Arbeit hieran besondere Freude bereitet hat.

# **5. Öffentlichkeitsarbeit**

## **5.1 allgemeines:**

Wichtig für meine Tätigkeit ist eine zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit. Nur wenn ich in Funktion und als Person bekannt bin, kann ich tatsächlich auch in Anspruch genommen werden. Das Interesse an meiner Arbeit aber auch der Informationsbedarf über den Ombudsman ist ungebrochen groß. Daraus resultieren Einladungen zur Teilnahme an Veranstaltungen der unterschiedlichsten Verbänden, Einrichtungen und Organisationen. Beispielhaft seien hier genannt:

- ↳ Invalidenvereine
- ↳ Seniorenkreise der Pfarren
- ↳ Seniorenunionen der Städte und Gemeinden

Ferner bin ich hier und da den Einladungen zu Veranstaltungen der Einrichtungen im Jahr 2003, z.B. Frühlingsfeste, Tage der offenen Tür, Jubiläen, Sommer- und Weihnachtsfeste, nachgekommen und konnte auch so die Kontakte zu den Heimbewohner/innen, den Heimbeiräten und den Angehörigen knüpfen und das Ombudsman-Verfahren weiter bekannt machen. Ich kann aber nicht allen Einladungen folgen, dazu sind es zu viele. Dennoch freue ich mich immer wieder auf die Begegnungen vor Ort.

## 5.2 Besonderheiten des Jahres 2003

Im Mai 2003 hatte ich zum zweitenmal Gelegenheit an einem Pressefrühstück des Landrates Carl Meulenbergh teilzunehmen (das erste Mal nahm ich unmittelbar nach meiner Amtseinführung teil). Dort konnte ich mich aber insbesondere meine Tätigkeit im Interesse der Seniorinnen und Senioren vorstellen. Eine Reihe interessierter Fragen habe ich beantwortet. Die anschließende Berichterstattung in der Presse hatte unmittelbare Auswirkungen auf meine Inanspruchnahme. Selten wurde ich so oft in meiner Sprechstunde angerufen, wie in der Zeit nach diesem Pressefrühstück.

Besonders gefreut hat mich, dass ich in meiner Heimatstadt Alsdorf zum Schirmherr des ersten Behindertentages am 27.07.2003 auserkoren wurde und durfte so in meiner Eigenschaft als Ombudsman meinen Beitrag zu dieser Veranstaltung leisten.

## 6. Gütesiegelverfahren

Bereits in der Präambel habe ich darauf hingewiesen, dass die Überarbeitung der Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels - stationärer Bereich - **das** zentrale Thema in 2003 für mich waren.

Diese Richtlinien - in 1997 erarbeitet und in 1998 verabschiedet - waren "renovierungsbedürftig". Ihre Zielrichtung "Qualitätsorientiert" war zwischenzeitlich Bestandteil umfangreicher Überprüfungen durch den MDK und der Heimaufsicht geworden. Dies hatte zur Folge, dass meine Richtlinien das "abklopfen", was zwischenzeitlich gesetzlicher Auftrag war und darüber hinaus von den Einrichtungen als dritte Überprüfung ein und desselben Sachverhaltes empfunden wurden.

So hatte ich mir denn vorgenommen (und dies habe ich bereits im letzten Jahr angekündigt), diese Richtlinien in 2003 zu überarbeiten. Fest stand dabei für mich, dass ich die bisher praktizierte Form der Zusammenarbeit (Erarbeitung in einem Arbeitskreis gemeinsam mit den Einrichtungen) beibehalten wollte. Ferner habe ich das Gesundheitsamt und die Heimaufsicht hinzu gebeten. Nur ein möglichst breiter Konsens konnte uns voranbringen.

Eine erste Abfrage, welche Einrichtung bereit sei, in diesem Arbeitskreis (AK) mitzuwirken, brachte eine wirklich überwältigende Resonanz. Ich hatte zwar die Befürchtung, dass ein mir zu groß erscheinender AK zu diskussionsfreudig sein werde, auf der anderen Seite wäre das Problem zu lösen gewesen, wen ich aus welchen Gründen, von einer Teilnahme hätte ausschließen sollen (was meines Erachtens auch die Konsensfähigkeit gefährdet hätte). So startete ich den erstmal den Versuch mit allen Interessierten und wurde im Ergebnis nicht enttäuscht.

In der ersten Sitzung des AK 05.05.2003 wurde in besonderem Maße der oben bereits beschriebene Nachteil der geltenden Richtlinien erörtert. Zum Ende der Diskussion zeigte sich ein erster Lösungsansatz: **die Bewohnerorientierung**. Dies haben wir in der zweiten Sitzung am 19.05.2003 konkretisiert und uns insgesamt auf sechs Oberbegriffe geeinigt, mit denen eine solche Bewohnerorientierung abgefragt werden könnte. Diese Oberbegriffe lauten:

- **Wahlfreiheit,**
- **Mitbestimmung,**
- **Privatsphäre,**
- **Wohnen,**
- **Freizeit,**
- **Essen und Trinken**

Darauf hin haben wir drei Untergruppen gebildet, die sich mit je zwei Oberbegriffen näher auseinander setzen und einen Fragekatalog zu jedem Begriff entwickeln sollten. Für diese Aufgabe nahmen wir uns rd. drei Monate Zeit. Herr Müller und ich haben in dieser Zeit die Verfahrensrichtlinien selbst überarbeitet; diese galt es ja auch neu zu fassen. Nachdem die Ergebnisse der Gruppen eingingen, haben wir dann alles zu einer neuen Richtlinie zusammen gefasst und am 17.09.2003 im AK diskutiert. Einige kleine Änderungen wurden noch vorgenommen, dann waren im Ergebnis alle Beteiligten zufrieden.

Dann haben ich am 03.11.2003 allen Einrichtungen, die meiner vorausgegangenen Einladung gefolgt waren, die neuen Richtlinien vorgestellt und zum Abschluss die politischen Gremien des Kreises Aachen beteiligt (s. DS-Nr.: 316/03).

Seit dem 1.1.2004 sind sie in Kraft. Ein erster Antrag ist bereits eingegangen. Nun gilt es die in der Theorie erdachten Anforderungen an der Praxis zu messen! Hierauf freue ich mich ganz besonders.

## **7. Veranstaltung zur Heimmitwirkungsverordnung**

Bereits angekündigt im vorherigen Bericht hatte ich eine Informationsveranstaltung für die Einrichtungen und ihre Heimbeiräte zur neuen Heimmitwirkungsverordnung. Hierzu hatte die Fort- und Weiterbildungseinrichtung beim Amt für Altenarbeit in meinem Namen für den 11.03.2003 eingeladen. Fast 50 Personen füllten den Hörsaal der Krankenpflegeschule. Die rechtlichen Aspekte aber auch die Probleme in der Praxis wurden von Frau Alzer und Herrn Geis von der Heimaufsicht vorgetragen, denen ich an dieser Stelle nochmals recht herzlich dafür danken möchte.

Im Anschluss an den Vortrag galt es noch eine Fülle von Fragen zu beantworten, was

mich in meiner Auffassung bestätigte, dass hierzu ein erheblicher Informationsbedarf bestand (Auslöser für mich zu einer solchen Veranstaltung einzuladen).

Bei sich bietender Gelegenheit werden wir eine solche Veranstaltung nochmals wiederholen.

## 8. Perspektiven in 2004

Ganz sicher steht in 2004 die Bearbeitung von Anträgen zur Verleihung eines Gütesiegels im Vordergrund. Neben den zu erwartenden Neuanträgen laufen ja alle in der Vergangenheit verliehenen Gütesiegel zum Jahresende 2004 aus. Diese Einrichtungen müssen rechtzeitig reagieren und frühzeitig einen Antrag auf "Wiederverleihung" stellen.

Im Bereich der ambulanten Dienste gilt es weiterhin - wie bereits ausgeführt - neue Vertragspartner zu gewinnen. An dieser Stelle sei aber die **Freiwilligkeit** des Ombudsmanverfahrens nochmals besonders hervorgehoben. Dies sind die Grenzen die mir selbstverständlich gesteckt sind. Ich kann mich um neue Partner bemühen -und werde dies auch tun- aber zwingen kann ich niemanden.

Im ersten Halbjahr 2004 werde ich mit meinen Aufgaben, Tätigkeiten, Sprechstunden etc. in das im vergangenen Jahr eingerichtete Pflegeportal eingebaut werden; hierin sehe ich eine weitere Möglichkeit, auf diese Aufgabe in der Öffentlichkeit hinzuweisen.

Zum Abschluss noch mein Schwerpunktthema für 2004:

**Sicherstellung der seelsorgerischen Betreuung in den stationären Einrichtungen des Kreises Aachen.**

## 9. Schlusswort

Dem vorausgegangen umfangreichen Tätigkeitsbericht für das Jahr 2003 kann entnommen werden, dass ein wirklich arbeits- und abwechslungsreiches Jahr hinter mir liegt.

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

Mein Dank richtet sich auch an die Leitungen der vollstationären Altenhilfeeinrichtungen sowie der ambulanten Dienste für die gute kooperative Zusammenarbeit. Hervorheben möchte ich ferner die guten Kontakte zu den Heimbeiräten.

Meine Aufgabenerfüllung war und ist nur möglich durch die Unterstützung der Mitarbeiter/innen des Amtes für Altenarbeit. Hier sei an erster Stelle Herr Müller genannt; aber auch die anderen Kolleginnen und Kollegen stehen mir bei Bedarf jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Anders ließe sich all dies wirklich nicht bewältigen.

Auch der Verwaltungsspitze des Kreises Aachen, Herrn Landrat Cal Meulenbergh und dem für die Altenarbeit zuständigen Dezernenten, Herrn Axel Hartmann, ein Dank an dieser Stelle für ihr stets offenes Ohr für meine Anliegen und ihre Unterstützung gerade im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit.

Meine Arbeit als Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren des Kreises Aachen ist geprägt durch das Verständnis für die Besonderheiten, die das Leben im Alter so mit sich bringt. Selber Senior fällt mir dieses Verständnis natürlich besonders leicht. Dieses mein Verständnis muss ich transportiert wissen, damit ich etwas erreichen kann. Meistens fällt dies leicht, stoße ich auf "offene Ohren"; selten ist dies etwas müheseliger und ich muss Überzeugungsarbeit leisten. All dies bin ich gerne bereit zu tun, weil ich fest davon überzeugt bin, dass meine Aufgabe einen Sinn macht.

**Wenn ich nur einem alten Menschen wirklich helfen konnte, habe ich schon etwas erreicht!**

Dass ich etwas erreiche, haben mir die vergangenen Jahre gezeigt und in den noch vor mir liegenden möchte ich ebenfalls etwas erreichen.

Würselen, im Januar 2004

(Franz Breuer)  
Ombudsman für die Seniorinnen  
und Senioren im Kreis Aachen