

Ombudspersonen für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen



25. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2021

Einleitung

Ein weiteres „Pandemiejahr“

Das Jahr 2021 war erneut ein für das Ombudspersonverfahren in der StädteRegion Aachen besonderes Jahr.

Es war ein weiteres Jahr mit massiven Einschränkungen, nicht nur, aber ganz besonders für die pflegebedürftigen Menschen sowie die Menschen mit Behinderungen, welche auf die intensive Unterstützung des Personals der Pflege- und Betreuungsangebote in der StädteRegion Aachen angewiesen sind.

So war es beispielsweise auch in diesem Zeitraum noch lange nicht möglich in den Pflege- und Betreuungseinrichtungen einen „normalen“ Tagesablauf zu erleben.

Corona-Tests, Isolation, Quarantänemaßnahmen, individuelle Besuchsverbote und ein damit einhergehendes reduziertes Angebot im Bereich der sozialen Dienste aber auch die durch Personalengpässe bedingte teilweise reduzierte pflegerische Versorgung, machten allen Betroffenen weiter erheblich zu schaffen.

Die bitteren Erfahrungen aus den zum Teil sehr umfassenden Besuchsverboten während des ersten Jahres der Corona-Pandemie, die besseren Kenntnisse über die Möglichkeiten zur Bekämpfung der gefährlichen Viren, die zunehmende Versiertheit des Pflege- und Betreuungspersonals sowie der Entscheidungsträger auf Bundes- und Landesebene im Umgang mit den zu treffenden Schutzmaßnahmen und die zum Ende des Jahres 2021 gestartete Impfkampagne waren ein Hoffnungsschimmer im Hinblick auf eine vielleicht bald wieder angenehmere Zeit und ein Stück mehr

Freiheit für das eigene Leben und die so wichtigen Begegnungen mit Freunden, Angehörigen und anderen Menschen.

Auch für uns Ombudspersonen bedeutete die andauernde Pandemiesituation, dass wir in diesem Jahr die uns so wichtigen Kontakte zu den Seniorinnen und Senioren sowie den Menschen mit Behinderung in der StädteRegion Aachen erneut nur eingeschränkt wahrnehmen konnten.

Wir haben gerade deshalb dennoch versucht, die im Vergleich zu den Jahren vor der Pandemie wenigen möglichen Begegnungen umso intensiver zu nutzen und den Menschen, die unsere Hilfe suchten, besonders gerecht zu werden. Hierzu gehörte es immer wieder, die in den Einrichtungen getroffenen Sonderregelungen zum Infektionsschutz in Absprache mit der WTG-Behörde bzw. dem Gesundheitsamt zu erklären oder auch kritisch zu hinterfragen und so den Hilfesuchenden gangbare Wege, für einerseits so viel Freiheit wie möglich aber auch so viel Schutz wie nötig, aufzuzeigen. Auch wenn dies im Einzelfall – vor allem zu Beginn des Jahres – nur telefonisch oder schriftlich möglich war.

Wir haben uns in diesem Jahr besonders auf die Fahne geschrieben, optimistisch zu bleiben und dies die Menschen auch bei unserer Arbeit spüren zu lassen.

Der Jahresbericht 2021 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche in der Stadt und im Altkreis Aachen/Kennenlernbesuche
2. Vermittlungen
3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten
4. Gütesiegelverfahren

1. Besuche in der Stadt und im Altkreis Aachen/ Kennenlernbesuche

Nachdem regelmäßige Besuche in den Pflegeeinrichtungen zuletzt im Jahre 2019 in der Stadt Aachen stattgefunden haben, war – wie im Jahr 2020 – auch im Jahr 2021 die Durchführung solcher Besuche im Rahmen von „Routine-Terminen“ infektionsschutzbedingt weiter nicht möglich.

Dennoch haben wir in Einzelfällen, in welchen wir beispielsweise gleichzeitig unter strikter Beachtung der jeweils aktuell geltenden Coronaschutzvorschriften einen Besuch zur Vermittlung in einer Problemangelegenheit vor Ort mit einem Besuch einzelner Nutzerinnen- und Nutzerbeiratsmitglieder verantwortungsvoll verbinden konnten, dies auch genutzt, um uns zumindest kurz auszutauschen bzw. im Fall von Kunibert Matheis auch zumindest einmal persönlich kennenzulernen. Diese wenigen persönlichen Begegnungen wurden auch stets dankend angenommen.

Natürlich sind diese reduzierten Begegnungen und Gespräche nur eine Notlösung gewesen und kein Ersatz für unsere übliche Besuchsroutine, die wir hoffentlich im Jahre 2022 wieder aufnehmen können werden.

Zudem konnten wir immer wieder bei Fragen von Beiräten – sei es zur Durchführung der Wahlverfahren oder bei konkreten Problemen in der Praxis der Beiratsarbeit – hilfreiche Antworten liefern und so unserem Auftrag gerecht werden.

2. Vermittlungen

Kerntätigkeit der Ombudspersonen ist es, sich der an sie herangetragenen **Sorgen und Nöte** der Nutzerinnen und Nutzer von Pflege-, Wohn- und Betreuungsangeboten, welche in den Geltungsbereich des WTG fallen, oder ihrer Angehörigen/betreuenden Personen anzunehmen. Dies ist der **gesetzliche Auftrag**; hierfür sind wir primär da.

So haben wir auch im Jahr 2021 eine ganze Reihe, teils sehr unterschiedliche Anliegen aufgenommen und durch Gespräche, Verhandlungen aber auch die Hinzuziehung von Experten versucht, Lösungswege zu entwickeln, die den oftmals unterschiedlichen Interessen zu bestehenden Problemlagen gerecht werden und den Hilfesuchenden eine für sie zufriedenstellende oder zumindest akzeptable Verfahrensweise zur Bewältigung der akuten Situation aufzeigten.

Ein paar Beispielsfälle aus dem Berichtsjahr 2021:

Einmal wurde die Ombudsperson durch eine Pflegeeinrichtung um Hilfe gebeten. Es ging um nicht adäquate Äußerungen von Pflegekräften einer unheilbar erkrankten Bewohnerin gegenüber und um Probleme mit der konkreten technischen Ausgestaltung einer Notrufklingel für diese Bewohnerin. Hier konnte – nachdem die Bewohnerin eine Unterstützung durch die WTG-Behörde der Städte-Region Aachen abgelehnt hatte – durch die Ombudsperson vermittelt werden und es wurden Lösungen für die bestehenden Probleme gefunden.

In einem weiteren Fall, der die Ombudsperson im Laufe des Jahres immer wieder beschäftigte, meldete sich der Lebensgefährte einer Bewohnerin einer Pflegeeinrichtung und bat um Unterstützung zur Beseitigung der Missstände in der Einrichtung in Bezug auf die Betreuung und Pflege seiner Lebenspartnerin. Es ging um fehlerhafte Medikamentengabe, ein Sturzereignis und das mehrfach unkontrollierte Entfernen der Bewohnerin aus der Pflegeeinrichtung. Neben der Angabe, dass das Badezimmer der Bewohnerin Schäden aufwies und anderen Unzufriedenheiten, erklärte der Lebensgefährte nachvollziehbar, dass er mehrfach einen anderen Heimbewohner, der sich irrtümlich dorthin verirrt hatte, im Zimmer bzw. im Bett der Lebensgefährtin vorgefunden hatte. Nach einer Vielzahl von Telefonaten und gemeinsamen Gesprächen konnte ein für beide Seiten (Betroffene und Pflegeeinrichtung) tragbarer Umgang miteinander gefunden werden.

Ein anderes Mal wurde die Ombudsperson von der Tochter einer Heimbewohnerin gebeten, zur Unterstützung an einem gemeinsamen Gespräch zur Versachlichung der Beziehungsebene zwischen ihr und den Vertreter_innen der Pflegeeinrichtung teilzunehmen. Hier gab es im Vorfeld eine Reihe von Punkten und Mängeln, welche durch die Tochter dieser Bewohnerin beanstandet wurden. Auch durch diese Unterstützung in dem gemeinsamen Gespräch konnte das Verhältnis zwischen der Tochter und der Einrichtung im Sinne der Bewohnerin wieder auf solide Füße gestellt werden.

In einer etwas außergewöhnlichen Angelegenheit wurde die Ombudsperson eingeschaltet, um die Mitwirkungsrechte des Nutzerinnen- und Nutzerbeirats einer Pflegeeinrichtung bei der Einstellung einer neuen Einrichtungsleitung durch das Betreiberunternehmen zu wahren bzw. die Interessen der Bewohnerinnen und

Bewohner der Einrichtung gegenüber dem Betreiberunternehmen zu verdeutlichen und die neue Einrichtungsleitung im Hinblick auf eine spätere gedeihliche Zusammenarbeit zu sensibilisieren.

Darüber hinaus gab es im Jahr 2021 vereinzelt auch Unterstützungsgesuche in Fällen, in denen Pflegebedürftige, welche durch einen ambulanten Pflegedienst zu Hause versorgt wurden, mit den Pflege- oder Hauswirtschaftsleistungen dieser Dienste nicht zufrieden waren. Dann wurde durch die Ombudsperson ebenfalls versucht zu vermitteln. Soweit sich dann im Einzelfall keine zufriedenstellende Lösung der Probleme abzeichnete, wurde nach Absprache mit den Hilfesuchenden die Pflegeberatung der Städte-Region Aachen oder die zuständige Pflegekasse eingeschaltet.

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Neben den Verantwortlichen in den Einrichtungen, sind die Bewohnerbeiräte – insbesondere die Vorsitzenden – besonders wichtige Kontaktpersonen für uns. Der Austausch mit ihnen ist uns sehr wichtig und wird im Rahmen unserer Möglichkeiten entsprechend gepflegt.

Als Mittelpunkt dieses Bausteins unserer Tätigkeit hat sich der jährliche Erfahrungsaustausch etabliert. Im Jahr 2021 konnten zu unserem großen Bedauern – wie auch im Jahr 2020 – coronabedingt die geplanten Zusammenkünfte dieser Art erneut nicht stattfinden. Wir hoffen, dass wir in 2022 dieses beliebte und erfolgreiche Format wieder aufleben lassen können.

4. Gütesiegelverfahren

Die zum 01.10.2016 in Kraft getretenen überarbeiteten Richtlinien zur Verleihung unseres Gütesiegels sind für alle Einrichtungen, die sich für diese Auszeichnung bewerben, die Richtschnur im dementsprechenden Prüfverfahren. Einige der Einrichtungen, haben zwischenzeitlich eine Wiederverleihung des Gütesiegels beantragt.

Den folgenden Einrichtungen ist es gelungen, erneut nachzuweisen, dass sie diesen Ansprüchen gerecht werden. Den folgenden Einrichtungen konnte daher im Jahre 2021 das Gütesiegel wiederverliehen werden:

- | | |
|------------|--|
| 02.11.2021 | Wiederverleihung des Gütesiegels an das Marienheim in Stolberg |
| 22.11.2021 | Wiederverleihung des Gütesiegels an die SKM-Einrichtungen Heilig Geist und Rothe Erde |
| 25.11.2021 | Wiederverleihung des Gütesiegels an die Einrichtungen Seniorenwohnheim Am Bockreiter und Haus Rode |
| 03.12.2021 | Wiederverleihung des Gütesiegels an die Einrichtung Maria Hilf Burg Setterich |

Schlussworte:

Auch wenn das vergangene Jahr 2021 im Vergleich zum Vorjahr (2020) zumindest in kleinen Bereichen eine Linderung der pandemiebedingten schmerzlichen Erfahrungen gebracht hat, war es immer noch ein extrem hartes Jahr für uns alle und insbesondere für den uns „anvertrauten“ Personenkreis der pflegebedürftigen Menschen und der Menschen mit Behinderung.

Die Entwicklung der Schutz- und Hilfsmaßnahmen zur Bekämpfung der Pandemie hat uns bewusst gemacht, wie schwierig, umstritten und langwierig die notwendigen Entscheidungsprozesse im Bereich der Politik und der Verwaltung nach wie vor sind. Das Wissen um die Notwendigkeit einer richtigen und nachhaltigen Lösung der bestehenden Probleme im Aufgabenbereich Pflege und Betreuung – nicht nur im Hinblick auf die Pandemiebekämpfung sondern auch im Hinblick auf die Sicherstellung der weiter dringender erforderlichen personellen Ressourcen – scheint vorhanden, allein der konkrete Weg, um diese Ziele zu erreichen ist immer noch nicht gefunden.

Wir wünschen uns, dass sich das bald ändert.

Solange heißt es weiter:

Nur dem Einsatz und der Umsicht unserer Pflegekräfte und dem Personal der Einrichtungen insgesamt ist es zu verdanken, dass die Pflege und Betreuung unserer hilfebedürftigen Menschen weiter gelingt. Diesen Dank möchten wir an dieser Stelle erneut und sehr gerne besonders unterstreichen.

Wir hoffen sehr, dass es uns im Jahre 2022 wieder möglich sein wird, unsere Arbeit unter wieder etwas „normaleren“ Bedingungen

weiter im Interesse unserer Seniorinnen und Senioren und allen weiteren Hilfesuchenden fortzuführen.

Wir danken dem Dezernenten für Soziales, Gesundheit und Digitalisierung der StädteRegion Aachen, Herrn Dr. Michael Ziemons, der Leiterin des Amtes für Soziales und Senioren, Frau Angelika Hirtz, für die Unterstützung und unserem unmittelbaren Ansprechpartner, dem Arbeitsgruppenleiter 50.3 – Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz – Herrn Jürgen Geis, und seinem Team für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

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

**unseren allerherzlichsten Dank
und
bleiben Sie gesund!**

Aachen, im Mai 2022

gez.: Simon Robert

gez.: Kunibert Matheis