

Niederschrift

über die Sitzung des Sozial- und Seniorenausschusses der Stadt Eschweiler am 27.03.07, 17.30 Uhr, im Rathaus, Johannes-Rau-Platz 1, Raum 8.

Anwesend waren

a) Ratsmitglieder

SPD:

Agnes Zollorsch, Stephan Löhmann, Nicole Dickmeis, Wilhelm Koch, Dieter Weis-
haupt,

CDU:

Regina Faschinger, Othmar Krauthausen, Ralph Willms, Frank Kortz,

b) Sachkundige Bürger

SPD:

Günter Sauer, Ilse Frohn, Peter Kendziora, Herbert Brüsseler-entschuldigt

CDU:

Ruth Felber, Jacqueline Mertens

UWG:

Peter Schubert

Bündnis 90/Die Grünen:

Dietmar Widell

FDP:

Dorothea Weißels

c) Sachkundige Einwohner:

Peter-Heinz Bauer, Gerd Becker, Monika Leuchter, Wilfried Pinhammer, Anne Kreft

d) Verwaltung

Manfred Knollmann
Winfried Effenberg
Breuer Leo

Michaela Zentis – Schriftführerin

e) Gäste

Franz Breuer, Heinz Müller, Stefan Graaf

Tagesordnung

A Öffentlicher Teil

A 1) Genehmigung einer Niederschrift

A 2) Der Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen
- Mündlicher Vortrag des Herrn Franz Breuer

A 3) Zuschüsse zur Finanzierung der Schuldnerberatung

A 4) Antrag des Sozialdienstes Kath. Frauen vom 05.03.2007 zur Einrichtung einer Stelle für eine Diplomsozialarbeiterin für die allgemeine soziale Beratung

A 5) Städt. Seniorenzentrum Eschweiler, Marienstraße 7;
Darstellung der Arbeit im Jahre 2006

A 6) Kommunale Pflegeplanung - § 6 Landespflegegesetz (PfG-NW);
hier: Beteiligung der kreisangehörigen Kommunen und deren politischer Vertreter

A 7) Anfragen und Mitteilungen

B Nichtöffentlicher Teil

B 1) Verpachtung der Bürgerbegegnungsstätte Eschweiler-Ost;
hier: Satzung des Trägervereins

B 2) Anfragen und Mitteilungen

Sitzung

A Öffentlicher Teil

Frau Zollorsch eröffnet zunächst die Sitzung begrüßt alle Anwesenden. Insbesondere begrüßt sie die Gäste Herrn Breuer und Herrn Müller, Herrn Graaf und die Presse. Sie stellt die Beschlussfähigkeit des Ausschusses fest. Die Tagesordnung wird ergänzt und in der Reihenfolge geändert.

Zu Punkt A 1 der Tagesordnung

Genehmigung einer Niederschrift

Die Niederschrift wird einstimmig genehmigt.

Zu Punkt A 2 der Tagesordnung

Der Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen -Mündlicher Vortrag

Zunächst stellt Herr Müller, Leiter des Amtes für Altenarbeit des Kreises Aachen, mit der Powerpoint-Präsentation das Ombudsmanverfahren vor.

Herr Breuer, Ombudsman f.d. Kreis Aachen, stellt in der anschließenden Diskussion nochmals aus seiner Arbeit heraus, dass die Heime und ambulanten Dienste am Ombudsmanverfahren auf freiwilliger Basis teilnehmen. Da aber hohe Kriterien bestehen, stellt dies für viele auch ein großes Hemmnis dar, sich daran zu beteiligen. Inhaltlich betraut sei er in seiner Tätigkeit u.a. mit Problemen z.B. bei Heimverträgen (Kündigungsfristen), Essen in der Einrichtung, Einrichtung des Zimmers etc. Er sei sowohl Ansprechpartner für die Bewohner als auch für die Bediensteten eines Heimes.

Er versuche einvernehmliche Lösungen zwischen den beteiligten Parteien herbeizuführen. Wenn dies nicht möglich ist, wird ein Schlichterspruch ausgesprochen.

Die beteiligten Heime und Pflegedienste erhalten auch ein Gütesiegel. Bei der Ermittlung der Qualität wird auch eine Kundenbefragung durchgeführt, die in die Bewertung zur Erteilung des Gütesiegels einfließt.

Er teilt weiter mit, dass am 1.4.07 der ambulante Pflegedienst Boden-Marin/Becker-Bonaventura das Gütesiegel erhält.

Herr Breuer stellt umfangreiches Informationsmaterial zur Verfügung (s. Anlage)

Frau Zollersch bedankt sich bei beiden. Auch Herr Löhmann bedankt sich und lobt die gute Arbeit und das Engagement, sowie die Regelung der Kundenbefragung als Maßstab für die Erteilung des Gütesiegels.

Zu Punkt A 3 der Tagesordnung

Zuschüsse zur Finanzierung der Schuldnerberatung

Herr Graaf erläutert kurz die Situation der Schuldnerberatung und erklärt nochmals, dass die Schuldnerberatung nicht Aufgabe der ARGE ist sondern gesetzlich dem kommunalen Träger (Kreis Aachen) zugewiesen ist.

Er wies auf die laufenden Verhandlungen zwischen der Schuldnerberatung und dem Kreis. Hierbei werde auch eine bedarfsorientierte Lösung der derzeitigen Fallzahlen berücksichtigt werden.

Die ARGE hat für die Fallmanager im Hinblick auf die steigenden Fallzahlen bei der Schuldnerberatung einen „Filter“ in Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung erarbeitet. Danach werden nur Personen, die durch Schulden ein Vermittlungshemmnis haben, dem SKF nach Prüfung des Filters zugeführt. In diesem Filter sind z.B. die Zuverlässigkeit des Hilfeempfängers, Verständnis für seine Problematik, keine weiteren Hemmnisse z.B Sucht als Kriterium enthalten.

Frau Leuchter bat dennoch um Unterstützung bei den neuen Verhandlungen, da derzeit eine volle Stelle fehlt und immer noch mind. 6 Monate Wartezeit besteht.

Der Ausschuss hat die Vorlage zur Kenntnis genommen.

Zu Punkt A 4 der Tagesordnung

Antrag des Sozialdienstes Kath. Frauen vom 05.03.07

Einrichtung einer Stelle für eine Diplomsozialarbeiterin für die allgemeine soziale Betreuung

Herr Effenberg stellt den Antrag vor, der vom Haupt- und Finanzausschuss zunächst zur Beratung an den Sozialausschuss verwiesen wurde.

Er teilt mit, dass Gespräche mit der ARGE und dem SKF stattgefunden haben. Die Möglichkeit eine fehlende Stelle in der allgemeinen sozialen Beratung als niedrigschwelliges Angebot aufzufangen wäre evtl. in der Einrichtung einer ABM-Stelle gegeben.

Herr Löhmann wies nochmals auf die anstehenden Verhandlungen hin, bei der auch die allg. soz. Beratung Gegenstand ist. Auch müsse das Arbeitsfeld des ASB differenzierter dargestellt werden. Dann könne im Rahmen einer ABM-Maßnahme nochmals geprüft werden, ob Zuschüsse gewährt werden könnten.

In diesem Zusammenhang bat er die ARGE nochmals ihre Fälle genauer zu prüfen, die derzeit dem SKF zugeführt werden.

Frau Leuchter wies aber auch darauf hin, dass nicht nur die SGB II-Klientenfallzahlen gestiegen sind, sondern auch die Personen vorsprechen, bei denen Gewalt in der Familie herrsche, Wohnungen aufzulösen seien etc, zunehme.

Die CDU- Fraktion und auch die UWG sichern dem SKF die volle Unterstützung des Antrages zu.

Zu Punkt A 5 der Tagesordnung

Städt. Seniorenzentrum Eschweiler, Marienstr. 7 Darstellung der Arbeit im Jahr 2006

Herr Effenberg verweist auf seine Ausführungen, die dem Ausschuss bereits vorliegen. Ergänzend weist er aber noch darauf hin, dass die Stelle Seniorenarbeit von einer Vollzeitstelle auf eine Viertelstelle reduziert wurde und trotzdem im gleichen Umfang das bisherige Angebot aufrecht erhalten werde.

Herr Löhmann lobt die seit 27 Jahren durchgeführte Arbeit. Er stellt heraus, dass Eschweiler als einzige Stadt ein solches Haus anbiete und mit den dortigen Angeboten präventive Aufgaben bereits erfülle.

Frau Zollorsch bedankt sich für die Ausführungen. Der Ausschuss nimmt die Vorlage zur Kenntnis.

Zu Punkt A 6 der Tagesordnung

Kommunale Pflegeplanung - § 6 Landespflegegesetz (PfG-NW); hier: Beteiligung der kreisangehörigen Kommunen und deren politischer Vertreter

Herr Widell merkt positiv an, dass durch das Beifügen der Antworten der anderen Städte in der Vorlage ein Vergleich habe stattfinden können. Er bat darum, Ergebnisse in der Arbeitsgruppe Pflegeplanung dem Ausschuss zur Kenntnis zu bringen. Herr Effenberg wies nochmals darauf hin, dass bereits in der Vergangenheit dies erfolgte und erst im Mai ein weiteres Treffen der Arbeitsgruppe erfolgt.

Herr Löhmann machte deutlich, dass erkennbar wurde, dass das Problem offenbar auf einen Kommunikationsfehler zurückzuführen war.

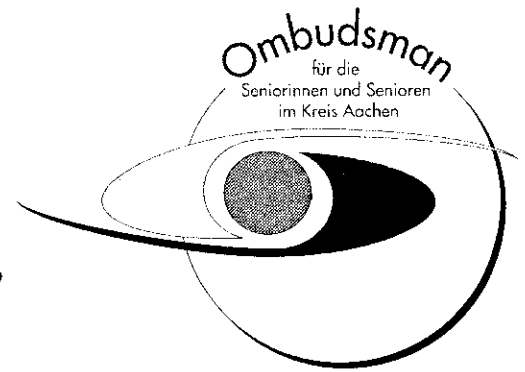
Zu Punkt A 9) Anfragen und Mitteilungen

Herr Effenberg teilte mit, dass ein neuer Seniorenwegweiser erscheinen wird. Jedoch kann der vom Bürgermeister zugesicherte Termin 30.06.07 nicht eingehalten werden. Er bat um Verständnis, dass nach den Verhandlungen mit dem Verlag erst zum 30.09.07 eine Veröffentlichung möglich ist.



Sehr geehrte Seniorinnen
und Senioren
im Kreis Aachen!

Mein Name ist Franz Breuer,
ich bin 74 Jahre alt
und wohne in Alsdorf.



Seit dem Jahre 2000 bin ich der Ombudsman (Vertrauensperson) für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen. Im September 2005 wurde ich vom Seniorenbeirat des Kreises Aachen für eine dritte Amtszeit – bis zum 31.12.2008 – einstimmig wieder gewählt.

Nachfolgend möchte ich Ihnen einen kurzen Überblick über meine Aufgaben und Ziele geben:

Meine Hauptaufgabe ist es, Ihr Ansprechpartner zu sein, sollten Sie Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten in Ihrer vollstationären Pflegeeinrichtung oder mit Ihrem ambulanten Pflegedienst haben. Mein Ziel und persönliches Anliegen hierbei ist es, vermittelnd tätig zu werden und eine für beide Seiten zufrieden stellende Lösung zu finden.

Diese Aufgaben kann ich nur wahrnehmen, wenn sich die Einrichtungen und Dienste auf freiwilliger Basis dem Ombudsmanverfahren anschließen. Das ist bei den vollstationären Einrichtungen fast ausnahmslos der Fall; bei den ambulanten Diensten haben sich mehr als die Hälfte dem Ombudsmanverfahren angeschlossen. Im Bedarfsfall erkundigen Sie sich bitte bei der Heimleitung bzw. der Leitung des Pflegedienstes.

Persönlich erreichbar bin ich für Sie
jeden Mittwoch zwischen 10.00 Uhr und 12.00 Uhr
in meinem Büro in Würselen, Mauerfeldchen 29.
Sie erreichen mich dann telefonisch unter: 02405/4473-24.

In dringenden Fällen können Sie eine Nachricht auf meinen Anrufbeantworter sprechen. Sollten Sie weiteren Informationsbedarf haben, so rufen Sie mich bitte an.

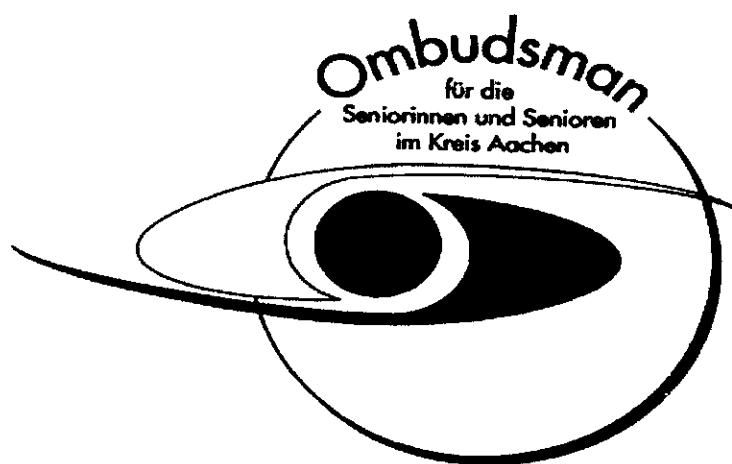
Ich hoffe, Ihnen bei der Lösung Ihrer Probleme zur Seite stehen zu können und bedanke mich schon heute für das mir entgegengebrachte Vertrauen.

Ihr

PS: Einen umfangreichen Überblick über meine Arbeit finden
Sie im Pflegeportal für die Region Aachen unter:
www.pflege-regio-aachen.de

Stand: Oktober 2005

Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen



10. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:
01.01. - 31.12.2006

Einleitung

Das siebte Jahr meiner Tätigkeit als Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren im Kreis Aachen liegt hinter mir. Somit ist der vorliegende Jahresbericht mein siebter und insgesamt der zehnte Erfahrungsbericht des Ombudsman.

Das zurückliegende Jahr war geprägt von der endgültigen Entwicklung der Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels für die ambulanten Dienste und meinen Besuchen in den stationären Einrichtungen.

Beiden Themen werde ich in diesem Bericht ein besonderes Kapitel widmen; lassen Sie mich aber einen Aspekt vorweg schicken. Ich bin positiv überrascht, wie intensiv sich die Leitungen der stationären Einrichtungen zwischenzeitlich des Themas Demenz angenommen haben. Jede Einrichtung, die ich im vergangenen Jahr besuchte, hat eigene Überlegungen angestellt, wie es dieses Krankheitsbild handhabt. Ich bin nicht so vermessen, beurteilen zu können, ob diese Überlegungen jeweils mit den aktuellsten Erkenntnissen Schritt halten können; mir ist zunächst einmal persönlich sehr wichtig, dass für die betroffenen Menschen (und dass es immer mehr werden, ist ja auch keine Neuigkeit) entsprechende Betreuungsangebote vorhanden sind und dass man sich Gedanken über sie macht. Immerhin dürften - wenn ich alle Angaben, die man mir anlässlich meiner Besuche gemacht hat zusammennehme - rd. 60 % aller Bewohnerinnen und Bewohner in den stationären Einrichtungen des Kreises Aachen demenzielle Veränderungen aufweisen!

Nun aber möchte ich zu meinem Jahresbericht überleiten.

Der nachfolgende Jahresbericht ist wie folgt gegliedert:

1. Beschwerden / Anliegen
2. Besuche der stationären Einrichtungen
3. Öffentlichkeitsarbeit
4. Zusammenarbeit mit den Heimbeiräten
5. Weitere Besonderheiten
6. Perspektiven in 2007

1. Beschwerden / Anliegen

In meinem letzten Erfahrungsbericht für das Jahr 2005 musste ich vermelden, dass der Bereich der Beschwerden/Anliegen gegenüber den Vorjahren sprunghaft angestiegen war. In 2006 war diese Entwicklung wieder rückläufig und hat sich auf das Niveau der Vorjahre eingependelt.

Vier Beschwerden waren komplexerer Natur; bei dreien kam es zu Ortsterminen:

1. Beschwerde über eine Leistungsvereinbarung „Fahrbarer Mittagstisch“:

Ein Angehöriger (Sohn) rief mich an und schilderte mir folgenden Sachverhalt: Seine Eltern lebten noch alleine; seien aber pflegebedürftig und bräuchten auch weitere Unterstützung. Mit einem beauftragten Pflegedienst sei auch ein Vertrag zur Lieferung von Mittagessen abgeschlossen worden. Kurze Zeit später habe er einen anderen Pflegedienst mit den Pflegeleistungen beauftragt; daraufhin sei seitens des ursprünglichen Pflegedienstes die Vereinbarung zum „Fahrbaren Mittagstisch“ gekündigt worden. Diese Kündigung könne er nicht akzeptieren; schließlich erhalte der Pflegedienst öffentliche Mittel (des Kreises Aachen) und dürfe sich daher wohl nicht auf

seine Pflegekundinnen und -kunden beschränken. Diese Sachlage habe ich mit der Amtsleiterin des Amtes für Soziale Angelegenheiten des Kreises Aachen, Frau Angelika Hirtz, besprochen. Diese wiederum hat ein Gespräch mit dem Dienst geführt und die Angelegenheit - auch für die Zukunft - klären können. Der Beschwerdeführer selbst war an einer weiteren Lieferung von Mittagessen durch den Pflegedienst schließlich nicht mehr interessiert.

2. Beschwerde über schlechte Gerüche in einem Bewohnerzimmer:

Ein Bewohner beschwerte sich über einen permanent schlechten Geruch in seinem Zimmer. Er habe bereits mehrfach mit der Heimleitung gesprochen, die die Beschwerde zwar grundsätzlich anerkannt, aber immer noch nicht für Abhilfe gesorgt habe. Bei einem Gespräch vor Ort schilderte der Heimleiter die Schwierigkeiten (vertraglicher Art), die eine Reparatur bisher immer verhindert hatten; er sagte mir zu, in der Angelegenheit verstärkt tätig zu werden. Als sich nach einigen Wochen immer noch keine Lösung im Sinne des Bewohners abzeichnete, veranlasste der Heimleiter, dass der Bewohner ein anderes Zimmer bewohnen konnte und das in Rede stehende Zimmer so lange unbewohnt blieb, bis der Schaden endgültig behoben sei.

(Der Bewohner wollte mich im Laufe des Jahres in einer anderen Angelegenheit sprechen und hatte eine entsprechende Nachricht beim Amt für Altenarbeit hinterlassen; als ich schließlich mit ihm Kontakt aufnehmen wollte, war er überraschend verstorben.)

3. Beschwerde von Angehörigen über laufend wechselndes Personal:

Eine Sprecherin von Angehörigen einer stationären Pflegeeinrichtung schickte mir die Durchschrift eines Schreibens, welches sie an die Heimaufsicht des Kreises Aachen und an das örtliche Ordnungsamt adressiert hatte. Hierin bemängelte sie nachdrücklich die Pflegemissstände, die sich durch zu häufigen Personalwechsel in der Vergangenheit ergeben hätten. Da ich als Ombudsman nur tätig werden darf, wenn die geschilderte Sachlage nicht von anderen Behörden bereits bearbeitet wird, konnte ich der Angehörigen leider keine Hilfestellung anbieten. Kurze Zeit später besuchte ich die in Rede stehende Einrichtung im Rahmen meines Besuchsprogramms (s. Pkt. 3.) und die Heim- und Pflegedienstleitung sprachen von sich aus den bemängelten Themenkomplex an. Ich gebe zu: die offene und selbstkritische Betrachtung zurückliegender Führungsfehler und was man für die Zukunft daraus lernen wolle, hat mich schon beeindruckt. Wir haben vereinbart, dass ich in ca. 1 Jahr noch mal die Einrichtung aufsuche und man mir auf dieser Basis die eingeleiteten Änderungen und ihre Auswirkungen schildern lassen werde.

4. Erteilung eines Hausverbotes:

Eine Einrichtung sprach einer regelmäßigen Besucherin eines Bewohners ein Hausverbot aus, weil diese immer wieder aus Sicht der Einrichtung unhaltbare Vorwürfe gegen sie erhob. Die Bekannte des Bewohners schaltete mich ein

und es kam zu einem Gespräch vor Ort. Das Hausverbot wurde schließlich aufgehoben. Ich möchte aber klarstellen („zur Ehrenrettung der Einrichtung!“), dass es mir im Interesse des Bewohners fast lieber gewesen wäre, das Hausverbot wäre nicht zurückgenommen worden.

Weitere Beschwerden/Anliegen in Stichworten:

- Vermittlung eines Gespräches zwischen einem Heimbeiratsvorsitzenden und der Betreuungsstelle für Erwachsene beim Jugendamt des Kreises Aachen (Frau Astrid Alt)
- Versorgung einer Heimbewohnerin mit ausreichend Flüssigkeit (im heißen Juli)
- Abrechnung eines ambulanten Pflegedienstes
- Unterstützung beim Heimwechsel
- Belästigung durch Toilettengänge von Obdachlosen
- Nichteinschalten der gesetzlichen Betreuerin in einem Akutfall.

Diese Aufzählung ist nicht abschließend; zeigt aber deutlich das breite Spektrum meiner Arbeit.

2. Besuche der stationären Einrichtungen

Der mit Abstand zeitlich intensivste Schwerpunkt meiner Tätigkeit im vergangenen Jahr waren die Besuche von Einrichtungen, zu denen ich schon länger keinen Kontakt mehr hatte. Immerhin 20 der 32 Einrichtungen im Kreis Aachen kamen auf meine Besuchliste. An insgesamt 8 Tagen führte ich die Besuche -gemeinsam mit Herrn Müller- durch. Wir hatten uns einige Themen notiert, über die wir mit der Heim- und Pflegedienstleitung ins Gespräch kommen wollten und weiterhin bat ich die Heimleitungen im Vorfeld, mir anlässlich des Besuches auch ein 4-Augen-Gespräch mit dem/der Heimbeiratsvorsitzenden zu ermöglichen (welches auch in allen Fällen stattfand).

Folgende Themen wollte ich mit den Leitungen besprechen:

- a) Auslastungsgrad
- b) Verhältnis Männer/Frauen
- c) Durchschnittsalter
- d) Bewohner/Innen anderer Konfessionen
- e) Durchschnittliche Verweildauer
- f) Prozentualer Anteil der demenziell Erkrankten
- g) Ehrenamtler/Innen

Vorweg zu den nachfolgenden Ausführungen: die Angaben stellen keine statistischen Erhebungen dar (sollten es auch nicht sein). Manche Daten werden in den Einrichtungen erfasst (welche ist auch unterschiedlich) und konnten konkret wieder gegeben werden; andere beruhen eher auf Einschätzungen oder länger zurückliegende Erfassungen.

Zu a) Auslastungsgrad:

Fast alle Einrichtungen waren zum Zeitpunkt des Besuches zu 100 % ausgelastet. Einige wenige hatten 1 oder 2 freie Plätze. Die Frage nach Wartelisten wurde jedoch überwiegend verneint; frei werdende Plätze stünden aber selten länger leer.

Zu b) Verhältnis Männer/Frauen:

Fast immer wurden Angaben von 80% bis 90 % Frauen und 10 % bis 20 % Männer gemacht. Zwei bis drei Einrichtungen haben ein eher gleiches Verhältnis der Geschlechter zueinander.

Zu c) Durchschnittsalter:

6 der 20 Einrichtungen gaben das Durchschnittsalter mit unter 80 Jahren an, hiervon 1 Einrichtung mit unter 70. Der Rest gab 80 Jahre oder mehr an. Bei 3 Einrichtungen lag es sogar knapp unter 90 Jahren.

Zu d) Bewohner/Innen anderer Konfessionen:

Gespannt war ich, ob sich seit meiner Abfrage zu diesem Thema vor rund 3 Jahren zwischenzeitlich in den stationären Pflegeeinrichtungen im Kreis Aachen etwas verändert hat. Das Ergebnis lautet: nein. Zum Zeitpunkt des Besuches gab es keine/n Bewohner/in muslimischen Glaubens und nur 2 Angehörige der neapostolischen Kirche. Der Rest der Bewohner/innen ist entweder römisch-katholischer oder evangelischer Konfession oder gehört keiner Glaubensrichtung an.

Zu f) Durchschnittliche Verweildauer:

Vor 2-3 Jahren war der Tenor in den Einrichtungen stets der gleiche: „Die durchschnittliche Verweildauer sinkt von Jahr zu Jahr.“ Im vergangenen Jahr ergab sich ein differenzierteres Bild. Überwiegend wurde ausgeführt, dass sie wieder leicht ansteigt oder dass sie zumindest stagniere. Bei einer Minderzahl von Einrichtungen war der Trend noch nicht gestoppt. Die Einrichtungen, die eine solche Statistik führen gaben zumeist eine durchschnittliche Verweildauer zwischen 3 und 6 Jahren an, die aber zumeist nur dadurch zustande kommt, dass es einige Bewohner/innen gibt, die schon sehr lange (mitunter Jahrzehnte) in der Einrichtung leben. Neueinzüge erreichen diese durchschnittliche Verweildauer in der Regel nicht mehr.

Zu g) Prozentualer Anteil der demenziell Erkrankten:

5 der besuchten Einrichtungen machten Angaben mit 50 % oder darunter. Alle anderen Einrichtungen lagen darüber; Spitzenwerte waren 80% und

75%. Die meisten Nennungen bewegten sich um 60%. Diese Werte zeigen eindrucksvoll, wie groß dieses Problem in den Einrichtungen geworden ist.

Zu h) Ehrenamtler/Innen:

Bei dieser Frage ergab sich das uneinheitlichste Bild in den Einrichtungen und zeigt gleichzeitig auf, wo ein Kernfeld zukünftiger Bemühungen liegen könnte.

- 5 Einrichtungen gaben an, keine ehrenamtliche Helfer/Innen zur Verfügung zu haben; vereinzelt gibt es engagierte Angehörige,
- 5 Einrichtungen verfügen über 1 oder 2 Ehrenamtler/Innen.

Gerade in diesen beiden Kategorien wurde häufiger angegeben, dass sich der ärztliche Begleitdienst als ausgesprochen problematisch zu organisieren erweise.

- 3 Einrichtungen stehen 4 oder 5 Ehrenamtler/Innen zur Verfügung,
- 7 Einrichtungen haben 10 oder mehr (Spitzenwert: 60!) Ehrenamtler/Innen.

Bemerkenswert erscheint mir, dass die Einrichtungen, die über eine besonders große Anzahl an ehrenamtlichen Helfer/Innen verfügen, allesamt ein besonderes „Betreuungskonzept“ für diese Menschen haben.

Ich erwähnte zu Beginn dieses Abschnittes, dass ich auch mit allen Heimbeiratsvorsitzenden vor Ort ein 4-Augen-Gespräch geführt habe. Besonderheiten für meine Tätigkeit ergaben sich hieraus nicht.

3. Öffentlichkeitsarbeit

Nur wenn ich in Funktion und als Person einer breiteren Öffentlichkeit bekannt bin, kann ich tatsächlich auch in Anspruch genommen werden. Daher ist Öffentlichkeitsarbeit wichtig für meine Tätigkeit.

Kernpunkt hierbei war auch im vergangenen Jahr die Teilnahme an einem Pressefrühstück von Herrn Landrat Carl Meulenbergh am **02.03.2006**.

Ferner konnte ich -gemeinsam mit Herrn Müller- am **07.06.2006** meine Arbeit im Sozialausschuss der Stadt Stolberg vorstellen.

Auf Einladung des Ausschusses für Soziales, Gesundheit und Senioren des Kreises Aachen konnte ich in der Sitzung am **25.10.2006** auch dort in einem kurzen Vortrag Schwerpunkte meiner praktischen Tätigkeit schildern.

Als einer der Festredner war ich am **17.08.2006** bei der offiziellen 20-Jahr-Feier des Pflegeheimes Senotel in Eschweiler.

Weitere Jubiläen, die ich besucht habe, waren:

- die 5-Jahres-Feier von Pro Seniore, Eschweiler am **25.08.2006** und
- die 40 (!)-Jahr-Feier der ersten Einrichtung der Guskowitz-Häuser in Eschweiler am **14.10.2006**.

Teilgenommen habe ich auch an der Einsegnungsfeierlichkeit eines „Raumes der Stille“ bei der AGO, Eschweiler, am **30.11.2006**.

4. Zusammenarbeit mit den Heimbeiräten

Der dritte Erfahrungsaustausch mit den Heimbeiräten fand am 20.10.2006 statt. Durchführen konnte ich die Veranstaltung im „Haus Maria im Venn“, Stolberg-Vennwegen, und wurde sowohl von Herrn Müller vom Amt für Altenarbeit als auch von Frau Alzer, Herrn Xhonneux und Herrn Könnicke von der Heimaufsicht unterstützt.

Das Haus Maria im Venn hat die rd. 60 Gäste, die sich zum Erfahrungsaustausch angemeldet haben, kostenlos verpflegt. Hierfür nochmals ein herzliches Dankeschön an Schwester Oberin Wendeline und Herrn Jankowski (und natürlich auch an alle anderen Beschäftigten, die zum Gelingen der Veranstaltung beigetragen haben).

Nach einigen einleitenden Ausführungen von mir und Herrn Könnicke beherrschte nur noch ein Thema den Nachmittag: die Unzufriedenheit über das Bild, welches von den Medien über die stationären Pflegeeinrichtungen in der Öffentlichkeit gezeichnet wird. Die Wahrheit sei eine ganz andere und eher unspektakulär, so die alles beherrschende Meinung der Anwesenden (und fast jeder der Gäste hat sich hierzu zu Wort gemeldet). Sie alle möchten einmal den Dank im Vordergrund sehen für die vielen Menschen, die sich mit Professionalität, Liebe und Hingabe diesem Pflegeberuf widmen. Eine Bewohnerin führte noch aus: „Da kann es doch nicht ausbleiben, dass die alten Leute draußen Angst bekommen, dass sie mal in ein Heim müssten.“ Auch das ist sicherlich ein Teil der Wahrheit.

Es sei mir die abschließende Bemerkung erlaubt, dass ich als Ombudsman dieses allumfassende Lob für die stationären Pflegeeinrichtungen im Kreis Aachen und die Menschen, die dort arbeiten, natürlich sehr gerne gehört habe!

In 2007 wird der Erfahrungsaustausch im Pflegeheim St. Antonius, Würselen, stattfinden und für 2008 hat uns schon das Maria-Hilf-Stift in Monschau eingeladen.

5. Weitere Besonderheiten

Abschließen konnte ich nach intensiven Beratungen die Richtlinienerstellung zur Verleihung eines Gütesiegels - ambulante Dienste. Der Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Senioren hat sie im Oktober 2006 abschließend zur Kenntnis genommen, so dass sie zum 01.11.2006 in Kraft treten konnten. Ich gebe zu, dass der Meinungsbildungsprozess für alle Beteiligten nicht immer einfach war; zum Schluss konnte aber ein Kompromiss gefunden werden, der letztlich jede Seite zufrieden stellen kann.

Kaum in Kraft wurde auch schon der erste Antrag gestellt. Das Verfahren läuft zur Zeit; zum Zeitpunkt der Sitzungen, in denen dieser Bericht beraten wird, kann ich sicherlich schon das Endergebnis mitteilen.

Neue Vertragspartner konnte ich auch gewinnen!

Als neue Partner durfte ich im Jahre 2006 begrüßen:

1. Malteser-Stift Seliger Gerhard, Simmerath (und damit sind wieder alle stationären Pflegeeinrichtungen im Kreis Aachen Mitglied des Ombudsmanverfahrens) zum 15.09.2006,
2. Ambulanter häuslicher Pflegedienst, Würselen, zum 15.11.2006
3. Tages- und Kurzzeitpflege Sentas GmbH, Eschweiler, zum 15.11.2006
4. Tages- und Kurzzeitpflege am Bethlehem-Krankenhaus „St. Lucia“, Stolberg, zum 22.11.2006.

Ein ambulanter Pflegedienst, der Mitte 2006 seinen Dienst aufnahm, hat signalisiert, dass er teilnehmen werde, sobald er sich etabliert habe.

6. Perspektiven in 2007

Das erste Verfahren zur Verleihung eines Gütesiegels nach den neuen Richtlinien im ambulanten Bereich führe ich gerade durch, die beiden bereits verliehenen nach den alten Richtlinien laufen zum Jahresende 2007 aus.

Ein weiterer Schwerpunkt auch zu diesem Thema wird die Entwicklung von Richtlinien für die solitären Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen sein, womit ich gemeinsam mit den Beteiligten im Frühjahr beginnen werde.

Mit drei stationären Einrichtungen im Kreis Aachen hatte ich im Herbst 2006 Vorgespräche über die in den entsprechenden Richtlinien verankerten Kriterien zur Verleihung eines Gütesiegels; ich gehe davon aus, dass es zumindest zu einer Antragstellung kommen wird.

Des Weiteren habe ich mir vorgenommen, mich mit der Ombudsfrau und dem Ombudsman des Kreises Düren zu einem Erfahrungsaustausch zu treffen.

Das Werben um weitere Vertragspartner/innen im ambulanten Bereich wird ebenfalls im Jahre 2007 einer meiner Schwerpunkte darstellen.

Danke!

Ich möchte mich bei den vielen Menschen

aus der Politik,

aus der Verwaltung,

aus den Reihen meiner Vertragspartner/innen und

den vielen anderen, zu denen ich immer wieder Kontakt habe,

die mich in meiner Arbeit unterstützen und sie hierdurch erst möglich machen zum Abschluss bedanken. Wenn ich sie in diesem Jahr auch nicht alle namentlich aufzähle, ist mein Dank nicht weniger herzlich und aufrichtig als sonst.

Würselen, im Januar 2007



(Franz Breuer)

Das Ombudsmanverfahren

- 1. Historie
- 2. Rechtliche Rahmenbedingungen
- 3. Vertragspartner/Innen
- 4. Beschwerdeverfahren
- 5. Gütesiegel
- 6. Berichtswesen / Öffentlichkeitsarbeit
- 7. Zusammenarbeit mit den Heimbeiräten

Kreis Aachen


Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

- **1. Historie**

Hintergrund:
Öffentliche Diskussion zum Thema:
„Gewalt in der Pflege“

Lösung für den Kreis Aachen:
Installation eines neutralen, unabhängigen und
verschwiegenen Ansprechpartners; genannt:
„**Ombudsman**“

Kreis Aachen


Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

- **1. Historie**

Wahl des 1. Ombudsman durch den
Kreistag am 13.06.1996:

Dr. Hans Gronen, Alsdorf,
tätig bis 31.12.1999

Kreis Aachen


Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

• **1. Historie**

Danach Wahl von Franz Breuer, Alsdorf, langjähriges Rats- und Kreistagsmitglied. Einstimmige Wiederwahl für 3 Jahre in 2002 und 2005
 Amtsperiode endet am 31.12.2008
 Anschl. Neuorganisation im Hinblick auf Städtereion

SozialausschussEschweiler27032007

Kreis Aachen



Das Ombudsmanverfahren

• **2. Rechtliche Rahmenbedingungen**

Problem:
 Es gibt keine gesetzliche Legitimation für einen Ombudsman.
Lösung:
 Abschluss von Einzelverträgen mit den Einrichtungen und Diensten auf freiwilliger Basis.

SozialausschussEschweiler27032007

Kreis Aachen



Das Ombudsmanverfahren

• **3. Vertragspartner/Innen**

Vollstationärer Bereich
 - begonnen im Herbst 1996 -
 32 Einrichtungen im Kreis Aachen
 - hiervon alle Vertragspartner/Innen
 Hinzu kommen zwei singuläre Tages-/ Kurzzeitpflegeeinrichtungen, die seit 2006 ebenfalls Vertragspartner sind.

SozialausschussEschweiler27032007

Kreis Aachen



Das Ombudsmanverfahren



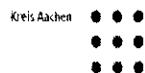
• 3. Vertragspartner/Innen

ambulante Dienste:

- begonnen im Frühjahr 2000 -
- 32 Dienste im Kreis Aachen
- hiervon 19 Vertragspartner/Innen (60 %)
- 2 überlegen derzeit
- größte Lücken in Eschweiler und Stolberg:
- nur je 3 von 7.

Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren



• 4. Beschwerdeverfahren

Mündlich – schriftlich

Betroffene – Angehörige

auch: Heimbeirat oder MA

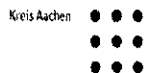
Ombudsman versucht, einvernehmliche

Lösung herbeizuführen;

wenn nicht: Schlichterspruch

Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren



• 5. Gütesiegel

Separate Verfahren für stationär und ambulant

Stationär:

entstanden 1998 – überarbeitet 2003

ambulant:

entstanden 2001 – überarbeitet 2005/6

3 Jahre gültig – danach erneutes

Antragsverfahren

Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

• **5. Gütesiegel**

Verliehene:

Stationär:
 insgesamt 8
 2 in 1998, 2 in 1999, 1 in 2002, 2 in 2004 und 1
 in 2005 erwartet werden in 2007 1-2 neue
 Anträge

Kreis Aachen



Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

• **5. Gütesiegel**

ambulant:
 insgesamt 2 - beide in 2004
 nach Erlass der neuen Richtlinien haben 2
 Dienste einen Antrag gestellt –
 erste Neuverleihung am 01.04.2007 in
 Eschweiler.

Kreis Aachen



Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

• **5. Gütesiegel**

In 2007 wird ein Verfahren für die singulären
 Tagespflegeeinrichtungen (welche häufig
 auch Kurzzeitpflege machen) im Kreis
 Aachen entwickelt.

Kreis Aachen



Sozialausschuss Eschweiler 27032007

Das Ombudsmanverfahren

• **6. Berichtswesen / Öffentlichkeitsarbeit**

- jährlicher Erfahrungsbericht (nachzulesen im Pflegeportal)
- Berichte zu speziellen Themen wie „seelsorgerische Betreuung in stationären Einrichtungen“
- mind. 1 x jährlich Pressegespräch
- Bei Gütesiegelverleihungen wird Presse eingeladen

Kreis Aachen



SozialausschussEschweiler27032007

Das Ombudsmanverfahren

• **7. Zusammenarbeit mit den Heimbeiräten**

Die Heimbeiräte kümmern sich vor Ort um die Anliegen der Bewohner/Innen. Kontakt hierhin sinnvoll.

- jährlicher Erfahrungsaustausch
- persönliche 4 Augen-Gespräche mit den Vorsitzenden bei Besuchen.

Kreis Aachen



SozialausschussEschweiler27032007

7. Das Ombudsmanverfahren

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kreis Aachen



SozialausschussEschweiler27032007
