

Mitteilungsvorlage
vom 31.05.2021

öffentliche Sitzung

Erfahrungsbericht der Ombudspersonen für die Jahre 2019 und 2020

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
16.06.2021	Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographische Vielfalt

Sach- und Rechtslage:

Herr Simon Robert und Herr Werner Wolff nehmen seit dem 01.01.2009 die Aufgaben der Ombudsperson für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen wahr. Zum 01.01.2020 wurde Herr Kunibert Matheis zum Nachfolger von Herrn Wolff gewählt.

Die Ombudspersonen berichten jährlich über die

- Erfahrungen im abgelaufenen Jahr,
- Schwerpunktaufgaben in diesem Zeitraum und
- Perspektiven für das laufende Jahr.

Der Bericht für 2019 und 2020 ist als Anlage dieser Vorlage beigelegt.

Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

Im Auftrag:

gez. Dr. Ziemons

Anlage:

Erfahrungsbericht der Ombudspersonen für 2019 und 2020

Ombudspersonen für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen



23. und 24. Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.01. – 31.12.2019

und

01.01.– 31.12.2020

Einleitung 2019

Eingefunden!

Das Jahr 2019 war ein für das Ombudspersonverfahren in der StädteRegion Aachen besonderes Jahr.

Es war das erste vollständige Jahr in einem neuen Umfeld. Wir haben uns gut in das Amt für Soziales und Senioren (A50) eingefunden und konnten unsere Arbeit für die Seniorinnen und Senioren in gewohnter Qualität fortsetzen. Trotz eines erneuten Umzuges in andere Räumlichkeiten des Amtes im Sommer, ist die „Besprechungsraum“-Atmosphäre für unsere Sprechstunden geblieben. Wir haben uns damit arrangiert, hoffen allerdings darauf, dass weitere raumplanerische Aktivitäten die Raumsituation im A 50 und damit auch unsere Situation weiter verbessern. Mit der Unterstützung unserer Arbeit durch das Amt sind wir sehr zufrieden.

Wahljahr!

Am 20.11.2019 fanden die turnusgemäßen Neuwahlen der Ombudspersonen statt, sodass unsere wertvolle und den Seniorinnen und Senioren zugewandte Arbeit auch für die nächsten vier Jahre auf soliden Säulen steht. Es freut uns, dass unsere tägliche Arbeit auch weiter die notwendige politische Unterstützung in der StädteRegion findet.

Zur Information:

Herr Werner Wolff ist nach 11 Jahren sehr engagierter Tätigkeit in diesem Bereich mit Ablauf des Jahres 2019 aus nachvollziehbaren

persönlichen Gründen auf eigenen Wunsch aus dem Amt ausgeschieden.

Ihm gilt ein besonderer Dank für seine hervorragende Arbeit in dieser schwierigen und wichtigen Funktion.

Herr Simon Robert wurde in seinem Amt bestätigt und für weitere vier Jahre, bis zum 31.12.2023, gewählt.

Er wird nunmehr gemeinsam mit dem neu in diese Funktion berufenen Herrn Kunibert Matheis die Aufgaben der Ombudspersonen gewissenhaft wahrnehmen. Das neue Team wird – einerseits mit langjähriger Erfahrung und andererseits mit frischem Mut – auch künftig die Gewähr dafür bieten, dass die Sorgen und Nöte der Menschen aus der StädteRegion Aachen, die auf Hilfs- und Unterstützungsangebote nach dem Wohn- und Teilhabegesetz angewiesen sind, ernst genommen werden und nach Möglichkeit durch fachlich fundierte Beratung und Schlichtung ausgeräumt oder abgemildert werden können.

Nun aber nachfolgend unser durch die massiven Einschränkungen der letzten Monate im Zuge der Corona-Pandemie um Einiges verspäteter Jahresbericht für das Jahr 2019:

Der Jahresbericht 2019 ist wie folgt gegliedert:

1. Besuche im Altkreis Aachen

2. Vermittlungen

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

4. Gütesiegelverfahren

1. Besuche im Altkreis Aachen:

Nachdem im Jahr 2018 die Pflegeeinrichtungen in der Stadt Aachen von uns besucht wurden, haben wir von März bis September 2019 die vollstationären Pflegeeinrichtungen im Altkreis Aachen besucht. Für uns war es auch in diesem Jahr wichtig, intensive Gespräche mit den jeweils verantwortlichen Leitungskräften und den amtierenden Bewohnerbeiräten zu führen. Hierbei waren für uns neben dem Austausch zur aktuellen Situation in den Häusern erneut auch Gespräche über die persönliche Situation der Menschen, die als Beiratsmitglied in einer Einrichtung wirken, sehr bedeutsam.

In Pflegeeinrichtungen in den Kommunen des ehemaligen Kreises Aachen treffen sich die weit überwiegende Zahl der Beiräte (29) monatlich, einige im 6-Wochen-Rhythmus und einzelne alle zwei Monate.

Der jeweilige Sozialdienst des Hauses unterstützt die Beiräte in der Regel in der Ausübung ihrer Tätigkeit.

Die Beiräte werden in den meisten Einrichtungen im Falle von Neueinzügen von Bewohnerinnen und Bewohnern aktiv eingebunden, sodass die „Neuen“ sich in der Einrichtung besser zurechtfinden und im jeweiligen Beirat „erfahrene“ Ansprechpartner finden. Dies erleichtert für viele Menschen die oft schwierige Eingewöhnung in das neue Lebensumfeld.

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. bauliche Veränderungen im Zuge der Sicherstellung der Einzelzimmerquote) als auch genereller Natur sein.

Einige wenige Angaben hierzu:

- Der Anteil der Damen an der Bewohnerschaft der Pflegeeinrichtungen lag überwiegend zwischen 65 und 80 %; es gibt einige wenige „Ausreißer“ nach oben oder nach unten.
- In Bezug auf den weiter ansteigenden Anteil der dementiell veränderten Menschen wurden uns meistens Angaben zwischen 50 bis 80 % gemacht.
- Nur wenige Häuser hatten zum Zeitpunkt des Besuches zwei oder mehr freie Plätze; als Hauptgründe wurden a) schwierig zu vermittelnde Plätze in Doppelzimmern oder b) freiwilliger Belegungsstopp aufgrund fehlender Fachkräfte genannt.
- Die ärztliche Versorgung scheint sich –bis auf vereinzelte Schwierigkeiten im Fachärzteebereich – nach wie vor auf einem zufriedenstellenden Niveau zu befinden, wobei die weitere Entwicklung kritisch betrachtet werden muss.

Die **Situation der Bewohnerbeiräte** stellte sich nach unseren Erkenntnissen wie folgt dar:

Nach wie vor **erreichen nur einige wenige Bewohnerbeiräte zum Zeitpunkt des jeweiligen Besuches nicht ihre Mitglieder-Sollstärke** (als Gründe hierfür wurden angegeben: Sterbefall eines Beiratsmitglieds und kein Nachrücker vorhanden oder es stand eine

Neuwahl kurz bevor, welche ja alle zwei Jahre stattfindet. Diese Gründe waren stets nachvollziehbar). Die meisten der Beiratsmitglieder kamen nach wie vor aus der Bewohnerschaft aber es gab auch eine Reihe von Angehörigen bzw. Vertrauenspersonen der Bewohner_innen, die sich der Beiratsarbeit widmeten oder als reguläres Mitglied im Beirat aktiv waren. Dennoch beklagten auch in 2019 einige Einrichtungsleitungen die wachsenden Schwierigkeiten, bei den Wahlvorbereitungen genügend Bewohner_innen für eine Tätigkeit im Beirat zu gewinnen. Dies ist aber tatsächlich von Haus zu Haus unterschiedlich und kann noch nicht als grundsätzliches Problem benannt werden.

Alle Beiräte werden von der jeweiligen Einrichtung bei der Wahrnehmung ihrer Tätigkeiten unterstützt. Dies geschieht üblicherweise über den Sozialen Dienst – häufig engagieren sich aber auch die Einrichtungsleitungen und/oder Pflegedienstleitungen und nehmen z.B. regelmäßig an den Sitzungen teil. Fast überall wird mit dem/der jeweiligen Vorsitzenden eine Tagesordnung vorbesprochen und vorbereitet, bei der Sitzungsleitung unterstützt, das Protokoll gefertigt und verteilt sowie den angesprochenen und evtl. bemängelten Punkten nachgegangen. Ist der/die Vorsitzende ein externes Mitglied, fällt der Unterstützungsbedarf vereinzelt geringer aus.

Wir erkundigten uns auch danach, wie die seelsorgerische Betreuung in den Einrichtungen funktioniert, welche Angebote bzw. Kontakte es im Zusammenhang mit der Quartiersanbindung gibt und ob der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen gut funktioniert. Wir konnten beruhigt feststellen, dass sich zu diesen Punkten nur in Ausnahmefällen Handlungsbedarf zeigte.

Wir hoffen, bei den diesjährigen Besuchen in der Stadt Aachen – sobald uns diese wieder möglich sind – ähnlich positive Tendenzen zu erfahren.

In diesem Zusammenhang möchten wir uns ausdrücklich für die freundliche Aufnahme und die vertrauensvollen Gespräche in allen Häusern sowohl bei den Verantwortlichen als auch bei den Beiratsmitgliedern herzlich bedanken!

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 unter 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 2019 viele, teils sehr unterschiedliche Anliegen aufgenommen und durch Gespräche, Verhandlungen aber auch die Hinzuziehung externer Fachleute versucht, Lösungswege zu entwickeln, die den teils sehr unterschiedlichen Interessen zu bestehenden Problemlagen gerecht werden und letztlich den Hilfesuchenden eine für sie zufriedenstellende oder zumindest akzeptable Verfahrensweise zur Bewältigung der akuten Situation aufzeigten.

Die Zahl der Anfragen zur Unterstützung in Konfliktfällen bzw. zur Klärung schwieriger Fragen im Zusammenhang mit dem Thema Pflege und Betreuung hat sich im Jahr 2019 – entgegen den Feststellungen im Jahr 2018 – wieder auf das Niveau der Vorjahre eingependelt.

Ein paar Beispielfälle aus dem Jahr 2019:

Eine Tochter und gleichzeitig Betreuerin einer Bewohnerin einer Pflegeeinrichtung berichtete uns über verschwundene Wäschestücke der Bewohnerin. Es war strittig, wer für den Verlust der Kleidungsstücke haften sollte. Nach mehreren Gesprächen mit den Leitungskräften des Hauses und zwei Besuchen vor Ort zur Klärung der Situation hat sich letztlich die durch die Ombudsperson eingeschaltete Geschäftsführerin bereit erklärt, für eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung des Problems Sorge zu tragen.

In einem anderen Fall gab es Probleme in der Kommunikation zwischen einer Angehörigen eines Pflegeheimbewohners und dem Pflegepersonal bzw. der Pflegedienstleitung. Da sich die Angehörige sehr um die Pflege und Versorgung des Bewohners sorgte und das Pflegepersonal auch verbal zum Teil in unangemessener Weise angriff, waren Schlichtungsgespräche notwendig, in denen sowohl die Rechte des Bewohners aber auch die Rechte des Personals verdeutlicht werden konnten.

In einer an uns herangetragenen Angelegenheit ging es einerseits um Pflegefehler bei der Versorgung eines zwischenzeitlich verstorbenen Heimbewohners und andererseits um eine Erstattung von anteiligen Heimkosten an die Erben. Auch hier konnte durch diverse Gespräche zur Klarstellung der rechtlichen Kriterien und der resultierenden Geld-Forderungen des Angehörigen, welcher uns zwecks Schlichtung in diesem Fall eingeschaltet hatte, ein für beide Seiten akzeptables Ergebnis erzielt werden.

Um die nach Auffassung des Nutzerinnen- und Nutzerbeirates überzogene Erhöhung der Pflegeheimkosten ging es in einer an-

deren Pflegeeinrichtung. Hier waren diverse Teilnahmen an den Sitzungen des Beirates und Gespräche mit den Vertretern der Einrichtung, des Betreibers und seines Spitzenverbandes notwendig, damit die Sachlage geklärt werden konnte und dem Beirat die ihm zustehenden Informationen zur Begründung der Kostensteigerung auch im Detail zugänglich gemacht wurden. Dies war sowohl für den betroffenen Betreiber der Einrichtung, den an den Verhandlungen zu einer Entgelterhöhung beteiligten Kostenträgern (Pflegekassen und Landschaftsverband Rheinland für die örtlichen Sozialhilfeträger), als auch für uns der erste Fall, in dem ein Beirat mit unserer Unterstützung sein Einvernehmen zu einer bevorstehenden Erhöhung der Heimentgelte ausdrücklich von einer detaillierten Information zu den Gründen der Notwendigkeit einer geplanten Entgelterhöhung abhängig gemacht hat und damit zumindest mittelbar auch Einfluss auf die diesbezüglichen Verhandlungen nehmen konnte.

In einer weiteren Angelegenheit gab es neben einer Reihe von Unzufriedenheitsbekundungen zum Beispiel in Bezug auf die personelle Ausstattung, den Reinigungszustand der Bewohnerzimmer und teilweise auch der Sanitärräume, die Medikamentengabe, der Wäscheversorgung und der Essensqualität einzelner Bewohner_innen einer Pflegeeinrichtung sowie bezüglich des Umgangs zwischen Bewohner_innen und Geschäftsführung auch die Feststellung, dass die zunächst sehr zögerliche Gesprächsbereitschaft der Geschäftsführung gegenüber der Ombudsperson nicht akzeptabel war. Auch hier konnten für die Bewohner_innen und den Beirat nach intensiven Gesprächen mit der Geschäftsführung maßgebliche Verbesserungen erreicht werden.

Soweit die Beispielfälle für das abgelaufene Jahr 2019!

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 2019 fanden wieder zwei Zusammenkünfte dieser Art statt; die Beiräte/Einrichtungen durften wählen, welche der beiden Veranstaltungen sie besuchen wollten; inhaltlich waren sie identisch aufgebaut.

Das erste Treffen fand am **31.05.2019** im **CMS Pflegewohnstift** in Aachen–Laurensberg statt; das zweite war für den **14. Juni 2019** im **Senioren- und Betreuungszentrum der StädteRegion Aachen** in Eschweiler terminiert. Den beiden Einrichtungsleitern: Herrn Fuhrmann, „CMS Pflegewohnstift“ und Herrn Müller, „Senioren- und Betreuungszentrum“, und ihren gastfreundlichen Teams, welche die Veranstaltungen mit viel Liebe und Engagement vorbereitet hatten und während der Veranstaltung für reibungslose Abläufe sorgten, **unseren herzlichen Dank**. Zu beiden Treffen gingen wieder über 120 Anmeldungen ein.

Bei den Zusammenkünften wurde über die für das Jahr 2019 anstehende Novellierung des Wohn- und Teilhabegesetzes für das Land Nordrhein–Westfalen und die diesbezüglichen Regelungen zum Thema Mitwirkung und Mitbestimmung informiert. Darüber hinaus gab es wieder Einblicke in die kommunalpolitischen Entwicklungen im Bereich Pflege und Betreuung bzw. über die The-

men, mit welchen sich die Konferenz Alter und Pflege, in welchen die Ombudspersonen als Mitglieder ebenfalls aktiv sind, aktuell befasst.

Schließlich berichteten wir über unsere Tätigkeit im Jahr 2018 und gaben Einblicke in unsere Arbeit und die entsprechenden Zielsetzungen für das Jahr 2019 sowie die möglicherweise bevorstehenden Veränderungen bei der Besetzung der Funktion der Ombudspersonen (Neuwahl der Ombudspersonen im November 2019 und Ausscheiden des Herrn Wolff aus nachvollziehbaren privaten Gründen). Wir machten deutlich, dass uns die Fortsetzung der wichtigen Arbeit der Ombudspersonen sehr am Herzen liegt und auch bei einer teilweisen Neubesetzung der Funktion alles daran gesetzt werden wird, dass unsere bisherige erfolgreiche Tätigkeit in mindestens gleicher Qualität fortgesetzt wird.

Besonderen Wert legten wir bei diesen Zusammenkünften auf einen offenen Austausch zu allen für die Beiräte aktuell wichtigen Themen. Hierbei wurden stärker als in den Vorjahren auch individuelle Problemlagen in einzelnen Häusern besprochen.

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. Wir können grundsätzlich berichten, dass nicht jeder Antrag im ersten Anlauf zum Erfolg führte. Wenn uns die Diskrepanz zum zu erreichenden Ziel (nämlich 50 der 55 Fragen den Tatsachen entsprechend und erfolgreich zu beantworten) zu groß erschien, legten wir den Verantwortlichen die Rücknahme des Antrages nahe und empfahlen bestimmten Kategorien aus dem Kriterienkatalog im Hause nochmal einge-

hend nachzugehen. Unseren Empfehlungen wurde stets entsprochen!

Einige der Einrichtungen, welche eine Wiederverleihung hätten beantragen können (das Verfahren wurde ja im Vorfeld der Novellierung über 15 Monate ausgesetzt) haben bis heute nach wie vor einen solchen Antrag auf Wiederverleihung nicht gestellt.

Dennoch ist es einigen Einrichtungen durchaus gelungen, den neuen Ansprüchen Genüge zu tragen und so konnten wir in 2019 folgende Gütesiegel erstmalig oder erneut verleihen:

30.01.2019 erstmalige Gütesiegelverleihung Haus Aurelius

23.02.2019 Wiederverleihung Seliger Gerhard

05.10.2019 erstmalige Gütesiegelverleihung Haus Regina

Einleitung 2020

Ein schwerer Tiefschlag für uns alle!

Das Jahr 2020 war auch für uns Ombudspersonen in der Städte-Region Aachen ein Jahr, welches unser Leben sehr stark verändert hat.

Die bis in den Februar 2020 allseits bestehende Hoffnung, auch in diesem Jahr unser Informations- und Vermittlungsangebot für die Seniorinnen und Senioren in gewohnter Qualität und durch weitere gute persönliche Kontakte bieten zu können, wurde durch die Nachrichten zur Ausbreitung des neuen Corona-Virus SARS-CoV 2 und die damit zügig einhergehenden restriktiven aber notwendigen behördlichen Folgemaßnahmen jäh zerstört. Auch wenn uns zu diesem Zeitpunkt der Umfang und die zeitliche Dauer der Einschränkungen noch nicht vollständig bewusst sein konnten, mussten wir erkennen, dass sich damit auch die Art und Weise unserer Arbeit wesentlich verändern würde. Mehr telefonische Kontakte statt Termine vor Ort und Homeoffice statt Beratungen im Haus der StädteRegion Aachen bestimmten zeitweise unseren Einsatz für die von Pflege und Betreuung betroffenen Menschen.

Der Jahresbericht 2020 ist wie folgt gegliedert:

1. Nicht zu realisierende Pläne

2. Vermittlungen

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

4. Schlussworte

1. Nicht zu realisierende Pläne:

Nachdem im Jahr 2020 wieder der turnusmäßige Besuch der Pflegeeinrichtungen in der Stadt Aachen von uns geplant war, wurden diese Planungen durch den Ausbruch der Corona-Pandemie bereits im März 2020 zunichte gemacht.

Die zu Beginn der ersten Welle der Pandemie durch die Landesregierung verhängten Besuchsverbote für Pflegeeinrichtungen machten die Durchführung von Ortsterminen und Gesprächen in den Pflegeeinrichtungen für uns auf nicht absehbare Zeit unmöglich. Daher mussten alle Besuchstermine abgesagt werden. Dies war für uns Ombudspersonen sehr schmerzlich aber für die Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtungen sicherlich noch sehr viel schlimmer, da sie durch die behördlichen Verfügungen, welche zu ihrem Schutz ergingen, lange Zeit ihrer sozialen Kontakte mit Familien, Freunden und Bekannten beraubt wurden. Gerne hätten wir unsere guten Kontakte zu den Seniorinnen und Senioren in den Pflege- und Betreuungseinrichtungen weiter gepflegt, dies war jedoch nur noch sehr eingeschränkt möglich.

Um dennoch den Kontakt zu den Bewohnerinnen und Bewohnern, den Beiräten, den Angehörigen und den Vertretern der Einrichtungen zumindest teilweise aufrecht zu erhalten wurde eine Vielzahl von Telefonaten geführt.

Im weiteren Verlauf des Jahres mussten wir feststellen, dass nach dem Ende der vollständigen Besuchsverbote wenigstens zeitweise wieder Besuche unter den Vorgaben der Gesundheitsämter zur

Einhaltung der Hygiene- und Abstandsregeln sowie der Maskenpflicht zumindest eingeschränkt möglich wurden. Da auch wir die Bewohnerinnen und Bewohner nicht unnötig einer Gesundheitsgefahr durch mögliche Infektionen aussetzen wollten, haben wir unsere persönlichen Kontakte und Termine vor Ort soweit vertretbar und nicht unbedingt notwendig nicht durchgeführt beziehungsweise alternativ den telefonischen Kontakt gesucht.

2. Vermittlungen

Trotz der extrem widrigen Umstände im Jahr 2020 haben wir versucht auch in dieser schwierigen Zeit unserer Kerntätigkeit nachzukommen, nämlich uns der an uns herangetragenen **Sorgen und Nöte** der Nutzerinnen und Nutzer von Pflege-, Wohn- und Betreuungsangeboten, welche unter den Geltungsbereich des WTG fallen, oder ihrer Angehörigen/betreuenden Personen anzunehmen.

So haben wir auch im Jahr 2020 einige teils wieder sehr unterschiedliche Anliegen aufgenommen und versucht, den Hilfesuchenden eine für sie zufriedenstellende Lösung zur Bewältigung der akuten Problemsituation aufzuzeigen.

Bedingt durch die Folgen der Corona-Pandemie waren die diesbezüglichen Anfragen zwar zahlenmäßig geringer aber dennoch vorhanden. Natürlich haben die Auswirkungen der Pandemie auch die Sachthemen in unserer Arbeit geprägt.

Ein paar Beispielfälle aus dem Jahr 2020:

Im Verlauf des Jahres haben uns immer wieder Beiräte, Bewohnerinnen, Bewohner und auch Angehörige kontaktiert, die die Regelungen der Landesregierung zum Thema Besuche in Einrichtungen erklärt bekommen wollten, die stark verunsichert waren und wis-

sen wollten, was jeweils gerade erlaubt war bzw. warum bestimmte Wünsche zu persönlichen Kontakten nicht erfüllt werden konnten. Hier war auch für uns die Häufigkeit der Änderung von Regelungen in den jeweiligen Corona-Verordnungen und Allgemeinverfügungen eine große Herausforderung. Diesbezüglich stets auf dem Laufenden zu bleiben, war und ist mit einem hohen Aufwand verbunden. Dennoch konnten wir die meisten Auskunftswünsche zur Zufriedenheit der Nachfragenden beantworten.

In diesem „Corona-Jahr“ wurde uns ebenfalls sehr deutlich, wie stark die Arbeit der Beiräte in den Einrichtungen zwangsweise gelitten hat. Es haben **weitestgehend keine Beiratssitzungen stattgefunden**, sodass dort wichtige Themen oder Probleme nicht – wie sonst üblich – besprochen oder gelöst werden konnten. Das hatte **große einschränkende Auswirkungen auf die Möglichkeiten der Beiräte in Bezug auf die Mitwirkung und Mitbestimmung** in den Einrichtungen und forderte nicht selten klärende Gespräche durch uns.

Auch die in einzelnen Häusern in 2020 notwendigen **Neuwahlen der Beiräte** fanden teilweise – je nach Zeitpunkt und konkreter Infektionslage vor Ort – unter sehr schwierigen Rahmenbedingungen statt oder mussten gar verschoben werden. Auch diesbezüglich haben wir meist telefonisch die Möglichkeiten mit allen Beteiligten erörtert und versucht, aufgetretene Fragen zu beantworten.

Ein weiteres wichtiges Thema im vergangenen Jahr waren Anfragen zur **Klärung und Vermittlung im Bereich des Themenkomplexes „Gewaltprävention“**. So konnten Fragen zu in einzelnen Einrichtungen aufgetretenen verbalen bis hin zu körperlichen Auseinandersetzungen zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern geklärt werden. Es wurden Fragen zum Thema „Was fällt alles unter den Gewaltbegriff“ und welche Instrumente kann ich nutzen, um

Gewalt zu verhindern (z. B. den Einsatz einer/s Gewaltpräventionsbeauftragten) mit den jeweils Beteiligten in den betroffenen Einrichtungen besprochen.

3. Zusammenarbeit mit den Bewohnerbeiräten

Die jährlichen Treffen zum Austausch mit den Bewohnerbeiräten der Pflegeeinrichtungen bilden stets die Höhepunkte unserer wichtigen Arbeit.

Die für Juni 2020 geplanten Beiratstreffen mussten zu unserem Bedauern pandemiebedingt abgesagt werden, da die rechtlichen Vorgaben zur Bewältigung der Corona-Pandemie die Durchführung von Veranstaltungen dieser Größenordnung leider nicht zuließen und wir zudem die einzuladenden Teilnehmer_innen auch in keinem Fall einer nicht auszuschließenden Gefahr durch mögliche Infektionen aussetzen wollten.

Daher mussten wir auch diesbezüglich unsere Kontakte auf entsprechende Telefonate mit den Akteuren beschränken und konnten auch leider nicht alle Beiräte im sonst üblichen Maße beraten und unterstützen. Wir haben die Zusammenkünfte schmerzlich vermisst und hoffen, vielleicht noch im Jahr 2021 – spätestens jedoch 2022 – wieder für unsere Seniorinnen und Senioren solche persönlichen Zusammenkünfte organisieren und vor Ort präsent sein zu können.

4. Schlussworte:

Die bitteren Erfahrungen durch die Corona-Pandemie und die damit einhergehenden massiven Probleme, besonders für unsere äl-

teren, pflegebedürftigen Menschen, müssen alle Verantwortlichen in Politik und Behörden aufhorchen lassen.

Wir erwarten, dass diese Erfahrungen nicht umsonst waren, sondern die notwendigen Konsequenzen nach sich ziehen. Dies sind neben der Tatsache, dass für jeden Fall eines ähnlichen künftig eintretenden Ereignisses Pläne vorhanden sind, welche das Leiden für unsere besonders verletzlichen Seniorinnen und Senioren so weit wie möglich von vornherein minimieren, auch die Erarbeitung von nachhaltigen Strategien zur Gewähr einer sozialen Teilhabe dieser Gruppe von Menschen und zum größtmöglichen Schutz ihrer psychischen und physischen Gesundheit.

Vereinsamung durch Isolation darf kein zweites Mal in diesem Maße um sich greifen, wie es 2020 stattgefunden hat. Nur dem Einsatz und der Umsicht unserer Pflegekräfte und dem Personal der Einrichtungen insgesamt ist es zu verdanken, dass hier nicht größere Schäden entstanden sind. Diesen Dank möchten wir an dieser Stelle besonders unterstreichen.

Wir sind fest entschlossen unsere Arbeit auch unter erschwerten Bedingungen weiter im Interesse unserer Seniorinnen und Senioren und allen weiteren Hilfesuchenden fortzuführen.

Zum Abschluss danken wir 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 Engage-
ment unterstützen**

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

Aachen, im Mai 2021

gez.: Simon Robert gez.: Kunibert Matheis gez.: Werner Wolff