

## **Vermitteln statt streiten**

Als der Landtag 2014 beschloss, den Landkreisen und kreisfreien Städten die Möglichkeit zu geben, zur Unterstützung der Heimaufsichten – heute spricht man von WTG-Behörde – eine Vermittlerin oder Vermittler zur Seite zu stellen, war diese Entscheidung den Erfahrungen geschuldet, dass es naturgemäß in Einrichtungen wie Pflegeheime oder Wohngemeinschaften oder auch in der ambulanten Pflege oder in Einrichtungen der Behindertenhilfe zu Konfliktsituationen kommen kann, die nicht sofort ein behördliches Eingreifen erforderlich machen. Aufgrund meiner mehr als 30-jährigen Erfahrung als Leiter von Pflegeeinrichtungen und als Vorsitzender eines großen Trägers von Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen habe ich diese Möglichkeit nur begrüßen können und 2015 erstmals beim Sozialdezernenten des Kreises Unna die Berufung einer Ombudsperson angeregt. Im April 2018 bin ich dann nach einem Auswahlverfahren (man nannte es Interessenbekundungsverfahren) zusammen mit einem Jürgen Stefan zur Ombudsperson für Unna-Süd berufen worden. Und seit Sommer 2019 bin ich für den gesamten Kreis zuständig. Sehr schnell zeigte sich, dass in vielen Konfliktsituationen eine Vermittlung gefragt ist. Vermittlung in einem Spannungsfeld, das ich so beschreiben möchte:

**Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner, Erwartungen der Angehörigen und Möglichkeiten der Einrichtung bzw. des Pflegedienstes.** Was versteht man unter einer „Ombudsfrau“ bzw. „Ombudsmann“ bzw.

„Ombudsperson“? Sie erfüllen die Aufgabe einer unparteiischen Schiedsperson.

Das Wort hat einen altnordischen Ursprung. Es handelt sich um eine ehrenamtliche Aufgabe. Seit den 1970er Jahren verbreitete sich die Berufung oder Bestellung von Ombudspersonen weltweit sehr schnell, weil man erkannt hat, dass durch Ombudspersonen bei bestimmten Themen eine ungerechte Behandlung von Personengruppen – also Pflegebedürftige oder Menschen mit Behinderungen – verhindert werden kann. Heute würde man sagen: eine Ombudsperson ersetzt das fehlende Sprachrohr, um den Interessen der benachteiligten Gruppen Gehör zu verschaffen. Eine Ombudsperson grenzt sich in ihrer Tätigkeit und ihren Möglichkeiten deutlich von einer Behörde ab. Sie hat auch keine ordnungspolitischen Rechte und ist weder den Einrichtungen oder Dienstleistern noch der Heimaufsicht gegenüber weisungsbefugt.

Umgekehrt ist sie aber auch gegenüber der Heimaufsicht nicht weisungsgebunden. Das bedeutet: wenn ich in einem Konfliktfall der Meinung bin, eine Vermittlung reicht nicht aus, wenn sich z.B. Angehörige zum Beispiel über eine unzureichende Pflege oder Betreuung beklagen und bei den Verantwortlichen in einem Heim kein Gehör finden und ich nach einem Vermittlungsgespräch auch diesen Eindruck gewinne, informiere ich die Heimaufsicht oder die zuständige Pflegekasse. Dieses aber mit Wissen der beteiligten Konfliktparteien. **Was können das für Konflikte sein?**

>bei der Medikamentenversorgung entstehen Fehler: vertauschen von

Tabletten – es ist wiederholt nicht darauf geachtet worden, dass Tabletten für die Versorgung am Wochenende fehlen –

>ein Bewohner ist nachts aus dem Bett gefallen und scheint sich nicht verletzt zu haben. Also wird kein Arzt gerufen. Am nächsten Morgen aber ist z.B. der Fuss geschwollen.

>ein Bewohner ist inkontinent und ist wiederholt mit durchnässter Hose an den Frühstückstisch gesetzt worden oder hat vor dem externen Arztbesuch eingenässt und wurde trotzdem ins Taxi gesetzt

>Angehörige haben den Eindruck, ihre Mutter wird zu wenig aktiviert und sitzt zu oft alleine in ihrem Zimmer

>auf die Ernährungsgewohnheiten wird zu wenig Rücksicht genommen: z.B. schon vor der Heimaufnahme ass die Mutter kein Fleisch mehr. Aber sie bekommt es im Heim immer wieder vorgesetzt

>die Angehörigen sind mit der Zimmer- und Badreinigung nicht zufrieden

>Angehörige verstehen bei Pflegesatzerhöhung das Informationsschreiben nicht

>Angehörige können nicht nachvollziehen, dass der Pflegegrad erhöht werden muss. Sie erkennen nicht, welcher zusätzlicher pflegerischer Aufwand das rechtfertigt.

>die aufwendigsten Vermittlungsgespräche entstehen, wenn die Beziehungsebene zwischen Angehörigen und Pflegeeinrichtung gestört ist. Dann sind sehr oft 2-3 Gespräche notwendig. Um mich rückzuversichern, ob die getroffenen Verabredungen von beiden Seiten eingehalten werden (z.B. taucht ein Problem auf, über das die Angehörige mit der Pflegedienstleitung sprechen möchte, sucht sie diese möglichst zeitnah auf und trägt das Problem nicht wochenlang nur mit sich herum).

>Erkenne ich, dass ich Beziehungsebene und Sachebene miteinander vermischen, versuche ich zunächst, Probleme auf der Beziehungsebene zu lösen, um dann vorurteilsfreier mit den Konfliktparteien das Sachproblem zu lösen.

**Ein Grundsatz bei meiner Vermittlung leitet mich bei den Vermittlungen: ich achte darauf, dass keine der Konfliktparteien von mir abhängig wird, sondern dass es mir gelingt, jede Konfliktpartei zu befähigen, konfliktfreie Kommunikationsformen zu erlernen und umzusetzen. Auch achte ich darauf, dass ich nicht stellvertretend für eine Konfliktpartei das Problem zu lösen.**

Sicherlich interessiert es Sie auch, wie Einrichtungen oder Pflegedienste auf meine Vermittlungstätigkeit reagieren. Als ich im April 2018 zur Ombudsperson berufen wurde, war es mir wichtig, bei den Einrichtungen im Bereich Unna-Süd einen Antrittsbesuch zu machen und mich vorzustellen. Das hat mir einen Vertrauensvorschuss eingebracht bis dahin, dass sich inzwischen auch Einrichtungsleitungen an mich wenden und um Rat in einer Konfliktsituation bitten. In der Regel werde ich aber von Angehörigen kontaktiert, die den Flyer in der Einrichtung am Schwarzen Brett entdeckt haben oder von Mitangehörigen anderer Bewohner auf diese Möglichkeit der Vermittlung aufmerksam gemacht wurden. Ich höre zu: eine ganz wichtige Fähigkeit und frage nach, um das Problem besser zu verstehen und frage nach den Erwartungen an mich als Ombudsperson. Dann nehme ich Kontakt mit der Einrichtungsleitung auf und berichte, dass die Angehörige X. ein Anliegen hat und mich gebeten hat, bei einem Gespräch dabei zu sein. Ich vermeide den Begriff „Beschwerde“, denn dann schließen sich erfahrungsgemäß sofort „seelische Türen“. Mein Vorteil ist: ich komme nicht als Kontrolleur oder verlängerter Arm der Heimaufsicht. Der Erfolg einer Vermittlung hängt auch davon ab, ob es gelingt, dass die Konfliktparteien mir vertrauen und sich öffnen. – Seit März 2020 hat die telefonische Vermittlung naturgemäß coronabedingt zugenommen, allerdings unter Beachtung von Schutzmaßnahmen habe ich auch Treffen und Gespräche vor Ort gehabt.

Gerade in den ersten Pandemienmonaten hat das Thema „Besuchsmöglichkeiten“ sehr viel Raum eingenommen. Quasi als Kollege haben mir die Einrichtungsleitungen und Pflegenden auch leid getan, denn es war für alle schwer, weil sich die Allgemeinverfügungen der Regierung regelmäßig änderten und auch der bürokratische Aufwand zugenommen hat. Bis heute. Hinzu kommen die Engpässe bei der Gewinnung von Pflegefachkräften. Um die Versorgung sicherzustellen, müssen alle Einrichtungen auf Leihmitarbeiter zurückgreifen, sodass die Bewohner (aber auch die Angehörigen) häufig wechselnde Bezugspersonen bzw. Ansprechpartner vor Ort haben. Kann die Pflege- oder Betreuungskraft dann nur gebrochen Deutsch sprechen, führt das nicht nur zu Störungen in der Kommunikation mit dem Bewohner, gerade bei dementiell veränderten Menschen, sondern auch im Austausch mit Angehörigen. Dieser sog. Pflegenotstand prägt auch heute noch viele Einrichtungen und führt zu Konflikten. Das macht die Vermittlung nicht leichter. Aber auch nicht unmöglich. In Einrichtungen, in denen eine gesunde Konflikt- und Gesprächskultur gepflegt wird, findet sich immer ein Weg, um verloren gegangenes Vertrauen wieder herzustellen. Nach meinen Erfahrungen öffnet sich oft die Tür, weil sich die Leitungen in ihrer Situation verstanden fühlen und dann bereit sind, offener über weitere Probleme zu sprechen und meinen Rat einholen. Hat sich – warum auch immer – ein ganzer Wohnbereich gegen eine Angehörige verschworen, dann setze ich mich allen zusammen und versuche

gemeinsam einen Weg zu finden, um den Knoten der gestörten Kommunikation zu lösen, damit eine neue Offenheit gegenüber der Angehörigen entstehen kann. Ein falsches Wort, ein Missverständnis, sich nicht beachtet fühlen oder einfach nur Antipathie, können das Miteinander sehr zerstören. Auch persönliche Verletzungen entstehen. Ein Klima der gegenseitigen Wertschätzung zu schaffen, das nehme ich mir immer wieder vor.

**Ombudsperson zu sein heisst: vermitteln statt streiten!**