

ANLAGE

ALLGEMEINE SCHLUSSFOLGERUNG DES BERICHTS DER OMBUDSFRAU

Der Auftrag des Präsidiums war sehr allgemein gehalten. Die Anzahl Rückmeldungen war unbekannt. Dies erschwerte die Vorgehensweise.

Insgesamt äußerten etwas mehr als 25 Personen knapp 80 Vorwürfe und Behauptungen.

Knapp 30 waren stichhaltig. Dabei muss eine Behauptung nicht unbedingt einen Vorwurf darstellen, wie z.B. die Feststellung, dass es Personalmangel gibt.

Etwas mehr als 20 Behauptungen und Vorwürfe erwiesen sich als falsch.

Bei zwölf Vorwürfen konnte nicht ermittelt werden, ob die Behauptung der Wahrheit entsprach oder nicht.

21 Vorwürfe wurden nicht untersucht, sei es aus Zeitmangel oder aufgrund des Arztgeheimnisses.

Die Vorwürfe und Behauptungen beziehen sich auf die Vertragspolitik, die Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung und die mangelnde Wertschätzung gewisser Personalmitglieder durch eine Leitungsperson. Die meisten Vorwürfe beziehen sich auf die Personalpolitik, gefolgt von den Vorwürfen zu den Dienstleistungen und zum Umgang mit der ersten Corona-Welle. In sechs Fällen wurden der Ombudsfrau Elemente vorgetragen, die eine Straftat nicht ausschließen. Demnach benachrichtigte die Ombudsfrau die Staatsanwaltschaft.

Die Ombudsfrau zieht folgende Schlussfolgerungen aus den Nachforschungen zu den Behauptungen und Vorwürfen in Bezug auf die WPZS der Interkommunale VIVIAS:

VIVIAS führt in Bezug auf Teilzeitkräfte, die im Schichtdienst arbeiten, eine gesetzeswidrige Vertragspolitik. Personalmitglieder, die gewisse ihrer Rechte als Arbeitnehmer aktiv einforderten, erfuhren seitens einer leitenden Person mangelnde Wertschätzung.

Die Kündigung eines Personalmitgliedes war ungemessen.

Der Arbeitsdruck für die Raumpfleger ist besonders hoch.

Der Personalmangel im Pflegebereich hat notgedrungen zur Folge, dass Dienstleistungen im Pflege- und Krankenpflegebereich nicht so erbracht werden können, wie es sich VIVIAS und das Personal wünschen.

Der Krankenpflagedienst bedarf einer Optimierung. Gewisse Pflegestandards werden noch nicht einheitlich umgesetzt, VIVIAS arbeitet jedoch daran, um die Situation zu verbessern.

Lediglich in einem Fall gibt es ein Hygieneproblem, an dessen Behebung ebenfalls gearbeitet wird.

Von Versäumnissen in Bezug auf den Umgang mit Medikamenten kann keine Rede sein. Problematisch bleibt nur der Zugang zu den Medikamenten. Dort soll bald Abhilfe geschaffen werden.

Die Art und Weise, wie VIVIAS mit Beschwerden umgeht, ist im Allgemeinen korrekt. Nur in zwei Situationen war der Ton unpassend.

Während der ersten Corona-Welle hat das gesamte Personal von VIVIAS sein Bestes gegeben. Das Besuchsrecht wurde in zwei von fünfzehn Fällen verletzt.

Ein Drittel der Personen, die sich auf den Aufruf der Ombudsfrau gemeldet haben, haben VIVIAS Lob und Anerkennung ausgesprochen.

EMPFEHLUNGEN DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau empfiehlt VIVIAS in Bezug auf die Personalvertragspolitik, den Austausch mit den anderen WPZS in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu suchen.

Die Ombudsfrau empfiehlt VIVIAS, Entscheidungen gegenüber dem Personal ausführlicher zu begründen.

Über die Pläne zur Verbesserung der Gesundheit am Arbeitsplatz sollte VIVIAS mehr kommunizieren. Die Ombudsfrau empfiehlt zudem, das Personal speziell auf die Möglichkeit eines internen Verfahrens bei Verdacht auf Mobbing aufmerksam zu machen.

In dem Bewusstsein, keine Expertin auf dem Gebiet zu sein, möchte die Ombudsfrau VIVIAS vorschlagen zu prüfen, ob die diplomierten Krankenpfleger-Wohnbereichsleiter entlastet werden könnten, damit sie mehr in die Pflege einsteigen könnten.

Die Ombudsfrau möchte VIVIAS empfehlen zu überlegen, welche Maßnahmen ergriffen werden könnten, um den Arbeitsdruck der Raumpfleger zu mindern. In diesem Zusammenhang sollte VIVIAS bedenken, dass die Hilfestellung bei der Essenseinnahme nicht Aufgabe der Raumpfleger sein darf.

Die Ombudsfrau empfiehlt VIVIAS, über den Einsatz von zusätzlichen Warnsystemen, wie Sturzmatten vor den Betten, nachzudenken.

Gewisse Behauptungen, die Angehörige aufgestellt haben, hätten sofort entkräftet werden können, wenn diese den Mut gehabt hätten, die erlebte Situation direkt mit den Wohnbereichsleitern zu klären. Es besteht jedoch eine Scheu, Dinge anzusprechen. Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsfrau VIVIAS, das Beschwerdemanagement offensiver zu bewerben, nach dem Motto: „Wir wollen gute Arbeit leisten! Sagen Sie uns, wie wir noch besser werden können!“

Die Ombudsfrau empfiehlt VIVIAS, falls nicht schon geschehen, den Vorwürfen nachzugehen, die sie nicht klären bzw. prüfen konnte.

Der Presse möchte die Ombudsfrau empfehlen, pauschale Erklärungen zu vermeiden.

Die Ombudsfrau empfiehlt der Regierung, in ihren Verträgen über die Angebote der WPZS die Zahlung von Geldern an die Einhaltung der Arbeitsvertrag- und Arbeitszeitgesetzgebung zu knüpfen.

Die Ombudsfrau möchte den Politikern empfehlen, Anreize für die Pflegehelfer zu schaffen, die bereit sind, eine Zusatzausbildung zu absolvieren und dadurch befähigt werden, mehr pflegerische Tätigkeiten unter der Aufsicht eines Krankenpflegers zu übernehmen.

Aus Furcht vor nachteiligen Maßnahmen seitens des Arbeitgebers ziehen Personalmitglieder es vor, Missstände nicht zu melden. Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsfrau, die im Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft vorgesehene Möglichkeit für Personalmitglieder der Verwaltungsbehörden, sich bei Missständen an den Ombudsmann zu wenden, auf das Personal von Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag auszuweiten.