



Sitzungsperiode: 2020-2021
Datum: 12. Juli 2021

**ANHÖRUNGEN IM RAHMEN DES AN DIE OMBUDSFRAU ERTEILTEN AUFTRAGS,
NACHFORSCHUNGEN ÜBER DIE ARBEITSWEISE UND DIE AMTSHANDLUNGEN
DER INTERKOMMUNALE VIVIAS IN BEZUG AUF DIE VON IHR VERWALTETEN
PFLEGE- UND WOHNHEIME ANZUSTELLEN**

B E R I C H T

**Berichterstatter im Namen des Präsidiums:
Herr K.-H. LAMBERTZ**

An den Sitzungen nahmen teil die Damen und Herren:

M. BALTER (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), F. CREMER (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), P. CREUTZ-VILVOYE (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), J. FRANSSSEN (22.02., 22.03.2021), G. FRECHES (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), J. GROMMES (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), J. HUPPERTZ (22.02., 22.03., 12.04., 19.04.2021), K.-H. LAMBERTZ (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), A. MERTES (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), A. MOCKEL (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06.2021), R. NELLES (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), P. SCHMITZ (22.02., 22.03., 12.04., 14.06., 12.07.2021), L. SCHOLZEN (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), C. SERVATY (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021), A. VELZ (22.02., 22.03., 12.04., 19.04., 12.07.2021), I. VOSS-WERDING (22.03., 12.04., 19.04., 14.06., 12.07.2021),
der Minister für Gesundheit und Soziales, Raumordnung und Wohnungswesen A. ANTONIADIS (22.03.2021),
die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft M. HARDT (22.02., 22.03.2021)
sowie, als Vertreter der Interkommunalen Vivias, der Präsident des Verwaltungsrats F. WIRTZ (22.03.2021), die Vizepräsidentin des Verwaltungsrats M. VEITHEN (22.03.2021) und der Rechtsbeistand D. BARTH (22.03.2021).

Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Ministerinnen und Minister! Werte Kolleginnen und Kollegen!

Nachdem in der Öffentlichkeit vermehrt Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf die Organisation, die Leitung und die Dienstleistungen der von der Interkommunale Vivias geführten Wohn- und Pflegezentren für Senioren (WPZS) aufgetaucht waren, hat das Präsidium die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft am 20. Juli 2020 damit beauftragt, eine Bestandsaufnahme dieser Behauptungen und Vorwürfe vorzunehmen und deren Stichhaltigkeit zu überprüfen (siehe den genauen Wortlaut des entsprechenden Beschlusses in der **Anlage 1**).

Die Ombudsfrau hinterlegte am 17. Februar 2021 einen entsprechenden Bericht zu den Nachforschungen über die Stichhaltigkeit von Vorwürfen und Behauptungen in Bezug auf die WPZS der Interkommunale Vivias (siehe **Anlage 2**). Im Rahmen der Präsidiumssitzung vom 22. Februar 2021 stellte sie diesen Bericht vor und ging auf die Fragen der Mitglieder des erweiterten Präsidiums ein (siehe Punkt 1). Das Präsidium beschloss im Anschluss, den Bericht der Ombudsfrau an die Interkommunale Vivias und die Regierung mit Bitte um Stellungnahme weiterzuleiten. Am 22. März 2021 fand eine entsprechende Anhörung von Vertretern der Interkommunale statt, die im Beisein der Regierung und der Ombudsfrau ihre Sichtweise zu den im Bericht der Ombudsfrau aufgeführten Feststellungen, Schlussfolgerungen und Empfehlungen darlegten (siehe Punkt 2). Die im Vorfeld dieser Anhörung vorgelegte schriftliche Stellungnahme der Interkommunale Vivias ist der **Anlage 3** zu entnehmen.

In den Sitzungen vom 12. April, 19. April und 14. Juni 2021 beriet das Präsidium über die Schlussfolgerungen, die aus dem vorgelegten Bericht der Ombudsfrau, der schriftlichen Stellungnahme der Interkommunale und den diesbezüglichen Anhörungen zu ziehen sind. Diese Beratungen mündeten in der Verabschiedung eines entsprechenden Präsidiumsbeschlusses (siehe **Anlage 4**).

1. BERICHT ÜBER DIE ANHÖRUNG DER OMBUDSFRAU AM 22. FEBRUAR 2021 UND ÜBER DIE DIESBEZÜGLICHE AUSSPRACHE

Zu Beginn der Sitzung stellt die Ombudsfrau die Quintessenz des im Vorfeld bereits an die Präsidiumsmitglieder verteilten Berichts zu den Nachforschungen über die Stichhaltigkeit von Vorwürfen und Behauptungen in Bezug auf die Wohn- und Pflegezentren für Senioren der Interkommunale Vivias vor. In diesem Zusammenhang wird auf den vollständigen Wortlaut des Berichts in der **Anlage 2** verwiesen.

Im Anschluss formulierten einige Präsidiumsmitglieder weitere Fragen und Bemerkungen, nachdem sie sich bei der Ombudsfrau für die umfangreiche Arbeit und deren Vorstellung bedankt hatten.

Zur **allgemeinen Einschätzung** des Berichts und der ihm zugrundeliegenden Nachforschungen erklärte ein Präsidiumsmitglied, die darin formulierten Feststellungen bestätigten leider die Befürchtungen, die es schon 2019 aufgrund der ihm zugetragenen Hinweise geäußert habe. Es seien offensichtlich gravierende tiefgründige Missstände zu Tage getreten, die eine gründliche Untersuchung erforderlich machten.

Ähnlich äußerte sich ein weiteres Präsidiumsmitglied: Einige im Bericht dokumentierte Defizite seien in der Tat bedenklich und es sei insofern richtig, dass die Ombudsfrau die möglicherweise strafrechtlich relevanten Hinweise an die Staatsanwaltschaft weitergeleitet habe.

Ein weiteres Präsidiumsmitglied wies hingegen darauf hin, dass der sehr akribisch erarbeitete Bericht aus seiner Sicht sehr nuancierte Formulierungen enthalte, die keine automatische und pauschale Stigmatisierung zuließen.

Diese Einschätzung teilte ein weiteres Präsidiumsmitglied: Ein Großteil der vorgelegten Behauptungen sei entweder nicht überprüfbar gewesen oder aber entkräftet worden. In diesem Zusammenhang erkundigte es sich danach, ob der Ombudsfrau Erkenntnisse oder Rückmeldungen vorlägen – beispielsweise von den Gewerkschaften oder vom Krankenpflegeverband –, die den Schluss zuließen, dass die Situation in den von Vivias verwalteten Senioreneinrichtungen vergleichbar bzw. besser oder schlechter sei als in anderen Wohn- und Pflegezentren für Senioren in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Die Ombudsfrau wies in Bezug auf die Frage des Vorredners darauf hin, dass der Vergleich mit der Situation in den anderen hiesigen WPZS nicht zu ihrem Auftrag gezählt habe. Davon abgesehen habe sie auch nicht die Zeit für eine derartige Analyse gehabt. In Bezug auf das Medikamentenmanagement sei ihr anhand der diesbezüglichen Angaben in einem Inspektionsbericht lediglich aufgefallen, dass die Sachlage in den einzelnen WPZS nicht vergleichbar sei, so die Ombudsfrau abschließend.

Ein Präsidiumsmitglied äußerte sein Bedauern darüber, dass die **Kommunikation zwischen der Ombudsfrau und der Interkommunale** nicht optimal verlaufen sei. Es wollte in diesem Zusammenhang wissen, ob die Anmerkungen von Vivias letztendlich vollumfänglich bei der Endredaktion des Berichts berücksichtigt worden seien. Ein weiteres Präsidiumsmitglied griff eine Äußerung der Ombudsfrau auf, wonach gewisse Zeugenaussagen von Vivias „gegengelesen“ worden seien, bevor sie von der Ombudsfrau verwendet werden konnten. Es wollte wissen, ob dieser Hinweis bedeute, dass diese Aussagen von der Interkommunale oder deren Rechtsbeistand in gewisser Weise zensiert wurden.

Zur ersten Frage wies die Ombudsfrau darauf hin, dass sie versucht habe, alle Bemerkungen der Interkommunale und ihres Rechtsbeistands bei der Redaktion des Berichts zu berücksichtigen. Manchmal habe sie sogar bestimmte Textpassagen aus der schriftlichen Stellungnahme des Rechtsbeistands wortwörtlich übernommen und nochmals darauf reagiert. Dass habe sie aber aufgrund des Umfangs der Stellungnahme und des Zeitdrucks nicht durchgängig so gehandhabt.

Die Frage, ob es eine Form von Zensur gegeben habe, könne sie nicht abschließend beurteilen, so die Ombudsfrau weiter. Der Arbeitgeber sei dazu berechtigt, die Aussagen seiner Personalmitglieder einzusehen. Sie habe aber den Eindruck, dass an bestimmten Formulierungen zumindest gefeilt worden sei. Außerdem habe sie erfahren, dass es vor den Interviews eine Versammlung mit den Personalmitgliedern und der Direktion bzw. den Wohnbereichsleitern gegeben habe.

Ein erstes Präsidiumsmitglied sprach die überdurchschnittliche **Arbeitsbelastung des Raumpflegepersonals** an (Punkt 4.1.4. des Berichts der Ombudsfrau). Es stellte diesbezüglich fest, dass der Bericht dazu kein eindeutiges Fazit beinhalte. Es wollte daher wissen, wie die Ombudsfrau die Situation letztendlich einschätze.

In ihrer Antwort erinnerte die Ombudsfrau zunächst an die ihr vorgelegten Behauptungen, wonach die Raumpflegekräfte zu wenig Zeit für die Ableistung ihrer Arbeit hätten und sich dieser Umstand nachteilig auf die Sauberkeit auswirke. Dem Inspektionsbericht aus dem Jahr 2016 habe sie einerseits entnehmen können, dass es kein grundlegendes Hygieneproblem gebe. Das hätten im Übrigen auch die Aussagen der Bewohner und Angehörigen bestätigt, die sie dazu habe befragen können. Andererseits hätten Beschwerden des Raumpflegepersonals über zu hohen Arbeitsdruck vorgelegen, insbesondere in Bezug auf den Wochenenddienst. Vor diesem Hintergrund habe sie Vivias empfohlen, das Aufgabenfeld der Raumpflege zu überprüfen und dabei insbesondere der Frage nachzugehen, ob die Raumpflegekräfte Aufgaben in Bezug auf die Essensausgabe übernehmen sollten, die normalerweise dem Krankenpflegepersonal vorbehalten seien.

Ein weiteres Präsidiumsmitglied bezog sich auf die im Bericht an verschiedener Stelle zitierten **Inspektionsberichte des Ministeriums**. Zunächst bat es um Zustellung dieser Inspektionsberichte. Darüber hinaus wollte es wissen, wann zuletzt Inspektionen in den beiden von Vivias verwalteten Seniorenzentren durchgeführt worden seien.

In Beantwortung der letzten Frage informierte die Ombudsfrau darüber, dass die letzte Inspektion im St. Vither Seniorenzentrum St. Elisabeth im August 2020 erfolgt sei und die

Inspektion das Seniorenzentrum Hof Bütgenbach im Oktober 2020 besucht habe. Dem Wunsch des Präsidiumsmitglieds nach Zustellung der Berichte könne sie aufgrund des vertraulichen Charakters dieser Dokumente nicht entsprechen. Sie selbst habe diese Berichte nur einsehen, nicht aber daraus zitieren dürfen.

In Bezug auf die **Gewerkschaften** erkundigte sich ein weiteres Ausschussmitglied danach, wie diese auf die einzelnen Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Personalpolitik und die Anwendung der Sozialgesetzgebung reagiert hätten. Die Ombudsfrau verwies in diesem Zusammenhang auf die unter Punkt 4.1.1. des Berichts angeführten Erläuterungen. Die Gewerkschaften sähen ihre vornehmliche Rolle darin, im Rahmen allgemeiner Verhandlungen mit dem Arbeitgeber Fortschritte für das Personal zu erzielen. In Einzelfällen würden sie hingegen nur dann aktiv, wenn eine konkrete Beschwerde vorliege. Dies komme nach Aussage der Gewerkschaftsvertreter allerdings nur selten vor, da die Personalmitglieder aus Angst vor negativen Konsequenzen davor zurückschreckten. Vor diesem Hintergrund könne man folglich durchaus auf ein gewisses Klima des Misstrauens schließen.

Zu der Anstellung von **Teilzeitkräften im Pflegesektor** hob ein Präsidiumsmitglied hervor, dass die von der Ombudsfrau beanstandete zögerliche Anpassung der Verträge sich augenscheinlich nicht auf einzelne Fälle beziehe, sondern eher eine allgemeine Praxis der Interkommunale darstelle. Es wollte in diesem Zusammenhang wissen, wer letztendlich die Entscheidung in dieser Frage treffe.

Die Ombudsfrau bestätigte die Annahme des Präsidiumsmitglieds mit Hinweis auf den Punkt 4.1.1. ihres schriftlichen Berichts. Der Frage, wer die Entscheidung im Einzelfall treffe, sei sie nicht systematisch nachgegangen. Sie habe allerdings mehrere Hinweise erhalten, dass bei der Gewährung von Vorteilen oder Erleichterungen oder aber bei der Aufstockung des Stundenkapitals „selektiv“ vorgegangen werde. Gewisse Personalmitglieder, die sich beschwert hätten, würden benachteiligt, während auf die Wünsche anderer anstandslos eingegangen werde. Der Verdacht einer Ungleichbehandlung liege folglich nahe. Auf entsprechende Nachfrage eines weiteren Präsidiumsmitglieds erklärte sie zudem, die beschriebene Vertragspraxis könne sich für die Teilzeitbeschäftigten negativ in Bezug auf ihre soziale Absicherung auswirken. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter einen Arbeitsunfall erlitten habe, werde die Lohnfortzahlung auf der Grundlage der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit berechnet, die zusätzlich geleisteten Stunden fänden somit keine Berücksichtigung.

Eine weitere Bemerkung betraf den von der Ombudsfrau in ihren mündlichen Ausführungen kurz erwähnten **Hackerangriff**. Ein Präsidiumsmitglied stellte dazu fest, dass der schriftlich vorgelegte Text keinen Hinweis darauf enthalte. Es wünschte sich daher zu diesem Thema nähere Erläuterungen.

Die Ombudsfrau wies darauf hin, dass sie dazu aufgrund des Datenschutzes keine weiteren Angaben machen dürfe. Die Hinweise habe sie, wie bereits erwähnt, an die Staatsanwaltschaft weitergeleitet.

2. BERICHT ÜBER DIE ANHÖRUNG VON VERTRETEREN DER INTERKOMMUNALE VIVIAS UND DES MINISTERS FÜR GESUNDHEIT UND SOZIALES, RAUMORDNUNG UND WOHNUNGSWESEN AM 22. MÄRZ 2021 SOWIE ÜBER DIE DIESBEZÜGLICHE AUSSPRACHE

2.1. Stellungnahme der Vertreter der Interkommunale Vivias

Mit Schreiben vom 17. März 2021 hatte das von Vivias beauftragte Anwaltsbüro bereits eine schriftliche Stellungnahme zum Endbericht der Ombudsfrau vorgelegt (siehe **Anlage 3**). Diese wurde den Mitgliedern des erweiterten Präsidiums im Vorfeld zugestellt und bildete die Grundlage für die Ausführungen der anwesenden Vertreter der Interkommunale.

2.1.1. Allgemeine Bemerkungen zur Verwaltungsstruktur und zum Umfang der Aktivitäten der Interkommunale Vivias

Der Vorsitzende des Verwaltungsrats der Interkommunale bedankte sich zu Beginn seiner Ausführungen, für die vom Präsidium eröffnete Möglichkeit, im Rahmen einer Anhörung ausführlich Stellung zum Bericht der Ombudsfrau beziehen zu können. Mit dem Ziel, den Kontext der inhaltlichen Anmerkungen darzulegen, die der Rechtsbeistand im Anschluss formulieren werde, stellte er zunächst die Interkommunale Vivias kurz vor.

Die Interkommunale sei am 1. Juli 1977 von den Gemeinden Amel, Büllingen, Burg Reuland, Bütgenbach und St. Vith gegründet worden. Diese Gemeinden übernahmen bis zum heutigen Tag deren Trägerschaft und entsendeten zu diesem Zweck jeweils fünf Vertreter in die Generalversammlung der Interkommunale. Die Generalversammlung treffe die grundlegenden Entscheidungen, während der von ihr gewählte 15-köpfige Verwaltungsrat mit der strategischen Leitung der Interkommunale betraut sei. Die tagtägliche Geschäftsführung liege vornehmlich in den Händen des Direktors, der dabei vom Präsidium, bestehend aus dem Präsidenten, dem Vizepräsidenten, dem Direktor und den Leitern der drei Einrichtungen, unterstützt werde. Der derzeitige Direktor habe das Amt 2013 von seinem Vorgänger übernommen. In diesem Rahmen sei auch die Verwaltungsstruktur in Konzentrierung mit den Gewerkschaften und den Arbeitnehmern angepasst und ausgebaut worden.

Vivias verfüge über drei Niederlassungen: das Seniorenzentrum Hof Bütgenbach mit einer Kapazität von 150 Betten, das Seniorenzentrum St. Elisabeth in St. Vith mit einer Kapazität von 90 Betten sowie das psychiatrische Pflerghaus St. Vith mit einer Kapazität von 30 Betten. Mit seinen insgesamt 377 Mitarbeitern (ca. 260 vollzeitäquivalente Arbeitsplätze) sei die Interkommunale der drittgrößte Arbeitgeber in den Eifelgemeinden. Vivias biete ihre Dienstleistungen rund um die Uhr während 365 Tagen im Jahr an. Im Laufe des Jahres 2020 hätten die Mitarbeiter während insgesamt 341.436 Stunden ihren Dienst verrichtet, wobei zirka 240 Bewohner in den WPZS betreut worden seien. Im Schnitt besuchten ca. 2.000-2.500 Besucher im Monat die beiden Seniorenzentren. Zähle man die Angehörigen der 240 Bewohner hinzu, könne davon ausgegangen werden, dass durchschnittlich etwa 1.600 Personen mit diesen Einrichtungen und ihrem Personal in Kontakt kämen. Angesichts dieser Zahlen sei es nicht verwunderlich, so der Verwaltungsratsvorsitzende weiter, dass ab und an nicht alles zur Zufriedenheit aller Beteiligten laufe und beispielsweise einem Besucher auffalle, dass eine benutzte Puddingschüssel nicht weggeräumt wurde (vgl. dazu Punkt 1.4.1. des Berichts der Ombudsfrau).

Ein weiterer, zum Verständnis der Feststellungen der Ombudsfrau wichtiger Aspekt betreffe die Finanzen: Die Ausgaben für das Haushaltsjahr 2019 hätten sich auf 14.805.000 Euro belaufen, während auf der Einnahmenseite lediglich 13.809.000 Euro zu verbuchen gewesen seien. Das sich daraus ergebende Defizit in Höhe von 996.000 Euro müsse von den fünf Eifelgemeinden getragen werden. Langfristig könne sich die Interkommunale ein derartiges Defizit nicht leisten, sodass die finanzielle Lage nur durch entsprechende Einsparungen ins Lot zu bringen sei. Ziehe man jedoch die Ausgabenstruktur in Betracht, der zufolge allein schon 73 % der Mittel zur Deckung der Lohnkosten und 21 % zur Deckung der Funktionskosten aufgebracht werden müssen, werde deutlich, dass der Handlungsspielraum in Bezug auf etwaige Einsparmaßnahmen relativ gering sei. Hinzukämen die gewaltigen Herausforderungen – so die weiteren Ausführungen des Verwaltungsratsvorsitzenden –, die mit der Umsetzung des in Zusammenarbeit mit der Deutschsprachigen Gemeinschaft und den Gemeinden erstellten Masterplans zur künftigen Gestaltung der Seniorenbetreuung in der Eifel einhergingen: In diesem Rahmen seien ein Standortwechsel des Seniorenheims St. Vith, die Einrichtung von Seniorendorfhäusern in den Gemeinden Amel, Büllingen und Burg Reuland sowie der flächendeckende Ausbau der Dienstleistung „Essen auf Rädern“ geplant.

Der Verwaltungsratsvorsitzende wies darüber hinaus auf eine weitere Herausforderung hin, die das im Bericht der Ombudsfrau besonders stark kommentierte Thema des Personal-

managements betraf: Im Unterschied zu privat betriebenen Senioreneinrichtungen unterliege die Interkommunale der Gesetzgebung über die öffentlichen Aufträge. Die darin festgehaltenen Verfahrens- und Zuschlagsvorgaben erschwerten den Ankauf von Produkten und Dienstleistungen. So habe man beispielsweise kein Sozialsekretariat-Unternehmen gefunden, das die komplexe Lohnbuchhaltung für das Personal der Interkommunale hätte übernehmen können. Diese Arbeit müsse folglich in Eigenregie erledigt werden. Erschwerend komme hinzu, dass die Arbeits- und Sozialgesetzgebung für den Pflegesektor besonders komplex sei.

Mit diesen einleitenden, auf Zahlen, Daten und Fakten fußenden Bemerkungen, so der Verwaltungsratsvorsitzende abschließend, habe er veranschaulichen wollen, mit welchen Herausforderungen und Schwierigkeiten die Interkommunale tagtäglich zu kämpfen habe.

2.1.2. Allgemeine Beurteilung des Berichts der Ombudsfrau

Zu Beginn seiner Ausführungen entschuldigte sich der Rechtsbeistand für die Unannehmlichkeiten, die durch die vorzeitige Zustellung der Stellungnahme der Interkommunale zum vorläufigen Bericht der Ombudsfrau entstanden seien. Es sei keineswegs seine Absicht gewesen, dadurch in irgendeiner Form Irritationen auszulösen.

Im Anschluss verwies der Rechtsbeistand auf die schriftliche Stellungnahme und die darin geäußerte grundsätzliche Kritik an der von der Ombudsfrau festgelegten Untersuchungsmethode und an deren konkreter Handhabung im Laufe der Nachforschungen: Beispielsweise sei weder das Arbeiten mit geschlossenen Fragen noch die von der Ombudsfrau nicht stringent angewandte Unterscheidung zwischen einem Faktencheck einerseits und der Beurteilung von Handlungsweisen andererseits zielführend gewesen. Ähnliches gelte in Bezug auf die Annahme, dass subjektive Wahrnehmungen, die von mehreren Personen geschildert wurden, grundsätzlich als glaubwürdig einzustufen seien. Darüber hinaus sei die Kommunikation gegenüber Vivias alles andere als transparent gewesen, da einige Behauptungen und Vorwürfe erst nach den mit den Vertretern der Direktion geführten Interviews zur Kenntnis gebracht worden seien, sodass Vivias dazu im Grunde nicht habe Stellung beziehen können. Der Rechtsbeistand fuhr fort, eine ähnlich geartete Schwierigkeit sei auf den Umstand zurückzuführen, dass die von der Ombudsfrau gesammelten Behauptungen und Vorwürfe anonymisiert und teils verallgemeinert vorgelegt wurden. Unter diesen Umständen sei es Vivias schwergefallen, die Beschwerden konkreten Situationen zuzuordnen, die tatsächlichen Vorkommnisse anhand von konkreten Fakten zu überprüfen und entsprechend Stellung zu nehmen.

Der Rechtsbeistand stellte im Anschluss fest, dass die Anzahl stichhaltiger Beschwerden unter dem Strich doch sehr begrenzt sei: Den Angaben der Ombudsfrau zufolge seien ihr 80 Vorwürfe oder Behauptungen vorgelegt worden, wovon lediglich 50 überprüfbar gewesen seien. In 20 Fällen konnten die Vorwürfe und Behauptungen erfreulicherweise entkräftet werden. Lediglich 30 Behauptungen betrachte die Ombudsfrau als stichhaltig.

Diese Einschätzung teile Vivias ausdrücklich nicht: In ihrer schriftlichen Stellungnahme könne Vivias jedoch glaubhaft darlegen, dass lediglich 16 dieser Behauptungen korrekt seien (siehe die Punkte 4.1.3, 4.15, 4.1.6., 4.1.18, 4.2.1, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.9, 4.3.1, 4.3.3.2, 4.3.5, 4.3.4.1, 4.3.4.3, 4.3.4.7, 4.3.4.9 und 4.3.4.10 des Berichts der Ombudsfrau). Das bedeute zudem nicht zwangsläufig, dass in diesen Fällen ein Fehlverhalten der Interkommunale vorliege. Tatsächlich seien viele Sachverhalte erklärbar und manchmal sogar gesetzlich oder unternehmerisch notwendig. Die Interkommunale sei folglich mit den Feststellungen und der diesbezüglichen Beurteilung der Ombudsfrau nicht einverstanden. Aus Sicht von Vivias zeigten die Nachforschungen unter dem Strich lediglich zwei Missstände auf (siehe die Punkte 4.2.1 und 4.3.1 des Berichts der Ombudsfrau), so der Rechtsbeistand weiter.

Vivias, so die abschließenden Ausführungen des Rechtsbeistands, sei sich durchaus bewusst, dass nicht alles perfekt laufe. Das sei allerdings bei einem Unternehmen dieser

Größenordnung und im Vergleich zu anderen Betrieben in diesem Sektor nicht außergewöhnlich. Darüber hinaus dürfe nicht außer Acht gelassen werden, dass die Seniorenbetreuung gesellschaftspolitisch einen äußerst sensiblen Bereich darstelle. Manchmal gebe es Pannen und manchmal entstünden auch Sozialkonflikte. Er sei dennoch überzeugt, dass die Interkommunale ein gut funktionierendes Unternehmen sei, das Dienstleistungen auf einem hohen Niveau erbringe. Im Hinblick auf eine Optimierung dieser Dienstleistungen werde sich der Verwaltungsrat selbstverständlich mit den Empfehlungen der Ombudsfrau auseinandersetzen, selbst wenn einige davon außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Interkommunale lägen.

2.1.3. Kommentierung der einzelnen Behauptungen und Vorwürfe

Der Rechtsbeistand kommentierte alsdann summarisch die von der Ombudsfrau analysierten Behauptungen und Vorwürfe. Zu diesem Zweck teilte er die im Bericht beschriebenen Behauptungen in drei Kategorien auf und ging beispielhaft auf die in seinen Augen wichtigsten Behauptungen ein.

2.1.3.1. *Nicht bestätigte Behauptungen*

Eine erste Serie von Behauptungen habe, wie bereits erwähnt, nicht bestätigt werden können. Das habe Vivias mit Zufriedenheit zur Kenntnis genommen. Der Rechtsbeistand zitierte in diesem Zusammenhang beispielhaft die nicht bestätigten Behauptungen in Bezug auf den Einsatz von Beruhigungsmitteln (Punkt 4.3.4.8. des Berichts der Ombudsfrau), in Bezug auf die Fixierung von Bewohnern in den Rollstühlen (Punkt 4.2.7. des Berichts der Ombudsfrau) und in Bezug auf die mangelhafte Betreuung der Bewohner (Punkte 4.2.5. und 4.2.6. des Berichts der Ombudsfrau).

2.1.3.2. *Behauptungen, die aus Sicht der Ombudsfrau ein Fehlverhalten darstellen*

Die zweite Kategorie von Behauptungen dokumentierten aus Sicht der Ombudsfrau berechnete Vorwürfe. Mit dieser Einschätzung könne Vivias sich nicht einverstanden erklären.

Einige dieser Vorwürfe betrafen die **Personalpolitik**, so der Rechtsbeistand.

Zum einen stuft die Ombudsfrau die Vertragspolitik der Interkommunale in Bezug auf die teilzeitbeschäftigten Pflegehelfer als gesetzeswidrig ein (vgl. Punkt 4.1.1). Dieser Auffassung widerspreche Vivias. Es sei zwar korrekt, dass die Interkommunale das vertraglich vereinbarte Arbeitsstundenkapital am tatsächlich zu erwartenden Arbeitsvolumen ausrichte und den darüber hinaus anfallenden Bedarf durch Zusatzstunden abdecke. Diese Praxis sei jedoch keineswegs illegal, da einerseits das Einverständnis des Personalmitglieds für diese Zusatzstunden eingeholt werde und andererseits die gesetzlich bzw. durch Kollektivabkommen festgelegten Höchstgrenzen nicht überschritten würden.

Der Rechtsbeistand wies in diesem Zusammenhang darauf hin, dass Vivias in der Vergangenheit in regelmäßigen Abständen eine Evaluierung des Verhältnisses zwischen den tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden und dem vertraglich vereinbarten Stundenkapital vorgenommen und den Personalmitgliedern mit unverhältnismäßig großem Überschuss an Arbeitsstunden eine Aufstockung des vertraglich vereinbarten Stundenkapitals angeboten habe. Das besagte Verhältnis zwischen der Gesamtsumme an Vertragsstunden des Pflegepersonals und den tatsächlich geleisteten Stunden liege übrigens mit etwas mehr als 90/100 auf einem für WPZS dieser Größenordnung durchaus üblichen Niveau.

Der Verwaltungsratsvorsitzende bestätigte diese Aussagen und wies darauf hin, dass Vivias als Interkommunale mit den zur Verfügung gestellten öffentlichen Geldern und der Eigenbeteiligung der Bewohner sorgsam umgehen müsse. In dieser Hinsicht sei der geschilderte Rückgriff auf Zusatzstunden sinnvoller als die vertragliche Festlegung eines Stundenkapitals, das dann womöglich aufgrund des tatsächlichen Arbeitsbedarfs nicht vollkommen abgerufen werden könne. Tatsächlich könne eine derartige Vorgehensweise zur Folge haben, dass die Personalmitglieder mehr oder weniger unfreiwillig in Urlaub geschickt werden müssten. Dieses Risiko habe beispielsweise potenziell im Zuge der Pandemie bestanden,

da die Anzahl belegter Betten und damit auch der Betreuungsaufwand abgenommen hätten.

Der Rechtsbeistand hob in diesem Zusammenhang verschiedene Rückmeldungen aus dem Personal hervor, wonach dieses System eine gewisse Flexibilität biete, die die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben erleichtere. Die von Vivias angewandte Praxis werde also durchaus auch vom Personal begrüßt.

Der Rechtsbeistand der Interkommunale fuhr fort.: Ein zweiter Kritikpunkt, den die Ombudsfrau in ihrem Bericht formuliere, betreffe die in ihren Augen wiederkehrenden Schwierigkeiten in Bezug auf die **Anwendung der Sozialgesetzgebung** (Punkt 4.1.2 des Berichts). Die Ombudsfrau komme zu dem Schluss, dass Vivias die Maßnahmen zur Wahrung der Rechte der Personalmitglieder in den beschriebenen Fällen nur zögerlich bzw. unverhältnismäßig oder gar nicht umgesetzt habe.

Der Rechtsbeistand erinnerte in diesem Zusammenhang zunächst an die diesbezüglichen Ausführungen des Verwaltungsratsvorsitzenden, der auf die Komplexität der Arbeitsgesetzgebung im Pflegesektor und auf den damit verbundenen, in Eigenregie zu leistenden hohen Verwaltungsaufwand hingewiesen habe. Die Ombudsfrau habe zudem lediglich vier Fälle beschrieben, die sich zwischen 2009 und 2020 ereignet hätten. Aufgrund der Tatsache, dass Vivias mehr als 350 Mitarbeiter beschäftige, sei diese geringe Zahl an Beanstandungen sicher nicht als ungewöhnlich zu betrachten. Vor diesem Hintergrund verwehre sich Vivias gegen den Vorwurf, die Rechte der Arbeitnehmer würden nicht respektiert bzw. deren korrekte Handhabung/Anwendung werde unverhältnismäßig verzögert. Bei drei der genannten Fälle sei die Frist zwischen der Feststellung des Korrekturbedarfs und der tatsächlichen Regularisierung aufgrund der Komplexität der vorzunehmenden Berechnungen einerseits und der in dieser Hinsicht durchzuführenden Konzertierungen keineswegs als unverhältnismäßig einzustufen. In Bezug auf den von der Ombudsfrau zitierten vierten Fall vertrete Vivias nach wie vor die Meinung, dass die Weigerung, einen Ausgleichstag zu gewähren, wenn ein Personalmitglied an einem sektorenspezifischen Dispenstag erkrankt, in Ermangelung einer entsprechenden gegenteiligen gesetzlichen Vorgabe keineswegs illegal sei.

Ein dritter Kritikpunkt, den der Rechtsbeistand aufgriff, bezog sich auf vermeintliche **Schikane und Mobbing**, die einer Leitungsperson vorgeworfen wurden (Punkt 4.1.14 des Berichts der Ombudsfrau). Er wies in diesem Zusammenhang zunächst nochmals darauf hin, dass es Vivias angesichts der Anonymisierung unmöglich sei, die beschriebenen Fälle immer korrekt einzuordnen und eine präzise Stellungnahme zu den von der Ombudsfrau zusammengetragenen Vorwürfen und Behauptungen vorzulegen.

Er stelle zudem fest, dass es bisher keine formale Mobbingklage gegeben habe; von einem Missstand könne folglich nicht die Rede sein. Darüber hinaus wies der Rechtsbeistand darauf hin, dass letztendlich lediglich fünf Beschwerden wegen Mobbing im Bericht der Ombudsfrau dokumentiert worden seien: zwei zwischen Kollegen und drei zwischen Personalmitgliedern und einer leitenden Person. Angesichts der Größe des Personalkaders und des berücksichtigten Zeitraums sei dies mit Sicherheit kein überdurchschnittlich hoher Wert, wie auch der Vertrauensarzt bestätigt habe.

Schließlich wies er darauf hin, dass sich eine der Beschwerden auf einen Streitfall mit einem inzwischen entlassenen Personalmitglied beziehe, das sich laut Bericht schikaniert gefühlt habe (vgl. auch Punkt 4.1.13 des Berichts der Ombudsfrau). Der Rechtsbeistand widersprach dieser Darstellung. Das entlassene Personalmitglied sei beratungsresistent bzw. nicht teamfähig gewesen und habe strikte Anweisungen einfach nicht befolgt. Auch eine Supervision habe die Situation nicht verbessern können, sodass letztendlich nur eine Entlassung infrage gekommen sei. Dabei sei übrigens eine entsprechende Kündigungsausgleichsentschädigung gezahlt worden (vgl. Punkt 4.1.17 des Berichts der Ombudsfrau). Vor diesem Hintergrund sei der Vorwurf der Schikane völlig unbegründet.

Der Rechtsbeistand griff einen vierten Kritikpunkt auf, der sich auf das **Medikamentenmanagement** bezieht. Die Feststellung der Ombudsfrau, dass die vorher vereinzelt aufgetretenen Fehler seit der Einführung der Verblisterung der Medikamente und der Ein-

richtung einer Notapotheke im Frühjahr 2020 hätten ausgemerzt werden können, nahm er mit ebenso viel Zufriedenheit zur Kenntnis (vgl. Punkte 4.3.4.1, 4.3.4.7 des Berichts der Ombudsfrau) wie den Umstand, dass zahlreiche Behauptungen in Bezug auf ein fehlerhaftes Medikamentenmanagement widerlegt worden seien (vgl. Punkte 4.3.4.2, 4.3.4.3, 4.3.4.4, 4.3.4.5, 4.3.4.6, 4.3.4.8 des Berichts der Ombudsfrau).

In Bezug auf die Frage der Zugänglichkeit von Medikamenten (vgl. Punkte 4.3.4.9 und 4.3.4.10 des Berichts der Ombudsfrau) wies der Rechtsbeistand darauf hin, dass eine infrastrukturelle Lösung des festgestellten Problems im Seniorenzentrum St. Elisabeth und im Altbau des Seniorenzentrums Hof Bütgenbach in Vorbereitung sei. Er erinnerte in diesem Zusammenhang daran, dass sich Unbefugte selbst dort, wo der Medikamentenzugang noch nicht gänzlich abgesichert sei, nur unter Begehung einer Straftat Zugang verschaffen könnten. Dies könne leider auch durch die Einführung eines Schlüsselkartensystems, wie es bereits im Neubau des Bütgenbacher Seniorenzentrums eingerichtet worden sei, nicht vollkommen ausgeschlossen werden.

In Bezug auf die Behauptung, dass Angehörige am Wochenende mit der Besorgung von Medikamenten betraut würden (vgl. Punkt 4.3.4.7. des Berichts der Ombudsfrau), räumte der Rechtsbeistand ein, dass dies vor der Verblisterung der Medikamente ca. vier- bis fünfmal pro Jahr nach entsprechender Absprache mit den Angehörigen vorgekommen sei. Diese Vorgehensweise sei aufgrund der festgestellten Medikamentenengpässe und der damit einhergehenden Notsituation durchaus akzeptabel gewesen. Er betonte allerdings in diesem Zusammenhang, dass Morphium auf diese Weise nie besorgt worden sei.

2.1.3.3. Bestätigte Behauptungen

Der Rechtsbeistand kam anschließend auf die dritte Kategorie von Behauptungen zu sprechen, nämlich Behauptungen, die zwar korrekt seien, allerdings aus Sicht der Interkommunale nicht zwangsläufig einen Missstand darstellten.

Stellvertretend für diese Kategorie der Behauptungen griff er den Vorwurf auf, Vivias habe in **unzureichendem Maße Material** eingekauft (vgl. Punkte 4.1.5 und 4.1.6 des Berichts der Ombudsfrau). Er bestätigte in diesem Zusammenhang, dass vereinzelt zu wenig Material eingekauft worden sei. Dies sei allerdings kein rekurrenter Missstand, sondern vor allem der Betriebsgröße und des Dienstleistungsumfangs geschuldet. Im Zuge der ersten Coronawelle sei die Knappheit gewisser Materialien darüber hinaus auf entsprechende Lieferengpässe zurückzuführen. Der Rechtsbeistand bestätigte ferner, dass in der Tat ein einziges Mal mangelhaftes Material (Handschuhe) eingekauft worden sei. Auch hier gelte jedoch, dass dies angesichts des Bestellvolumens und der nicht immer im Vorhinein überprüfbaren Qualität der bestellten Produkte nicht vollkommen ausgeschlossen werden könne.

Zur Frage der vermeintlichen **Hygienemängel** (vgl. Punkt 4.3.2 des Berichts der Ombudsfrau) wies der Rechtsbeistand zunächst darauf hin, dass die Inspektionsberichte keinerlei strukturelle Hygienemängel festgestellt hätten. Er räumte jedoch ein, dass es tatsächlich ein Problem mit den Steckbeckenspülern gegeben habe, dieses aber in der Zwischenzeit, also nach Vorlage des Endberichts der Ombudsfrau, hätte behoben werden können.

Die letzte Bemerkung des Rechtsbeistands betraf die Auszahlung einer fünfstelligen **Kündigungsausgleichsentschädigung** (vgl. Punkt 4.1.18. des Berichts der Ombudsfrau). Er bestätigte eine einzige derartige Zahlung, wies aber darauf hin, dass die Höhe der Entschädigung aufgrund der einschlägigen gesetzlichen Vorgaben berechnet worden und somit die diesbezügliche Kritik unbegründet sei. Er wiederholte in diesem Zusammenhang nochmals den Standpunkt der Interkommunale, dass es sich dabei um die Auflösung eines vertraglichen Arbeitsverhältnisses gehandelt habe und nicht – wie von der Ombudsfrau fälschlicherweise angenommen – um eine Kündigung aus disziplinarischen Gründen (vgl. Punkt 4.1.17 des Berichts der Ombudsfrau).

2.1.3.4. Festgestellte Defizite

Zum Abschluss seiner Ausführungen, bestätigte der Rechtsbeistand der Interkommunale, dass es – wie von der Ombudsfrau festgestellt – zwei strukturelle Defizite gebe.

Ein erstes Defizit betreffe den chronischen **Personalmangel** (vgl. Punkt 4.2.1 des Berichts der Ombudsfrau). Vivias habe in der Tat zuweilen mit akutem Personalmangel zu kämpfen, übrigens nicht nur im Seniorenzentrum in St. Vith, sondern auch im Seniorenzentrum in Bütgenbach. Dieser Personalmangel sei im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass keine entsprechenden Fachkräfte auf dem ostbelgischen Arbeitsmarkt zur Verfügung stünden. Er hob in diesem Zusammenhang hervor, dass es der Interkommunale allerdings bisher stets gelungen sei, alle anfallenden Dienstleistungen abzudecken und die vorgeschriebenen Pflege- und Betreuungspersonalnormen nicht nur zu respektieren, sondern sogar zu übertreffen. Der Rechtsbeistand resümierte, Vivias sei bestrebt, mehr Personal einzusetzen, allerdings scheitere dieses Vorhaben – wie soeben festgestellt – an Umständen, auf die die Interkommunale nur einen sehr begrenzten Einfluss habe.

Das zweite Defizit, so der Rechtsbeistand weiter, betreffe die **Doppelzimmersituation** im WPZS Bütgenbach (Punkt 4.3.1. des Berichts der Ombudsfrau). Die Interkommunale sei sich bewusst, dass die Unterbringung der Bewohner in Doppelzimmern nicht mehr zeitgemäß und in bestimmten, von der Ombudsfrau geschilderten Situationen problematisch sei. Vivias habe den Bedarf erkannt und arbeite an einer akzeptablen Lösung. Diese müsse allerdings sowohl infrastrukturell als auch finanziell tragbar sein, so der Rechtsbeistand abschließend.

2.2. Stellungnahme des Ministers für Gesundheit und Soziales, Raumordnung und Wohnungswesen

Zu Beginn seiner Ausführungen bedankte sich der Minister bei der Ombudsfrau für die geleistete Arbeit, die aufgrund des vielschichtigen und komplexen Untersuchungsfelds zwar nicht einfach, aufgrund der doch teils schwerwiegenden Vorwürfe jedoch äußerst notwendig und hilfreich gewesen sei. Er stellte in diesem Zusammenhang fest, dass zwar viele Behauptungen auf ihre Stichhaltigkeit hätten überprüft werden können, allerdings dennoch einige Fragen offen blieben.

Er skizzierte im Anschluss kurz die **Zuständigkeiten der Deutschsprachigen Gemeinschaft** in Bezug auf die Seniorenpolitik: Die Deutschsprachige Gemeinschaft sei in großen Teilen für die Regelung der Pflegeleistungen in den Wohn- und Pflegeeinrichtungen zuständig. Auf dieser Grundlage sei die Deutschsprachige Gemeinschaft darüber hinaus verantwortlich für die Genehmigung, die Anerkennung, die Schließung und die Kontrolle der Senioreneinrichtungen. Sie gewährleiste zudem die Finanzierung der Infrastruktur, der Betriebskosten und der Dienstleistungen in Form von Zuschüssen.

Der Minister wies allerdings in diesem Zusammenhang darauf hin, dass bestimmte Bereiche nach wie vor von der föderalen Ebene geregelt würden, beispielsweise das Arbeitsrecht, die Sozialgesetzgebung und die Definition der Handlungen, die die einzelnen Kategorien des Pflegepersonals vornehmen dürften. Darüber hinaus sei Vivias als Interkommunale organisiert und in dieser Eigenschaft verwalte sie die beiden Seniorenzentren in St. Vith und Bütgenbach weitgehend autonom. Zunächst sei also Vivias als Träger und Arbeitgeber verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Normen und Gesetze. Im Rahmen ihrer Zuständigkeiten für die untergeordneten Behörden nehme die Deutschsprachige Gemeinschaft lediglich die Aufsicht über die Interkommunale wahr.

Der Minister kam alsdann auf die Herausforderungen zu sprechen, die sich derzeit in Bezug auf die Seniorenpflege stellen. Seitdem die Deutschsprachige Gemeinschaft im Zuge der letzten Staatsreform umfassende Zuständigkeiten für diesen Bereich erhalten habe, arbeite die Regierung in enger Zusammenarbeit mit den Einrichtungen, den Gewerkschaften und den Bildungseinrichtungen an einer Verbesserung der Situation.

Optimierungsbedarf gebe es zweifelsfrei in Bezug auf die **Personalnormen**, d. h. konkret in Bezug auf die Mindestanzahl Personen, die zur Betreuung und Pflege der Senioren eingesetzt werden müssten. Der Minister bestätigte in diesem Zusammenhang zunächst, dass der von der Interkommunale eingesetzte Personalkader im Pflegebereich über der derzeit gesetzlich festgelegten Norm liege.

Er machte außerdem klar, dass die alleinige Aufstockung der Personalnormen nicht ausreiche, um das Betreuungsdefizit zu beheben. Vielmehr gelte es, parallel dazu den **Fachkräftemangel** im Pflegesektor zu bekämpfen, der im Süden der Deutschsprachigen Gemeinschaft aufgrund der Quasi-Vollbeschäftigung und der Abwanderung von qualifiziertem Personal ins benachbarte Großherzogtum Luxemburg besonders stark ausgeprägt sei. Dies könne nicht nur durch eine pekuniäre Aufwertung der Pflegeberufe erreicht werden, sondern auch durch die Optimierung und Diversifizierung der Berufsprofile, so der Minister weiter. Die Deutschsprachige Gemeinschaft biete den Trägern darüber hinaus ihre Unterstützung im Hinblick auf die Verbesserung des Qualitätsmanagements an, so der Minister abschließend.

Hinsichtlich der Einhaltung von **Hygiene- und Sicherheitsnormen** wies der Minister darauf hin, dass der Inspektionsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft in regelmäßigen Abständen sowohl angekündigte als auch unangekündigte Überprüfungen vor Ort in allen hiesigen WPZS durchführe. Er bestätigte, dass im Rahmen dieser Inspektionen bisher in Bezug auf die beiden von Vivias verwalteten WPZS keine größeren Probleme festgestellt worden seien. Einen Nachholbedarf habe die Inspektion allerdings in Bezug auf das Warnsystem festgestellt, aber dessen seien sich die Verantwortlichen der Interkommunale durchaus bewusst.

Schließlich ging der Minister auf den im Bericht mehrmals festgestellten Optimierungsbedarf in Bezug auf das **Organisations- und Personalmanagement** sowie in Bezug auf die Kommunikation mit den Arbeitnehmern, den Bewohnern und den Angehörigen ein. Wie bereits bemerkt, liege in diesem Punkt die Hauptverantwortung beim Träger selbst. Die Deutschsprachige Gemeinschaft könne dabei aber eine Hilfestellung anbieten, beispielsweise, indem sie sich finanziell an der Durchführung einer Organisationsanalyse beteilige. Für die Umsetzung der daraus resultierenden Handlungsempfehlungen sei anschließend natürlich in erster Linie die Interkommunale selbst verantwortlich. Die Deutschsprachige Gemeinschaft könne aber auch hier ihre Unterstützung anbieten, so der Minister abschließend.

2.3. Stellungnahme der Ombudsfrau zu den Ausführungen der Vivias-Vertreter

Die Ombudsfrau erinnerte eingangs an den Auftrag, den sie vom Präsidium erhalten habe: Dieser habe sich darauf beschränkt, die ihr zugetragenen Behauptungen und Vorwürfe auf ihre Stichhaltigkeit zu prüfen. Ihre Aufgabe habe hingegen nicht darin bestanden, die Behauptungen und Vorwürfe als Missstände einzustufen oder Vergleiche mit anderen WPSZ zu ziehen.

Im Anschluss erläuterte sie nochmals kurz ihre **Arbeitsmethode**, die von Vivias in erheblichem Maße kritisiert worden sei. Sie erinnerte zunächst daran, dass sie ihre Vorgehensweise in Zusammenarbeit mit dem föderalen Ombudsdienst und auf der Grundlage der dort geltenden Richtlinien festgelegt habe. Letztere erforderten, dass die Fragestellungen eindeutig mit Ja oder Nein beantwortet werden können.

In diesem Zusammenhang wies sie allerdings auch auf die Schwierigkeiten bei der konkreten Umsetzung der Untersuchungsmethode hin, die einerseits auf die zu überprüfenden vagen Behauptungen und andererseits auf den Umfang der Meldungen und deren Entwicklungen zurückzuführen gewesen seien. Beispielsweise habe sie tatsächlich – wie vom Rechtsbeistand der Interkommunale kritisiert – manche Fragestellungen im Nachhinein aufgrund der nach und nach eintreffenden Behauptungen und Meldungen anpassen oder präzisieren müssen. Als Beispiel führte sie die beanstandete Personalpolitik der Interkommunale an. Im *GrenzEcho* sei die Personalpolitik relativ pauschal kritisiert worden. Anhand

der von ihr geführten Interviews habe sie jedoch feststellen können, dass sich die Vorwürfe im Wesentlichen auf die Vertragspolitik von Vivias bezogen. Daher habe sie die Fragestellung im Nachhinein angepasst.

Des Weiteren räumte sie ein, dass sie Vivias gegenüber nicht so transparent kommuniziert habe, wie sie sich das ursprünglich vorgenommen hatte. Angesichts der Menge der Rückmeldungen konnten nicht alle der nach dem Aufruf in der Presse bei ihr eingegangenen Vorwürfe im Rahmen der in Anwesenheit des Rechtsanwalts von Vivias geführten Befragungen von Personalmitgliedern vorgelegt werden. Diese wurden Vivias erst im Entwurf des Berichts mit Bitte um Stellungnahme vorgelegt. Auch habe sie tatsächlich einzelne Darstellungen in ihrem Bericht angepasst, nachdem sie Vivias den Textentwurf zur Stellungnahme vorgelegt habe.

Diese Vorgehensweise sei jedoch dem Umstand geschuldet, dass in diesen Punkten die (schriftliche) Bestätigung mancher Behauptungen und Aussagen von Angehörigen und Personalmitgliedern erst später oder gar nicht eingetroffen sei und sie im Hinblick auf die Einhaltung der vom Präsidium eingeräumten Frist bereits mit der Redaktion des Berichts begonnen hatte.

So sei zu erklären, dass manche nicht bestätigte Behauptungen nicht mehr in der Endfassung des Berichts aufgeführt worden seien. Ähnliches gelte im Übrigen in Bezug auf die Anonymisierung gewisser Aussagen. Zum Schutz der Personen, die sich an sie gewandt hätten, habe sie die Berufsbezeichnungen verallgemeinern müssen.

Zur Kritik des Rechtsbeistands, die Ombudsfrau habe sogar nach der Frist, die sie für die Meldung von Vorkommnissen veröffentlicht habe, entsprechende Meldungen angenommen, stellte diese klar, sie habe nach dieser Frist keine Meldungen mehr entgegengenommen, sondern die dann vorliegenden Meldungen anhand von Befragungen der Gewerkschaften, der Berufsvereinigung für Krankenpflege und Pflegehelfer (KPVDB) und dem Arbeitgeberverband wallonischer und Brüsseler Gesundheitseinrichtungen (SANTHEA) überprüft. Das habe der Rechtsbeistand verwechselt.

Auch der Vorwurf des Rechtsbeistands, sie habe keinen einzigen Beleg für eine gesetzeswidrige Handhabung in Bezug auf die Zusatzstunden vorlegen können, wies die Ombudsfrau zurück. Sie habe – ausgehend von einer ersten Aussage eines Personalmitglieds – weitere Quellen ausfindig machen können, die die Behauptung, dass die Vertragspolitik von Vivias gegen geltendes Recht verstoße, untermauerten: So habe es weitere entsprechende Rückmeldungen und konkrete Hinweise in der Personalakte, in einem Schreiben der Sozialinspektion, in einem PrintScreen der Verantwortlichen des Personalbüros und auf Rechnungen zur Anpassung der Lohnberechnung gegeben. Schließlich habe sogar eine Heimleiterin die beanstandete Praxis schriftlich und nach ausdrücklicher Zustimmung eines Anwalts bestätigt. Die Ombudsfrau resümierte, es lägen also eindeutige Belege dafür vor, dass Vivias bei Überschreiten der vertraglich festgelegten und gesetzlich erlaubten Stundenzahl die Verträge nicht nach jedem Quartal anpasse, wie dies gesetzlich vorgesehen sei, sondern alle zwei bis drei Jahre größer angelegte (Teil-)Regularisierungen vornehme (vgl. Punkt 4.1.1. des Berichts der Ombudsfrau). Das vom Rechtsbeistand der Interkommunale angeführte Argument, das Verhältnis zwischen der Gesamtsumme an Vertragsstunden des Pflegepersonals und den tatsächlich geleisteten Stunden sei keineswegs überproportional hoch, hätte im Übrigen nicht überprüft werden können, weil die einschlägigen Datensätze wegen des Hackerangriffs nicht mehr verfügbar gewesen seien.

Die Art und Weise, wie der Rechtsbeistand der Interkommunale Passagen aus ihrem Bericht zitiere oder von ihr geschilderte Sachverhalte darstelle, lasse das Ansinnen erkennen, ihre Arbeit zu diskreditieren, so die abschließende Meinung der Ombudsfrau.

Im Zusammenhang mit den von ihr geschilderten Schwierigkeiten bei der Anwendung der **Sozialversicherung** und in Bezug auf den Vorwurf der **Schikane** bekräftigte die Ombudsfrau nochmals ihre Feststellungen. Es sei doch befremdlich, dass es ausgerechnet bei denjenigen Personalmitgliedern zu Verzögerungen gekommen sei, die sich beschwert hätten. Beispielsweise habe ein inzwischen entlassenes Personalmitglied, das auf der Auszahlung einer Jahresendprämie bestanden habe, 21 Monate auf das Ergebnis warten müssen. Ähnliches sei in Bezug auf die Regularisierung des Lohns eines Wohnbereichsleiters festzustellen gewesen, der sich beschwert habe. Während dieser zehn Monate auf eine ent-

sprechende Auszahlung habe warten müssen, sei die Auszahlung für einen anderen Wohnbereichsleiter, der von derselben Entscheidung betroffen gewesen sei, bereits nach vier Monaten erfolgt.

In Bezug auf den Vorwurf der Schikane stellte sie klar, dass es mehrere diesbezügliche Behauptungen gegeben habe, allerdings sei nur eine davon tatsächlich überprüfbar gewesen. In Sachen Mobbing bestätigte die Ombudsfrau, dass es keine formelle Klage gegeben habe, jedoch habe sie Kenntnis von mehreren informellen Klagen erhalten, was aus ihrer Sicht sehr wohl den Verdacht untermauere, dass es tatsächlich Mobbing gegeben habe.

In Bezug auf die vom Rechtsbeistand der Interkommunale kommentierte Kündigungsausgleichsentschädigung (vgl. Punkt 4.1.18. des Berichts der Ombudsfrau) stellte die Ombudsfrau mit Hinweis auf ein ihr vorliegendes Dokument klar, dass diese Entschädigung wegen unangemessener Kündigung gezahlt worden sei.

Zum **Medikamentenmanagement** (vgl. die Punkte 4.3.4.9. und 4.3.4.10. des Berichts der Ombudsfrau) wies die Ombudsfrau darauf hin, dass in den Räumen, in denen diese gelagert seien, auch Putzmittel abgestellt würden, was die Vermutung nahelege, dass der Zugang zu diesen Räumen relativ leicht sei. Sie räumte allerdings ein, dass sich Vivias dieser unangemessenen Situation bewusst sei und an einer Lösung arbeite. In Bezug auf die Beschaffung von Morphin verwies sie auf die von Vivias selbst diesbezüglich formulierte Aussage, wonach auch nach der Einführung der Verblisterung Morphinpräparate alternativ/auf alternativem Weg hätten besorgt werden müssen.

2.4. Stellungnahmen der Mitglieder des erweiterten Präsidiums und anschließender Meinungsaustausch

Im Anschluss an die Ausführungen der Vertreter der Interkommunale, des Ministers und der Ombudsfrau bedankten sich zunächst alle Präsidiumsmitglieder für die ausführlichen und aufschlussreichen Informationen, die sowohl die Ombudsfrau als auch die Vertreter von Vivias vorgelegt hätten.

In der Folge kam es zunächst zu einem Meinungsaustausch über die **Beurteilung der vorgelegten Informationen und die weitere Vorgehensweise** des Parlaments.

Mehrere Mitglieder machten deutlich, dass es für das Präsidium unmöglich sei, die Stichhaltigkeit aller Darstellungen, Behauptungen und Vorwürfe nochmals im Einzelnen zu überprüfen. Dies sei im Übrigen nicht die Aufgabe des Präsidiums. Die Erläuterungen und Darlegungen der Ombudsfrau und der Vertreter der Interkommunale reichten allerdings aus, um sich ein allgemeines Bild von der Situation zu machen. Auf dieser Grundlage aufbauend, komme es nun darauf an, die entsprechenden Schlussfolgerungen aus dem Vorgelegten und dem Gehörten zu ziehen. Oberstes Ziel sei es, die angebotenen Dienstleistungen in der Seniorenpflege zu optimieren, sodass das Vertrauen der Bürger in die Pflegeeinrichtungen garantiert bzw. gegebenenfalls wiederhergestellt werde und die WPZS sich wieder schnellstmöglich auf ihr normales Tagesgeschäft konzentrieren könnten.

Ein Präsidiumsmitglied hob in diesem Zusammenhang hervor, dass es in dieser Hinsicht allerdings nicht genüge, die Feststellungen einfach zur Kenntnis zu nehmen und damit die Angelegenheit als abgeschlossen zu betrachten. Vielmehr müssten die festgestellten Defizite aufgearbeitet und entsprechende Handlungsempfehlungen formuliert werden. Dabei seien aus seiner Sicht fünf Aspekte zu berücksichtigen. Zum einen müssten die festgestellten Schwierigkeiten genauen Handlungsfeldern zugeordnet werden: Gehe es um Arbeitsrecht, um Personal- und Prozessmanagement, um Medikamentenmanagement, um Hygiene und Gefahrenverhütung, um die zur Verfügung stehenden Ressourcen, die Finanzierung oder die Grundnormen? Zum anderen müssten die jeweiligen Verantwortlichkeiten für diese Handlungsfelder geklärt werden: Wer sei zuständig: die Regierung, die Geschäftsführung, der Verwaltungsrat usw.? Eine dritte zu beantwortende Frage betreffe das einschlägige Regelwerk: Welche Dekrete, Gesetze, Verfahrensanweisungen usw. seien anwendbar? Die vierte Frage betreffe die Kontrolle in Bezug auf die Einhaltung dieses

Regelwerks: Wer sei zuständig: die Sozialinspektion, die Hygieneinspektion oder gar die Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette usw.? Die fünfte und letzte Frage betreffe die Entscheidung im Falle eines Konflikts: Liege diese Befugnis beim Verwaltungsrat, der Aufsichtsbehörde oder dem Arbeitsgericht? Erst wenn alle diese Fragen geklärt seien, könne das Parlament entscheiden, ob es selbst Maßnahmen zur Optimierung der Seniorenpflege ergreife oder aber beispielsweise Empfehlungen an die Adresse anderer Behörden oder Einrichtungen richte.

Ein weiteres Präsidiumsmitglied erklärte, der Bericht der Ombudsfrau habe zwar einzelne Defizite und Schwachstellen aufgezeigt, ein grundlegendes und allgemeines Problem bei Vivias könne es hingegen nicht erkennen. Die Interkommunale tue ihr Bestes und viele Schwierigkeiten seien auf den akuten Personalmangel zurückzuführen. Dem pflichtete ein anderes Präsidiumsmitglied bei: Es könne nur davor warnen, die beschriebenen Einzelfälle als pauschale Fehlentwicklung darzustellen. Das Präsidiumsmitglied wies in diesem Zusammenhang darauf hin, dass die doch relativ überschaubare Zahl der tatsächlich belastbaren Behauptungen und Vorwürfe im Verhältnis zur bedeutenden Mitarbeiterzahl gesehen werden müsse. Die jüngst erfolgte Anhörung von Vivias im COVID-19-Sonderausschuss habe zudem zu Tage gefördert, dass die Interkommunale die pandemiebedingte Krise, trotz widriger Umstände, auf bemerkenswerte Weise gemeistert habe.

Den Äußerungen der Vorredner widersprach ein weiteres Präsidiumsmitglied mit Hinweis auf die doch zahlreichen besorgniserregenden Meldungen und Klagen, die es aus der Bevölkerung erhalten habe. Es erinnerte in diesem Zusammenhang daran, dass es diese Rückmeldungen bereits im September 2019 und erneut im Dezember 2019 im Parlament thematisiert habe, ohne dass es vonseiten der Regierung zu einer nennenswerten Reaktion gekommen sei. Erst nachdem auch die Presse die Vorwürfe aufgegriffen habe, sei Bewegung in diese Akte gekommen, sodass seine Fraktion die Bildung eines parlamentarischen Untersuchungsausschusses angeregt habe.

Das Ausmaß der Missstände sei wesentlich größer als von den Vorrednern dargestellt. Zu dieser Erkenntnis sei es gelangt, nachdem es zahlreiche Gespräche mit Betroffenen geführt habe. Diese hätten die nun ebenfalls im Bericht angeprangerten Praktiken der Interkommunale in Sachen Vertragspolitik und Zusatzstundenregelung wiederholt bestätigt. Auch in Bezug auf die an die Adresse der Direktion gerichteten Vorwürfe in Sachen Mobbing und Schikane habe es ganz konkrete Rückmeldungen von ehemaligen Personalmitgliedern erhalten. Seitens der Direktion werde zuweilen ein Klima der Angst und des Misstrauens verbreitet. Vor diesem Hintergrund hätten sich einige Betroffene gescheut, entsprechende Beschwerden einzureichen oder sich an die Ombudsfrau zu wenden. Die von der Ombudsfrau aufgegriffenen Vorwürfe in Bezug auf die Mängel in Sachen Hygiene seien im Rahmen dieser Gespräche ebenfalls bestätigt worden. Eine Person habe davon berichtet, dass nach Bekanntwerden der Vorwürfe in der Presse auf einmal sehr emsig geputzt worden sei. Die beschriebenen Mängel wie die vergessene Puddingschüssel und das abgestandene Wasser (vgl. Punkt 4.1.4. des Berichts der Ombudsfrau) seien einzeln betrachtet sicher geringfügig, in der Masse seien sie hingegen doch relevant. Das Präsidiumsmitglied erinnerte zudem daran, dass der Ombudsfrau immerhin rund 80 Hinweise zugetragen worden seien, wovon die Ombudsfrau sechs aufgrund des potenziell strafrechtlich relevanten Charakters an die Staatsanwaltschaft weitergeleitet habe. Was damit seitdem geschehen sei, sei ihm nicht klar und dazu hätte es gern auch eine Stellungnahme vonseiten der Vivias-Vertreter vernommen. Dieselbe Feststellung treffe auf den vermeintlichen und unter fragwürdigen Umständen erfolgten Hackerangriff zu, der – wie die Ombudsfrau festgestellt habe – dazu geführt habe, dass eine Reihe von Daten nicht mehr zur Verfügung stünde.

Alle diese Elemente ließen aus seiner Sicht den Schluss zu, dass es sich nicht um Einzelfälle handle, sondern dass es bei der Interkommunale ein grundlegendes Problem gebe. Vor diesem Hintergrund müssten die Vorkommnisse noch eingehender untersucht werden, so das Präsidiumsmitglied. Der Versuch der Vertreter der Interkommunale, die Arbeit der Ombudsfrau zu diskreditieren und die festgestellten Probleme kleinzureden, seien dabei völlig kontraproduktiv. Vielmehr müsse die Leitung von Vivias den Bericht zum Anlass

nehmen, um die Verfahrens- und Arbeitsweise in ihren Einrichtungen zu überprüfen, so das Präsidiumsmitglied abschließend.

Dem Ansinnen des Vorredners, die Untersuchungen fortzusetzen, erteilte ein weiteres Präsidiumsmitglied eine deutliche Absage. Die Entscheidung, die Ombudsfrau als unabhängige Instanz mit der Untersuchung zu betrauen, sei vollkommen richtig gewesen. Die Ergebnisse ihrer gründlichen Nachforschungen seien in einen umfassenden kontradiktorischen Bericht gemündet. Im Gegensatz zu den vom Vorredner angeführten und teils auf Hörensagen beruhenden Mutmaßungen stelle dieser Bericht eine ausgezeichnete Grundlage für eine sachgerechte und faktenorientierte Beurteilung der Situation in den von Vivias verwalteten Einrichtungen dar. Die Arbeit der Ombudsfrau und die diesbezügliche Stellungnahme der Vertreter der Interkommunale versetzten das Präsidium nunmehr in die Lage, eine abschließende Bewertung vorzunehmen. Damit müsse auch dem Versuch des Vorredners, aus dieser Angelegenheit eine Hängepartie oder eine *never ending story* zu machen, eine Absage erteilt werden, so das Präsidiumsmitglied.

Im Anschluss an diese Wortmeldungen nutzten der Verwaltungsratsvorsitzende und der Rechtsbeistand der Interkommunale die Gelegenheit, um auf die Ausführungen der Vorredner zu reagieren.

Zunächst stellte der Verwaltungsratsvorsitzende mit Genugtuung fest, dass es augenscheinlich kein grundlegendes, strukturelles Problem in den von Vivias verwalteten Einrichtungen gebe. Das könne man nicht zuletzt den Inspektionsberichten entnehmen. Man sei sich aber durchaus bewusst, dass es punktuelle Defizite gebe. Sobald diese erkannt würden, arbeite man an deren Behebung. In diesem Zusammenhang lud er die Parlamentarier dazu ein, etwaige Probleme oder Fehlentwicklungen, von denen sie Kenntnis erhalten hätten, direkt bei den Verantwortlichen von Vivias zu melden. Nur so könne man adäquat und rasch darauf reagieren. Diese Vorgehensweise sei mit Sicherheit zielführender, als die gehörten Vorwürfe und Behauptungen zuerst im Parlament oder in der Presse breitzutreten.

Der Verwaltungsratsvorsitzende äußerte zudem seine Zufriedenheit darüber, dass die bereits von einem Vorredner angesprochene Anhörung der Verantwortlichen der verschiedenen WPZS im COVID-19-Sonderausschuss bestätigt habe, dass nahezu alle Senioreneinrichtungen mit ähnlichen Problemen und Schwachstellen zu kämpfen hätten. Die von der Interkommunale Vivias verwalteten Einrichtungen stellten in dieser Hinsicht folglich keinen Sonderfall dar.

In Bezug auf die von einem Präsidiumsmitglied angeführten Hinweise, die die Ombudsfrau an die **Staatsanwaltschaft** weitergeleitet habe, erklärte der Rechtsbeistand, Vivias lägen dazu keinerlei Informationen vor, da die Untersuchungen der Staatsanwaltschaft geheim blieben, solange sich Letztere nicht direkt an die Beschuldigten wende. Bislang sie keinerlei entsprechende Kontaktaufnahme vonseiten der Staatsanwaltschaft erfolgt.

Die Behauptung desselben Präsidiumsmitglieds, es herrsche ein Klima der Angst und der Einschüchterung kommentierte der Rechtsbeistand mit dem Hinweis auf die einschlägige Gesetzgebung, wonach etwaige Beschwerdeführer bei einem Fall von **Mobbing** einen besonderen Schutz genießen, sodass gerade sie keinerlei Konsequenzen vonseiten des Arbeitgebers zu befürchten hätten.

Der Verwaltungsratsvorsitzende wies darüber hinaus auf die bestehenden internen Beschwerdeverfahren hin, die jeder, der etwas zu beanstanden habe, nutzen könne. Jedenfalls könne er die Darstellung des Präsidiumsmitglieds in keiner Weise bestätigen.

Der Verwaltungsratsvorsitzende ging im Anschluss auch auf die geäußerte Kritik desselben Präsidiumsmitglieds in Bezug auf die **Vertragspolitik** ein. Er wies darauf hin, dass das Präsidiumsmitglied hier einem Trugschluss erlegen sei: Dem Wunsch der Personalmitglieder, mehr Stunden zu arbeiten, werde stets entsprochen. Aufgrund des Fachkräftemangels liege das sogar im Interesse der Interkommunale. Richtig sei allerdings, dass die

Aufstockung des Stundenkapitals nicht unmittelbar vertraglich festgehalten werde. Die Gründe dafür habe er bereits ausführlich dargelegt (siehe Punkt 2.1.2.3.). Er wisse zudem, dass diese Vorgehensweise bei einzelnen Personalmitgliedern punktuell zu Frust geführt habe, da die Banken im Rahmen von Verhandlungen über die Gewährung von Baukrediten nur das vertraglich vereinbarte Stundenkapital zur Bestimmung des Einkommens berücksichtigten und nicht den effektiv ausgezahlten Lohn.

Zu den Vorwürfen in Bezug auf die vermeintlichen **Hygienemängel** verwies der Verwaltungsratsvorsitzende erneut auf die Berichte der Inspektion, in denen kein einziges strukturelles Problem dokumentiert werde. Die der Ombudsfrau zugetragenen Mängel bezögen sich zudem allesamt auf punktuelle Versäumnisse, die in einer derart großen Einrichtung immer wieder vereinzelt vorkämen; die immer wieder zitierte übersehene Puddingschüssel sei beispielhaft dafür.

In Bezug auf den **Hackerangriff** wies der Verwaltungsratsvorsitzende darauf hin, dass dazu auf Verwaltungsebene zurzeit ein Bericht zum Ursprung, zu den Auswirkungen und zu etwaigen Gegenmaßnahmen erstellt werde. Zum jetzigen Zeitpunkt könne er daher keine abschließenden Auskünfte erteilen. Falls dies gewünscht werde, könne er aber die Ergebnisse der Untersuchung nachliefern.

Schließlich griff der Verwaltungsratsvorsitzende die Anregung eines Präsidiumsmitglieds auf, den Teil der **Lohnbuchhaltung** auszulagern, der nicht direkt das Pflegepersonal, sondern die einem „normalen Statut“ unterliegenden Mitarbeiter wie Raumpfleger und Verwaltungsangestellte betreffe. Obschon er kein Fachmann in dieser Frage sei, glaube er zu wissen, dass die Interkommunale in ihrer Gesamtheit einer spezifischen und leider auch komplexen Regelung unterliege und daher eine Auslagerung von Teilen nicht so einfach möglich sei. Er wiederholte nochmals, dass Vivias kein deutschsprachiges Lohnsekretariat gefunden habe, dass das Gesamtpaket betreuen wolle oder könne. Natürlich greife man im Rahmen von Aushilfsverträgen punktuell auf die Dienste von externen Beratern zurück, um juristische oder buchhalterische Fragen zu klären.

Im Zuge der Aussprache wurde schließlich auch der mehrmals angesprochene **Personalmangel** thematisiert.

Ein Präsidiumsmitglied wies darauf hin, dass das attraktive Arbeitsangebot im benachbarten Luxemburg mit Sicherheit zum Fachkräftemangel beitrage, allerdings auch andere Faktoren eine Rolle spielten. So habe es festgestellt, dass manche Pflegekräfte sich umorientierten oder in andere, als attraktiver empfundene Arbeitsbereiche wechselten.

Ein weiteres Präsidiumsmitglied stellte in diesem Zusammenhang einen Widerspruch in den Aussagen der Verantwortlichen der Interkommunale fest. Auf der einen Seite beklage Vivias, dass auf dem Arbeitsmarkt kaum noch Personalkräfte zur Verfügung stünden. Auf der anderen Seite komme man den Wünschen des Personals nach Aufstockung der Stundenzahl bzw. nach einer unbefristeten Anstellung nur zögerlich und widerwillig nach, wie eine Betroffene ihm berichtet habe. Der heraufbeschworene Personalmangel könne darüber hinaus durchaus auch hausgemacht sein und auf das bereits angesprochene schlechte Arbeitsklima zurückzuführen sein.

Dieser Darstellung widersprach der Verwaltungsratsvorsitzende vehement. Von einem schlechten Arbeitsklima könne nicht die Rede sein. Natürlich gebe es vereinzelt unzufriedene Personalmitglieder, dies sei jedoch in einem Betrieb dieser Größenordnung normal. Aus den regelmäßigen Kontakten, die er mit zahlreichen Personalmitgliedern unterhalte, entnehme er jedenfalls, dass im Allgemeinen ein gutes Arbeitsklima vorherrsche und die Arbeit in den Senioreneinrichtungen attraktiv sei. Dies bewiesen nicht zuletzt die zahlreichen Spontanbewerbungen, die bei der Direktion eingingen, die aber leider häufig nicht berücksichtigt werden könnten, weil das Profil nicht dem Bedarf entspreche. Der Verwaltungsratsvorsitzende bestätigte schließlich, dass der Fachkräftemangel nicht nur auf die Attraktivität des luxemburgischen Arbeitsmarkts zurückzuführen sei. Es gebe auch eine Abwanderung zu anderen Arbeitgebern in der Deutschsprachigen Gemeinschaft: So seien

einige Pflegekräfte zu den Kliniken oder den Ärztehäusern gewechselt. Andere arbeiteten nunmehr bei Kaleido Ostbelgien oder als Kindergartenassistenten.

Hinsichtlich der **Beurteilung des Berichts** und der daraus zu ziehenden Schlussfolgerungen wollten mehrere Präsidiumsmitglieder von den Vertretern der Interkommunale wissen, wie **Vivias** mit diesem Dokument umgehen werde. Beispielsweise wurde die Frage aufgeworfen, ob der Bericht dem Personal bereits zur Kenntnis gebracht worden sei und wie dieses darauf reagiert habe. In welchen Gremien würden der Inhalt und die sich daraus gegebenenfalls ergebenden Schlussfolgerungen besprochen? Würde es auch eine Rückkopplung zu den Gremien der Gemeinden geben, die in der Interkommunale vertreten seien? In welcher Form werde man auf die Empfehlungen der Ombudsfrau eingehen? Beabsichtige Vivias, das Personal an diesem Prozess zu beteiligen? Ein Präsidiumsmitglied regte in diesem Zusammenhang an, dass Vivias dem Parlamentspräsidium nach Abschluss dieses Prozesses eine entsprechende Rückmeldung geben sollte.

Der Verwaltungsratsvorsitzende der Interkommunale wies zu Beginn seiner Ausführungen darauf hin, dass dem Verwaltungsrat als hauptverantwortlichem Gremium der Interkommunale daran gelegen sei, das Vertrauen der Bürger in das Pflege- und Betreuungsangebot von Vivias so schnell wie möglich zu konsolidieren bzw. zurückzugewinnen. Tatsächlich habe die in die Öffentlichkeit getragene Kritik vieles zerstört und auch bei den Personalmitgliedern zu erheblichem Frust geführt. Es stimme ihn allerdings zuversichtlich, dass es – neben der von relativ wenigen Personen geäußerten Kritik – auch sehr viel Zuspruch und Unterstützung gegeben habe, sei es in Form von Leserbriefen und öffentlichen Stellungnahmen, von Dankesworten im Rahmen von Todesanzeigen oder aber in Form von Spendenaufrufen oder Erbschaften. Diese positiven Rückmeldungen überwiegen bei Weitem die Kritik und seien ein Beleg dafür, dass große Teile der Bevölkerung nach wie vor Vertrauen in die von Vivias erbrachten Dienstleistungen hätten, so der Verwaltungsratsvorsitzende weiter.

In Bezug auf die aufgeworfenen Fragen erklärte er ferner, der Bericht werde dem Verwaltungsrat zusammen mit den Stellungnahmen der Direktion in den kommenden Tagen zugestellt und auch dort zunächst erörtert und analysiert. Ob die darin enthaltenen Feststellungen und Empfehlungen im Detail zudem mit dem Personal besprochen würden, sei noch nicht entschieden worden.

Der Rechtsbeistand fügte hinzu, vor dem Hintergrund der in der Öffentlichkeit bekannt gemachten Vorwürfe sei allerdings bereits eine Personalversammlung einberufen worden: Die Belegschaft habe zunächst bestürzt und mit Unverständnis, dann aber relativ rasch auch konstruktiv reagiert. Jedenfalls habe der Verwaltungsrat vor, nicht nur in Bezug auf den Bericht der Ombudsfrau Transparenz walten zu lassen, sondern auch in Bezug auf die weiteren Schritte, die sich aus der Analyse der Feststellungen und Empfehlungen ergeben. Dabei sei keineswegs ausgeschlossen, dass der Verwaltungsrat beschließen werde, gewisse Praktiken fortzuführen, auch wenn diese im Bericht der Ombudsfrau beanstandet worden seien. Auch darüber werde man transparent kommunizieren, so der Rechtsbeistand abschließend.

Zum Abschluss der Aussprache bedankte sich der Präsident bei allen, die im Rahmen der Anhörung Rede und Antwort gestanden hätten. Er wies darauf hin, dass das Präsidium sich auf einer der nachfolgenden Sitzungen über die weitere Vorgehensweise und etwaige Schlussfolgerungen beraten werde.

3. BERATUNGEN ÜBER DEN PRÄSIDIUMSBESCHLUSS ZUM ABSCHLUSS DER NACHFORSCHUNGEN DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT ÜBER DIE ARBEITSWEISE UND DIE AMTSHANDLUNGEN DER INTERKOMMUNALEN VIVIAS IN BEZUG AUF DIE VON IHR VERWALTETEN PFLEGE- UND WOHNHEIME

In den Sitzungen vom 12. April, 19. April und 14. Juni 2021 beriet das Präsidium über die Schlussfolgerungen, die aus dem vorgelegten Bericht der Ombudsfrau, der schriftlichen Stellungnahme der Interkommunale und den diesbezüglichen Anhörungen zu ziehen sind.

Auf der Grundlage eines Vorschlags, der im Vorfeld von einer eigens dazu eingesetzten Arbeitsgruppe ausgearbeitet worden war, verabschiedete das Präsidium schließlich am 14. Juni 2021 mit 7 Jastimmen gegen 1 Neinstimme einen Beschluss zum Abschluss der Nachforschungen der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Interkommunale Vivias in Bezug auf die von ihr verwalteten Pflege- und Wohnheime (siehe den genauen Wortlaut in der **Anlage 4**).

Das Präsidium beschloss mit demselben Abstimmungsergebnis, einen Bericht zum Werdegang der Akte und zu den in diesem Rahmen erfolgten Anhörungen in Form eines Parlamentsdokuments zu erstellen und den vollständigen Bericht der Ombudsfrau als Anlage zu veröffentlichen.

In der Sitzung vom 12. Juli 2021 wurde dazu der Parlamentspräsident zum Berichtersteller ernannt. Der vorgelegte Berichtentwurf wurde einstimmig angenommen, nachdem er vorab allen Beteiligten zur Durchsicht und Korrektur vorgelegt worden war.

Mit Schreiben vom 8. Juli 2021 äußerte die Interkommunale Vivias in diesem Zusammenhang den Wunsch, ihre schriftliche Stellungnahme vom 17. März 2021 ebenfalls im Rahmen des vorerwähnten Parlamentsdokuments zu veröffentlichen. Diesem Antrag wurde mit 8 Jastimmen gegen 1 Neinstimme stattgegeben. Allerdings wurde festgehalten, dass die schriftliche Stellungnahme der Interkommunale Vivias zum Schutz persönlicher Daten in anonymisierter Form veröffentlicht wird.

Der Vorsitzende und Berichtersteller
K.-H. LAMBERTZ

**ANLAGE 1 – PRÄSIDIUMSBESCHLUSS ZUR BEAUFTRAGUNG DER OMBUDSFRAU
DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT, NACHFORSCHUNGEN ÜBER DIE
ARBEITSWEISE UND DIE AMTSHANDLUNGEN DER INTERKOMMUNALEN
VIVIAS IN BEZUG AUF DIE VON IHR VERWALTETEN PFLEGE- UND
WOHNHEIME ANZUSTELLEN**



PARLAMENT DER
DEUTSCHSPRACHIGEN
GEMEINSCHAFT

**20. JULI 2020 – PRÄSIDIUMSBESCHLUSS ZUR BEAUFTRAGUNG DER
OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT,
NACHFORSCHUNGEN ÜBER DIE ARBEITSWEISE UND DIE
AMTSHANDLUNGEN DER INTERKOMMUNALEN VIVIAS IN BEZUG AUF DIE
VON IHR VERWALTETEN PFLEGE- UND WOHNHEIME ANZUSTELLEN**

DAS PRÄSIDIUM DES PARLAMENTS DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

In Erwägung, dass die öffentlich formulierten Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Organisation und die Leitung der von der Interkommunalen Vivias verwalteten Wohn- und Pflegeheime sowie in Bezug auf die Qualität der dort erbrachten Dienstleistungen einer dringenden Klärung bedürfen;

In Erwägung, dass eine neutrale und unabhängige Einrichtung wie der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft am besten für eine derartige Aufgabe geeignet ist;

In Erwägung, dass dieser Auftrag oberste Priorität genießen muss;

Aufgrund von Artikel 3 §1 Nummern 3-5 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft;

Aufgrund der mit der Ombudsfrau geführten Vorgespräche in Bezug auf den zu formulierenden Auftrag;

BESCHLIESST

Artikel 1 – Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft wird damit beauftragt, eine Bestandsaufnahme der Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Organisation, die Leitung und die Dienstleistungen der von der Interkommunalen Vivias geführten Wohn- und Pflegeheime vorzunehmen und deren Stichhaltigkeit zu überprüfen. Zu diesem Zweck kann sie insbesondere Gespräche mit derzeitigen und ehemaligen Personalmitgliedern, mit der Direktion und dem Träger der Heime sowie mit derzeitigen und ehemaligen Bewohnern der Heime und ihren Angehörigen führen.

Die Ombudsfrau legt dem Präsidium spätestens bis zum 31. Oktober 2020 einen Bericht vor, der über die im Rahmen der in Absatz 1 gemachten Feststellungen und Erkenntnisse informiert und gegebenenfalls diesbezügliche Empfehlungen enthält.

Art. 2 – Der vorliegende Beschluss tritt am 21. Juli 2020 in Kraft.

Eupen, den 20. Juli 2020

S. THOMAS
Greffier

K.-H. LAMBERTZ
Präsident

**ANLAGE 2 – BERICHT DER OMBUDSFRAU ZU DEN NACHFORSCHUNGEN ÜBER DIE
STICHHALTIGKEIT VON VORWÜRFEN UND BEHAUPTUNGEN IN BEZUG AUF DIE
PFLEGE- UND WOHNHEIME DER INTERKOMMUNALEN VIVIAS***

* Der abgebildete Text entspricht der übermittelten Originalfassung; lediglich die Seitenzahlen wurden angepasst.

NACHFORSCHUNGEN ÜBER DIE STICHHALTIGKEIT VON VORWÜRFEN UND BEHAUPTUNGEN IN BEZUG AUF DIE PFLEGE- UND WOHNHEIME DER INTERKOMMUNALEN VIVIAS

Im Auftrag des Präsidiums des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Februar 2021

Zusammenfassung

Der Bericht befasst sich mit den zwischen der zweiten Hälfte des Jahres 2019 und der ersten Hälfte des Jahres 2020 in der Öffentlichkeit formulierten Vorwürfen und Behauptungen in Bezug auf die Wohn- und Pflegezentren für Senioren (WPZS) und das Psychiatrische Pflegewohnheim (PPH), die von der Interkommunalen VIVIAS geführt werden. Die Vorwürfe sind teils aktuell, teils reichen sie bis Anfang des letzten Jahrzehnts zurück. Aufgabe der Ombudsfrau war es, deren Stichhaltigkeit zu prüfen.

Aufgrund von Rückmeldungen von Angehörigen und aktuellen sowie ehemaligen Personalmitgliedern, deren Anonymität gegenüber VIVIAS auf Wunsch gewahrt wurde, fanden Befragungen von Personalmitgliedern, der Heimleitung, der Direktion und des Trägers statt. Zusätzlich wurde Einsicht in verschiedene Dokumente genommen und durch das Einholen von Gutachten wurden die Vorwürfe und Behauptungen auf ihre Stichhaltigkeit überprüft.

Knapp 80 Vorwürfe und Behauptungen wurden vorgetragen. Zirka 30 davon waren stichhaltig und 20 konnten entkräftet werden. Elf weitere wurden geprüft, es konnte aber keine entsprechende Aussage gemacht werden. Die restlichen wurden nicht untersucht, aufgrund des Arztgeheimnisses oder aus Zeitmangel.

Die Vorwürfe bezogen sich auf die Personalpolitik, auf die Folgen von Personalmangel, auf Dienstleistungen, auf den Umgang mit Bewohnern und Angehörigen sowie auf das Corona-Krisenmanagement anlässlich der ersten Welle der Corona-Epidemie.

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 und Schikane. Einer Wohnbereichsleiterin wurde zu Unrecht gekündigt.

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 Krankenpflegedienst bedarf noch einer Optimierung. Pflegestandards werden 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 auch 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 gemeldet haben, haben VIVIAS Lob und Anerkennung ausgesprochen.

1 Inhaltsverzeichnis

2	Auftrag des Präsidiums des Parlaments	28
3	Untersuchungsmethode.....	28
3.1	<i>Beschreibung der Methode</i>	28
3.2	<i>Umsetzung der Methode.....</i>	29
3.3	<i>Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Methode</i>	30
4	Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen	32
4.1	<i>Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf die Personalpolitik.....</i>	32
4.1.1	Ist die Arbeitsvertragspolitik von VIVIAS bei Teilzeitverträgen fragwürdig?.....	32
4.1.2	Gibt es bei gewissen Personalmitgliedern wiederkehrende Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung und steckt dahinter die Absicht, die Rechte von Arbeitnehmern zu beschneiden? 34	
4.1.3	Ist das Verbot, gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben, fragwürdig?.....	36
4.1.4	Wird den Raumpflegerinnen zu wenig Zeit eingeräumt, um ihre Arbeit zu erledigen?.....	36
4.1.5	Wurde zu wenig Material eingekauft?	38
4.1.6	Wurde mangelhaftes Material eingekauft?	38
4.1.7	Wird ungerechtfertigterweise kein Material eingesetzt, das die Arbeitsbedingungen erleichtert? 38	
4.1.8	Wurde die Stelle eines Wohnbereichsleiters nicht korrekt besetzt?.....	39
4.1.9	Fehlt(e) es seitens einer Leitungsperson an Wertschätzung für gewisse Personalmitglieder?	39
4.1.10	Gibt es eine Ungleichbehandlung des Personals?.....	40
4.1.11	Gibt es eine Ungleichbehandlung zwischen Personal und Wohnbereichsleitern?	42
4.1.12	Gibt es eine Ungleichbehandlung der Personalmitglieder durch ihre Vorgesetzten der mittleren Führungsebene?	43
4.1.13	Gab es Schikane?	44
4.1.14	Gab es Fälle von Mobbing?	45
4.1.15	Gibt es eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation im Personal, die auf den Führungsstil der Direktion zurückzuführen ist?	48
4.1.16	Gab es eine Kündigung mit konstruiertem Kündigungsgrund?.....	49
4.1.17	Wurden Personalmitglieder zu Unrecht entlassen?.....	50
4.1.18	Und gab es diesbezüglich Entschädigungen in fünfstelliger Höhe?	51
4.1.19	Vorwürfe, die nicht überprüft wurden	52
4.1.20	Schlussfolgerung zu den Vorwürfen im Zusammenhang mit der Personalpolitik.....	52
4.2	<i>Stichhaltigkeit von Vorwürfen und Behauptungen, die auf Personalmangel zurückzuführen sind ...</i>	54
4.2.1	Gibt es einen Personalmangel?.....	54
4.2.2	Wird im Fall von akutem Personalmangel Bewohnern bei der Essenseinnahme nicht immer geholfen?.....	55
4.2.3	Wird Bewohnern bei akutem Personalmangel bei der Einnahme der Medikamente nicht immer geholfen?.....	56
4.2.4	Wurde einer Praktikantin ungerechtfertigterweise verboten, einer Person bei der Essenseinnahme zu helfen?.....	56
4.2.5	Wurden bei akutem Personalmangel nicht immer alle Personen nach dem Mittagsschlaf aus dem Bett genommen?	56
4.2.6	Werden bei akutem Personalmangel Bewohner ab 16 Uhr für die Nacht zurechtgemacht?	57
4.2.7	Wurden Bewohner in ihren Rollstühlen vor dem Tisch länger als nötig fixiert?.....	58
4.2.8	Verbringen Bewohner aufgrund von akutem Personalmangel den Tag in Nachtkleidung?	59
4.2.9	Gibt es Kündigungen oder Krankschreibungen wegen Überbelastung?.....	59
4.2.10	Schlussfolgerungen zum Thema Personalmangel	60
4.3	<i>Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf Dienstleistungen.....</i>	61
4.3.1	Ist die Doppelzimmersituation untragbar?	61

4.3.2	Gibt es Hygienemängel?.....	61
4.3.3	Gibt es Probleme bei der Pflege?	62
4.3.4	Gibt es Probleme beim Medikamentenmanagement?	67
4.3.5	Schlussfolgerungen zu der Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf Dienstleistungen.....	72
4.4	<i>Stichhaltigkeit der Vorwürfe in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern und Angehörigen</i>	73
4.4.1	Werden Bewohner ohne Angehörige (öfters) verletzt?.....	73
4.4.2	Gibt es ein Problem mit dem Datenschutz?.....	73
4.4.3	Gibt es ein Problem beim Umgang mit Beschwerden?.....	74
4.4.4	Besteht im Fall von Brand die Gefahr, dass bettlägerige Personen nicht aus ihren Zimmern geschoben werden können?	75
4.4.5	Werden Personen ohne Grund als „palliativ“ eingestuft?	75
4.4.6	Vorwürfe in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern oder Angehörigen, die nicht überprüft wurden:	76
4.4.7	Schlussfolgerungen zur Stichhaltigkeit der Behauptungen und Vorwürfe im Umgang mit den Bewohnern	76
4.5	<i>Vorwürfe und Behauptungen, die im Zusammenhang mit der ersten Corona-Welle stehen</i>	77
4.5.1	War die Kommunikation chaotisch und gefährlich?	77
4.5.2	Wurden die Sicherheitsmaßnahmen vom Personal nicht eingehalten?	78
4.5.3	Wurde ein Bewohner versehentlich auf die Isolierstation verletzt?.....	78
4.5.4	Wurde die Isolierstation wochenlang nicht geputzt?	79
4.5.5	Wurden Angehörige nicht zeitig genug benachrichtigt, um sich zu verabschieden?.....	80
4.5.6	Wurde das Besuchsrecht eingeschränkt bzw. verweigert?.....	80
4.5.7	Wurde eine Person als palliativ „eingestuft“, um den Besuch von Angehörigen zu ermöglichen?	82
4.5.8	Weitere Beschwerden in Zusammenhang mit Corona	82
4.5.9	Schlussfolgerungen zum Umgang mit Vorwürfen und Behauptungen, die im Zusammenhang mit der ersten Corona-Welle stehen	83
5	Lob für VIVIAS sowie kritische Stimmen zu den Behauptungen und Vorwürfen	84
5.1	<i>Lob für das Psychiatrische Pflegewohnheim</i>	84
5.2	<i>Lob für das WPZS St. Elisabeth</i>	84
5.3	<i>Lob für das WPZS Hof Bütgenbach</i>	84
6	Allgemeine Schlussfolgerung	86
7	Empfehlungen	87

2 Auftrag des Präsidiums des Parlaments

Am 20. Juli 2020 beauftragte das Präsidium des Parlaments die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft damit, eine Bestandsaufnahme der Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Organisation, die Leitung und die Dienstleistungen der von der Interkommunalen VIVIAS geführten Wohn- und Pflegeheime vorzunehmen und die Behauptungen und Vorwürfe auf ihre Stichhaltigkeit zu überprüfen. Sie sollte zu diesem Zweck insbesondere Gespräche führen mit derzeitigen und ehemaligen Personalmitgliedern, mit der Direktion und dem Träger der Heime sowie mit derzeitigen und ehemaligen Bewohnern der Heime und ihren Angehörigen. Der Bericht war dem Präsidium bis spätestens 31. Oktober 2020 vorzulegen. Er soll die gemachten Feststellungen enthalten, über Erkenntnisse informieren und gegebenenfalls Empfehlungen umfassen.

Am 31. Oktober 2020, am 24. November 2020 und am 12. Januar 2021 bat die Ombudsfrau das Präsidium jeweils um eine Fristverlängerung.

3 Untersuchungsmethode

3.1 Beschreibung der Methode

Zwei Untersuchungsmethoden wurden kombiniert: einerseits die Methode, die die föderalen Ombudsmänner bei systemischen Untersuchungen anwenden,¹ andererseits die im „Untersuchungsprotokoll des Integritätszentrums“² derselben Ombudsmänner beschriebene Vorgehensweise, wenn präzise Vorwürfe vorlagen. Die Auswahl von gleich zwei Methoden steht in Zusammenhang mit der Art der zu prüfenden Behauptungen. Einige beziehen sich auf die Organisation, andere auf das Verhalten einzelner Personen.

Die zitierten Leitfäden enthalten folgende Empfehlungen:

- Die Untersuchungsfragen müssen mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden können.
- Ziel ist nicht, eine Handlung zu beurteilen, sondern deren Wahrheitsgehalt festzustellen.
- Gegenüber der Einrichtung ist transparent vorzugehen.
- Eine Kombination von verschiedenen Methoden der Datensammlung ist zu bevorzugen (Aussagen, Unterlagen, ...).
- Die Prozesse und deren Kontrolle sind anhand von Rechtsvorschriften, Leitfäden, Interviews und Daten zu überprüfen.
- Die jeweilige Verantwortung der verschiedenen Akteure ist durch Gesetzgebung, Organigramme und Interviews zu erfassen und nur die Aspekte sind zu prüfen, die in den Bereich der Untersuchung fallen.
- Die Personen, die interviewt werden, haben das Recht, sich von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person begleiten zu lassen.
- Bei den Befragungen sollten seitens des Ombudsdienstes mindestens zwei Personen anwesend sein (die Ombudsfrau und noch eine weitere Person).
- Die befragten Personen erhalten eine Abschrift des Protokolls des Interviews. Dieses wird ihnen zur Unterschrift vorgelegt.
- Es findet keine Bewertung der Feststellungen statt.³

¹ https://www.theioi.org/downloads/1o75d/BPP_Issue%203_own%20initiative%20investigations_July%202018.pdf (ab S. 6).

² http://www.mediateurfederal.be/sites/default/files/explorer/Protocole_denquete_CINT_-_signalements_datteinte_a_lintegrite.pdf.

³ Siehe http://www.mediateurfederal.be/sites/default/files/explorer/Protocole_denquete_CINT_-_signalements_datteinte_a_lintegrite.pdf, S. 1, Punkt 1.2.3.

3.2 Umsetzung der Methode

Zu Beginn der Untersuchung wurden die drei Einrichtungen von VIVIAS besucht: das Wohn- und Pflegezentrum für Senioren (WPZS) „Hof Bütgenbach“, das WPZS „St. Elisabeth“ sowie das Psychiatrische Pflegewohnheim (kurz PPH), beide in St. Vith.

Im August 2020 erfolgten drei Aufrufe im Wochenspiegel und Kurier-Journal. Man konnte sich bis zum 11. September 2020 bei der Ombudsfrau melden. Über 40 Personen meldeten sich.

Neun ehemalige Personalmitglieder, die konkrete Aussagen zu den Behauptungen hätten machen können, reagierten nicht auf den Aufruf. Mit ihnen nahm die Ombudsfrau Kontakt auf. Drei Personen zogen es jedoch vor, sich nicht zu äußern. Zwei Personen meldeten sich nicht zurück.

Es fanden Interviews mit acht Wohnbereichsleitern, zwei Verantwortlichen für die Raumpflege, einer Heimleiterin sowie der Vize-Präsidentin und dem Präsidenten von VIVIAS statt. Aus technischen Gründen wurden einer Heimleiterin und dem Direktor schriftlich Fragen vorgelegt. Alle Interviews fanden in Anwesenheit des Rechtsanwalts von VIVIAS statt. Die schriftlichen Antworten einer Heimleiterin und des Direktors wurden der Ombudsfrau übermittelt, nachdem sie durch den Rechtsanwalt von VIVIAS kontrolliert und freigegeben worden waren.

Angesichts der Menge an Behauptungen, die Angehörige bzw. (ehemalige) Personalmitglieder der Ombudsfrau vortrugen, konnten nicht alle Vorwürfe im Rahmen der Interviews zur Sprache gebracht werden.

Die Auswahl der Fragen, die in den jeweiligen Interviews gestellt wurden, stand im direkten Zusammenhang mit den Rückmeldungen. Erhielt die Ombudsfrau eine präzise Aussage, z. B. zum Wohnbereich 2 des WPZS St. Elisabeth, wurde auch nur die Leiterin dieses Wohnbereichs dazu befragt. Betraf die Rückmeldung eine allgemeine Frage, wie z. B. das Setzen von Medikamenten, wurde die Frage mehreren Wohnbereichsleitern vorgelegt.

Wenn die Gefahr bestand, dass Rückschlüsse zur Identität eines Beschwerdeführers gezogen werden konnten, wurde der Inhalt der Beschwerde VIVIAS nicht eins zu eins vorgelegt. Dieser Umstand hatte zur Folge, dass VIVIAS nur allgemein auf die dort erhobenen Anschuldigungen eingehen konnte.

Folgende Dokumente wurden bei VIVIAS angefragt bzw. gesichtet: die Telefonliste, die Arbeitsordnung, die Stellenbeschreibungen, die internen Beschwerden, die Personalakten von ehemaligen Personalmitgliedern sowie der Personalmitglieder, die wegen Krankheit länger abwesend sind, die Berichte des internen Gefahrenverhütungsberaters, worunter die DEPARIS-Studie, die Sozialbilanz sowie die für den Verwaltungsrat bestimmte Stellungnahme der Direktion und der Heimleiter zu den Vorwürfen und Behauptungen in der Presse. Bei der DEPARIS-Studie handelt es sich um eine partizipative Risiko-Screening-Methode, die zusammen mit der UCL entwickelt wurde. Sie wurde hausintern 2016 beim Personal durchgeführt.

Die Ombudsfrau nahm zudem Kontakt mit folgenden Diensten auf: dem externen Dienst für den Schutz am Arbeitsplatz „LIANTIS“, dem Arbeitgeberverband wallonischer und Brüsseler Gesundheitseinrichtungen „SANTHEA“, der KPVD, den vor Ort vertretenen Gewerkschaften, dem Palliativpflegeverband, der Sozialinspektion, dem föderalen Dienst der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz sowie dem Inspektionsdienst des Ministeriums.

Wenn der Vorwurf selber eine Bewertung beinhaltet, so z. B. „VIVIAS führt eine fragwürdige Personalpolitik“, ist unweigerlich auch diese Bewertung Gegenstand der Überprüfung auf Stichhaltigkeit. Die Ombudsfrau äußert sich aber nicht dazu, ob dieses bewertete Verhalten ein Disziplinarvergehen oder eine Straftat darstellt.

Vorwürfe und Unterstellungen, die einzig und allein auf der subjektiven Wahrnehmung einer Person beruhen, konnten nicht geprüft werden. Dafür sind psychologische Kenntnisse nötig, die die Ombudsfrau nicht besitzt. Sie wurden dann als glaubwürdig eingestuft, wenn gleich mehrere Personen unabhängig voneinander ähnliche Wahrnehmungen hatten.

Eine Beschwerde wurde nicht im Bericht thematisiert, weil die Wiedergabe Rückschlüsse auf das Personalmitglied zugelassen hätte.

Die Einsicht in Pflegeakten war aufgrund des Arztgeheimnisses nicht möglich.

Beschwerden zu ärztlichem Vorgehen wurden nicht überprüft. Ärztliches Handeln fällt nicht unter die Verantwortung von VIVIAS und gehört demnach nicht zum Auftrag der Nachforschung.

Bei Erhalt von Informationen, die einen disziplinarischen Verstoß oder eine Straftat darstellen könnten, informierte die Ombudsfrau gemäß Artikel 20 §1 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns entweder VIVIAS, das Ministerium oder die Staatsanwaltschaft. Bei der Staatsanwaltschaft reichte die Ombudsfrau insgesamt sechs Meldungen ein.

Zwei Beschwerden bezogen sich auf die Zeit, in der Herr Steffens die Interkommunale leitete. Diese wurden nicht überprüft.

3.3 Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Methode

Die Anzahl an Vorwürfen und Behauptungen, die durch den Aufruf in der Presse an die Ombudsfrau herangetragen wurden, war nicht vorhersehbar. Dies erschwerte die Zeitplanung.

Die konkreten Vorwürfe, die durch den Aufruf zum Vorschein kamen, waren so zahlreich, dass sie nicht alle im Rahmen der Interviews zur Sprache gebracht werden konnten.

Die Anhörungen der Wohnbereichsleiter wurden auf Anfrage von VIVIAS um zwei Wochen nach hinten verschoben. Die Anhörung der Heimleiter, des Direktors, des Präsidenten und der Vize-Präsidentin musste zweimal verlegt werden: einmal auf erneute Anfrage von VIVIAS, ein anderes Mal wegen technischer Schwierigkeiten. Die letzte Anhörung fand Ende Oktober 2020 statt.

Manche Antworten, die die Ombudsfrau im Rahmen der Interviews erhielt, mussten überprüft werden. So fand erst nach dem Interview mit den Vertretern von VIVIAS eine Befragung der bei VIVIAS vertretenden Gewerkschaften statt.

Auf einige wichtige Dokumente, wie z. B. die Stellungnahme der Direktion und der Heimleiter für den Verwaltungsrat, musste die Ombudsfrau wochenlang warten. Auch gestaltete sich die Einsicht in gewisse Personalakten als schwierig: Nach vorheriger Übermittlung der Liste der Personalakten, die die Ombudsfrau einzusehen wünschte, wurde sie im Personalbüro von VIVIAS vorgestellt. Dort wurde ihr mitgeteilt, dass gewisse Akten sich in der Kanzlei des Rechtsanwalts von VIVIAS befänden. In der Kanzlei erwies sich die Personalakte jedoch als unauffindbar. Erst bei einem weiteren Termin konnte die Ombudsfrau schlussendlich die Akte einsehen.

Die Sozialinspektion und der föderale Dienst der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz weigerten sich aus Datenschutzgründen, konkrete Angaben zu übermitteln. Nur das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft gewährte Einsicht in ihre Inspektionsberichte von 2016 (St. Elisabeth) und 2018 (Hof Bütgenbach).

Zum Zeitpunkt des Verfassens des Berichtentwurfs lagen demnach eine Reihe von Vorwürfen vor, die aus oben genannten Gründen noch nicht überprüft worden waren. Um dem Auftrag des Präsidiums, alle Vorwürfe zu prüfen, gerecht zu werden, entschied die Ombudsfrau auch diese Vorwürfe in den Berichtentwurf aufzunehmen, selbst wenn sie VIVIAS bisher nicht bekannt waren. Durch die Tatsache, dass

VIVIAS zu diesem Berichtsentwurf Stellung beziehen konnte, blieb der kontradiktorische Charakter bewahrt. Diese Vorgehensweise brachte jedoch für VIVIAS den Nachteil mit sich, dass sie zu den neuen Vorwürfen keine Einsicht mehr erhielt, in welcher Form ihre diesbezüglichen Anmerkungen im definitiven Bericht berücksichtigt würden.

VIVIAS erhielt einen ersten Entwurf des Berichts am 17. November 2020. Eine begründete Mitteilung an VIVIAS, dass der Bericht auch neue Vorwürfe enthalten würde, wurde im Begleitschreiben nicht aufgeführt. VIVIAS erhielt auch angesichts der neuen Vorwürfe eine sehr kurze Frist (sieben Tage), um auf den Berichtsentwurf zu reagieren. Diese kurze Frist ergab sich einerseits durch die Verspätung bei der Durchführung der Interviews, andererseits durch den Termin vom 30. Oktober 2020, an dem der Bericht zu hinterlegen war. Nachdem sie den Berichtsentwurf verschickt hatte, bemerkte die Ombudsfrau schnell, dass sie gewisse Informationen von VIVIAS nicht ausreichend berücksichtigt hatte. Darüber informierte sie VIVIAS am 19. November 2020 und kündigte eine baldige Korrektur an.

Als Reaktion auf diesen ersten Entwurf teilte VIVIAS am 23. November 2020 mit, dass es nur Sinn machen würde, auf einen definitiven Entwurf zu reagieren. Manche Vorwürfe wären für VIVIAS neu. Zudem könnte VIVIAS anhand der von der Ombudsfrau gezogenen Schlussfolgerungen feststellen, dass die Ombudsfrau nicht von allen erforderlichen Dokumenten Kenntnis hat. VIVIAS erklärte zudem, mehr als sieben Tage zu benötigen, um auf einen definitiven Entwurf korrekt reagieren zu können. Zuletzt erklärte VIVIAS, dass Schluss sein müsste, mit weiteren Auskunftersuchen. Dementsprechend bliebe eine E-Mail der Ombudsfrau vom 19. November 2020 mit Bitte um Übermittlung einer Rechnung ohne Antwort.

Den definitiven Berichtsentwurf erhielt VIVIAS am 10. Dezember 2020, mit Bitte um Reaktion innerhalb einer Frist von zehn Arbeitstagen.

Es folgten weitere Fristsetzungen. So sollte VIVIAS bis zum 8. Januar 2021 der Ombudsfrau entweder die Anmerkungen zum Berichtsentwurf übermitteln oder die Zeitspanne nennen, wann diese Anmerkungen ihr übermittelt würden. VIVIAS ließ diese Frist ohne Reaktion verstreichen. Auch die letzte Frist (1. Februar 2021) wurde nicht eingehalten.

Erst am 5. Februar 2021 übermittelte VIVIAS der Ombudsfrau die Stellungnahme, die VIVIAS dem Präsidium am 4. Februar 2021 vorlegt hatte. Die Ombudsfrau hat versucht, in der kurzen Zeit, die ihr blieb, die in diesem Schreiben enthaltenen Informationen und Kritikpunkte für den definitiven Bericht so gut wie möglich zu berücksichtigen.

An dieser Stelle möchte sich die Ombudsfrau bei der Parlamentsverwaltung für die tatkräftige Unterstützung bedanken.

4 Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen

Die Vorwürfe und Behauptungen sind in fünf Themenblöcken gruppiert: Personalpolitik, Personalmangel, Dienstleistungen, Umgang mit Bewohnern und Angehörigen sowie Vorwürfe anlässlich des Lockdowns während der ersten Corona-Welle im Frühjahr 2020.

Jeder Themenblock enthält verschiedene Fragen. Jede Frage bezieht sich auf eine spezifische Behauptung. Zu jeder Behauptung wird die Quelle genannt und am Ende ein Fazit gezogen.

4.1 Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf die Personalpolitik

„Die Personalpolitik umfasst alle Grundsätze und Entscheidungen, die sich auf die wechselseitigen Beziehungen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern, zwischen Mitarbeitern untereinander und zwischen den Mitarbeitern und ihrer Arbeit beziehen. Sie besteht aus Teilpolitiken, wie die Arbeitszeitpolitik, Entgeltpolitik, Einsatzpolitik, Beschaffungspolitik, Entwicklungspolitik, Sozialpolitik.“⁴

Fragwürdige Personalpolitik, Schikane und Mobbing, ungleiche Behandlung, Entschädigungen in fünfstelliger Höhe an zu Unrecht entlassene Personen und fehlerhaftes Material sind Behauptungen, die in einem Kommentar zu einem GrenzEcho-Artikel vom 4. Mai 2020 durch Herrn O. Schroeder erhoben werden.

Aktuelle wie ehemalige Personalmitglieder greifen die in der Presse angesprochenen Behauptungen auf und sprechen weitere Punkte an, die unter „Personalpolitik“ eingeordnet werden können: das Verbot, gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben, eine Strategie der Beschneidung von Arbeitnehmerrechten, den Einkauf von zu wenig Material, eine nicht korrekte Besetzung einer Wohnbereichsleiterstelle, mangelnde Wertschätzung des Personals, eine überdurchschnittliche Fluktuation des Personals, bedingt durch den Führungsstil der Direktion.

4.1.1 Ist die Arbeitsvertragspolitik von VIVIAS bei Teilzeitverträgen fragwürdig?

Behauptung

Ein Personalmitglied berichtet, dass VIVIAS z. B. Verträge von 50-60 Stunden pro Monat vergeben würde, die Personen aber 100 Stunden und mehr nach Bedarf arbeiten würden. Ein ehemaliges Personalmitglied erläutert: „(...) Alle Arbeitnehmer, die starteten, bekamen einen Vertrag mit der Mindestanzahl Arbeitsstunden. (...). Die Fluktuation (in der effektiven Präsenz) macht es schwierig, im Voraus zu wissen, wieviel Personal benötigt wird. Dies ergibt sich durch kurzfristige Abwesenheiten, bedingt durch Krankheit oder Schwangerschaften (direkte Entfernung vom Arbeitsplatz). In anderen WPZS gibt es einen Arbeitsvertrag mit einer höheren Anzahl Stunden, doch es wird bei ausreichender Besetzung der Zwang ausgeübt, Urlaub zu nehmen oder Überstunden abzubauen. (...) Das Personalmitglied bekommt die Stunden aber im Monat selber ausbezahlt. (...). In anderen Heimen wird dies nicht so gehandhabt.“

Reaktion von VIVIAS im Rahmen der Interviews

VIVIAS bestätigt diese Praxis und erläutert, dass man seit 2013 in regelmäßigen Abständen (2013-2015-2017-2020) einen Vergleich zwischen den vertraglich festgelegten und den effektiv geleisteten Stunden eines jeden Mitarbeiters zieht. 80 % der Differenz dieser Stunden würden dem Mitarbeiter, falls gewünscht, als Erhöhung der vertraglichen Stunden angeboten. Dazu gäbe es eine Ausnahme: Aufgrund der Dienstplanung nach gültigem Arbeitsrecht (...) in Verbund mit den verschiedenen Stundenplänen (teilweise neu seit 2018/2019) wäre es VIVIAS leider in Bütgenbach nicht möglich, den Pflegehelfern mehr

⁴ Olfert, Klaus, „Lexikon Personalwirtschaft 1. Aufl. Friedrich Kiehl Verlag GmbH 2008“, 01.01.2008, <https://www.dwds.de/wb/Personalpolitik>, Abruf am 14.11.2020.

als 80 % einer Vollzeitbeschäftigung anzubieten. Ist diese Grenze (vertraglich) erreicht, würde keine Aufstockung der Stunden vorgenommen. Außerdem würde die Regel gelten, dass alle Aufstockungen bzw. Anpassungen sich im definierten Personalrahmen pro Arbeitsbereich befinden müssen. In Vorbereitung seit 2018 hätte VIVIAS 2020 die Anpassung der Vertragsstunden sogar zu 100 % übernommen (insofern der Mitarbeiter dies wünschte). Im anschließenden Konzertierungsausschuss mit den Gewerkschaften wäre die Vorgehensweise erklärt und für gut befunden worden.

Überprüfung der Aussage von VIVIAS durch Befragung der Gewerkschaft

Angesprochen auf diese Praxis erläuterte eine Gewerkschaft, dass sie auf Ebene des Konzertierungsausschusses es nicht als ihre Rolle ansieht, Kritik auszuüben, sondern mittels Verhandlungen Fortschritte zu erzielen. Auch könne die Gewerkschaft nur tätig werden, wenn sich Mitglieder mit einer konkreten Beschwerde an sie wenden würden und bereit wären, gegen den Arbeitgeber vorzugehen. Doch aus Angst vor negativen Konsequenzen würden diese davor zurückschrecken. Es gäbe ein Klima des Misstrauens bei VIVIAS. Diese Aussage wurde durch zahlreiche Rückmeldungen von Personalmitgliedern bestätigt. Dieselbe Gewerkschaft weist auf die kritische Situation von Pflegehelfern hin, die alleinstehend oder alleinerziehend sind. Sie würden an der Grenze zum Existenzminimum leben. Durch die wechselnden Schichten sei es diesen Personen auch nicht möglich, einer zusätzlichen Arbeit nachzugehen. Die Gewerkschaft befürchtet, dass die für September 2020 vorgezogene Lohnerhöhung der Pflegehelfer um 12 % nicht ausreichen wird, um den Beruf für die Alleinverdienenden bedeutend attraktiver zu machen.⁵

Stellungnahme der Sozialinspektion⁶

Die Sozialinspektion schlussfolgert in Bezug auf VIVIAS: „Ein Arbeitsvertrag muss für die Anzahl Stunden abgeschlossen werden, die voraussichtlich geleistet werden. Wenn die Absicht ist, das Personal z. B. 13 Stunden leisten zu lassen, dann kann ohne Weiteres ein Vertrag über 13 Stunden abgeschlossen werden, auch wenn hier und da Zusatzstunden geleistet werden. Wenn von Anfang an klar ist, dass der Mitarbeiter 20 Stunden pro Woche arbeitet, dann muss der Vertrag auch für 20 Stunden abgeschlossen werden. Die Teilzeitkräfte dürfen unter bestimmten Bedingungen mehr Stunden leisten als der Arbeitsvertrag vorsieht. Diese Stunden werden „Zusatzstunden“ genannt. Dies sollte allerdings nicht zur Gewohnheit werden, sondern dient zur Vereinfachung im Falle eines Arbeitsüberschusses. Bei Zusatzstunden handelt es sich um Stunden, die die vertragliche Arbeitszeit überschreiten, ohne die normale, durch das Gesetz oder durch ein Kollektives Arbeitsabkommen festgelegte Arbeitszeit zu überschreiten. Zusatzstunden werden bei vorhersehbaren Abweichungen zum Arbeitsvertrag geleistet. Nur eine bestimmte Anzahl darf geleistet werden. Diese liegt im Gesundheitsbereich⁷ bei 42 Stunden und 2 Minuten pro Quartal. Im Falle einer Überschreitung des vorgesehenen Stundenplanes von durchschnittlich mindestens einer Stunde pro Woche während eines Trimesters hat der Arbeitnehmer auf seine Anfrage Anrecht auf:

- entweder eine Anpassung der Arbeitszeit an die Tatsächlichkeit der Leistungen
- oder eine Ausgleichsruhe, wenn die Dauer der während des Quartals geleisteten Zusatzstunden durchschnittlich 20 % des vereinbarten Stundenplanes beträgt. (...).

Sollten Zusatzstunden anfallen, müssen diese mindestens 5 Arbeitstage im Voraus ausgehängt werden (normale Prozedur bei variablen Stundenplänen). Der Arbeitnehmer muss mit diesen Zusatzstunden einverstanden sein. Eine weitere Möglichkeit, die Mehrarbeit zu regeln, wäre es, Anhänge zum Arbeitsvertrag zu machen (...). Diese Anhänge müssen in gegenseitigem Einvernehmen erstellt werden.“

Reaktion des Rechtsanwalts von VIVIAS, zustellt am 5. Februar 2021 (Auszug – bezogen auf die Frage)

Im privaten Arbeitsrecht herrscht Vertragsfreiheit. Demnach, solange die Parteien nicht die Mindestwochen Arbeitszeit, die durch Artikel 11bis, Absatz 5-9 des Gesetzes vom 3. Juli 1978 bezüglich der Arbeitsverträge unterschreiten und die Arbeitszeit, die einem Vollzeitstundenplan, der in einem bestimmten Sektor anwendbar ist, entspricht, nicht überschreiten, können die Parteien frei zusammen festlegen, welche

⁵ Gespräch mit dem Vertreter der C.S.C. vom 9. November 2020. (N.B. Laut Sozialbilanz von 2019 besitzen 279 Personen einen Teilzeitvertrag und 67 Personen einen Vollzeitvertrag.)

⁶ Die Stellungnahme der Sozialinspektion vom 17. November 2020 wurde im November 2020 an VIVIAS weitergeleitet.

⁷ Königlicher Erlass vom 23. März 2017 zur Abänderung des Königlichen Erlasses vom 25. Juni 1990, welcher gewisse Leistungen von Teilzeitarbeitnehmern der Überarbeit gleichstellt, B.S. vom 5. April 2017.

Arbeitszeit vorgesehen wird. Beide Parteien sind beim Vertragsabschluss frei, den Vertrag anzunehmen oder abzulehnen.

VIVIAS möchte auch daran erinnern, dass man vernünftig mit öffentlichen Geldern und den Beiträgen der Bewohner, die bei VIVIAS untergebracht sind, umgehen muss. Dies bedeutet, dass VIVIAS nicht unendlich viel ausgeben kann und es als besser empfindet, vorsichtig zu sein und die Anzahl Arbeitsstunden derart zu definieren, dass sie auch sicher gebraucht werden und, wenn zu wenig Arbeitsleistung da ist, nachzufragen, ob der entsprechende Arbeitnehmer bereit ist, mehr Stunden zu leisten. Es sei daran erinnert, dass, wenn man einmal mehr Arbeitsstunden vereinbart hat und diese nicht geleistet werden, der Lohn trotzdem zu zahlen ist.

Analyse der Ombudsfrau

Die Vertragsfreiheit gilt, solange sie sich im Rahmen des Gesetzes über die Arbeit vom 16. März 1971 bewegt. Die Stellungnahme der Sozialinspektion zeigt die Grenzen auf. Demnach ist das Nicht-Anpassen des Arbeitsvertrages auf Anfrage einer Person, die während eines Quartals mehr als die maximal erlaubte Anzahl Zusatzstunden leistet, gesetzeswidrig.

Fazit:

VIVIAS setzt Pflegehelfer mit Teilzeitverträgen systematisch mehr Stunden, als vertraglich und rechtlich erlaubt sind, ein, ohne dabei jedoch den Vertrag nach einem Quartal auf Anfrage anzupassen. Vertragsanpassungen finden in einem Rhythmus von zwei bis drei Jahren statt; die letzte erfolgte im Sommer 2020. Aber selbst dann, wird die Vertragsanpassung nur teilweise gewährt.

4.1.2 Gibt es bei gewissen Personalmitgliedern wiederkehrende Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung und steckt dahinter die Absicht, die Rechte von Arbeitnehmern zu beschneiden?

Mehrere (zum Teil ehemalige) Personalmitglieder wiesen auf die seit 2012 wiederkehrenden Probleme bei der Einhaltung der Arbeitsgesetzgebung hin: Anstellung unter unterschiedlichen Gehaltstabellen von Personen, die die gleiche Funktion ausüben (2012), nicht korrekte Berücksichtigung der Dienstjahre bei der Karriere-Entwicklung (2013),⁸ falsche Berechnung von Urlaubsgeldern bei einer Person (bis 2015),⁹ Weigerung der Auszahlung der Jahresendprämie an die während des Jahres entlassenen Arbeitnehmer (2016),¹⁰ nicht korrekte Bezahlung von Feiertagen und Überstunden (2015-2018),¹¹ die Weigerung der Gewährung eines Ausgleichstags für den Fall, dass dieser wegen Krankheit von kurzer Dauer nicht genommen werden konnte¹² (2019-2020). Seit 2013, so Herr F. Wirtz, habe es zwei Gerichtsverfahren gegeben.¹³

In diesem Zusammenhang verweist der Präsident der Interkommunale auf die Entwicklung, die VIVIAS durchlaufen habe. Ausgehend von einer Direktoren- und einer Sekretariatsstelle wurde eine komplette Verwaltung mit Buchhalter und Lohnbuchhalter aufgebaut. Für Interkommunale gelten besondere Regeln, auch sei die Arbeitsgesetzgebung im Pflegebereich besonders komplex.

Eine Gewerkschaft bestätigt die Komplexität der Gesetzgebung. Jedoch gibt eine andere Gewerkschaft zu bedenken, dass diese Schwierigkeit für alle WPZS in Belgien gelten würde.¹⁴ VIVIAS erklärt, einen

⁸ Diese beziehen sich auf die Nachzahlung, von der Herr F. Wirtz im GrenzEcho-Artikel vom 6. Juni 2020 berichtet.

⁹ Aussage des Personalmitglieds; Lohnzettel der verschiedenen Jahre wurden der Ombudsfrau vorgelegt.

¹⁰ Aussage des Personalmitglieds, indirekt bestätigt durch VIVIAS, siehe GrenzEcho vom 6. Juni 2020 (Nachzahlungen im Jahr 2016), und durch Leserbrief, erschienen im GrenzEcho vom 21. September 2016.

¹¹ Schreiben der Arbeitsinspektion vom 18. April 2018.

¹² Aussage des Personalmitglieds und E-Mail von Santhea vom 22. Oktober 2020.

¹³ GrenzEcho vom 6. Juni 2020.

¹⁴ Gespräch mit den Vertretern der F.G.T.B. vom 05. November 2020 und der C.S.C. vom 9. November 2020.

Dienstleistungsvertrag mit einem Sozialsekretariat, das auch Dienstleistungen in deutscher Sprache anbietet, öffentlich ausgeschrieben zu haben. Es hätte sich jedoch kein Bewerber gemeldet. VIVIAS hätte einen Beratervertrag mit einem Sozialsekretariat abschließen können. Bis auf die korrekte Handhabung der Ausgleichstage, die zurzeit von VIVIAS erneut überprüft wird, hat VIVIAS schlussendlich die Arbeitsgesetzgebung korrekt angewandt.

Aufgrund der Unterlagen, die die Ombudsfrau sichtete, konnte sie bei den meisten Themen Elemente finden, die einen normal agierenden Arbeitgeber, der sich keinem Sozialsekretariat anschließen kann, dazu bewegen würden, die von der Arbeitnehmerseite angeführten Argumente erst einmal zu hinterfragen bzw. rechtlich überprüfen zu lassen.

Die Personalmitglieder werfen VIVIAS jedoch vor, nur zögerlich zu handeln und erst nach zähen Diskussionen, nach Einholung von zusätzlichen Rechtsgutachten oder erst nach erfolgtem Urteil einzulenken. Manche erkennen dahinter eine Strategie.

VIVIAS nahm bzw. nimmt effektiv überdurchschnittlich Zeit in Anspruch, um Fragen rechtlich zu klären bzw. Regularisierungen vorzunehmen:

- So wurde die Frage betreffend eine Nachzahlung im Konzertierungsausschuss vom 18. Juni 2012 entschieden. Die Nachzahlung erfolgte erst vier Monate später für die eine Person (September 2012) und sogar erst zehn Monate später (März 2013) für die zweite Person.
- Eine Person, die die Einrichtung im Januar 2014 verließ, reklamierte im März 2015 die Ende 2014 fällige Jahresendprämie. Die Jahresendprämie wurde erst Ende 2016 ausgezahlt.¹⁵
- Eine Person, die seit 2009 unverändert 38 Stunden (anstatt wie vorher 37,4 Stunden) leistete, musste bis 2016 warten, bis die Stundenanpassung bei der Berechnung ihres Urlaubs berücksichtigt wurde.¹⁶
- Ein Personalmitglied sowie die Gewerkschaft machten VIVIAS mehrfach auf die Pflicht der erneuten Gewährung eines Ausgleichstages aufmerksam, wenn dieser in der Zeit, wo die Person weniger als 30 Tage krank war, nicht genommen werden konnte. Bis heute weigert sich VIVIAS, diesen Ausgleichstag zu gewähren.

Zu der zuletzt zitierten Aussage: Sogenannte „Ausgleichstage“ werden Krankenpflegern und gleichgestelltem Personal, die Schichtdienste leisten, zum Ende ihrer beruflichen Karriere gewährt. Je nach Alter dürfen sie ein, zwei oder drei Tage pro Monat frei nehmen. Für die Gewährung der Ausgleichstage bzw. der Prämie erhält der Arbeitgeber seitens der LIKIV eine finanzielle Gegenleistung.¹⁷

Zur Weigerung der Gewährung eines Ausgleichstags gibt der Rechtsanwalt von VIVIAS in seiner Stellungnahme an das Präsidium vom 4. Februar 2021 an, dass dieser Vorwurf in zahlreichen Konzertierungsausschüssen besprochen wurde, dass VIVIAS der Meinung ist, dass der Anspruch rechtlich nicht begründet ist, dass bis zum heutigen Tag noch niemand VIVIAS belegt habe, dass diese Vorgehensweise illegal ist, dass ein Verfahren auch nie eingeleitet wurde (...).

Die Ombudsfrau legte VIVIAS das rechtliche Gutachten von SANTHEA vor. Aus diesem geht hervor, dass ein Arbeitgeber die Pflicht hat, den Ausgleichstag erneut zu gewähren, wenn dieser in der Zeit, in der die Person weniger als 30 Tage krank war, nicht genommen werden konnte. Bei SANTHEA handelt es sich um einen großen Arbeitgeberverband von wallonischen und Brüsseler Pflegeeinrichtungen, dem sowohl Einrichtungen aus dem öffentlichen Sektor als auch aus dem privaten, nicht konfessionellen und nicht kommerziellen Sektor angeschlossen sind (u. a. auch VIVIAS). Das Gutachten liegt VIVIAS seit dem 22. Oktober 2020 vor und wurde bisher nicht umgesetzt.

¹⁵ Schreiben von VIVIAS vom 16. Oktober 2016.

¹⁶ Die Person legte die Urlaubs- und Anwesenheitskarten der Jahre 2010 bis 2016 vor.

¹⁷ Königlicher Erlass vom 15. September 2006 zur Umsetzung von Artikel 59 des Gesetzes vom 2. Januar 2001 über Sozial-, Haushalts- und sonstige Bestimmungen hinsichtlich der Maßnahmen zur Befreiung von der Arbeit und von Leistungen am Ende der Laufbahn.

Fazit: Bei den oben aufgeführten Personalmitgliedern, die in der Vergangenheit ihre Rechte eingefordert hatten, hat VIVIAS diese Rechte mitunter nur zögerlich oder unverhältnismäßig spät bzw. gar nicht umgesetzt. Ob dies Absicht war, kann die Ombudsfrau nicht beurteilen.

4.1.3 Ist das Verbot, gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben, fragwürdig?

Eine Pflegehelferin kann nicht nachvollziehen, weshalb es ihr ab September 2019 verboten wurde, sich weiterhin um die Vorbereitung und Kontrolle der Medikamente zu kümmern, Verbände anzulegen, Injektionen durchzuführen oder Ärzte zu begleiten. Sie ist nämlich im Besitz einer sogenannten „Artikel 54bis-Bescheinigung.“ Zum Hintergrund: Die Liste der 54bis-Bescheinigungen enthält eine Aufzählung der krankenpflegerischen Handlungen, die ein Pflegehelfer während mindestens drei Jahren ausgeübt hatte, zum Zeitpunkt, als der Gesetzgeber die Liste der diplomierten Krankenpfleger-Tätigkeiten festlegte.

Aus der Bescheinigung von September 2019 geht hervor, dass die Pflegehelferin in einem Punkt irrt. Ihr ist es weiterhin erlaubt, Injektionen zu tätigen.

Diese Bescheinigung wurde damals vom Arbeitgeber bei der entsprechenden Kommission angefragt und ist an den Arbeitgeber gekoppelt.¹⁸ Die Ausübung dieser Tätigkeiten geschieht nur unter der Verantwortung des Arbeitgebers. Demnach ist es diesem gestattet, den Pflegehelfern auch zu verbieten, diese Tätigkeiten weiterhin auszuüben.

Fazit: Der Arbeitgeber darf Pflegehelfern mit einer „Artikel 54bis-Bescheinigung“ verbieten, gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben.

4.1.4 Wird den Raumpflegerinnen zu wenig Zeit eingeräumt, um ihre Arbeit zu erledigen?

Ein Redebeitrag im Parlament verweist auf Aussagen von Raumpflegerinnen, die nicht genug Zeit hätten, um ihre Arbeit korrekt zu verrichten und auf das Putzen der Zimmer der Bewohner durch ihre Angehörigen.¹⁹

Die Vorwürfe, Fenster würden nie geputzt, ein Zimmer wäre während eines dreiwöchigen Krankenhausaufenthalts nicht gereinigt worden und eine Puddingschüssel wäre stehengeblieben, werden in einem GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 angeführt. Eine Angehörige erklärte, sie hätte eigenes Putzmaterial im Zimmer stehen und würde selber zusätzlich putzen, auch die Fenster. Eine andere Person bestätigte, dass die Familie die Fenster geputzt habe.

Vor einigen Jahren wurde das Raumreinigungskonzept umgestellt. Es wird zwei Mal pro Woche gründlich geputzt und ansonsten nur „oberflächlich“.

Laut Inspektion entspricht die Anzahl Raumpflegerinnen den Personalnormen.

Jedoch übernehmen die Raumpflegerinnen zusätzliche Aufgaben. Zur Situation in Bütgenbach: „Am Wochenende ist nur eine Raumpflegerin auf einer Etage. D. h. sie ist zuständig für das Auftragen und Abräumen des Frühstücks und des Mittagsessens. Das sind auf einer Etage 38 und auf der anderen 47 Personen. Dazwischen muss sie aber auch noch die Zimmer putzen, das heißt, sie muss alle Zimmer begutachten und dann schnell entscheiden, welche wohl am dringendsten geputzt werden müssen.“ Zur Situation in St. Vith: „Das Personal tut, was es kann, und noch mehr als es kann. Die Raumpflegerin ist überlastet. Erst Frühstück vorbereiten, dann verteilen im Wohnbereich mit 30 Zimmern, Räume „oberflächlich“ säubern, plus den Eingangsbereich der Etage, plus die öffentlichen Toiletten. Dann wieder Mittagessen vorbereiten, auf die Teller tun, verteilen.“ „Plus unser Büro putzen. Zwei Tage die Woche sind sie zu zweit. Es ist nicht normal, dass Raumpflegerin und Küche mit Essensverteilung vermischt wird. Ein Lob an die Kolleginnen, die das alles schaffen. Dies sind alte Personalmitglieder, die von Sodexo übernommen

¹⁸ Auskunft der KPVDDB.

¹⁹ Ausführlicher Bericht, PDG, 2019-2020, Nr. 3, ab S. 22.

wurden. Es sind noch einige wenige da. Nach und nach wurde jeder krank, der Rücken, die Schulter.“ „Die Stunden fehlen den Raumpflegerinnen, um alles gut abzuwischen. Die Tische kleben.“

Die Bewohner des WPZS St. Elisabeth empfinden die Räume als sauber.²⁰

Die DEPARIS-Studie und die Aussagen von mehreren Personalmitgliedern bestätigen: „Es kann keine Qualitätsarbeit erbracht werden, da die Zeit mehr als knapp bemessen wird.“ (...) Um korrekte Arbeit zu leisten, werden Überstunden gemacht, die nicht bezahlt werden, sondern gezwungenermaßen „ehrenamtlich“ erbracht werden.

Zum hohen Arbeitsdruck bestätigt die Verantwortliche für das Raumpflegepersonal für St. Vith: „Ja, es ist schon schwer zu zweit. Es wurde von oben herunter beschlossen vor ein paar Jahren. Es hat sich eingependelt. Bei mir hat sich keiner mehr beschwert. Jeder teilt sich seine Arbeit ein, wie er es schaffen kann. (...) Ein normales Zimmer wird in 15 Minuten geputzt. Für ein überfülltes Zimmer wird für eine gründliche Reinigung 30-40 Minuten benötigt. Wenn die Angehörigen für ihre Bewohner so viele Gegenstände im Zimmer wollen, dann müssen sie selbst auch mal abstauben. Für das Personal kommt es zeitlich nicht hin. Für mich ist der erste Eindruck vom Flur wichtig: Gardinen und Stühle gerade. Ich gehe nicht kontrollieren, ob jedes Bild abgestaubt ist. Die Leute, die hier einziehen, sollen sich heimisch fühlen. Aber es müsste eine Begrenzung geben. Ein Zimmer oben steht voll mit Plunder und der Balkon auch.“

Die Verantwortliche für die Raumpflege in Bütgenbach sieht keine Überlastung des Personals: „Nein, meiner Meinung nach sind sie nicht überlastet. Eine Raumpflegerin bereitet das Frühstück mit dem Küchenpersonal für das Haus vor (ca. 140 Bewohner). 5-6 Raumpflegerinnen verteilen das Frühstück. Das sind 37 Bewohner pro Raumpflegerin. Das ist zu schaffen. Wenn Not am Mann ist, springe ich ein. Ich habe einen Springerdienst. Wenn Engpässe sind, dann vermerkt das Personal das oder sagt mir Bescheid. Dann versuche ich, für den nächsten Tag Entlastung zu bieten.“

„Fenster werden geputzt. Ich habe einen Zusatzdienst gemacht, zweimal im Jahr. Das ist weggefallen. Jetzt kommen Studenten und putzen die Fenster. Das ist einmal im Jahr. Für das Raumpflegepersonal bleibt keine Zeit, Fenster zu putzen. Ich versuche die Leute, die Sozialstunden leisten, ans Fensterputzen zu bringen.“ (Aussage Verantwortliche Raumpflege St. Vith)

Für VIVIAS handelt es sich bei der stehengelassenen Puddingschüssel um einen einmaligen Vorfall aus dem Jahre 2016.²¹ Zudem verweist VIVIAS darauf, dass die Fenster im Hof Bütgenbach zwei Mal pro Jahr von einer externen Firma geputzt werden. VIVIAS betont, dass alle geleisteten Stunden bezahlt werden.

Laut Inspektionsbericht von 2016 gibt es für das WPZS St. Elisabeth kein grundlegendes Problem in Bezug auf die Sauberkeit. Die Räumlichkeiten in St. Elisabeth würden von allen als sehr sauber und gut unterhalten beschrieben. Mehrere Angehörige bestätigen dies: „Die Zimmer sind immer frisch geputzt.“ „Die Behauptung, die Zimmer wären nicht sauber, stimmt einfach nicht.“ „Die Sauberkeit ist nichts im Vergleich zu anderen Heimen, die meine Oma erlebt hat.“ Es kam nur selten vor, dass ein Geruch von Pampers zu riechen war.“ „Dass mal eine Tasse stehen bleibt, das ist für mich kein großer Hygienemangel.“

Ein Personalmitglied des WPZS Hof Bütgenbach schreibt zur Sauberkeit in den Gemeinschaftsräumen: „Die Putzfrau ist jeden Tag da bis nach dem Mittagessen, da wird nochmal durchgewischt. Nach dem Kuchen- und Abendessen kann natürlich etwas auf den Boden fallen, das wird erst am nächsten Tag weggeputzt. Der Besuch kommt von 14-20 Uhr, da kann natürlich noch etwas am Boden liegen (...).“

Fazit: Die Personalnorm reicht, um die Räume zu putzen. Indes übernehmen die Raumpfleger zusätzliche Aufgaben. Es liegen jedoch keine Elemente vor, die belegen, dass dadurch ein grundlegendes Hygieneproblem entsteht.

²⁰ Siehe Inspektionsbericht des Ministeriums aus dem Jahr 2016.

²¹ VIVIAS, Dokument „Reakt_WBL_HL_Dir_ArtikelGE20200622.docx“, S. 2.

4.1.5 Wurde zu wenig Material eingekauft?

Ein Personalmitglied beklagte, dass es zu wenig Kittel und Hosen in der benötigten Größe geben würde.

Eine Wohnbereichsleiterin erklärte, dass dieses Problem größtenteils behoben wäre. Es wäre durch das Angeben von zu kleinen Kleidergrößen entstanden. Andere hätten saubere Kittel im Spind gehortet. Momentan wäre alles sehr gut aufgestockt.

Ein weiteres Personalmitglied bemängelte, dass Tassen fehlen würden. Die für Raumpflege zuständige Verantwortliche des WPZS St. Elisabeth erklärte, dass es kein Problem wäre, diese nachzubestellen.

Fazit: Es wurde vermutlich hier und da zu wenig Material eingekauft. Anhand der wenigen Rückmeldungen zu diesem Thema schlussfolgert die Ombudsfrau, dass es sich nur um ein punktuelles Problem handelte.

4.1.6 Wurde mangelhaftes Material eingekauft?

Dieser Vorwurf wird im Kommentar zum GrenzEcho-Artikel vom 4. Mai 2020 erhoben.

Darauf antwortete der Präsident von VIVIAS, dass es effektiv eine einzige Situation gegeben habe, wo die Qualität des Schutzmaterials (Handschuhe) nicht gestimmt hätte. VIVIAS hätte aber reagiert und neues Material gekauft.²² VIVIAS hat jedoch nicht absichtlich mangelhafte Handschuhe eingekauft. Es wurde ein Produkt geliefert, das am Ende nicht den Anforderungen entsprach.

Fazit: Es wurden einmalig mangelhafte Handschuhe geliefert. Das Problem wurde erkannt und ein neues Produkt wurde bestellt.

4.1.7 Wird ungerechtfertigterweise kein Material eingesetzt, das die Arbeitsbedingungen erleichtert?

Nachtwachen erklärten, dass es für sie eine Erleichterung darstellen würde, wenn die Bewohner mit einer Demenz, die zudem mit Inkontinenz zu kämpfen haben, nachts eine Einweg-Hose tragen würden. Sie seien saugfähiger. Die Bewohner bekämen aber nur eine Einweg-Einlage mit einer Netz hose. Dies hätte für die Bewohner den Nachteil, dass sie nachts die Beine bewegen und mehrmals gedreht werden müssten. Sie würden so aus dem Tiefschlaf geholt. Das Hochziehen der Netz hosen würde für die Nacht wachen zudem eine zusätzliche Kraftanstrengung bedeuten, besonders in den Handgelenken.

Im Vergleich zur Tagesschicht, wo die Leute wach sind und mehr „mithelfen“ können, kann davon ausgegangen werden, dass die Nutzung von Einweg-Einlagen in Kombination mit den Netz hosen für die Nacht wachen anstrengender ist.

Ein Wohnbereichsleiter, der im Rahmen der Interviews diesbezüglich befragt wurde, gibt an, dass eine Einweg-Hose weniger saugfähig als eine violette Einweg-Einlage sei. Zudem sei sie teurer.

In der hausinternen Richtlinie zur Inkontinenz werden die verschiedenen Inkontinenzmaterial-Modelle angegeben. Laut Angaben des Herstellers sind die hellvioletten Einlagen („ID Form“) ähnlich saugfähig wie die Einweg-Hosen („ID-Slip“). Jedoch ist der Anschaffungspreis fast doppelt so hoch.²³

²² Friedhelm Wirtz, zitiert im GrenzEcho vom 6. Juni 2020.

²³ <https://www.id-direct.com/germanyb2c/de/category/iD-Expert-Form/iDExpertForm.html?s=false>.

In der Stellungnahme von VIVIAS an das Präsidium wurde erläutert, dass die Nutzung der Einweg-Einlagen bevorzugt wird, weil die Prophylaxe von Hautreizungen unter einer Einlage („ID-Form“) wesentlich besser ist als unter einer geschlossenen Einweghose.

Fazit: Die Nutzung von Einweg-Einlagen stellt im Vergleich zur Einweg-Hose eine zusätzliche Belastung für die Nachtwachen dar. Laut Angaben des Herstellers sind die hellvioletten Einlagen („ID Form“) ähnlich saugfähig wie die Einweg-Hosen („ID-Slip“). Jedoch ist die Wahl, die VIVIAS getroffen hat, im Interesse der Bewohner. Das Mikroklima der Haut ist gravierend anders bei einer Einlage mit Netz hose als bei der geschlossenen ID-Slip-Windel hose.

4.1.8 Wurde die Stelle eines Wohnbereichsleiters nicht korrekt besetzt?

Ein Personalmitglied verweist darauf, dass ein Wohnbereichsleiter kein diplomierter Krankenpfleger sei, was sich negativ auf die Organisation der Arbeit auswirken würde. Zudem sei er an der Theke bei einer Feier zum Wohnbereichsleiter ernannt worden.

VIVIAS erklärt, dass der Wohnbereichsleiter vom Verwaltungsrat 2009 bestimmt wurde, nach Ausschreibung und entsprechendem Auswahlverfahren mit Vorstellungsgesprächen der Kandidaten und geheimer Abstimmung des Verwaltungsrates.

Die Stellenbeschreibung von VIVIAS für einen Wohnbereichsleiter sieht als fachliche Qualifikation eine dreijährige Ausbildung im Bereich Krankenpflege vor. Diese Funktionsbeschreibung wurde jedoch erst nach der Ernennung des Wohnbereichsleiters erstellt.

Fazit: Die Stelle des Wohnbereichsleiters wurde korrekt besetzt.

4.1.9 Fehlt(e) es seitens einer Leitungsperson an Wertschätzung für gewisse Personalmitglieder?

Folgende Aussagen erhielt die Ombudsfrau:

Drei ehemalige Personalmitglieder des WPZS St. Elisabeth erklären:

- dass nach über 30-jähriger Zugehörigkeit zum Personal kein Brief gekommen wäre mit der Botschaft: „Schade, dass du gehst!“;
- dass die Leitungsperson vor Jahren dem Personalmitglied gegenüber geäußert hätte, dass „die Alten alle raus müssten, die wären zu teuer.“ Das Personalmitglied erklärt zudem, systematisch nicht begrüßt worden zu sein;
- dass die Leitungsperson ohne erkennbaren Grund unfair, laut, zynisch, herrisch, unsozial und intrigant mit dem Personal umginge.

Insgesamt sieben (aktuelle sowie ehemalige) Personalmitglieder des WPZS Hof Bütgenbach erklären in Bezug auf dieselbe Leitungsperson Folgendes:

- Sie wären systematisch nicht begrüßt worden bzw. würden systematisch nicht begrüßt (drei Personen).
- Bei der Eröffnung des Neubaus hätten die geladenen Gäste Sekt und Häppchen erhalten, das Personal nur Chips und Fritten (eine Person).
- Es bestünde keine wertschätzende Mitarbeiterführung, zumindest nicht für jeden (eine Person).
- „Die Art und Weise wie (...) mit (...) umgegangen ist, war eine ganz schlimme Periode. Frau (...) hat auch dick ihr Fett abbekommen. Auch das geschah auf eine sehr subtile Art und Weise“ (eine Person).

- Der Gang, die Stimme, Sprachfehler oder Gesten von Personen wären imitiert worden, wenn sie gerade nicht anwesend waren (zwei Personen).
- „Wir wurden wie Luft behandelt (...). Auf arbeitsbezogene Fragen bekamen wir nur blöde Antworten“ (eine Person).
- „Während des Orientierungsgesprächs klingelte sein Handy, er räkelte und streckte sich gelangweilt und erklärte: ‚Ich glaube, Sie sind eine Waschfrau ohne Herz für den Bewohner (...)'“ (eine Person).
- „(...) hatte von jedem Personalmitglied ihr vorgefertigtes Urteil“ (eine Person).
- Ein Personalmitglied erklärte, ein Kollege hätte ihm eine E-Mail geschrieben: „Ich erhalte SMS oder Anrufe [von (...)]. Wenn ich zurückrufe, geht keiner ran oder es kommen nur lächerliche Geräusche“ (eine Person).
- Ein langjähriges Personalmitglied, das bis auf zwei Operationen in seiner Karriere kaum Fehlzeiten hatte, sagte aus, dass (...) ihr nach einer Abwesenheit von drei Tagen erklärt hätte: „Wir können mit deinen Abwesenheiten nicht umgehen. Wie stellst du dir 2019 vor?“ (ein Personalmitglied).

Bei acht von zehn Aussagen handelt es sich um Personen, die entweder inzwischen pensioniert sind, selbst gekündigt haben oder entlassen wurden. Die meisten von diesen Personen standen im Konflikt mit der Leitungsperson.

Ein Personalmitglied berichtet, dass die Leitungsperson sich ihr gegenüber korrekt verhält und sie grüßt. Ein weiteres Personalmitglied berichtet: „Ich erlebe tagtäglich den Kontakt mit den Mitarbeitern, es wird alles getan, um eine optimale Lösung zu finden – in jeder Hinsicht.“ Auch aktuelle Kollegen der Leitungsperson erklären, dass sie keinen respektlosen Umgang ihrerseits mit dem Personal hätten feststellen können.

VIVIAS betont, dass die Zahl der hier oben genannten Personalmitglieder der Gesamtzahl von knapp 350 Personalmitgliedern gegenüberzustellen ist.

Punkt 8.4. der Arbeitsordnung sieht vor, dass der Arbeitgeber und dessen Stellvertreter die Pflicht haben, die Gebote der Höflichkeit und der Moral im Umgang mit den Arbeitnehmern zu beachten. Dies gilt für alle Arbeitnehmer, auch für die, die Rechte einfordern bzw. Kritik äußern.

Fazit: Die Tatsache, dass der Ombudsfrau gleich mehrere, unabhängig voneinander gemachte Aussagen vorliegen, die von mangelnder Wertschätzung gegenüber Personalmitgliedern zeugen, lässt die Schlussfolgerung zu, dass die Leitungsperson mit gewissen wenigen Personalmitgliedern, mit denen sie in Konflikt steht oder stand, nicht respektvoll umgeht bzw. umgegangen ist.

Anlässlich der Eröffnung eines Gebäudes besondere Getränke und Häppchen für Ehrengäste anzubieten, ist üblich und ist kein Ausdruck einer geringeren Wertschätzung für das Personal.

4.1.10 Gibt es eine Ungleichbehandlung des Personals?

Die Ungleichbehandlung des Personals ist ein Vorwurf, der im Kommentar zum GrenzEcho-Artikel vom 4. Mai 2020 nachzulesen ist.

Die Vorwürfe von Ungleichbehandlung beziehen sich auf Vorteile oder Erleichterungen, auf Vertragsanpassungen und auf die unterschiedliche Behandlung der Dienstleiter bzw. Krankenpfleger im Vergleich zum Personal.

Folgendes wurden der Ombudsfrau mitgeteilt:

- Wie oben unter Punkt 3.1.2. erwähnt wurden 2012 für die gleiche Funktion zuerst unterschiedliche Gehaltstabellen angewandt;
- „Junge Mädchen hatte(n) einen Arbeitsvertrag für eine Tagesschicht von 50-60 Stunden und arbeiteten 100 Stunden und mehr nach Bedarf. Eine Kollegin hatte mehr Stunden beantragt,

mehrere Male, aber der Vertrag wurde nie angepasst (...)“ [Die Aussage bezog sich auf die Jahre 2016-2017].²⁴

- Obschon – wie gesagt – die meisten einen Mindestvertrag bekommen, soll ein Angehöriger einer Leitungsperson letztes Jahr sofort einen Vertrag von 135 Stunden erhalten haben.
- Ein Angehöriger einer Leitungsperson soll Nachtschichten „noch und nöcher erhalten“ haben.
- „Es ist ermüdend. Andere werden benachteiligt, andere bevorzugt. Ich bin es leid da.“
- „Wenn Anfragen von gewissen Mitarbeitern gemacht wurden, war es ein kategorisches Nein – und bei anderen wurde nach Lösungen gesucht, um es möglich zu machen.“
- Ein Personalmitglied findet es nicht fair, dass Dezember 2019 die Stelle der Teamkoordination im WPZS St. Elisabeth nicht ausgeschrieben wurde.
- Einer anderen Berufsgruppe als der der Krankenpfleger wurde vor 2020 eine Zeit lang nicht erlaubt, die Station während der Pause zu verlassen, dem paramedizinischen Personal jedoch wohl.
- Die Krankenpfleger dürfen entscheiden, ob ihnen die Ausgleichstage ausbezahlt werden sollen, die Pflegehelfer nicht.

Zu der zuletzt zitierten Aussage: Krankenpfleger dürfen entscheiden, ob sie anstelle des Ausgleichtags bzw. der Ausgleichstage eine Prämie erhalten. Die Vorzugsbehandlung von Krankenpflegern bei der Handhabung der Ausgleichstage ist vom Gesetz so vorgesehen.²⁵

Die aktuellen Heimleiter bestreiten, dass in Bezug auf die Vergabe von Verträgen Unterschiede gemacht werden. Eine Anpassung aller Verträge fand 2020 statt, ohne Unterschiede zu machen.

VIVIAS geht in der Stellungnahme an das Präsidium vom 4. Februar 2021 wie folgt auf die verschiedenen Vorwürfe ein (Auszug):

- Zum Angehörigen einer Leitungsperson: VIVIAS bestreitet, dass dieser mehr Nachtschichten als andere erhalten hätte. Aufgrund der Corona-Pandemie musste VIVIAS in den letzten Monaten immer wieder sehr kurzfristig entweder krankes (Nachtwachen-)Personal ersetzen oder einen zusätzlichen Dienst in der Quarantänestation einplanen. Dies musste immer bei bereits fertigen und veröffentlichten Dienstplänen geschehen – in einer Zeit, in der schon viele Mitarbeiter durch Krankheit oder Quarantänemaßnahmen fehlten – und oft innerhalb weniger Stunden, um die Bewohner nach den gültigen Hygieneregeln versorgen zu können, wobei trotzdem alle arbeitsrechtlichen Vorschriften zu beachten blieben. Am „einfachsten“ ist/war das natürlich mit Mitarbeitern und Studenten, die noch nicht in der Planung vorgesehen sind/waren. Jede Verschiebung innerhalb des laufenden Planes reißt *per se* eine Lücke in die bestehende Organisation.
- Zur unterschiedlichen Pausenregelung: Der (...) und dem anderen paramedizinischen Personal ist es gestattet, während der Pause die Station zu verlassen, das Pflegepersonal darf das nicht. (...). Der Unterschied in der Pausenregelung erklärt sich durch die Tatsache, dass in den Fällen, in denen es nicht erlaubt ist, die Station zu verlassen, die Pause als Arbeitszeit bezahlt wird. In der Pflege wird die Pausenzeit bezahlt, weil die Mitarbeiter trotz allem auf die Schellen oder Rufe der Bewohner reagieren müssen (...).
- Zum Angehörigen einer anderen Leitungsperson: Dieser Vertrag soll nicht großzügiger sein als die Verträge der anderen Mitarbeiter. Er hat lediglich einen unbefristeten Vertrag erhalten, weil er vor seiner Ausbildung über den zweiten Bildungsweg als Pflegehelfer schon als zuverlässiger Wohnbereichshelfer gearbeitet hat.

Der Vorwurf, der Angehörige einer Führungsperson soll Nachtschichten „noch und nöcher“ erhalten haben, wird nicht widerlegt. VIVIAS gibt aber mit Bezug auf die erste Corona-Welle nachvollziehbare Umstände an, die eine Ungleichbehandlung rechtfertigen.

²⁴ Zum besseren Verständnis: Das Personalmitglied spricht von einer jungen Kollegin, die in der Tagesschicht tätig ist. Der Verweis auf 50-60 Stunden bzw. 100 Stunden bezieht sich auf die Anzahl vertraglicher bzw. geleisteter Stunden pro Monat.

²⁵ Königlicher Erlass vom 15. September 2006 zur Umsetzung von Artikel 59 des Gesetzes vom 2. Januar 2001 über Sozial-, Haushalts- und sonstige Bestimmungen hinsichtlich der Maßnahmen zur Befreiung von der Arbeit und von Leistungen am Ende der Laufbahn.

Die Berufsgruppe, der vor 2020 eine Zeit lang nicht erlaubt wurde, die Station nicht zu verlassen, gehörte nicht zur Gruppe der Krankenpfleger. Diese hätte die Station während der Pause verlassen dürfen.

VIVIAS widerspricht indirekt der oben angeführten Aussage eines Personalmitglieds, dass der Angehörige einer Leitungsperson einen Vollzeit-Vertrag von 135 Stunden erhalten hat. Aus den Dienstesatzplänen ist ersichtlich, dass diese Person in den letzten drei Monaten zu 100 % gearbeitet hat. Auch erklärt die Heimleiterin anlässlich der Einstellungspolitik: „In Vorbereitung seit 2018 hätte VIVIAS 2020 die Anpassung der Vertragsstunden sogar zu 100 % übernommen (insofern der Mitarbeiter dies wünschte).“²⁶ Hier liegen demnach widersprüchliche Angaben vor.

Fazit:

Folgende Situationen stellen eine gerechtfertigte Ungleichbehandlung dar:

- die Vorzugsbehandlung der Krankenpfleger bei der Handhabung der Ausgleichstage;
- das genauere Hinschauen der Direktion, wenn sie Beschwerden zum Verhalten eines Personalmitgliedes erhält;
- das Nicht-Ausschreiben einer Projektstelle;
- der vermehrte Einsatz von Studenten in den Nachtschichten während der ersten Corona-Welle.

Jedoch lag in den folgenden Fällen eine ungerechtfertigte Ungleichbehandlung vor:

- die Anwendung im Jahr 2012 von unterschiedlichen Gehaltstabellen für ein- und dieselbe Funktion. Dies wurde im Nachhinein abgeschafft;
- in der Vergangenheit, die unterschiedliche Vorgehensweise bei der Aufstockung von Verträgen. Die Tatsache, dass gleich mehrere Personalmitglieder unabhängig voneinander davon berichten, lässt den Schluss zu, dass es diese Ungleichbehandlung gegeben hat;
- das zeitliche Verbot für eine andere Berufsgruppe als die Krankenpfleger, die Station zu verlassen.

Im folgenden Fall konnte nicht festgestellt werden, ob eine Ungleichbehandlung vorliegt oder nicht:

- das genaue Hinschauen, wenn es im Vorfeld keine Beschwerden zum Verhalten eines Personalmitglieds gegeben hat;
- der sofortige Erhalt eines Ganztagsvertrags für einen Angehörigen einer Leitungsperson.

4.1.11 Gibt es eine Ungleichbehandlung zwischen Personal und Wohnbereichsleitern?

Vorwürfe der Ungleichbehandlung zwischen Wohnbereichsleitern und Personalmitgliedern werden in Bezug auf die Einhaltung von Arbeitszeiten, den Erhalt von Ausgleichstagen, bei der Urlaubsplanung und beim Vorsehen von Planstellen von Personalmitgliedern erhoben.

Zu der Einhaltung von Arbeitszeiten: „Die Wohnbereichsleiter kommen und gehen, wann sie wollen.“ Hier gilt es zu bemerken, dass laut Anlage 2 der Arbeitsordnung für die Wohnbereichsleiter gleitende Arbeitszeiten gelten.

Zur Handhabung der Ausgleichstage: Die Gesetzgebung über die Ausgleichstage sieht vor, dass Krankenpfleger sowie gleichgestelltes Personal, die eine leitende Funktion ausüben, Anrecht auf einen Ausgleichstag haben, wenn sie im Rahmen ihrer Funktion nicht nur administrative, sondern auch pflegerische Handlungen ausführen.²⁷ Dies ist für die Krankenpfleger der Fall.

Zur Urlaubsplanung: Ein Personalmitglied erklärt, dass es 25 % des Urlaubs bis Ende Mai nehmen müsse. Die Stationsleitung würde aber mehrere Wochen Urlaub nehmen, nach Belieben.

²⁶ Siehe Punkt 3.1.1.1.

²⁷ <https://www.inami.fgov.be/SiteCollectionDocuments/mrs-mrpa-faq-fin-carriere.pdf>, Abfrage 04.12.2020.

Diese Aussage wird von der Heimleitung bestritten: „Seitdem ich Einsicht und Einfluss auf die Urlaubsplanung der Wohnbereichs- und Dienstleiter habe (2018-2020), ist das nicht vorgekommen. Auch das Führungspersonal muss sich an die gültige Urlaubsregelung halten. Wie für alle Personalmitglieder von VIVIAS steht es aber den Wohnbereichs- und Dienstleitern frei, einen begründeten Antrag auf Sondergenehmigung zu stellen. Dies haben Mitarbeiter vereinzelt in Anspruch genommen. Sollten Urlaubstage krankheitsbedingt in der ersten Periode (bis Ende Mai) nicht genommen werden können, dann hat der Wohnbereichs-/Dienstleiter selbstverständlich das Recht, diese Tage zu einem späteren Zeitpunkt noch zu nehmen (wie bei allen Mitarbeitern – in Absprache mit den jeweiligen Kollegen).“

Ein Personalmitglied des WPZS Hof Bütgenbach beschwert sich: „Als im Neubau nur 50 Leute waren, waren immer zwei Dienstleiter da, aber nur eine Nachtwache.“

Ein Dienstleiter erklärt diesbezüglich: „Wir haben drei Nachtwachen im gesamten Haus. Es gibt eine Nachtwache im Neubau. Es gibt noch eine Nachtwache im Altbau und eine Nachtwache, die als Springer fungiert. Der Springer wird im Alt- und im Neubau eingesetzt, je nach Bedarf. Die Norm liegt bei zwei Nachtwachen für 149 Bewohner. Wir haben zwei Wohnbereiche und zwei Wohnbereichsleiter im Neubau. Es ist in Ordnung, wenn nur eine Nachtwache im Neubau ist. Wir erfüllen die Personalnorm. Das Verhältnis Dienstleiter zu Nachtwache ist durch die Personalnorm gegeben. Diese Personalnorm sieht vor, dass es für 30 Bewohner einen Wohnbereichsleiter geben muss. Ich habe an meiner vorigen Arbeitsstelle als Nachtwache gearbeitet. Dort war ich als Krankenpfleger zusammen mit einem Pflegehelfer alleine für 149 Bewohner plus betreutes Wohnen zuständig.“

Fazit:

Es gibt in den Punkten Einhaltung von Arbeitszeiten, Gewährung von Urlaub und Anzahl Dienstleiter keine Ungleichbehandlung zwischen Wohnbereichsleitern und Personal.

4.1.12 Gibt es eine Ungleichbehandlung der Personalmitglieder durch ihre Vorgesetzten der mittleren Führungsebene?

Die Befragung des Personals eines bestimmten Dienstes anlässlich der DEPARIS-Studie 2016 ergab, dass Mitarbeiter sich dort nicht gleichbehandelt fühlten. Die Ombudsfrau erhielt zudem eine Rückmeldung eines aktuellen Personalmitglieds, das die gleiche Behauptung aufstellt.

Ein anderes Personalmitglied behauptet: „Junge Kollegen stehen neben der Stationsleitung und sagen, wie sie zu arbeiten wünschen und wie ihr kommender Dienstplan aussehen sollte.“²⁸

Diese Behauptung ist zu pauschal, als dass sie überprüft werden kann. Es gab auch keine weiteren Rückmeldungen.

Die Arbeitsordnung sieht nur in Bezug auf die Urlaubsanträge gewisse Kriterien bei der Berücksichtigung der verschiedenen Anfragen vor (z. B. Personalmitglieder mit Kindern im schulpflichtigen Alter).

VIVIAS antwortet diesbezüglich, dass wenn die Anfrage gestellt wird, dies nicht automatisch bedeutet, dass dieser Anfrage nachgekommen wird.²⁹ Die Wohnbereichsleiter müssten die verschiedenen Mitarbeiter gleichbehandeln. VIVIAS vertritt die Meinung, dass die Dienstplanung sehr gut funktioniert und vor allem vorteilhaft für die Mitarbeiter von VIVIAS ist. Dass es dabei den ein oder anderen missmutigen oder unzufriedenen Mitarbeiter gäbe, kann nicht ausgeschlossen werden. Der- oder Diejenige habe aber natürlich jederzeit das Recht, sich bei seinem/ihrem Vorgesetzten zu melden/beschweren, wenn er/sie sich ungleich oder unvorteilhaft behandelt fühlt.

²⁹ Die Ombudsfrau versteht die Aussage so, dass der Wohnbereichsleiter den Wünschen der jüngeren Kollegen effektiv nachkommt, ihnen aber nicht. Sonst hätte sie sich nicht beschwert.

Fazit:

Ob die Wohnbereichsleiter bei der Planung der Dienstpläne die Wünsche mancher Mitarbeiter eher berücksichtigen als die Wünsche anderer Mitarbeiter, konnte nicht festgestellt werden. Dazu erhielt die Ombudsfrau zu wenig Rückmeldungen. Ob die Aussagen der DEPARIS-Studie aus dem Jahr 2016 weiterhin Bestand haben, lässt sich an der oben angeführten einzelnen aktuellen Rückmeldung nicht festmachen.

Empfehlung:

Die Ombudsfrau empfiehlt der Heimleitung zu prüfen, ob das Personal dieses einen Dienstes sich weiterhin ungleich behandelt fühlt.

4.1.13 Gab es Schikane?

Von „Schikane“ ist die Rede im Kommentar zum GrenzEcho-Artikel vom 4. Mai 2020.

Unter Schikane wird eine absichtlich gestellte Schwierigkeit verstanden, um irgendetwem etwas zu erschweren.³⁰

Der Vorwurf der Schikane wurde an die Ombudsfrau in Bezug auf Verwarnungen herangetragen.

Ein inzwischen gekündigtes Personalmitglied erklärt:

- dass es Teile nicht hätte bestellen dürfen, weil sie zu teuer gewesen seien, und es somit die Arbeiten nicht hätte durchführen können; dies wäre ihm im Nachhinein vorgeworfen worden;
- dass es bei Beschwerden über seine Arbeit darum gebeten habe, die Person zu rufen, die sich über seine Arbeit beschwert haben soll, um die Angelegenheit zu klären; die Direktion habe ihm dies aber verweigert;
- dass es nach seiner Rückkehr aus dem Krankenurlaub seine Arbeit nicht habe verrichten können, weil die Schlösser seiner Arbeitsstätte ausgetauscht worden seien; als Begründung sei angeführt worden: „Wir wollen nicht, dass du noch reinkommst.“;
- dass ihm vorgeworfen worden sei, ein Paket (...) in seinem Spind versteckt zu haben, was nicht stimmen würde.

Zu den Vorwürfen der Person befragte die Ombudsfrau die ehemalige Heimleiterin. Sie erklärte, dass jemand gesehen habe, dass das Päckchen (...) auf dem Tisch des gekündigten Personalmitglieds gelegen habe. Danach wäre es weg gewesen. Sie hätten das Päckchen nachher im Spind der besagten Person gefunden. VIVIAS hat den Spind aufgeschlossen. In der Personalakte hat die Ombudsfrau jedoch keine diesbezüglichen Hinweise gefunden.

Ein anderes gekündigtes Personalmitglied erklärt:

- dass die Direktion ihm vorgeworfen habe, während seiner Arbeitszeit in der Klinik St. Vith eine Bewohnerin ohne Angehörige besucht zu haben, obschon dies während seiner Mittagspause gewesen sei;
- dass ihm vorgeworfen worden sei, die Anzahl der ans Bett fixierten Bewohner sei auf seiner Etage viel höher als auf anderen Etagen, obschon dies nichts mit dem Personalmitglied selber, sondern mit den ärztlichen Verordnungen der im Hause tätigen Mediziner über freiheitsentziehende Maßnahmen zu tun habe;
- dass es anlässlich einer Autopanne Person X nicht habe erreichen können und deshalb deren Vorgesetzten informiert habe; im Anschluss sei ihm vorgeworfen worden, die Person X nicht informiert zu haben;

³⁰ <https://de.wiktionary.org/wiki/Schikane>, Stand: 28.10.2020, gelesen am 02.12.2020.

- dass es sich bei einem Personalausfall auf der oberen Etage bemüht habe, einen Ersatz zu finden, was jedoch nicht gelungen sei; man habe ihm dann gesagt: „Wir kommen zurecht.“; im Nachhinein soll ihm der Vorwurf gemacht worden sein, keinen Ersatz organisiert zu haben;
- dass ihm nicht mitgeteilt worden sei, dass einem Personalmitglied gekündigt wurde und dass dieses Hausverbot hatte; als es zwecks Auftragserteilung Kontakt mit ihm aufnahm, wurde ihm das vorgeworfen;
- dass ihm vorgeworfen worden sei, seine Abwesenheit nicht gemeldet zu haben, obschon es gar nicht anwesend hätte sein müssen; es hatte frei genommen, um einen Arzttermin wahrzunehmen;
- dass die Leitungsperson am Telefon versprochen habe, die zuständige Person über seine Abwesenheit zu informieren, sie dies im Nachhinein aber bestreitet und ihm genau dies vorwirft;
- dass anlässlich der Anhörung zu einem schriftlichen Verweis (zur Nicht-Mitteilung der Abwesenheit) ihm mündlich andere Dinge vorgeworfen worden sein, auf die es mündlich reagiert habe, das Protokoll aber nur die von der Leitungsperson vorgetragenen Punkte enthielt und nicht seine Widerlegungen;
- dass dieses Protokoll zusätzliche Punkte enthalten würde, die während der Anhörung nicht besprochen worden seien.

Die letzten fünf zitierten Behauptungen der Person konnte die Ombudsfrau überprüfen. Sie sind stichhaltig. Es gibt einen Zeugen, der bei dem Telefonat mit dem Vorgesetzten und der Anhörung dabei war.

Der Rechtsanwalt von VIVIAS reagiert auf den Vorwurf der Schikane, indem er den Namen der Person nennt, die diesen Vorwurf erhebt. Er schreibt: „Diese (...) ist verbittert und nichts anderes. VIVIAS hat ihr alle Möglichkeiten eingeräumt sich zu bewähren. Sie wurde sogar aktiv durch Supervision unterstützt (...). Diese (...) war jedoch ganz einfach beratungsresistent. Sie ist nicht teamfähig, sie hat strikte Anweisungen einfach nicht befolgt (zum Beispiel, dass Pflegehelfer keine Medikamente stellen dürfen) und sie war einfach nicht kooperativ (...).“

Fazit: Unabhängig davon, dass VIVIAS seine Gründe haben mag, weshalb man keine weitere Zusammenarbeit mit dieser Person wünschte, konnte die Ombudsfrau bei einigen Verwarnungen seitens VIVIAS Schikane feststellen. Die anderen Verwarnungen, die ohne Zeugen mündlich vorgetragen wurden, sind nicht zu überprüfen.

Empfehlung: Die Ombudsfrau empfiehlt den Personalmitgliedern von VIVIAS, die zu einem Gespräch gerufen werden, bei dem sie vermuten, eine Kritik oder eine mündliche Verwarnung zu erhalten, sich durch eine weitere Person begleiten zu lassen. Dieses Recht ist in der Arbeitsordnung vorgesehen.

4.1.14 Gab es Fälle von Mobbing?

Diese Behauptung wird im Kommentar zum GrenzEcho Artikel vom 4. Mai 2020 erhoben.

Unter „Mobbing am Arbeitsplatz“³¹ sind mehrere ähnliche oder unterschiedliche, betriebsinterne oder externe unzulässige Verhaltensweisen während einer gewissen Zeit zu verstehen, die zum Zweck oder zur Folge haben:

- die Persönlichkeit, die Würde oder körperliche oder psychische Unversehrtheit eines Arbeitnehmers während der Ausführung seiner Arbeit zu verletzen;
- seinen Arbeitsplatz zu gefährden
- oder ein einschüchterndes, feindliches, erniedrigendes, demütigendes oder verletzendes Umfeld zu schaffen,

und die u. a. durch Aussagen, Einschüchterungen, Handlungen, Gesten oder einseitige Schriftstücke Ausdruck finden.

³¹ Arbeitsordnung von VIVIAS, Anlage 5, S. 1.

In der Anlage Nr. 5 zur Arbeitsordnung „Psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz“ wird das Personal durch VIVIAS auf die Möglichkeiten hingewiesen, die es hat, wenn es der Meinung ist, einen psychischen Schaden infolge von Mobbing am Arbeitsplatz zu erleiden. Jedem Personalmitglied wurde eine Arbeitsordnung ausgehändigt. Dies konnte bei der Sichtung der Personalakte überprüft werden.

Die Ombudsfrau erhielt Rückmeldungen zu Mobbing aus allen drei Einrichtungen.

PPH Vitus

Ein ehemaliges Personalmitglied fühlte sich von seiner damaligen Kollegin gemobbt.

WPZS St. Elisabeth

Hier fühlte sich eine Pflegehelferin von einer Kollegin gemobbt. Ihr Psychiater würde ihre Einschätzung teilen. Sie ist inzwischen aus anderen Gründen krankgeschrieben. Sie erklärte, damals nicht gewusst zu haben, an wen sie sich hätte wenden sollen.

Ein weiteres Personalmitglied fühlte sich von einer Kollegin und einer Leitungsperson gemobbt. Ihm wurde gekündigt.

Ein anderes Personalmitglied erklärte, von derselben Leitungsperson gemobbt worden zu sein.

WPZS Hof Bütgenbach

Hier fühlten sich drei Personalmitglieder von derselben Leitungsperson gemobbt.

Die Ombudsfrau erhielt den Hinweis, dass zusätzlich zu den Personalmitgliedern, die sich bei ihr gemeldet haben, fünf weitere Personen mögliche Mobbingopfer derselben Leitungsperson geworden seien. Einer dieser Hinweise stammte aus dem unmittelbaren Umfeld der beschuldigten Person. Die Ombudsfrau nahm mit den möglichen Mobbingopfern Kontakt auf. Zwei davon schrieben der Ombudsfrau, dass sie das Erlebte hinter sich lassen wollten. Zwei reagierten nicht auf ihre Anfrage. Eine Person war bereit auszusagen. In die Personalakte einer Person, die nicht auf die Anfrage der Ombudsfrau reagierte, konnte die Ombudsfrau Einsicht nehmen. Dort fand sie ein Schreiben, in dem das Personalmitglied der Leitungsperson Mobbing vorwarf und dieses Verhalten beschrieb.

Die Ombudsfrau überprüfte nur die Vorwürfe, die sich gegen die Leitungsperson richteten. Sie legte den Personalmitgliedern diesbezüglich einen Fragebogen vor.³² Die Personalmitglieder wurden gebeten, die Aussagen zu umkreisen, die auf ihre Situation zutrafen. Gleichzeitig wurden sie gebeten zu vermerken, wie oft dieses Verhalten vorkam und in welchem Zeitraum.

An dieser Stelle werden nur die Aussagen wiedergegeben, für die die Personen Angaben zur Dauer und zur Frequenz des Verhaltens gemacht haben:

- Es werden wichtige zur Aufgabenwahrnehmung erforderliche Informationen vorenthalten (bei einer Person fünf Mal während eines Zeitraums von einem Jahr).
- Das Opfer wird geschnitten, nicht mehr begrüßt, seine Grüße werden nicht erwidert (bei zwei Personen über einen Zeitraum von mehreren Jahren, bei jeder Begegnung im Hause).
- Hinter dem Rücken werden Intrigen gesponnen (bei einer Person drei Mal über ein Jahr).
- Es werden Andeutungen gemacht und Gerüchte in die Welt gesetzt und nach dem Motto „Steter Tropfen höhlt den Stein“ gebetsmühlenartig kolportiert (bei einer Person, während einem Jahr, mindestens zehn Mal).
- Die berufliche Qualifikation wird angezweifelt und die Fachkompetenz infrage gestellt (bei einer Person mindestens drei Mal über ein Jahr, bei einer anderen Person „ständig“ über Jahre hinweg).

³² Kratz, Hans-Jürgen, „Mobbing: erkennen, ansprechen, vorbeugen“, Ueberreuter, 1998, S. 25-27.

- Kollegen, die Solidarität mit Gemobbten signalisieren, wird die „gelbe Karte“ gezeigt (zwei Personen, anlässlich der Kündigung).
- Das Opfer wird, trotz eindeutig abgesprochener Termine, demonstrativ ständig warten gelassen (eine Person drei Mal über einen Zeitraum von einem Jahr plus Hinweis in der Personalakte der Person, die sich nicht äußern wollte).
- Das Opfer wird arglistig in Verwicklungen hineingezogen und ihm werden hierdurch Schwierigkeiten bereitet (siehe hierzu der Punkt 3.1.13 zum Thema Schikane).
- Anweisungen werden so unklar formuliert, dass später erkennbare Arbeitsergebnisse immer unzureichend sein müssen (eine Person, über ein Jahr, mindestens fünf Mal).
- Den Gemobbten werden tarifvertraglich vorgeschriebene Rechte vorenthalten (zwei Personen, über Jahre hinweg).

Die Zahlen des Arbeitsmedizinischen Dienstes, LIANTIS, belegen, dass es in den letzten Jahren von 2017-2019 vier informelle und keine formellen Interventionen gab. Eine informelle psychosoziale Intervention besteht darin, eine informelle Lösung zu suchen.

Zwei Personalmitglieder, die sich an den externen Dienst für Schutz und Gefahrenverhütung LIANTIS gewandt hatten, berichteten der Ombudsfrau, dass dieser ihnen am Anfang zugehört hätte. Eine Person hat auch das Verfahren einschließlich des Schlichtungsverfahrens mitgemacht. Im letzten Moment soll jedoch das Mobbingverfahren seitens LIANTIS gestoppt worden sein, mit der Begründung, dass Aussage gegen Aussage stände. Dadurch sei ihr Vertrauen in LIANTIS geschwunden.

Ein weiteres Personalmitglied hat anlässlich einer arbeitsmedizinischen Untersuchung den Arzt auf das Verhalten des Kollegen, von dem es sich gemobbt fühlte, angesprochen. Dieser Arzt soll das Personalmitglied nicht auf die Möglichkeit eines internen Verfahrens bei Mobbing hingewiesen haben. Das Personalmitglied hat schlussendlich gekündigt.

Der damals zuständige Kontrollarzt der Arbeitsinspektion schreibt: „Ich kann Ihnen schon global mitteilen, dass nach meinen Erkundigungen das Thema Mobbing bei VIVIAS nicht relevanter als in vergleichbaren Einrichtungen ist.“ Die Ombudsfrau interpretiert diese Aussage wie folgt: Das Thema ist relevant, mit anderen Worten: es existiert, jedoch tritt dieses Phänomen bei VIVIAS nicht häufiger als bei anderen Einrichtungen auf.

Gemäß einer Studie des FÖD Beschäftigung aus dem Jahr 2011³³ sehen die Arbeitsgerichte im Durchschnitt bei 20 % der Fälle den Vorwurf des Mobbings als bewiesen an.

Die aktuellen Heimleiter können kein Mobbing-Verhalten bei der Leitungsperson feststellen. Es gab auch eine positive Rückmeldung zu dieser Leitungsperson: „Sehr freundlich und hilfsbereit haben mich die Vorgesetzten und Kollegen eingearbeitet. (...) Mobbing habe ich nicht erlebt. (...)“ Die Heimleiter und den Direktor sieht sie selten, wenn dann sind sie freundlich und zugewandt. „(...) Die Wohnbereichsleiterin ist respektvoll. Kritik kann ausgesprochen werden, weil darauf geachtet wird, dass keiner bloßgestellt wird.“

Der Rechtsanwalt von VIVIAS gibt in seiner Stellungnahme vom 4. Februar 2021 an das Präsidium Folgendes an: „Insofern weder die Leitungsperson noch die Personen, die sich beschwert haben, identifizierbar sind, ist es natürlich für VIVIAS unmöglich, und vor allem, was noch schlimmer ist, für die entsprechende Leitungsperson, sich zu den Vorwürfen zu verteidigen. VIVIAS lehnt Mobbing nicht nur strikt ab, sondern kann auch keine Situation erkennen, in der ein solches Verhalten an den Tag gelegt worden wäre. Wenn in einem Betrieb mit der Größe von VIVIAS keine formelle Beschwerde wegen „Mobbing“ eingereicht wird, bedeutet dies, dass es keinen Missstand gibt. Dies bedeutet mit Sicherheit nicht, dass es nicht Situationen geben kann, in denen es zwischen verschiedenen Arbeitnehmern oder zwischen verschiedenen Arbeitnehmern und ihrer Hierarchie Reibereien gibt. Von einem Missstand kann jedoch nicht die Rede sein. So ist dann auch die Aussage des Arztes zu verstehen, wenn er mitteilt, dass das Thema

³³ https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-être%20au%20travail/Projets%20de%20recherche/Evaluation_statistique.pdf, S. 28.

Mobbing bei VIVIAS nicht relevanter als in vergleichbaren Einrichtungen ist. Nur so lässt sich übrigens auch die Entscheidung von LIANTIS erklären, eine Angelegenheit nicht weiter zu verfolgen. Es muss sich um einen Vorfall gehandelt haben, der entweder kein „Mobbing“ war oder der offensichtlich unbegründet war. In der Tat sehen die gesetzlichen Bestimmungen vor, dass der Gefahrenbehüter einen ersten Filter darstellt. Er akzeptiert oder verweigert eine Beschwerde. « On évite ainsi qu'une lourde procédure soit entamée abusivement dès qu'un travailleur est mécontent. » (Exposé des motifs, Doc. Parl., Chambre, 2013-2014, Nr. 3101/001 und Nr. 3102/001, S. 29). Es ist dann auch nicht glaubwürdig, dass LIANTIS eine Akte abgeschlossen hat, weil Aussage gegen Aussage stünde, insofern der Arbeitnehmer, der eine entsprechende Beschwerde einreicht, von einer Vermutung profitiert, gegen die der Arbeitgeber den Gegenbeweis führen muss, insofern der Arbeitnehmer den Vorwurf plausibel darlegt (A.G.H. Antwerpen, 7. Juni 2004, Chron. D.S., 2005, S. 446 und A.G.H. Lüttich, 3. Mai 2011, J.L.M.B., 2013, S. 104). (...). Etwas, das nicht negiert wird, muss nicht unbedingt existieren. Der Arzt kann durchaus etwas nicht negiert haben, weil er nicht in der Lage war, etwas zu prüfen. Er ist auch nicht dafür da, um Mobbingvorwürfe zu prüfen. Selbst wenn der Arzt Beschwerden in diese Richtung erhalten hätte, wäre es weder seine Aufgabe gewesen noch hätte es in seinen Möglichkeiten gelegen, den Vorwurf zu prüfen. Der Arzt hat einfach etwas nicht negiert, wovon er keine wirkliche Ahnung hatte! Am Ende bleiben fünf Beschwerden von unzufriedenen Personalmitgliedern gegen eine Leitungsperson. VIVIAS kann hierin kein Mobbing erkennen.“

Fazit:

In Erwägung,

- dass in einer Personalakte ein Verhalten der Leitungsperson beschrieben wird, das der Definition von Mobbing am Arbeitsplatz entspricht,
- dass von fünf weiteren Personen Aussagen zum Verhalten derselben Leitungsperson vorliegen, die alle der Definition von „Mobbing am Arbeitsplatz“ entsprechen,
- dass es vier informelle Verfahren gegeben hat,
- dass der Kontrollarzt das Phänomen Mobbing bei VIVIAS zwar nicht relevanter als bei anderen Einrichtungen einschätzt, es jedoch immer noch relevant nennt,

erkennt die Ombudsfrau Hinweise darauf, dass es Mobbing gegeben hat. Jedoch kann nur ein Gericht rechtsgültig entscheiden, ob es sich bei dem oben beschriebenen Verhalten dieser Leitungsperson um Mobbing handelt.

Empfehlung: Die Ombudsfrau empfiehlt VIVIAS, zusätzlich zur Arbeitsordnung, die Arbeitnehmer regelmäßig auf die verschiedenen Möglichkeiten hinzuweisen, die es gibt, wenn sie der Meinung sind, einen psychischen Schaden infolge von Mobbing am Arbeitsplatz zu erleiden.

4.1.15 Gibt es eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation im Personal, die auf den Führungsstil der Direktion zurückzuführen ist?

Dieser Vorwurf wurde nicht explizit erhoben, jedoch vom Präsidenten von VIVIAS in seiner Reaktion im GrenzEcho vom 6. Juni 2020 aufgegriffen. Zudem vermutet ein Personalmitglied, die hohe Fluktuation im Personal wäre durch den Führungsstil der Direktion zu erklären.

Gemäß einer Studie von Securex lag die Rotation im Jahr 2018 bei Verträgen auf *unbestimmte* Dauer im *Privatsektor* bei 9,43 %.³⁴ Nach Angaben des LSS lag der Durchschnitt von Abgängen für Verträge auf *bestimmte* oder *unbestimmte* Dauer im privaten *und* öffentlichen Sektor in der Wallonische Region 2017

³⁴ Frank Vanden Sijpe, Guillaume Bosmans, « Rotation du personnel en 2018 », Securex, avril 2019, S. 10.

bei 15,3 %.³⁵ Die Ombudsfrau fand jedoch keine spezifischen Daten für Verträge auf unbestimmte Dauer im öffentlichen Sektor.

Die Sozialbilanzen von VIVIAS zeigen in Bezug auf Verträge auf *unbestimmte* Dauer im Jahr 2017 Abgänge von 15 Personen, im Jahr 2018 von 16 Personen und im Jahr 2019 von gleich 34 Personen. Im Vergleich zu der Gesamtzahl Personalmitglieder mit einem Vertrag auf unbestimmte Dauer entspricht dies jeweils 5,5 % für 2017 und 2018 sowie 12 % für 2019.

VIVIAS verweist auf die Tatsache, dass durch das neue Statut der Kindergartenassistenten Personal abgewandert wäre. Einige Personen haben bei Kaleido oder der Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben eine Anstellung gefunden. Die Vereinbarkeit zwischen Beruf und Familie wäre dort eher gegeben. Zudem bleibt wegen der höheren Löhne die Konkurrenz aus Luxemburg und Deutschland weiterhin bestehen.

Im Rahmen des Aufrufs wurde der Ombudsfrau eine Liste mit Namen von 13 Personen übermittelt, die in den letzten Jahren die Kündigung eingereicht haben. Die Personalakten dieser Personen wurden gesichtet. Nur in zwei Fällen konnte ein eindeutiger Zusammenhang zwischen dem Führungsstil der Direktion und der Kündigung gefunden werden. Bei allen anderen Personalakten fehlten die Angaben der Gründe oder es wurden andere Gründe angegeben: u. a. die hohe Flexibilität, die vom Personal gefordert wird (siehe hierzu auch Punkt 4.1.1.). Zu den Gründen der Kündigung schreibt ein Personalmitglied: „Ich gehe frühzeitig in Rente, aber das hat andere, persönliche Gründe.“ Ein weiteres Personalmitglied schreibt: „Seit zwei Jahren arbeite ich nicht mehr dort. Das hat gesundheitliche und familiäre Gründe.“

Auffallend ist die hohe Fluktuation bei den Heimleitern. In den letzten fünf Jahren haben gleich vier Heimleiter gekündigt. Aus diesem Grund nahm die Ombudsfrau Kontakt mit den ehemaligen Heimleitern auf. Eine Heimleiterin hat aus persönlichen Gründen ihre Stelle aufgegeben. Eine andere Heimleiterin wies auf die Schwierigkeit hin, eine solche Funktion auszuüben und Kritik auszuhalten, obschon das Beste gegeben wurde: „Die Leute sind immer unzufrieden. Das ist grausam. Es kann so Vieles und Gutes geleistet werden, aber Rückmeldungen sind sehr oft negativ und sehr selten positiv – das ist sehr energieraubend.“ Eine weitere ehemalige Heimleiterin zog es vor, sich nicht zu äußern. Eine andere ehemalige Heimleiterin störte sich an der in ihren Augen zu großen Einflussnahme der Direktion auf ihre Personalführung und an der in ihren Augen Ungleichbehandlung von Personalmitgliedern.

Die beiden vor Kurzem eingestellten Heimleiter fühlen sich optimal durch die Direktion begleitet. Alle drei zurzeit tätigen Heimleiter können kein Fehlverhalten bei der Direktion erkennen.

Fazit: Die Zahl der Abgänge von Personen mit einem Vertrag auf unbestimmte Dauer ist 2019 weit höher als in den Jahren zuvor. Es gibt jedoch keine spezifischen Vergleichsdaten, um belegen zu können, dass die Zahl überdurchschnittlich hoch wäre. Der Führungsstil der Direktion kann nur in zwei Fällen als direkter Grund für eine Kündigung durch den Arbeitnehmer nachvollzogen werden. Diese Kündigungen durch den Arbeitnehmer bezogen sich auf die Jahre vor 2019. In allen anderen Fällen konnten keine Gründe gefunden werden oder es gab andere Beweggründe, wie z. B. der durch Personalmangel entstandene Druck, der hohe Grad an Flexibilität, der gefordert wird, familiäre Gründe, ein langer Anfahrtsweg oder interessantere Arbeitsbedingungen anderswo.

4.1.16 Gab es eine Kündigung mit konstruiertem Kündigungsgrund?

Dieser Vorwurf wurde von einem inzwischen fristlos gekündigten Personalmitglied erhoben.

Wenn eine Einrichtung das Arbeitsverhältnis mit einem Mitarbeiter einseitig beenden möchte, sind ein oder mehrere Kündigungsgründe anzuführen, um die Zahlung einer Entschädigung wegen offensichtlich unangemessener Kündigung zu vermeiden.

³⁵ Tim Gosaert, Tine Vanderkerkhove, Peter Vets, Ludo Struyven, « La dynamique du marché du travail de travail en Belgique et par région », K.U. Leuven, Hiva, in: <https://lirias.kuleuven.be/2355647?limo=0>, Abruf am 15.11.2020.

Das Kollektive Arbeitsabkommen Nr. 109 vom 12. Februar 2014 betreffend die formale Begründung³⁶ sieht Folgendes vor:

- „Dieser Tarifvertrag zielt zum einen darauf ab, das Recht des Arbeitnehmers einzuführen, die konkreten Gründe zu erfahren, die zu seiner Kündigung geführt haben.

Andererseits soll auch das Recht des Arbeitnehmers eingeführt werden, eine Entschädigung zu erhalten, wenn seine Kündigung offensichtlich unangemessen war.“ (Art. 1)

- „Die Entschädigung, die dem Arbeitnehmer gewährt wird, entspricht einem Mindestlohn von drei Wochen und einem Höchstlohn von 17 Wochen.“ (Art. 9 §2).

Ein Kündigungsgrund kann das Verhalten dieses Mitarbeiters sein, z. B. unentschuldigtes Fehlen, Verspätungen, ... Solche Verhaltensweisen müssen zunächst gemäß Arbeitsordnung abgemahnt werden,³⁷ es sei denn, es handelt sich um einen schwerwiegenden Grund, der jede weitere Zusammenarbeit unmöglich macht.

Unter einem konstruierten Kündigungsgrund versteht die Ombudsfrau, dass ein Arbeitgeber die Bedingungen schafft, die ein Fehlverhalten eines Arbeitnehmers begünstigen, mit dem Zweck, ein Disziplinarverfahren einzuleiten oder eine Kündigung auszusprechen, oder wenn der Arbeitgeber ein Verhalten des Arbeitnehmers so darstellt, dass, selbst wenn dieses nicht bewiesen bzw. zu beweisen ist, es plausibel erscheint und somit das Vertrauensverhältnis zwischen dem Verwaltungsrat und dem Arbeitnehmer untergräbt.

In Bezug auf die Kündigung erfolgte eine Abmahnung für ein Fehlverhalten sowie ein weiteres Fehlverhalten, das unmittelbar zur fristlosen Kündigung führte. Die Person hatte vertrauliche Dokumente der Direktion eingesehen. An dieser Stelle ist festzustellen, dass die für die Dokumente verantwortliche Leitungsperson, anstatt vertrauliche Dokumente zu vernichten, diese in einem Papiereimer entsorgte, der von einer Person geleert wurde, von der der Vorgesetzte wissen musste,³⁸ dass diese eine Trennung des Inhalts vornimmt, und somit im Prinzip davon ausgehen konnte, dass diese über diese vertraulichen Dokumente „stolpern“ würde. Kurze Zeit später sei die Leitungsperson an der Arbeitsstätte dieser Person erschienen und habe die Einsichtnahme der vertraulichen Dokumente durch diesen Arbeitnehmer festgestellt. Ob es sich bei dem Entsorgen (anstatt des Vernichtens) der vertraulichen Dokumente um Absicht des Vorgesetzten gehandelt hat und ob dieser im Nachhinein bewusst an der Arbeitsstätte des Mitarbeiters vorbeikam, kann die Ombudsfrau nicht prüfen. Die Einsichtnahme in die vertraulichen Dokumente durch den Arbeitnehmer wird nicht bestritten. Daraufhin erhielt der Arbeitnehmer die Kündigung.

Fazit: Um festzustellen, dass es sich um eine konstruierte Kündigung handelt, müsste die Ombudsfrau die Intention des Vorgesetzten feststellen können. Dazu fehlen ihr die psychologischen Kenntnisse. Nur in dem Fall, dass gleich mehrere Personen von ähnlichen Situationen berichtet hätten, wäre eine solche Schlussfolgerung möglich gewesen. Dies ist hier nicht der Fall.

4.1.17 Wurden Personalmitglieder zu Unrecht entlassen?

Dieser Vorwurf ist im Kommentar zum GrenzEcho-Artikel vom 4. Mai 2020 nachzulesen. Die Rede ist von mehreren zu Unrecht entlassenen Personen.

Ein Personalmitglied erklärt, mittels Kündigungsentschädigung gekündigt worden zu sein. In der Personalakte konnte die Ombudsfrau kein Schriftstück mit den Gründen der Kündigung finden. Ob die Person zu Unrecht entlassen wurde, konnte die Ombudsfrau nicht prüfen.

Ein weiteres Personalmitglied wurde mittels Zahlung einer Entschädigung fristlos gekündigt, obschon noch eine Supervision lief und das Disziplinarverfahren nicht abgeschlossen war. Bei der gekündigten Person

³⁶ Verpflichtend gemacht durch Art. 1 des Königlichen Erlasses vom 9. März 2014 (B.S. vom 20. März 2014 (zweite Ausgabe)).

³⁷ Arbeitsordnung von VIVIAS, Fassung vom 01. Januar 2017, S. 25.

³⁸ Siehe Stellenbeschreibung der entsprechenden Funktion des gekündigten Arbeitnehmers, S. 2.

handelt es sich um eine Person mit langjähriger Berufserfahrung. Sie sah es als ihre Verpflichtung an, zwischen Heimleitung und ihrer Equipe zu vermitteln. Grund für die Spannungen war der Personalmangel auf den anderen Etagen. Es wurde von den Teilzeitkräften erwartet, mehr Stunden als vertraglich vereinbart zu leisten. Viele dieser Teilzeitkräfte waren langjährige Mitarbeiter, die diese Flexibilität nicht mehr aufbringen wollten, auch aus familiären Gründen (z. B. zum Versorgen von Enkelkindern). Die Person konnte Verständnis dafür aufbringen. Sie stimmte gelegentlich zu, dass Personen aus ihrer Equipe aushalfen, wenn auf den anderen Etagen dringender Bedarf bestand. Ansonsten verweigerte sie diese Unterstützung, weil sich diese Situation für sie nicht zu einem Dauerzustand entwickeln durfte. Den chronischen Personalmangel auf den anderen Etagen konnte und wollte ein Großteil ihrer Equipe nicht voll auffangen. Diese Haltung war für die Mitarbeiter der anderen Etagen schwer zu ertragen. Eine weitere Problematik war das Verbot für die Pflegehelfer, Medikamente in die „Dosetten“ zu setzen (siehe dazu den Punkt 3.3.4.2). Auf der Etage arbeiten jedoch mehrere Pflegehelfer mit einer sogenannten „Artikel 54bis-Bescheinigung“, denen es zu diesem Zeitpunkt noch erlaubt war, selbst Medikamente vorzubereiten, zu kontrollieren und auch zu setzen. In den Augen der Pflegehelfer der anderen Etagen setzte das Personalmitglied das Verbot, Medikamente zu setzen, nicht korrekt um. Sie empfanden dies als ungerecht. Es war (und ist) jedoch nicht gestattet, einem Pflegehelfer unter der Aufsicht eines anderen Pflegehelfers mit einer „Artikel 54bis-Bescheinigung“ zu erlauben, Medikamente zu setzen.

Um das Personalmitglied zur „Einsicht“ zu bringen, hat VIVIAS Supervisionen durchgeführt. Aber sie änderten nichts an der Haltung der Person, sich für die Rechte der Mitarbeiter ihrer Equipe einzusetzen.

In der Personalakte der Person, der im Nachhinein gekündigt wurde, ist eine handschriftliche Telefonnotiz der Direktion zu finden, aus der hervorgeht, dass ein Telefonat zwischen der Direktion und dem Supervisor zum Inhalt einer mit der Person durchgeführten Supervision stattgefunden hat.

Die fristlose Kündigung mittels Zahlung einer Kündigungsentschädigung erfolgte ohne Angabe von Gründen. Die Gründe für die Kündigung wurden nachträglich übermittelt. Sie beziehen sich u. a. auf die unter Punkt 3.1.13. („Gab es Schikane?“) aufgeführten Behauptungen der zweiten Person.

Fazit: Nur eine der zwei Beschwerden in Bezug auf eine ungerechtfertigte Entlassung konnte überprüft werden. Die Ombudsfrau stellt fest, dass der eigentliche Grund für die Kündigung einer Person deren Haltung war, den chronischen Personalmangel auf den anderen Etagen nicht mehr als nur ab und zu durch die Bereitstellung der Teilzeitmitarbeiter ihres Teams aufzufangen. Diese Haltung ist nicht rechtswidrig. Weil diese Einstellung nicht als offizieller Kündigungsgrund dienen konnte, hat VIVIAS andere Gründe gesucht. Viele davon konnten widerlegt werden (siehe unter 3.1.13 „Gab es Schikane?“). Das Setzen von Medikamenten durch einen Pflegehelfer unter der Aufsicht eines anderen Pflegehelfers im Besitz einer Artikel 54bis-Bescheinigung ist nicht erlaubt. Nach einer mündlichen Verwarnung hätte gemäß der Arbeitsordnung eine schriftliche Verwarnung ausgesprochen werden müssen. Dies ist nicht geschehen. Die Kündigung war unangemessen.

Empfehlung: Der Staatsrat hat entschieden, dass wenn ein Direktor einen Fall untersucht, die Kündigung dieser Person vorschlägt und an den Beratungen des Verwaltungsrates mit beratender Stimme teilnimmt, seine bloße Anwesenheit bei den Beratungen aufgrund der Rolle, die er im Verfahren gespielt hat, den Anschein der Befangenheit erwecken kann.³⁹ Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsfrau während den Beratungen zur Kündigung einer Person, die Direktion zu bitten, den Raum zu verlassen, wenn diese den Fall untersucht hat.

4.1.18 Und gab es diesbezüglich Entschädigungen in fünfstelliger Höhe?

Hier sei verwiesen auf die Aussage von Herrn F. Wirtz im GrenzEcho vom 6. Juni 2020, der bestätigt, dass es zur Zahlung einer Entschädigung in fünfstelliger Höhe an eine entlassene Person gekommen ist.

³⁹ Siehe Entscheid des Staatsrates Nr. 192.038 vom 30 März 2009.

Der Rechtsanwalt von VIVIAS merkt an, dass eine Kündigungsausgleichsentschädigung aus dem Nettogehalt, dem Berufssteuervorabzug und dem Arbeitnehmeranteil der sozialen Lasten besteht. Ab dem Moment, wo man drei bis vier Monate Kündigungsfrist überschreitet, befindet man sich schon in einer fünfstelligen Höhe, was die Kündigungsausgleichsentschädigung angeht. Hier handelt es sich also nicht um einen Missstand, sondern um einen ganz normalen Vorgang in einem Unternehmen.

Fazit: Es wurde anlässlich der Kündigung einer Person eine Entschädigung in fünfstelliger Höhe gezahlt.

4.1.19 Vorwürfe, die nicht überprüft wurden

Folgende Vorwürfe wurden nicht überprüft:

- Im WPZS St. Elisabeth hätten Kürzungen in der Spätschicht stattgefunden.⁴⁰ Diesbezüglich erhielt die Ombudsfrau keine Wortmeldung. Auch gibt es zurzeit keinen aktuellen Stellenplan;
- Bei kurzfristiger Abwesenheit, z. B. wegen Krankheit, sei der Dienstleiter für die Suche von Vertretungen verantwortlich. Nur am Wochenende übernehme das anwesende Pflegepersonal diese Aufgabe.⁴¹ In der Praxis würden Dienstleiter diese Aufgabe auch in der Woche auf das Personal abwälzen. Dazu erhielt die Ombudsfrau keine weiteren Wortmeldungen.
- Bei einer Anhörung sei festgestellt worden, dass die Mitglieder des Verwaltungsrates gar nicht über den genauen Sachverhalt Bescheid gewusst hätten. Dieser Vorwurf bezog sich auf die Zeit vor der Reform der Gremien von VIVIAS.
- Zwei von drei Personen sei im Jahr 2013 anlässlich der Abschaffung des Rezeptionsdienstes im Hof Bütgenbach keine passende Stelle angeboten worden, obschon kurze Zeit später in Bütgenbach eine zusätzliche Stelle bei der Verwaltung und in St. Vith die Stellen der Bewohnerbeauftragten geschaffen wurden. Der Ombudsfrau fehlte die Zeit, um diesem Vorwurf nachzugehen.

4.1.20 Schlussfolgerung zu den Vorwürfen im Zusammenhang mit der Personalpolitik

Die Ombudsfrau erreichten insgesamt 30 Vorwürfe. Neun wurden bestätigt. Drei davon sind weiterhin aktuell. Sie beziehen sich auf die Vertragspolitik, die Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung und die mangelnde Wertschätzung gewisser Personalmitglieder durch eine Leitungsperson.

In der Vergangenheit hat es in Punkto Vertragsanpassung eine Ungleichbehandlung gegeben. Eine kleine Anzahl von Personen wurde Opfer von Schikane. Eine Person wurde zu Unrecht entlassen.

In sechs Fällen liegt zur Stichhaltigkeit der Vorwürfe kein eindeutiges Ergebnis vor. Sie beziehen sich auf Einzelsituationen. Mobbing konnte nicht bewiesen werden. Vier Vorwürfe wurden nicht untersucht.

Übersicht der Fragen je nach Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen im Zusammenhang mit der Personalpolitik

Fragen, die positiv beantwortet wurden

4.1.1 Ist die Arbeitsvertragspolitik von VIVIAS bei Teilzeitverträgen fragwürdig?

4.1.2 Gibt es wiederkehrenden Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung?

4.1.9 Fehlt(e) es seitens einer Leitungsperson an Wertschätzung für gewisse Personalmitglieder?

Fragen, die positiv beantwortet wurden und die sich auf die Vergangenheit beziehen

⁴⁰ <https://ostbelgiendirekt.be/vivant-neujahrsgespraech-januar-2020-236730>, Abruf am 06.11.2020.

⁴¹ Siehe S. 23 der Arbeitsordnung, Richtlinie 8.7.

4.1.5 Wurde zu wenig Material eingekauft?

4.1.6 Wurde mangelhaftes Material eingekauft?

4.1.10 Gibt es eine Ungleichbehandlung des Personals? *(in Bezug auf die Einstufung in unterschiedliche Gehaltstabellen für dieselbe Funktion, Vertragsanpassungen)*

4.1.13 Gab es Schikane?

4.1.17 Wurden Personalmitglieder zu Unrecht entlassen? *(in Bezug auf Person B)*

4.1.18 Und gab es diesbezüglich Entschädigungen in fünfstelliger Höhe?

Fragen, die negativ beantwortet wurden

4.1.3 Ist das Verbot, gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben, fragwürdig?

4.1.4 Wird den Raumpflegerinnen zu wenig Zeit eingeräumt, um ihre Arbeit zu erledigen?

4.1.7 Wird ungerechtfertigterweise kein Material eingesetzt, das die Arbeitsbedingungen erleichtert?

4.1.8 Wurde die Stelle eines Wohnbereichsleiters nicht korrekt besetzt?

4.1.10 Gibt es eine Ungleichbehandlung des Personals? *(in Bezug auf die Vorzugsbehandlung der Krankenpfleger bei der Handhabung der Ausgleichstage und das genauere Hinschauen der Direktion, wenn sie Beschwerden zum Verhalten eines Personalmitglieds erhält)*

4.1.15 Gibt es eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation im Personal, die auf den Führungsstil der Direktion zurückzuführen ist?

Fragen, die geprüft, aber nicht geklärt werden konnten

4.1.2. Steckt hinter den wiederkehrenden Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung die Absicht, die Rechte von Arbeitnehmern zu beschneiden?

4.1.10 Gibt es eine Ungleichbehandlung des Personals? *(in Bezug auf das genaue Hinschauen, wenn es im Vorfeld keine Beschwerde gegeben hat, die Vergabe eines Ganztagsvertrags an einen Angehörigen einer Leitungsperson)*

4.1.12 Gibt es eine Ungleichbehandlung der Personalmitglieder durch ihre Vorgesetzten der mittleren Führungsebene?

4.1.14 Gab es Fälle von Mobbing?

4.1.16 Gab es eine Kündigung mit konstruiertem Kündigungsgrund?

4.1.17 Wurden Personalmitglieder zu Unrecht entlassen? *(in Bezug auf Person A)*

Fragen, die nicht geprüft wurden

4.1.19 Vorwürfe, die nicht überprüft wurden *(vier Vorwürfe)*

4.2 Stichhaltigkeit von Vorwürfen und Behauptungen, die auf Personalmangel zurückzuführen sind

4.2.1 Gibt es einen Personalmangel?

Zuerst überprüfte die Ombudsfrau, ob es tatsächlich einen Personalmangel gibt, so wie dies ein Parlamentsmitglied anlässlich eines Redebeitrags im Parlament angeführt hat. Dieses berichtete, dass in der Frühschicht nur zwei Mitarbeiter 30 Bewohner waschen und anziehen müssten; in anderen Einrichtungen würden es zwei Mitarbeiter für 16 Bewohner sein.⁴²

Aussagen zu Personalmangel erhielt die Ombudsfrau nur in Bezug auf das WPZS St. Elisabeth. So berichtet eine Bewohnerin ihrer Tochter öfters, dass sie in der Spätschicht niemanden zu Gesicht bekommen hätte. Letztere erklärt zudem: „Ich habe häufiger mitbekommen, dass das Personal unterbesetzt war und somit nicht ausreichend Zeit hatte, für manche Tätigkeiten zugunsten der Bewohner zu sorgen. (...) Dieser Prozess hat sich hingezogen. Entweder war Personal krank und es wurde kein Ersatz gefunden“ (ein weiteres Personalmitglied). Sie hörten Sätze wie ‚Heute Abend bin ich allein.‘ oder ‚Wir sind nur so und so viele auf dem Flur.‘ oder ‚Die hat gekündigt.‘“

Eine Wohnbereichsleiterin des WPZS St. Elisabeth erläutert: „Das Personal ist unterbesetzt. Es fehlen Leute krankheitsbedingt, schwangerschaftsbedingt. Und der Personalschlüssel ist nicht erfüllt, weil kein Personal gefunden wird. Wir arbeiten immer am oberen Limit. Für eine optimale Pflege bräuchten wir mehr Personal.“

Von der Personalplanung sind im WPZS St. Elisabeth aktuell morgens bis 8 Uhr drei Pflegehelfer vorgesehen, plus ein Pflegehelfer, der auf jeder Station eine gewisse Anzahl Betten übernimmt.

Anlässlich einer Kontrolle des Ministeriums 2016 in St. Vith war mehr Pflegepersonal im Dienst als von der Norm vorgeschrieben. Die Personalquote lag für das paramedizinische Personal sogar weit über der Norm. In Bezug auf letztgenannte Berufsgruppe kommt das Ministerium anlässlich der Inspektion des Hof Bütgenbach 2018 zu der gleichen Schlussfolgerung.

Jedoch ist allgemein bekannt, dass die Normen für das Pflegepersonal nicht dem Bedarf entsprechen.⁴³

VIVIAS erklärt: „Im WPZS Seniorenheim St Elisabeth St.Vith und Hof Bütgenbach fehlen, zum jetzigen Zeitpunkt, Vollzeitäquivalente aus der Berufsgruppe der Pflegehelfer und der Krankenpfleger, um die vorgesehenen Dienste der drei Wohnbereiche zu besetzen. Die Norm wird ohne diese Personen erfüllt, VIVIAS möchte jedoch einstellen, um die Pflege optimaler, als durch die Norm vorgesehen, zu gewährleisten. Diese Personen werden aufgrund der fehlenden Studienabgänger, des leergefegten Markts, was teilweise der Lohnattraktivität des nahen Luxemburgs geschuldet ist, nicht gefunden.“

Die Heimleitung und die Direktion versuchen, die Situation aufzufangen, indem sie Personal vor Ort bitten, Überstunden zu leisten, Personal von Bütgenbach abziehen, Interimpersonal einstellen und Stellen ausschreiben. Laut Sozialbilanz für das Jahr 2019 wurden 530 Stunden durch Interimpersonal geleistet. Das Interimpersonal ist meistens französischsprachig. „Dies hatte zur Folge, dass jeden Tag anderes Personal da war, und dass die Mutter sich durch den Einsatz von Interimpersonal nicht mehr heimisch fühlte.“

Fazit: Es besteht vor allem akuter Personalmangel im WPZS St. Elisabeth.

⁴² Ausführlicher Bericht, PDG, 2019-2020, Nr. 3, ab S. 22 (Redebeitrag von Herrn Alain Mertes).

⁴³ https://www.rtbf.be/info/regions/detail_grogne-du-personnel-des-maisons-de-repos?id=10248420, 18.06.2019, Abfrage 02.12.2020.

4.2.2 Wird im Fall von akutem Personalmangel Bewohnern bei der Essenseinnahme nicht immer geholfen?

Diese Aussage entstammt einem Redebeitrag im Parlament.⁴⁴

Eine Angehörige erklärte, dass ihrer Mutter im WPZS St. Elisabeth bei der Einnahme von Essen seitens der Krankenpflegerin nicht geholfen wurde. Die Begründung dafür lautete: „Sie kann das allein.“ Zuvor hätte schon die Raumpflegerin, die das Essen gebracht hatte, geholfen. Eine weitere Aussage liegt vor, wonach drei Angehörige abends beim Essen geholfen haben.

Eine andere Angehörige eines bettlägerigen Bewohners des Hof Bütgenbach beklagte sich, dass ihm der Kaffee hingestellt wurde, obwohl er nicht drankam.

Laut Inspektionsbericht des Ministeriums stand 2018 im Hof Bütgenbach ausreichend Personal zur Unterstützung beim Essen zur Verfügung.

Zu der Aussage, der bettlägerigen Person wäre nur der Kaffee hingestellt worden, verwies die Wohnbereichsleiterin darauf, dass der Bewohner Schluckbeschwerden gehabt hätte. Die Wohnbereichshelferin hätte die Tasse nur bringen und nicht anreichen dürfen. Eine Logopädin oder Krankenpflegerin wäre dann gekommen, um dem Bewohner behilflich zu sein. Sie könne jedoch nicht ausschließen, dass inzwischen der Kaffee kalt geworden wäre. Eine Eins-zu-Eins-Betreuung ist nicht möglich.

Bedenklich ist die Tatsache, dass eine Raumpflegerin bei der Essenseinnahme geholfen haben soll. Die Hilfestellung beim Essen ist eine pflegerische Tätigkeit, die – wenn überhaupt – nur an einen Pflegehelfer unter Aufsicht des Krankenpflegers delegiert werden darf. Bei Schluckbeschwerden darf nur eine diplomierte Krankenpflegerin behilflich sein.⁴⁵

Folgende Aussage lässt die Schlussfolgerung zu, dass es bei Personalmangel vom einzelnen Personalmitglied abhängt, ob geholfen wird oder nicht. Eine Angehörige berichtet, dass ihr bei Engpässen im Personal die Pfleger leidtaten. Sie wären von einer Etage zur anderen gelaufen. „Das Personal hatte Stress und konnte nicht auf die Wünsche der Bewohner eingehen. Manche Pfleger waren abgehärtet. Andere nahmen sich trotzdem ein wenig Zeit, schafften aber nicht alles. (...)“

Eine weitere Angehörige konnte die Aussage, den Personen würde bei der Essenseinnahme nicht geholfen, nicht bestätigen. „Es wurde sich Zeit genommen, um bei der Essenzunahme zu helfen, selbst wenn es eine Stunde dauerte.“

VIVIAS erklärt: „Natürlich wird den Bewohnern bei der Essenseinnahme geholfen, wenn dies notwendig ist – und dies, egal wie hoch der aktuelle Personalbestand zu diesem Zeitpunkt ist. VIVIAS funktioniert jedoch mit der Philosophie, dass die Bewohner, solange es möglich ist, noch im Rahmen der größtmöglichen Selbstständigkeit leben sollen. Dazu gehört die selbstständige und selbstbestimmte Handlung der Essenseinnahme.“

Fazit: Die Ombudsfrau zweifelt nicht am Willen von VIVIAS und dessen Personal, den Personen, die Hilfe benötigen, diese auch zu geben. Angesichts des akuten Personalmangels im WPZS St. Elisabeth kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass es zu Situationen gekommen ist, in denen Bewohnern bei der Essenseinnahme nicht oder erst verhältnismäßig spät geholfen werden konnte. Es kann aber auch sein, dass der Bewohner gar keine Hilfe benötigt.

⁴⁴ Ausführlicher Bericht, PDG, 2019-2020, Nr. 3, ab S. 22.

⁴⁵ Königlicher Erlass vom 12. Januar 2006 zur Festlegung der Pfl egetätigkeiten, die von Pflegehilfskräften ausgeübt werden dürfen, und der Bedingungen, unter denen diese Hilfskräfte diese Tätigkeiten ausüben dürfen.

Empfehlung: Die Ombudsfrau empfiehlt VIVIAS, darauf zu achten, dass Raumpfleger keine Tätigkeiten ausüben, die nur Krankenpfleger (im Fall von Schluckbeschwerden) oder Pflegehelfer (in allen anderen Fällen) unter der Aufsicht eines Krankenpflegers ausüben dürfen.

4.2.3 Wird Bewohnern bei akutem Personalmangel bei der Einnahme der Medikamente nicht immer geholfen?

Eine Angehörige einer Bewohnerin des WPZS St. Elisabeth bemängelt, dass bei der Öffnung des Tütchens mit den Medikamenten durch die Bewohner die Medikamente verstreut würden. Nachdem sie für ihre Mutter um Hilfe bei der Medikamenteneinnahme gebeten hatte, habe sie feststellen können, dass einige Personalmitglieder halfen, andere wiederum nicht. Es gab keine einheitliche Umsetzung der Anordnung. Letzteren Hinweis erhielt die Ombudsfrau mehrfach. Ein Angehöriger eines ehemaligen Bewohners desselben Heims erklärt, dass dem Bewohner aus Zeitmangel nicht bei der Inhalation geholfen wurde (2017). Eine weitere Angehörige erläutert, dass ihre Mutter mitbekommen hatte, dass das Personal sehr wenig Zeit hatte, und sie deshalb nicht schellen wollte. Sie wollte dem Personal nicht zur Last fallen.

Das Öffnen der Tütchen wird laut Aussage einer Wohnbereichsleiterin den Bewohnern überlassen, die selbstständig sind. Dies trägt dazu bei, ihre Selbstständigkeit zu erhalten. „Wenn es nicht geht, werden wir gerufen. Wir kennen die Bewohner, für wen es geht und für wen nicht. Die Bewohner müssen ehrlich auf uns zukommen.“ Die Hilfestellung bei der Inhalation ist eine Tätigkeit, die zum Zeitpunkt der Aussage (2017) nur durch einen Krankenpfleger geleistet werden durfte.

Die Ombudsfrau hält fest, dass die Anordnung, der Mutter beim Öffnen des Medikamententütchens zu helfen, erteilt wurde. Auch wurde das Inhalationsgerät angelegt.

Fazit: Bei Bedarf wird in der Regel bei der Einnahme von Medikamenten geholfen. Im Kontext von akutem Personalmangel und angesichts der Tatsache, dass die Ombudsfrau gleich mehrere Rückmeldungen erhielt, dass Anordnungen nicht einheitlich umgesetzt werden, kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass es zu Situationen gekommen ist, wo aus Zeitmangel der Person nicht bei der Einnahme von Medikamenten geholfen werden konnte.

4.2.4 Wurde einer Praktikantin ungerechtfertigterweise verboten, einer Person bei der Essenseinnahme zu helfen?

Dieser Vorwurf ist im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 nachzulesen. Es geht um die Hilfestellung bei der Essenseinnahme einer Person mit Schluckbeschwerden.

Bei einer Person mit Schluckbeschwerden stellt die Hilfestellung bei der Essenseinnahme eine pflegerische Tätigkeit dar, die nicht an einen Pflegehelfer delegiert werden darf.

Fazit: Es war korrekt, der Praktikantin zu verbieten, einer Person mit Schluckbeschwerden zu helfen.

4.2.5 Wurden bei akutem Personalmangel nicht immer alle Personen nach dem Mittagsschlaf aus dem Bett genommen?

Dieser Vorwurf entstammt dem GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020.

Dass Personen nach dem Mittagsschlaf nicht mehr aus dem Bett genommen werden, wird von einer Wohnbereichsleiterin aus St. Vith bestätigt. Der Grund wäre, dass die Person in ihrem körperlichen Zustand es nicht mehr schaffte, aus dem Bett genommen zu werden. Oder dies geschehe im Fall von Schmerzen. Die Bewohner haben ein selbstbestimmtes Leben. Sie sagen manchmal: „Heute möchte ich im Bett bleiben.“

Eine Pflegehelferin berichtet: „Aus dem Bett in den Sessel setzen, ist Mehrarbeit. Hauptsache für mich ist, dass die Person aus dem Bett genommen wird. Manche machen das nicht.“ Wie schon im ersten Absatz unter Punkt 3.2.3. erwähnt, berichten mehrere Personalmitglieder, dass es letztendlich von dem Pfleger selber abhängt, ob bei Zeitmangel einer Person geholfen wird oder nicht.

Eine Wohnbereichsleiterin bestätigt, dass vor ein paar Jahren einmal aus Zeitmangel eine Person nach dem Mittagsschlaf nicht aus dem Bett genommen wurde. Das wäre aber nur ein Ausnahmefall gewesen. Es hätte Gespräche mit der Familie gegeben.

VIVIAS erläutert: Es gibt einen Unterschied zwischen den Personen, die noch alleine ins Bett und wieder aufstehen können und den Bewohnern, die dies nicht können. (...) Wenn diese Bewohner bei einer Handlung Hilfe benötigen und diese erfragen, bekommen sie sie auch. Nicht ausgeschlossen werden kann, dass, wenn viel Arbeit ist, eine Person einmal 10-15 Minuten warten muss, wenn keine dringende pflegerische Handlung notwendig ist, denn das Personal muss tagtäglich seine Interventionen priorisieren. Wenn zwei Zimmer weiter ein pflegerischer Notfall ist, dann kann es schonmal sein, dass eine Person, die Hilfe bei einem „normalen, banalen Akt“ erbeten hat, warten muss, bis die Pfleger mit dem Notfall fertig sind. Das ist ganz normaler Alltag in einem Wohn- und Pflegezentrum. Darüber hinaus gibt es die Personen, die sich nicht mehr selbst ins Bett legen können oder selbst aufstehen können, d. h. die, die nicht mehr darüber bestimmen können. Auch hier gilt Selbstbestimmung. Wenn diese Person, die ihren Willen zwar nicht mehr alleine ausführen kann, diesen jedoch noch klar äußern kann, ins Bett möchte oder im Bett bleiben möchte, respektiert VIVIAS das. Darüber hinaus kann der körperliche Zustand (zum Beispiel pflegerische Notwendigkeit, aufgrund von Schmerzen) dazu führen, dass eine Person im Bett verweilt. Bei VIVIAS, wie in jeder Pflegeanstalt, wird jeder Person geholfen. Wenn mehrere Leistungen zur gleichen Zeit notwendig sind und nicht genug Arbeitskräfte da sind, um alles gleichzeitig zu machen, muss das Personal priorisieren, je nach Dringlichkeit der Intervention, was auch geschieht.

Eine Angehörige berichtet, dass es durchaus bis zu 20 bis 30 Minuten dauern kann, bis jemand vom Personal schauen kommt.

Fazit:

Im Allgemeinen wird eine Person, die selber nicht mehr alleine aufstehen kann, wenn sie möchte, nach dem Mittagsschlaf aus dem Bett geholt. Es kann wie überall zu Situationen kommen, wo die Pfleger ihre Arbeit priorisieren müssen und es länger dauert bis sie zur Stelle sind. Es liegen zu wenig Aussagen vor, um zu schlussfolgern, dass Personen nach dem Mittagsschlaf wegen Personalmangel nicht aus dem Bett geholt wurden.

4.2.6 Werden bei akutem Personalmangel Bewohner ab 16 Uhr für die Nacht zurechtgemacht?

Dieser Vorwurf wurde in einem Redebeitrag im Parlament erhoben.⁴⁶

Laut Aussage einer Wohnbereichsleiterin würden sie nach dem Kaffee anfangen, die Leute für die Nacht zurechtzumachen. Ein Personalmitglied des WPZS St. Elisabeth bestätigt, dass, wenn Engpässe sind, die Leute früher ins Bett gelegt werden. Ab 15:30-16 Uhr würde vorgearbeitet. Es würde noch zwei Mal eine Kontrolle der Einlagen stattfinden. Bei den Bewohnern, die im Bett liegen, würden auch noch kleine „Mikro-Lagerungen“ vorgenommen werden. Eine andere Pflegehelferin verweist darauf, dass die Bewohner in den Komfortbetten essen könnten, zum Fenster raus schauen oder noch Fernsehen schauen könnten. Ein weiteres Personalmitglied erklärt, dass manche es aus gesundheitlichen Gründen nicht schaffen, länger aufzubleiben.

Eine Angehörige eines Bewohners des Neubaus im Hof Bütgenbach bemängelt, dass gerade an Feiertagen ihr Mann schon um 16:15 Uhr im Bett lag.

⁴⁶ *Ausführlicher Bericht*, PDG, 2019-2020, Nr. 3, ab S. 22.

Dies kann aber nicht am mangelnden Personal liegen, weil auf der Station für Personen mit einer Demenzerkrankung die Personalbesetzung an Feiertagen die gleiche wie in der Woche ist. Für VIVIAS ist es schwer, auf solche Vorwürfe zu reagieren. In Bezug auf diese Station hängt dies auch von der gesamten Wohngemeinschaft ab: „Hier spielen das Krankheitsbild und die aktuelle Tagesform einer oder mehrerer Personen eine Rolle, die zusätzlich durch äußere Faktoren (personelles Umfeld, Tageszeit, Jahreszeit u.v.m.) beeinflusst werden. In unserer Philosophie gehen wir immer vom Bewohner im Mittelpunkt all unserer Bemühungen aus. Wenn das Bedürfnis eines Bewohners eine Anpassung an den üblichen Tagesablauf erfordert, dann bemühen wir uns nach Kräften, diesem Wunsch gerecht zu werden. Manchmal ist dieses Bedürfnis leider nicht das gleiche, wie das des Angehörigen.“ Die zuständige Wohnbereichsleiterin verweist zudem darauf, dass es eine unterschiedliche Sichtweise bei den Angehörigen gebe: „Sie möchten, dass der Bewohner aktiviert wird. Die Angehörigen erkennen nicht immer, dass die Bewohner ein erhöhtes Bedürfnis nach Entspannung haben. Wenn das Personal die Bewohner ins Bett bringt, dann geschieht das nicht, weil das Personal seine Ruhe haben will, sondern weil es dem Bedürfnis nach Erholung des Bewohners entspricht. Dem Bewohner ist nicht geholfen, wenn er mit hängendem Kopf am Tisch sitzt. Es ist noch nicht einmal eine Arbeitserleichterung. Das Zubettbringen ist nur zeitlich verschoben. Zusätzlich muss noch eine Kontrolle im Zimmer stattfinden.“

Fazit: Bei personellen Engpässen werden Bewohner des WPZS St. Elisabeth ab 16 Uhr für die Nacht zurecht gemacht. Es kann aber auch sein, dass dies im Sinne des Bewohners geschieht. Dies gilt nicht für Bewohner des Neubaus des WPZS Hof Bütgenbach.

4.2.7 Wurden Bewohner in ihren Rollstühlen vor dem Tisch länger als nötig fixiert?

Dieser Vorwurf ist im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni nachzulesen: das Fixieren eines Rollstuhls vor dem Tisch, ohne Möglichkeit, diesen zu verlassen.

Diesbezüglich erhielt die Ombudsfrau keine Rückmeldung von Angehörigen oder Personalmitgliedern. Im Gegenteil. Ein Angehöriger beklagt sich, dass der Bewohner im WPZS St. Elisabeth aus dem Rollstuhl gefallen sei, weil er nicht angeschnallt gewesen wäre. Wäre sein Rollstuhl vor dem Tisch so fixiert worden, dass er nicht weggekonnt hätte, wäre er nicht aus dem Rollstuhl gefallen.

Eine Wohnbereichsleiterin aus St. Vith bestreitet, dass Personen in ihren Rollstühlen so vor den Tisch gesetzt würden, dass sie sich nicht mehr mit diesem fortbewegen können.

Es gibt bei VIVIAS eine interne Richtlinie, die die Einhaltung einer besonderen Prozedur vorsieht, ehe eine Person fixiert werden darf.

Das Ergebnisprotokoll der Inspektion 2016 des WPZS St. Elisabeth verzeichnet eine hohe Anzahl Menschen mit freiheitsbeschränkenden Maßnahmen (siehe Punkt 3.3.4.8). Das Fixieren des Rollstuhls vor dem Tisch gehört im Prinzip nicht zu den freiheitsberaubenden Maßnahmen.

Anlässlich der Inspektion 2016 des WPZS St. Elisabeth wurde überprüft, dass die Fixierungen beschrieben werden und eine Verordnung des Arztes vorliegt. Auch die Art, die Dauer und die Motivation der Entscheidung wurden beschrieben.

Im Fall von Personalmangel, wenn ein Pfleger zum Zimmer eines Bewohners gerufen wird und sonst kein Personal im Aufenthaltsbereich anwesend ist, stellt das Fixieren des Rollstuhls eine vorübergehende Sturzpräventionsmaßnahme dar. Dies ist in Ordnung, wenn sich diese Maßnahme nur auf die Zeitspanne begrenzt, in der der Pfleger auf die Schelle reagieren muss.

Fazit: Es liegen keine Aussagen von Angehörigen bzw. Personalmitgliedern vor, die belegen, dass länger als zum Schutz der Person nötig, Rollstühle von Personen so vor den Tischen fixiert wurden, dass sie diese nicht mehr verlassen konnten.

4.2.8 Verbringen Bewohner aufgrund von akutem Personalmangel den Tag in Nachtkleidung?

Dieser Vorwurf wird im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 erhoben.

Ein Wohnbereichsleiter erklärte diesbezüglich: „Ja, wenn die Bewohner krank sind und im Bett bleiben.“

Ein Angehöriger kann bezeugen: „Wir haben nie gesehen, dass ein Bewohner den ganzen Tag in Schlafkleidung herumlied.“

Eine Wohnbereichsleiterin erläuterte, dass es sein kann, dass Sachen über dem Nachtkleid angezogen wurden, um den Bewohner mit dem An- und Ausziehen nicht zu sehr zu belasten.

Fazit: Dass Bewohner den Tag in Nachtkleidung verbringen, wird nicht bestritten. Jedoch konnte kein direkter Zusammenhang zwischen dieser Vorgehensweise und dem Personalmangel hergestellt werden.

4.2.9 Gibt es Kündigungen oder Krankschreibungen wegen Überbelastung?

Ein Parlamentsmitglied verweist auf das krankmachende Gefühl einer Pflegerin, die Menschen nicht korrekt versorgen zu können, auf die Zweifel einer Pflegerin, ob sie es kräftemäßig bis zur Pension schaffen wird, sowie auf den zunehmenden Druck, der zu Krankschreibungen und Kündigungen führt, und somit die Arbeitslast weiter erhöht.⁴⁷ Diese Wahrnehmung wird von Personalmitgliedern geteilt: „Dies sind alte Personalmitglieder, die von Sodexo übernommen wurden. Es sind noch einige davon da.“ „Nach und nach wurde jeder krank; der Rücken, die Schulter. Es wird zu viel verlangt.“

23 Personalakten von Personalmitgliedern, die langzeitkrank sind, wurden gesichtet. In zehn Fällen hat ein Orientierungsgespräch stattgefunden. Aus vier von diesen zehn Orientierungsgesprächen geht hervor, dass der Arbeitsdruck sie belastet. Mit einem weiterem Personalmitglied hat die Ombudsfrau ein Gespräch geführt. Aus diesem geht hervor, dass die Tatsache, dass sie zeitlich nicht mehr die Personen so pflegen konnte, wie es für sie wünschenswert war, sie krank gemacht hat.

Eine Person erklärt, gekündigt zu haben bzw. die Pension angefragt zu haben, weil sie den Druck nicht mehr aushält. Sie erklärte, dass sie abends beim Verlassen des Pflegezentrums nicht das Gefühl hatte, dass die Menschen das bekommen, was sie brauchen. Dies hätte sie krank gemacht. Ein älteres Personalmitglied gab an, dass es dringend um Abhilfe für eine stressige Arbeitssituation gebeten habe. Es habe darauf hingewiesen, dass es jetzt schon Beruhigungsmittel nehmen müsse, um die Situation durchzustehen. Es sei aber nichts geschehen. Es musste in derselben Situation weiterarbeiten. Erst im Nachhinein, als es krankgeschrieben war, wurde Abhilfe geschaffen.

VIVIAS führt in regelmäßigen Abständen Risikoanalysen mit der Arbeitsmedizinischen Inspektion oder aber Mitarbeiterbefragungen durch – die letzte fand 2016 statt. Die entsprechenden Empfehlungen würden durchgeführt, wenn man der Ansicht sei, dass sie Verbesserungen darstellten.⁴⁸ Auch gibt es einen Konzertierungsausschuss, in dem die Gewerkschafts- und Personalvertreter mitwirkten.

Allgemein hält VIVIAS fest: „VIVIAS kann dies nicht ausschließen. Der Job der Pflege der Bewohner ist ein anstrengender Job und belastet nervlich sehr. VIVIAS bewegt sich dann auch in einem Umfeld, in dem fortwährend mit Notsituationen umgegangen werden muss, was dazu führt, dass es sicherlich einen erhöhten Arbeitsdruck gibt. VIVIAS kann auch nachvollziehen, dass verschiedene Personen meinen, dass nicht genug für die Bewohner getan wird, beziehungsweise, dass man am Ende eines Tages noch immer

⁴⁷ <https://ostbelgiendirekt.be/vivant-neujahrgespraech-januar-2020-236730>, Abruf am 06.11.2020.

⁴⁸ Monika Veithen, zitiert im GrenzEcho vom 6. Juni 2020.

den Eindruck hat, dass für einen Bewohner mehr getan hätte werden können. Dies ist aber kein Missstand. Drucksituation gehören zum Job dazu. Pflege- und Unterbringungsleistungen werden in dem Rahmen erbracht, wie es mit den Mitteln und dem Personal, die im Rahmen der Haushaltsmittel zur Verfügung stehen, möglich ist. Eine optimale Pflege entspricht einer 24 Stunden Betreuung. Man nimmt sich einer Person optimal an, wenn ihr während 24 Stunden jemand zur Verfügung steht. Solange man dies nicht tut, wird man am Ende immer den Eindruck haben, dass man etwas mehr hätte tun können. Diese Idealsituation ist natürlich in keinem Staatsgefüge der Welt erreichbar. Man muss immer eine Wahl treffen zwischen den Mitteln, die man für die Pflege und Betreuung der älteren Menschen in unserer Gesellschaft zur Verfügung stellt, und eine Grenze festlegen, über die man nicht hinausgeht. Dies ist aber eine politische Frage, über die VIVIAS nicht zu entscheiden hat. Es ist sicherlich möglich, dass verschiedene Personen der spezifischen Situation nicht gewachsen sind und mit den Auswirkungen, die es hat, einen Job im Umfeld eines Wohn- und Pflegezentrums auszuüben, nicht zurecht kommen, aber darauf hat VIVIAS keinen Einfluss. VIVIAS versucht jedoch sein Möglichstes, die Rahmenbedingungen für alle Mitarbeiter so gut wie möglich zu gestalten.

Fazit: Es gab und gibt Krankschreibungen und Kündigungen wegen Überlastung.

4.2.10 Schlussfolgerungen zum Thema Personalmangel

Es herrscht Personalmangel. Es kommt zu Krankschreibungen und Kündigungen. In Akutsituationen kann nicht ausgeschlossen werden, dass Dienstleistungen nicht oder nicht in einem akzeptablen Zeitrahmen erbracht werden können, obschon das Personal sein Möglichstes tut.

Übersicht der Fragen je nach Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Zusammenhang mit Personalmangel

Fragen, die positiv beantwortet wurden

- 4.2.1 Gibt es einen Personalmangel?
- 4.2.2 Wird Bewohnern bei akutem Personalmangel bei der Essenseinnahme nicht immer geholfen?
- 4.2.3 Wird Bewohnern bei akutem Personalmangel bei der Einnahme der Medikamente nicht immer geholfen?
- 4.2.5 Wurden bei akutem Personalmangel nicht immer alle Personen nach dem Mittagsschlaf aus dem Bett genommen?
- 4.2.6 Werden bei akutem Personalmangel Bewohner ab 16 Uhr für die Nacht zurechtgemacht? *(in Bezug auf das WPZS St. Elisabeth)*
- 4.2.9 Gibt es Kündigungen oder Krankschreibungen wegen Überbelastung?

Fragen, die negativ beantwortet wurden

- 4.2.4 Wurde einer Praktikantin ungerechtfertigterweise verboten, einer Person bei der Essenseinnahme zu helfen?
- 4.2.6 Werden bei Personalmangel Bewohner ab 16 Uhr für die Nacht zurechtgemacht? *(in Bezug auf den Neubau des WPZS Hof Bütgenbach)*
- 4.2.7 Wurden Bewohner in ihren Rollstühlen vor dem Tisch länger als nötig fixiert?
- 4.2.8 Verbringen Bewohner aufgrund von Personalmangel den Tag in Nachtkleidung?

Vorwürfe, die geprüft, aber nicht geklärt werden konnten

- 4.2.5 Wurden bei akutem Personalmangel nicht immer alle Personen nach dem Mittagsschlaf aus dem Bett genommen?

4.3 Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf Dienstleistungen

Zu den Dienstleistungen des Psychiatrischen Pflegewohnheims erhielt die Ombudsfrau keine Beschwerden. Demnach bezieht sich die Prüfung der Vorwürfe nur auf das WPZS Hof Bütgenbach und das WPZS St. Elisabeth.

4.3.1 Ist die Doppelzimmersituation untragbar?

Nur im WPZS Hof Bütgenbach gibt es 26 Zimmer mit zwei Betten.

Die Ombudsfrau erhielt zu der Doppelzimmersituation zwei Beschwerden. Es ging um die spartanische Einrichtung und die dürftige Trennung durch einen Vorhang. Eine weitere Person verwies auf die delikate Situation, wenn eine Person im Sterben liegen würde. Dann müsse der Zimmernachbar aus seinem Zimmer.

VIVIAS erklärt, dass diese Zimmer in den 90er-Jahren gebaut wurden. VIVIAS sucht nach Lösungen, um dieses Problem zu beheben, ohne enorme infrastrukturelle Umbauarbeiten tätigen zu müssen.

Fazit: Die Doppelzimmersituation ist und bleibt schwierig. Dies ist bekannt. VIVIAS ist auf der Suche nach Lösungen.

4.3.2 Gibt es Hygienemängel?

Der allgemeine Vorwurf mangelhafter Hygiene wird im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 erhoben.

Zum WPZS St. Elisabeth

Ein Personalmitglied erklärt, dass, wenn keine Handtücher oder Bettwäsche da sind, diese nicht gewechselt würden. Im Keller des Gebäudes in St. Vith ständen im Flur riesige Behälter mit nicht gereinigtem Geschirr vom Vortag, an denen das Personal vorbeimüsse, um zu den Umkleiden zu gelangen. Dort befinden sich in direkter Nähe der Küche die Räume zur Lagerung der dreckigen Wäsche und des Hausmülls. Dass Putzwasser würde auch nicht bei jedem Zimmerwechsel erneuert.

Laut Inspektionsbericht von 2016 stand im WPZS ständig Wäsche im Flur. Die Nähe der Wagen mit dreckigem Geschirr zu den Umkleidekabinen im Keller wird nicht erwähnt. Der Vorwurf, dass vorher die schmutzige Wäsche im Flur stand, wird von VIVIAS verneint.

Dazu erklärt die Verantwortliche für die Raumpflege in St. Vith die aktuelle Vorgehensweise: „Die Leute haben ihre Wäschetonne im Zimmer. Die Wäsche kommt in Säcke. Die Firma holt sie ab. Auf den Tonnen steht, ob die Wäsche selbst gemacht wird oder ob die Firma die Wäsche macht. Ich bin von 9-15 Uhr im Haus unterwegs. Ich sehe viel.“

Eine Verantwortliche für die Raumpflege erklärt auch das Putzverfahren: Jedes Zimmer hat immer einen frischen Lappen und Mopp. Der Lappen wird besprüht. Der Mopp wird einmal im sauberen Wasser befeuchtet. Nach dem Durchwischen geht der Mopp nicht zurück in den Eimer, sondern in einen Sack. Die Lappen werden in einen Sack geworfen, getrennt von den Mopps. Es wird nie der gleiche Mopp fürs Badezimmer und fürs Zimmer benutzt.

VIVIAS erklärt bei fehlender Wäsche umgehend Kontakt aufzunehmen mit der Firma, die die Wäsche reinigt.

Zum WPZS Hof Bütgenbach

2018 stellte das Ministerium im Inspektionsbericht fest, dass im Hof Bütgenbach eine Hygiene-Barriere zur Küche fehlt. VIVIAS erläutert, dass lediglich angemerkt wurde, dass als visuelle Barriere die Feuerschutztüre zur Küche geschlossen werden sollte. Dies wäre umgehend umgesetzt worden. Die AFSCA hätte nach einer Kontrolle keine Mängel festgestellt.

Seit Monaten (2019/2020) ist der letzte Steckbeckenspüler im Altbau defekt. Die Anschaffungsprozedur zieht sich hin. Modelle wurden getestet, durch das Präsidium genehmigt und ein Antrag auf Bezuschussung beim Ministerium gestellt. In Ermangelung eines funktionstüchtigen Steckbeckenspülers wurde der Inhalt des Steckbeckens in die Toilette entsorgt und daraufhin sollte dieses mit der Duschbrause gesäubert werden. Weil mit der Duschbrause das Wasser sehr spritzte, säuberten die Pflegehelfer die Steckbecken unter dem Wasserhahn des Waschbeckens. Dabei konnte nicht ausgeschlossen werden, dass man den Wasserhahn berührte. Die Waschbecken werden nicht desinfiziert. (Aussage von zwei Personalmitgliedern)

VIVIAS erklärt, dass seit Dezember 2019 nach einer Lösung gesucht und eine Alternative gefunden worden sei. Hierbei handelt es sich um ein neuartiges System, das mit Einmalgebrauchsmaterial funktioniert und das Material schreddert anstatt spült. Dieses wurde von der Hygieneinspektion der Deutschsprachigen Gemeinschaft für gut befunden, in einer Testphase (Oktober-Dezember 2020) vom Personal benutzt und evaluiert und, nachdem es sich bewährt hat, durch den Verwaltungsrat, in seiner Sitzung vom 14. Dezember, für den Ankauf freigegeben. Nach Rücksprache mit der Deutschsprachigen Gemeinschaft (bezüglich der beantragten Bezuschussung der Geräte – insgesamt fünf, für jeden Wohnbereich eins) kann VIVIAS mit einer Installation im Frühjahr 2021 rechnen.

Fazit: Das neue Konzept der Zimmerreinigung ist hygienisch unbedenklich. Im Altbau des Hof Bütgenbach gibt es seit dem Ausfall der Steckbecken-Spülungen vor mehr als einem Jahr ein Hygiene-Problem bei der Reinigung der Steckbecken. Das Problem wird demnächst behoben.

4.3.3 Gibt es Probleme bei der Pflege?

4.3.3.1 Wurden Personen beim Wechsel einer Einlage nicht frisch gemacht?

Eine Angehörige, die fast täglich vor Ort war, bemängelt, dass beim Wechseln einer Einlage nie ein Feuchttuch oder ein feuchter Waschlappen benutzt wurde.

Dies wird von VIVIAS kategorisch zurückgewiesen. Es würde nach jedem Wechsel der Einlage die Person kurz gewaschen.

Fazit: Der Vorwurf, Personen würden nach dem Wechsel einer Einlage nicht frisch gemacht, kann weder bestätigt noch widerlegt werden, da widersprüchliche Aussagen vorliegen.

4.3.3.2 Werden die pflegerischen Richtlinien unterschiedlich gehandhabt?

Dieser Vorwurf wurde von einem Angehörigen erhoben.

Die Inspektion hat 2018 festgestellt, dass im Hof Bütgenbach die pflegerischen Richtlinien pro Wohnbereich unterschiedlich gehandhabt werden. Die Anwendung in der Praxis entspricht nicht immer den schriftlichen Richtlinien (Inspektionsbericht Ministerium 2018).

Um zu gewährleisten, dass die Pflege in jedem Wohnbereich auf die gleiche Weise ausgeführt wird, hat der Hof Bütgenbach seit 2016 Pflegestandards ausgearbeitet. Sie wurden dieses Jahr aktualisiert. Dieses Jahr sollen sie jedem nochmals vorgestellt werden und es sollen Weiterbildungen angeboten werden. Es wird auch mit Referenten gearbeitet, die für ihren Bereich im Haus die Hauptansprechpartner sind (z. B. Hygiene-Referent, Wundpflege-Referent).

Fazit: Die pflegerischen Richtlinien werden pro Wohnbereich nicht einheitlich umgesetzt, jedoch befindet sich VIVIAS in einem Prozess des Vereinheitlichens der Pflegestandards.

4.3.3.3 Ist eine Person im sogenannten Krankenpflegedienst nicht immer ausreichend?

Zwecks Gewährung einer 24 Std. auf 24 Std. Präsenz eines diplomierten Krankenpflegers wurde der Krankenpflegedienst (kurz KP-Dienst) im Mai 2018 eingeführt. Demnach erfüllt VIVIAS die Norm.

Pro Schicht gibt es einen hauptverantwortlichen Krankenpfleger. Es gibt einen KP-Dienst für das WPZS St. Elisabeth (mit 90 Betten), im WPZS Hof Bütgenbach sind es zwei (einen für den Altbau, einen für den Neubau). Zusätzlich sind die Wohnbereichsleiter, bis auf eine Ausnahme, Krankenpfleger. Der Krankenpflegedienst kümmert sich um die Arzttermine. Er ist auch für Notsituationen zuständig.

Eine Pflegehelferin stellt fest, dass der KP-Dienst nicht immer die Zeit hat, nach den Wunden zu schauen. „Man geht manchmal in der Tagschicht nicht bei den Anwohnern schauen, wo es dringend nötig ist.“ Ein anderes Personalmitglied bezeugt: „Einer hat Kopfschmerzen, die KP-Dienst geht aber nicht mal schauen, gibt nur eine Dafalgan, geschweige denn mal TA [Blutdruck] oder Puls messen. Es ist auffallend, dass wochenlang kein Blutdruck gemessen wird. Es wird nicht alles im Dossier vermeldet. Der KP-Dienst ist überfordert. (...) Ein Pfleger im Haus verliert die Übersicht. Nicht alle Pflegerinnen können diesen Dienst machen.“ Frau ... ist jetzt pensioniert: „Der KP-Dienst hat mich überfordert.“ Diese Aussagen stammen von Personalmitgliedern, die im Hof Bütgenbach tätig sind.

Die Inspektion erachtet die Einführung eines solchen Dienstes an sich als sinnvoll. Nicht optimal erachtet sie den Aspekt der Zusammenarbeit zwischen dem Dienst und den anderen Mitarbeitern, die Aufgabenteilung zwischen Dienst und Wohnbereichsleitern sowie die Tatsache, dass der Dienst nur durch eine Person pro Schicht abgedeckt wird (Inspektionsbericht 2018).

Eine Wohnbereichsleiterin erklärt diesbezüglich: „Es sind immer zwei Wohnbereichsleiter (Krankenpfleger) zusätzlich im Haus. Der KP-Dienst ist für akute Situationen verantwortlich. Wenn eine zusätzliche Situation entsteht, dann wird der Wohnbereichsleiter (WBL) benachrichtigt. Wir helfen uns gegenseitig aus. Ich habe es, so wie beschrieben, nie erlebt. In der Aussage wird keine akute Situation beschrieben. Akute Situationen sind u. a. Herzstillstand oder Atemnot. Venenentzündung oder Kopfschmerzen sind keine akuten Situationen. Bei Neuerungen läuft das nicht auf Anhieb. Wir versuchen in Versammlungen, Lösungen zu finden. Im Fall von mehreren akuten Situationen wird sich zwischen den WBL über die verschiedenen Etagen und dem KP-Dienst im Neubau geholfen. Eine akute Situation muss direkt aufgefangen werden. Wir WBL sind Krankenpfleger. Delegieren und nicht schauen gehen, das stimmt nicht.“

VIVIAS gibt zusätzlich Folgendes an: Regelmäßig ist sogar mehr diplomiertes Krankenpflegepersonal vor Ort, wenn die Kollegen parallel in der Pflege eingeplant sind. (Zwar übernehmen diese dann nur bedingt die Krankenpflegeaktivitäten, können aber im Bedarfsfall aushelfen.) (...). Sicherlich gibt es immer wieder Momente, in denen eine zusätzliche helfende Hand vonnöten wäre (in Akutsituationen, Notfällen oder gerade auch während den Hochphasen der Pandemie), wobei dies keine Aufstockung des betroffenen Personals erfordert.

Analyse der Ombudsfrau

Die Wohnbereichsleiter arbeiten nicht im Schichtdienst. Sie beginnen zwischen 7:30 und 9 Uhr und arbeiten bis 16:00 bzw. 17:30 Uhr. Die älteren Wohnbereichsleiter erhalten zudem bis zu drei Ausgleichstage pro Monat und sind somit während der Woche zusätzlich abwesend. Am Wochenende arbeiten sie nicht. Es können jedoch Akutsituationen außerhalb der normalen Arbeitszeiten der Wohnbereichsleiter und am Wochenende auftreten.

Die unterschiedlichen Rückmeldungen der Personalmitglieder sowie der Angehörigen weisen zudem darauf hin, dass es selbst in nicht-akuten Situationen für eine einzige Person schwierig ist, den Überblick über den Zustand von 90 Bewohnern zu behalten.

VIVIAS erklärt, dass man gerne noch mehr Krankenpfleger einstellen würde. Jedoch sind keine auf dem Arbeitsmarkt zu finden.

Fazit:

So wie es der Inspektionsdienst des Ministeriums festhält ist die Abdeckung des KP-Dienstes durch nur eine Person nicht ideal. Das Auffangen von Akutsituationen außerhalb der normalen Arbeitszeiten der Wohnbereichsleiter hängt von der eventuellen Präsenz anderer Krankenpfleger ab. In Bezug auf den normalen Betrieb gibt es Hinweise darauf, dass der KP-Dienst nicht immer die Zeit hat, vor Ort nachzuschauen. Hier sind laut Inspektionsbericht die Zuständigkeiten der unterschiedlichen Krankenpfleger noch nicht abschließend geklärt.

4.3.3.4 Ist nicht auszuschließen, dass die Pflegehelfer und das Rehabilitationspersonal bei der Übergabe von Informationen den Überblick verlieren?

Ein Angehöriger einer Bewohnerin im WPZS St. Vith stellt fest, dass die Pfleger nicht mitbekommen hatten, dass die Mutter durch einen Bandscheibenvorfall nicht mehr selbstständig Tätigkeiten wie Essenzunahme, Medikamenteneinnahme, Toilettengang durchführen konnte. Eine ähnliche Beschwerde liegt für den Hof Bütgenbach vor. Eine Angehörige musste feststellen, dass eine Pflegerin, die nach längerer Abwesenheit wieder ihren Dienst angetreten hatte, nicht mitbekommen hatte, dass die Gitter am Bett hochgestellt werden mussten.

Eine Person, die in der Rehabilitation im WPZS Hof Bütgenbach tätig ist, berichtet: „Bei der Übergabe machen sich die Pflegehelfer Notizen, die Ergotherapeuten nicht. Wenn man dann einige Tage nicht im Dienst war, weiß man nicht Bescheid. Seit Kurzem haben auch die Ergotherapeuten ein Heft für die Übergabe. Jetzt kommt aber ein Umdenken. Nächstes Jahr soll alles digitalisiert werden.“

Für St. Vith notierten die Inspektoren 2016, dass die Pflegehelfer lediglich eine mündliche Übergabe machen, die nur sehr kurz, unstrukturiert und ineffektiv sei. Wichtige Infos und Informationen zum persönlichen Befinden würden nur teilweise weitergeleitet werden. 2016 fehlte ein Notfallblatt im Pflegedossier des WPZS St. Elisabeth.⁴⁹

Der Inspektionsbericht 2018 hält für das WPZS Hof Bütgenbach fest, dass die Übergaben pro Wohnbereich und im Krankenpflegedienst stattfinden, dass jedoch mehr Informationen ausgetauscht werden als in den Akten schriftlich zu finden sind.

Eine Wohnbereichsleiterin von St. Elisabeth gibt an, dass Informationen weitergegeben werden. Fehler könnten jedoch passieren. Das Pflegedossier wird bei der Übergabe geöffnet. Im Pflegedossier sind farbliche Reiter für verschiedene Schichten. Eine weitere Wohnbereichsleiterin des WPZS St. Elisabeth berichtet: „Die Pflegeheferinnen sagen, dass es manchmal schwierig ist, den Überblick zu behalten. Aber dadurch sind keine gravierenden Fehler passiert.“

Eine Kollegin vom Hof Bütgenbach erklärt: „Das kann ich mir schwer erklären. Es gibt ein gutes Übergabesystem. Es wird schriftlich und mündlich festgehalten. Auch die Logopäden und Ergotherapeuten nehmen teil. Ich kann nicht ausschließen, dass irgendwann mal etwas vergessen wurde. Wo Menschen arbeiten, können Fehler passieren.“

Zwei Angehörige meldeten sich in Bezug auf die Pflege und waren sehr zufrieden: „Seine Haut war so glatt und zart, eine solche Haut hat er nie besessen“; „Tolle Pflege!“

Fazit: Das Übergabesystem anhand der Pflegedossiers und mit farblichen Reitern je nach Schicht ist gut. Es ist eine Frage der Disziplin, mündliche Informationen auch schriftlich festzuhalten. 2016 fehlte diese Disziplin im WPZS St. Elisabeth. Dieses Jahr sollen die Pflegedossiers digitalisiert werden.

⁴⁹ Inspektionsbericht des Ministeriums WPZS St. Elisabeth.

4.3.3.5 *Bekommen die Nachtwachen bei ihren Runden nicht unbedingt mit, wenn jemand erbricht und Hilfe benötigt?*

Einige Bewohner des WPZS St. Elisabeth waren anlässlich der Inspektion 2016 nicht in der Lage, das Notrufsystem zu bedienen. Die Notrufsysteme waren nicht von allen Stellen erreichbar. Eine Angehörige berichtet, dass die Mutter, vollkommen gehunfähig, eine Nacht auf der Toilette vergessen wurde; die Klingel wäre nicht in Reichweite gewesen. Dies muss sich in den Jahren 2014-2016 zugetragen haben. Inzwischen wurde das Notrufsystem ausgewechselt.

Jedoch wurden der Ombudsfrau zwei Fälle aus 2018-2019 zugetragen, wo die Nachtwachen im Hof Bütgenbach bei ihren Runden nicht rechtzeitig mitbekommen haben, dass Bewohner Hilfe benötigen. Eine Pflegehelferin erklärte, dass im Hof Bütgenbach bei manchen „nervenden“ Bewohnern schonmal die Schelle aus der Steckdose gezogen wird.

VIVIAS erläutert: In Bütgenbach müssen laut Norm zwei Nachtwachen eingesetzt werden. Es werden trotz allem (auf eigene Kosten) drei Personen im Nachtdienst eingeplant. Eine ständige Präsenz in allen Zimmern ist jedoch nicht möglich. Mit der Anschaffung des neuen Schellensystems 2018 konnten einige „alte“ Problemsituationen behoben werden, weil die neue Technik es erlaubt, per Interphonie Kontakt zu den Kollegen/Bewohnern aufzunehmen. In allen Zimmern ist eine Schelle (Kabel) angebracht, mit der die Bewohner um Hilfe rufen können. Es ist Aufgabe des (Pflege-)Personals diese so anzubringen, dass der Bewohner sie aus seiner jeweiligen Position erreichen kann (am Bett/im Sessel). Es ist nicht immer möglich, die Schelle im gesamten Zimmerbereich (oder sogar davor) zu nutzen. Bewohner, die ein erhöhtes Sturzrisiko vorweisen, erhalten eine Funkschelle (an einer Kette oder als Armband), damit sie sich jederzeit aus jeder Position – auch wenn sie gefallen sind – melden können. Das ist aber keinesfalls bei allen Bewohnern nötig und gefragt. Im Seniorenheim St. Elisabeth St. Vith gibt es zwei Nachtwachen für 90 Bewohner. Sie machen ihre Runden, gehen in jedes Zimmer und achten auf die Schellen. In allen Zimmern ist eine Schelle mit Kabelanlage vorhanden. Es wird darauf geachtet, dass der Bewohner diese in Reichweite hat.

Eine Wohnbereichsleiterin aus St. Vith bestreitet, dass Schellen der Bewohner aus der Steckdose gezogen wurden. Sie erklärt: Die Nachtwachen machen ihre Runden und gehen in jedes Zimmer rein. Wenn es einem Bewohner nicht gut geht, sagt der Tagesdienst Bescheid und die Nachtwache schaut nach den Bewohnern. „Sie würden das mitkriegen.“

Ein Problem bleibt bestehen, wenn eine an Demenz erkrankte Person bei Unwohlsein nicht in der Lage ist, die Schelle zu bedienen.

Fazit: VIVIAS hat 2018 in ein neues Schellensystem investiert. Sturzgefährdete, an Demenz erkrankte Personen schaffen es jedoch nicht unbedingt die Schelle am Armband oder an der Kette zu betätigen. Es ist nicht auszuschließen, dass eine Nachtwache bei plötzlichem Unwohlsein oder im Fall eines Sturzes einer an Demenz erkrankten Person dies nicht mitbekommt.

Empfehlung: Die Ombudsfrau empfiehlt für Personen, die an Demenz erkrankt sind und Tendenz haben, aus dem Bett zu steigen, den Einsatz von Sturzmatten.

4.3.3.6 *Wird nicht geprüft, ob die Bewohner genug trinken?*

Zwei Angehörige berichten, dass die Bewohner unter Dehydratation gelitten hätten. Diese Aussage konnte im ersten Fall durch Blutanalysen belegt werden. Ein Bewohner musste aus diesem Grund ins Krankenhaus eingeliefert werden.

Eine Wohnbereichsleiterin vom Hof Bütgenbach erklärte zum oben erwähnten Blutresultat: „90 % der älteren Bewohner haben ein solches Blutresultat.“

Es werden mehrfach Trinkrunden organisiert. „Die Ergotherapeuten sind unter anderem fürs Trinken und Essen zuständig. Nach der Animation, gegen 11.00 Uhr, und im Nachmittag, gegen 16.00 Uhr, wird eine Trinkpause gemacht. Auch die Bettlägerigen bekommen ein Glas Wasser gebracht. Die Gläser werden gut halbvoll gemacht. Manche trinken leer, da wird nachgeschüttet, aber sie melden sich selten von sich aus. Manche trinken nicht, wenn man es nicht sagt oder das Glas nicht angereicht wird. Manche Ergotherapeuten machen die Runde, stellen das Glas hin und räumen es auch wieder weg, auch wenn es noch voll ist. Wir sind nicht angehalten zu gucken, wer wie viel trinkt. Es gibt Bewohner, die schlecht trinken. Es wird nicht gesagt: „Ihr müsst schauen, dass sie das Glas leer trinken – wir haben auch nicht immer die Zeit.“ „Der eine macht es so, der andere so – jeder wie er es für richtig hält – nach seinem Dafürhalten. Die wenigsten Bewohner fragen nach, wenn sie noch etwas trinken wollen. Ich weiß bei 4, 5 Bewohnern, dass sie gut trinken. Dann frage ich nach und dann sagen sie auch meistens ‚ja‘.“

Eine Wohnbereichsleiterin aus dem WPZS in St. Vith kann nicht bestätigen, dass das Personal sich nicht genug Zeit nimmt für die Personen, die nicht mehr alleine trinken können.

Die interne Verfahrensweisung 02.02.04 zur Ernährung sieht vor, dass die Mitarbeiter bei Menschen mit Demenz angehalten sind, die Bewohner zum Trinken zu animieren (S. 6). Auch sind sie dazu angehalten, Bewohner gut zu beobachten.

Die Flüssigkeitszunahme muss nur festgehalten werden, wenn der Arzt dies verordnet; in diesem Fall würde es notiert (Aussage Wohnbereichsleiterin St. Elisabeth).

Fazit: Bewohner werden zum Trinken animiert. Es wird jedoch nicht geprüft, ob die Personen genug trinken. Dies ist auch nicht vorgesehen, außer es liegt eine ärztliche Verordnung vor.

4.3.3.7 Weitere Behauptungen in Bezug auf die Pflege, die nicht geprüft wurden

Folgende Vorwürfe wurden nicht geprüft – entweder weil die Ombudsfrau keine Einsicht nehmen konnte in die Pflegeakten oder weil die Beschwerden sich auf eine Zeit beziehen, in der Herr Steffens noch Direktor war.

WPZS St. Elisabeth

- dass der Bewohner zwei Mal hintereinander im Durchzug gelegen habe und danach mit Lungenentzündung ins Krankenhaus habe eingeliefert werden müssen (2017);
- dass eine Pflegerin kurz nach dem Abendessen auf den Hinweis, der Bewohner müsse sich übergeben und sein Bauch sei hart wie Stein, nicht reagiert habe; dass der Bewohner in derselben Nacht mit Blut erbrochen habe und ein Teil davon in seine Lunge gelangt sei, dies jedoch erst morgens festgestellt worden sei und erst dann die Ambulanz gerufen worden sei, dass der Bewohner wegen Darmverschluss notoperiert worden sei; dass sich durch das Schlucken des Erbrochenen die Lunge erneut entzündet habe, die Antibiotika jedoch nicht mehr anschlügen und der Bewohner 20 Tage später verstarb (2018);
- dass eine aktive Sterbehilfe nicht regelkonform verlaufen sei (2016).

WPZS Hof Bütgenbach

- dass der Wohnbereichsleiter erklärt habe, eine diplomierte Krankenpflegerin hätte die Spritzen, die sie vergessen hatte zu setzen, verschwinden lassen;
- dass vor Jahren ein Beweiszettel eines begangenen Fehlers bei der Medikamentengabe aus dem Dossier des Bewohners entfernt worden sei;
- dass in der Zeit, in der Herr Steffens Direktor war, vieles schief gelaufen sei (große Ungleichbehandlung des Personals; Bewohner nass bis unter die Arme, während das Personal Kaffeepause machte; selbst Einlagen anstelle des Personals gewechselt; Bewohner, die sich im Badezimmer eingesperrt hätten, ohne dass die Pfleger es gemerkt hätten; Lungenentzündungen;

keine Erklärung zum Sinn gewisser Medikamente (Aussage einer Person); keine Hilfe beim Essen; keine Bereitschaft, die Haare einer Bewohnerin mit krummem Rücken zu waschen; unfreundliches Personal; Sturz wegen vergessener Gitterhochstellung (Aussage einer anderen Person).

4.3.4 Gibt es Probleme beim Medikamentenmanagement?

Im Frühjahr 2020 wurde die „Verblisterung“ der Medikamente eingeführt. Dabei werden die Tabletten maschinell pro Bewohner, pro Tag, pro Uhrzeit in Tütchen, sogenannte Blister, eingeschweißt. Für jeden Bewohner liefert die Apotheke pro Woche eine Rolle mit den Tütchen. Offiziell muss die Verblisterung als solche nicht mehr im WPZS überprüft werden, weil dies in der Apotheke in doppelter Ausführung über den Roboter und das dortige Personal geschieht. VIVIAS führt dennoch einmal pro Woche (bei der Lieferung der Wochenmedikation) eine Kontrolle der für den ersten Tag bestimmten Medikamententütchen durch: Wenn diese korrekt sind, stimmt automatisch auch die Medikation für den Rest der Woche. Ein Krankenpfleger oder ein Pflegehelfer unter Aufsicht eines Krankenpflegers setzt in der Spätschicht die Tütchen in sogenannte „Wochen-Dosetten“ (aufgeteilt nach Wochentagen). Bei einer Dosette handelt es sich um einen kleinen Plastikbecher. Die Nachtschicht setzt die Wochen-Dosetten in die Tages-Dosetten (aufgeteilt nach Tageszeiten). Die nächste Kontrolle findet dann durch den Mitarbeiter statt, der dem Bewohner das Medikament aushändigt/verabreicht. Eine Zwischenkontrolle der Tages- und/oder Wochen-Dosetten findet nicht statt.

4.3.4.1 Finden öfters Verwechslungen bei der Vergabe von Medikamenten statt?

Seit der Einführung des Verblisterungssystems gibt es weniger Fälle von Verwechslungen. Alle Aussagen von Angehörigen, die auf eine Verwechslung der Medikamente hinweisen, beziehen sich auf die Zeit vor der Einführung der Verblisterung.

Seit der Einführung der Verblisterung berichten jedoch zwei Personalmitglieder unabhängig voneinander, dass die Spätschicht regelmäßig Fehler machen würde beim Auffüllen der Wochen-Dosetten und die Nachtschicht beim Auffüllen der Tages-Dosetten. So sei z. B. einer Nachtwache nicht bekannt gewesen, dass es einen Bewohnerwechsel gegeben hatte und sie habe daher die Medikation für die verstorbene Frau in die Dosette der neuen Bewohnerin gesetzt. Die Dosetten waren noch nicht ausgetauscht worden.

VIVIAS erklärt hierzu, dass bei der Übergabe des Medikaments an den Bewohner noch eine letzte Kontrolle stattfindet.

Fazit: Durch die Einführung des neuen Verteilungssystem per Tütchen (Blister) hat die Anzahl Verwechslungen stark abgenommen. Nach Anlieferung durch die Apotheke findet eine Kontrolle statt. Die Tatsache, dass das Setzen der Tütchen in die Tages-Dosetten durch eine andere Person geschieht als das Setzen der Wochen-Dosetten, beinhaltet automatisch eine zusätzliche Kontrolle. Eine letzte Kontrolle findet bei der Übergabe des Medikaments an den Bewohner statt.

4.3.4.2 Werden Medikamente unerlaubterweise von Pflegehelfern gesetzt?

Zwei Personalmitglieder des Hof Bütgenbach erheben den Vorwurf, dass VIVIAS von den Pflegehelfern verlangen würde, Medikamente in die Dosetten zu setzen. Das Setzen der Medikamente sei aber eine Tätigkeit, die nur durch einen Krankenpfleger ausgeführt werden dürfe.

Im WPZS in St. Vith erklären die Wohnbereichsleiter, dass nur die Krankenpfleger die Medikamente setzen würden. Ein Personalmitglied sagt jedoch aus, dass, wenn „Not am Mann“ gewesen sei, die Pflegehelfer die Medikamente selbst hätten setzen dürfen.

Die Aussage, dass das Setzen von Medikamenten in die Dosetten für Pflegehelfer prinzipiell verboten sei, stimmt so nicht. Es liegt in der Verantwortung des Koordinationsarztes zu bestimmen, wie die Verteilung

der Medikamente in einem WPZS organisiert wird.⁵⁰ VIVIAS hat eine Vereinbarung mit einem Koordinationsarzt geschlossen. Dieser ist laut Inspektionsbericht 2018 auch präsent und müsste demnach Kenntnis über das Setzen der Medikamente durch die Pflegehelfer haben.

Durch den Königlichen Erlass vom 27. Februar 2019 ist zudem klar geregelt, dass es den Pflegehelfern auch erlaubt ist, unter der Aufsicht eines Krankenpflegers dem Bewohner die Dose mit seinen Medikamenten zu bringen.⁵¹ Der Pflegehelfer durfte schon vorher unter der Aufsicht des Krankenpflegers bei der Einnahme des Medikaments behilflich sein.⁵²

VIVIAS bestätigt, dass der Koordinationsarzt über die Art und Weise, wie die Medikamente gesetzt werden, informiert ist.

Fazit: Es ist den Pflegehelfern erlaubt unter der Aufsicht eines Krankenpflegers die Medikamente in die Dosen zu setzen, wenn der Koordinationsarzt dies erlaubt.

4.3.4.3 Wurde bei der Umstellung auf die Verblisterung dasselbe Medikament mehrfach berechnet?

Die Frage wurde nach einer Beschwerde einer Angehörigen aufgeworfen.

Bevor die Medikamente „verblister“ wurden, mussten Packungen in Rechnung gestellt werden, selbst wenn nur einige wenige Medikamente aus der Packung entnommen wurden, z. B. weil die Behandlung nicht anschluss oder unerwünschte Nebenwirkungen auftraten. Mit der Einführung des Systems der Verblisterung wird nicht mehr die Packung, sondern jede Tablette einzeln berechnet, zum Vorteil des Patienten.

Die angefangenen Packungen der Medikamente wurden ab dem Zeitpunkt der Verblisterung nicht mehr aufgebraucht; darüber wurden die Familien informiert. Sie mussten aber berechnet werden, weil die Apotheke sie nicht zurücknahm.

Es wurde seitens VIVIAS alles dafür getan, eine Doppelberechnung zu vermeiden. Es ist jedoch nicht in 100 % der Fälle gelungen: „(...) Bei der Umstellung vom ‚alten‘ System auf die Verblisterung musste die Apotheke mit neuen Dosen arbeiten. Weil wir das schon einige Zeit vor der eigentlichen Umstellung wussten, konnten wir uns gemeinsam mit dem jeweiligen Hausarzt und der Apotheke darauf vorbereiten, um eine sogenannte Doppelberechnung möglichst zu vermeiden (Verordnung/Bestellung/Lieferung von Dosen mit kleinerer Füllmenge). Leider war das nicht bei allen Bewohnern zu 100 % möglich. Bisher hat es zwar die ein oder andere Nachfrage, aber nie eine Beschwerde von betroffenen Bewohnern/Angehörigen gegeben.“

Die Angehörigen, die den Vorwurf der Doppelberechnung erhoben, hatten sich bei der Überprüfung der Abrechnung von zwei Medikamenten verzählt. Es wurden weniger Flaschen berechnet als angenommen. Auch betraf die Abrechnung eine Zeitspanne von 13 statt zwölf Monaten. Bei flüssigen Medikamenten kann auch ein Verlust beim Schütten entstehen.

Fazit: Zum Zeitpunkt der Einführung der Verblisterung konnten die Medikamente, die sich noch in den Packungen befanden und im Vorfeld in Rechnung gestellt wurden, nicht gutgeschrieben werden. VIVIAS hat

⁵⁰ Siehe Anlage 1, B, 3, h); (3) des Königlichen Erlasses vom 21. September 2004 zur Festlegung der Normen für die Zulassung als Alten- und Pflegeheim. Der Koordinationsarzt, in Konzertierung mit dem leitenden Krankenpfleger und in Absprache mit dem Apotheker, ist für die Organisation der Verteilung der Medikamente zuständig.

⁵¹ https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/avril.2019_faq_v2_aides-soignants.pdf.

⁵² Königlicher Erlass vom 12. Januar 2006 zur Festlegung der Pflgetätigkeiten, die von Pflegehilfskräften ausgeübt werden dürfen, und der Bedingungen, unter denen diese Hilfskräfte diese Tätigkeiten ausüben dürfen.

aber dafür gesorgt, dass bei der Einführung des neuen Medikamenten-Verteilersystems so viele Packungen wie möglich aufgebraucht waren.

4.3.4.4 *Werden Medikamente gehortet?*

Dieser Vorwurf ist im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 nachzulesen.

Es kann vorkommen, dass Medikamente bestellt werden (z. B. Antibiotika, die nicht verblister werden), die aber nicht anschlagen. Diese bleiben dann liegen, weil der Bewohner sie nicht weiter nehmen soll.

Ansonsten erklärt eine Wohnbereichsleiterin des WPZS St. Elisabeth, dass seit der Verblisterung der Medikamente nur noch Bedarfsmedikation vor Ort vorliegt. Stirbt ein Bewohner, werden die Medikamente den Angehörigen angeboten. Bei Desinteresse gehen die Medikamente an die Apotheke zurück.

Ein ehemaliges Personalmitglied verweist auf die Notwendigkeit, z. B. bei Kopfschmerzen oder Durchfall, ein Bedarfsmedikament geben zu können.

Ein weiteres Personalmitglied erklärt, dass bei Bedarf aus der Medikamentenreserve eines anderen Bewohners geschöpft worden sei. Danach sei das gleiche Medikament nachbestellt und die Reserve beim betreffenden Bewohner wieder aufgefüllt worden. Dieses Beispiel liefert implizit den Beweis dafür, dass selbst vor der Einführung der Verblisterung der Medikamente keine großen Reserven angelegt wurden.

Fazit: Seit der Einführung der Verblisterung der Medikamente werden diese nicht gehortet. Eine kleine Reserve an Notmedikation ist vor Ort und kann mittels vorheriger ärztlicher Erlaubnis bei Bedarf verteilt werden.

4.3.4.5 *Wurden Medikamente nach Belieben verteilt?*

Ein Angehöriger des WPZS St. Elisabeth berichtet, dass im Badezimmer des Vaters „Prinz-Valium“-Tropfen gestanden hätten, die auf keiner Rechnung vermerkt gewesen seien; demnach müssten diese Tropfen ohne Anordnung verabreicht worden sein (Zeitraum 2014-2016).

Eine ehemalige Heimleiterin vertritt die Ansicht, dass bei Beschwerden, wie z. B. bei Durchfall oder Kopfschmerzen, ein Bedarfsmedikament zu geben sei. Dies sei kein Medikamentenmissbrauch.

Eine Angehörige, die das interne Beschwerdesystem im Hof Bütgenbach genutzt hatte, erhob den Vorwurf, dass ihre Mutter ein Medikament ohne ärztliche Verordnung verabreicht bekommen hätte. „Das konnte ich mittels einer Kopie der Verordnung widerlegen“ – so die Aussage eines Dienstleiters.

VIVIAS betont, dass keine Medikamente nach Belieben verteilt werden.

Fazit: Der Vorwurf, dass Medikamente nach Belieben verteilt werden, konnte nicht bestätigt werden.

4.3.4.6 *Waren dringende Medikamente erst nach Tagen verfügbar?*

Für die Lieferung von Medikamenten ist die Apotheke zuständig. Es kann dort zu Lieferengpässen kommen.

4.3.4.7 *Müssen dringende Medikamente am Wochenende in der Regel von den Angehörigen selbst besorgt werden?*

Eine Angehörige einer Bewohnerin des WPZS St. Vith beschwert sich darüber, dass sie sich am Wochenende selbst um das Besorgen der dringend benötigten Medikamente habe kümmern müssen.

Dies wird von einer Wohnbereichsleiterin des WPZS St. Vith bestätigt: „Wenn am Wochenende ein Bewohner dringend Medikamente benötigt, sind die Angehörigen unsere Ansprechpartner. Wenn keine Angehörigen da sind, müssen wir schauen, wie wir vorgehen.“

Gemäß Artikel 22 des Königlichen Erlasses vom 21. Januar 2009 über Anweisungen für Apotheker legt der Apotheker zusammen mit den bevollmächtigten Vertretern die Ausgabebedingungen für den Notfall, auch abends und an Wochenenden, fest. Demnach müsste es diesbezüglich eine Regelung geben, ohne zwingend auf die Angehörigen zurückgreifen zu müssen.

VIVIAS erläutert die Vorgehensweise für die Beschaffung von dringenden Medikamenten am Wochenende, bevor die Verblisterung der Medikamente im April 2020 eingeführt wurde: Da ab 12.00 Uhr samstagsmittags die Apotheken im direkten Umkreis schließen und „nur“ noch die Apotheken im Bereitschaftsdienst bei Bedarf öffnen, mussten in manchen Situationen Lösungen für die Beschaffung von DRINGENDEN Medikamenten gefunden werden. In der Tat darf gewisses Personal das Haus nicht verlassen und andere können es nicht. Manchmal erledigte dies deshalb das Personal „freiwillig“ nach dem Dienst, manchmal kümmerte sich auch der Fahrdienst darum. Das ist aber bei einer Situation, wie sie in der Eifel eben ist, nicht ganz einfach, wenn man dafür von Bütgenbach nach St. Vith oder gar Burg-Reuland fahren muss (je nachdem welche Apotheke Bereitschaft hatte). Aus diesem Grund wurde in seltenen Fällen eben auch die Familie informiert, die sich bereitwillig um die Besorgung kümmerte (schließlich geht es um das Wohlbefinden des eigenen Angehörigen). Seit der Verblisterung der Medikamente im April 2020 verfügen die Pflegezentren über eine Notfallapotheke, die (in Absprache mit dem Koordinationsarzt, den WBL und der Apotheke und unter Kontrolle der Apotheke) verschiedene dringende Medikamente beinhaltet. So können z. B. Antibiotika dort entnommen werden. Nur Morphinpräparate sind darin nicht enthalten und müssen bei Bedarf alternativ, wie vor der Verblisterung, besorgt werden.

Fazit: Seit der Einführung einer Notfallapotheke im April 2020 werden die Angehörigen nur noch in Ausnahmefällen gebeten, am Wochenende Morphinpräparate besorgen.

4.3.4.8 *Gibt es einen massiven Einsatz von Beruhigungsmedikamenten?*

Dieser Vorwurf ist dem GrenzEcho-Bericht vom 16. Juni 2020 zu entnehmen.

Die Ombudsfrau erhielt mehrere Aussagen, die diesen Vorwurf widerlegen: „Als Angehörige hätten sie darauf gedrängt, der Mutter eine leichte Schlaftablette zu geben. Das Personal hätte sich strikt dagegen ausgesprochen.“ Es wurde mit Naturheilmitteln gearbeitet. „Meiner Mama wurden nie Beruhigungsmittel gegeben.“ „Hier wurde darauf geachtet, dass sie nicht zu viele Medikamente nahm.“ Auch ein ehemaliges Personalmitglied bestätigt, dass es keinen Medikamentenmissbrauch gegeben hat.

Anlässlich der Inspektionen bittet das Ministerium die Einrichtung, die Anzahl freiheitseinschränkender Maßnahmen, u. a. die psychischen, zu erfassen. Unter Letztere fallen auch die Beruhigungsmittel, einschließlich der Schlafmittel. Demnach scheint im Hof Bütgenbach der Einsatz von Beruhigungsmitteln im Vergleich zu den anderen WPZS hoch (insgesamt 68 %) (Zahlen aus dem Jahr 2018)⁵³.

VIVIAS verweist darauf, dass in der Definition der freiheitsberaubenden Maßnahmen der Einsatz von Schlafmitteln einbegriffen ist. VIVIAS sei gegenüber der Inspektion transparent gewesen und hätte diese ebenfalls angegeben. Andere Einrichtungen hätten vermutlich die Schlafmittel nicht mitgerechnet. Sonst hätte die Inspektion anlässlich der Kontrollbesuche 2018 und 2020 nicht nochmals speziell darauf verwiesen. Aus diesem Grund sind die Zahlen nicht vergleichbar. VIVIAS geht davon aus, dass wenn die üblichen „Einschlaf- bzw. Durchschlafhilfen“ der Bewohner des WPZS in Bütgenbach davon abgezogen würden, es gleichauf mit dem Durchschnitt aller anderen WPZS in der Deutschsprachigen Gemeinschaft liegen würde.

⁵³ Im WPZS St. Elisabeth liegt die Anzahl Bewohner, die Beruhigungsmittel erhalten bei knapp 29 %.

In der Erklärung an den Verwaltungsrat verweisen die Heimleitung und die Wohnbereichsleiter des WPZS St. Elisabeth auf Folgendes: „Hierbei ist zu wissen, dass das Ansetzen eines Medikaments immer von dem entsprechenden Hausarzt verordnet wird. Dies geschieht immer nach der jeweiligen Beurteilung des Zustands des Bewohners. Wenn Bewohner auffällig sind, d. h. aufgewühlt oder aufgebracht, versuchen wir diese in ihrer momentanen ‚Ist-Situation‘ aufzufangen. Wir versuchen in solch einer Situation entweder den Bewohnern eine betreute Rückzugsmöglichkeit zu bieten oder eine 1 zu 1 Betreuung (Gespräch suchen, warum er/sie aufgewühlt ist, und versuchen, ihn/sie zu beruhigen, oder eine Beschäftigung suchen, die diese Person ablenkt, ...). Manchmal beziehen wir auch die Angehörigen mit ein, da ein Gespräch mit seinen Liebsten den Bewohner oft sehr beruhigt. Keinesfalls werden unsere Bewohner systematisch mit Beruhigungsmitteln versorgt. Es wird immer nach individuellen Lösungen gesucht.“

Im WPZS Hof Bütgenbach hat die Demenzbeauftragte vor Corona diesbezüglich eine Weiterbildung begonnen. Danach hat sie sich mit den Krankenpflegern, WBLs und Hausärzten zusammengesetzt, um die Medikation verschiedener Bewohner zu besprechen. 2020 hat es drei verschiedene „große Visiten“ im WPZS Hof Bütgenbach gegeben, um den Einsatz von Beruhigungsmedikamenten zu reflektieren und gegebenenfalls zu reduzieren oder anzupassen.

Fazit: Der Vorwurf des massiven Einsatzes von Beruhigungsmitteln konnte nicht bestätigt werden. Das Verschreiben von Beruhigungsmitteln liegt in der Verantwortung des Hausarztes. Es laufen auf Initiative von VIVIAS im WPZS Hof Bütgenbach Maßnahmen, um deren Einsatz zu reduzieren.

4.3.4.9 Ist der Medikamentenschrank für andere Personen als die Pfleger und Pflegehelfer zugänglich?

Der Ombudsfrau liegt eine Aussage vom WPZS St. Elisabeth und eine vom WPZS Hof Bütgenbach vor. Eine ehemalige Wohnbereichsleiterin des WPZS St. Elisabeth berichtet, dass auf den Stationen die Schubladen mit Betäubungsmitteln abschließbar wären, der Schlüssel würde sich aber im nicht abgeschlossenen Schlüsselschrank im Stationsbüro befinden. Die Stationsbüros wären auch nicht abgeschlossen.

Im WPZS Hof Bütgenbach gibt es infrastrukturelle Unterschiede. Im Neubau ist der Zugang zum gesamten Medikamentenraum nur mit Zugangskarte möglich. Nur Krankenpfleger und Pflegehelfer haben Zugang mittels Zugangskarte. Im Altbau gibt es einen Safe mit einem Code. Dieser Code ist an einer nicht einsehbaren Stelle vermerkt, die nicht leicht zugänglich ist. Nur die diplomierten Krankenpfleger dürfen den Safe öffnen.

VIVIAS erläutert: „Aufgrund der infrastrukturellen Begebenheiten ist eine Vorgehensweise wie im Neubau im Altbau leider nicht möglich. Es wurde seit der letzten Inspektion aber eine Lösung ausgearbeitet, anhand derer dieses Problem gänzlich behoben werden kann (und damit identisch zu der Funktionsweise im Neubau ist). Diese Überlegung soll in der nächsten gemeinsamen Koordinationsversammlung besprochen und anschließend im Präsidium diskutiert werden. Insofern die Finanzierung für das Projekt genehmigt wird, steht einer zügigen Umsetzung der Anpassung nichts mehr im Wege.“

Fazit: Im WPZS St. Elisabeth und im Altbau des WPZS Hof Bütgenbach ist zurzeit der Zugang zu Medikamenten (u. a. Morphiumpräparate) auch anderen Personen als Pflegern und Pflegehelfern möglich. Eine rasche Lösung des Problems wird in Aussicht gestellt.

4.3.4.10 Ist das Morphium zugänglich? Wird darüber nicht Buch geführt?

Laut einem Personalmitglied des WPZS Hof Bütgenbach ist das Morphium erst seit der Kontrolle [2018] weggeschlossen.

Dies wird von einem Wohnbereichsleiter bestritten: „Das Morphium wurde schon immer weggeschlossen.“

Morphiumpräparate werden zusammen mit den anderen Medikamenten aufbewahrt.

Wenn Patienten palliativ behandelt werden, erhalten sie Morphium-Ampullen. Wenn diese Patienten versterben, wird dokumentiert, wie viele davon noch im Bestand sind.

Fazit: Außer im Neubau des WPZS Hof Bütgenbach ist das Morphium auch für andere Personen zugänglich, die wissen, wo sich der Schlüssel zum Medikamentenraum im WPZS St. Elisabeth oder der Code zum Safe im Altbau des WPZS Hof Bütgenbach befindet. Wie unter Punkt 3.3.4.9. nachzulesen, wurde eine Lösung des Problems angekündigt. Der Bestand wird dokumentiert.

4.3.5 Schlussfolgerungen zu der Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf Dienstleistungen

19 Behauptungen bzw. Vorwürfe wurden auf deren Stichhaltigkeit überprüft. In elf Fällen stimmen die Behauptungen bzw. die Vorwürfe, wovon zwei nicht mehr aktuell sind.

Die Doppelzimmersituation bleibt schwierig. VIVIAS ist auf der Suche nach Lösungen.

Das Hygiene-Problem bezieht sich auf die Reinigung der Steckbecken; dieses wird 2021 gelöst.

Vier Behauptungen bzw. Vorwürfe beziehen sich auf den Bereich der Pflege. So werden pflegerische Richtlinien nicht einheitlich umgesetzt. VIVIAS versucht dies durch die Einführung von Referenzpflegern und Weiterbildungen aufzufangen. Der KP-Dienst bedarf weiterer Absprachen. Das Übergabe-System soll demnächst digitalisiert werden, womit Informationen besser abgespeichert werden. Es ist in der Nacht nicht möglich, gewisse Situationen mitzubekommen. Das Trinkverhalten wird in den meisten Fällen nicht geprüft. Trinkrunden werden organisiert und Bewohner werden zum Trinken animiert.

In Bezug auf das Wegschließen der Medikamente wurde eine Lösung gefunden, die bald umgesetzt werden kann.

Übersicht der Fragen je nach Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Zusammenhang mit Dienstleistungen

Fragen, die positiv beantwortet wurden

4.3.1 Ist die Doppelzimmersituation untragbar?

4.3.2 Gibt es Hygienemängel?

4.3.3.2 Werden die pflegerischen Richtlinien unterschiedlich gehandhabt?

4.3.3.3 Ist eine Person im sogenannten Krankenpflegedienst nicht immer ausreichend?

4.3.3.4 Ist nicht auszuschließen, dass die Pflegehelfer und das Rehabilitationspersonal den Überblick bei der Übergabe von Informationen verlieren?

4.3.3.5 Bekommen die Nachtwachen bei ihren Runden nicht unbedingt mit, wenn jemand erbricht und Hilfe benötigt?

4.3.3.6 Wird nicht geprüft, ob die Bewohner genug trinken?

4.3.4.9 Ist der Medikamentenschrank für andere Personen als die Pfleger und Pflegehelfer zugänglich? *(Ja, außer im Neubau des WPZS Hof Bütgenbach – Abhilfe wird in Aussicht gestellt)*

4.3.4.10 Ist das Morphium zugänglich? *(Ja, außer im Neubau des WPZS Hof Bütgenbach; es wird Buch darüber geführt und Abhilfe wird in Aussicht gestellt)*

Fragen, die positiv beantwortet wurden und die sich auf die Vergangenheit beziehen

4.3.4.3 Wurde bei der Umstellung auf die Verblisterung dasselbe Medikament mehrfach berechnet?

4.3.4.7 Müssen dringende Medikamente am Wochenende in der Regel von den Angehörigen selbst besorgt werden? *(Vor der Einführung der Notapotheken 2018)*

Fragen, die negativ beantwortet wurden

4.3.4.1 Finden öfters Verwechslungen bei der Vergabe von Medikamenten statt?

4.3.4.2 Werden Medikamente unerlaubterweise von Pflegehelfern gesetzt?

4.3.4.4 Werden Medikamente gehortet?

4.3.4.5 Wurden Medikamente nach Belieben verteilt?

4.3.4.7 Müssen dringende Medikamente am Wochenende in der Regel von den Angehörigen selbst besorgt werden?

Vorwürfe, die geprüft, aber nicht geklärt werden konnten

4.3.3.1 Wurden Personen beim Wechsel einer Einlage nicht frisch gemacht?

4.3.3.5 Bekommen Pfleger den Zustand von Personen nicht mit?

4.3.4.8 Gibt es einen massiven Einsatz von Beruhigungsmedikamenten?

Vorwürfe, die nicht geprüft wurden

4.3.4.6 Waren dringende Medikamente erst nach Tagen verfügbar?

4.3.3.7 Weitere Behauptungen, die nicht geprüft wurden (*insgesamt sechs*).

4.4 Stichhaltigkeit der Vorwürfe in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern und Angehörigen

4.4.1 Werden Bewohner ohne Angehörige (öfters) verlegt?

Eine alleinstehende Tante sei im WPZS Hof Bütgenbach schon eine Woche nach ihrem Einzug verlegt worden. Sie soll nicht autonom genug gewesen sein. Auch im Nachhinein soll sie mehrfach von einem Doppelzimmer ins andere verlegt worden sein. Die entfernten Verwandten hatten den Eindruck, dass Personen, die keinen direkten Angehörigen haben, keinen Ansprechpartner haben, der ihre Interessen vertritt.

Die Verlegung nach einer Woche hängt mit einer falschen Einschätzung der Autonomie dieser Person zusammen. Inzwischen wird vor dem Einzug in ein WPZS der Grad an Autonomie des zukünftigen Bewohners durch Fachkräfte des Dienstes für Selbstbestimmtes Leben festgestellt.

Die Bedingungen, unter denen ein Bewohner verlegt wird, sind in der Hausordnung vorgesehen. Es hängt davon ab, ob die Person verhaltensauffällig ist oder eine Weglauftendenz entwickelt. Nur bei einem Umzug auf die Stationen für Menschen mit Demenz werden die Angehörigen konsultiert.

Die Interessen der Personen ohne Angehörige, die an Demenz erkrankt sind, werden normalerweise durch einen vom Friedensrichter bestimmten Betreuer vertreten.

VIVIAS betont, dass Bewohner ohne Angehörige nicht öfters verlegt werden.

Fazit: Eine Aussage reicht nicht aus, um zu schlussfolgern, dass Bewohner ohne direkte Angehörige öfters verlegt werden als andere. Nur im Fall eines Umzugs in den Wohnbereich für Menschen, die an Demenz erkrankt sind, ist vorgesehen, dass die Angehörigen, falls vorhanden, konsultiert werden.

4.4.2 Gibt es ein Problem mit dem Datenschutz?

Eine Zeit lang gab es Probleme mit dem Datenschutz in der Buchhaltung. Die Rückseite von Medikamentenbestellungen wurde verwendet, um Kopien zu machen. Beweise liegen vor. Diese Praxis wurde vor einigen Jahren abgestellt.

Eine Angehörige berichtet: „Wir wurden gefragt, ob Fotos von der Mutter gemacht werden durften.“

Der Inspektionsbericht von 2018 erwähnt lobend die Umsetzung der Datenschutzrichtlinie im Hof Bütgenbach.

Fazit: Der Ombudsfrau liegen keine aktuellen Beschwerden zum Datenschutz vor.

4.4.3 Gibt es ein Problem beim Umgang mit Beschwerden?

Im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 ist nachzulesen, dass ein Angehöriger statt Erklärungen zu einem Sturz eines Bewohners aus einem Rollstuhl sich von einer leitenden Führungsperson hätte sagen lassen müssen: „Wem es hier nicht passt, der kann gerne seinen Koffer packen und gehen.“ Die Beschreibung dieser Situation stimmt überein mit einer Aussage eines Angehörigen eines Bewohners des WPZS St. Elisabeth. Dieser Angehörige erklärt zudem, dass ihm vorgeworfen worden wäre, eine Anzeige wegen Körperverletzung erstattet zu haben. Ihm soll auch gedroht worden sein, dem Bewohner zu kündigen, weil der Angehörige ja kein Vertrauen mehr in das Pflegeheim hätte.

Auf einer Angehörigenversammlung sprach eine Angehörige verschiedene Punkte an. Die damalige Heimleiterin soll daraufhin den gleichen Kommentar abgegeben haben. Eine andere Heimleiterin habe versucht, die Aussage abzuschwächen und erklärt, dass VIVIAS schon über der Personalnorm läge.

Die zitierte Aussage der leitenden Führungsperson stellt eine unpassende Art dar, dem Angehörigen zu erklären, dass wenn er kein Vertrauen mehr in die Einrichtung hat, er nicht verpflichtet ist, den Bewohner in der Einrichtung zu belassen. Ein solcher Hinweis bedeutet aber nicht zwingend, dass die Einrichtung sich nicht vorher mit den Gründen, die zu der Beschwerde geführt haben, auseinandergesetzt hat.

Es gibt ein Beschwerdewesen bei VIVIAS. Bei Problemen werden direkt die Wohnbereichsleiter angesprochen. Wenn die Konflikte auf dieser Ebene nicht gelöst werden können, nimmt sich die Heimleitung des Problems an. In den letzten drei Jahren wurden im Hof Bütgenbach von der Heimleitung zehn Beschwerden bearbeitet. Es fanden Gespräche mit den Beschwerdeführern statt und es wurden auch zusätzliche Auskünfte eingeholt. Die Beschwerden wurden ernst genommen.

Zur Aussage des Angehörigen: Anlass für das Gespräch mit dem Angehörigen war seine Strafanzeige wegen Körperverletzung, die der Angehörige gegen VIVIAS eingereicht hatte, nachdem der Bewohner im Aufenthaltsraum aus seinem Rollstuhl gefallen war. Laut VIVIAS erhielt der Angehörige die Erklärung, dass die Medikamente des Bewohners heruntergefahren worden wären, nachdem dieser von einer anderen Einrichtung zum WPZS St. Elisabeth gekommen wäre. Er wäre wieder in einen Rollstuhl gesetzt worden, weil er lebendiger geworden und wieder ansprechbar gewesen sei. Um ihn nicht den ganzen Tag in seinem Zimmer zu lassen, wäre er in den großen Wohnbereich gebracht worden. Es könnte jedoch kein Pfleger den ganzen Tag neben ihm sitzen bleiben. Es gab keine freiheitsentziehenden Maßnahmen, die von einem Arzt verordnet wurden. Dem Angehörigen wurde erklärt, dass Selbstbestimmung vor Sicherheit gehe. Die Regeln wären so im Vertrag festgelegt. Wenn hier kein Einverständnis mit den Vertragsregeln bestehen würde, müsste der Vertrag als logische Konsequenz gekündigt werden.

Die Einrichtung hat sich also schon mit dem konkreten Fall beschäftigt. Sie erkennt aber keine Verletzung der Aufsichtspflicht. Die Erwartung einer Eins-zu-Eins-Betreuung ist in keinem WPZS zu gewährleisten. Demnach sind Stürze nicht auszuschließen. Dass Stürze nicht ausgeschlossen werden können, bedeutet aber nicht, dass VIVIAS sich nicht mit der Sturzgefahr auseinandersetzt. Es gibt diesbezüglich eine hausinterne Richtlinie. Dort heißt es: „Als Sturz wird das ungewollte Fallen bezeichnet. Dies geschieht häufig als Folge einer eingeschränkten Reaktionsfähigkeit älterer Menschen. Körperliche und geistige Erkrankungen oder Beeinträchtigungen verstärken das Sturzrisiko. Jede Eigenaktivität kann zur Gefahr werden. Pflegende wenden gezielt risikomindernde Maßnahmen an.“

Jedoch vermerkt die Inspektion des Ministeriums im Jahr 2016, dass in den Akten keine Umsetzung der internen Richtlinie zur Sturzprävention zu erkennen ist.

Bei der leitenden Führungsperson, die den Kommentar „Wem es hier nicht passt, der kann gerne seine Koffer packen und gehen“ abgegeben hat, handelt es sich um dieselbe Person, bei der die Ombudsfrau einen mangelnden wertschätzenden Umgang mit gewissen Personalmitgliedern festgestellt hat.

Die Heimleiterin des WPZS St. Vith erhielt eine Beschwerde in Bezug auf das Fehlen dringender Medikamente. Die Angehörige, die diese Beschwerde formulierte, fühlte sich nicht ernst genommen. Die Heimleiterin erklärt diesbezüglich: „Das war in der Covid-Zeit. Frau X hat mich insgesamt 5 Mal angerufen. An dem Tag war es das dritte Mal. (...) Nach dem Telefonat habe ich mit der WBL der 1. Etage Rücksprache gehalten und mich nach dem Grund für die Verzögerung erkundigt. Sie gab mir als Antwort, dass es wegen der Corona-Pandemie zu Lieferungsverzögerungen bei der Apotheke gekommen sei. Tags darauf hat mich die Tochter erneut angerufen; diesmal fand ein konstruktiveres Gespräch statt. (...) Ich habe die Erklärung, die ich von der Wohnbereichsleiterin erhalten habe, an sie weitergeben.“

Eine Angehörige erklärte: „Da wurde nichts vertuscht oder schönteredet.“

Fazit: VIVIAS verfügt über ein funktionierendes Beschwerdewesen. Die aktuellen Heimleiter haben in den untersuchten Fällen korrekt reagiert. Einem Angehörigen jedoch vorzuwerfen, Strafanzeige erstattet zu haben, ist verwerflich. Der Satz „Wem es hier nicht passt, der kann gerne seinen Koffer packen und gehen“ stellt eine unpassende Art dar, dem Angehörigen zu erklären, dass, wenn er kein Vertrauen mehr in die Einrichtung hat, er nicht verpflichtet ist, den Bewohner in der Einrichtung zu belassen. Diese Aussage bedeutet jedoch nicht, dass die Einrichtung sich nicht vorher mit den Gründen, die zur Beschwerde geführt haben, auseinandergesetzt hat. Der Vorwurf, Strafanzeige erhoben zu haben, und der Satz in Bezug auf das Koffer-Packen wurden von derselben Leitungsperson geäußert, die auch mangelnde Wertschätzung gegenüber gewissen Mitarbeitern zeigt. Das Problem beim Umgang mit Beschwerden liegt also nicht bei VIVIAS, sondern kann an einer Person in führender Position festgemacht werden.

4.4.4 Besteht im Fall von Brand die Gefahr, dass bettlägerige Personen nicht aus ihren Zimmern geschoben werden können?

Ein ehemaliges Personalmitglied weist darauf hin, dass im Fall von Feuer, bettlägerige Personen nicht aus ihren Zimmern rausgeschoben werden könnten; die Zimmertüren wären im Altbau des WPZS Hof Bütgenbach dafür zu schmal.

Im Notfallplan ist nicht vorgesehen, dass bettlägerige Personen mit ihren Betten aus dem Zimmer geschoben werden. Der Grund: Betten würden die Fluchtwege versperren. Bettlägerige Personen werden von den Rettungskräften evakuiert.⁵⁴ Ein Personalmitglied gibt zu bedenken, dass Leute, die nicht bettlägerig sind, nicht unbedingt so mobil sind, dass sie eigenständig die Gefahrenzone verlassen können.

2018 wurde im WPZS Hof Bütgenbach eine neue Brandmeldeanlage eingesetzt. Die Inspektion hat 2018 überprüft, dass eine Schulung zum Thema Feuersicherheit durchgeführt wurde. Neben theoretischen Informationen und Erklärungen wurden auch praktische Übungen durchgeführt. Leider ist aufgrund der Änderungen in der Hilfeleistungszone der Feuerwehr eine Wiederholung der Übung derzeit nicht möglich. Ein entsprechender Antrag wurde gestellt.

Hier gibt es auch ein modernes Rufsystem. Es fehlte jedoch ein Rufsystem in den Räumlichkeiten der Tagespflege im Hof Bütgenbach (Inspektionsbericht 2018).

Fazit: Bettlägerige Personen werden im Fall von Brand nicht mit ihren Betten aus dem Zimmer geschoben. Sie werden von den Rettungskräften evakuiert.

4.4.5 Werden Personen ohne Grund als „palliativ“ eingestuft?

Dieser Vorwurf wird im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 erhoben. Er wurde von einem Personalmitglied vom WPZS Hof Bütgenbach aufgegriffen. Dieses hat den Eindruck, dass Bewohner ohne Anlass als „palliativ“ eingestuft, in der Folge eine hohe Dosis Morphin erhalten und wenige Tage später

⁵⁴ Notfallplan, S. 12 und S. 14.

versterben würden. In zwei Fällen wären die Angehörigen interveniert und hätten den Prozess gestoppt. Die Bewohner hätten in der Folge wieder am normalen Leben teilgenommen.

Laut Auskunft des Palliativpflegeverbands bedeutet die Einstufung als Palliativpatient nicht automatisch, dass diese Person Morphium erhält. Der Begriff „palliativ“ steht für eine Grundhaltung, die das Wohlbefinden der Person in den Mittelpunkt stellt. Die Referenzpflegerin kann eine erste Einschätzung vornehmen. Dies hängt von der lokalen Funktionsweise vor Ort ab. Dabei kann der „BelRAI Palliativ-Screener“ auch in den WPZS genutzt werden. Der BelRAI-Screener ist ein Fragebogen, der hilft, eine gesundheitliche Einschätzung zu erstellen. Morphium wird meistens im fortgeschrittenen Stadium eingesetzt. Der Sinn des Einsatzes von Morphium ist die Schmerzreduzierung, nicht ein schneller Eintritt des Todes. Die Dosierung muss stimmen. Morphium kann ganz generell auch missbraucht werden. Das externe Team wird im Jahr nur bei circa zehn Personen, die in einem WPZS leben, gerufen – im Jahr sterben dort ungefähr 200 Personen. Das externe Team wird nur konsultiert, wenn entweder die Symptome schwierig unter Kontrolle zu bringen sind oder die Angehörigen bzw. das Personal ein großes Redebedürfnis haben. Es wäre auch nicht machbar, wenn das externe Team bei jedem anwesend sein müsste.

Die Palliativ-Referentin vom WPZS Hof Bütgenbach ist in einer Arbeitsgruppe des Palliativpflegeverbands tätig.

VIVIAS erklärt in aller Deutlichkeit, dass kein Bewohner als palliativ eingestuft wurde, wenn die Anzeichen dafür nicht vorhanden waren.

Fazit: Die Entscheidung, eine Person als palliativ einzustufen, wird im Team unter der Verantwortung des Arztes getroffen. Die im WPZS Hof Bütgenbach tätige Palliativ-Referenz-Pflegerin ist erfahren und steht im Kontakt mit dem Palliativpflegeverband. Morphium zu verordnen, fällt unter die Verantwortung des Arztes und nicht unter die Verantwortung von VIVIAS. Der Vorwurf, Personen würden ohne Grund als „palliativ“ eingestuft, konnte demnach nicht überprüft werden.

4.4.6 Vorwürfe in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern oder Angehörigen, die nicht überprüft wurden:

Folgende Vorwürfe wurden nicht überprüft:

- dass 2014 eine Pflegehelferin des WPZS St. Elisabeth in der Zeitspanne 2016-2017 der Mutter erzählt habe, sie dürfe ihren Mann nicht mehr unten auf Parterre besuchen, die Kinder wüssten weshalb – obschon sie nicht mit den Angehörigen gesprochen hatte (Angehörige einer Bewohnerin);
- dass Angehörige von Verwandten angesprochen worden seien in Bezug auf Vorfälle, die sich im Heim zwischen dem Personal, dem Bewohner und ihnen als Angehörige abgespielt haben; demnach würden Personalmitglieder ihre Geheimhaltungspflicht nicht einhalten (WPZS St. Elisabeth, Zeitraum 2014-2016);
- dass im WPZS Hof Bütgenbach jahrelang vertrauliche Dokumente nicht vernichtet, sondern nur zum Container-Park gebracht worden seien;
- dass 2015 eine Wohnbereichsleiterin des WPZS St. Elisabeth einem Angehörigen vorgeworfen habe, sich gegenüber dem Personal im Ton zu vergreifen, ohne konkrete Angaben zu machen;
- dass die Heimleitung nach dem Tod eines Bewohners keine Beileidskarte geschickt habe.

4.4.7 Schlussfolgerungen zur Stichhaltigkeit der Behauptungen und Vorwürfe im Umgang mit den Bewohnern

Es besteht ein funktionierendes Beschwerdesystem. Es gab nur in einigen Fällen eine unpassende Art, dem Angehörigen zu erklären, dass, wenn er kein Vertrauen mehr in die Einrichtung hat, er nicht verpflichtet ist, den Bewohner in der Einrichtung zu belassen. Daraus kann jedoch nicht geschlussfolgert werden, dass die Einrichtung sich nicht vorher mit den Gründen, die zur Beschwerde geführt haben, auseinandergesetzt hat.

Es gibt keine aktuellen Vorwürfe beim Umgang mit dem Datenschutz.

Bettlägerige Personen werden im Fall von Brand nicht mit ihren Betten aus dem Zimmer geschoben. Sie werden von den Rettungskräften evakuiert.

Die Entscheidung, eine Person als palliativ einzustufen, wird im Team unter der Verantwortung des Arztes getroffen. Die im WPZS Hof Bütgenbach tätige Palliativ-Referenz-Pflegerin ist erfahren und steht im Kontakt mit dem Palliativpflegeverband. Morphium zu verordnen, fällt unter die Verantwortung des Arztes und nicht unter die Verantwortung von VIVIAS.

Übersicht der Fragen je nach Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern und Angehörigen

Fragen, die positiv beantwortet wurden

4.4.3 Gibt es ein Problem beim Umgang mit Beschwerden?

Fragen, die negativ beantwortet wurden

4.4.2 Gibt es ein Problem mit dem Datenschutz?

4.4.4 Besteht im Fall von Brand die Gefahr, dass bettlägerige Personen nicht aus ihren Zimmern geschoben werden können?

Vorwürfe, die geprüft, aber nicht geklärt werden konnten

4.4.1 Werden Bewohner ohne Angehörige (öfters) verlegt?

4.4.5 Werden Personen ohne Grund als „palliativ“ eingestuft?

Vorwürfe, die nicht geprüft wurden

4.4.6 Vorwürfe in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern oder Angehörigen, die nicht überprüft wurden (fünf)

4.5 Vorwürfe und Behauptungen, die im Zusammenhang mit der ersten Corona-Welle stehen

4.5.1 War die Kommunikation chaotisch und gefährlich?

Laut Bericht vom GrenzEcho vom 16. Juni 2020 liegen diesem Aussagen vor, die die Kommunikation der VIVIAS-Direktion und der Heimleitung mit dem Personal, zumindest in Bütgenbach, als „chaotisch“ und „gefährlich“ bezeichnen. So sei nicht systematisch über positiv getestete Heimbewohner informiert worden. Es habe Fälle gegeben, wo über Neuinfektionen nur zufällig bei Korridorgesprächen mit Kollegen gesprochen wurde.

VIVIAS bezieht wie folgt dazu Stellung: „(...) Die Mitarbeiter, die über eine Neuinfektion informiert sein müssen, wurden in jeder Übergabe über den aktuellen Stand der Dinge informiert. Es ist aber so, dass nicht jeder Mitarbeiter auch ein Anrecht auf gleichwelche Information hat (interne Schweigepflicht zwischen verschiedenen Berufsgruppen und/oder Arbeitsbereichen). An dieses Berufsgeheimnis halten sich leider nicht alle Personalmitglieder. Auch möchte ich nicht ausschließen, dass Kollegen sich vor Dienstbeginn in der Umkleide/im Flur begegnet sind und dort Informationen ausgetauscht haben, die anschließend in der dafür vorgesehenen Übergabe mitgeteilt wurden. Des Weiteren sind alle Isolierzimmer entsprechend von außen gut sichtbar gekennzeichnet. Mitarbeiter, die an der Übergabe nicht teilnehmen (Raumpflege, WBH u. a.) erhalten die notwendigen Informationen über diesen Aushang bzw. werden dort aufgefordert, sich an den diensthabenden Krankenpfleger zu wenden.“

Ein Personalmitglied berichtet von einem Bewohner auf seiner Station, der im Rahmen der Testung aller Bewohner zuerst negativ getestet wurde, jedoch nach einigen Tagen Symptome wie Fieber, Schmerzen im Brustbereich der Lunge beim Husten oder Räuspern, niedrige Sauerstoffsättigung zeigte. Das Personal war verwundert, dass bei dieser Person kein neuer Test gemacht wurde. Dies entscheidet aber nicht VIVIAS, sondern der Hausarzt (siehe Covid-Richtlinien von VIVIAS).

Die meisten Personalmitglieder fühlten sich gut informiert. Ein Personalmitglied erklärte, dass es „immer zeitig und umfassend informiert“ wurde. Dies entspricht auch den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung, die durch VIVIAS durchgeführt wurde. „Ich fand in der Krise gut, dass die Direktion das Personal immer mit klaren Infos informiere, uns zur Seite stand, wenn es eng und kritisch wurde.“ (Mitarbeiterbefragung, Pflegehelfer, St. Elisabeth) „Bonne communication via les groupes Whatsapp.“ (Mitarbeiterbefragung, Pfleger, A2; Pflegehelfer St. Vith) „Ich fand in der Krise gut, dass wir immer gut informiert waren.“ (Wohnbereichshelfer BB) „Es gab immer wieder wechselnde Anpassungen. Es wurde sich Zeit genommen, jede neue Situation zusammen zu besprechen und zu planen.“ (Mitarbeiterbefragung, WBL)

Ein Paramediziner war nicht so zufrieden: „Es musste gefragt werden, um an Informationen zu kommen.“ (Mitarbeiterbefragung, Paramediziner St. Vith). Auch die Raumpfleger hätten mehr Informationen benötigt: „Das Unterhaltungspersonal war unzureichend informiert über den Umgang mit Schutzkleidung, Geschirr und Abfall bei Isolation und Quarantäne.“

Zwei Angehörige hätten sich mehr Informationen zum Wohlergehen des Bewohners gewünscht.

Diesbezüglich ist auf Facebook der Eintrag vom 9. April 2020 nachzulesen: „No news – good news. Es kann nicht auf jeden Kommentar geantwortet werden. Es gibt Schweigepflicht. Details über einzelne Bewohner oder Bewohnergruppen eines Wohnbereichs werden nur persönlich den entsprechenden Angehörigen über Telefon mitgeteilt. Neuste Zahlen über die Anzahl Covid-19-Fälle werden mitgeteilt.“

Eine Angehörige hätte sich mehr Informationen zum konkreten Alltag der Bewohner gewünscht: wie lange sie im Zimmer bleiben mussten; ob es ihnen erlaubt war, im Aufenthaltsraum zusammensitzend; ob sie sich innerhalb des Hauses bewegen durften. Auf Facebook hätte sie feststellen können, dass zeitweise Zusammenkünfte stattfanden. Es wäre nicht klar für sie gewesen.

Die offene und ehrliche Politik nach außen wurde mehrfach gelobt.

Fazit: VIVIAS hat sich nach bestem Wissen und Gewissen bemüht, das Personal korrekt zu informieren. Das nicht alles von Anfang an perfekt lief, ist verständlich. Informationen hätten jedoch auf der offiziellen Webseite von VIVIAS stehen sollen, nicht nur auf Facebook.

4.5.2 Wurden die Sicherheitsmaßnahmen vom Personal nicht eingehalten?

Eine Angehörige machte die Ombudsfrau auf ein Foto auf Facebook aufmerksam. Dort ist zu erkennen, dass zwei Personalmitglieder ohne Schutzkleidung einem Bewohner in seinem Zimmer zur Maiennacht zugestiegen.

Die Behauptung, dass der Bewohner positiv getestet worden sei und das Betreten des Zimmers nur in Schutzkleidung erlaubt war, konnte wegen des Arztgeheimnisses nicht überprüft werden.

Fazit: Ob ein Fehlverhalten vorliegt, hängt davon ab, ob die Person sich mit Covid-19 infiziert hatte. Dies konnte aufgrund des Arztgeheimnisses von der Ombudsfrau nicht überprüft werden.

4.5.3 Wurde ein Bewohner versehentlich auf die Isolierstation verlegt?

Im GrenzEcho vom 16. Juni 2020 wird von einem Fall berichtet, bei dem fünf Bewohner zeitgleich getestet worden wären. Zuerst wären nur vier Testergebnisse bekannt geworden, die alle positiv gewesen wären.

Daraufhin wären alle fünf Personen auf die Isolierstation verlegt worden. Am Tag danach sei dann das fehlende Ergebnis der fünften Person eingetroffen: Es wäre negativ gewesen. Daraufhin sei die betroffene Person wieder, ohne weitere Maßnahmen, zurück auf ihr Zimmer verlegt worden.

VIVIAS erläutert: Der Quarantänebereich im Seniorenheim Hof Bütgenbach ist in zwei Bereiche aufgeteilt und wurde zu Beginn der Pandemie entsprechend genutzt: vorderer Teil des Flurs = Isolierbereich (für Verdachtsfälle); hinterer Teil des Flurs = Quarantänebereich (für positiv getestete Bewohner). Diese Vorgehensweise wurde von der Hygieneinspektion angeraten und bei der Ortsbegehung durch die Hygieneberatung der Deutschsprachigen Gemeinschaft entsprechend validiert.

Die Heimleitung gab der Ombudsfrau folgende Erklärung zur konkreten Situation: „Der Vorfall ist ‚umgekehrt‘ abgelaufen: Wir erhielten die Information von unserem Koordinationsarzt, dass „alle negativ“ seien. Davon ausgehend, dass bei fünf getesteten Bewohnern folglich fünf Resultate negativ sind, haben wir den Umzug der betroffenen Bewohner [von der Isolierstation] schnellstmöglich realisiert. Als der Koordinationsarzt uns am darauffolgenden Tag über das positive Ergebnis des letzten Tests informierte, stellte sich heraus, dass er am Vortag nicht ALLE Tests, sondern alle ausgewerteten Tests gemeint hatte. Dass am Vortag ein Ergebnis fehlte bzw. nur vier Ergebnisse vorlagen, war uns bis dahin nicht bekannt. Aufgrund der veränderten Situation haben wir dann den Umzug zurück in die Isolierstation veranlasst (unter allen gültigen Regelungen).“ Bei der Person handelt es sich um eine Frau.

VIVIAS gibt zu bedenken: „Weil diese Situation sich ganz zu Beginn des Ausbruchs der Pandemie ereignete, waren die Prozeduren noch recht „schwammig“ und nicht für alle verständlich. Nach und nach (und das bis heute!) wurden Vorgehensweisen angepasst und auch Fristen/Zeiträume oder Richtlinien verändert, um sich an die ständig wechselnden Erkenntnisse und Gegebenheiten anzupassen.“

In der Stellungnahme an den Verwaltungsrat wird zum selben Vorfall von der Direktion eine andere Erklärung gegeben: „Im Fall der Testung ist ein Bewohner aus einem Doppelzimmer positiv getestet worden und das Protokoll sah vor, dass der Bettnachbar (symptomfrei) ebenfalls isoliert wird. Dessen Test erwies sich als negativ. Also wurde er wieder in sein Zimmer gebracht. Normales Krisenprozedere.“⁵⁵. Bei der Person handelt es sich um einen Herrn.

Fazit: Ein Bewohner wurde aufgrund eines Missverständnisses versehentlich von der Isolierstation zurück auf sein Zimmer verlegt. Der Verwaltungsrat hat seitens der Direktion eine andere Erklärung erhalten.

4.5.4 Wurde die Isolierstation wochenlang nicht geputzt?

Dieser Vorwurf ist im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 nachzulesen.

VIVIAS gibt zu bedenken, dass das Seniorenheim Bütgenbach das erste WPZS war, das (aus eigenem Antrieb) eine Quarantänestation eröffnet hat. Man betrat „Neuland“, was die gesamte Equipe vor einige Herausforderungen gestellt hat. Die Planung und Organisation der Arbeitsabläufe war für alle eine neue Erfahrung und musste zu Beginn der Krise erst einmal erprobt werden. Vorgesehen war, dass das Pflegepersonal die Reinigung übernehmen sollte, um zu vermeiden, dass zu viele (unerfahrene/„ungelernte“) Mitarbeiter den Bereich betreten. Leider mussten wir nach kurzer Zeit schon feststellen, dass dies praktisch nicht so umgesetzt wurde, wie es theoretisch geplant worden war. Daraufhin hat es sehr kurzfristig eine Umstrukturierung gegeben, die es ermöglichte, die Reinigung im Isolier- und Quarantänebereich korrekt zu gewährleisten.

Laut Aussage von Minister Antoniadis hat im April 2020 eine Dozentin der Autonomen Hochschule im Auftrag des Ministers in jeder Einrichtung die Hygienemaßnahmen überprüft. Dabei wurden keine Missstände festgestellt. (GrenzEcho vom 25. Mai 2020).

⁵⁵ Siehe Dokument 00_Reaktion_Dir_HL_WBL_DL_20200623\Reakt_WBL_HL_Dir_ArtikelGE20200622.docx der Direktion von VIVIAS, Seite 11.

Fazit: In den ersten Tagen der Einrichtung der Quarantänestation war vorgesehen, dass das Pflegepersonal das Putzen übernimmt. Es sollte vermieden werden, dass zu viele, u. a. unerfahrene, Mitarbeiter die Isolierstation betreten. Als ersichtlich wurde, dass dieses Vorhaben nicht umzusetzen war, hat VIVIAS sofort reagiert und zusätzlich Reinigungskräfte eingepplant. Demnach stimmt der Vorwurf, die Isolierstation sei wochenlang nicht geputzt worden, nicht.

4.5.5 Wurden Angehörige nicht zeitig genug benachrichtigt, um sich zu verabschieden?

Folgende Aussage liegt vor: „Am selben Nachmittag erhielt ich telefonisch die Anregung, am nächsten Tag einen Termin zu reservieren, um mich von ihm zu verabschieden. Als ich am nächsten Tag sofort um 9 Uhr anrief, um diese Reservierung vorzunehmen, wurde mir mitgeteilt, dass ich zurückgerufen würde. Kurze Zeit später erfolgte dann auch der Anruf, um mir mitzuteilen, dass mein Elternteil circa eine halbe Stunde vorher verstorben sei.“ Die Familie versteht nicht, dass sie nicht zeitig benachrichtigt wurde. Die Pfleger hätten genug Erfahrung, um die Anzeichen des nahenden Todes zu erkennen.

VIVIAS bezog wie folgt Stellung: „Aufgrund des verschlechterten Allgemeinzustands und des bekannten Todeswunschs des Bewohners wurde der Familie ein Abschiedsbesuch nahegelegt. An diesem Tag war ein absehbarer Todeszeitpunkt noch nicht zu erkennen. Auch wenn die Ausbildung und die Erfahrung des Pflegepersonals eine gewisse Einschätzung der Sterbesituation zulässt, so ist eine verbindliche Aussage zu keiner Zeit möglich. In diesem speziellen Fall hatte niemand mit einem so schnellen Ableben des Bewohners gerechnet.“

In normalen Zeiten erklären zwei Angehörige, dass sie zeitig gerufen wurden, wenn es dem Elternteil nicht gut ging.

Fazit: Es stimmt, dass in diesem Fall die Angehörigen nicht zeitig genug benachrichtigt wurden, um sich zu verabschieden. Es ist jedoch nicht immer abzusehen, wie schnell ein Sterbeprozess verläuft.

4.5.6 Wurde das Besuchsrecht eingeschränkt bzw. verweigert?

Dieser Vorwurf wird im GrenzEcho-Artikel vom 16. Juni 2020 erhoben: Es ist die Rede von einem Verbot, einen positiv getesteten sterbenden Bewohner zu besuchen, und von der fehlenden Möglichkeit, ihn in den Tagen vor seinem Tod telefonisch zu erreichen. Zudem meldete sich eine Angehörige, die erklärte, dass ihr Besuchsrecht ungerechtfertigterweise eingeschränkt wurde.

Laut Hausordnung legt VIVIAS für jeden Bewohner eine persönliche Datei an, die u. a. Name, Anschrift und Telefonnummer seines Stellvertreters und/oder des Bevollmächtigten im Sinne der Patientenrechte enthält. Es werden ebenfalls der Name, die Anschrift und Telefonnummer jener Person aufgenommen, die in besonderen Fällen zu benachrichtigen ist.

In der Stellungnahme der Direktion, der Heimleiter und der Wohnbereichsleiter an den Verwaltungsrat ist nachzulesen, dass das WPZS während der ersten Corona-Welle 15 Bewohnern Besuche erlaubt.

Zur Einschränkung des Besuchsrechts: Zum diesem Zeitpunkt galt das Recht, den Angehörigen zwei Mal pro Tag jeweils eine Stunde zu besuchen. Der Mann war als palliativ eingestuft worden. Die Angehörigen erhielten vom Arzt die Auskunft, dass sie ihn ab sofort besuchen dürften. Die Leitungsperson gestattete der Frau am selben Tag jedoch nur zehn Minuten und erklärte: „danach drei Tage kein Besuch mehr“. Die Anordnung soll in einem sehr schroffen Ton ausgesprochen worden sein. Es gab Zeugen (eine Pflegerin). Auch gibt es E-Mail-Verkehr, der diese Aussagen wiedergibt. Es handelt sich in dem Fall um eine Fehlentscheidung der Leitungsperson. Diese hat nach Intervention von Minister Antoniadis eingelenkt. Die Leitungsperson wollte nach dem Versterben des Bewohners mit dem Angehörigen sprechen. Dieser war

aber zu keinem Gespräch bereit. Dem Verwaltungsrat gegenüber erklärte die Direktion, sich entschuldigt zu haben.

Zu bedenken gilt, dass die Leitung unter einem enormen Druck stand. Sie hatte Sorge dafür zu tragen, dass das Virus nicht eingeschleppt wurde. Nur wer keine Entscheidungen trifft, macht keine Fehler. Hierzu eine Anmerkung eines Personalmitglieds: „Die Situation der Direktion war nicht leicht. Ich hätte nicht gerne an ihrer Stelle sein wollen. Schon so nicht. Aber jetzt bestimmt nicht. Ich würde ihr keine Vorwürfe machen.“

Am 7. April 2020 verfasste der Gesundheitsminister ein Rundschreiben. Dieses sah vor, dass im isolierten Bereich der Besuch von folgenden Personen erlaubt ist: Partner, Kinder/Stiefkinder, deren (Ehe-)Partner, Enkelkinder oder andere Bezugspersonen dürfen den Bewohner in dieser letzten Phase besuchen. Wer unter die Kategorie „Bezugsperson“ fällt, wird in der Richtlinie nicht definiert.

Zur Weigerung des Besuchsrechts: Ein Angehöriger erklärt, dass er seinen Onkel in den letzten Jahrzehnten höchstens drei bis vier Mal gesehen hätte. Erst zu dessen 90. Geburtstag sei der Kontakt wiederhergestellt worden. Der Onkel wäre seit Sommer 2019 Bewohner des WPZS Hof Bütgenbach gewesen. Dort hätte er ihn 2-3 Mal besucht, wovon einmal zu seinem 91. Geburtstag. Ostermontag habe ihn eine Verwandte angerufen und ihn benachrichtigt, dass es dem Onkel nicht gut gehen würde. Er hätte sich aber vermutlich mit dem Corona-Virus angesteckt. Man werde sie als Kontaktperson auf dem Laufenden halten. Einen Tag später meldete sich VIVIAS erneut und bestätigte den Corona-Verdacht. Man habe dem Onkel Morphium gespritzt, weil er Schmerzen in einem Bein gehabt habe. (...) Sein Zimmer sei Teil der Isolierstation geworden, weswegen man den Onkel auf ein anderes Zimmer verlegt habe. Die Kontaktperson erklärte, sie würde den Onkel aus Rücksicht auf ihren hochbetagten Vater nicht besuchen wollen. Der Angehörige erklärt ihr, dass er den Onkel sehr gerne an ihrer Stelle besuchen würde. Daraufhin hat der Angehörige im WPZS Hof Bütgenbach angerufen, um sich zu vergewissern, dass er seinen Onkel besuchen dürfe. Er hat dann mit einer Krankenpflegerin gesprochen. Diese habe ihm erklärt, dass er den Onkel nicht besuchen dürfe. Es gehe ihm auch nicht gut. Der Angehörige erklärt, er habe nicht damit gerechnet, dass sein Onkel binnen Stunden sterben würde und habe deshalb nicht weiter auf den Besuch an dem gleichen Tag (Osterdienstag) bestanden. Der Onkel starb im frühen Nachmittag, ohne dass er oder der Bruder des Bewohners ihn noch hätten sprechen können. Der Bruder habe ihm Tage später erklärt, er habe mehrfach während der letzten Tage versucht, seinen Bruder telefonisch zu erreichen. Das sei aber immer misslungen, wahrscheinlich wegen der Verlegung auf ein anderes Zimmer. Darüber war der Bruder des Bewohners sehr enttäuscht. Lediglich ein Neffe habe es geschafft, den Onkel kurz vor seinem Tod am Telefon zu sprechen.

Zu diesem Fall erklären die Direktion und die Heimleitung, dass die positiv getestete Person kurz vor Ostern einen generellen Arterienverschluss am rechten Bein erlitt, sie jedoch nicht ins Krankenhaus hätte eingeliefert werden wollen. Nach der Rückkehr des Bewohners von der Isolierstation soll der Wohnbereichsleiter ihn gefragt haben, ob seine zwei Kontaktpersonen informiert werden sollen. Dies hätte er verneint. Der Arterienverschluss führte zu einem schnellen Abbau. Als es auf das Ende zugeing, seien die zwei Kontaktpersonen angerufen worden. Aus Furcht vor Ansteckung seien sie nicht gekommen. An dem Tag, an dem der Bewohner verstorben ist, habe ein Neffe sich bei einer Wohnbereichsleiterin gemeldet. Diese habe sich bei dem zuständigen Wohnbereichsleiter erkundigt und erfahren, dass der Neffe keine Bezugsperson sei und er den Besuch verweigern würde.

VIVIAS gibt einerseits an, dass der Bewohner geäußert hätte, keinen Besuch empfangen zu wollen, andererseits hätte man, als sich der Zustand verschlechterte, die Kontaktpersonen informiert. In dem Moment muss VIVIAS den Personen angeboten haben, den Bewohner zu besuchen – obschon der Bewohner dies ja angeblich nicht wünschte –, ansonsten hätten die Nichte und die andere Person nicht mitgeteilt, dass sie nicht kommen würden. Demnach kann die Aussage, der Bewohner hätte keinen Besuch gewünscht, infrage gestellt werden.

Eine Angehörige bestätigt, dass sie gerufen wurde: „Am Samstag haben sie selbst gesehen, dass es ihr nicht gut ging. Am Sonntag wurden wir angerufen. Wir bekamen das ok zu kommen: nur eine Person für ein paar Stunden.“⁵⁶ Während der Corona-Zeit durften sie in den letzten Tagen bei ihr sein.

Fazit: Während der ersten Corona-Welle hat das WPZS 15 Bewohnern Besuche erlaubt. Das Besuchsrecht wurde einmal zu Unrecht verweigert bzw. einmal zu Unrecht eingeschränkt. Die Richtlinie des Gesundheitsministers verwendet das Wort „Bezugsperson“ im Plural. Die Bezugsperson kann, aber muss nicht unbedingt die Person sein, die laut Hausordnung von VIVIAS in besonderen Fällen zu kontaktieren ist. Es ist vermessen, wenn VIVIAS anstelle des Bewohners entscheidet, wer seine Bezugspersonen sind. Bedenken sollte man jedoch, dass die Anspannung in dieser Zeit enorm hoch war.

Empfehlung: Wenn die Person nicht mehr ansprechbar ist und Zweifel bestehen, ob sie den Besuch einer bestimmten Person erhalten möchte oder nicht, sollte VIVIAS den Stellvertreter, Bevollmächtigten oder die Kontaktperson fragen.

4.5.7 Wurde eine Person als palliativ „eingestuft“, um den Besuch von Angehörigen zu ermöglichen?

Dieser Vorwurf wird im GrenzEcho vom 16. Juni 2020 erhoben. Er bezieht sich auf eine Angehörige der Heimleitung, die angeblich palliativ „gemacht“ wurde und gleich zweimal von mehreren Familienmitgliedern Besuch erhielt.

Aufgrund der Wahrung des Arztgeheimnisses konnte keine Einsicht in die Pflegeakte genommen werden, um zu prüfen, ob die Person effektiv als palliativ eingestuft wurde.

Jedoch aufgrund mehrerer, unabhängig voneinander getätigten Aussagen (u. a. von Personalmitgliedern) kann darauf geschlossen werden, dass die Person effektiv als sterbend galt: „Frau X. ging es nicht gut. Sie hatte sich aufgegeben. Ich kann nicht beurteilen, ob sie im Sterben lag oder nicht. Aber meine Kollegen haben mir berichtet, dass es ihr schlecht ging. Sie wurde nirgendwo mehr gesehen.“ „(...) Telefonate mit unserer Mutter waren nicht mehr möglich, sie war einfach zu kraftlos und zeigte kaum noch Reaktionen. Dies belegen auch die Notizen des Pflegepersonals. (...) Wir durften uns von ihr verabschieden. (...) Dies alles nur unter den größtmöglichen Sicherheitsvorkehrungen, die bei Covid-19 getroffen werden konnten. Und sie können uns glauben, es war furchtbar, unsere sonst so fitte (...) in einem solchen Dämmerzustand zu sehen. Aber irgendjemand hat (...) ihren Lebensschalter dann wieder umgelegt und sie ist nicht verstorben. Woran das gelegen hat, weiß wohl keiner genau.“

Fazit: Ob eine Person nur als „palliativ“ eingestuft wurde, damit sie Besuch erhalten konnte, konnte die Ombudsfrau nicht überprüfen. Angesichts der vorliegenden Aussagen geht die Ombudsfrau davon aus, dass die Person effektiv im Sterben lag und durch den Besuch die Lebensgeister wieder geweckt wurden.

4.5.8 Weitere Beschwerden in Zusammenhang mit Corona

Manche Personalmitglieder waren der Ansicht, dass der Einsatz von Zusatzpersonal nicht erforderlich war. „Kaleido wurde acht Tage im Mai wegen Corona eingesetzt. Wir bekamen unsere Stunden gestrichen. Die von Kaleido mussten ihre normale Arbeit noch zusätzlich machen. Eine hatte bei uns im Haus Frühschicht und fuhr danach in die Häuser zu den Babys. Wir alle hätten während Corona am Wochenende einspringen können. Es gab ja nichts zu tun, keine Feste, ...“

Folgende Beschwerden, die von einer Angehörigen einer Bewohnerin und von einer Pflegehelferin des WPZS St. Elisabeth geäußert wurden, wurden aus zeitlichen Gründen nicht überprüft:

- dass während der Corona-Zeit angesichts der Kontaktsperre eine psychologische Betreuung gefehlt habe (Angehörige einer aktuellen Bewohnerin);

⁵⁶ Der Vorfall ereignete sich vor dem 7. April 2020.

- dass während der Corona-Zeit erst auf ihr Drängen ein Arzt gerufen worden sei, der dann festgestellt habe, dass die Mutter eine Bluttransfusion benötigte;
- dass während der Corona-Zeit, selbst ohne dass ein positiver Fall im Heim zu verzeichnen gewesen sei, die Bewohner in Zimmerquarantäne hätten bleiben müssen;
- dass sie in der Corona-Zeit jeden Tag frische Wäsche hätten anziehen müssen, die aber am Anfang nicht zur Verfügung gestanden habe (Personalmitglied des WPZS St. Elisabeth).

Über ähnliche Situationen wird im Bericht von Amnesty International von November 2020 berichtet.⁵⁷

4.5.9 Schlussfolgerungen zum Umgang mit Vorwürfen und Behauptungen, die im Zusammenhang mit der ersten Corona-Welle stehen

Von den acht Vorwürfen und Behauptungen, die geprüft wurden, sind drei stichhaltig. Ein Bewohner wurde aufgrund eines Missverständnisses versehentlich von der Isolierstation zurück auf sein Zimmer verlegt. Ein Angehöriger wurde nicht zeitig genug informiert, um sich zu verabschieden. Es war aber nicht vorherzusehen, dass der Zustand des Bewohners sich so schnell verschlechtern würde. Das Besuchsrecht wurde einmal zu Unrecht eingeschränkt. Dies war der kaum zu ertragenden Anspannung geschuldet. Ein anderes Mal wurde das Besuchsrecht verweigert.

Übersicht der Fragen je nach Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen, die in Zusammenhang mit der ersten Corona-Welle stehen

Fragen, die positiv beantwortet wurden

- 4.5.3 Wurde ein Bewohner versehentlich auf die Isolierstation verlegt?
- 4.5.5 Wurden Angehörige nicht zeitig genug benachrichtigt, um sich zu verabschieden?
- 4.5.6 Wurde das Besuchsrecht eingeschränkt bzw. verweigert?

Fragen, die negativ beantwortet wurden

- 4.5.1 War die Kommunikation chaotisch und gefährlich?
- 4.5.4 Wurde die Isolierstation wochenlang nicht geputzt?
- 4.5.7 Wurde eine Person als palliativ „eingestuft“, um den Besuch von Angehörigen zu ermöglichen?

Vorwürfe, die nicht geprüft wurden

- 4.5.2 Wurden die Sicherheitsmaßnahmen vom Personal nicht eingehalten?
- 4.5.8 Weitere Beschwerden in Zusammenhang mit Corona (fünf).

⁵⁷ https://www.amnesty.be/IMG/pdf/20201116_rapport_belgique_mr_mrs-3.pdf.

5 Lob für VIVIAS sowie kritische Stimmen zu den Behauptungen und Vorwürfen

Der Auftrag der Ombudsfrau besteht eigentlich nur darin, die Vorwürfe und Behauptungen, die in der Öffentlichkeit zu den von VIVIAS geführten Wohn- und Pflegezentren geäußert wurden, zu erfassen und zu überprüfen. Weil jedoch die positiven Rückmeldungen auch zum Gesamtbild beitragen und diese es ermöglichen, die Behauptungen und Vorwürfe zu relativieren, erachtet es die Ombudsfrau als wichtig, sie an dieser Stelle aufzuführen.

Insgesamt erhielt die Ombudsfrau 15 positive Rückmeldungen, zehn von Angehörigen der (ehemaligen) Bewohner und vier von (ehemaligen) Personalmitgliedern. Eine Person äußerte sich einerseits als Angehörige und andererseits als Personalmitglied.

Es wird auch auf möglichen Schaden hingewiesen: „Der Artikel war schockierend und verursacht Schaden. Die Angehörigen, die dies lesen, verlieren das Vertrauen. Es gibt immer Leute, die Fehler machen und nicht so gut aufpassen.“ Ein ehemaliges führendes Personalmitglied erklärt, dass viele Mitarbeiter gute Arbeit leisten, und bemängelt, dass der Artikel diese gute Arbeit in einem schlechten Licht dastehen lässt. Viele Personalmitglieder waren geschockt über die Artikel in der Zeitung. „Hier gingen Leute durch den Flur und weinten, als der Artikel erschien – weil sie alles gegeben haben.“

5.1 Lob für das Psychiatrische Pflegewohnheim

Ein ehemaliges Personalmitglied lobt das tolle Angebot für die Bewohner.

5.2 Lob für das WPZS St. Elisabeth

Eine Person sprach lobend über das WPZS St. Elisabeth. Auch Personen, die Kritik äußerten, erkannten positive Seiten. Folgende Aspekte wurden hervorgehoben:

- die herzliche Atmosphäre;
- dass oft mit den Leuten nach draußen gegangen wurde;
- dass für Abwechslung und Unterhaltung gesorgt wurde;
- dass die Eltern sich besuchen konnten;
- dass nichts vertuscht oder schöngeredet wurde;
- die liebevolle Begleitung des Bewohners und der Angehörigen in der letzten Phase seines Lebens;
- dass die Haut des Bewohners noch nie so glatt war;
- dass trotz Personalmangels beim Essen nicht gedrängelt wurde;
- dass mit Naturheilmitteln gearbeitet wurde;
- dass der Arzt, wenn nötig, gerufen wurde;
- dass alle Bereiche, Zimmer, Flure und der gemeinsame Wohnbereich ordentlich und sauber waren – bis auf die Fenster;
- dass die meisten Pfleger und Therapeuten gute Arbeit leisten (eine weitere Person).

Die Angehörige äußert sich wie folgt: „Insgesamt war es eine gute Zeit. Es läuft zwar nicht immer alles perfekt, zu Hause aber auch nicht!“ Es sei kein Vergleich zu einem anderen WPZS in der Wallonie, in dem ihre Mutter kurz verweilte.

5.3 Lob für das WPZS Hof Bütgenbach

Eine Angehörige, die seit 16 Jahren im WPZS Hof Bütgenbach ein- und ausgeht, schreibt: „Sie wüsste nicht, was sie auszusetzen hätte.“ Eine Person erklärt, ihre Mutter hätte gesagt: „Gott Vater in Frankreich könnte

es nicht besser haben.“ Eine Tochter erwähnt: „Meine Mutter (...) ist seit einigen Jahren eine sehr glückliche und bestens betreute Bewohnerin.“ „Hier ist sie aufgelebt.“

Besonders hervorgehoben wird:

- die Art und Weise der Aufnahme: „Die Familie ist seit dem ersten Tag mit allen Vorkehrungen, die getroffen wurden, mit der Informationspolitik, mit der Berücksichtigung unsere Wünsche, soweit es möglich war, vollends zufrieden.“;
- die familiäre Atmosphäre;
- die Unterhaltung;
- die liebevolle Betreuung;
- die Möglichkeit, jederzeit Fragen stellen zu können;
- die rechtzeitige Information, wenn Änderungen anstehen;
- die Bereitschaft aller Verantwortlichen, anlässlich der jährlichen Versammlungen Rede und Antwort zu stehen;
- die liebevolle Begleitung des Bewohners und der Angehörigen in der letzten Phase seines Lebens.

Ein Praktikumsbegleiter berichtet von den positiven Erfahrungen im Hof Bütgenbach, die die Praktikanten und die Praktikumsverantwortliche des Berufsbildungszentrums Norderstedt in Hamburg gemacht hätten. Als Mitglied eines Serviceclubs könnte sie zudem bezeugen, dass VIVIAS transparent mit Geldern umgeht.

Außerdem erhielt VIVIAS anlässlich des Endes des sogenannten „Lockdowns“ im Frühjahr 2020 insgesamt 14 Dankeschreiben an das Personal von Hof Bütgenbach und 11 Dankeschreiben an das Personal von St. Elisabeth. Zitat: „In eurem Leitbild seht u. a. ‚Wir möchten allen Bewohnern unserer Einrichtung ein Zuhause bieten, in dem die Pflege und die Betreuung vordergründig zu ihrem Wohlbefinden beiträgt.‘ Dass dieses Leitbild nicht nur eine geschriebene Floskel ist, sondern eine täglich gelebte Weltanschauung, beweist ihr in hervorragender Art und Weise.“ Ein Personalmitglied schrieb: „Zuerst möchte ich mich bei allen bedanken (Direktion, Heimleitung, Wohnbereichsleiter) für die tolle Unterstützung, die wir erhalten haben.“ (Mitarbeiterbefragung, Pfleger A1) Ein Personalmitglied berichtete: „Sobald die Leute krank wurden, kamen sie auf die Isolierstation. Das ganze Personal der Isolierstation war strikt getrennt. Vorwürfe in Bezug auf die Hygiene stimmen nicht. Es wurde sich sehr ins Zeug gelegt, um die Sache in den Griff zu bekommen.“

Ein Dienstleiter hat eine ganz andere Meinung zur Personalpolitik und zu den Vorwürfen. Er erklärt: „VIVIAS ist der mitarbeiterfreundlichste Arbeitgeber, bei dem ich bisher tätig war. Dieselben Probleme, die hier vorgefunden werden, gibt es in jedem anderen Altenheim der Deutschsprachigen Gemeinschaft.“

Die Rückmeldung eines Personalmitglieds lautete: „Ich will nicht behaupten, dass alles perfekt ist, wir sind Menschen, es ist normal, dass Fehler passieren, aber es ist keineswegs wie im Text beschrieben.“ (...) „Ich erlebe tagtäglich den Kontakt mit den Mitarbeitern, es wird alles getan, um eine optimale Lösung zu finden in jeder Hinsicht.“ „Kritik ist sicher manchmal gerechtfertigt, keine Frage, wir machen auch Fehler und es ist eben keine 1:1 Betreuung. Mancher von den 26 Bewohnern erfordert sehr viel Aufmerksamkeit und so erleben wir auch immer wieder Grenzen des Machbaren bei der Arbeit. Leider. Das ist für das Personal nicht einfach. Wäre nicht ein derart guter Zusammenhalt im Team, könnte manche Kritik sich sehr demotivierend auf die Arbeitsmoral auswirken.“ Ein ehemaliges Personalmitglied gibt zu bedenken, dass Angehörige selbst nicht immer die Wahrheit sagen: „Z. B. behauptete eine Tochter, dass die Mutter wund gewesen wäre. Das stimmte nicht.“

Ein Personalmitglied ging so weit und erklärte in Bezug auf Angehörige: „Die Leute, die dann den Mund aufreißen, haben vielleicht Einsicht, aber keine Ahnung und keine Weitsicht. Sie bekommen nicht mit, was gestern oder vorgestern geschehen ist. Sie meinen, sich ein Urteil bilden zu dürfen auf eine einzige Situation hin. Dabei ist jeder Tag anders.“ Und: „Die Leute haben nicht die Möglichkeiten, sich um die Angehörigen zu kümmern, oder nicht die Kompetenzen. Sie erlauben sich aber ein Urteil zu bilden und zu kritisieren. Das ist nicht fair.“

6 Allgemeine Schlussfolgerung

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 Krankenpflegedienst 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.

7 Empfehlungen

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.

Eupen, den 17. Februar 2021

Marlene Hardt
Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft

**ANLAGE 3 – SCHRIFTLICHE STELLUNGNAHME DER
INTERKOMMUNALE VIVIAS***

* Der abgebildete Text entspricht der übermittelten Originalfassung.



DENIS BARTH*
 CHANTAL BODARWE
 CÉDRIC ROBINET
 AURÉLIE QUODBACH

Unser Zeichen / Nos références: **L0068/20/VS/DB**

Ihr Zeichen / Vos références: **ST-1616**

Betrifft / Concerné: **VIVIAS / GRENZ-ECHO**

PRÄSIDIUM DES PARLEMENTES DER DG
 Platz des Parlaments, 1
 4700 EUPEN
 Stephan.Thomas@staff.pdg.be

Kelmis, den 17. März 2021

Sehr geehrter Herr Parlamentspräsident,

wir bedanken uns für Ihre Schreiben vom 9. und 23. Februar 2021.

Was Ihr Schreiben vom 9. Februar 2021 angeht, so möchten wir darauf hinweisen, dass wir unsere Stellungnahme direkt an die Mitglieder des Präsidiums adressiert hatten, weil VIVIAS sich erhoffte, damit einen Endpunkt zu setzen, um das andauernde Hin und Her zwischen der Gesellschaft und der Ombudsfrau zu beenden.

Sollten wir Ihnen dadurch Unannehmlichkeiten beschert haben, möchten wir uns dafür entschuldigen.

Gemäß Ihrem Schreiben vom 23. Februar 2021, erlauben wir uns, Ihnen unsere Stellungnahme zum Endbericht der Ombudsfrau zukommen zu lassen, welche aus zwei Dokumenten besteht, und zwar:

- Eine zusammenfassende Übersicht bezüglich der Vorwürfe und Behauptungen: Konfrontation der Positionen der Ombudsfrau und VIVIAS;
- Ausführliche Stellungnahme der VIVIAS zum Endbericht der Ombudsfrau.

Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie diese Dokumente, in Vorbereitung der Anhörung vom kommenden Montag, an die Präsidiumsmitglieder übermitteln würden.

Wenn die sanitären Vorschriften es erlauben, würde VIVIAS am kommenden Montag gerne durch die folgenden drei Personen vertreten werden:

- Friedhelm WIRTZ, Verwaltungsratspräsident;
- Monika VEITHEN, Vize-Präsidentin des Verwaltungsrates;
- Denis BARTH, Rechtsbeistand der VIVIAS.

Wir wünschen guten Empfang und verbleiben,
 Mit freundlichen Grüßen


 Denis Barth

Chantal Bodarwé

Cédric Robinet

Aurélié Quodbach

* Zusatzmaster in Urbanismus-, Umwelt- und Öffentliches Güterrecht / master complémentaire en droit de l'urbanisme, de l'environnement et en droit public immobilier.

Zugelassen für Kassationsprozeduren in Strafsachen / agréé en matière de cassation pénale.

Kapellstraße 26
 B-4720 Kelmis / La Calamine

E info@levigo-avocats.be
 W www.levigo-avocats.be

T +32 (0)87 65 28 11
 F +32 (0)87 55 49 96

MWST 0809.515.874

Sprechstunden nach Vereinbarung / Consultations sur RDV

Honorarkonto / compte honoraire: IBAN BE61 3630 4801 2717 / BIC BBRUBEBB
 Drittgeldkonto / compte tiers: IBAN BE41 6305 7500 1410 / BIC BBRUBEBB

ZUSAMMENFASSENDE ÜBERSICHT BEZÜGLICH DER VORWÜRFE UND BEHAUPTUNGEN: KONFRONTATION DER POSITIONEN DER OMBUDSFRAU UND VIVIAS:

4.1.1. Ist die Arbeitsvertragspolitik von VIVIAS bei Teilzeitverträgen fragwürdig?

OF: Ja, weil man nicht wissentlich weniger Stunden vereinbaren darf, als man nutzen wird und die Spanne der Zusatzstunden überschritten wird.

VIVIAS: Nein, es wird kein Gesetz gebrochen. Bei der Festlegung der Stunden herrscht Vertragsfreiheit und die erlaubte Spanne der Zusatzstunden wird nicht überschritten. Der Bericht enthält diesbezüglich kein einziges Gegenbeispiel.

Die Flexibilität wird von den Arbeitnehmern gewünscht!

4.1.2. Gibt es wiederkehrende Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung? Steckt Absicht dahinter?

OF: Es hat in drei Fällen Verzögerungen gegeben. Es ist ungesetzlich den Ausgleichstag dem Arbeitnehmer nicht zur Verfügung zu stellen, wenn er an diesem Tag krank wird. Kann nicht bewerten, ob dies absichtlich ist.

VIVIAS: Es hat keine Verzögerungen gegeben! Drei Fälle auf 12 Jahre bei 300 Mitarbeitern wären darüber hinaus üblich. Niemand wird absichtlich daran gehindert, in den Genuss der Sozialvorteile zu kommen. Es ist nicht illegal die Ausgleichstage im Krankheitsfall nicht zu verschieben.

4.1.3. Gibt es ein Verbot für Pflegehelferinnen gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben? Ist das fragwürdig?

OF: Verbot, ja! Fragwürdig, nein!

VIVIAS: Verbot, ja, jedoch nicht willkürlich! Fragwürdig, nein!

4.1.4. Wird den Raumpflegerinnen zu wenig Zeit eingeräumt, um ihre Arbeit zu erledigen?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.1.5 Wurde zu wenig Material eingekauft?

OF: Pünktuell, ja!

VIVIAS: Pünktuell, ja! Das ist in einem Unternehmen völlig normal und kein Misstand.

4.1.6 Wurde mangelhaftes Material eingekauft?

OF: Ja, einmal!

VIVIAS: Ja, einmal, aber nicht absichtlich.

4.1.7 Wird ungerechtfertigterweise Material nicht eingesetzt, dass die Arbeitsbedingungen erleichtert?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.1.8 Wurde die Stelle eines Wohnbereichsleiters nicht korrekt besetzt?

OF: Nein, sie wurde korrekt besetzt!

VIVIAS: Nein, sie wurde korrekt besetzt!

4.1.9. Fehlt es seitens einer Leitungsperson an Wertschätzung für gewisse Personalmitglieder?

OF: Ja!

VIVIAS: Schuldig, weil das Personal nur Fritten und Chips bekommen hat und kein Sekt. Ansonsten unschuldig. Es gibt nur 10 Aussagen, wovon 8 von Ehemaligen stammen. Nichts lässt darauf schließen, dass es hier einen Missstand gibt, der über die üblichen Reibereien in Unternehmen in dieser Größenordnung hinausgeht.

4.1.10 Gibt es eine Ungleichbehandlung des Personals?

OF: In drei Fällen, ja!

VIVIAS: Ist nicht überprüfbar, ohne die Anonymisierung aufzuheben. Niemand wird wissentlich ungleich behandelt!

4.1.11 Gibt es eine Ungleichbehandlung zwischen Personal- und Wohnbereichsleitern?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.1.12 Gibt es eine Ungleichbehandlung der Personalmitglieder durch ihre Vorgesetzten der mittleren Führungsebene?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.1.13 Gibt es Schikane?

OF: Ja, in Bezug ein Personalmitglied, das zwischenzeitlich entlassen wurde.

VIVIAS: Nein, die entlassene Frau war beratungsresistent, nicht teamfähig und folgte keinen Anweisungen.

4.1.14 Gibt es Mobbing?

OF: Es gibt Hinweise auf Mobbing!

VIVIAS: Nein! Darüber hinaus hat es bisher keine Mobbingklage gegeben.

4.1.15 Gibt es einen überdurchschnittliche hohe Fluktuation bedingt durch den Führungsstil der Direktion?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.1.16 Hat es eine Kündigung mit konstruiertem Kündigungsgrund gegeben?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.1.17 Wurden Personalmitglieder zu Unrecht entlassen?

OF: Ja!

VIVIAS: Nein, es ist eine Arbeitgeberentscheidung wer entlassen wird und in diesem Fall war diese Entscheidung völlig gerechtfertigt. Im Übrigen wird über eine einzige Kündigung geredet, was mit Sicherheit kein Missstand sein kann!

4.1.18 Wurde eine Kündigungsausgleichsentschädigung in fünfstelliger Höhe bezahlt?

OF: Ja!

VIVIAS: Ja!

4.2.1 Liegt Personalmangel vor?

OF: Ja!

VIVIAS: Ja! Dies liegt jedoch an der Norm und an dem lehrgefügten Arbeitsmarkt.

4.2.2. Wird den Bewohnern bei der Essenseinnahme nicht geholfen?

OF: Sie kann es nicht ausschließen, ohne es belegen zu können...

VIVIAS: Nein!

4.2.3. Wird Bewohnern bei der Einnahme der Medikamente nicht geholfen?

OF: Sie kann es nicht ausschließen, ohne es belegen zu können...

VIVIAS: Nein!

4.2.4. Wurde einer Praktikantin ungerechtfertigterweise verboten, einer Person bei der Essenseinnahme zu helfen?

OF: Es hat ein Verbot gegeben, welches jedoch gerechtfertigt war!

VIVIAS: Es hat ein Verbot gegeben, welches jedoch gerechtfertigt war!

4.2.5 Wurden bei akutem Personalmangel nicht immer alle Personen nach dem Mittagsschlaf aus dem Bett genommen?

OF: Kann nicht bestätigt werden!

VIVIAS: Weil es nicht passiert ist!

4.2.6. Werden bei akutem Personalmangel Bewohner ab 16 Uhr für die Nacht zurecht gemacht?

OF: Das ist schon vorgekommen, kann aber auch im Sinne des Bewohners sein.

VIVIAS: Dies ist effektiv vorgekommen, ist aber immer im Interesse des Bewohners, wenn es geschieht!

4.2.7 Wurden Bewohner in ihren Rollstühlen vor dem Tisch länger als nötig fixiert?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.2.9 Gibt es Kündigungen oder Krankschreibungen wegen Überlastungen?

OF: Ja!

VIVIAS: Das ist nicht auszuschließen. Dies ist aber kein Missstand. Im Alten- und Pflegebereich zu arbeiten, ist nicht jedem gegeben.

4.3.1. Ist die Doppelzimmersituation untragbar?

OF: Sie ist schwierig!

VIVIAS: Sie ist untragbar!

4.3.2 Gibt es Hygienemängel?

OF: Ja, einen!

VIVIAS: Nein, keinen (weil der Mangel zwischenzeitlich behoben wurde)!

4.3.3.1. Werden Personen beim Wechseln einer Einlage nicht frischgemacht?

OF: Vorwurf kann nicht überprüft werden, weil widersprüchliche Aussagen vorliegen.

VIVIAS: Nein!

4.3.3.2 Werden pflegerische Richtlinien unterschiedlich gehandhabt?

OF: Ja, aber es wird an der Vereinheitlichung gearbeitet.

VIVIAS: Die Schlussfolgerung der OF ist korrekt.

4.3.3.3 Ist eine Person im Krankenpflagedienst nicht immer ausreichend?

OF: Das ist nicht ideal!

VIVIAS: Ideal ist eine 24 Stunden / 24 Stunden Pflege. Die Norm gibt dies nicht her. Der Arbeitsmarkt jedoch auch nicht.

4.3.4. Ist nicht auszuschließen, dass die Pflegehelfer und das Rehabilitationspersonal bei der Übergabe von Informationen den Überblick verlieren?

OF: Das Übergabesystem ist gut!

VIVIAS: Das Übergabesystem ist effektiv gut.

4.3.5 Bekommen die Nachtwachen bei ihren Runden nicht unbedingt mit, wenn jemand erbricht und Hilfe benötigt?

OF: Bei Demenzkranken ist das möglich.

VIVIAS: Korrekt, es gibt jedoch kein Nullrisiko.

4.3.3.6. Wird geprüft, ob die Bewohner genug trinken?

OF: Ja!

VIVIAS: Ja!

4.3.4.1. Finden öfters Verwechslungen bei der Vergabe von Medikamenten statt?

OF: Vor der Verblisterung ja, danach nicht mehr.

VIVIAS: Schon vor der Verblisterung gab es nicht viele Verwechslungen. Menschliche Fehler wird es gegeben haben. Nach der Verblisterung ist der Fehler so gut wie ausgeschlossen!

4.3.4.2 Werden Medikamente unerlaubterweise von Pflegehelfern gesetzt?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.3.4.3. Wurde bei der Umstellung auf die Verblisterung dasselbe Medikament mehrfach berechnet?

OF: Ja, aber nicht zu verhindern.

VIVIAS: Nein, dasselbe Medikament wurde nicht zwei Mal berechnet. Der Altbestand war jedoch nicht zu 100% aufgebraucht bei der Umstellung!

4.3.4.4. Werden Medikamente gehortet?

OF: Nach der Verblisterung nicht!

VIVIAS: Weder vor noch nach der Verblisterung!

4.3.4.5. Wurden Medikamente nach Belieben verteilt?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.3.4.6 Wurden dringende Medikamente erst nach Tagen verfügbar?

OF: Dafür ist die Apotheke zuständig!

VIVIAS: Dafür ist effektiv die Apotheke zuständig!

4.3.4.7 Müssen dringende Medikamente am Wochenende in der Regel von den Angehörigen selbst besorgt werden?

OF: Seit der Verblisterung nicht mehr, außer in Ausnahmefällen Morphium.

VIVIAS: Vor der Verblisterung konnte dies passieren, nach der Verblisterung ist dies äußerst selten. Nie wurden am Wochenende, und schon gar nicht durch Angehörige, Morphiumpräparate oder andere BTM-Mittel gekauft!

4.3.4.8 Gibt es einen massiven Einsatz von Beruhigungsmedikamenten?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.3.4.9 Ist der Medikamentenschrank für andere Personen als die Pfleger und Pflegehelfer zugänglich?

OF: Im W.P.Z.S. Sankt-Elisabeth und Altbau des W.P.Z.S. Hof Bütgenbach ist der Zugang möglich.

VIVIAS: Ja, aber nur wenn man schwere Straftaten begeht, indem man Schlösser aufbricht!

4.3.4.10 Ist das Morphinum zugänglich, wird darüber kein Buch geführt?

OF: Es ist im selben Masse wie die Medikamente zugänglich. Der Bestand wird dokumentiert!

VIVIAS: Das Morphinum ist unter Begehung der selben Straftaten, wie im Rahmen der Beschaffung der Medikamente möglich. Der Bestand wird effektiv dokumentiert.

4.4.1. Werden Bewohner ohne Angehörige öfters verlegt?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.4.2. Gibt es Probleme mit dem Datenschutz?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.4.3. Gibt es ein Problem beim Umgang mit Beschwerden?

OF: Beschwerdesystem funktioniert. Man hat sich einmal im Ton vergriffen!

VIVIAS: Beschwerdesystem funktioniert. Wenn VIVIAS den Vorfall richtig einordnet, war der Ausrutscher im Ton nachvollziehbar!

4.4.4. Besteht im Fall von Brand die Gefahr, dass bettlägerige Personen nicht aus ihren Zimmern geschoben werden können?

OF: Ja, weil sie nicht aus den Zimmern geschoben werden müssen. Sie werden von den Rettungskräften evakuiert.

VIVIAS: Die Schlussfolgerung der Ombudsfrau ist korrekt!

4.4.5. Werden Personen ohne Grund als palliativ eingestuft?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

4.5. Vorwürfe und Behauptungen, die im Zusammenhang mit der ersten Corona Welle stehen.

4.5.1. War die Kommunikation chaotisch und gefährlich?

OF: VIVIAS ist korrekt mit der neuen Situation umgegangen.

VIVIAS: Es wurde ausreichend und gut kommuniziert.

4.5.2 Wurden die Sicherheitsmaßnahmen vom Personal nicht eingehalten?

OF: Konnte nicht überprüft werden.

VIVIAS: Nein!

4.5.3. Wurde ein Bewohner versehentlich auf die Isolierstation verlegt?

OF: Ja!

VIVIAS: Nein!!

4.5.6 Wurde das Besuchsrecht eingeschränkt, beziehungsweise verweigert?

OF: Ja, zwei Mal während der ganzen ersten Welle.

VIVIAS: Nein, kein einziges Mal!

4.5.7 Wurde eine Person als palliativ eingestuft, um den Besuch von Angehörigen zu ermöglichen?

OF: Nein!

VIVIAS: Nein!

FAZIT:

Die Ombudsfrau gibt an 80 Vorwürfe und Behauptungen erhalten zu haben.

Nicht 30, sondern 16 Behauptungen sind korrekt. Es handelt sich um: 4.1.3, 4.15, 4.1.6, 4.1.18, 4.2.1, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.9, 4.3.1, 4.3.3.2, 4.3.5, 4.3.4.1, 4.3.4.3, 4.3.4.7, 4.3.4.9 und 4.3.4.10.

Von diesen 16 sind 2 Missstände zu erkennen, und zwar die Punkte 4.2.1 und 4.3.1.

AUSFÜHRLICHE STELLUNGNAHME DER VIVIAS ZUM ENDBERICHT DER OMBUDSFRAU

Das Präsidium des Parlaments beauftragte die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft am 20. Juli 2020 eine Bestandsaufnahme der Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Organisation, die Leitung und die Dienstleistungen der von der Interkommunalen VIVIAS geführten Wohn- und Pflegezentrum der Überprüfung deren Stichhaltigkeit.

Am 17. November 2020 übermittelte die Ombudsfrau einen ersten Entwurf ihres Berichts an VIVIAS und bat, innerhalb einer Frist von 7 Tagen, um eine Stellungnahme.

Nachdem sie feststellte, dass der Bericht wohl nicht vollständig gewesen ist und VIVIAS darauf hinwies, dass man wohl kaum von Vivias verlangen könne, auf einen unvollständigen Bericht zu reagieren, überarbeitete die Ombudsfrau ihre Präsentation und übermittelte VIVIAS am 10. Dezember 2020 einen weiteren Vorbericht und räumte der Interkommunalen eine Frist von 10 Arbeitstagen ein, um darauf zu reagieren.

Aufgrund einer Krankheit des Direktors von VIVIAS und, weil VIVIAS sich von der Ombudsfrau unfair behandelt fühlte, haben wir Ihnen am 4. Februar 2021 eine Stellungnahme zukommen lassen, die auf den zweiten Vorbericht, den die Ombudsfrau hinterlegt hat, reagiert.

Das Präsidium hat diese Stellungnahme an die Ombudsfrau geschickt, die, teilweise auf die Einlassungen, die in dieser Stellungnahme enthalten sind, eingehend, am 17. Februar 2021 ihren Endbericht verfasst hat.

In den folgenden Zeilen werden wir die Nummerierung wählen, die die Ombudsfrau in ihrem Endbericht gebraucht hat. Insofern wir nicht zu allen Abschnitten etwas zu sagen haben, wird unsere Aufzählung keine logisch aufeinanderfolgende Reihe sein. Wir sind jedoch der Überzeugung, dass es für den Leser einfacher ist, wenn die Nummern in den beiden Berichten übereinstimmen und, in diesem Rahmen, die logische Aufzählung in unserer Stellungnahme vernachlässigt werden kann.

1. Zur Zusammenfassung

In ihrer Zusammenfassung gibt die Ombudsfrau an, dass knapp 80 Vorwürfe und Behauptungen vorgetragen wurden, zirka 30 davon seien stichhaltig und 20 konnten entkräftet werden.

Zum einen möchte VIVIAS allgemein feststellen, dass der Bericht eher einer gleicht. Zum anderen weist Vivias darauf hin, dass eine Behauptung nicht einem Vorwurf gleichzusetzen ist. Ein Vorwurf beinhaltet die Rüge des Verhaltens einer anderen Person, sprich die Feststellung, dass die an den Tag gelegte Handlung fehlerhaft sei.

Im Rahmen der detaillierten Aufzählung, die unter Punkt 4 folgen wird, wird VIVIAS verschiedene Behauptungen einräumen. Die Fakten, die von verschiedenen Angehörigen, beziehungsweise Personalmitgliedern geschildert werden, sind korrekt.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass VIVIAS fehlerhaft gehandelt hat. Sie sind erklärbar und manchmal sogar gesetzlich oder unternehmerisch notwendig.

Von den 50 geprüften Behauptungen (ob sie nun Vorwürfe sind oder nicht), sind 2 stichhaltig, alle anderen jedoch nicht. 14 weitere Behauptungen treffen zu, sind aber fälschlicherweise als Fehler der Vivias dargestellt worden.

Was die in der Zusammenfassung aufgeführten Behauptungen angeht, widerspricht VIVIAS vehement, dass sie in Bezug auf Teilzeitkräfte, die im Schichtdienst arbeiten, eine gesetzeswidrige Vertragspolitik an den Tag legt und das Arbeitnehmer, die ihre Rechte aktiv einforderten, seitens einer leitenden Person mangelnde Wertschätzung und Schikane erfuhren. Ebenfalls wurde der von der Ombudsfrau zitierten Wohnbereichsleiterin nicht zu Unrecht gekündigt.

VIVIAS stimmt der Ombudsfrau zu, wenn sie in ihrer Zusammenfassung aufwirft, dass die Dienstleistungen im Pflege- und Krankenpflegebereich immer noch intensiviert werden können. Eine umfassende Pflege, die gegen ein Nullrisiko strebt, kann jedoch nur erreicht werden, wenn jeder Bewohner 24 Stunden / 24 Stunden betreut wird.

Der chronische Personalmangel im Sektor ist effektiv ein sich akzentuierendes Problem!

Jeder Dienst, der in VIVIAS angesiedelt ist, bedarf der kontinuierlichen Verbesserung und Optimierung. Jeder Mitarbeiter von VIVIAS sollte seine Arbeitskraft tagtäglich in Richtung des Erreichens dieses Ziels investieren.

Ein vorgebrachtes Problem im Bereich der sanitären Hygiene, das die Ombudsfrau bei VIVIAS, also in einem Bereich, in dem sich täglich enorme Herausforderungen bezüglich der Einhaltung der Hygienevorschriften stellen, wurde zwischenzeitlich geregelt.

Die Ombudsfrau qualifiziert den Zugang zu den Medikamenten als problematisch.

VIVIAS möchte jedoch darauf hinweisen, dass sie, im Rahmen der infrastrukturellen Möglichkeiten, den bestmöglichen Schutz bietet. Damit nicht befugte Personen Zugang zu Medikamenten und explizit Betäubungsmitteln (BTM) hat, muss sie in jedem Fall mindestens eine Straftat begehen, wie zum Beispiel sich unbefugt Zutritt verschaffen oder Schlösser aufbrechen.

Während der ersten Corona Welle wurde VIVIAS viel Lob ausgesprochen, wie die völlig neue Krise gehandhabt wurde. Das Besuchsrecht wurde nicht verletzt.

2. Zur Untersuchungsmethode

Die Ombudsfrau gibt an, dass sie die Untersuchungsfragen derart gestellt hat, dass sie mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden können. Vivias stellt zu erst einmal fest, dass die Fragen, wie sie im Bericht gestellt sind, während der Untersuchung weder schriftlich noch mündlich formuliert wurden

Jede erdenkliche Frage kann natürlich mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden. Wichtig ist es jedoch, dass die Antwort auf die Frage einen Sinn macht. Wir

überlassen es Ihrer Einschätzung, ob Sie der Ansicht sind, dass die Fragen, welche die Ombudsfrau gestellt hat, wirklich allesamt mit einem einfachen „ja“ oder „nein“ zu beantworten waren. Wir glauben dies nicht und stellen fest, dass die Ombudsfrau hier ein erstes Mal gegen die Untersuchungsmethode verstößt, die sie sich selbst auferlegt hat, da die Fragestellung in den Anhörungen anders war, als anschließend auf Papier festgehalten und die Fragen auch nicht alle mit „j“ oder „nein“ beantwortet werden können.

Sie gibt auch an, dass es nicht Ziel des Berichts sei, eine Handlung zu beurteilen, sondern deren Wahrheitsgehalt festzustellen. Im Rahmen unserer Stellungnahme vom 4. Februar 2021 an das Präsidium äußerten wir den Eindruck, dass die Ombudsfrau dieses Ziel klar verfehlt hat.

In ihrem Endbericht gibt sie an, dass dies nicht so sei, denn, wenn der Vorwurf selber eine Bewertung beinhalte, so z.B. „VIVIAS führt eine fragwürdige Personalpolitik“, ist unweigerlich auch diese Bewertung Gegenstand der Überprüfung auf Stichhaltigkeit.

Dies ist nicht korrekt!

Es ist durchaus möglich, sämtliche Fakten darzulegen, die der Ombudsfrau, im Rahmen der fragwürdigen Personalpolitik offenbart wurden und ihre Meinung über die Stichhaltigkeit der Fakten zu geben. Ob diese Fakten, wenn sie denn erwiesen sind, dazu führen, dass die Personalpolitik fragwürdig ist, ist eine Bewertung, die der Ombudsfrau, nach der Methode, die sie sich selber gegeben hat, nicht obliegt.

Wenn die Ombudsfrau in ihrem Vorbericht die entsprechenden Bewertungen vornimmt, bevor sie die Stellungnahme von VIVIAS erhält, hat sie sich per se eine Meinung gebildet, ohne die eventuellen Rechtfertigungen von VIVIAS zu berücksichtigen.

In unserer ersten Stellungnahme haben wir sämtliche Punkte aufgeführt, bezüglich welcher die Ombudsfrau das Ziel verfehlt hat, eine Handlung nicht zu beurteilen, sondern deren Wahrheitsgehalt festzustellen.

Insofern die Ombudsfrau nun der Ansicht ist, dass die Bewertung eines Vorwurfs, die Beurteilung einer Handlung mit sich zieht, werden wir, auch wenn wir mit dieser Feststellung nicht einverstanden sind, die gesammelten Punkte, in denen eine Bewertung stattgefunden hat, nicht wiederholen. VIVIAS bleibt aber bei der Feststellung, dass die Ombudsfrau die eigene Methode, die sie sich gegeben hatte, nicht beachtet.

Die gleiche Feststellung äußert Vivias in Bezug auf die Aussage der Ombudsfrau, dass sie gegenüber der Einrichtung transparent vorgehen wollte.

Zum Einen räumt die Ombudsfrau selber ein, dass eine Reihe von Vorwürfen Vivias erst bekannt gegeben wurden, nachdem sie den Vorbericht zur Stellungnahme übermittelt hat. Transparent ist das nicht. Denn wie kann die Ombudsfrau, in ihrem eigenen System der Glaubwürdigkeitsbemessung, noch ihre Meinung ändern, wenn sie nur über eine entsprechende gegenteilige Aussage von VIVIAS verfügt?

Zum anderen waren verschiedene Handlungen der Ombudsfrau während der Untersuchung nicht wirklich transparent.

In der Tat hat die Ombudsfrau einen öffentlichen Aufruf gestartet, damit ihr bis zum 15. September 2020 positive oder negative Meldungen gemacht wurden.

Anschließend hat sie allerdings Meldungen wesentlich später angenommen. Verschiedene dieser Rückmeldungen wurden gar noch angenommen, nachdem die Interviews beendet wurden. Dies hat dazu geführt, dass VIVIAS nicht wirklich hierzu hat Stellung beziehen können. Wenn man dies mit dem durch die Ombudsfrau zugegebenen Umstand verbindet, dass im Vorbericht, welcher Vivias zur Stellungnahme unterbreitet wurde, Vorwürfe aufgeworfen und bewertet werden, über die Vivias vorher nie durch die Ombudsfrau informiert wurde, ist die Vorgehensweise schon als äußerst bedenklich zu qualifizieren.

Ebenfalls wertet Vivias es als sehr befremdend, dass die Ombudsfrau von vorneherein festgelegt hat, welche Person sie zu welchem Vorwurf befragt. Alle anderen Personen wurden im Gegenzug dazu nicht befragt.

Diese selektive Handhabung ist subjektiv und führt dazu, dass kein Gesamtbild entsteht.

Die Ombudsfrau gibt an, dass Vorwürfe und Unterstellungen, die einzig und allein auf der subjektiven Wahrnehmung einer Person beruhen, nicht geprüft werden konnten, weil dafür psychologische Kenntnisse nötig seien, die die Ombudsfrau nicht besitze. Sie (die subjektiven Wahrnehmungen einer Person) wurden dann als glaubwürdig eingestuft, wenn gleich mehrere Personen unabhängig voneinander ähnliche Wahrnehmungen hatten. VIVIAS war der Ansicht, dass es darum ging, Fakten zu prüfen und keine subjektiven Wahrnehmungen. Subjektive Wahrnehmungen können durchaus auch falsch sein, wenn mehrere Personen sie haben. Vieles hängt auch davon ab, in welchem Maße eine Person Kenntnis von den Regeln und Abläufen, die in einem gewissen Umfeld geschehen, hat.

Es ist auch kurios, die Glaubwürdigkeit einer Aussage daran zu messen, dass gewisse Umstände mehrfach zitiert worden sind. Hier stellt sich direkt die Frage, wie die Ombudsfrau mit dem Problem umgehen würde, wenn mehrere Vertreter von VIVIAS das Gegenteil zur anderseitig getätigten Aussage erwähnen. Diese Situation konnte nur selten vorgefunden werden, weil die Ombudsfrau meistens zu den Vorwürfen nur eine Person befragt hat. Dies hat für die Ombudsfrau natürlich den Vorteil, dass sie nicht abwägen musste zwischen mehreren Personen die +A ausgesagt haben und mehreren anderen Personen die -A aussagen. Eine Situation aufgrund einer sachlichen Pro- und Contra-Argumentation mit Schlussfolgerung hat sie erst gar nicht zustande kommen lassen!

Auch die Tatsache, dass, wenn die Gefahr bestand, Rückschlüsse zur Identität eines Beschwerdeführers gezogen werden konnten, der Inhalt der Beschwerde nicht eins zu eins vorgelegt wurde und verallgemeinert wurde, trägt nicht zur Qualität der Beurteilung bei, die im Rahmen des Berichts geschehen ist.

In der Tat, wenn ein Vorfall nicht präzise beschrieben wird, ist es weder möglich, den Vorfall präzise zu beschreiben noch ihn zu widerlegen. Die Ombudsfrau muss

dann gezwungenermaßen mit Mutmaßungen arbeiten und VIVIAS hat nicht die Möglichkeit den entsprechenden Vorwurf faktisch zu widerlegen.

Wir erlauben uns ein Beispiel zu geben:

Vorwurf: „Den Heimbewohnern wird nicht bei der Essenaufnahme geholfen“. Wie ist der Gegenbeweis zu führen, wenn man nicht weiß, auf welche konkrete Situation, beziehungsweise auf welchen Bewohner sich bezogen wird? Der Pauschal-Charakter dieses Vorwurfs verhindert von vorne herein jede Möglichkeit einer empirischen oder gezielt situativen Untersuchung.

In der Tat darf nicht jedem Heimbewohner von gleich welchem Personalmitglied in jeglichem, erdenklichem Fall Essen angereicht werden.

Es ist deshalb erwähnenswert, dass VIVIAS keinen Zugang zur Beschwerde-Akte hat, um anschließend faktische Elemente gegen besagte Vorwürfe vorzubringen, die nicht identifizierbare Personen zu nicht genau bestimmbar Vorkommnissen gemacht haben.

Schließlich versteht VIVIAS nicht, warum verschiedene Behauptungen, die getätigt wurden, nun einfach aus dem Endbericht verschwunden sind!

In ihrer ersten Stellungnahme stellte VIVIAS folgendes fest:

Die Aussage der Ombudsfrau, dass eine Untersuchungsmethode in Form einer Kombination von verschiedenen Methoden der Datensammlung zu bevorzugen ist und Prozesse sowie deren Kontrolle anhand von Rechtsvorschriften, Leitfaden, Interviews und Daten zu überprüfen sind, wurde nicht umgesetzt. Die Zielsetzung, eine Handlung nicht zu beurteilen, sondern deren Wahrheitsgehalt festzustellen, wurde auch verfehlt.

Wir erlauben uns ein ganz simples Beispiel zu geben.

Im Punkt 3.1.11 **des 2. Vorberichts** erwähnte die Ombudsfrau folgende Aussage.

„Alle Wohnbereichsleiter und die Verantwortliche der Pflege bezahlen 1 € für das Essen. Wir zahlen 3,5 EUR für die Bons“.

Eine Einsicht in die Verkaufslisten von Essenbons für das Personal in der Buchhaltung, sowie eine ausführliche und vernünftige Befragung des Personals hätten der Ombudsfrau erlaubt festzustellen, dass diese Behauptung schlichtweg falsch ist.

Aus dem Bericht geht ganz klar hervor, dass sie, abgesehen von der Sozialbilanz, keine Einsicht in die Finanzen der Interkommunalen genommen hat.

Sie kombinierte weder Methoden noch zog sie umfassende Daten zur Überprüfung heran, wohl aber stellt sie anschließend eine “Ungleichbehandlung” fest. Dieses Beispiel widerlegt zeitgleich 3 Richtlinien der vorher von ihr festgelegten und definierten Untersuchungsmethode.“

Ganz kurios ist dann, dass diese Behauptung im Endbericht überhaupt nicht mehr erwähnt wurde!!

Das Gleiche gilt für die Behauptung, dass für das Küchenpersonal Arbeitsschuhe mit Stahlkappen bezahlt werden und für die anderen nicht!

Eins wäre es gewesen, nach der Stellungnahme von VIVIAS diese Behauptungen als entkräftet anzusehen, etwas ganz anderes ist es jedoch, diese Behauptungen einfach nicht mehr aufzuführen!

Zum einen ist dies nicht transparent, zum anderen wirft dies Fragen darüber auf, welche anderen Dinge VIVIAS noch nicht gesehen hat, weil sie keinen Zugang zu den Akten hat, und demnach nicht weiß worüber eine Beschwerde geführt wird!

4. Bezüglich der Analyse der Ombudsfrau zur Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen:

4.1.1. Zur Frage, ob die Arbeitsvertragspolitik von VIVIAS bei Teilzeitverträgen fragwürdig ist?

Die Ombudsfrau stellt fest, dass VIVIAS sein Personal für die Anzahl Stunden einstellt, während welchen die Arbeitsleistung mindestens gebraucht wird. Sie wirft auf, dass, wenn es Fluktuationen im Personal gibt, weil verschiedene Personen abwesend sind, diesen Personen dann systematisch abverlangt würde, mehr Arbeitsstunden zu leisten, die dann aber entlohnt würden. Dem stellt sie die Praxis in anderen W.P.Z.S. entgegen, wo man von Anfang an Verträge über eine größere Stundenanzahl abschließen würde, wo man jedoch gezwungen wird, Urlaub zu machen, wenn zu einem gewissen Zeitpunkt zu viel Stundenkapital da ist und man nicht alle beschäftigen kann.

Im Rahmen ihres zweiten Vorberichts schlussfolgerte die Ombudsfrau dann, dass diese Vorgehensweise fragwürdig ist, weil, laut Sozialinspektion ein Arbeitsvertrag für die Anzahl Stunden abgeschlossen werden muss, die voraussichtlich geleistet werden und, sollten Zusatzstunden anfallen, müssen diese mindestens 5 Arbeitstage im Voraus ausgehängt werden, wobei der Arbeitnehmer mit Zusatzstunden einverstanden sein muss.

In ihrer ersten Stellungnahme an das Präsidium warf VIVIAS auf, dass die Schlussfolgerung der Ombudsfrau juristisch falsch ist. Im privaten Arbeitsrecht herrscht Vertragsfreiheit. Demnach, solange die Parteien nicht die Mindestwochen Arbeitszeit, die durch Artikel 11bis, Absatz 5 - 9 des Gesetzes vom 3. Juli 1978 bezüglich der Arbeitsverträge unterschreiten und die Arbeitszeit, die einem Vollzeitstundenplan, der in einem bestimmten Sektor anwendbar ist, entspricht, nicht überschreiten, können die Parteien frei zusammen festlegen, welche Arbeitszeit vorgesehen wird. Beide Parteien sind beim Vertragsabschluss frei, den Vertrag anzunehmen oder abzulehnen.

Wie die Ombudsfrau es richtig feststellt, kann ein Arbeitgeber dann auch den Arbeitnehmer nicht dazu zwingen mehr Stunden zu leisten als die, die vertraglich vorgesehen sind. Das Arbeitsrecht schützt den Arbeitnehmer, indem es ihm ein

gewisses Verweigerungsrecht einräumt [(siehe W. VAN EECKHOUTTE + V. NEUPREZ, Compendium, Droit du travail, 2019-2020, T., 1, S. 856 und folgende)].

Nachdem die Ombudsfrau diese Einlassung zur Kenntnis genommen hat, schlussfolgert sie, dass die Vertragsfreiheit gilt, solange sie sich im Rahmen des Gesetzes über die Arbeit vom 16. März 1971 bewegt, was nicht der Fall sei. Die Stellungnahme der Sozialinspektion zeige die Grenzen auf. Demnach ist das Nicht-Anpassen des Arbeitsvertrags auf Anfrage des Arbeitnehmers, der während eines Quartals mehr als die maximal erlaubte Anzahl Zusatzstunden leistet, gesetzeswidrig.

Für die Ombudsfrau ist somit der Umstand nicht korrekt, dass VIVIAS systematisch Pflegehelfer mit Teilzeitverträgen mit mehr Stunden als vertraglich und rechtlich erlaubt sind, einsetzt, ohne dabei jedoch den Vertrag nach einem Quartal auf Anfrage anzupassen.

Stellungnahme von VIVIAS:

Die Ombudsfrau bleibt auf dem Holzweg!

VIVIAS hat nie infrage gestellt, dass man die maximale Anzahl an Zusatzstunden während eines Quartals nicht überschreiten darf.

Dies tut VIVIAS auch nicht!

Es ist bezeichnend, dass die Ombudsfrau, die die Gesamtheit der Personalakten zur Verfügung hatte, nicht ein konkretes, gegebenenfalls anonymisiertes Beispiel aufführt, wo die Anzahl an Zusatzstunden pro Quartal überschritten worden ist.

Fakt ist, dass das eben erwähnte System nur dann illegal ist, wenn die Anzahl der Zusatzstunden über das gesetzliche Maximalmaß hinausreichen, was die Ombudsfrau jedoch nur im Rahmen einer Pauschalvermutung annimmt, ohne jedoch eine einzige Akte aufzuführen, in der es konkret belegt wäre.

Stellt man die Gesamtsumme der Vertragsstunden des Pflegepersonals den tatsächlich geleisteten gegenüber, beträgt das Verhältnis mehr als 90 zu 100, in einem WPZS dieser Größenordnung mit vorwiegend teilzeitbeschäftigtem weibliche Personal eine ganz normale Ratio.

VIVIAS möchte auch daran erinnern, dass sie vernünftig mit öffentlichen Geldern und den Beiträgen der Bewohner umgehen muss. Dies bedeutet, dass VIVIAS nicht unendlich viel ausgeben kann und es für besser empfindet, vorsichtig zu sein und die Anzahl Arbeitsstunden derart zu definieren, dass sie auch sicher gebraucht werden und, wenn zu wenig Arbeitsleistung da ist, nachzufragen, ob der entsprechende Arbeitnehmer bereit ist, mehr Stunden zu leisten. Es sei daran erinnert, dass, wenn man einmal mehr Arbeitsstunden vereinbart hat und diese nicht geleistet werden, der Lohn trotzdem zu zahlen ist.

Die Ombudsfrau schweigt sich dann auch darüber aus, ob ihrer Meinung nach, es besser ist, mehr Arbeitsstunden mit dem Arbeitnehmer zu vereinbaren und ihn dann zwangsweise in Urlaub zu schicken.

Diese Vorgehensweise ist übrigens illegal! In der Tat kann ein Arbeitgeber einen Arbeitnehmer nicht zwingen, seinen Urlaub dann zu nehmen, wenn er es bestimmt. Der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer müssen gemeinsam entscheiden, wann der Urlaub genommen wird und, falls sie keine Übereinkunft finden, entscheidet das Arbeitsgericht (A.G.H. Lüttich, 2/11/1995, *Chron. D. S.*, 1997, S. 137).

Fazit von VIVIAS: Es ist nicht verboten, im Rahmen von Zusatzstunden, mehr Arbeitsstunden zu leisten, als vertraglich vorgesehen, insofern der Arbeitnehmer damit einverstanden ist und die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen einhalten werden. Die Vorgehensweise stellt darüber hinaus einen umsichtigen Umgang mit öffentlichen Mitteln dar und, die Alternative, die durch die Ombudsfrau suggeriert wird (Zwangsurlaub), ist nicht gesetzeskonform!

VIVIAS hat übrigens Rückmeldungen seitens seiner Personalmitglieder erhalten, nachdem sie gefragt hat, ob im allgemeinen ein anderes System gewünscht würde, sprich eine Verpflichtung auferlegt werden sollte, mehr Stunden zu leisten.

Dies ist absolut nicht der Fall! Viele Mitarbeiter berichten, dass die bestehende Regelung, es überhaupt erst möglich macht, den Job auszuüben. Dadurch wird eine gewisse Flexibilität auch für den Arbeitnehmer erreicht. In der Tat kann er so die private Zeit planen und auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse oder die seiner Familie eingehen. In Wochen, Monaten oder Quartale, in denen diese Personen ihrem Privatleben den Vorrang geben wollen (Prüfungszeit der Kinder, spezifische Situationen wie Pflege eines Elternteils, ...), möchten sie keine Zusatzstunden leisten.

4.1.2 Zur Frage, ob hinter den wiederkehrenden Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sozialgesetzgebung die Absicht steckt, die Rechte von Arbeitnehmern zu beschneiden?

Im Rahmen ihres zweiten Vorberichts kam die Ombudsfrau zur Schlussfolgerung, dass die Rechte der Arbeitnehmer beschnitten würden und dahinter Absicht stünde.

Im Rahmen ihres dritten Berichts, stellt sie nun fest, dass, bei den Personalmitgliedern, die in der Vergangenheit ihre Rechte eingefordert hatten, VIVIAS diese, mitunter nur zögerlich oder unverhältnismäßig spät, beziehungsweise gar nicht umgesetzt habe. Ob dies Absicht war, könne sie nicht beurteilen.

VIVIAS möchte hier ganz deutlich sein. Die Rechte der Arbeitnehmer werden respektiert und es wird auch, mit Sicherheit, nicht absichtlich etwas verzögert.

Die Ombudsfrau berichtet von drei (!) Verzögerungssituationen auf zwölf Jahre (!) : eine Nachzahlung, die im Rahmen des Konzertierungsausschusses entschieden wurde, die Auszahlung der Jahresendprämie eines Mitarbeiters, die nachfolgend reguliert werden musste und eine Stundenanpassung bei der Berechnung des Urlaubs eines weiteren Mitarbeiters.

In zwei dieser Fälle hat es keine Verzögerung gegeben. Die Nachzahlungen, die respektive vier oder zehn Monate nach der Entscheidung getätigt wurden, sind als fristgerecht zu werten, da der Lösungsprozess mit anschließender Berechnung

mit einer entsprechenden Bescheinigung trotzdem verbieten dürfe, gewisse pflegerische Tätigkeiten auszuüben.

Diese Schlussfolgerung ist korrekt.

VIVIAS möchte jedoch trotzdem darauf hinweisen, dass die Entscheidung, Pflegehelfern gewisse Tätigkeiten zu verbieten, nicht willkürlich getroffen werden, sondern unter Berücksichtigung aller interdisziplinären Arbeitsprozesse rund um den Bewohner.

4.1.4 Zur Frage, ob den Raumpflegerinnen zu wenig Zeit eingeräumt wird, um ihre Arbeit zu verrichten?

Die Ombudsfrau schlussfolgert, dass der Personaldruck beim Raumpflegepersonal besonders hoch sei, sie jedoch keine Elemente sieht, die belegen, dass es ein Hygieneproblem gibt.

Sie gibt jedoch an, dass ihr zugetragen wurde, dass:

„Um korrekte Arbeit zu leisten, werden Überstunden gemacht, die nicht bezahlt werden, sondern gezwungenermaßen ehrenamtlich.“

Dies ist nicht korrekt: VIVIAS arbeitet mit einer Stempeluhr, die genau erfasst, wann den Dienst angetreten, bzw. beendet hat. Begründete Zusatzstunden werden, wie es gesetzlich vorgeschrieben ist, immer bezahlt.

Und dass ihr zugetragen wurde, dass:

„Fenster werden selten und unregelmäßig geputzt.“

Dies ist nicht korrekt: ein professionelles Unternehmen (Fa. Margraff) putzt 2x/ Jahr (vor Ostern und vor Allerheiligen) alle Fenster in Bütgenbach von außen.

In Sankt-Vith wird dies aufgrund des einfacheren Zugangs vom Raumpflegepersonal gemacht.

Für die Innenseite der Fenster sind die Mitarbeiterinnen der Raumpflege zuständig. Diese Arbeit wird in regelmäßigen Abständen von deren Dienstleitung organisiert.

Fazit der VIVIAS: Die Ombudsfrau hat Recht, es gibt kein Hygieneproblem. Im Vergleich zu vielen anderen Einrichtungen derselben Natur ist die Sauberkeit in den Einrichtungen von Vivias beispielhaft!

4.1.5 Wurde zu wenig Material eingekauft?

VIVIAS bestreitet nicht, dass es wohl, sehr punktuell, Situationen gegeben hat, in denen bestimmte Artikel in zu geringer Anzahl bestellt worden sind. In der ersten Pandemie-Zeit war dies z.B. mit enormen Lieferengpässen an Schutzmaterial zu begründen.

Dies ist jedoch kein rekurrenter Missstand. Bei der Größe von VIVIAS ist es völlig normal, dass irgendwann trotz vorsorglicher Bestellung Material ausgeht oder knapp wird, und dann dringend nachbestellt werden muss.

4.1.6 Zur Frage, ob mangelhaftes Material eingekauft wurde?

Es ist korrekt, dass VIVIAS **einmal** mangelhafte Handschuhe eingekauft hat. VIVIAS hat jedoch nicht absichtlich mangelhafte Handschuhe eingekauft! Es wurde ein Produkt geliefert, das am Ende nicht den Anforderungen entsprach. Der Käufer kann leider nicht immer im Voraus wissen, ob die Ware, die er geliefert bekommt, korrekt ist. Es soll bisweilen schon Mal geschehen sein, dass mehrere Millionen Gesichtsmasken, die mangelhaft waren, gekauft wurden!

4.1.9 Zur Frage, ob es der Direktion an Wertschätzung für das Personal fehlt?

Es ist VIVIAS absolut unmöglich, konkret auf die Vorwürfe einzugehen, die die Ombudsfrau schildert. Diese sind derart anonymisiert und betreffen fast ausschließlich banale Ereignisse, sodass es nicht möglich ist, sie derart zu identifizieren, dass Vivias dazu Stellung beziehen kann.

Die einzige Erwägung, die konkret genug ist, damit sie bewertet werden kann, ist die, dass nach Eröffnung des Neubaus die geladenen Gäste Sekt und Häppchen erhielten und das Personal „nur“ Chips und Fritten.

Wir glauben jedoch, dass diese Behauptung keines Kommentars bedarf. Sie zeigt aber, bei welchen Kleinigkeiten, ob diese nun üblich sind oder nicht, ein Teil des Personals der VIVIAS sich schon ungleich behandelt fühlt.

Außerdem wurde für die Mitarbeiter ein großes Fest organisiert, bei dem der ganze Abend (und die ganze Nacht) auf Kosten von Vivias gefeiert wurde (mit den oben genannten Fritten, kleinen Knabbereien, einer großen Getränkeauswahl, einem DJ, usw.).

Alle anderen Aussagen sind leider nicht zu bewerten.

Beispiel: *„Nach über dreißigjähriger Zugehörigkeit hat ein Personalmitglied kein Brief bekommen mit der Botschaft, „Schade, dass Du gehst“.* Natürlich weiß man nicht über wen man redet, man kennt die Umstände nicht, unter welchen die Person gegangen ist. Wurde sie gegangen? Ist sie selbst gegangen? Wurde sie pensioniert? Gab es Streit? Die Ombudsfrau hält selber fest, dass die meisten der Personen, die sich gemeldet haben, im Konflikt mit der Direktion standen.

Es bleibt in einem Betrieb wie VIVIAS nicht aus, dass es Personalmitglieder gibt, die mit ihrer Direktion nicht einverstanden sind. Diese wollen der Direktion dann auch erfahrungsgemäß nichts Gutes.

Wir haben den Eindruck, dass das Präsidium diese Frage unter dem Blickpunkt von folgendem Zahlenmaterial bewerten sollte.

Zur Erinnerung, die Frage der Ombudsfrau richtete sich an die aktuellen und ehemaligen Mitarbeiter der VIVIAS.

Es handelt sich um 10 negative Aussagen, von 8 ehemaligen Personalmitgliedern. Es bleiben also, bei rund 320 Mitarbeiter, die aktuell bei VIVIAS arbeiten, um ganze zwei Personen, die der Ansicht sind, dass ihnen nicht die genügende Wertschätzung entgegenbracht wird.

In jedem Betrieb dieser Größe bleibt es nicht aus, dass gewisse Mitarbeiter frustriert sind und jede Gelegenheit suchen, um ihrem Frust Luft zu machen. Unter Berücksichtigung der Gesamtzahl Mitarbeiter (und hinzu noch der Ehemaligen) hält sich der Frust sehr in Grenzen!

Was das W.P.Z.S. Sankt-Elisabeth angeht, hat man auf Aussagen von Ehemaligen zurückgreifen müssen, um überhaupt etwas schreiben zu können...

Fazit der VIVIAS:

Jeder Arbeitnehmer wird vom Leitungspersonal mit der notwendigen Wertschätzung behandelt.

Dass es Reibereien in einem großen Betrieb gibt, ist vollkommen normal. Bei aktuell zwei Beschwerden auf 320 Personalmitglieder, kann man mit Sicherheit nicht von einem Missstand reden!

4.1.10 Zur Frage, ob es eine Ungleichbehandlung des Personals gibt?

VIVIAS hält diesen Vorwurf für grotesk, möchte jedoch folgendes feststellen und erwidern:

Zunächst einmal ist VIVIAS sehr überrascht darüber, dass die Ombudsfrau Vorwürfe auslöst, die sie in ihrem zweiten Vorbericht analysiert hat.

Warum wurden folgende Beispiele der Ungleichbehandlung, die ihr zugetragen wurden, einfach fallen gelassen und nicht, wie VIVIAS es in seiner ersten Stellungnahme dargestellt hat, als grotesk dargestellt:

- Das Küchenpersonal bekommt das Essen umsonst. Alle Wohnbereichsleiter und die Verantwortlichen der Pflege bezahlen 1 €. Wir zahlen 3,5 € für die Bons;
- In der Küche gibt es Arbeitsschuhe mit Stahlkappen, die kriegen das bezahlt. In der Küche laufen wir Raumpfleger in Sandalen. Ich bekomme keine Arbeitsschuhe bezahlt. Die Regeln sollten für alle gelten;

Würde eine umfassende Information nicht beinhalten, dass diese Vorwürfe beibehalten werden und man mitteilt, wie man damit umzugehen gedenkt?

VIVIAS möchte darauf hinweisen, dass:

Das Küchenpersonal effektiv die Mahlzeiten gratis erhält, weil das bei Vertragsabschluss mit Sodexo so festgelegt wurde. ALLE anderen bezahlen den gleichen Betrag: 1 Euro für Fritten oder 3 Euro für ein komplettes Menü. Durch simple Einsicht in die Kassenbücher hätte man das prüfen können, und somit keine falsche Schlussfolgerung gezogen.

Für die Mitarbeiter der Küche sind Schuhe mit Stahlkappen Pflicht, damit sie sich bei der Arbeit nicht verletzen (falls scharfe Messer oder schwere Töpfe fallen).

Das ist bei den Mitarbeiterinnen der Raumpflege nicht erforderliche, weil sie mit ebensolchem Material nicht arbeiten. Für alle Mitarbeiter im ganzen Haus ist geschlossenes, (rutsch-)festes Schuhwerk angeraten.

Die Ombudsfrau kommt zum Schluss, dass es gerechtfertigte und ungerechtfertigte Ungleichbehandlungen sowie Vorwürfe, die nicht überprüft werden konnten.

Auch wenn VIVIAS wieder mal verwundert feststellt, wie man diese Kategorisierung machen kann, obwohl man nicht bewerten möchte (siehe Wahl und Umsetzung der Methode), kann sie sich in keinsten Weise damit einverstanden erklären, dass es ungerechtfertigte Ungleichbehandlungen beim Personal gibt.

VIVIAS hat den Eindruck, dass die Interkommunale seitens der Ombudsfrau wie eine lokale Behörde angesehen wird, die über ein starres Verwaltungssystem verfügt. Dies ist jedoch die falsche Herangehensweise. VIVIAS ist ein Betrieb der größtenteils nach privatwirtschaftlichen Kriterien geführt werden muss, damit das Einnahmen-Ausgaben-Verhältnis mit einem nicht geringen Defizit für die fünf kapitalgebenden Gemeinden der Eifel nicht ausufert.

Auch wenn VIVIAS selbstverständlich versucht, alle Personen gleich zu behandeln, so kann nicht ausgeschlossen werden, dass, aufgrund gewisser objektiver Kriterien, verschiedene Personen anders behandelt werden. Eine Andersbehandlung stellt jedoch nicht eine nicht gerechtfertigte Ungleichbehandlung (Diskriminierung) dar.

Man muss in jedem Fall prüfen, ob das Unterscheidungskriterium objektiv gewählt ist und wenn ja, ob die Unterscheidung vernünftig zu rechtfertigen ist.

Was das zeitliche Verbot angeht, die Station für eine „andere Berufsgruppe als die Krankenpfleger“ zu verlassen, so wäre es nicht schlecht, wenn die Ombudsfrau mitteilen würde, um welche Berufsgruppe es sich handelt, und den Fall genau schildern würde, damit VIVIAS konkret Stellung beziehen kann. So ist dies vollkommen unmöglich.

VIVIAS kann auch nicht zu dem Vorwurf Stellung beziehen, dass *„junge Mädchen einen Arbeitsvertrag für eine Tagesschicht von 50-60 Stunden hatten und arbeiteten 100 Stunden und mehr nach Bedarf. Eine Kollegin habe mehr Stunden beantragt, mehrere Male aber der Vertrag wurde nie angepasst“*.

VIVIAS kann zu diesem Vorwurf nichts Intelligentes sagen, wenn man nicht weiß auf welche konkrete Situation und Person hingewiesen wird. In ihrer ersten Stellungnahme führte VIVIAS aus, dass man nicht 50/60 Stunden, bzw. 100 Stunden

pro Tag arbeiten kann. Die Ombudsfrau gibt nun an, dass man dies monatlich sehen muss. Soweit so gut.

In diesem Zusammenhang kann VIVIAS ausführen, dass 50 Wochenstunden als solche nie verteilt werden, weil das illegal ist. VIVIAS räumte schon ein, dass beim Personal nachgefragt wird, ob es bereit ist Zusatzstunden zu tätigen. Diese Zusatzstunden gehen jedoch nie über das gesetzlich vorgeschriebene Maximum hinaus. VIVIAS kann sich an keinen Fall erinnern, wo Aufstockungen ungerechtfertigterweise nicht gewährt worden wären.

Fazit:

Warum werden verschiedene Vorwürfe der Ungleichbehandlungen, die im zweiten Vorbericht erwähnt werden, im endgültigen Bericht nicht mehr erwähnt? Wenn VIVIAS die Methode der Ombudsfrau richtig verstanden hat, wollte sie, in aller Unparteilichkeit berichten, welche Vorwürfe sie bestätigen konnte und welche nicht?

Was die, laut Ombudsfrau, ungerechtfertigten Ungleichbehandlungen angeht, die sie festgestellt hat, so kann VIVIAS diese nicht überprüfen, weil sie nicht konkret genug sind, überprüfen. Vivias möchte jedoch ausdrücklich darauf hinweisen, dass es nach ihrem Wissen keine absichtliche Ungleichbehandlung des Personals gibt.

4.1.12 Zur Frage, ob es eine Ungleichbehandlung des Personals durch die Wohnbereichsleiter gibt?

Die Ombudsfrau beginnt ihre Analyse mit der Bewertung der Frage, ob es eine Ungleichbehandlung zwischen Wohnbereichsleitern und Personalmitgliedern gibt, und zwar in Bezug auf die Einhaltung von Arbeitszeiten, dem Erhalt von Ausgleichstagen, bei der Urlaubsplanung und des Vorsehens von Planstellen.

Nachdem die Ombudsfrau ihre Prüfung beendet und schlussfolgert, dass sie eigentlich nichts feststellen kann, empfiehlt sie der Heimleitung zu prüfen, ob „das Personal dieses einen Dienstes“ sich weiterhin ungleich behandelt fühlt.

VIVIAS kann nicht erkennen, wie sie eine Ungleichbehandlung untersuchen kann, die nicht festgestellt wird, und die es darüber hinaus nicht gibt. Man kann sich jedoch dessen gewiss sein, dass, wenn es Beschwerden gibt, diese untersucht werden. Das Personal hat die Möglichkeit, sich an die ganze Hierarchie zu wenden. Wenn das Personal anschließend noch immer der Ansicht ist, dass es auf taube Ohren stößt, kann es einzelne Mitglieder des Verwaltungsrats, dessen Vize-Präsidenten oder dessen Präsidenten ansprechen, die jeder Beschwerde gewissenhaft nachgehen würden. Dies wird durch die Ombudsfrau übrigens auch, später im Bericht, so festgehalten.

Darüber hinaus, nachdem die Ombudsfrau im zweiten Vorbericht über die Küche sprach, spricht sie nun von „diesem einen Dienst“. Handelt es sich hierbei um die Küche? Soll VIVIAS in einem anderen Dienst prüfen?...

Fazit:

Es wurde keine Ungleichbehandlung des Personals durch die Wohnbereichsleiter festgestellt.

4.1.13 Zur Frage, ob es Schikane gibt?

Die Ombudsfrau führt eine Reihe von Vorwürfen auf, die zwei ehemalige Personalmitglieder formuliert haben.

Sie ist der Ansicht, dass die letzten fünf Behauptungen auf Seite 22 erwiesen seien, weil es einen Zeugen gäbe, der bei dem Telefonat mit dem Vorgesetzten und der Anhörung dabei war.

Auf ein Telefonat verweist jedoch nur der drittletzte Vorwurf und auf die Anhörung die zwei letzten Vorwürfe.

Wie die Ombudsfrau zur Schlussfolgerung kommen kann, dass durch den Zeugen oder das Telefonat belegt werden kann, dass dem Personalmitglied nicht mitgeteilt worden ist, dass einem anderen Personalmitglied gekündigt wurde und dieses Hausverbot hatte und man ihr danach vorgeworfen habe, mit dem gekündigten Personalmitglied Kontakt aufgenommen zu haben und einen Arzttermin nicht korrekt gemeldet zu haben, kann VIVIAS nicht nachvollziehen.

VIVIAS möchte nochmals darauf hinweisen, dass die Bestrebungen, die Aussagen zu anonymisieren nichts bringen. Wenn die Ombudsfrau konkret mitteilt, um wen es sich handelt, kann VIVIAS auch dazu Stellung beziehen.

Bei der Dame, die sich schikaniert fühlt, handelt es sich um [REDACTED]. VIVIAS hat ihr alle Möglichkeiten eingeräumt sich zu bewähren. Sie wurde sogar aktiv durch Supervision unterstützt ([REDACTED]). Diese Dame war jedoch ganz einfach beratungsresistent. Sie ist nicht teamfähig, sie hat strikte Anweisungen einfach nicht befolgt (zum Beispiel, dass Pflegehelfer keine Medikamente stellen dürfen) und war nicht kooperativ. Die Ombudsfrau hat dies übrigens in der Personalakte einsehen können und Herr Wampach hat ihr dies telefonisch auch detailliert auseinandergelegt, sodass VIVIAS nicht nachvollziehen kann, wie die Ombudsfrau in diesem Fall auf Schikane kommt.

Was die Empfehlung angeht, möchte VIVIAS darauf hinweisen und das geht auch aus dem Bericht der Ombudsfrau hervor, dass [REDACTED] begleitet war. Das Recht, das in der Arbeitsordnung verankert ist, wird durch VIVIAS eingeräumt.

Fazit:

Es gibt keine Schikane bei VIVIAS. Jeder Mitarbeiter hat das Recht sich bei einem Gespräch mit der Hierarchie begleiten zu lassen.

4.1.14 Zur Frage, ob es Fälle von Mobbing gab?

Die Ombudsfrau gibt die Stellungnahme von VIVIAS auf den Seiten 24 und 25 ihres Endberichts korrekt wieder.

VIVIAS hält diese Stellungnahme integral aufrecht.

Am Ende bleiben 5 Beschwerden von unzufriedenen Personalmitgliedern gegen eine Leitungsperson. VIVIAS kann hierin kein Mobbing erkennen.

Ob jeder einzelne Vorwurf, den die Personalmitglieder schildern, als Mobbing bezeichnet werden kann, überlassen wir der Einschätzung des Präsidiums.

4.1.15 Zur Frage, ob es eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation bedingt durch den Führungsstil der Direktion gibt?

VIVIAS kann sich natürlich nicht in die Köpfe der Leute versetzen, um zu prüfen, ob der Führungsstil der Direktion eine Kündigungsursache für die Arbeiternehmer darstellt. Dass es jedoch Arbeiter gibt, die mit gewissen Entscheidungen der Direktion nicht einverstanden sind und deshalb ihr Arbeitsverhältnis beenden, ist nicht auszuschließen. Das wird es wohl in jedem Betrieb geben.

Wenn die Ombudsfrau schlussfolgert, dass zwei Personalmitglieder gekündigt haben, weil sie mit dem Führungsstil nicht einverstanden sind, dann scheint dies bei der bestehenden Größenordnung von Vivias nicht unverhältnismäßig zu sein.

VIVIAS möchte jedoch die Ombudsfrau in folgender Passage zitieren:

„Eine andere Heimleiterin wies auf die Schwierigkeit hin, eine solche Funktion auszuüben und Kritik auszuhalten, obschon das Beste gegeben wurde: „Die Leute sind immer unzufrieden. Das ist grausam. Es kann so vieles und Gutes geleistet werden, aber Rückmeldungen sind sehr oft negativ und sehr selten positiv - das ist sehr energieraubend.“

Genau dies geschieht hier! Genau das macht die Ombudsfrau!

Sie wird von einigen Wenigen instrumentalisiert, damit diese ihrem Ärger Luft machen können. Dadurch entsteht eine Blase von negativen Empfindungen, die mit der Realität vor Ort bei VIVIAS nichts zu tun hat.

4.1.16 Zur Frage, ob es eine Kündigung mit konstruiertem Kündigungsgrund gab?

Im Rahmen ihrer ersten Stellungnahme hat VIVIAS ausgeführt, warum es keine Grund braucht, um einen Arbeitnehmer zu entlassen.

In der Tat:

« Chaque partie à un contrat de travail peut, en droit belge, imposer à l'autre sa volonté de mettre fin à la collaboration, sans que son contractant puisse lui imposer

la poursuite de l'exécution du contrat » (J. CLESSE, F. KEFER, Manuel de droit du travail, Collection de la Faculté de droit de l'Université de Liège, Larcier, 2014, S. 401).

« *Le pouvoir de résiliation unilatérale du contrat de travail a pour conséquence que l'existence d'une motivation ou d'une motivation adéquate n'est pas une condition d'efficacité d'un licenciement.* » (IBID., S. 435).

Demnach, wenn VIVIAS die Kündigungsausgleichsentschädigung zahlt, braucht sie, in einer ersten Phase, die Kündigung nicht zu begründen.

Erst wenn der Arbeitnehmer die Frage stellt, muss die Kündigung im Nachhinein begründet werden. Nur eine Entscheidung des Arbeitgebers, die offensichtlich unvernünftig ist, kann, aufgrund des Kollektivabkommens Nummer 109 zu einer Zusatzentschädigung führen (diese Forderung beruht dann auch nicht auf das Kollektivabkommen, welches auf den öffentlichen Sektor nicht anwendbar ist, sondern auf eine Entscheidung des Verfassungsgerichtshofs, wobei in dem speziellen Fall noch zu prüfen bliebe, ob sich die Situation vor dem Entscheid des Verfassungsgerichtshofes abgespielt hat).

Die Ombudsfrau verwechselt auch offensichtlich die Prozedur, die anzuwenden ist, wenn ein Arbeitgeber eine Disziplinarmaßnahme auferlegen möchte mit der allgemeinen Möglichkeit einen Vertrag zu kündigen. Sicherlich kann die Disziplinarmaßnahme auch eine Kündigung sein. Aufgrund der Kündigungsmacht des Arbeitgebers, wird die Disziplinarmaßnahme „Kündigung“ nie genutzt, weil es nicht nötig ist. Entweder ist das Vergehen schlimm und ein Arbeitsvertrag wird aus schwerwiegendem Grund aufgelöst, wobei der Arbeitgeber dann, im Rahmen einer gewissen Prozedur, diesen schwerwiegenden Grund belegen muss oder eine andere Disziplinarmaßnahme wird, nach Beachtung der Prozedur, die in der Arbeitsordnung enthalten ist, auferlegt. Es gibt jedoch in der belgischen Rechtsordnung kein Prinzip, dass ein Arbeitgeber einen Arbeitnehmer nur dann kündigen kann, wenn hierfür ein plausibler, beziehungsweise adäquater Grund vorliegt.

Fazit:

VIVIAS hat keine Kündigungsgründe konstruiert!

4.1.17 Zur Frage, ob Personalmitglieder zu Unrecht entlassen wurden?

Hier analysiert die Ombudsfrau eigentlich die gleiche Situation, wie die, die sie schon bezüglich der Schikane bewertet hat. Es handelt sich um dieselbe Beschwerdeführerin.

Die Ombudsfrau schlussfolgert, dass man einen Kündigungsgrund gesucht hat, weil das entsprechende Personalmitglied „lästig“ war.

Es sei nochmals darauf hingewiesen, dass VIVIAS keinen Grund braucht, um jemanden zu kündigen (siehe supra).

Auf die Gefahr hin, sich zu wiederholen: VIVIAS hat die Entlassung von [REDACTED] nie bereut und stellt diese nicht in Frage. Im Gegenteil.

[REDACTED] war in der Tat nicht teamfähig, sie hat strikte Anweisungen einfach nicht befolgt und war total unkooperativ. Die Ombudsfrau hatte dies übrigens in der Personalakte einsehen können und Herr WAMPACH hat ihr dies telefonisch auch detailliert auseinandergelegt.

Was die Empfehlung der Ombudsfrau angeht, so verliert sie offensichtlich aus den Augen, dass es einen erheblichen Unterschied zwischen der Auflösung eines Arbeitsverhältnisses und der Beendigung eines Dienstverhältnisses aus disziplinarischen Gründen gibt. Hier werden Äpfel mit Birnen verglichen und, der Staatsrat ist übrigens nicht zuständig, um über die Auflösung von Arbeitsverhältnissen zu befinden. Dies obliegt der Zuständigkeit der Arbeitsgerichtsbarkeit und Arbeitsverhältnisse können aus ganz anderen Gründen aufgelöst werden als Dienstverhältnisse.

Fazit:

Niemand wurde bei VIVIAS zu Unrecht entlassen.

Im Übrigen reden wir hier über eine einzige Kündigung!

4.1.18 Zur Frage, ob es eine Kündigungsausgleichentschädigung in fünfstelliger Höhe gab?

Die Ombudsfrau gibt die Stellungnahme von VIVIAS korrekt wieder.

Das Fazit der Ombudsfrau kann somit nur bestätigt werden.

4.2 Zur Stichhaltigkeit der Vorwürfe und Behauptungen, die auf Personalmangel zurückzuführen sind.

4.2.1 Zur Frage, ob Personalmangel vorliegt?

VIVIAS ist mit der Analyse einverstanden, möchte das Fazit jedoch wie folgt ergänzen:

Was für Sankt-Vith gilt, trifft auch für Bütgenbach zu. Dort wurde die Frage nur einfach nicht gestellt, offensichtlich weil man sich über die Zustände in Bütgenbach nicht beschwert hat.

Alle Dienstleistungen werden jedoch weiterhin vollständig gewährleistet.

Wenn es hier Missstände gibt, dann sind diese der Pflege- und Betreuungspersonal-Norm und dem leergefegten Arbeitsmarkt geschuldet. Auf beide hat VIVIAS jedoch keinen Einfluss!

4.2.2 Zur Frage, ob den Bewohnern bei der Essenseinnahme geholfen wird?

Die Ombudsfrau schlussfolgert, dass man nicht ausschließen könne, dass es zu Situationen gekommen sei, in denen Bewohnern bei der Essenseinnahme nicht oder erst verhältnismäßig spät geholfen werden konnte. Es könne aber auch sein, dass der Bewohner gar keine Hilfe benötigte.

VIVIAS möchte wiederholen, dass jeder Bewohner, der Hilfe bei der Essenseinnahme benötigt, diese auch innerhalb einer angemessenen Frist erhält.

Was die Empfehlung der Ombudsfrau angeht, so kann VIVIAS nur mitteilen, dass es nicht üblich oder angebracht ist, dass Raumpfleger essen reichen.

4.2.3 Zur Frage, ob Bewohner bei der Einnahme der Medikamente nicht geholfen werden?

Wir verweisen auf unsere Bemerkungen unter 4.2.2, die hier *mutatis mutandis* gelten.

4.2.5 Zur Frage, ob Personen nach dem Mittagsschlaf nicht mehr aus dem Bett genommen werden?

Den Ausführungen der Ombudsfrau kann VIVIAS folgen. Nur was das Fazit angeht, wenn die Ombudsfrau im letzten Satz mitteilt, dass zu wenig Aussagen vorliegen, um zu schlussfolgern, dass Personen nach dem Mittagsschlaf wegen Personalmangel nicht aus dem Bett geholt wurden, möchte VIVIAS ganz klar mitteilen, dass nicht genügend Aussagen vorliegen, weil der Vorwurf einfach nicht stimmt!

4.2.9 Zur Frage, ob es Kündigungen oder Krankschreibungen wegen Überlastung gibt?

VIVIAS kann dies nicht ausschließen. Der Job der Pflege der Bewohner ist ein anstrengender Job und belastet nervlich sehr.

VIVIAS bewegt sich dann auch in einem Umfeld, in dem fortwährend mit Notsituationen umgegangen werden muss, was dazu führt, dass es sicherlich einen erhöhten Arbeitsdruck gibt.

VIVIAS kann auch nachvollziehen, dass verschiedene Personen meinen, dass nicht genug für die Bewohner getan wird, beziehungsweise, dass man am Ende eines Tages noch immer den Eindruck hat, dass für einen Bewohner mehr getan hätte werden können.

Dies ist aber kein Missstand.

Drucksituation gehören zum Job dazu.

Pflege- und Unterbringungsleistungen werden in dem Rahmen erbracht, wie es mit den Mitteln und dem Personal, welches, im Rahmen der Haushaltsmittel zur

Verfügung stehen, erteilt. Eine optimale Pflege entspricht einer 24 Stunden Betreuung. Man nimmt sich einer Person optimal an, wenn ihr, während 24 Stunden jemand zur Verfügung steht.

Solange man dies nicht tut, wird man am Ende immer den Eindruck haben, dass man etwas mehr hätte tun können.

Diese Idealsituation ist natürlich in keinem Staatsgefüge der Welt erreichbar. Man muss immer eine Wahl treffen zwischen den Mitteln, die man für die Pflege- und Betreuung der älteren Menschen in unserer Gesellschaft zur Verfügung stellt und eine Grenze festlegen, über die man nicht hinausgeht. Dies ist aber eine politische Frage, über die VIVIAS nicht zu entscheiden hat.

Es ist sicherlich möglich, dass verschiedene Personen der spezifischen Situation nicht gewachsen sind und mit den Auswirkungen, die es hat, einen Job im Umfeld eines Wohn- und Pflegezentrums auszuüben nicht zurecht kommen, aber darauf hat VIVIAS keinen Einfluss.

VIVIAS versucht jedoch sein Möglichstes die Rahmenbedingungen für alle Mitarbeiter so gut wie möglich zu gestalten.

4.3 Zur Prüfung der Vorwürfe und Behauptungen in Bezug auf die Dienstleistungen

4.3.2 Zur Frage, ob es Hygienemängel gibt?

VIVIAS kann den Ausführungen der Ombudsfrau nur beipflichten, wobei nach dem zweiten Vorbericht und der ersten Stellungnahme von VIVIAS an das Präsidium zwischenzeitlich das Problem der Steckbeckenspüler behoben wurde.

4.3.3 Zur Frage, ob es Probleme bei der Pflege gibt?

4.3.3.1 Zur Frage, ob Personen beim Wechseln einer Einlage nicht frisch gemacht wurden?

Die Ombudsfrau berichtet, dass eine Angehörige darüber berichtet hätte. Im Fazit gibt die Ombudsfrau an, dass der Vorwurf weder belegt noch widerlegt werden könne, da widersprüchliche Aussagen vorliegen.

VIVIAS möchte nochmals darauf hinweisen, dass die Ombudsfrau, im Rahmen der Methode, die sie sich selbst gegeben hat, ausführte, dass sie einem Zeugen nur dann glauben würde, wenn mehrere Personen eine Aussage in die gleiche Richtung machen. VIVIAS stellt sich somit die Frage, warum die Ombudsfrau nicht schlussfolgert, dass der Vorwurf unter diesen Umständen als nicht existent geltend muss?

4.3.3.5 Zur Frage, ob die Nachtwachen bei ihren Runden mitbekommen, wenn jemand erbricht und Hilfe benötigt?

VIVIAS möchte darauf hinweisen, dass kein Fall bekannt ist, in dem jemand, vollkommen gehunfähig, eine Nacht auf der Toilette vergessen wurde. Es sei darauf hingewiesen, dass der Alarmknopf direkt neben der Toilette ist, sodass dieser nur getätigt werden musste und anschließend entsprechend reagiert wird.

Entsetzt ist VIVIAS über die Äußerung, dass eine Pflegehelferin erklärt hat, dass im Hof Bütgenbach bei manchen „nervenden“ Bewohnern schon mal die Schelle aus der Steckdose gezogen wird.

Auch dies ist VIVIAS nicht bekannt. Wenn es jedoch bekannt würde und die Person, die dies getan hat, identifiziert würde, würde sie auf der Stelle aus schwerwiegendem Grund entlassen.

Die Ombudsfrau schlussfolgert zu Recht, dass ein Demenzkranker manchmal nicht in der Lage ist, aufgrund seiner geistigen Verfassung, die Vorrichtung zu bedienen, die aktioniert werden muss, um Hilfe zu rufen, weil er ganz einfach nicht weiß, dass es sie gibt, beziehungsweise ganz einfach vergessen hat, dass es sie gibt, beziehungsweise was zu tun ist. Dieses Risiko kann jedoch nur ausgeschaltet werden, wenn es eine eins zu eins Betreuung gibt. Auch in einem WPZS gibt es trotz mindestens dreimaligem Rundgang in der Nacht kein Nullrisiko.

VIVIAS ist darüber hinaus der festen Überzeugung, dass Sturzmatten die Situation bei Bewohnern mit Bewegungsdrang nicht verbessert. Stattdessen werden die Pflegebetten auf Minimalhöhe gestellt, über den Ankauf von neuentwickelten Bettsensoren läuft aktuell eine Probestellung.

4.3.4 Zur Frage, ob es Probleme beim Medikamentenmanagement gibt?

4.3.4.1 Zur Frage, ob öfters Verwechslungen bei der Vergabe von Medikamenten stattfinden?

Wie die Ombudsfrau es richtig feststellt, gibt es, seit der Verblisterung keine Verwechslungen mehr. Im Gegenteil, über die Verblisterung hinaus, die eigentlich schon ausreichen müsste, gibt es noch eine Zusatzkontrolle.

VIVIAS möchte jedoch darauf aufmerksam machen, dass die Anzahl an Verwechslungen nicht „stark“ abgenommen hat, seit der Verblisterung. Auch vorher wurden die Medikamente dem Bewohner gegeben, dem sie verschrieben wurden.

Es wird zu Verwechslungen aufgrund von menschlichen Fehlern gekommen sein. Dies ist mit Sicherheit nicht häufig geschehen, da das Medikamenten-Management zur Kernaufgabe der Pfleger gehört. Die Ombudsfrau führt darüber hinaus nicht aus, wie sie zur Schlussfolgerung kommt, dass vor der Verblisterung viele Verwechslungen vorgekommen sind.

4.3.4.2 Bezüglich der Frage, ob Medikamente unerlaubter Weise von Pflegehelfern gesetzt wird?

Ungeachtet des Fazits der Ombudsfrau, dass hier nichts Ungesetzliches geschieht, möchte VIVIAS nochmals ausdrücklich darauf hinweisen, dass die Medikamente wie

folgt „gesetzt“ werden. Der Krankenpfleger bereitet die Dosetten vor und ein zweiter Krankenpfleger kontrolliert sie. Das ist der Vorgang des „Setzen“. Der Pflegehelfer bringt die entsprechend kontrollierte Dosette von A nach B, spricht zum Bewohner und verabreicht die Medikamente, die er gesetzlich verabreichen darf.

4.3.4.3 Zur Frage, ob bei der Umstellung auf die Verblisterung dasselbe Medikament mehrfach berechnet wurde?

Die Ombudsfrau schildert den faktischen Vorgang korrekt.

Es ist auch nicht auszuschließen, dass am Tag, an dem die Verblisterung in Kraft getreten ist, verschiedene Bewohner noch „alte“ Medikamente hatten, die sie als solches nicht mehr brauchen konnte. Es wäre aber technisch unmöglich gewesen, diese Medikamente einzusammeln, zur Apotheke zu bringen, damit sie im System der Verblisterung wieder gebraucht werden konnten.

VIVIAS hat auf den Tag X der Umstellung des Systems hingearbeitet und die Doppelbelastung soweit wie möglich vermieden und, die übriggebliebenen Medikamenten den Angehörigen angeboten.

4.3.4.4 Zur Frage, ob Medikamente gehortet werden?

Die Ombudsfrau hat Recht, dass seit der Verblisterung der Medikamente diese nicht gehortet werden und eine Reserve an Notmedikation vor Ort ist, die mittels vorheriger ärztlicher Erlaubnis bei Bedarf verteilt werden kann.

Das Fazit der Ombudsfrau impliziert jedoch, dass vor der Verblisterung gehortet wurde. Dies ist nicht der Fall!

Die Ombudsfrau gibt dies darüber hinaus in ihrem Text selber an, indem sie schreibt *„dieses Beispiel liefert implizit den Beweis dafür, dass selbst vor der Einführung der Verblisterung der Medikamente keine großen Reserven angelegt wurden“*.

Demnach ist das Fazit von VIVIAS, dass es keine Hortung der Medikamente gibt und es keine gegeben hat.

4.3.4.7 Zur Frage, ob dringende Medikamente am Wochenende von den Angehörigen selbst besorgt werden müssen?

Die Ombudsfrau schildert den Sachverhalt und die Herausforderungen vor der Verblisterung korrekt. Ihr Fazit kann nicht entsprechend gewertet werden:

Morphiumpräparate oder andere Schmerzmittel, die unter die BTM-Regelung fallen, werden grundsätzlich nicht an Wochenenden und schon gar nicht durch Angehörige besorgt. Dies wäre viel zu gefährlich!

Vielmehr weist Vivias darauf hin, dass vor der Verblisterung, es sehr selten vorgekommen ist, dass ein Angehöriger Medikamente besorgen musste. Sind alle üblichen Mittel der Medikamentenbesorgung erschöpft, kann das auch jetzt noch der Fall sein.

4.3.4.9 Zur Frage, ob der Medikamentenschrank nur für die Pfleger und die Pflegehelfer zugänglich ist?

Die Ombudsfrau schlussfolgert, dass im W.P.Z.S. Sankt-Elisabeth und im Altbau des W.P.Z.S. Hof Bütgenbach der Zugang zu Medikamenten (u.a. Morphinpräparaten) möglich ist.

Dies ist korrekt, aber nur indem man Straftaten begeht. Man muss entweder die Schlüssel stehlen oder die verschlossenen Örtlichkeiten aufbrechen.

VIVIAS möchte darauf hinweisen, dass auch das System mit den Zugangskarten nicht zu 100% schützt, denn diese können auch gestohlen werden.

Man kann sich folglich nur Zugang zu den Medikamenten verschaffen, wenn man schwere Straftat begeht!

4.3.4.10 Zur Frage, ob das Morphin zugänglich ist und darüber Buch geführt wird?

Das Morphin ist nur unter Begehung der eben erwähnten Straftaten zugänglich. Natürlich wird über das Morphin Buch geführt. Dies ist gesetzlich verpflichtend!

4.4. Zur Frage der Stichhaltigkeit der Vorwürfe in Bezug auf den Umgang mit Bewohnern und Angehörigen.

4.4.1 Zur Frage, ob die Bewohner ohne Angehörige (öfters) verlegt werden?

Die Ombudsfrau schlussfolgert, dass zu wenige Aussagen vorliegen, um dies zu schlussfolgern.

VIVIAS möchte hier ausdrücklich betonen, dass es zwischen der Anzahl Verlegungen und dem Familienstand des Bewohners keinen kausalen Zusammenhang gibt.

4.4.3 Zur Frage, ob es ein Problem beim Umgang mit den Beschwerden gibt?

Wie die Ombudsfrau es korrekt feststellt, hat VIVIAS ein funktionierendes Beschwerdesystem.

Der Ausrutscher, wenn denn dieser gemeint ist, muss im Kontext mit der Historie und des besagten Angehörigen gesehen werden. Selbst vier Jahre nach besagtem Gespräch, ist dieser während des Besuchsverbots in der Pandemiezeit im Herbst 2020, in das W.P.Z.S. Sankt-Vith „eingedrungen“ unter Missachtung jeglicher sanitären Vorschriften! Eine Pflegerin hat gesehen, wie diese Person mit einem Smartphone Fotos machen wollte, woraufhin sie ihn angesprochen hat, was er denn dort zu suchen hätte. Daraufhin ist diese Person quasi aus der Einrichtung geflüchtet. Der entsprechende Vorfall wurde dokumentiert.

VIVIAS hat den Eindruck, dass die Ombudsfrau sich von diesem Menschen hat instrumentalisieren lassen. Eine Anfrage bei der Eifelpolizei oder der Staatsanwaltschaft über diese Person hätte vermutlich geholfen, um den Kontext zu verdeutlichen und die Persönlichkeitsprofil dieser Person zu erklären, mit der VIVIAS es hier zu tun hat.

4.5. Zu den Vorwürfen, die im Zusammenhang mit der ersten Corona Welle stehen.

4.5.3 Zur Frage, ob ein Bewohner versehentlich auf die Isolierstation verlegt wurde?

Die Schlussfolgerung der Ombudsfrau ist falsch. Hier geht es nicht um eine verschiedenartige Kommunikation sondern um zwei verschiedene Fallsituationen:

Die Erklärung von Frau Krämer betrifft eine Situation von Frau X. (wie sie - wenn VIVIAS die anonymen Bemerkungen richtig deutet - vom Grenz-Echo am 16/06 berichtet wird).

Die dem Verwaltungsrat geschilderte Situation betrifft Herrn Y.

Erklärungen zur Situation Frau X. (■) → Siehe Bericht Seite 40.

Erklärungen zur Situation Herr Y.:

Der Zimmernachbar von Herrn Y. wurde vom Krankenhaus direkt auf die Isolierstation gebracht, wo er bis zum Ende der Maßnahme blieb, um dann in sein Zimmer verlegt zu werden. Zwei Tage nach seiner Rückkehr entwickelte er Symptome und wurde daraufhin erneut hospitalisiert. Sein Zimmernachbar (Herr ■.) wurde deshalb umgehend getestet und während der Wartezeit auf das Ergebnis (zu diesem Zeitpunkt dauerte dies mehrere Tage) auf die Isolierstation verlegt.

Der Quarantänebereich im Seniorenheim Hof Bütgenbach ist in 2 Bereiche aufgeteilt und wurde zu Beginn der Pandemie entsprechend genutzt:

Vorderer Teil des Flurs = Isolierbereich (für Verdachtsfälle);

Hinterer Teil des Flurs = Quarantänebereich (für positiv getestete Bewohner);

Diese Vorgehensweise wurde von der Hygieneinspektion der DG angeraten und bei der Ortsbegehung deren Vertreter entsprechend validiert.

Dementsprechend wurde Herr ■. im vorderen Teil des Flurs bis zum Erhalt des Testergebnisses isoliert. Weil dieses negativ ausfiel, konnte der Bewohner anschließend wieder zurück in sein Zimmer ziehen.

Weil diese Situation sich ganz zu Beginn des Ausbruchs der Pandemie ereignete, gab es keine festgelegten Prozeduren. Nach und nach (und das bis heute!) wurden Vorgehensweisen angepasst und auch Fristen/ Zeiträume oder Richtlinien verändert, um sich an die ständig wechselnden Erkenntnisse und Begebenheiten anzupassen.

Es war also keineswegs ein Versehen, sondern eine zu diesem Zeitpunkt richtige Maßnahme.

4.5.6 Zur Frage, ob das Besuchsrecht verweigert wurde, bzw. eingeschränkt wurde?

Die Entscheidung, dass der Onkel seinen Neffen nicht empfangen hat, hatte nichts mit VIVIAS zu tun! Es ist falsch, dass der Neffe seinen Onkel nicht besuchen durfte. Es war der Onkel, der keinen Besuch dieses Familienmitglieds gewünscht hat.

Demnach, insofern der Neffe nicht als Bezugsperson in der Pflegeakte vermerkt war und weil der Bewohner diesen explizit nicht sehen wollte, wurde der Besuch verweigert. VIVIAS hat den Willen des sterbenden Bewohners beachtet!

5 Schlussfolgerung

VIVIAS ist ein Unternehmen mit einer Personaldecke von ungefähr 320 Mitarbeitern. Diese sorgen dafür, dass es den ca. 270 Bewohnern so gut geht, wie es in ihrer Situation irgendwie möglich ist, damit sie in Würde altern können. Wenn man bedenkt, dass pro Bewohner sich zwei-drei Angehörige kümmern, hat VIVIAS es zu jederzeit mit über 1.000 Menschen zu tun, deren Ängste, Wünsche und Eigenarten beachtet werden müssen.

In einem solchen Kontext wird man es nie allen recht machen können.

Trotzdem würde VIVIAS die Behauptung wagen, dass es ein gut funktionierendes Unternehmen ist.

Selbstverständlich gibt es Dinge, wie in jedem Unternehmen, die optimiert werden können, passieren hier und da Pannen und müssen Sozialkonflikte manchmal ausgefochten werden, wie es in jedem Unternehmen in der Größenordnung üblich ist.

Hinzu kommt, dass VIVIAS unstrittigerweise in einem sehr sensiblen Bereich tätig ist.

Unter gewissen Umständen alt zu werden, ist nicht immer schön, weder für den Betroffenen, der gegebenenfalls mit seinen abnehmenden körperlichen und geistigen Fähigkeiten konfrontiert wird, noch für den Angehörigen, der dies mit ansehen muss und häufig, mit der für ihn schwer zu verarbeitenden Vorstellung konfrontiert ist, dem alternden Menschen nicht mehr den Beistand zukommen zu lassen, den er ihm gerne zuteil lassen kommen würde.

VIVIAS kann die Situation nicht besser zusammenfassen, als eine ehemalige Heimleiterin, die durch die Ombudsfrau befragt wurde, es getan hat.

„Die Leute sind immer unzufrieden. Das ist grausam. Es kann so vieles Gutes geleistet werden, aber Rückmeldungen sind sehr oft negativ und sehr selten positiv - das ist sehr energieraubend.“ (Endbericht, Seite 26, Absatz 4).

6. Zu den Empfehlungen

Was die Empfehlungen angeht, die VIVIAS beeinflussen kann, wird selbstverständlich im Verwaltungsrat darüber diskutiert werden.

Kelmis, den 17. März 2021

Für VIVIAS,
Ihre Rechtsbeistände

Denis Barth

Chantal Bodarwé

Cédric Robinet

Aurélie Quodbach

**ANLAGE 4 – PRÄSIDIUMSBESCHLUSS ZUM ABSCHLUSS DER
NACHFORSCHUNGEN DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN
GEMEINSCHAFT ÜBER DIE ARBEITSWEISE UND DIE AMTSHANDLUNGEN
DER INTERKOMMUNALEN VIVIAS IN BEZUG AUF DIE VON IHR
VERWALTETEN PFLEGE- UND WOHNHEIME**



PARLAMENT DER
DEUTSCHSPRACHIGEN
GEMEINSCHAFT

**14. JUNI 2021 – PRÄSIDIUMSBESCHLUSS ZUM ABSCHLUSS DER
NACHFORSCHUNGEN DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN
GEMEINSCHAFT ÜBER DIE ARBEITSWEISE UND DIE AMTSHANDLUNGEN
DER INTERKOMMUNALEN VIVIAS IN BEZUG AUF DIE VON IHR
VERWALTETEN PFLEGE- UND WOHNHEIME**

DAS PRÄSIDIUM DES PARLAMENTS DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Aufgrund von Artikel 3 §1 Nummern 3-5 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft;

Aufgrund des Präsidiumsbeschlusses vom 20. Juli 2020 zur Beauftragung der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Nachforschungen über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Interkommunalen Vivias in Bezug auf die von ihr verwalteten Pflege- und Wohnheime anzustellen;

Nach Kenntnisnahme des Berichts der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft vom 17. Februar 2021 zu den Nachforschungen über die Stichhaltigkeit von Vorwürfen und Behauptungen in Bezug auf die Pflege- und Wohnheime der Interkommunalen Vivias und ihren diesbezüglichen Ausführungen in den Präsidiumssitzungen vom 22. Februar und 22. März 2021;

Nach Kenntnisnahme der schriftlichen Stellungnahme des Rechtsbeistands der Interkommunalen Vivias vom 17. März 2021 zum vorerwähnten Bericht der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft und der diesbezüglichen Ausführungen der Vertreter der Interkommunalen Vivias in der Präsidiumssitzung vom 22. März 2021;

Nach Kenntnisnahme der Stellungnahme der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft in der Präsidiumssitzung vom 22. März 2021;

In Erwägung, dass die Ombudsfrau in ihren Schlussfolgerungen insgesamt zwölf Empfehlungen formuliert, wovon acht an die Interkommunale Vivias, eine an die Presse, eine an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und zwei an die politischen Verantwortlichen gerichtet sind;

Eingedenk der zahlreichen Beratungen und Debatten, die die Plenarversammlung und der für Gesundheit und Soziales zuständige Parlamentsausschuss seit Beginn der Legislaturperiode 2019-2024 in Bezug auf das im Pflegesektor tätige Personal im Allgemeinen und die Situation bei der Interkommunalen Vivias im Besonderen organisiert hat;

Eingedenk der vom Parlament am 27. April 2020 verabschiedeten Resolution an die föderale Regierung und die Regierungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Wallonischen Region, der Französischen Gemeinschaft, der Region Brüssel-Hauptstadt und der Flämischen Gemeinschaft zur Aufwertung des im Pflegesektor tätigen Personals;

Eingedenk des im Parlamentsdokument 128 (2020-2021) Nr. 1 veröffentlichten Ausschussberichts und der darin enthaltenen Schlussfolgerungen zur Petition betreffend die Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Pflegekräften;

Eingedenk der in den Parlamentsdokumenten 101 (2020-2021) Nrn. 1 und 2 veröffentlichten Empfehlungen der Bürgerversammlung zum Thema „Pflege geht uns alle an! Wie können die Pflegebedingungen für Personal und Betroffene verbessert werden?“ und der diesbezüglichen vorläufigen Stellungnahme der Ausschüsse;

STELLT FEST,

- dass der von der Ombudsfrau vorgelegte Bericht zu den Nachforschungen über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Interkommunalen Vivias sich auf die Vorwürfe und Behauptungen konzentriert, die der Ombudsfrau aufgrund ihrer Aktualität, ihrer Nachvollziehbarkeit und ihrer Überprüfbarkeit ausreichend signifikant erschienen;
- dass die Ombudsfrau für ihre Nachforschungen eine Untersuchungsmethode festgelegt und anschließend angewandt hat, die angesichts der Rahmenbedingungen und Umstände, die diese Nachforschungen begleitet haben, als akkurat, passgenau und effizient einzustufen ist;
- dass der am 20. Juli 2020 erteilte Auftrag an die Ombudsfrau mit der Vorlage des Berichts zu den Nachforschungen über die Stichhaltigkeit von Vorwürfen und Behauptungen über die Pflege- und Wohnheime der Interkommunalen Vivias somit als erfüllt zu betrachten ist;

NIMMT DES WEITEREN DIE IN DER ANLAGE AUFGEFÜHRTE ALLGEMEINE SCHLUSSFOLGERUNG DES BERICHTS UND DIE VON DER OMBUDSFRAU DARAUSS ABGELEITETEN EMPFEHLUNGEN ZUR KENNTNIS;

FORDERT DIE REGIERUNG AUF,

- die Empfehlungen der Ombudsfrau an die Interkommunale Vivias im Rahmen ihrer Aufsichtsfunktion auf deren Umsetzbarkeit im Sinne einer Optimierung der Dienstleistungen zu prüfen, das Ergebnis dieser Prüfung an die Interkommunale im Hinblick auf eine entsprechende Konzertierung weiterzuleiten und dem Parlament über das Ergebnis dieser Konzertierung bis zum 30. November 2021 Bericht zu erstatten;
- die Empfehlung der Ombudsfrau in Bezug auf die Kopplung der Finanzierung aller Wohn- und Pflegezentren für Senioren in der Deutschsprachigen Gemeinschaft an die Einhaltung der einschlägigen arbeitsrechtlichen Bestimmungen zu prüfen und gegebenenfalls entsprechende Anpassungen vorzunehmen;
- alle Möglichkeiten zur Reform der Ausbildung im Pflegesektor und zur Einführung alternativer Berufsprofile auszuloten, dabei insbesondere die Empfehlung der Ombudsfrau in Bezug auf die finanzielle Förderung einer Zusatzausbildung der Pflegehelfer zu prüfen und gegebenenfalls entsprechende Vorschläge vorzulegen;

- zur Evaluation des Dekrets vom 13. Dezember 2018 über die Angebote für Senioren und Personen mit Unterstützungsbedarf sowie über die Palliativpflege und insbesondere im Hinblick auf die Kontrolle und Einhaltung der in Artikel 6 des vorgenannten Dekrets aufgeführten Leistungsgrundsätze bis spätestens zum 30. Juni 2023 ein externes Audit durchzuführen und die Ergebnisse dieses Audits dem Parlament vorzulegen;

BITTET DEN ZUSTÄNDIGEN AUSSCHUSS DES PARLAMENTS,

- die Empfehlung der Ombudsfrau in Bezug auf die Erweiterung der Zuständigkeit des Ombudsdienstes bei Meldungen von Personalmitgliedern über Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten innerhalb ihrer Verwaltungsbehörden zu prüfen und gegebenenfalls entsprechende Vorschläge vorzulegen.

Eupen, den 14. Juni 2021

S. THOMAS
Greffier

K.-H. LAMBERTZ
Präsident

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 Krankenpflegedienst 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.