

Wer oder was ist der Ombudsmann?



Gerhard Kipp

Ombudsmann,
Zentrale Heimanmeldung
Gerhard Kipp
Tel: 0 21 66/455 1 61

EFQM-Kriterien :
Kundenbezogene
Ergebnisse

Das Wort **Ombudsmann** stammt aus dem Schwedischen und bedeutet soviel wie Treuhänder, Vertrauensperson oder Konflikt-schlichter.

Seit gut zweieinhalb Jahren erfüllt Gerhard Kipp diese Aufgabe in der Altenheime und Ambulante Dienste GmbH. Er persönlich sieht sich in der Rolle des Vermittlers und unterstützt Bewohner und Angehörige bei der Wahrung ihrer Interessen, Rechte und Wünsche gegenüber des Trägers. Grundlage seines Handelns ist der Respekt vor der Würde der alten Menschen.

Als **Ansprechpartner in der zentralen Heimanmeldung** ist Gerhard Kipp den meisten Angehörigen und Bewohner von Anfang an bekannt. Umgekehrt ist es Gerhard Kipp ein Anliegen, auch den Bewohnern mit seiner persönlichen Geschichte kennen zu lernen. „Vielen Angehörigen fällt der Schritt, Vater oder Mutter in einem Altenheim anzumelden, unendlich schwer,“ so Gerhard Kipp. Er kennt die Ängste und Sorgen, die mit diesem Schritt verbunden sind, und nimmt sich Zeit für jeden einzelnen: „Dieser Erstkontakt mit den Angehörigen erleichtert mir später den Zugang zu den Bewohnern, die meinen Namen bereits kennen.“ Nach dem Einzug ist seine wichtigste Aufgabe, den Kontakt zu den alten Menschen aufrechtzuerhalten. Das braucht Vertrauen. „Die Regelmäßigkeit meiner Besuche lässt Vertrauen wachsen und bie-

tet Gelegenheit nachzufragen, wie die Zufriedenheit der Bewohner mit dem Zimmer, dem Essen, der Pflege, dem Beschäftigungsangebot usw. ist, oder ob es Probleme oder Wünsche gibt.“ So begleitet Herr Kipp die neu zugezogenen Bewohner in der Eingewöhnungsphase. Dieser persönliche Kontakt ist damit auch ein wichtiger Teil des Beschwerdemanagements.

Eine weitreichende Qualitätsverbesserung bringt **das gemeinsame Reflektionsgespräch**, das seit einigen Wochen in den Einrichtungen installiert ist. Hier ist Gerhard Kipp dafür verantwortlich, nach ca. sechs Wochen einen Termin für ein solches Gespräch mit den Beteiligten zu vereinbaren und er begleitet es auch in seiner Funktion als Ombudsmann. Beteiligt sind die Angehörigen, ggf. der gesetzliche Betreuer, die dem Bewohner zugeordnete Pflegekraft (Pflegepate), die externe Fachberaterin, die den Pflegeprozess begleitet, und nicht zuletzt die oder der Bewohner. In einem offenen Austausch wird die bisherige Arbeit kritisch beleuchtet. So wird die Basis für eine gute Zusammenarbeit mit den Angehörigen zum Wohle des Bewohners oder der Bewohnerin geschaffen. Gemeinsam wird die Pflegeplanung besprochen, die ebenso fachgerecht wie bewohnerorientiert sein soll.

Weitere Aufgabenfelder des Ombudsmanns liegen in der Heimbeiratsarbeit, sowie beim Beschwerdemanagement. Lesen Sie mehr auf Seite 28.

Simone Weckwerth
sprach mit Gerhard Kipp