



Jahresbericht der Ombudsstelle für die Pflegeausbildung nach dem Pflegeberufegesetz in Nordrhein-Westfalen

01.07.2021 – 30.06.2022

August 2022

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1. Auftrag und Anforderungen im zweiten Berichtszeitraum	4
2. Art und Anzahl der Anfragen	7
3. Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen	8
4. Öffentlichkeitsarbeit und Ausbau der Netzwerke	10
5. Schlussfolgerungen	11
6. Quellennachweis	12
7. Anlage 1.....	13

Vorwort

Die Ombudsstelle für die Pflegeausbildung in Nordrhein-Westfalen ist seit zwei Jahren aktiv. Ausgehend von § 7 Abs. 6 des Pflegeberufegesetzes (PflBG) hat die Ombudsstelle am 01.07.2020 entsprechend des § 2 Landesausführungsgesetz Pflegeberufegesetz (LAGPflBG)¹ ihre Arbeit aufgenommen. Die Ombudsstelle ist bei der Bezirksregierung Münster angesiedelt und agiert NRW-weit. Sie ist die erste von zwischenzeitlich zwei Ombudsstelle in Deutschland, die zweite befindet sich in Schleswig-Holstein.

Während im ersten Berichtsjahr neben der Bearbeitung der Streitfälle der Aufbau von Organisationsstrukturen im Vordergrund stand, wurde im zweiten Berichtsjahr die Ombudsstelle und hier die Ombudsfrauen mit Arbeitsmitteln wie Laptop und Smartphones ausgestattet. Diese neuen Kontextbedingungen erleichtern die Bearbeitung der Streitfälle erheblich und sichern darüber hinaus den Datenschutz, da jetzt ausschließlich VPN-Verbindungen genutzt werden. Daneben hat die Erweiterung des Netzwerkes mit relevanten Institutionen und Expert*innen zu einer deutlichen Bereicherung des Kompetenzspielraumes beigetragen. Denn durch die Ausgestaltung des Netzwerkes können die Streitfälle aus diversen Perspektiven in den Blick genommen werden.

Im vorliegenden zweiten Jahresbericht werden der Auftrag und die Anforderungen an die Ombudsstelle NRW, die statistischen Daten der Streitfälle sowie die Themenschwerpunkte der Streitfälle in den Blick genommen. Ergänzt wird der Bericht durch einige Überlegungen zum weiteren Ausbau des Netzwerkes und den möglichen Schlussfolgerungen, die Einfluss auf die zukünftige Arbeit, die Anforderungen und die Organisationsstruktur der Ombudsstelle nehmen sollten. In der Anlage befindet sich die Tabelle zu den Anfragen an die Geschäftsstelle. Aus ihr verdeutlicht sich das zurückliegende Spektrum der Anfragen bei der Ombudsstelle.

Mit dem vorliegenden Bericht soll dem zuständigen Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) NRW ein Überblick über eingegangene Anfragen gegeben werden. Außerdem soll der Bericht zur Evaluation des neuen Pflegeberufegesetzes (2017) beitragen, eventuell notwendige Veränderungen anregen und damit die erfolgreiche Umsetzung des Pflegeberufegesetzes unterstützen.

Der Jahresbericht der Ombudsstelle für das Berichtsjahr 2021/2022 wurde federführend von den Ombudsfrauen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle erstellt und dem MAGS übermittelt, dem Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeausbildung vorgestellt sowie auf der Homepage der Bezirksregierung Münster² und auf der Internetseite des Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales³ veröffentlicht, so dass die vor Ort Verantwortlichen sich ebenfalls informieren können.

¹ URL: SGV Inhalt : Landesausführungsgesetz Pflegeberufe (LAGPflB) | RECHT.NRW.DE

² https://www.bezreg-muenster.de/de/gesundheits_und_soziales/ausgleichsfonds_pflegeausbildung/ombudsstelle/index.html

³ <https://www.mags.nrw/pflegefachfrau-pflegefachmann>

1. Auftrag und Anforderungen im zweiten Berichtszeitraum

Als Ombudsfrauen wurden Frau Brigitte von Germeten-Ortmann und Frau Prof. Dr. Barbara Knigge-Demal 2020 für eine Dauer von vier Jahren durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS NRW) bestellt. Unterstützt werden die Ombudsfrauen durch Mitarbeitende der Geschäftsstelle in der Bezirksregierung Münster. Es werden insbesondere die administrativen Prozesse zur Bearbeitung der eingehenden Anfragen sichergestellt und eine erste Sondierung und Einordnung vorgenommen. So klärt die Geschäftsstelle direkt, ob es sich um Anfragen handelt, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen. U.a. werden Fälle nicht bearbeitet, die bereits Gegenstand juristischer Prozesse geworden sind.

Das Engagement des Landes für eine gut funktionierende und vernetzte Ombudsstelle zeigt sich u.a. darin, dass ein Bericht aus der Ombudsarbeit im Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeberufereform regelmäßiger Tagesordnungspunkt ist und eine Vertreterin des MAGS an den Arbeitsbesprechungen der Ombudsstelle aktiv teilnimmt und sich in den Aufgabenbereich einbringt. Sie ist ein wichtiger Kontaktpunkt zum Ministerium, allerdings können auch andere Fachreferent*innen zu spezifischen Fragen direkt angesprochen werden. 2021 wurde das jährliche Auswertungsgespräch auf der Grundlage des Geschäftsberichts mit dem zuständigen Gruppenleiter durchgeführt. In der Zusammenarbeit mit dem MAGS werden keine Informationen zu den Fällen weitergegeben, die auf konkret beteiligte Personen oder Institutionen schließen lassen.

Da sich viele Anfragen auch auf Umsetzungsregelungen der Pflegeausbildung beziehen, ist eine Zusammenarbeit mit den Bezirksregierungen als Aufsichtsbehörden unerlässlich und ist zunehmend Teil der Ombudsarbeit. U. a. weisen die Bezirksregierungen auch auf die Ombudsstelle hin, wenn sich Anfragende bei ihnen melden.

Während das erste Jahr geprägt war durch den Aufbau der notwendigen administrativen Prozesse und Organisationsstrukturen, nahmen im zweiten Jahr weiterhin die Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit einen wesentlichen Stellenwert in der Arbeit ein. Die Ombudsstelle wird zunehmend bekannter und insbesondere von Auszubildenden in Anspruch genommen. Die Zahl der Beratungen und Schlichtungen stieg kontinuierlich seit Start der Ombudsarbeit. Dennoch muss der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle weiterhin gefördert werden. Deshalb informierte die Geschäftsstelle alle Träger der praktischen Ausbildung und die Pflegeschulen 2021 ein weiteres Mal über die Arbeit der Ombudsstelle.

a) Vielfalt und Dynamik der Anfragen

Die Anfragen und Problemanzeigen an die Ombudsstelle haben sich in vielerlei Hinsicht deutlich verändert. Zwar gibt es gleichbleibende strukturelle Merkmale bei den Anfragen, denn es lassen sich Informations-, Problem- und Konfliktgespräch wie im letzten Berichtszeitraum voneinander unterscheiden, allerdings weisen viele Problem- und Konfliktsituationen eine veränderte Dynamik auf. Auffällig ist, dass sich die individuellen Probleme und Konflikte der Auszubildenden über einen längeren Beratungszeitraum erstrecken und zum Teil nach einer Phase der Stabilisierung erneut virulent werden. Besonders deutlich ist, dass sich der Hilfe- und Unterstützungsbedarf der Auszubildenden nicht durch eine kurze Beratungsphase bewältigen lässt. Häufig zeigt sich nach einer Analyse des Problemfeldes, dass sich der Unterstützungsbedarf über eine längere Beratungs- und Begleitungsphase erstrecken muss, um zu einer befriedigenden und nachhaltigen Lösung zu gelangen. Obwohl die Ombudsstelle keinen psychotherapeutischen Auftrag hat und dafür auch nicht ausgewiesen ist, ist nicht

selten die Unterstützung der Persönlichkeitsentwicklung in den Beratungssituationen angefragt. Eine zu frühe Beendigung der Beratungsphase würde dazu führen, dass die betroffenen Auszubildenden ohne einen zukunftsorientierten Lösungsansatz zurückbleiben. Diese besonderen Beratungsbedarfe können in vielfältigen Ursachen begründet sein. Um eine differenzierte und valide Beschreibung der Ursachen vorzulegen, wäre wahrscheinlich eine empirische Untersuchung erforderlich. Die offenen Fragen, mit denen die Ombudsstelle zurückbleibt, sind bei der weiteren Entwicklung der Ombudsstelle in den Blick zu nehmen.

b) Vom Einzelfall unabhängige Anfragen und Problemsituationen

Eine für die Ombudsstelle neue Variante der Anfragen besteht in den vom Einzelfall unabhängigen Problemanzeigen durch Institutionen und Organisationen. Im zweiten Berichtszeitraum sind diese in vier Bereichen der Ausbildung deutlich geworden. Unseres Erachtens sind diese Fragen ebenso bedeutsam für die Evaluation des Pflegeberufgesetzes wie die Einzelfallereignisse, zeigen sie doch grundsätzliche Problemlagen an, die es bei der Revision des Gesetzes zu beachten gilt.

Eigenverantwortliche Touren von Auszubildenden in der ambulanten Pflege

Es kommt nach Schilderungen von Pflegeschulen wiederholt zur Problemanzeige von Auszubildenden in der ambulanten Pflege, dass Auszubildende ohne Fachkraftbegleitung Touren fahren müssen. Begründet wird diese Entscheidung damit, dass bei den zu pflegenden Menschen nur ein geringfügiger Pflegebedarf vorliegt und bei Problemen vor Ort eine Fachkraft über das Handy kurzfristig erreichbar sei. Dazu hat die zuständige Bezirksregierung Detmold eine eindeutige Position ausgewiesen – diese Touren sind nicht zulässig. Die Bezirksregierung Detmold bittet dringend darum, dass sich die Schulen oder Auszubildenden an sie wenden, denn nur dann können sie gegenüber den Trägern des ambulanten Pflegedienstes tätig werden. Herr Prof. Dr. Igl, emeritierter Hochschullehrer mit Schwerpunkt Gesundheits- und Sozialrecht weist in diesen Zusammenhang darauf hin, dass unbegleitete Touren nicht nur durch die Ausbildungsgesetze untersagt seien, sondern diese Situation für die Träger auch strafrechtliche Folgen haben kann, wenn es dadurch zu Schädigungen von zu pflegenden Menschen kommt.

Geteilte Dienste in der ambulanten Pflege

Ein Ausbildungsverantwortlicher hat sich an die Ombudsstelle mit der Frage gewandt, ob es Auszubildenden zuzumuten sei, in einen geteilten Dienst eingebunden zu werden. Nach dem Bericht des Ausbildungsverantwortlichen tritt dieses Problem dann auf, wenn die Auszubildenden ihren Pflichteinsatz in der ambulanten Pflege absolvieren. Im vorgestellten Beispiel war der Dienst der Auszubildenden dann durch eine längere Pause zwischen zwei Dienstschichten gekennzeichnet und die An- und Abreise vom Wohn- zum Dienstort und zurück umfasse jeweils bis zu einer Stunde. Im ungünstigsten Fall mussten die Auszubildenden bis zu vier Stunden ihrer Freizeit für die An- und Abreise zum Dienstort aufbringen.

Zu den geteilten Diensten in der ambulanten Pflege gibt es in den Bundesländern unterschiedliche Entscheidungen durch die Landesarbeitsgerichte. In NRW, am Landesarbeitsgericht in Köln kommt das Gericht zu der Schlussfolgerung, dass geteilte Dienste auch bei Auszubildenden rechtlich zulässig sind. Die Zeit zwischen zwei Schichten

wurde im Entscheidungsfall als Arbeitspause und damit als eine legitime Unterbrechung des Dienstes bewertet.

Anders in Berlin, hier kommt das Arbeitsgericht zu der Entscheidung, dass die Unterbrechung des Dienstes zwischen den geteilten Diensten nicht als Arbeitspause zu bewerten sei. Denn die Arbeitspause soll der Erholung dienen. Sie ist nicht als Anreise oder Abreise von und zum Arbeitsplatz vorgesehen. Entsprechend ist die Zeit zwischen zwei Schichten als Ende und Beginn einer neuen Arbeitsschicht zu werten. Zwischen zwei Schichten ist allerdings eine Arbeitspause von mindestens 10 Stunden vorgesehen. Nach Urteil des Arbeitsgerichtes Berlin ist ein geteilter Dienst nur dann möglich, wenn der Arbeitsvertrag dies explizit vorsieht. Bezogen auf die Problemanzeige hatten die Auszubildenden allerdings einen Ausbildungsvertrag mit einer stationären Langzeiteinrichtung in der kein geteilter Dienst vorgesehen ist.

Umsetzung des Wahlrechts

Vom Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) wurde die Ombudsstelle NRW auf eine Situation aufmerksam gemacht, welche gegenüber der Ombudsstelle bis zum jetzigen Zeitpunkt nicht als Problemsituation angezeigt wurde. Dieses Problem bezieht sich auf das Wahlrecht der Auszubildenden. Nach Auskunft des BAFzA gibt es für die Auszubildenden kaum Möglichkeiten, das Wahlrecht nach § 59 Pflegeberufegesetz auszuüben. Dies ist vor allem in der geringen Anzahl von Pflegeschulen begründet, die den spezifischen Berufsabschluss zur Altenpflegerin/zum Altenpfleger anbieten. Deshalb wird es ggf. notwendig, dass die Auszubildenden, die das Wahlrecht ausüben wollen, im dritten Ausbildungsjahr eine neue, häufig auch entlegene Pflegeschule wählen, um den spezifischen Abschluss „Altenpfleger / Altenpflegerin“ zu erwerben.

Ausbildungssituation von Auszubildenden ohne Corona-Impfungen

Die LWL Kliniken haben um eine Beratung gebeten, um Lösungen für das Problem zu suchen, wenn Auszubildende in der Pflegeausbildung nicht der vorgeschriebenen Impfpflicht nachkommen. Bezüglich dieses Problems hat die Geschäftsstelle mit den Bezirksregierungen Kontakt aufgenommen, um zu erfahren, wie diese mit dem Problem umgehen.

Neben diesen einzelfallunabhängigen Problemanzeigen sind die Anlässe nach wie vor in den persönlichen Biografien der Auszubildenden oder in den spezifischen Ausbildungsbedingungen in der Pflegeschule oder beim Träger der praktischen Ausbildung begründet.

2. Art und Anzahl der Anfragen

a) Anzahl eingegangener Anfragen

Insgesamt sind bei der Ombudsstelle im Berichtszeitraum 46 Anfragen eingegangen, überwiegend von Auszubildenden. Damit ist gegenüber dem Vorjahr - 24 Anfragen - eine deutliche Steigerung zu verzeichnen. In 30 Fällen war die Ombudsstelle zuständig. In den anderen Fällen war die Zuständigkeit nicht vorhanden, u. a. weil die Auszubildenden z. B. eine Pflegeassistentenausbildung absolvierten. Diese Auszubildenden wurden dennoch beraten oder ihnen wurden alternative Ausbildungswege aufgezeigt.

Die zweithäufigste Gruppe der Anfragenden bildeten Rechtsanwaltskanzleien. In elf Fällen vertraten Kanzleien gekündigte Auszubildende und beantragten das vorgerichtliche Schlichtungsverfahren, um die Interessen ihrer Mandantinnen und Mandanten wahrzunehmen. Die Geschäftsstelle erläuterte den Kanzleien, dass die Teilnahme an dem Beratungsangebot der Ombudsstelle für die Konfliktbeteiligten freiwillig ist und die Ombudsstelle in der Pflege nicht als Schlichtungsstelle vor arbeitsrechtlichen Prozessen tätig wird. In einem Fall bat eine Rechtsanwaltskanzlei um Moderation im Zusammenhang mit einer Kündigungsschutzklage. Weitere Anfragen bezogen sich auf Informationen (z. B. Verpflichtung zu pandemiebedingten Auflagen der Ausbildung oder auf die Bewerbung um einen Ausbildungsplatz).

b) Inhalt der Anfragen

Die Ombudsstelle wurde in 16 Fällen wegen des Erhalts einer Kündigung sowie in zwei Fällen wegen eines vorgelegten Auflösungsvertrags durch den Träger der praktischen Ausbildung kontaktiert. Sechs der Kündigungsfälle fielen in die Zuständigkeit der Ombudsstelle. Zehn Anfragen betrafen die Qualität und die Durchführung der Ausbildung beim Träger der praktischen Ausbildung, darunter auch fehlende oder mangelhafte Praxisanleitung. Probleme bei der Auszahlung der Vergütung sowie von Zuschlägen waren in zwei Fällen Gründe für die Kontaktaufnahme. In zwei Fällen wurde die Ombudsstelle angesprochen, weil Auszubildende vor der Entscheidung standen, dem Träger der praktischen Ausbildung zu kündigen oder ihre Ausbildung bei einem anderen Träger fortzusetzen. In einem Fall wurde ein Wechsel aufgrund eines Wohnortwechsels erforderlich. In diesem Zusammenhang stellte sich die Frage der Anrechenbarkeit der bisherigen Ausbildung.

Jeweils einmal wurden als Grund der Kontaktaufnahme eine unangemessen hohe Arbeitszeit, ein Tätigkeitsverbot bei Schwangerschaft, fehlerhafte Bewertungen oder unangemessene Ausbildungsanforderungen in der generalistischen Ausbildung genannt. Probleme mit zu hohen Fehlzeiten bzw. Anrechnung von Quarantänezeiten auf die Ausbildung oder auch tarifliche Urlaubsansprüche nach Pflichteinsätzen war in vier Fällen Anlass zur Kontaktaufnahme. Zweimal führten Schwierigkeiten bei den formalen Voraussetzungen der Zulassung zur Pflegeausbildung zur Kontaktaufnahme.

Bei einigen Anfragen führte eine Kombination aus verschiedenen Problemen zum Anruf in der Ombudsstelle.

Einige Anfragende reagierten auf die anschließende Kontaktaufnahme durch die Ombudsfrauen nicht mehr und infolge dessen konnte keine Problembearbeitung eingeleitet werden.

c) Tätigwerden der Ombudsstelle

Die Ombudsfrauen führten 29 Beratungen (2021: acht) durch; zwei davon betrafen Auszubildende in der Pflegefachassistenz. Die Beratungen bestanden jeweils aus einem bis mehr als zehn Gesprächen mit den unterschiedlichen Beteiligten. In zwei Fällen wandten sich Träger der praktischen Ausbildung an die Ombudsstelle.

Bei vielen Beratungen wurden weitere Ausbildungsbeteiligte (Träger der praktischen Ausbildung, Mitarbeitende von Pflegeschulen sowie Beschäftigte bei anderen Behörden) in die Problemlösung eingebunden. Zwei Schlichtungstermine wurden mit Auszubildenden und Vertreter*innen des Trägers der praktischen Ausbildung sowie der Pflegeschulen organisiert. In 22 Beratungen konnte eine Lösung ohne Durchführung einer gemeinsamen Schlichtungskonferenz erreicht werden. Dennoch wurde eine einvernehmliche Lösung der Probleme erreicht.

Ging es um eine Kündigung oder die Auflösung des Ausbildungsverhältnisses, so konnte in sechs Fällen die Ausbildung bei einem anderen Träger der praktischen Ausbildung weitergeführt, neu aufgenommen oder durch den Wechsel der Pflegeschule fortgesetzt werden. In zwei Fällen wurde eine Ausbildung in der Pflegefachassistenz empfohlen und von den Auszubildenden angenommen. Diese Lösungen entsprachen nicht immer der Erstintention der Anfragenden, die eine Weiterführung der Ausbildung beim gleichen Träger der praktischen Ausbildung bzw. der Pflegeschule wünschten. Dennoch konnten im Verlauf des Beratungsprozesses Lösungen gefunden werden, die von allen Beteiligten perspektivisch als erfolversprechender Weg eingeschätzt und angenommen wurden.

Drei Fälle konnten von der Geschäftsstelle teilweise in Rücksprache mit den Ombudsfrauen bearbeitet werden, da es sich um die Weitergabe von Informationen oder Hinweise handelte.

3. Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen

Informations- und Beratungsgespräche zu Ausbildungsvergütung und –zuschlägen, Gewährung von Urlaub während der Pflichteinsätze sowie Anrechnung von Quarantänezeiten auf die Fehlzeiten bilden einen Teil der eingegangenen Anfragen und waren in vielen Fällen in ein oder zwei Gesprächen zu klären. Es wurde erreicht, dass Konflikte oder die Eskalation eines Konfliktes vermieden werden konnten. Deutlich wurde auch, dass das Wissen der Ausbildungsverantwortlichen insbesondere in der praktischen Ausbildung über Fehlzeitenregelungen, Erwerb von Urlaubsansprüchen während der Pflichteinsätze sowie Vergütungsansprüche während externer Einsätze noch nicht flächendeckend vorhanden war.

Im zweiten Jahr der Ombudsarbeit nahmen Anfragen im Zusammenhang mit einer erfolgten oder drohenden Kündigung zu. Die Konfliktlösung bedurfte in diesen Fällen z. T. mehrmonatiger Moderation durch die Ombudsfrauen. Die Anlässe waren vielfältig. Während einige Träger die Probezeit nutzen, um eine Entscheidung über Beendigung des Ausbildungsverhältnisses zu treffen, versuchen andere Träger die Auszubildenden trotz bestehender Probleme so zu fördern, dass diese das Ausbildungsziel erreichen können. Dies führte in einigen Fällen dazu, dass die Ausbildung bis weit in das zweite Ausbildungsjahr weitergeführt wurde und dann doch aufgrund des Leistungsstandes entschieden werden musste, das Ausbildungsverhältnis zu beenden. Hier waren die Ombudsfrauen gefragt, den Prozess zu klären, zu moderieren und möglichst gute Lösungen für die berufliche Zukunft der Auszubildenden zu finden. Die Persönlichkeitsentwicklung der Anfragenden ist hier u.a. ein

Schlüssel um die Ausbildung weiterzuführen. Um diesen Prozess zu unterstützen, bedurfte es nach Einschätzung der Ombudsfrauen der weiteren Begleitung in der Ausbildung. Bei unzureichenden Leistungen in der theoretischen und/oder praktischen Ausbildung bot beispielsweise ein Wechsel zur Pflegefachassistenz einen Weg. Da sich das Potential junger Menschen noch entfalten kann, bietet dieser Wechsel die Möglichkeit der Wiederaufnahme der dreijährigen Ausbildung, wenn sich Leistungs- und Verantwortungsbereitschaft verbessert haben.

Auch im zweiten Berichtsjahr waren direkte Gespräche und Begegnungen mit allen Ausbildungsbeteiligten aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht durchführbar. Wenn die Situation den Austausch und das Einholen verschiedener Perspektiven erforderte, konnten Video-Konferenzen durchgeführt werden. Diese Form der Begegnung hat sich auch im zweiten Jahr der Pandemie sehr bewährt, da sie sich einer persönlichen Begegnung der Gesprächspartner annähert. Durch die Mehrperspektivität auf die Problemsituation konnten nicht selten die Relativierung des Problems und die Reflektion der Ausbildungssituation erreicht und infolge dessen neue Wege zur Lösung der Probleme erarbeitet werden. So wurde in einer sehr konfliktreichen Ausbildungssituation das eigentliche Problem – die fehlenden sprachlichen Kompetenzen der Auszubildenden – identifiziert, das in der Folge ursächlich bearbeitet werden konnte. In solchen Begegnungen zeigte sich manchmal auch, dass erst durch eine sehr umfassende Analyse der Situationen das eigentliche Problem deutlich wurde. Auch wenn dies einen verlängerten Beratungsprozess zur Folge hatte, ergab sich daraus eine Neubewertung der Gesamtsituation, mit der sich nicht selten weitere Lösungswege eröffneten.

Werden beispielsweise formale Fragen wie die „Erfüllung der Zugangsvoraussetzung“ nicht vor Beginn der Ausbildung sorgfältig geklärt, kann dies zu erheblichen Problemen führen, im ungünstigsten Fall zur evtl. unzulässigen Kündigung des Ausbildungsverhältnisses nach der Probezeit. Diese Situation entzieht der auszubildenden Person ggf. die Lebensgrundlage. Es fehlt das Einkommen, die Unterstützung durch die Arbeitsagentur erfolgt mit zeitlicher Verzögerung und finanzielle Verpflichtungen wie z.B. Mietzahlungen können nicht geleistet werden. Hier sind Träger der praktischen Ausbildung und Pflegeschule in einer besonderen Pflicht auch außergewöhnliche Zugangsvoraussetzungen wie Hauptschulabschluss nach 9. Klasse in Verbindung mit einer abgeschlossenen Ausbildung anzuerkennen oder aber den Zugang zur Ausbildung frühzeitig auszuschließen. Auch die frühzeitige Klärung der Anerkennung ausländischer Schulabschlüsse in möglichst kurzer Zeit ist wesentlich, um die Zugangsberechtigung zur Ausbildung zu klären.

Ein für die Ombudsstelle neues Feld sind die Aktivitäten der Auszubildenden in den sozialen Medien. Äußerungen oder Videos werden z.T. an Träger herangetragen und führten in einem Fall zur Suspendierung vom Dienst und Schulbesuch als auch zur Ankündigung der Beendigung des Ausbildungsverhältnisses. Da sich die Auszubildende während der ersten beiden Jahre ihrer Ausbildung durch ihre Leistungsstärke auszeichnete, sollte eine Einigung über die Bewertung der Aussagen in den sozialen Medien gefunden werden. Da die Veröffentlichung keinen für den Ausbildungsträger kritischen Inhalt hatte, konnte die Ausbildung weitergeführt werden. Es wurde erforderlich, dass sich die Ombudsstelle mit dem Thema „soziale Medien und Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber“ auseinandersetzte und mögliche Konsequenzen unzulässiger Darstellungen / Äußerungen von Auszubildenden aufzeigte.

Ein zentrales Anliegen der Ombudsstelle bestand darin, die Auszubildenden in ihrer Ausbildungsbefähigung zu stärken und sie bei berechtigten Interessen und Forderungen zu unterstützen. Die Rückmeldungen der Anfragenden an die Ombudsstelle bestärken diese darin, dieses Ziel auch zukünftig im Blick zu behalten.

4. Öffentlichkeitsarbeit und Ausbau der Netzwerke

Bereits 2020 zeichnete sich ab, dass die Vielfalt der Anfragen und Problemlagen sehr unterschiedliche Kompetenzen und Perspektiven erfordern, die alleine durch die Ombudsstelle nicht immer nachhaltig zu bewältigen waren. Auch im zweiten Berichtsjahr konnte vor allem durch die konstruktive und enge Zusammenarbeit mit dem MAGS eine deutliche Erweiterung der Lösungsansätze aber auch eine Erweiterung der Netzwerkarbeit erzielt werden. Als besonders effektiv gestaltet sich die Intensivierung der Vernetzung mit den Bezirksregierungen und dort mit den Dezernaten 24. Durch die Initiative des MAGS verfügt die Ombudsstelle nun über eine Vielfalt von Ansprechpartner*innen mit jeweils spezifischen Kompetenzbereichen. Bei den sehr heterogenen Anfragen hat sich diese Zusammenarbeit schon mehrfach als sehr hilfreich erwiesen und den Dialog mit allen Bezirksregierungen gestärkt.

Auch aus dem Dialog mit dem Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeberufereform ergeben sich neue Formen der Vernetzung. Nicht nur, dass sich die Ombudsstelle dort mit einem eigenen Tagesordnungspunkt einbringen kann, sondern auch, weil sich der Austausch über die aktuellen Problemlagen in den Ausbildungseinrichtungen für alle Beteiligten als hilfreich erweist.

Ein weiteres wichtiges Netzwerk-Gremium soll die Pflegekammer NRW werden. Ein erster Kontakt mit dem Errichtungsausschuss der Pflegekammer NRW erfolgte auf Initiative der Ombudsstelle im Sommer 2022.

Die Öffentlichkeitsarbeit ist eine ergänzende oder zusätzliche Stellschraube, die den Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle stärkt und damit auch die Chancen, eine frühzeitige Problemlösung bei kritischen Ausbildungsverläufen anzubahnen. Das MAGS informierte bereits am 08.09.2020 im Bund Länder Austauschgremium (BLAG) über die Einrichtung der Ombudsstelle in Nordrhein-Westfalen. Durch die Veröffentlichung eines Artikels in der Fachzeitschrift „Die Schwester Der Pfleger“⁴ wurde die Ombudsarbeit in NRW ebenso über die Landesgrenzen hinaus der Fachöffentlichkeit bekannt gemacht. Vielleicht trägt diese Initiative der Ombudsfrauen dazu bei, dass die erfolgreiche Ombudsarbeit in NRW auch für andere Bundesländer interessant wird.

Außerdem wurde die Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle in Schleswig-Holstein eingeleitet. Dort ist die Ombudsarbeit ähnlich verankert und organisiert wie in NRW. Ein Austausch mit den Aktiven in Schleswig-Holstein ist geplant, er soll zu einer weiteren Festigung und Erweiterung der Ombudsarbeit in NRW beitragen.

Der Dialog mit dem Bundesinstitut für berufliche Bildung (BIBB) hat dazu geführt, dass die Erfahrungen der Ombudsstelle insbesondere zu den Problemen des Ausbildungsabbruchs in eine Projektplanung des BIBBs einmünden konnten.

⁴ <https://www.bibliomed-pflege.de/news/ombudsfrau-soll-schlichten-helfen>

Der Austausch mit der Fachkommission nach § 53 PflBG trägt dazu bei, dass auch dort die Problemfälle der Ombudsstelle in die Evaluationsergebnisse aufgenommen wurden. Dieser Austausch gestaltet sich besonders valide, da eine Ombudsfrau als Mitglied der Fachkommission die Erfahrungen aus der Ombudsarbeit direkt einbringen konnte.

Unabdingbar ist eine enge Verzahnung der Ombudsstelle mit juristischen Institutionen. Wenn auch die Ombudsstelle keine arbeitsrechtliche Beratung durchführt, so war doch eine enge Verknüpfung der Fälle mit arbeitsrechtlichen Fragen zu beobachten und ein entsprechender Austausch in vielen Fällen unerlässlich. Im zweiten Berichtsjahr wurde die Ombudsstelle durch zwei Professoren/Juristen ehrenamtlich unterstützt. Wie sich auch weiterhin ein enger Austausch mit Juristen/Arbeitsrechtlern gestalten kann, ist noch ungeklärt.

5. Schlussfolgerungen

Eine große Herausforderung besteht in der langfristigen Beratung der Problemfälle. Die Situation hat sich schon im ersten Berichtsjahr abgezeichnet und sich im zweiten Jahr deutlich erweitert. Die Ausbildungssituationen sind mit dem neuen Pflegeberufegesetz für alle Beteiligten anspruchsvoller geworden. Zugleich scheinen die Bildungsvoraussetzungen der Bewerber*innen noch vielfältiger und heterogener zu sein. Dies bezieht sich nicht nur auf die kognitiven Lernvoraussetzungen, sondern auch auf die Persönlichkeitsentwicklung der Auszubildenden. Die sogenannten „Arbeitstugenden“ wie „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ sind nach Aussagen der Pflegeschulen und der Träger der praktischen Ausbildung bei den Auszubildenden nicht immer in ausreichendem Maße vorhanden und tragen zu der Entwicklung von Ausbildungsproblemen, vor allem zur Ausweitung von Fehlzeiten bei. Eine nicht unerhebliche Ursache hoher Fehlzeit stellt natürlich die COVID-19- Pandemie dar.

Auffällig ist, dass sich die Komplexität der Problemfälle nochmals deutlich erhöht hat und die Begleitung bei der Problemlösung einen längeren Zeitraum beansprucht. Neben dem Beratungsbedarf der Auszubildenden sind es aber auch die Lehrenden, Praxisverantwortlichen und die Praxisanleitenden, die in den Beratungsprozess zu integrieren sind. Während der überwiegende Teil dieser für die Ausbildung Verantwortlichen der Vermittlung durch die Ombudsstelle positiv gegenübersteht, ist die Ombudsstelle bei einigen noch unbekannt und ihr Tätigwerden wird zum Teil auch als Eingriff in die Trägerautonomie bewertet. Hierzu ist noch Aufklärungsarbeit zu leisten.

Dazu können auch die bereits im zweiten Berichtsjahr geplanten Interviews mit Auszubildenden beitragen. Möglicherweise kann auch ein Träger der praktischen Ausbildung in ein solches Interview einbezogen werden. Das Ziel würde darin bestehen, diese Adressatengruppe der Ombudsarbeit noch mehr vom Aufgabenbereich der Ombudsstelle zu überzeugen.

Fokussiert man die zeitliche Ausdehnung der Beratungs- und Schlichtungsarbeit, so ist festzustellen, dass sich das Anforderungsniveau deutlich verändert hat. Der Zeitraum der Beratung erstreckt sich nicht selten über mehrere Monate und kommt der Aufgabe von Senior-Expert*innen sehr nahe. Der Aufbau eines solchen Unterstützungssystems ist, wie auch im letzten Bericht benannt, bedeutsam und kann ein wichtiger Ansatz sein, Ausbildungsabbrüche zu vermeiden und die Entwicklungspotentiale der Auszubildenden zu fördern. Zu klären ist, ob

die Ombudsstelle diesen Auftrag annehmen kann / soll und eine längerfristige Begleitung der Auszubildenden in ihren Verantwortungsbereich integriert werden sollte.

Offen ist auch, wie sich ein konstruktiver Dialog mit juristischer Expertise in die Ombudsarbeit implementieren lässt. Ein solcher Dialog ist bei relativ vielen Problemsituationen unabdingbar.

Ähnlich bedeutsam ist die weitere Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit. Sie sollte dazu beitragen, dass alle Ausbildungsbeteiligten sich durch die Ombudsstelle vertreten und in ihren Rechten gestärkt fühlen. Auf diese Weise kann die Ombudsstelle als unabhängige Institution in Problem- und Konfliktsituation wirksam und von allen Beteiligten akzeptiert werden.

6. Quellennachweis

Gesetz über die Pflegeberufe (Pflegeberufegesetz - PflBG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 17. Juli 2017 (BGBl. I S. 2581), zuletzt geändert Artikel 9a des Gesetzes vom 11. Juli 2021 (BGBl. I S. 2754)

Landesausführungsgesetz Pflegeberufe (LAGPflB) vom 18. Dezember 2018 (Fn 1) URL: [SGV Inhalt : Landesausführungsgesetz Pflegeberufe \(LAGPflB\) | RECHT.NRW.DE](https://www.recht.nrw.de/SGV/Inhalt/Landesausfuehrungsgesetz_Pflegeberufe_LAGPflB.html)

7. Anlage 1

Auswertungsliste für den Zeitraum vom 01.07.2021 bis zum 30.06.2022

Anfragen an die Ombudsstelle	46
hinsichtlich Problemlösung bearbeitet	32
fehlende Zuständigkeit (z.B. arbeitsgerichtliches Verfahren bereits eingeleitet)	14
Anfragende	
Auszubildende	33
Träger der praktischen Ausbildung	3
Rechtsanwälte / Rechtsanwältinnen	8
Behörden und Institutionen	2
Tätigwerden der Ombudsstelle	
Bearbeitung durch die Geschäftsstelle	17
Beratung durch Ombudsfrauen	29
Anfragegründe* (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Kündigung durch Träger der praktischen Ausbildung	16
Qualität u. Organisation d. Ausbildung beim Träger der prakt. Ausbildung (TpA)	10
Arbeitszeiten, Fehlzeiten, Urlaub, Ausbildungsvergütung	8
Anforderungen der Pflegeausbildung	6
Probleme in der Pflegeschule	3
Abwägung Beendigung des Ausbildungsverhältnisses durch Auszubildende	2
fehlende oder unzureichende Praxisanleitung	2
Vertiefungseinsatz, Wahlrecht	2
Zugangsvoraussetzung zur Ausbildung	2
Ergebnis der Beratung durch die Ombudsfrauen* (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Klärung der Situation, Unterstützung, Stärkung der Auszubildenden	11
Träger-/Pflegesschulwechsel,	4
Weiterführung des Ausbildungsverhältnisses beim TpA	4
fehlendes Interesse der Auszubildenden an Beratung	4
Klärung grundsätzlicher Fragen der Ausbildungsbedingungen	3
Teilzeitausbildung, Wechsel in die Pflegefachassistenz	2
berufliche Neuorientierung	1
Ergebnisse der Beratung durch die Geschäftsstelle	
Lösung des Problems durch Information	3
Information bezüglich fehlender Zuständigkeit	14

* Mehrfachnennungen möglich