



8. Vormundschaftsgerichtstag Nord  
vom 27. – 29. September 2007 in Schleswig

Protokoll der Arbeitsgruppe 6

**Ombudsleute, Beschwerdestellen – Auch ein Modell für die rechtliche Betreuung ?**

An der Arbeitsgruppe nahmen leider nur 4 Teilnehmer und die Referenten teil. Es wurde abgesprochen, dass das geplante Programm unverändert stattfinden soll.

10.30 – 12.00 Uhr Arbeitsgruppe Teil I: Patienten-Ombudsleute

Über Hilfe und Schlichtung bei Pflegeproblemen durch Patienten-Ombudsleute berichtet

Frau Dagmar-Danke-Bayer, Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e.V.

Auszüge aus dem Referat im Wortlaut:

...

Der Begriff des Ombudsmannes ist Ihnen vielleicht bekannt. Er kommt aus Skandinavien und in Schweden z.B. ist der Ombudsmann eine in der Verfassung fest verankerte Institution. Und zwar nach Aussage des Lexikons „eine von der Volksvertretung bestellte Vertrauensperson, die ohne unmittelbare Eingriffsmöglichkeit die Rechtsanwendung und den Rechtsschutz des einzelnen beaufsichtigen sowie die parlamentarische Kontrolle über bestimmte Verwaltungszweige verstärken soll“. Ein anderes Lexikon sagt es etwas schlichter, der Ombudsman ist hier „ein Vertrauensmann zum Schutz der Bürger gegen Behördenwillkür“! Nun um Schutz des Bürgers vor Behördenwillkür im weitesten Sinne geht es neben vielem anderen auch bei der Tätigkeit des Ombudsvereins.

...

Damals, also 1993, stellte der Geschäftsführer der schleswig-holsteinischen Ärztekammer in einer Pressemitteilung die Idee vor, einen Ansprechpartner für die Patienten, einen „Patienten-Ombudsmann“ zu schaffen. Es sollte sich danach „um einen/eine Vertrauensmann/-frau handeln, der oder die die Aufgabe haben könnte, Anliegen der Patienten entgegenzunehmen und auf Lösungsmöglichkeiten hin zu untersuchen“. Vorgeschlagen wurde außerdem, dass die Ärztekammer den Ombudsmann berufen und finanzieren sollte! ... Außerdem wurde beschlossen, weitere Institutionen zu suchen, die sich an der Trägerschaft beteiligen könnten und damit die Neutralität dieses an die Patienten gerichteten Beratungs- und Schlichtungsangebotes auch nach außen zu verdeutlichen.

...

Im Interesse der Patienten zu handeln, bedeutet manchmal aber auch, ihnen Grenzen aufzuzeigen, d.h. z.B. in manchen Fällen sie darauf hinzuweisen, dass ihre Ansprüche oder Beschwerden vielleicht in diesem Falle gar nicht oder nicht in diesem Maße gerechtfertigt sind oder dass auf den Erfolg eines Einsatzes der Ombudsleute aus unterschiedlichen Gründen wenig oder keinerlei Hoffnung besteht.

„Beruht die Kenntnis des Patienten-Ombudsmannes oder der Patienten-Ombudsfrau nicht auf einer Eingabe eines Patienten, so darf er oder sie nur mit dessen Zustimmung tätig werden.“

Wir Ombudsleute werden aber nicht nur bei Problemen im Arzt-Patienten-Verhältnis bzw. möglichen Behandlungsfehlern sowohl in der Praxis als auch im Krankenhaus tätig, sondern auch bei möglichen Problemen, die sich z.B. durch Entscheidungen der Krankenkassen für einen Patienten/eine Patientin ergeben. Die Probleme können vielfach telefonisch oder schriftlich gelöst bzw. bearbeitet werden, bei Bedarf agieren wir aber auch Vorort (Schlichtungsgespräche, Zeuge). Abweichend von den meisten, nur beratenden Einrichtungen ähnlicher Art gilt für die Tätigkeit der Ombudsleute alle Möglichkeiten der Mediation einzusetzen, um in Streitfällen eine für alle Beteiligten befriedigende Lösung herbeizuführen.

...

Als weitere Aufgabe haben die Patientenombudsleute inzwischen auch die Beratung und Schlichtung im Bereich der gesundheitlichen Rehabilitation übernommen. Die Einrichtung der Pflegeversicherung, vor allem jedoch die damals in allen Medien immer wieder erscheinenden Berichte über Mängel und Missstände in der ambulanten und stationären Pflege oder gar die Schließung von Pflegeheimen (DRK) nahm der Ombudsverein im Sommer 2002 zum Anlass, auch Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen, sowie den Trägern und den Mitarbeitern der ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen die Möglichkeit anzubieten, Konflikte durch Beratung und Schlichtung schon im niederschweligen Bereich zu lösen.

...

Als Arbeitsschwerpunkt war man zunächst wie gesagt von Konflikten zwischen Pflegebedürftigen und/oder ihren Angehörigen und den Pflegeeinrichtungen ausgegangen. Und obwohl sich die Pflegesituation in mancher Hinsicht verbessert hat, gibt es hier bis heute aus vielerlei Gründen ein großes Konfliktpotential, das sich aber in dieser Größenordnung bei uns nicht in den Anfragen widerspiegelt. Neben dem oft durch altersbedingte Gebrechlichkeit bestehenden Unvermögen der Pflegebedürftigen, sind es häufig vor allem immer noch die Ängste der Pflegebedürftigen und/oder ihrer Angehörigen vor Sanktionen von Seiten der Pflegedienste, ob nun berechtigt oder unberechtigt, die verhindern, dass man sich mit Ärgernissen oder berechtigten Klagen an den Ombudsverein wendet. Stattdessen hat sich allerdings für das Pflegeteam schon recht bald nach Aufnahme seiner Tätigkeit, unerwartet ein ganz anderes weites Arbeitsfeld aufgetan, die Beratung und Schlichtung im Bereich der Pflegeversicherung und damit auch der Pflegekassen und des MDK (Medizinischer Dienst der Krankenkassen), hier liegt bis heute eindeutig der Arbeitsschwerpunkt des Pflegeombudsteams.

Bevor ich Ihnen noch einige Beispiele aus der täglichen Beratungspraxis vorstelle, hier noch ein paar Daten und Fakten:

Der Patientenombudsverein wird finanziell nur durch die Beiträge seiner Mitglieder und durch Spenden getragen. Der Verein hat inzwischen fast 50 Mitglieder. Das hört sich vielleicht im ersten Moment nach nicht sehr viel an, wenn man jedoch weiß, dass es sich dabei nur um wenige Einzelpersonen ( 3 ) ansonsten aber um Verbände und Institutionen von nicht geringer Größe handelt, so erfreuen wir uns hier in Schleswig-Holstein einer hohen und breit angelegten Förderung und Akzeptanz.

Neben einer Reihe von Alten- und Pflegeheimen, Kliniken und ambulanten Pflegeeinrichtungen zählen natürlich die Ärztekammer S.-H. und die AOK S.-H. als Gründungsmitglieder sowie verschiedene andere Krankenkassen aber auch DRK, Diakonisches Werk, Sozialverband Deutschl., Arbeiter Samariterbund, Marburger Bund, Kassenärztliche Vereinigung, VdAK/AEV S.-H., Deut. Berufsverband f. Pflegeberufe e.V., Brücke S.-H., Landfrauenverband, S.-H. Krebsgesellschaft, GEW, u.a. zu unseren Mitgliedern.

Im Jahr 2006 sind die Ombudsleute auf insgesamt 1377 Anfragen hin tätig geworden!

Was sich hinter dieser Zahl verbirgt, möchte ich Ihnen jetzt gerne noch anhand einiger Beispiele, in denen auch exemplarisch die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit oder Vernetzung mit den Betreuungsvereinen aufgezeigt wird, näherbringen. Bei den Beratungs- und Vermittlungsgesprächen, die wir Ombudsleute mit den Patienten oder im Pflegebereich eher mit den Klienten führen, spielt der psychosoziale Aspekt i.d.R. eine große Rolle, manchmal, vor allem im Pflegebereich, die größte! Denn sehr häufig stellt sich die Sachfrage aus einer Situation von großer persönlicher Not heraus. Gerade auch im Pflegebereich geraten die Menschen nicht selten plötzlich zuzusagen von heute auf morgen in eine seelische und soziale Ausnahmesituation, die manchmal ihre ganze Lebensplanung zunichte macht und ihr Leben vollkommen umkrempelt, wenn z.B. der Ehemann und Vater, der gleichzeitig auch Hauptverdiener in der Familie war, nach einem Unfall oder einer Operation ins Koma fällt!

...

Nun sind natürlich nicht alle Beratungssituationen von solcher Dramatik geprägt wie die eben beschriebene; wenn es auch andererseits nicht der große tragische Einzelfall ist, wie Sie, wenn Sie als Betreuer tätig sind, sicher auch immer wieder erfahren. ..

Ich persönlich habe auch durch Rückmeldungen der Klienten, in meiner Tätigkeit als Ombudsfrau die Erfahrung gemacht, dass es für die Menschen in den genannten und in anderen Situationen jeweils sehr hilfreich war, Beratung durch einen engagierten und einfühlsamen Mitarbeiter eines Betreuungsvereins zu erfahren.

Zum Amt oder zum Gericht zu gehen, ist für viele dieser Menschen gerade in ihrer oft schwierigen persönlichen Situation ein Schritt, den sie eher scheuen oder der manchmal auch nicht wirklich hilfreich ist.

...

Nach dem Vortrag folgte eine Diskussion über die Schlichtungsarbeit. Es wurde die Bedeutung der Neutralität und der Unabhängigkeit sowie die Mediationsrolle herausgehoben.

#### 14.00 – 15.30 Uhr Arbeitsgruppe Teil II: Beschwerdestellen

Über die Arbeit der Beschwerdestellen in Schleswig-Holstein berichtet

Herr Thorsten Reinhold, Rechtsanwalt, 1. Vorsitzender der Beschwerdestelle für Psychiatrieerfahrene und deren Angehörige, Landesverband Schleswig-Holstein

Auszüge aus dem Referat im Wortlaut:

...

Da sich die Arbeit von Beschwerdestellen in Schleswig - Holstein auf die Belange psychisch kranker Menschen bezieht, gelten meine Ausführungen in erster Linie dieser Gruppe von Betreuten. Um es vorweg zu nehmen, Beschwerden im Bereich der rechtlichen Betreuung insbesondere über Berufsbetreuer sind nicht gerade selten.

Der Unmut über im Grunde fremde Menschen, die über die Lebensumstände eines ihm Unbekannten entscheiden müssen, ruft Ängste und Vorbehalte hervor. Bisweilen führen daraus resultierende Reaktionen zu diskriminierenden Maßnahmen gegenüber der Berufsgruppe der Berufsbetreuer. So waren im Wochenblatt „der Reporter“ v. 22.8.2007 zwei Anzeigen mit dem Aufruf geschaltet:

„...Berufsbetreuergeschädigte....mögen sich melden“

Der Inserent fühlte sich offensichtlich erheblich von Berufsbetreuern beschwert und suchte nach gleichermaßen Geschädigten, um dem Staatsanwalt Material gegen diese Berufsgruppe unterbreiten zu können.

Ein Fall für eine Beschwerdestelle?

Was würde eine Beschwerdestelle veranlassen, wenn ein Beschwerdeführer sich mit dem Wunsch nach Hilfe und Unterstützung gegen seinen Betreuer an sie wendet? Im welchen Umfang können Beschwerdestellen auch für den Bereich der rechtlichen Betreuung sinnvoll sein?

Bevor ich über die praktische Arbeit einer Beschwerdestelle im Zusammenhang mit rechtlichen Betreuungen berichte, ... vorab als Hintergrundinformation einige Eckdaten zu Beschwerdestellen und Betreuungen. ...

In Schleswig- Holstein gibt es 9 Beschwerdestellen auf Kreisebene bzw. im Bereich einer kreisfreien Stadt. Drei weitere etablieren sich. ... Beschwerdestellen sind freiwillige Einrichtungen, die als Verein, als loser Zusammenschluß natürlicher Personen oder als kommunal begleitetes Gebilde tätig werden. Beschwerdestellen haben in Schleswig- Holstein im Psychiatrieplan des Landes ihre Ermächtigungsgrundlage und Daseinsberechtigung. Sie sind im Übrigen hinsichtlich ihres Handelns von der Bevollmächtigung des Beschwerdeführers abhängig. In Betreuungs - und Unterbringungsangelegenheiten ist eine Beschwerdestelle im Anhörungsverfahren nach § 68 (2) FGG legitimiert. („ auf Verlangen des Betroffenen ist einer Person seines Vertrauens die Anwesenheit gestattet“)

...

Neuregelungen in der Sozialgesetzgebung und komplexere rechtliche Sachverhalte erfordern mehr professionelle Strukturen und Hilfsangebote. Die Anforderungen an die Betreuer werden immer größer. Dabei kommt es zu Fehlhandlungen durch den Betreuer. Der Betreute fühlt sich schlecht behandelt und dadurch „beschwert“. Er beschwert sich bei einer Beschwerdestelle.

...

Thematisch richtet sich die Beschwerde gegen eine Vielzahl von Maßnahmen, die durch den Betreuer veranlasst werden und durch die sich der Betreute ungerecht und schlecht behandelt fühlt.

...

Was geschieht nun bei der Beschwerdestelle?

Beispielhaft möchte ich den Ablauf für die Beschwerdestelle für Lübeck und Ostholstein erläutern.

Die Beschwerde wird aufgenommen und innerhalb der Beschwerdestelle besprochen.

Für die weitere Vorgehensweise wird ein Vorschlag unterbreitet.

Dabei wird der Beschwerdeführer in die Vorgehensweise der Beschwerdestelle mit einbezogen.

Dem Beschwerten verbleibt stets die Entscheidung, ob er mit dem Vorschlag einverstanden ist.

Gegenüber Außenstehenden besteht Schweigepflicht.

...

Das Ganze ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

Da sich in unseren Fällen die Beschwerde gegen einen Betreuer richtet, wird es seitens der Beschwerdestelle zu einer Kontaktaufnahme mit dem Betreuer kommen, der seinerseits nun den Sachverhalt schildert und aus seiner Sicht das Problem darstellt, das für seinen Betreuten Anlaß zur Beschwerde war. Häufig erscheint das Beschwerdethema nun in einem anderen Licht. Ich unterscheide dabei

a) einerseits Fälle, bei denen der Betreuer Entscheidungen trifft, für die es ein gesetzliches Regelwerk gibt oder die sogar in einen rechtlichen Entscheidungsprozeß eingebettet sind

- geschlossene Unterbringung
- Kündigung der Wohnung
- Einrichtung einer Betreuung

b) andererseits Fälle, bei denen das persönliche Verhalten des Betreuers Anlaß zur Beschwerde gibt

- unfreundlicher Umgangston
- zu wenig Kontakt
- Beziehungskälte, Vertrauensdefizit

Beschwerden der Fallgruppe a) sind Fälle, die justitiabel sind. Es kann über den Verfahrenspfleger, einen Anwalt und durch das Gericht geprüft und letztlich entschieden werden, ob Abhilfe vom Beschwerdegegenstand getroffen wird.

...

Die Beschwerdestelle wird sich bei derartigen Fällen zurückhalten und lediglich einen Rat erteilen. Die Beschwerdestellen unterscheiden Beschwerden, als Ausdruck einer „Beschwerde“ für den psychisch kranken

Patienten einerseits und als Rechtsmittel im rechtstechnischen in Form der „sofortigen Beschwerde“ und „Beschwerde“ andererseits.

Die Fallgruppe b) ist für Beschwerdestellen die Interessantere.

Hier sollte die Aktivität der Beschwerdestelle einsetzen und in einem gemeinsamen Gespräch mit dem Betreuer die Beschwerde aus der Welt geschafft werden oder sogar auf einen Betreuerwechsel beim Gericht hingewirkt werden.

Meine Antwort auf die Frage, ob Beschwerdestellen auch ein Modell für die rechtliche Betreuung sind oder zumindest eine Bedeutung im Betreuungswesen haben, lautet eindeutig: „Ja“

Die Beschwerdestelle ist jedoch in erster Linie eine Einrichtung, die den psychisch kranken Menschen unterstützt, um ihm mehr Stabilität zu verleihen, wenn dieser sich durch das persönliche Verhalten seines Betreuers verletzt fühlt. Sie ist kein Organ, das im Entscheidungsprozeß über Maßnahmen des Betreuers auf gesetzlicher Grundlage bestimmte Aufgaben hat oder haben sollte. Die Beschwerdestelle trägt vielmehr mit dazu bei, dass im Betreuungswesen ein gewisser Qualitätsstandard gewährleistet wird. Beschwerdestellen sind insoweit - auch im Betreuungsrecht - Einrichtungen eines Qualitätsmanagements.

...

Die Arbeit der Beschwerdestellen fand großen Anklang bei den Teilnehmern und es wurde erörtert, inwieweit die Beschwerdestellen explizit für die rechtliche Betreuung Ansprechpartner sein können. Hierbei wurde deutlich, dass die vorhandenen Beschwerdestellen (sie nennen sich in der Regel Psychiatrische Beschwerdestelle bzw. Sozialpsychiatrische Beschwerdestelle) sich außerstande sehen, für den gesamten Betreuungsbereich tätig zu werden.

#### 16.00 – 18.00 Uhr Arbeitsgruppe Teil III: Beschwerde im Betreuungsrecht

Die Arbeitsgruppe wurde von Herrn Onas vom Betreuungsverein Stormarn auf der Grundlage der zuvor eingebrachten Thesen (siehe Arbeitsgruppenvorstellung) moderiert.

Im diesem letzten Teil der Arbeitsgruppe wurden das Beschwerderecht im Rahmen des Betreuungsrechts und der Umgang mit Beschwerden bei den Amtsgerichten erörtert. Hierbei wurde festgestellt, dass die vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten nur wenig genutzt werden. Die Hemmschwelle ist gerade für betroffene Menschen sehr hoch – es stellt sich die Frage, wie wir die Zugangsmöglichkeiten zu den beteiligten Institutionen verbessern können.

Weiterhin ist eine neutrale und unabhängige Behandlung nicht immer gewährleistet, da die gerichtlichen Entscheidungsträger (Richter/Innen u. Rechtspfleger/Innen) stets verfahrens- und entscheidungsbeteiligt sind.

Von den beteiligten Richtern wurde trotzdem die Auffassung vertreten, dass sich durch eine Vielzahl von Beschwerden ein Strukturwandel in der Gerichtspraxis ergeben würde.

Es gibt kaum Beschwerden zu Verfahrensfehlern. Es muss deutlich werden, dass Richter wegen Zeitmangels häufig nicht mehr in der Lage sind, gesetzeskonforme Entscheidungen zu treffen. Zitat: „Schmeißt uns mit Beschwerden zu! Das Landgericht wird ganz schnell reagieren.“

Weiterhin wurde in diesem Zusammenhang die Gelegenheit genutzt, die Frage der Qualitätssteigerung bzw. Qualitätssicherung zu diskutieren.

Im Betreuungsrecht und in der Betreuungspraxis gibt es kein Beschwerdemanagement mit dem Ziel der Verbesserung der Betreuungsqualität und Qualitätssicherung in der Betreuungspraxis. Vorhandene Kontrollinstrumente werden auch hier zu wenig genutzt.

Das bedeutet, es bedarf einer neutralen und unabhängigen Beschwerdestelle, die von allen im Betreuungswesen beteiligten Personen und Institutionen getragen wird. Ein Modell von unabhängigen Beschwerdestellen für den Bereich der rechtlichen Betreuung wurde von den Teilnehmern als sinnvoll angesehen. Die Gründung eines unabhängigen Vereins als Beschwerdestelle wurde dabei favorisiert. Hierdurch könnte die Betreuungsqualität kontinuierlich und systematisch verbessert werden.

Fazit:

Braucht die Rechtliche Betreuung so etwas wie Beschwerdestellen oder Ombudsleute?  
Ohne Beschwerdestellen geht es nicht – um Kommunikation zu fördern, um gegebene Beschwerdemöglichkeiten mehr zu nutzen, um ein Mehr an Qualitätskontrolle zu erreichen.

Protokoll wurde angefertigt von Susanne Kugler, Betreuungsverein Plön

