



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

01.07.2022 – 30.06.2023

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1. Auftrag und Anforderungen im dritten Berichtszeitraum	4
2. Art und Anzahl der Anfragen	5
3. Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen	7
4. Öffentlichkeitsarbeit und Ausbau der Netzwerke	8
5. Schlussfolgerungen	9
6. Quellennachweis	11
7. Anlage 1.....	12

September 2023

Vorwort

Die Ombudsstelle für die Pflegeausbildung in Nordrhein-Westfalen ist seit drei 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. Sie ist für Nordrhein-Westfalen bei der Bezirksregierung Münster angesiedelt und bearbeitet dort alle Problemanfragen für NRW. Sie ist die erste von zwischenzeitlich zwei ähnlichen Ombudsstellen 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, wurden im zweiten Berichtsjahr die Ombudsstelle und hier die Ombudsfrauen mit Arbeitsmitteln wie Laptop und Smartphones ausgestattet. Diese Kontextbedingungen erleichterten auch im dritten Jahr die Bearbeitung der Streitfälle erheblich und sichern darüber hinaus den Datenschutz. Im dritten Berichtsjahr konnte die Zusammenarbeit mit den Netzwerken wie Bezirksregierungen in NRW, der Landespflegekammer und dem Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeausbildung in NRW deutlich konsolidiert werden. Insbesondere erwiesen sich die Kooperationsstrukturen mit den Bezirksregierungen in NRW bei der Bewältigung der Anfragen und Problembearbeitung als sehr hilfreich.

Auch im vorliegenden dritten Jahresbericht werden der Auftrag und die Anforderungen an die Ombudsstelle NRW, die statistischen Daten der Beratungsanfragen sowie deren Themenschwerpunkte in den Blick genommen. Ergänzt wird der Bericht durch einige Überlegungen zum weiteren Ausbau des Netzwerkes und den möglichen Schlussfolgerungen aus den Problemfällen, die Einfluss auf die zukünftige Arbeit, die Anforderungen und die Organisationsstruktur der Ombudsstelle nehmen können. In der Anlage zum Bericht befindet sich die Tabelle zu den Anfragen an die Ombudsstelle. Aus ihr verdeutlicht sich die Vielfalt und Variationsbreite der Anfragen für den Zeitraum von Juli 2022 bis Juni 2023.

Mit dem vorliegenden Bericht soll dem zuständigen Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) NRW ein Überblick über eingegangene und bearbeitete 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 vorliegende Jahresbericht der Ombudsstelle für das Berichtsjahr 2022/2023 wurde federführend von den Ombudsfrauen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle erstellt und dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS NRW) übermittelt, dem Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeausbildung vorgestellt, sowie auf der Homepage der Bezirksregierung Münster² und auf der Internetseite des MAGS³ veröffentlicht, so dass sich auch die interessierte Öffentlichkeit und die vor Ort Verantwortlichen ebenfalls informieren können.

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

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

3 URL: <https://www.mags.nrw/pflegfachfrau-pflegfachmann>

1. Auftrag und Anforderungen im dritten Berichtszeitraum

a) Aufbau der Ombudsstelle

2020 wurden Frau Brigitte von Germeten-Ortmann und Frau Prof. Dr. Barbara Knigge-Demal für eine Dauer von vier Jahren durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS NRW) bestellt. Seit diesem Zeitpunkt werden die Ombudsfrauen bei der Bewältigung der Aufgaben durch Mitarbeitende der Geschäftsstelle in der Bezirksregierung Münster unterstützt. Insbesondere die administrativen Prozesse zur Bearbeitung der eingehenden Anfragen werden durch die Geschäftsstelle sichergestellt und es wird eine erste Einordnung der Problemanfragen vorgenommen. So klärt die Geschäftsstelle im Vorfeld u. a., ob es sich um Anfragen handelt, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen. Wenn der Interpretationsspielraum es zulässt, werden die Anfragen von der Geschäftsstelle an die Ombudsfrauen weitergeleitet, um dann eine vorläufige Einordnung zu erfahren. Auf diese Weise werden keine „Problemfälle“ verfrüht selektiert oder von einer möglichen Beratung ausgeschlossen.

Das Engagement des Landes NRW für eine gut funktionierende und vernetzte Ombudsstelle zeigt sich auch darin, dass ein Bericht aus der Ombudsarbeit im Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeberufereform ein regelmäßiger Tagesordnungspunkt ist und eine Vertreterin des MAGS an den Arbeitsbesprechungen der Ombudsstelle aktiv teilnimmt und sich in die Lösung von Problemfällen einbringt. Sie ist ein wichtiges Verbindungselement zum Ministerium. Spezifische Fragen, die sich u. a. auf rechtliche Grundlagen des Landes beziehen, können auch mit weiteren Fachreferent*innen angesprochen werden. Das jährliche Auswertungsgespräch mit dem zuständigen Ministerium konnte 2023 mit dem Gruppenleiter und einer Vertreterin des MAGS auf der Grundlage des Geschäftsberichts durchgeführt werden. Der damit verbundene Dialog erwies sich in den letzten beiden Jahren als Evaluationsgespräch, mit dem mögliche Optimierungen zur Umsetzung des Pflegeberufegesetzes aufgefunden wurden.

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.

Im dritten Geschäftsjahr wurde die Ombudsstelle zunehmend bekannter und insbesondere von Auszubildenden in Anspruch genommen, aber auch Träger der praktischen Ausbildung und Pflegeschulen meldeten sich bei Problemfällen mit Auszubildenden. Die Zahl der Beratungen und Schlichtungen stieg kontinuierlich seit Start der Ombudsarbeit 2020.

b) 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 Konfliktgespräche 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 wie im letzten Geschäftsjahr über einen längeren Beratungszeitraum erstrecken und zum Teil nach einer Phase der Stabilisierung erneut virulent werden. Wie im letzten Geschäftsjahr zeigte sich erneut, dass sich der Hilfe- und Unterstützungsbedarf der Auszubildenden nicht durch eine kurze Beratungsphase bewältigen lässt. Häufig klärte sich nach einer Analyse des Problemfeldes, dass sich der Unterstützungsbedarf über eine längere Beratungs- und Begleitphase 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 die Unterstützung nicht

selten in der Persönlichkeitsentwicklung der Auszubildenden angefragt. Eine zu frühe Beendigung der Beratungsphase würde dazu führen, dass die betroffenen Auszubildenden ohne einen zukunftsorientierten Lösungsansatz zurückbleiben. Zu erwarten war, dass sich im dritten Geschäftsjahr Problemfelder aufzeigen, die eng mit den Herausforderungen des Berufsabschlusses verbunden sind. Die Probleme der Zulassung zur und der Bewältigung der Berufsabschlussprüfung gehörten entsprechend des Zeitverlaufs des Pflegeberufegesetzes zu einem neuen Phänomen bei den Beratungsthemen. Auch wenn es bei den Fällen der Ombudsstelle nicht um eine repräsentative Erhebung von Ausbildungsproblemen geht, so ist doch festzustellen, dass die Berichte der Auszubildenden zu den psychischen Belastungen zunehmen. Ein Themenschwerpunkt, der sich auch in den Untersuchungen der Kaufmännischen Krankenkasse auffinden lässt. Danach sind die psychischen Beeinträchtigungen im Jahr 2023 um rund 32 % gestiegen. Besonders betroffen sind vor allem die sozialen Berufe und die Pflegeberufe.⁴

Angenommen werden kann, dass der vorliegende Beratungsbedarf durch vielfältige Ursachen begründet ist. 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 und erfordern u. E. einen Dialog mit den Institutionen der Pflegeausbildung.

2. Art und Anzahl der Anfragen

a) Anzahl eingegangener Anfragen

Insgesamt sind bei der Ombudsstelle im Berichtszeitraum zweiundsiebzig Anfragen eingegangen, damit ist gegenüber den Vorjahren ein weites Plus von fast zwanzig Anfragen zu verzeichnen (s. Anlage 1). Siebenundfünfzig Kontaktaufnahmen kamen von Auszubildenden, aber auch sieben von Trägern der praktischen Ausbildung bzw. Pflegeschulen. In achtundfünfzig Fällen war die Ombudsstelle zuständig. In fünf Fällen vertraten Kanzleien gekündigte Auszubildende und beantragten das vorgerichtliche Schlichtungsverfahren, um die Interessen ihrer Mandantinnen und Mandanten wahrzunehmen. Hier ist ein Rückgang zu verzeichnen, was wahrscheinlich darauf zurückzuführen ist, dass den Anwaltskanzleien zwischenzeitlich der Auftrag der Ombudsstelle für die Pflegeberufeausbildung im Unterschied zu der Schlichtungsstelle im Berufsbildungsgesetz (BBiG) bekannt ist. In sechs Fällen wurde das erforderliche Kontaktformular nicht ausgefüllt. In drei Fällen gab es andere Gründe; so handelte es sich z. B. um eine Beschwerde bezüglich einer unzureichenden Ausstattung der Schule, die direkt an die zuständige Bezirksregierung erfolgen muss.

c) Bearbeitung der Anfragen

Die meisten der insgesamt zweiundsiebzig Anfragen wurden an die Geschäftsstelle gerichtet, in wenigen Fällen wurden die Ombudsfrauen direkt kontaktiert, da sie schon eine frühere Problemlage klären konnten und ihre Kontaktdaten vorlagen, bzw. an Kollegen / Kolleginnen weitergegeben wurden. Die Ombudsfrauen stimmen sich ab, wer die Anfrage übernimmt. Dies hängt u. a. von zeitlichen Ressourcen und Expertise bei der Fragestellung ab. Eine Ombudsfrau nimmt in der Regel innerhalb von 24 Stunden Kontakt zu den Anfragenden auf. In zwei dieser direkten Anfragen konnten die Ombudsfrauen erst nach einer Beratungsphase feststellen, dass bereits ein Rechtsanwalt beauftragt wurde oder auch nach mehrfachen Hinweisen kein Kontaktformular ausgefüllt wurde.

Wichtig in der Ombudsarbeit ist, dass die Anfragenden Vertrauen zu der jeweiligen Ombudsfrau gewinnen. Immer wieder haben Auszubildende Sorge, dass sich ihre Situation verschlechtert, wenn die Ombudsstelle eingeschaltet wird. Daher werden die weiteren Schritte grundsätzlich mit den Auszubildenden abgesprochen. Sie bestehen häufig darin, dass Kontakt mit dem Träger der praktischen Ausbildung, der Pflegeschule und ggf. weiteren Beteiligten aufgenommen wird. Spielen zur Analyse der Problemlage und Lösungsmöglichkeiten ausbildungsrelevante Regelungen z. B. zu Fehlzeiten eine Rolle, werden diese mit den zuständigen Mitarbeiter*innen der Bezirksregierung

⁴ URL: <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/verbraucher/krankenkasse-psychische-belastungen-100.html>

geklärt. Dabei übernimmt die Ombudsperson gegenüber der anfragenden Person keine Rechtsberatung, sondern sichert nur die Rechtskonformität ihrer Beratungs- und Lösungsstrategien. Der Beratungsprozess ist entsprechend der Komplexität der Problemlagen zeitlich sehr unterschiedlich: von einem Gespräch bis zu mehrmonatigen Vermittlung und Begleitung.

c) Kategorisierung der Anfragen und Beratungsergebnisse

Um die Problemlagen nach Schwerpunkten und wiederkehrenden Problemanzeigen analysieren zu können, werden sowohl die Anfragen als auch die Ergebnisse des Schlichtungs- und Beratungsprozesses unterschiedlichen Kategorien zugeordnet, die der Anlage 1 dieses Berichtes zu entnehmen sind.

Nicht immer ist die Problemlage eindimensional, sondern eine Kombination von Problemen, die häufig die Qualität und Organisation beim Träger der praktischen Ausbildung betreffen, teilweise in Kombination mit Problemen mit der Pflegeschule oder fehlende Fahrtkosten- oder Zulagenerstattung bei externen Einsätzen und gleichzeitig unzureichende Praxisanleitung. In der Anlage werden die verschiedenen Problemstellungen in diesen Fällen mehreren Kategorien zugeordnet. Deutlich wird durch die Kategorisierung, dass es Verschiebungen der Problemfelder gegenüber den vorherigen Berichtsjahren gibt. So haben die Klärungsbedarfe im Zusammenhang mit Fehlzeiten wesentlich zugenommen.

Nach wie vor sind Kündigungen oder Vertragsauflösungen mit zwölf Fällen (2021: 16 Fälle) durch den Träger der praktischen Ausbildung Anlass zur Anrufungen der Ombudsstelle. In drei Fällen war die Fortführung der Ausbildung wegen des Verlustes des Schulplatzes gefährdet; in weiteren drei Fällen wurde die Verlängerung der Ausbildung nach Nichtbestehen der Abschlussprüfung bzw. Überschreiten der Fehlzeiten verwehrt. Vier Auszubildende zogen aufgrund der Anforderungen der Ausbildung oder zu hoher Fehlzeitenquote den Abbruch der Ausbildung in Erwägung.

Acht Anfragen betrafen die Qualität und Organisation der Ausbildung beim Träger der praktischen Ausbildung, darunter auch unzureichende Praxisanleitung.

Für zehn Auszubildende bildeten Probleme in/mit der Pflegeschule z. T. in Kombination mit weiteren Problemfeldern den Anlass für eine Anfrage bei der Ombudsstelle.

Drei Auszubildende meldeten sich wegen als ungerecht empfundener und intransparenter Bewertungen ihrer Leistung in Praxiseinsätzen bei der Ombudsstelle.

Probleme mit der Einhaltung von Arbeitszeiten, der Abgeltung von Urlaub, Ausbildungsvergütung/Zulagen oder Fahrtkostenerstattung waren in sieben Fällen (2022: 2 Fälle) Anlass zur Kontaktaufnahme.

In drei Fällen wandten sich Auszubildende an die Ombudsstelle, da ihnen der gesetzlich geregelte und in einem Fall auch zum Ende des 2. Ausbildungsjahres vertraglich zugesicherte Vertiefungseinsatz in Verbindung mit dem Sonderabschluss „Gesundheits- und Kinderkrankenpflege“ nicht ermöglicht wurde.

Neu aufgenommen wurde die Kategorie Prüfungszulassung oder Nichtbestehen der Berufsabschlussprüfung. Hier wurde die Ombudsstelle in vier Fällen (1x Altenpflegegesetz nach Wiederholungsprüfung, 3x Pflegeberufegesetz) angefragt. Einem Auszubildenden wurde die Durchführung der praktischen Prüfung vom Träger der praktischen Ausbildung verwehrt; in zwei weiteren Fällen eine Verlängerung der Ausbildung nach Nichtbestehen der Abschlussprüfung abgelehnt. Die Absolventin der Altenpflegeausbildung (für deren Anfrage die Ombudsstelle formal nicht zuständig ist), behielt sich vor, das Prüfungsverfahren rechtlich prüfen zu lassen.

Eine Auszubildende fühlte sich in der praktischen Prüfung zu Unrecht schlecht beurteilt, bzw. seien ihr ihre Fehler, die zum Nichtbestehen der Prüfung führten, nicht transparent mitgeteilt worden.

3. Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen

a) Problem- und Ausgangslagen der Beratung

Im dritten Jahr der Ombudsarbeit nahmen Anfragen im Zusammenhang mit einer erfolgten oder drohenden Kündigung leicht ab. Die damit verbundenen Probleme sind sowohl beim Träger der praktischen Ausbildung, aber auch in der Schule verankert. Die Anlässe waren vielfältig. Insbesondere die Fehlzeiten in der schulischen und/oder der praktischen Ausbildung führten zur Ankündigung von Vertragsauflösung, da das Ausbildungsziel nach Einschätzung der beteiligten Institutionen in der verbleibenden Ausbildungszeit nicht mehr zu erreichen war. Die Konfliktlösungen bedurfte in diesen Fällen zum Teil eine mehrmonatige Moderation durch die Ombudsfrauen. Immer dann, wenn auch die Pflegeschulen in das Problem eingebunden waren, waren die Ombudsfrauen in besonderer Weise angefragt den Prozess zu klären, zu moderieren und möglichst gute Lösungen für die berufliche Zukunft der Auszubildenden zu finden. Die Persönlichkeitsentwicklung der Anfragenden war u. a. ein Schlüssel, um die Ausbildung weiterzuführen. Um diesen Prozess zu unterstützen, bedurfte es nach Einschätzung der Ombudsfrauen der weiteren Begleitung, die allerdings im erforderlichen Umfang von der Ombudsstelle nicht zu leisten war und auch nicht ihrem Auftrag entspricht.

Eine weitere Häufung der Konflikte war bei der Qualität und der Organisation der praktischen Ausbildung angesiedelt (s. Anlage 1). Damit waren nicht selten drei Problemlagen verbunden:

- eine fehlende Anleitung und Betreuung der Auszubildenden oder
- intransparente Bewertung der Auszubildenden oder
- eine hohe Auslastung in der Arbeitszeit wie zusätzliche Wochenenddienste in der Blockphase.

In sehr vielen Fällen spiegelt sich die desolante Mitarbeitersituation in der Pflege wieder. Nicht selten wird dann beim Träger der Versorgungsauftrag vor den Bildungsauftrag priorisiert, was aus der Perspektive der Einrichtungen nachvollziehbar ist. Allerdings lässt sich aus dieser Auflistung die Gesamtsituation nicht umfänglich abbilden. Es darf vermutet werden, dass in einigen Fällen auch eine unzureichende pädagogische Qualifizierung oder fehlende Zeitressourcen der Praxisanleitenden zu Konflikten führten.

Die Informations- und Beratungsgespräche der Ombudsstelle bilden auch im dritten Berichtszeitraum den fortschreitenden Prozess der Einführung des Pflegeberufgesetzes (PflBG 2017) ab. In der dritten Phase der Ombudsarbeit befanden sich die ersten Ausbildungskohorten in Vorbereitung auf ihre Berufsabschlussprüfung. Damit verbunden ist die Zulassung zur Prüfung durch die Bezirksregierungen. Entsprechend wurden die Fehlzeiten zu einer besonders virulenten Herausforderung, für alle Beteiligten (s. Anlage 1). Es erreichten uns neun Anfragen von Auszubildenden, die von den Folgen ihrer Fehlzeiten betroffen waren. Nicht selten ging es darum, wie trotz der überhöhten Fehlzeiten (über 10% der Ausbildungszeiten) ein Berufsabschluss nach drei Jahren Ausbildungszeit erreicht werden kann. Oder wie eine mögliche Verlängerung der Ausbildungszeit zu gestalten ist. Zentral war dabei der Wunsch, die Ausbildung möglichst zeitnah nach dem regulären Ausbildungsende abschließen zu können. Nicht immer fanden die Pflegeschulen mit den Auszubildenden dazu eine einvernehmliche Lösung. Das führte dann auch dazu, dass die Auszubildenden gegenüber der Ombudsstelle angaben, sie hätten ein Problem mit ihrer Pflegeschule. Die Verlängerung der Ausbildung gestaltet sich sehr unterschiedlich und wird für die Auszubildenden nicht selten mit vielfältigen Auflagen verbunden. In der Regel wird eine halbjährige Verlängerung der Ausbildungsdauer ohne Widersprüche der Auszubildenden akzeptiert.

Die Gründe für die Fehlzeiten waren sehr unterschiedlich. Es zeichnet sich allerdings eine Häufung von Fehlzeiten aufgrund von Erkrankungen ab. Dabei spielen die psychischen Belastungen neben den physischen Beeinträchtigungen eine wichtige Rolle. Hier gibt es Hinweise, dass sich in der Ausbildung ähnliche Problemlagen wiederfinden, wie in der Community der Pflegeberufe. Nach einer Studie der Kaufmännischen Krankenkasse von 2023 haben die psychischen Belastungen der Berufstätigen massiv zugenommen. Nach den Ergebnissen dieser Studie ist ein Plus von 85 % im Vergleich zum Vorjahreszeitraum zu verzeichnen. Die Arbeitsbedingungen sind nach Aussage der Befragten durch

Stress und Dauerbelastungen gekennzeichnet. Besonders häufig sind diese Problemlagen bei Beschäftigten in sozialen Berufen und in der Alten- und Krankenpflege vorzufinden.⁵

Etwas seltener wurde die Ombudsstelle zu abgelehnten Prüfungszulassungen oder einer nicht bestandenen Abschlussprüfung angefragt. Diese Problemfälle sind mit einer umfassenden Beratung verbunden, dabei wurden in der Regel auch die beteiligte Pflegeschule und die Träger der praktischen Ausbildung eingebunden. Es zeigte sich, dass z. B. die Möglichkeit, die Ausbildung ohne Ausbildungsvertrag um zwei Monate zu verlängern, zu einer neuen Problemlage führen kann, nämlich dazu, dass die betroffenen Auszubildenden für diesen Zeitraum keine Ausbildungsvergütung erhalten. Eine vermeintlich unkomplizierte Ausgangslage zur Wiederholung der Prüfung, mit gravierenden finanziellen Folgen für die Auszubildenden.

b) Ergebnisse der Beratung

In vielen Beratungsfällen konnte erreicht werden, dass Konflikte oder die Eskalation einer schwierigen Situation vermieden wurde. Allerdings konnte nicht immer die eingangs verbalisierte Lösung des Problems erreicht werden. Dort wo bereits durch die Beendigung des Arbeitsverhältnisses eine Zäsur gesetzt worden war, konnte die Ombudsstelle durch ihre Begleitung die Situation entlasten oder neue Perspektiven aufzeigen, aber eine Umkehr des Prozesses konnte nicht bzw. nur sehr selten erreicht werden.

In einigen Fällen gelang es, Verträge mit neuen Ausbildungseinrichtungen zu befördern oder eine Neuorientierung der Ausbildungsziele einzuleiten. Durch die Mehrperspektivität wurde die Situation in der Regel transparent und infolge dessen für alle Beteiligten entlastend. In einigen Fällen führte diese Aufklärung auch dazu, die Ausbildung in der vorhandenen Konstellation fortzusetzen (s. Anlage 1).

Immer stand bei der Beratung und Information durch die Ombudsstelle die Persönlichkeit der Auszubildenden im Mittelpunkt. Diese Ausrichtung stellt für die Ombudsstelle gelegentlich eine schwierige Balance da, denn sie ist den Trägern und den Pflegeschulen in gleicher Weise verpflichtet. Auch deshalb scheint es erforderlich, den betroffenen Auszubildenden Perspektiven zu eröffnen, die nicht immer zum Ziel haben, die Ausbildung in der Pflege zu sichern, aber dennoch eine fördernde Situation darstellen. In wenigen Fällen wurde eine Ausbildungspause ausgehandelt, die u. a. zur Stabilisierung der Persönlichkeit der/des Auszubildenden beitrug und einen evtl. Neubeginn ermöglichen sollte.

Die Klärung der Situation, die Mehrperspektivität, die Analyse und Interpretation der Berufsgesetze waren für alle Beteiligten in der Regel sehr hilfreich. Sowohl die Träger der praktischen Ausbildung, wie die Pflegeschulen gehen in der Regel sehr konstruktiv auf die empfohlenen Lösungsansätze der Ombudsstelle ein oder tragen selbst sehr aktiv zu Lösungsfindung bei.

In der Zeit nach der COVID-19-Pandemie eröffnen persönliche Gespräche wieder neue Gestaltungsmöglichkeiten, die von allen Beteiligten gerne genutzt werden und nicht selten eine Stabilisierung der Situation begünstigen. Es zeigte sich aber auch, dass einige Auszubildende eine längerfristige Beratung und Begleitung während der gesamten Ausbildungszeit benötigen, um einen erfolgreichen Berufsabschluss zu sichern. Offen ist, wie eine solche Begleitung aussehen kann und wie sie zu leisten ist. Im Vorfeld einer solchen Initiative müsste zudem sichergestellt sein, dass eine grundsätzliche Eignung des Auszubildenden für den Pflegeberuf vorliegt. Die Beratungsinitiativen der Ombudsstelle werfen auch die Frage danach auf, welche Reifungsprozesse auf der Seite der Auszubildenden vor Beginn der Ausbildung vorhanden sein sollten?

4. Öffentlichkeitsarbeit und Ausbau der Netzwerke

Auch in diesem Berichtsjahr erforderte die Vielfalt der Anfragen und Problemlagen sehr unterschiedliche Kompetenzen und Perspektiven, die alleine durch die Ombudsstelle nicht immer nachhaltig zu bewältigen waren. Die konstruktive und enge Zusammenarbeit mit dem MAGS ermöglichte eine wichtige Erweiterung der Lösungsansätze in der Fallarbeit. Die Vernetzung mit den

⁵ URL.: <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/verbraucher/krankenkasse-psychische-belastungen-100.html>

Bezirksregierungen und dort mit den Dezernaten 24 war wichtiger Baustein eines Netzwerkes, welches die Fallbearbeitung erleichterte und die Rechtskonformität der Beratung unterstützte.

Auch aus dem Dialog mit dem Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeberufereform ergaben sich neue Formen der Vernetzung. Nicht nur, dass sich die Ombudsstelle dort mit einem eigenen Tagesordnungspunkt einbringen konnte, sondern auch, weil sich der Austausch über die aktuellen Problemlagen in den Ausbildungseinrichtungen für alle Beteiligten als hilfreich erwies. Auch wenn das Begleitgremium zukünftig weniger Beratungstermine haben wird, ist es ein wichtiges Kontaktgremium, welches die Umsetzung des Pflegeberufegesetzes in der Praxis unterstützt und begleitet.

Ein weiteres wichtiges Netzwerk-Gremium ist nach Gründung nun die Pflegekammer NRW. Nach einem ersten Kontakt mit dem Errichtungsausschuss der Pflegekammer NRW, war die Ombudsstelle auch zur konstituierenden Sitzung der Pflegekammer im Dezember 2022 sowie zur Verleihung des Pflegepreises NRW am 12.05.2023 eingeladen.

Nach wie vor hat nur Schleswig-Holstein eine Ombudsstelle eingerichtet. Alle anderen Bundesländer verzichten auf die gesetzliche Möglichkeit, Auszubildende durch eine Ombudsstelle zu unterstützen und bei Konflikten außergerichtlich zu schlichten. Der Austausch mit der Ombudsstelle Schleswig-Holstein ist ein wichtiges Element auch der Weiterentwicklung der Ombudsstelle.

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“⁶ 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. In Träger- und Fachgremien der in der Pflegeausbildung tätigen Spitzenverbände kann die Ombudsstelle ihre Arbeit nach Beendigung der Corona bedingten Einschränkungen direkt vorstellen, so z. B. bei einer Veranstaltung der fünf Diözesan-Caritasverbände NRW. Hierfür stehen die Ombudsfrauen gern zur Verfügung.

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 kann.

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.

5. Schlussfolgerungen

Nach wie vor besteht eine große Herausforderung in den langfristigen Beratungen der Problemfälle. Die Situation hat sich schon im ersten Berichtsjahr abgezeichnet, sich im zweiten Jahr deutlich erweitert und ist auch ein Kennzeichen des dritten Berichtsjahres. Es zeigte sich, dass Ausbildungssituationen mit dem neuen Pflegeberufegesetz für alle Beteiligten anspruchsvoller geworden sind. Zugleich scheinen die Bildungsvoraussetzungen der Bewerber*innen noch vielfältiger und heterogener zu sein, als vor der Pflegeberufereform. 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.

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

⁶ <https://www.bibliomed-pflege.de/news/ombudsfrau-soll-schlichten-helfen>

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 Träger- bzw. Schulautonomie bewertet. Hierzu ist noch Aufklärungsarbeit zu leisten. Dazu können ggf. auch bereits im zweiten Berichtsjahr angedachte 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. Die Abwägung, ob es ein sinnvolles Format sein könnte, ist allerdings noch nicht abgeschlossen.

Fokussiert man die zeitliche Ausdehnung der Beratungs- und Schlichtungsarbeit, so ist festzustellen, dass sich das Anforderungsniveau auch im dritten Berichtsjahr deutlich erhöht 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 bzw. 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, auch wenn die Aufgabe der Ombudsstelle nicht auf eine juristische Lösung von Problemen ausgerichtet ist. 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) <https://www.gesetze-im-internet.de/pflbg>

Landesausführungsgesetz Pflegeberufe (LAGPflB) vom 18. Dezember 2018 (Fn 1) URL: [SGV Inhalt : Landesausführungsgesetz Pflegeberufe \(LAGPflB\) | RECHT.NRW.DE](#) URL: [SGV Inhalt : Landesausführungsgesetz Pflegeberufe \(LAGPflB\) | RECHT.NRW.DE](#)

Jahresbericht der Ombudsstelle für die Pflegeausbildung nach dem Pflegeberufegesetz in Nordrhein-Westfalen 01.07.2022 – 30.06.2023. URL: https://www.bezreg-muenster.de/de/gesundheit_und_soziales/ausgleichsfonds_pflegeausbildung/ombudsstelle/index.html und URL: <https://www.mags.nrw/pflegefachfrau-pflegefachmann>

Studie zu Erkrankungsrate der Kaufmännischen Krankenkasse. URL: <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/verbraucher/krankenkasse-psychische-belastungen-100.html>

Die Schwester Der Pfleger URL: <https://www.bibliomed-pflege.de/news/ombudsfrau-soll-schlichten-helfen>

7. Anlage 1

Auswertungsliste für den Zeitraum vom 01.07.2022 bis zum 30.06.2023

Anfragen an die Ombudsstelle	72
hinsichtlich Problemlösung bearbeitet	58
fehlende Zuständigkeit (z.B. arbeitsgerichtliches Verfahren bereits eingeleitet)	5
fehlende Kontaktformulare	6
sonstiges	3
Anfragende	
Auszubildende	57
Träger der praktischen Ausbildung	7
Rechtsanwälte / Rechtsanwältinnen	3
Behörden und Institutionen	2
sonstige	3
Beratung durch die Ombudsstelle	
Bearbeitung durch die Geschäftsstelle	5
Beratung durch Ombudsfrauen	55
Anfragegründe* (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Kündigung durch Träger der praktischen Ausbildung	12
Qualität u. Organisation d. Ausbildung beim Träger der prakt. Ausbildung (TpA)	10
Probleme in der Pflegeschule	10
Fehlzeiten	9
Arbeitszeiten, Urlaub, Ausbildungsvergütung, Fahrtkostenerstattung	7
fehlende oder unzureichende Praxisanleitung	5
Prüfungszulassung, nicht bestehen der Berufsabschlussprüfung	5
Abwägung Beendigung des Ausbildungsverhältnisses durch Auszubildende	4
Anforderungen der Pflegeausbildung	4
Vertiefungseinsatz, Wahlrecht	4
Verlust des Schulplatzes	3
intransparente Bewertung des Praxiseinsatz	3
Ergebnis der Beratung durch die Ombudsfrauen* (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Klärung der Situation, Unterstützung, Stärkung der Auszubildenden	32
Träger-/Pflegeschulwechsel	9
Weiterführung des Ausbildungsverhältnisses beim TpA	5
Klärung der Prüfungsmodalitäten	5
berufliche Neuorientierung	5
Klärung grundsätzlicher Fragen der Ausbildungsbedingungen z.B. Berechnung der Fehlzeiten	4
Ergebnisse der Beratung durch die Geschäftsstelle	
Lösung des Problems durch Information	5
Information bezüglich fehlender Zuständigkeit	14

* Mehrfachnennungen möglich

