



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

01.07.2023 – 30.06.2024



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1. Auftrag und Entwicklung der Ombudsstelle	4
2. Art und Anzahl der Anfragen	5
2.1 Kategorisierung der Anfragen und Beratungsergebnisse	5
2.2 Beratung und Konfliktlösung	8
3. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit	9
3.1 Öffentlichkeitsarbeit	9
3.2 Netzwerkarbeit	10
4. Perspektiven für die zukünftige Schlichtungsarbeit	12
5. Quellennachweis	14
6. Anlage 1: Auswertungsliste für den Zeitraum 01.07.2023 bis zum 30.06.2024	15
7. Anlage 2: Entwicklung der Ombudsarbeit von 2020 – 2024	16

Einleitung

Der vorgelegte Jahresbericht für das Geschäftsjahr 2023/24 wurde federführend von den Ombudsfrauen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle bei der Bezirksregierung Münster erstellt. Die Ombudsstelle für die Pflegeberufeausbildung blickt jetzt auf eine vierjährige Schlichtungsphase zurück. Ein Zeitraum, in dem sich die Anforderungen und die Problemlagen in der Ausbildung für die Ombudsarbeit in ihrer umfassenden Vielfalt eröffnet haben. Deshalb soll mit dem vorgelegten Jahresbericht für den Zeitraum Juli 2023 bis Juni 2024 neben den Besonderheiten des letzten Berichtjahres auch ein Überblick über die Entwicklungen während der ersten Amtszeit der Ombudsfrauen gegeben werden.

Nach einer kurzen Darstellung des Aufgabenbereiches der Ombudsstelle (Kapitel 1), wird sich im Kapitel 2 für Lesende die Dynamik in der Arbeit der Ombudsstelle eröffnen und deutlich werden, wie sehr die jeweiligen gesellschaftlichen und berufspolitischen Kontextbedingungen die Arbeit der Ombudsstelle mitbestimmt haben.

Im Kapitel 3 wird aufgezeigt, welche Beratungsschwerpunkte und Problemlösungen die Arbeit der Ombudsstelle über vier Jahre bestimmt haben. Es zeigt sich, dass die Vielschichtigkeit der Ausbildungsanforderungen für alle Beteiligten – den Auszubildenden, den Pflegeschulen und den Trägern der praktischen Ausbildung (TpA) sukzessive zugenommen hat.

Das Kapitel 4 befasst sich mit der Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit. Schon im zweiten Geschäftsjahr zeigte sich, dass die Ombudsstelle ohne Öffentlichkeitsarbeit nicht wirksam werden kann. Und zunehmend verdeutlichte sich, dass ein Netzwerk von Angeboten die Ausbildungsbedingungen bereichern, die Ausbildungsqualität fördern und möglichen Ausbildungsabbrüchen entgegenwirken kann. Dabei geht es nicht nur um die passgenaue Einmündung in den Beruf, sondern auch um Förderung und Forderungen, die mit einer dreijährigen Ausbildung in den Pflegeberufen verbunden sind.

Das Kapitel 5 nimmt die zukünftigen Anforderungen an die Ombudsstelle perspektivisch in den Blick und zeigt auf, wo eine Erweiterung und Vertiefung des Beratungsangebotes die Qualität der Ausbildung verbessern und möglichen Konfliktsituationen entgegenwirken kann. Es verdeutlicht aber auch, dass die Arbeit einer/der Ombudsstelle in einem Netzwerk von Beratungs- und Förderungsangeboten eingebettet werden muss, um erfolgreich zu sein und die Ausbildungsbedingungen in ihrer Qualität zu stärken. Nur so werden ausreichend junge Menschen die Attraktivität des Berufes schon vor Beginn der Ausbildung wahrnehmen und während der Ausbildung in ihrer Entscheidung für den Beruf gestärkt.

In den Anlagen 1 und 2 werden die Anfragen an die Ombudsstelle tabellarisch vorgestellt. Die Tabelle in Anlage 1 verdeutlicht die Anfragen für den Zeitraum vom Sommer 2023 bis Sommer 2024. Sie listet die thematisch gebündelten Anlässe der Anfragen und die Ergebnisse der Beratungen durch die Ombudsstelle auf. Die Anlage 2 stellt einen numerischen Überblick über die Tätigkeitsentwicklung der Ombudsstelle von 2020 – 2024 dar.

1. Auftrag und Entwicklung der Ombudsstelle

1.1 Aufbau der Ombudsstelle

Die Einrichtung einer Ombudsstelle für die neue Pflegeausbildung wurde in Nordrhein-Westfalen auf der Grundlage von § 7 Abs. 6 des Pflegeberufegesetzes (PfIBG) im § 2 des Landesausführungsgesetzes Pflegeberufegesetz (LAG PfIBG) aufgenommen. Am 01.07.2020 nahm die Ombudsstelle ihre konkrete Arbeit auf und blickt jetzt auf eine vierjährige Tätigkeit zurück. Als Ombudsfrauen wurden Brigitte von Germeten-Ortmann und Prof. Dr. Barbara Knigge-Demal berufen. Die Ombudsstelle ist für Nordrhein-Westfalen bei der Bezirksregierung Münster angesiedelt und bearbeitet dort alle Problemanfragen für NRW. Sie ist die erste und war lange Zeit die einzige Ombudsstelle für die Pflegeberufausbildung in Deutschland. Zwischenzeitlich wurde eine Ombudsstelle in Schleswig-Holstein, dann in Sachsen-Anhalt und Berlin gegründet. In Sachsen wird die Gründung einer Ombudsstelle durch ein Projekt vorbereitet.

Ziel der Einrichtung einer Ombudsstelle für die Pflegeberufausbildung ist es, „die Pflegeauszubildenden zu stärken und bei Konflikten zwischen Trägern der praktischen Ausbildung und Auszubildenden zu vermitteln. Als außergerichtliche Stelle soll sie helfen, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu finden.“, so Gesundheitsminister Karl-Josef Laumann am 16.07.2020 bei seiner Begrüßung der ersten Ombudsfrau. Die Ombudsstelle startete während der Corona-Pandemie und auch eine der ersten Anfragen war durch die Folgen der notwendigen außergewöhnlichen Ausbildungsbedingungen ausgelöst.

Bereits im August 2020 wurde die Ombudsstelle erstmalig angefragt und konnte diesen Auftrag erfolgreich bewältigen. Im ersten Jahr war neben der Kernaufgabe der Vermittlung in Konfliktsituationen der Auszubildenden insbesondere der Aufbau und die interne Organisation der Ombudsstelle im Fokus der Arbeit. Gemeinsam mit der Geschäftsstelle entwickelten die Ombudsfrauen eine Geschäftsordnung und Standards für den Ablauf einer Fallbearbeitung. Außerdem entstanden ein Leitfaden für die Beratungsgespräche und ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit, um die Ombudsstelle bei Auszubildenden und den beteiligten Institutionen wie Bezirksregierungen bekannt zu machen. Die Einbindung in das IT-System der Bezirksregierung Münster, eine Cloud als Arbeitsplattform sowie die Ausstattung mit Smartphone und Rechner erleichterte die Zusammenarbeit erheblich.

Die Arbeit im ersten Jahr der Ombudsstelle war insbesondere geprägt durch die Corona-Pandemie, Konfliktgespräche und Arbeitsgespräche fanden überwiegend online statt. Auch die Möglichkeit im NRW-Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeberufereform mitzuwirken – ein wichtiger Anknüpfungspunkt für den Kontakt zu den Vertretungen der an der Pflegeausbildung beteiligten Gruppen wie z.B. Träger der praktischen Ausbildung (TpA), Pflegeschulen, Bezirksregierungen, Arbeitsagentur... fand zunächst in Videokonferenzen statt. 2020 wurden Frau Brigitte von Germeten-Ortmann und Frau Prof. Dr. Barbara Knigge-Demal für eine Amtszeit von vier Jahren berufen.

1.2 Vielfalt und Dynamik der Anfragen

Aufgaben/Arbeit der Ombudsstelle – Schlichtung und Beratung

Da es keine Vorbilder aus der Pflegeberufausbildung gab, wie die Arbeit einer Ombudsstelle gestaltet werden konnte, lehnte sich die Ombudsstelle an die Abläufe der Schlichtungsstellen nach § 111 Arbeitsgerichtsgesetz (ArbGG) an. So sollten die Schlichtungsgespräche mit den beteiligten Parteien in der Geschäftsstelle stattfinden und die Ombudsfrauen eine Empfehlung zur Lösung des Konfliktes geben. Schnell zeigte sich, dass dies für die Arbeit der Ombudsstelle nicht das geeignetste oder alleinige Vorgehen ist. So unterscheidet sich die Ombudsstelle von der Schlichtungsstelle nach ArbGG u.a. dadurch, dass kein verpflichtendes (Vor-)Verfahren durchzuführen ist, bevor ein arbeitsgerichtliches Verfahren eröffnet werden kann. Auch handelt es sich nicht um einen Ausschuss, dem Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter in gleicher Zahl angehören. Hat ein arbeitsgerichtliches Verfahren schon begonnen, ist also schon Klage eingereicht worden, kann die Ombudsstelle nicht mehr tätig werden.

Die Anrufung der Ombudsstelle für die Pflegeberufsausbildung ist freiwillig, die Ombudspersonen sind neutral und beraten mit den Beteiligten einen geeigneten Lösungsansatz. Rechtsberatung leistet die Ombudsstelle nicht. Für die unterschiedlichen Anlässe der Anrufung der Ombudsstelle wurden – angepasst an die Komplexität – drei Beratungsformen entwickelt: Informations- und Beratungsgespräche, Problemlösungsgespräche und Konfliktlösungsgespräche. Der Verfahrensablauf wurde angepasst: Nach Kontaktaufnahme mit dem/der Auszubildenden werden, soweit gewünscht weitere Beteiligte in die Konfliktgespräche integriert. Dabei erfolgt die Kontaktaufnahme mit Trägern, Pflegeschulen oder Einsatzstellen immer nur mit Zustimmung der Auszubildenden. Ein gemeinsames Konfliktlösungsgespräch erfolgt in Einzelfällen vor Ort – z.B. bei Einsichtnahme in Prüfungsunterlagen oder in einer Videokonferenz. In den meisten Fällen kann eine Vereinbarung telefonisch und per Mail getroffen werden. Im Ergebnis hat sich dieses Verfahren als geeignet gezeigt.

In manchen Fällen kommt es „nur“ zur Beratung der Anfragenden. Dies kann darin begründet sein, dass sich Auszubildende nach Beratung durch die Ombudsfrau stark genug fühlen, die nächsten Schritte ohne Unterstützung zu gehen. Immer wieder aber spielt eine Rolle, dass Auszubildende Sorge vor Nachteilen haben, wenn sie die Ombudsstelle einschalten. In einigen Fällen waren mehrmonatige relativ engmaschige Beratungen erforderlich, um die erfolgreiche Fortführung der Ausbildung zu unterstützen.

2. Art und Anzahl der Anfragen

Wurden im ersten Berichtsjahr 24 Anfragen an die Ombudsstelle gestellt, so sind es in diesem vierten Berichtsjahr 83 Anfragen. Der Anteil, der von der Geschäftsstelle, teilweise nach Rücksprache mit den Ombudspersonen, bearbeiteten Fälle, betrug im ersten Jahr der Ombudsstelle ein Drittel (8) der Anfragen und im aktuellen Jahr mehr als 40 % (37). Hier handelte es sich um einfache Informationen sowie um Anfragen von Rechtsanwaltskanzleien. Die Ombudsfrauen berieten in 46 Fällen. Bei zwei Anfragen wurde die Ombudsstelle nicht tätig, da die Anfragenden und der TpA aus benachbarten Bundesländern stammten. Die Beratung erstreckt sich überwiegend über einen kürzeren Zeitraum, in einigen Fällen war jedoch eine mehrmonatige Moderation des Konfliktes erforderlich, insbesondere, wenn es sich um mehrdimensionale, komplexe Situationen handelt. Überwiegend wenden sich Auszubildende an die Ombudsstelle, aber auch Institutionen und Organisationen nehmen vereinzelt die Beratung in Anspruch. Bei Letzterem geht es im Wesentlichen darum, mögliche Konfliktsituationen präventiv zu klären, wie z.B. Fehlzeitenbewertung im Pflicht- oder Orientierungseinsatz. Die Zusammenarbeit mit den Bezirksregierungen ermöglicht in diesen, wie auch anderen Fragestellungen, eine rechtssichere Beratung.

Bei der Analyse der Anfragen und Problemanzeigen wird deutlich, dass sich die Anfragen an die Ombudsstelle in vielerlei Hinsicht verändert haben. Ein Teil der Anfragen bezieht sich über die Jahre hinweg auf gleiche Felder, wie Arbeitszeiten, Urlaub, Ausbildungsvergütung, Übernahme von Seminargebühren oder Fahrtkostenerstattung bei externen Einsätzen. Hier reicht häufig ein Gespräch mit dem Träger der praktischen Ausbildung, um das Problem zu lösen. Meistens führte ungenügendes Wissen über gesetzliche Regelungen oder fehlende Organisationsabläufe zum Problem, in Ausnahmefällen wurden Ansprüche der Auszubildenden wissentlich ignoriert. In anderen Fällen stellte sich im Laufe des Kontaktes heraus, dass der Anfrageanlass mit sehr komplexen Ausbildungssituationen, schwierigen privaten Bedingungen und persönlichen Problemen und/oder psychischen Belastungen verbunden ist.

2.1 Kategorisierung der Anfragen und Beratungsergebnisse

Durch gezielte Verbesserung der Rahmenbedingungen konnten Probleme auf institutioneller oder rechtlicher Ebene zukünftig vermieden oder reduziert werden. Um die verschiedenen Problemlagen und Beratungsergebnisse für Erkenntnisse über typische Konstellationen nutzbar zu machen, werden die Anfragen und Problemlagen sowie die Beratungsergebnisse nach wesentlichen Elementen kategorisiert. Die Ombudsstelle kann so zur Qualitätsentwicklung in der Ausbildung beitragen, indem Lösungsansätze der Anlage 2 entnommen werden. Sie stellen Transparenz über die Arbeit der

Ombudsstelle her. Dies bedeutet allerdings nicht automatisch, dass sich dadurch die Qualität verbessert. Allerdings sind die Erkenntnisse hierdurch nutzbar.

Beendigung des Ausbildungsverhältnisses

Eine abnehmende, dennoch nicht unerhebliche Zahl von Anfragen steht nach wie vor im Zusammenhang mit ausgesprochenen oder drohenden Kündigungen. Waren es im ersten Berichtsjahr mit 12 Fällen 50 % der Anfragen, so entsprechen die 9 Anfragen im aktuellen Berichtsjahr 10 % der Anfragen. Bedacht werden muss hier allerdings, dass dies nur die Anfragen umfasst, die von der Ombudsstelle bearbeitet wurden. In weiteren Fällen wurden bereits Rechtsanwaltskanzleien eingeschaltet. Erfolgen die Kündigungen während der Probezeit, wird diese auch durch Anrufung der Ombudsstelle nicht vermieden.

In manchen Fällen überlegten die Auszubildenden, die Ausbildung abzubrechen. Hier richtete sich die Beratung wesentlich darauf, ob ein Trägerwechsel ein Lösungsansatz sein könnte oder Auszubildende einen Neuanfang so gestalten können, dass eine erneute Gefährdung vermieden wird. So können Auszubildende manchmal den Anforderungen der Ausbildung nicht gerecht werden und würden einen leichteren Einstieg in den Pflegeberuf über eine Pflegefachassistentin finden.

Qualität der praktischen Ausbildung

Pflegerische Ausbildungseinrichtungen tragen eine hohe Verantwortung für eine organisatorisch und inhaltlich qualifizierte Ausbildung. In Zeiten des Fachkräftemangels fällt es manchmal schwer, diese Anforderungen zu erfüllen. In 17 Anfragen im Berichtsjahr waren die Bedingungen der praktischen Ausbildung primärer Anlass, die Ombudsstelle anzurufen. Dies entspricht unverändert gegenüber dem ersten Berichtsjahr etwa 20 % der Anfragen. Hierzu zählen Dienste am Wochenende während der Blockzeiten, keine Berücksichtigung der persönlichen Verpflichtungen wie z. B. Versorgung der Kinder, Mehrarbeit, mangelnde Urlaubsplanung, aber auch zu einem Drittel fehlende oder unzureichende Praxisanleitung. Wird die Praxisanleitung ungenügend gewährleistet oder nicht dokumentiert, kann dies zu Problemen bei der Zulassung zur Abschlussprüfung führen. Ursächlich hierfür war in vielen Fällen die sehr enge Personalsituation, die nicht nur, aber insbesondere von kleineren ambulanten Pflegediensten kaum kompensiert werden kann. Im Spannungsfeld der Ziele, Versorgung der Klienten und Sicherung der Ausbildungsqualität, werden oft keine passenden Lösungen gesucht und/oder gefunden. Deutlich wird auch, dass die Planung der Praxisanleitung häufig nicht Bestandteil der Dienstplanung ist. Wird seitens der Auszubildenden die Einhaltung der notwendigen Ausbildungsstandards eingefordert, führte dies zu Problemen in der Zusammenarbeit oder auch im Einzelfall zur Kündigung.

Neben dem Problemfeld der Praxisanleitung wandten sich Auszubildende aber auch wegen ungenügenden Schutzes durch Ausbildungsverantwortliche bei empfindenem Mobbing an die Ombudsstelle. Die Ombudsstelle konnte manchmal erreichen, dass zumindest die Einsicht der Ausbildungsverantwortlichen gewonnen wurde. In anderen Fällen konnte eine Verbesserung der Situation durch Trägerwechsel erreicht werden. Die Pflegeschulen waren hier oft maßgeblich unterstützend tätig.

Abschlussprüfungen

Die erfolgreich bestandene Abschlussprüfung ist Ziel eines jeden Auszubildenden, wie auch des Trägers der praktischen Ausbildung und der Pflegeschule. Während in den ersten zwei Jahren die Frage der Zulassung oder das Bestehen der Prüfung naturgemäß nicht auftauchte, bzw. sich auf die Prüfungen nach den alten Pflegeausbildungsgesetzen bezogen, spielten diese mit jetzt 13 Anfragen zunehmend eine Rolle.

Für Probleme wegen überschrittener Fehlzeiten konnten Lösungen meist schnell gefunden werden (Härtefallantrag, Verlängerung der Ausbildung), damit die Ausbildung erfolgreich beendet werden konnte.

Für die berufserfahrenen Ombudsfrauen stellten die Verweigerung des Trägers, die Prüfung in seiner Einrichtung durchführen zu lassen oder ein Schulverweis kurz vor Ende der Ausbildung der Schule ein Novum dar. Im ersten Fall konnte der Träger überzeugt werden, dass die Prüfung abgelegt werden kann. Im zweiten Fall konnte keine neue Pflegeschule gefunden werden, obwohl der TpA die Suche unterstützte.

In einem weiteren Fall verweigerte der TpA die Verlängerung der Ausbildung nach nichtbestandener Prüfung. Hier wurde ein Wechsel des Einsatzortes mit Unterstützung der Pflegeschule gefunden.

Für eine Anfragende besonders schwerwiegend war ein Nichtbestehen der Prüfung, da mit dem Berufsabschluss auch die Aufenthaltsgenehmigung in Deutschland verbunden war. Erschwerend kam hinzu, dass die Auszubildende in der Zeitspanne bis zur Wiederholungsprüfung im Mutterschutz war und somit ihre praktische Pflegekompetenz nicht verbessern konnte. Hier konnte zumindest erreicht werden, dass vor der Wiederholungsprüfung Zeit für die praktische Ausbildung eingeräumt wurde.

Auch die Nichtanerkennung ärztlicher Prüfungsunfähigkeitsbescheinigungen seitens der Bezirksregierung (Vorsitzende des Prüfungsausschusses) waren Gegenstand einer Anfrage. Hier gilt es zu klären, ob in fraglichen Fällen die Überprüfung der Prüfungsunfähigkeit durch einen Amtsarzt der angemessene Weg sein könnte.

Neu war für die Ombudsstelle – und wohl auch für die gesamte Ausbildungslandschaft in den Pflegeberufen –, dass eine Auszubildende nach Nichtbestehen der Wiederholungsprüfung eine Begutachtung der Bewertung der schriftlichen Prüfungsleistungen einforderte. Hier konnte durch Kontakt zur Pflegekammer NRW sowie zum Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe e. V. (BLGS) ermöglicht werden, dass die Klausuren extern begutachtet wurden. Im Ergebnis wurde die Bewertung der Pflegeschule bestätigt. Sie hatte im Rahmen ihres Ermessensspielraumes die Klausuren sachgerecht bewertet. Unterstützt wurde die Ombudsstelle in diesem Verfahren durch die Bezirksregierung, so dass ein Klageverfahren vermieden werden konnte und der Auszubildenden eine Anerkennung von Teilen der Ausbildung bei einem Neustart angeboten wurde.

Probleme mit der Pflegeschule

In 9 Fällen wurden Probleme mit der Pflegeschule genannt, teilweise in Kombination mit weiteren Problemfeldern. Bis auf zwei Fälle, in denen die schlechte Ausbildungsorganisation der Pflegeschule Probleme hervorrief, konnte die Unzufriedenheit der Auszubildenden nach Gesprächen mit Verantwortlichen nur partiell der Pflegeschule angelastet werden. In mehreren Fällen waren unzureichende Kommunikation und/oder Informationsdefizite Auslöser für Konflikte, manchmal lag die Ursache allerdings in der persönlichen Situation oder der Persönlichkeit der Auszubildenden. Die Ombudsfrau besprach dies mit den betroffenen Auszubildenden und empfahl u. a. die private Situation zunächst zu klären und die Problemfelder ggf. mit professioneller Unterstützung zu reflektieren und Wege zur Lösung zu suchen.

Geeignetheit der Auszubildenden – Geeignetheit der Einsatzorte

Es wurde bei den Beratungen der Ombudsstelle deutlich, dass nicht alle Auszubildenden den Anforderungen der Pflegeausbildung gerecht werden können. Unzureichende Sprachkompetenz, fehlende persönliche Reife oder Herausforderungen im privaten Bereich gefährden oder verhindern eine erfolgreiche Ausbildung. Manche Auszubildende sind auf den ÖPNV angewiesen oder sind wegen der Versorgung ihrer Kinder in der Verfügbarkeit eingeschränkt; sie können teilweise nicht rechtzeitig frühmorgens zum Dienst kommen oder können die Betreuung der Kinder während Ferienzeiten nicht passgenau zur Dienstzeit organisieren. Ein qualifiziertes Auswahlverfahren kann verhindern, dass die Eignung der Bewerber*innen genauer eingeschätzt und die Risiken für eine erfolgreiche Ausbildung

erkannt werden können. Werden diese Bewerber*innen dennoch in eine Ausbildung aufgenommen, ist es zwingend, ein Unterstützungskonzept zu entwickeln und nicht zu warten, bis die Abschlussprüfung ansteht und man erkennen kann, dass diese nicht erfolgreich absolviert werden kann. Ebenso wichtig ist die Nutzung der Probezeit, um im Sinne der Auszubildenden aber auch der TpA passende Entscheidungen zu treffen. In einigen Fällen bietet es sich an, den Bewerber*innen / Auszubildenden die Pflegefachassistenten ausbildung als Einstieg in die Ausbildung zu empfehlen, in manchen Fällen zeigt sich allerdings auch, dass jemand nicht für die pflegerische Ausbildung geeignet ist.

„Vielfalt der Anfragen“

Neu war die Anfrage, die sich auf ein duales Studium bezog. Eine von der Arbeitsagentur geförderte Auszubildende beabsichtigte in ein duales Studium einzusteigen. Sie wurde vom TpA und der Pflegeschule unterstützt. Leider stellte sich heraus, dass die Förderbestimmungen dies nicht zulassen.

In den Gesprächen mit der Pflegeschule und der Arbeitsagentur wurde nach Möglichkeiten gesucht, hochschulische Angebote auch für die Förderung durch die Arbeitsagentur zu öffnen. Hierzu wurde auch Kontakt mit den Verantwortlichen im MAGS aufgenommen.

In einem anderen Fall wurde ein Bewerber um einen Studienplatz von einer Hochschule nicht aufgenommen, da er „nur“ über den Abschluss der Gesundheits- und Krankenpflege verfügte.

Es ist zu erwarten, dass Anfragen aus dieser Gruppe steigen, wenn aufgrund des neuen Pflegestudiumstärkungsgesetzes (PflStudStG)¹ die Zahl der Studierenden zunimmt.

2.2 Beratung und Konfliktlösung

Die sehr unterschiedlichen Problemanzeichen erforderten entsprechend differenzierte Beratungs- und Lösungsansätze. So konnten bei Konflikten aufgrund von Vergütungs- oder Urlaubsansprüchen (fehlerhafter oder verzögerter Gehaltsabrechnung, Fahrt- oder Seminarkostenerstattung, ...) Lösungen überwiegend in einem oder zwei Telefonaten mit den Trägern gelöst werden. Nur selten gab es später noch Beanstandungen.

Die oben beschriebenen Problemanzeichen im Bereich der Ausbildungsqualität erforderten häufig viele Gespräche, um eine geeignete Lösung zu finden. Da die Einforderung von gezielter Ausbildung seitens der Auszubildenden häufig zu Zerwürfnissen zwischen TpAs bzw. Einsatzstellen und Auszubildenden geführt hatten, blieb hier teilweise nur die Möglichkeit des Wechsels des Trägers bzw. der Einsatzstelle. In einigen Fällen berichteten die Pflegeschulen, dass aufgrund der unzureichenden Ausbildung bei einigen Einsatzorten, die Kooperation mit diesen aufgelöst wurde. Im Sinne der Verantwortung für eine qualifizierte Ausbildung ist dies zu begrüßen; mit dem Ziel möglichst viele Ausbildungskapazitäten zu gewinnen und zu erhalten, wäre es gut, die erforderlichen Qualitätsentwicklungen vor Ort zu forcieren.

Bestanden Probleme mit der Pflegeschule in einigen Fällen auch im Zusammenhang mit der Persönlichkeit der Auszubildenden, so wurde versucht, einen Schulwechsel zu unterstützen. Dies gelang dank der Unterstützung der aufnehmenden Pflegeschule in den meisten Fällen. Dieser Weg wurde auch in dem Fall gewählt, in dem die Auszubildende den gesonderten Abschluss der Gesundheits- und Kinderkrankenpflege erreichen wollte und dies bei der bisherigen Pflegeschule nicht möglich war.

Eine vertiefte und umfassende Vermittlungsarbeit erforderte die Klärung von Problemlagen, die entweder mehrere Problemfelder umfasste und / oder die persönliche Situation der Auszubildenden oder auch die Eignung für den Beruf betraf. Hier waren vielfältige Gespräche mit den Auszubildenden, den Ausbildungsverantwortlichen in der entsprechenden Pflegeschule und dem Praxisfeld erforderlich. Wenn nötig oder hilfreich, wurde auch die aufsichtsführende Bezirksregierung eingeschaltet. Bei Überforderung der Auszubildenden war z. T. der Wechsel in die Pflegefachassistentenz

1 URL: <https://www.recht.bund.de/bgbI/1/2023/359/VO.html>

eine Lösung, die alle Optionen für eine spätere Qualifizierung zur Pflegefachfrau/zum Pflegefachmann offenlässt. In Situationen, in denen z. B. die pünktliche Erreichung des Dienstortes aufgrund der Versorgung der Kinder oder Erfordernissen an die Mobilität (kein Auto, fehlende ÖPNV-Verbindungen) nicht möglich waren, versuchten die Ombudsfrauen eine Anpassung der Dienste zur erreichen. Nicht immer stieß dies auf Verständnis bei den Trägern der praktischen Ausbildung (oder den Einsatzorten). Für manche Auszubildende wäre es wichtig, eine ausbildungsbegleitende Unterstützung z. B. durch „Seniorexperten“ einsetzen zu können. Insbesondere wenn sich die Hindernisse für eine erfolgreiche Ausbildung schon zu Ausbildungsbeginn oder gar im Vorstellungsgespräch abzeichnen, sind Konzepte zur Kompensation der Defizite und Unterstützung der Auszubildenden erforderlich.

Insgesamt ist festzustellen, dass die direkt an der Ausbildung Beteiligten, wie auch die Aufsichtsbehörden, sehr daran interessiert sind, dass Ausbildungen erfolgreich und in angemessener Qualität durchlaufen werden können. In den meisten Fällen wurde die Arbeit der Ombudsstelle sehr gut unterstützt und die Suche nach adäquaten Lösungen vorangebracht.

3. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Neben den eben dargestellten Kernaufgaben war die Arbeit der Ombudsstelle im ersten Jahr auf den Aufbau der Strukturen innerhalb der Geschäftsstelle und die Öffentlichkeitsarbeit ausgerichtet. Mehrere Arbeitssitzungen fokussierten sich auf die grundsätzlichen Strukturen und Verfahrensabläufe. U. a. wurden die Beratungsgespräche durch einen Leitfaden strukturiert und Abläufe durch Vorgaben standardisiert. Auch im zweiten und dritten Berichtsjahr stand die Fallarbeit im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Im vierten Berichtsjahr wurde zunehmend auf eine breitere Ausrichtung auf die Öffentlichkeitsarbeit und den Aufbau eines wirksamen Netzwerkes geachtet.

3.1 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit war im ersten Aufbaujahr im Schwerpunkt auf die Auszubildenden ausgerichtet. Im zweiten Jahr der Implementierung richtet sich die Öffentlichkeitsarbeit auch an die Träger der praktischen Ausbildung. Sie wurden durch ein Anschreiben der Geschäftsstelle über die Ombudsstelle, deren Ziele und Aufgaben informiert. Allerdings hat die Geschäftsstelle dazu kein Feedback erhalten, sodass unklar ist, welche Fragen oder Einstellungen mit der Ombudsstelle verbunden sind.

Durch die Veröffentlichung eines Artikels in der Fachzeitschrift „Die Schwester Der Pfleger“ wurde die Arbeit der Ombudsstelle in NRW und über die Landesgrenzen hinaus der Fachöffentlichkeit zugänglich gemacht. Denkbar ist, dass diese Initiative der Ombudsfrauen dazu beigetragen hat, dass die erfolgreiche Arbeit der Ombudsstelle in NRW auch für andere Bundesländer interessant geworden ist. Nach dem Durchlauf der ersten Ausbildungskohorten, scheinen sich in der Pflege-Community veränderte Auseinandersetzungsformen mit den Ausbildungsproblemen eingependelt zu haben. Das hat sich durch die Gespräche mit den Praxisanleitenden bestätigt. Außerdem bildeten sich in den ersten drei Jahren der Ombudstellentätigkeit in den Anfragen die aktuellen Probleme der geänderten Ausbildungsstruktur ab. So war anfangs eine Häufung von Auswahlentscheidungen in der Probezeit zu beobachten oder während der Zulassung zur Abschlussprüfung eine Häufung von Fehlzeitmeldungen zu verzeichnen. Diese spezifischen Probleme fallen nicht mehr durch eine gehäufte Meldung auf. Dem entsprechend scheint es sinnvoll, auch die Tätigkeit der Ombudsstelle unabhängig von den Phasen der Ausbildung neu auszurichten. Um die zentralen Herausforderungen auch empirisch aufzuspüren, hat die Öffentlichkeitsarbeit für die Ombudsstelle eine zweite Bedeutung erhalten. Sie ermöglichte im Jahr 2024 Begegnungen mit Auszubildenden/Studierenden und Praxisanleitenden im öffentlichen Raum. Die Ombudsfrauen konnten an folgenden Veranstaltungen teilnehmen:

- Kongress des DBfK (Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe) „Junge Pflege“ in Bochum zur generalistischen Ausbildung.
- An der Hochschule Bielefeld zu den Problemen in der praktischen Ausbildung im primärqualifizierenden Pflege-Studium.
- Im Diözesan-Caritas-Verbandes in Köln zur Situation der Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter.
- Im Projekt Intro-NW zur Ausbildungsqualität in Dortmund.

Neben der Information über die Ombudsstelle boten die Veranstaltungen einen direkten Dialog mit den Betroffenen. Dabei zeigte sich eine Vielfalt von Interessen und Problemlagen, von denen Auszubildende und Praxisanleitende sehr authentisch berichteten. So wurde deutlich, dass:

- das Wissen über den Verantwortungs- und Aufgabenbereich der Ombudsstelle unvollständig und zum Teil auch durch Vorurteile gekennzeichnet ist. Es besteht z.B. die Annahme, dass nur Auszubildende die Ombudsstelle nutzen können,
- die Ombudsstelle eine Berichterstattungspflicht gegenüber den Bezirksregierungen nachkommen muss und damit die Verschwiegenheitspflicht nicht vollständig eingehalten wird,
- die Ombudsstelle darüber hinaus Überprüfungsaufgaben der Bezirksregierungen wahrnimmt,
- Vorurteile gegenüber der Arbeit der Ombudsstelle bestehen, bis hin zur Warnung der Auszubildenden vor der Ombudsstelle oder dem Verbot, die Ombudsstelle bei Problemfällen anzufragen.

Dem unzureichenden Wissen und den bestehenden Vorurteilen kann die Ombudsstelle nur durch Informationen und vertrauensbildende Maßnahmen begegnen. Hierzu werden im Berichtsteil vier differenzierte Überlegungen diskutiert.

Im Dialog mit den Praxisanleitenden und Auszubildenden zeigten sich zentrale Problemsituationen, die die Ausbildung in gravierender Weise mitbestimmen. So wurde deutlich,

- dass die Verantwortung und zielgerichtete Durchführung der pädagogischen Ausbildungsarbeit im Betrieb (teilweise) nur von den Praxisanleitenden wahrgenommen wird und
- dass zum Teil bei der professionellen Fachkranken- und Altenpflege umfassende Vorurteile bis hin zur Ablehnung der generalistischen Ausbildung vorhanden sind.

Die Qualität der praktischen Ausbildungssituation kann durch die Ombudsstelle nur im Einzelfall positiv beeinflusst werden. Aber es stellt sich die Frage, ob die im Jahresbericht der Ombudsstelle aufgeführten Schwachstellen zu weiteren Evaluationen gerade hinsichtlich der Ausbildungsqualität in der beruflichen Praxis auffordern und nach einer empirischen Absicherung der Erfahrungen entsprechende Qualitätsmaßnahmen erforderlich werden.

Prof. Dr. R. Brühe hat durch seinen Podcast² einen wirksamen Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle geleistet. Durch das Interview mit beiden Ombudsfrauen, wurden die Aufgaben und Ziele der Ombudsstelle in einem anderen Format auf die Lebenswelten der Adressaten, der Auszubildenden/Studierenden und der Lehrenden ausgerichtet. Sehr positive Rückmeldungen zeigen, dass eine bunte Vielfalt von Öffentlichkeitsarbeit erforderlich ist, um die heterogene Adressatengruppe, die Träger, die Praxisanleitenden, die Pflegeschulen und die Auszubildenden zu erreichen.

3.2 Netzwerkarbeit

Bereits im zweiten Jahr der Ombudsstellentätigkeit wurde deutlich, dass eine isolierte Betrachtung der Problemfälle ohne Kontextbezüge der Zielsetzung von Nachhaltigkeit nicht gerecht werden kann. Zur Etablierung der Ombudsstelle war und ist der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu den anfragenden Institutionen und Personen von entscheidender Bedeutung. Deshalb war und ist eine schnelle und zuverlässige Bearbeitung der Fälle durch die Ombudsstelle besonders bedeutsam. Dies gelingt in vielen Fällen aber nur dann, wenn die rechtlichen Kontextbezüge zugleich mit den individuellen Ausprägungen in den Blick genommen werden. Zunehmend wurde deutlich, dass bei der Arbeit der Ombudsstelle die systemische (auch rechtliche) Einbettung der individuellen Fälle bei deren Lösungen zu berücksichtigen sind. Dabei spielen die Bezirksregierungen eine zentrale Rolle. Sie sind die Institutionen, die die bundes- und landesrechtlichen Vorgaben und Gesetze zur

2 URL: <https://www.podcast.de/episode/624400458/episode-70-ombudsstelle-fuer-die-generalistische-pflegeausbildung-in-nrw-mit-brigitte-von-germeten-ortmann-und-prof-dr-barbara-knigge-demal>

Pflegeberufsausbildung realisieren, mögliche Problemfälle im Ausbildungsverlauf frühzeitig erkennen und rechtliche Herausforderungen bearbeiten. Für die Ombudsstelle gilt es, die vorhandene Expertise der Bezirksregierungen durch den Aufbau eines Netzwerkes zu bereichern. Ziel ist es, gemeinsam mit den Bezirksregierungen lösungsorientierte Bewältigungsformen aufzufinden und diese durch Kompromisse an den Interessen aller Beteiligter auszurichten. Durch die Implementierung von festen Ansprechpartner*innen je Bezirksregierung sind kurze und verlässliche Strukturen entstanden, die schon in vielen Fällen positiv wirksam geworden sind und eine angemessene Problemlösung ermöglicht haben.

Auch aus dem Dialog mit dem NRW-Begleitgremium zur Umsetzung der Pflegeberufereform ergaben sich neue Formen der Netzwerkarbeit. Nicht nur, dass dort die Ombudsstelle mit einem eigenen Tagesordnungspunkt vertreten ist, ist eine Ombudsfrau auch in einer von drei Arbeitsgruppen, „Gute Ausbildung“ des Zukunftsbündnis Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsfachberufe vertreten. Neben der Ombudsstelle in Schleswig-Holstein und in NRW, haben im letzten Berichtsjahr 2023 - 2024 in drei weiteren Bundesländern Ombudsstellen - in Sachsen-Anhalt, in Sachsen und in Berlin - ihre Arbeit aufgenommen. In zwei Bundesländern ist die Ombudsstelle ähnlich wie in NRW organisiert und strukturiert. In Sachsen ist an der Universität Dresden ein Projekt zur Einrichtung einer Ombudsstelle eingerichtet worden. Innerhalb dieses Projektes sollen in Sachsen die Strukturen und Aufgaben der Ombudsstelle entwickelt werden.

Der Dialog und Austausch mit den etablierten Ombudsstellen in Schleswig-Holstein, Berlin, Sachsen-Anhalt und Sachsen wird die Arbeit der Ombudsstelle in NRW bereichern. Es zeichnet sich nach den Dialogen mit der Ombudsstelle Berlin und dem Projekt in Sachsen ab, dass die Erfahrungen der Ombudsstellen zur Evaluation des Pflegeberufegesetzes beitragen können. Darüber hinaus wurde bereits jetzt deutlich, dass der Dialog zwischen den Ombudsstellen für deren Tätigkeit eine wechselseitige Bereicherung darstellt. So können wir bereits jetzt wechselseitig von den Erfahrungen in der Öffentlichkeitsarbeit profitieren.

Über den Stand der Entwicklung in den anderen Bundesländern liegen der Ombudsstelle NRW keine Erkenntnisse vor. Anzunehmen ist, dass dort in anderer Weise bei Ausbildungskonflikten nach Lösungen gesucht wird.

In den vergangenen Berichtsjahren zeigte sich, dass sich in den Pflegeberufen die gesellschaftlichen Probleme von jungen Menschen abilden und sich in einigen Beratungssituationen die Persönlichkeitsentwicklung der jungen Auszubildenden widerspiegeln.

Wenn auch festzustellen bleibt, dass der individuelle Entwicklungsstand der jungen Auszubildenden nicht immer den Anforderungen der Pflegeausbildung entspricht, so ist doch zu vermuten, dass eine längerfristige Begleitung bei einigen Azubis einen erfolgreichen Berufsabschluss begünstigen würde. Deshalb haben die Ombudsfrauen Kontakt zu Vermittlerinnen und Vermittler des Coatching-Programms „VeraA plus“ stark durch die „Ausbildung“- aufgenommen³. In einem ersten Sondierungsgespräch sollen mögliche Formen der Zusammenarbeit aufgefunden und eine Vernetzung zwischen den Institutionen ausgehandelt werden. Besonders interessant scheint die Zusammenarbeit dort, wo nach einer akuten Problembewältigung durch die Ombudsstelle eine längerfristige Begleitung durch „VerA plus“ zu einem erfolgreichen Berufsabschluss führen kann.

Ein weiteres wichtiges Netzwerk-Gremium ist nach ihrer Gründung 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 der Konstituierung der Pflegekammer konnte durch mehrere Dialoge ausgelotet werden, wie die Erfahrungen der Ombudsstelle in mögliche Aktivitäten der Pflegekammer einmünden können.

3 URL: <https://vera.ses-bonn.de/>

Außerdem wurde der Kontakt zum Bundesinstitut für Berufsausbildung (BIBB) belebt, da eine Ombudsfrau als Mitglied des „wissenschaftlichen Begleitkreises Pflegebildungsforschung“⁴ einen schnellen Zugang zu diesem Pflegeforschungsschwerpunkt herstellen konnte. Erste Bezüge zum BIBB und zur Pflegebildungsforschung wurden mit dem Schwerpunkt „Ausbildungs- und Studienabbrüche in der Pflege – ein integratives Review“ aufgebaut⁵. Wie sich diese Verbindung auch zukünftig für die Entwicklung der Ombudsstelle nutzen lässt, wird im folgenden Kapitel zu diskutieren sein.

4. Perspektiven für die zukünftige Schlichtungsarbeit

Auch im vierten Jahr der Ombudsstellentätigkeit bestand eine zentrale Herausforderung darin, die Komplexität der individuellen Problemlagen in den Beratungssituationen aufzugreifen. Nicht selten zeichnete sich bereits in der Problemanalyse ab, dass nicht nur ein Ausbildungsproblem, sondern auch ein familiäres, ein soziales oder ein ökonomisches Problem die Schwierigkeiten in der Ausbildung begleiten und evtl. sogar begünstigen. Diese multiplen Problemlagen lassen sich nicht über eine akute Fallbearbeitung hinreichend bewältigen. Fokussiert man die zeitliche Ausdehnung der Beratungs- und Schlichtungsarbeit, so ist festzustellen, dass sich das Anforderungsniveau auch im vierten 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. Noch im laufenden Berichtsjahr 2024 - 2025 wird geklärt, in welcher Form der Kooperation mit „VerA plus“ eine längere Begleitung der Auszubildenden zukünftig möglich sein wird. Verbindliche Absprachen mit „VerA plus“ bestehen nach einem ersten Gespräch darin, dass Auszubildende, die eine längere beratende Begleitung wünschen, an eine feste Bezugsperson in „VerA plus“ vermittelt werden.

Mit dem Pflegestudiumstärkungsgesetz (PflStudStG) wird sich die Gruppe der Anfragenden um Studierende der Pflege erweitern. Hierzu ist es wichtig, dass das Angebot der Ombudsstelle dieser Zielgruppe bekannt wird. Informationen in den Hochschulen sowie in relevanten Netzwerken zu den Unterstützungsangeboten der Ombudsstelle sind hier erforderlich.

Die generalistische Ausbildung erfordert einen breit angelegten und zügigen Lernprozess. Denn in den drei Ausbildungsjahren muss sich die Kompetenzanbahnung auf die gesamte Lebensspanne der pflegebedürftigen Menschen ausrichten. Diese Variationsbreite erfordert u. a. Lernprozesse, die von beispielhaften und zu abstrahierenden Pflegesituationen ausgehen und hohe Transferleistungen der Lernenden voraussetzen. Diese Lernprozesse stellen hohe Anforderungen an die kognitive, sprachliche, emotionale und soziale Entwicklung der Auszubildenden. Es zeigte sich, dass die Ausbildungssituation mit dem neuen Pflegeberufegesetz für alle Beteiligten anspruchsvoller geworden sind. Zu klären ist, ob ein Teil der Ausbildungsprobleme in unzureichenden Bildungsvoraussetzungen der Auszubildenden begründet sind. Unter diesen Umständen wäre auch der Frage nachzugehen, wie die unzureichenden Bildungsvoraussetzungen kompensiert werden können, oder welche Ausbildungsangebote jungen Menschen, die den Ansprüchen einer dreijährigen Fachkratausbildung zurzeit nicht entsprechen, eröffnet werden können.

Eine mögliche Unterstützung bei Lernproblemen in der Ausbildung kann über die Arbeitsagentur und der angebotenen „Assistierten Ausbildung“⁶ in den Blick genommen werden. Ebenso ist zu klären, ob eine Pflegeassistenzausbildung eine geeignete Alternative zur Pflegefachausbildung darstellt. Möglicherweise eröffnet sich darüber ein etwas verlängerter Weg (über die Pflegeassistenzausbildung) in die dreijährige Fachausbildung.

Neben dem Beratungsbedarf der Auszubildenden sind aber auch die Lehrenden, die TpA und die Praxisanleitenden in den Beratungsprozess zu integrieren. Ausbildungsprobleme lassen sich nur durch eine Integration aller Betroffenen gemeinsam lösen. Während der überwiegende Teil der Betroffenen der Ombudsstelle positiv gegenübersteht, wird diese in einigen Fällen als Eingriff in die Träger- bzw.

4 URL: <https://www.bibb.de/de/153565.php>

5 URL: <https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17573>

6 URL: <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/assistierte-ausbildung-machen>

Schulautonomie erlebt. Nach unserer Einschätzung gilt es, auch die TpA über vertrauensbildende Aktivitäten zu erreichen, um so den Dialog und die Aushandlungsprozesse für den Konfliktfall zu stärken und sie bei Problemsituation zur Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle zu ermutigen. Dieser Aufgabenbereich der Ombudsstelle ist zurzeit noch nicht hinreichend erweitert. Es gilt, die TpAs zu erreichen und ihr Vertrauen in die Ombudsstelle zu stärken. Dafür muss die Ombudsstelle die Organisationen der Trägervertreter erreichen, um darüber einen Zugang zum Feld zu sichern. Insbesondere scheint erforderlich, eine positive Einstellung gegenüber der generalistischen Ausbildung zu fördern. Dies ist allerdings eine Aufgabe, die nicht nur von der Ombudsstelle aufgegriffen werden kann, sondern sich an alle richtet, die den Auftrag haben, die Ausbildungsqualität positiv zu beeinflussen.

Ähnlich verhält es sich mit den Pflegeschulen: Auch hier ist das Vertrauenspotential bezüglich der Ombudsstelle zu erweitern. Viele Schulen erweisen sich als Teil der Problemlösung und sind der Ombudsstelle gegenüber offen, erleben diese als Bereicherung in Konfliktsituationen. Dennoch zeigt sich in einigen Fällen, dass die Pflegeschulen die Arbeit der Ombudsstelle als Eingriff in ihren Aufgabenbereich erleben, was in Einzelfällen dazu führte, dass den Auszubildenden der Kontakt zur Ombudsstelle untersagt wurde. Auch diesbezüglich gilt es, Vertrauen aufzubauen, sodass die Arbeit der Ombudsstelle als hilfreich und ergänzend erlebt wird. Für das laufende Geschäftsjahr wird eine enge Zusammenarbeit mit dem BLGS angestrebt. Auf diese Weise soll die Arbeit der Ombudsstelle für die Schulen noch transparenter und die Verbindungen mit den Pflegeschulen gestärkt werden.

Offen ist auch, wie sich ein konstruktiver Dialog mit juristischer Expertise in die Arbeit der Ombudsstelle 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.

5. 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>

Gesetz zur Stärkung der hochschulischen Pflegeausbildung, zu Erleichterungen bei der Anerkennung ausländischer Abschlüsse in der Pflege und zur Änderung weiterer Vorschriften. Gesetz vom 15.12.2023 (BGBl.-Nr.: 359). <https://www.recht.bund.de/bgbl/1/2023/359/VO.html>

Daniel Garcia González | Miriam Peters (2023): Ausbildungs- und Studienabbrüche in der Pflege – ein integratives Review. <https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/17573>

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

Jahresbericht der Ombudsstelle für die Pflegeausbildung nach dem Pflegeberufegesetz in Nordrhein-Westfalen 01.07.2022 – 30.06.2023. https://www.bezreg-muenster.de/de/gesundheit_und_soziales/ausgleichsfonds_pflegeausbildung/ombudsstelle/index.html Landesausführungsgesetz Pflegeberufe (LAGPfIB) vom 31.07.2024.

https://www.recht.nrw.de/lmi/owa/br_text_anzeigen?v_id=02320200102091033023

VerA plus stark durch die Ausbildung. <https://vera.ses-bonn.de/>

Wissenschaftlicher Begleitkreis zur Qualitätssicherung der Forschungsaufgaben im Rahmen der extramuralen Forschung. <https://www.bibb.de/de/153565.php>

ZukunftsBündnis Pflege-, Betreuungs- und Gesundheitsfachberufe. Fachkräfteoffensive NRW - Gemeinsam. Stärken. Fördern. <https://www.mags.nrw/startseite/pflege-und-alter/pflege-und-gesundheitsberufe/zukunftsbuendnis-pflege-betreuungs-und>

6. Anlage 1: Auswertungsliste für den Zeitraum 01.07.2023 bis zum 30.06.2024

Anfragen an die Ombudsstelle	83
hinsichtlich Problemlösung bearbeitet	62
fehlende Zuständigkeit (z. B. arbeitsgerichtliches Verfahren bereits eingeleitet)	20
fehlende Kontaktformulare	1
sonstiges	
Anfragende	
Auszubildende	58
Träger der praktischen Ausbildung/Pflegeschulen	8
Rechtsanwälte/Rechtsanwältinnen	16
Behörden und Institutionen	
sonstige	1
Beratung durch die Ombudsstelle	
Bearbeitung durch die Geschäftsstelle	37
Beratung durch Ombudsfrauen	46
Anfragegründe	
Kündigung durch Träger der praktischen Ausbildung	9
Qualität u. Organisation d. Ausbildung beim Träger der prakt. Ausbildung (TpA)	17
Probleme in der Pflegeschule	11
Fehlzeiten	9
Arbeitszeiten, Urlaub, Ausbildungsvergütung, Fahrtkostenerstattung	8
fehlende oder unzureichende Praxisanleitung	5
Prüfungszulassung, Nichtbestehen der Berufsabschlussprüfung	13
Abwägung Beendigung des Ausbildungsverhältnisses durch Auszubildende	4
Anforderungen der Pflegeausbildung	4
Vertiefungseinsatz, Wahlrecht	1
Verlust des Schulplatzes	3
intransparente Bewertung des Praxiseinsatz	2
Ergebnis der Beratung durch die Ombudsfrauen* (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit)	
Klärung der Situation, Unterstützung, Stärkung der Auszubildenden	38
Träger-/Pflegeschulwechsel	12
Weiterführung des Ausbildungsverhältnisses beim TpA	16
Klärung der Prüfungsmodalitäten	6
berufliche Neuorientierung	4
Klärung grundsätzlicher Fragen der Ausbildungsbedingungen z. B. Berechnung der Fehlzeiten	4
Ergebnisse der Beratung durch die Geschäftsstelle	
Lösung des Problems durch Information	16
Information bezüglich fehlender Zuständigkeit	20

* Mehrfachnennungen möglich

7. Anlage 2: Entwicklung der Ombudsarbeit von 2020 – 2024

(Kategorien wurden im Verlauf angepasst)

	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Anfragen an die Ombudsstelle	24	46	72	83
hinsichtlich Problemlösung bearbeitet	16	32	58	62
fehlende Zuständigkeit (z. B. arbeitsgerichtliches Verfahren eingeleitet)	8	14	5	20
fehlende Kontaktformulare			6	1
sonstiges			3	
Anfragende				
Auszubildende	14	33	57	58
Träger der praktischen Ausbildung/Pflegeschulen	2	3	7	8
Rechtsanwälte/Rechtsanwältinnen	5	8	3	16
Behörden und Institutionen	1	2	2	
Beratung durch die Ombudsstelle				
Bearbeitung durch die Geschäftsstelle	3	17	5	37
Beratung durch Ombudsfrauen	6	29	55	46
Anfragegründe*				
Kündigung durch Träger der praktischen Ausbildung	12**	16	12	9
Qualität u. Organisation d. Ausbildung beim Träger der prakt. Ausbildung	5	10	10	17
Probleme in der Pflegeschule	4	3	10	11
Fehlzeiten			9	9
Arbeitszeiten, Urlaub, Vergütung	7	8	7	8
fehlende / unzureichende Praxisanleitung	3	2	5	5
Prüfungszulassung, Nichtbestehen der Berufsabschlussprüfung			5	13
Abwägung Beendigung Ausbildungsverhältnis durch Auszubildende		2	4	4
Anforderungen der Pflegeausbildung	4	6	4	4
Vertiefungseinsatz, Wahlrecht		2	4	
Verlust des Schulplatzes			3	3
intransparente Bewertung des Praxiseinsatz			3	2
Ergebnis der Beratung der Ombudsfrauen*				
Klärung der Situation, Unterstützung, Stärkung der Auszubildenden		11	32	38
Träger-/Pflegeschulwechsel		4	9	12
Weiterführung des Ausbildungsverhältnisses beim TpA		4	5	16
Klärung der Prüfungsmodalitäten			5	6

berufliche Neuorientierung	1	5	4
Klärung grundsätzlicher Fragen der Ausbildungsbedingungen z. B. Berechnung der Fehlzeiten	3	4	4
Ergebnisse der Beratung der Geschäftsstelle			
Lösung des Problems durch Information	3	5	16
Information fehlende Zuständigkeit	14	14	20

*Mehrfachnennungen möglich****incl.** Anfragen von Rechtsanwälten, bei denen die Zuständigkeit nicht mehr bei der Ombudsstelle lag