



# Newsletter!

Ausgabe 2: Juni 2020

**Unterstützung durch...**

**Ombudspersonen | Fürsprecher\*innen  
| WG-Begleiter\*innen | Pat\*innen**

**Redaktion:**

U. Petersen, STATTB AU HAMBURG GmbH

J. Wieking, Alzheimer Gesellschaft Hamburg e.V.

## Was ist BIQ?

BIQ ist ein Kooperationsprojekt der Hamburger Koordinationsstelle für Wohn-Pflege-Gemeinschaften bei STATTB AU HAMBURG GmbH und der Alzheimer Gesellschaft Hamburg e.V. Ziel von BIQ ist es, die Mitwirkung und Teilhabe von pflege- und assistenzbedürftigen Menschen in Senior\*innen- oder Behinderten-Wohn-Pflege-Einrichtungen und Wohngemeinschaften durch ehrenamtliches Engagement zu stärken.

## Website

Nutzen Sie auch die BIQ-Website, [www.biq.hamburg](http://www.biq.hamburg), um sich z.B. über freie Kapazitäten von ehrenamtlich engagierten Ombudspersonen, Pat\*innen und WG-Begleiter\*innen sowie beteiligte und suchende Wohneinrichtungen und Wohngemeinschaften zu informieren.

## Kontakt

Sie wollen sich über Angebote von BIQ informieren? Sie wollen den Newsletter beziehen?

**Ombudspersonen, Fürsprecher\*innen:** **Martina Kuhn:** Tel.: 040 43 29 42 - 36

**WG-Begleiter\*innen, Wohn-Pat\*innen:** **Anna Hassel:** Tel.: 040 – 88 14 177 – 22

Mail: [post@biq.hamburg](mailto:post@biq.hamburg)

## In dieser Ausgabe:

### Berichte aus der Praxis:

#### **Kontaktbeschränkungen zur Eindämmung der Corona Pandemie**

Belastung für Bewohner\*innen in Wohn-Pflege-Angeboten und Angehörige

Seite 2

#### **„Wenn ich was mache, muss es auch gut sein!“**

Interview mit einer Ombudsfrau in einer Senioreneinrichtung im Hamburger Osten

Seite 3

#### **Unterstützung und Begleitung aus der Ferne**

Erfahrungen von WG-Begleiter\*innen und Pat\*innen während der Corona Pandemie

Seite 4

## Schulungen

Seite 5

## Berichte aus der Praxis

### Corona – Pandemie und das Leben in Wohn-Pflege-Angeboten

Erkrankungsrisiko und Kontaktbeschränkungen belasten Bewohner\*innen und Angehörige

Die Corona Pandemie und die damit verbundenen Beschränkungen zur Eindämmung des Covid 19 Virus haben sämtliche Bereiche in unserer Gesellschaft seit Mitte März erfasst. Mit den erlassenen Verordnungen zum Schutz der Gesundheit der Bevölkerung und besonderer Risikogruppen, sind zugleich tiefgreifende persönliche Einschränkungen verbunden. Diese sind für Menschen mit einer Behinderung, mit Pflegebedarf oder einer Demenz umso belastender, da die veränderte Situation nicht nachvollzogen werden kann oder der Alltag nur schwer flexibel angepasst werden kann.

Für die Bewohner\*innen ist nicht nur der fehlende Kontakt zu ihren Angehörigen belastend, sondern auch die eingeschränkte Kontaktmöglichkeit untereinander im Haus. Als Kehrseite der Schutzmaßnahmen drohen hier Erfahrungen der Machtlosigkeit und Isolation. Auch die digitalen Techniken helfen nur begrenzt, nicht nur weil viele Häuser nicht über die technische Ausstattung verfügen, sondern auch weil Menschen mit Behinderung oder einer Demenz digitale Endgeräte nicht bedienen können. Nicht zuletzt ist die Mitwirkung der Bewohner\*innen aufgrund der Schutzmaßnahmen in den Häusern beeinträchtigt bzw. gänzlich ausgesetzt.

Die Mitarbeiter\*innen waren zu Beginn der Krise zunächst stark durch den Mangel an Schutzkleidung beeinträchtigt und belastet. Nach der Öffnung der Besuchsmöglichkeiten ab Mitte Mai beansprucht die Mitarbeiter\*innen deren Umsetzung ohne gleichzeitige gesundheitliche Gefährdung der Bewohner\*innen und Kolleg\*innen.

Auch nach der Lockerung der Kontaktbeschränkungen fühlen sich Angehörige durch die begrenzte und stark regulierte Besuchsmöglichkeit belastet. Nicht genau zu wissen wie es dem Angehörigen geht, raubt vielen Angehörigen weiter den Schlaf. Gerade bei einer Demenz befürchten sie, dass ihr Angehöriger auch die letzte Erinnerung verliert. Eine Begegnung mit Abstand, mit Nasen- und Mundschutz und getrennt durch eine Plexiglasscheibe, ermöglicht kaum das Erleben von Zuwendung und Vertrautheit.

Dies nur ausgewählte Erfahrungen, die die Koordinatorinnen der BIQ-Angebote in den letzten Wochen erreicht haben. Darüber hinaus gibt es manches Beispiel, in denen Angehörige und Mitarbeiter\*innen engagierte und kreative Lösungen zum Wohle aller Seiten gefunden haben. Wie die freiwilligen Mitarbeiter\*innen während der Corona Krise, Bewohner\*innen und Angehörige unterstützt haben, zeigen die nachfolgenden Beiträge. Darüber hinaus hat das Projekt BIQ an Infoblättern der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz mit Hinweisen und Praxistipps für stationäre Wohneinrichtungen und Wohn-Pflege-Gemeinschaften mitgewirkt. Die Merkblätter finden Sie hier: <https://www.koordinationsstelle-pflege-wgs-hamburg.de/>

Jörn Wieking, Alzheimer Gesellschaft Hamburg e.V.  
Ulrike Petersen, STATTB AU HAMBURG

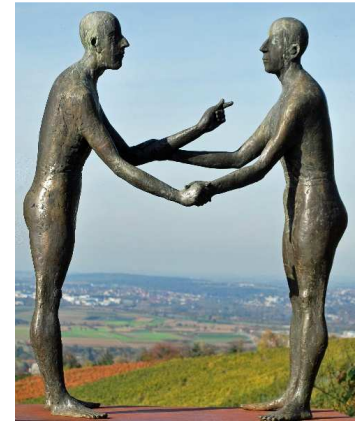
---

## Wenn ich was mache, muss es auch gut sein!

Ulla W., 70 Jahre, ist seit September 2019 Ombudsfrau in einer Senioreneinrichtung im Hamburger Osten. Die Koordinatorin von BIQ bei STATTAU Martina Kuhn sprach mit ihr über die Veränderung ihrer Aufgabe in der Coronazeit in einem Telefoninterview.

**Martina Kuhn (MK):** *Du hast in Deiner Einrichtung einen Mitstreiter gefunden. Wie kam es dazu?*

**Ulla W (UW):** Ich engagiere mich gern. Also bin ich am Anfang zu den wöchentlich stattfindenden Wohnbeiratssitzungen gegangen. Dadurch kam ich schnell in die Problematik rein und so auch der gute Kontakt zu dem „Externen“ zustande. Er besucht dort regelmäßig seine Tante und erfährt viel z.B. auch von ihr. Recht bald führten wir gemeinsam die Gespräche mit der Einrichtungsleitung Herrn S., der dort auch erst seit Anfang des Jahres im Amt war.



**MK:** *Wie hast Du die Veränderung durch das Corona Virus erlebt?*

**UW:** Im Frühjahr war ich in Afrika und als ich am 09.03.2020 zurückkam, war die Welt eine andere. Ich durfte nicht mehr rein (in die Einrichtung). Ich hatte in dem weit entfernten Land eine Grenzerfahrung hinter mir. Die Möglichkeit, zurück zu kommen stellte sich im Nachhinein als Glücksfall heraus.

**MK:** *Wie habt Ihr die Interessenvertretung in der Coronazeit umsetzen können?*

**UW:** Gut, dass ich immer im Gespräch mit dem „Externen“ war. Wir haben also zunächst alle Beiratsmitglieder angerufen und gemeinsam beschlossen, für die kommende schwierige Zeit so zu verfahren: Wir sammeln Informationen, eventuelle Handlungsbedarfe stimmen wir zu zweit miteinander ab. Dann informieren wir den Vorsitzenden des Wohnbeirats per Anruf. Er hat nur ein Haustelefon und kann gar nicht nach draußen telefonieren. Ich war betroffen, dass die Bewohner\*innen nicht mit Technik umgehen können, aber auch gar keine haben! Ich musste lernen von meinen Ansprüchen und meiner Neugier nicht auf andere zu schließen.

**MK:** *Seid Ihr weiterhin mit dem Einrichtungsleiter im Kontakt geblieben?*

**UW:** Wir haben alles vorgeschlagen oder versucht: Persönliches Dreiergespräch, Telefonieren zu dritt mit aktivierter Lautsteltaste, wir beide mit Abstand und Maske, Skype...entweder wurde es abgelehnt oder die Methode entpuppte sich als nicht praktikabel. Am Ende musste der EL ein Einsehen haben. Er wurde uns nicht los und wir kommunizieren nun über ein System, das „clinicdoc“ heißt. Das geht sehr gut.

---

**MK:** *Womit beschäftigt Ihr Euch?*

**UW:** Unsere Themen sind der sehr schlechte Fernsehempfang, die Medikamentenausgabe, verschmutzte Bettwäsche, der Umgang zwischen Bewohner\*innen mit und ohne Demenz. Das Essen und selbst die Kontaktbeschränkung ist hier nicht so das Thema.

**MK:** *Bringt Dein Einsatz als Ombudsfrau etwas für die Bewohner\*innen - und für Dich?*

**UW:** Ja, wir sind die Übermittler\*innen, damit die Bewohner\*innen es nicht selbst machen müssen, denn das macht ihnen zuweilen Angst. Ja, wir haben etwas erreicht! So einiges wurde bereits besser. Manchmal dauert es nur etwas länger, als ich mir das wünsche. Und jetzt in diesen Zeiten nochmal mehr.

Was mich betrifft: Ich muss immer mal wieder das eigene Maß finden. Wenn ich nämlich etwas mache, muss es auch gut sein. Hier aber gilt: Nicht die anderen überfordern.

Was ich nach der Aufgabe meines Jobs durch die ehrenamtliche Tätigkeit gelernt habe: Geduld und mich selbst zurücknehmen. Das ist Gold wert!

**Kontakt und weitere Informationen:**

BIQ bei STATTBAU HAMBURG, Martina Kuhn, Sternstraße 106, 20357 Hamburg, Tel: 43 29 42-36, E-Mail: [post@biq.hamburg](mailto:post@biq.hamburg)

## **Unterstützung und Begleitung aus der Ferne**

Erfahrungen von WG-Begleiter\*innen und Pat\*innen während der Corona Pandemie

Die Corona Krise hat seit Mitte März auch die Arbeit der Pat\*innen für alleinstehende Bewohner\*innen und der WG-Begleiter\*innen für Angehörige in Wohn-Pflege-Gemeinschaften stark beeinträchtigt. Um sich und die Gemeinschaft zu schützen, konnten keine Besuche und Treffen stattfinden. Dort wo die Bewohner\*innen selbstständig telefonieren konnten, wurde telefonischer Kontakt gehalten oder Mitarbeiter\*innen der Wohneinrichtungen wurden für erforderliche Besorgungen angesprochen. Auch mit den gesetzlichen Vertreter\*innen wurde sich immer wieder ausgetauscht und Unterstützung angeboten.

Eine der WG-Begleiter\*innen stand durch die mit der Corona Pandemie verbundenen Kontakteinschränkungen vor der Herausforderung die Angehörigengruppe einer Wohn-Pflege-Gemeinschaft in der Aufbauphase der Wohn-Pflege-Gemeinschaft telefonisch aus der Ferne zu begleiten. Auch aus bestehenden Wohn-Pflege-Gemeinschaften kamen im Zuge der Corona Krise Fragen von Angehörigen an WG-Begleiter\*innen auf. So z.B., ob der beauftragte Pflegedienst den Angehörigen die Möglichkeiten des Zutritts zur Wohn-Pflege-Gemeinschaft vorschreiben kann. Auch kam es innerhalb der Angehörigengruppe zu unterschiedlichen Sichtweisen der Auswirkungen des Tragens eines Mund-Nasen-Schutzes der Mitarbeiter\*innen auf die emotionale Befindlichkeit ihrer Angehörigen.

Seit Mitte Mai sind nun stark reguliert wieder Besuche der Pat\*innen und WG-Begleiter\*innen möglich, aber diese werden erst zögerlich wieder aufgenommen, zu sehr ist das Virus noch im Alltag präsent und damit auch die Sorge, die Bewohner\*innen, Angehörige und sich selbst mit dem Virus zu infizieren. Die Begleitung aus der Ferne per Telefon- oder Videokonferenz wird die Arbeit in den nächsten Wochen noch weiter bestimmen.

**Kontakt und weitere Informationen:**

Anna Hassel, Alzheimer Gesellschaft Hamburg e.V., Wandsbeker Allee 68, 22041 Hamburg,  
Tel: 040 - 88 14 177 22, Mail: [info@alzheimer-hamburg.de](mailto:info@alzheimer-hamburg.de)

## Schulungen

### Ombudspersonen und Fürsprecher\*innen

Oktober / November 2020

Geplant war die Schulung für Ombudspersonen und Fürsprecher\*innen im April/ Mai 2020. Durch die Corona Pandemie konnte diese nun nicht stattfinden. Wir hoffen, dass es im Oktober/November 2020 möglich sein wird, sie durchzuführen.

Auf der Website von BIQ finden Sie den aktuellen Stand: [www.biq.hamburg](http://www.biq.hamburg)

Ombudspersonen und Fürsprecher\*innen unterstützen die Interessenvertretung von Menschen, die in Wohneinrichtungen leben.

**Wie arbeiten wir in Coronazeiten?**

Mit aktuellen Informationen halten wir die Ehrenamtlichen auf dem neuesten Stand. In Videokonferenzen tauschen wir uns aus. In Telefonaten suchen wir nach Lösungen für akute Probleme. Wer in Zukunft dabei sein möchte:

BIQ c/o STATTBAU HAMBURG, Sternstraße 106, 20357 Hamburg, Telefon: 040- 43 29 42 - 36, E-Mail: [post@biq.hamburg](mailto:post@biq.hamburg)

**Information und Anmeldung:**

Martina Kuhn, STATTBAU HAMBURG, Sternstraße 106, 20357 Hamburg,  
Tel: 040 43 29 42-36, Mail: [post@biq.hamburg](mailto:post@biq.hamburg)

## **Pat\*innen für alleinstehende Menschen mit Pflege- und Assistenzbedarf**

Juni / Oktober 2020

Die im März begonnen und dann unterbrochene Schulung für Pat\*innen für alleinstehende Menschen mit Pflegebedarf oder einer Demenz wird Mitte Juni in Form einer digitalen Schulung fortgesetzt. Neue Interessent\*innen können noch einsteigen.

In der Hoffnung, dass wir uns im Herbst wieder in einer Gruppe in einem Raum aufhalten dürfen, wird es dann auch wieder Schulungen in unserer Geschäftsstelle geben.

## **WG Begleiterinnen und WG Begleiter in Wohn-Pflege-Gemeinschaften**

In Planung

Die Schulung für WG-Begleiter\*innen ist nach der Ausfallzeit der Corona Pandemie noch in der Planung. Sie richtet sich an interessierte Ehrenamtliche, die Angehörige in ambulant betreuten Wohn-Pflege-Gemeinschaften zeitlich befristet in der Gründungsphase oder im Bestand in ihrer Selbstorganisation als Auftraggebergemeinschaft unterstützen wollen.

Auf der Website von BIQ finden Sie den aktuellen Stand: [www.biq.hamburg](http://www.biq.hamburg)

### **Information und Anmeldung:**

Anna Hassel, Alzheimer Gesellschaft Hamburg e.V., Wandsbeker Allee 68, 22041 Hamburg,  
Tel: 040 - 88 14 177 22, Mail: [info@alzheimer-hamburg.de](mailto:info@alzheimer-hamburg.de)