



JAHRESBERICHT 2025

Zweiter Jahresbericht der Ombudsstelle für die Pflegeausbildung in Berlin
01.01.2025 - 31.12.2025

INHALTSVERZEICHNIS

1. Vorwort.....	1
2. Grußwort der Ombudsfrau Frau Annette von Lersner-Wolff.....	2
3. Rechtlicher Rahmen.....	4
4. Auftrag	5
5. Arbeitsprozesse	6
6. Anfragenstatistik und Themenbereiche.....	7
6.1 Art und Anzahl der Anfragen	7
6.2 Kreis der Anfragenden.....	8
6.3 Themenschwerpunkte.....	9
6.4 Verteilung der Verfahren auf Ausbildungseinrichtungen	10
6.5 Ergebnisse	11
7. Vorschläge zur Qualitätssicherung.....	12
8. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit.....	12
9. Vergleich zum Vorjahr	14
10. Bericht als Ergebnistabelle.....	15
11. Anhang.....	17
11.1 Rechtsgrundlagen	17

1. Vorwort

Die Ombudsstelle der Pflegeausbildung Berlin ist seit dem 1. März 2024 offiziell tätig. Auszubildende der Pflegeausbildung nach dem Pflegeberufegesetz sowie deren Träger der praktischen Ausbildung haben seitdem die Möglichkeit, bei Unstimmigkeiten oder besonderen Herausforderungen in der Pflegeausbildung mit professioneller Unterstützung der Ombudsstelle Lösungen zu finden. Rechtliche Grundlage für die Einrichtung der Ombudsstelle ist die „Verordnung über die Ombudsstelle für die berufliche Ausbildung nach dem Pflegeberufegesetz im Land Berlin“ (BlnPflAOmV)¹.

Die Ombudsstelle besteht aus der Geschäftsstelle und der Ombudsperson. Auch dieses Jahr war als Ombudsfrau für Berlin Frau Annette von Lersner-Wolff, eine berufserfahrene ehemalige Referatsleiterin der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung, ehrenamtlich tätig.

Dieser Jahresbericht erfüllt die Vorgaben des § 1 Absatz 5 und des § 6 Absatz 6 der Berliner Pflegeberufe-Ausbildungs-Ombudsstellen-Verordnung (nachfolgend: BlnPflAOmV). In dem durch die Geschäftsstelle erstellten Jahresbericht wird die Tätigkeit der Ombudsstelle im Jahr 2025 dokumentiert. Die Veröffentlichung erfolgt durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales (nachfolgend: Lageso²). In anonymisierter Form enthält der Bericht Angaben zur Anzahl der Anfragen, deren Gegenstand sowie die Ergebnisse der Verfahren.

¹ Die Verordnung befindet sich im Anhang.

² Die Schreibweise Lageso wurde 2025 eingeführt und hat die bisherige Schreibweise LAGeSo abgelöst.

2. Grußwort der Ombudsfrau Frau Annette von Lersner-Wolff

Liebe Leserinnen und Leser,

die Herausforderungen in der Pflegeausbildung führten auch in 2025 dazu, dass das Angebot der Ombudsstelle kontinuierlich nachgefragt wurde. In der ganz überwiegenden Anzahl der Verfahren gelang es, mit Hilfe aller Beteiligten das Problem zu lösen oder doch zumindest die Situation in der Ausbildung zu verbessern. Kernstück meiner Tätigkeit als Ombudsfrau ist dabei das Gespräch mit den Auszubildenden, den Trägern der praktischen Ausbildung und den Pflegeschulen. Inhaltlich geht es bei den Gesprächen nicht um eine Wertung von Verhalten oder um eine Rechtsberatung – der Fokus liegt darauf, gemeinsam einen Weg zu finden, das benannte Problem zu lösen und die weitere Ausbildung abzusichern. Überraschend war, dass die Anfragen in 2025 inhaltlich stark von den Anfragen in 2024 abwichen: so ging es in 2025 bei einem relevanten Anteil der Anfragen um eine Kündigungssituation, wohingegen es in 2024 keine einzige Anfrage hierzu gab.

Dieser Anfragenschwerpunkt prägt daher auch die Erkenntnisse, die sich aus meiner Perspektive für 2025 ziehen lassen:

1. Erfolgt eine **Kündigung** des praktischen Ausbildungsvertrages, so stellt dies den oder die Auszubildende vor eine Situation, bei welcher die offenen Fragen kumulieren: Was bedeutet die Kündigung für die Ausbildung? Macht eine Kündigungsschutzklage Sinn und was ist dabei zu beachten? Kann die Ausbildung bei einem neuen Träger fortgesetzt werden? Was ist gegenüber der Arbeitsagentur zu beachten?
Bei der fristlosen Kündigung kommt die zusätzliche Herausforderung hinzu, sehr schnell die komplexen Auswirkungen einer solchen Kündigung erfassen zu müssen. Teilweise sind Fristen zu beachten und die richtigen Schritte sind innerhalb weniger Tage einzuleiten, um die nahtlose Fortsetzung der Ausbildung abzusichern. Als Ombudsfrau möchte ich daher an dieser Stelle an die Beteiligten appellieren, selbst bei einer Kündigung das Ziel „Ausbildungsabschluss“ nicht aus dem Blick zu verlieren, sodass die Ausbildung bei einem neuen Träger fortgesetzt werden kann. Denn bei allen Verfahren wollten die Auszubildenden ihre Ausbildung fortsetzen, nur eben bei einem neuen Träger.

2. Bei mehreren Anfragen führte ein Wechsel der Pflegeschule oder des Trägers der praktischen Ausbildung zu einer Verbesserung der Situation. Dies gelang immer dann, wenn alle Beteiligten an einem Strang zogen, da die laufenden Verträge zwischen Auszubildenden und den Trägern der praktischen Ausbildung anzupassen waren. Dass abgeschlossene Verträge dem Wunsch nach einem schnellen Wechsel eine klare Grenze setzen, war bei Verfahren mit diesem Thema ein zu vertiefendes Wissen.

3. Die Teilnahme an mehreren Fach- und Dialogveranstaltungen zum Thema „**Umgang mit Diskriminierungserfahrung während der Ausbildung**“ machte deutlich, dass es in Berlin eine Vielzahl von Beratungs- und Unterstützungsangeboten mit differenzierter Ausrichtung gibt. Es ist für Auszubildende jedoch nicht einfach, niedrigschwellig einen Überblick zu bekommen, welches Angebot in ihrer eigenen Lebenssituation das Richtige ist. An einigen Schulen gibt es bereits „Starter-bzw. Willkommensmappen“ für neue Auszubildende, in denen z.B. auch eine Information zum Angebot der Ombudsstelle enthalten ist. Ein Übersichtsblatt für Unterstützungsangebote bei Diskriminierungserfahrung wäre eine sinnvolle Ergänzung.

4. Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zahlen sich aus – daher waren auch Termine hierzu Bestandteil meiner Tätigkeit in 2025. Die Aufbauphase der Ombudsstelle ist beendet – der Gestaltungsprozess geht weiter.

Ihre

Annette von Lersner-Wolff

3. Rechtlicher Rahmen

Die rechtliche Grundlage für die Tätigkeit der Berliner Ombudsstelle der Pflegeausbildung bildet die Berliner Pflegeberufe-Ausbildungs-Ombudsstellen-Verordnung (BlnPflAOmV). Diese Verordnung regelt die Aufgaben, die Zuständigkeit sowie die Struktur der Ombudsstelle und schreibt insbesondere die Erstellung eines jährlichen Berichts durch die Geschäftsstelle vor, wie es in § 6 Absatz 6 BlnPflAOmV festgelegt ist. Dieser Bericht enthält in anonymisierter Form folgende Informationen:

- **Anzahl der eingegangenen Anträge** unter Angabe des betroffenen Ausbildungsdrittels,
- **Gegenstand der Anträge,**
- **Ergebnisse der Ombudsverfahren,**
- **Verteilung der Streitigkeiten** auf die jeweiligen Einrichtungen,
- **Entwicklung der Ombudsverfahren im Vergleich zum Vorjahr.**

Die BlnPflAOmV erging auf der gesetzlichen Grundlage des § 7 Absatz 6 Pflegeberufegesetz (nachfolgend: PflBG), der allen Bundesländern die Möglichkeit gibt, Ombudsstellen für die Pflegeausbildung einzurichten. Die Berliner Ombudsstelle wurde bei der zuständigen Stelle im Lageso im Referat Pflegeausbildungsfonds eingerichtet.

Durch diese klare rechtliche Verankerung bietet die Ombudsstelle sowohl den Auszubildenden als auch den Trägern der praktischen Ausbildung eine verlässliche Anlaufstelle bei Differenzen. Die Ombudsstelle agiert dabei unabhängig und neutral. Sie unterliegt strengen Vertraulichkeitsregelungen, um die Interessen der Anfragenden sowie den weiteren Beteiligten zu schützen.

Im Berichtsjahr 2025 wurde der rechtliche Zuständigkeitsrahmen der Ombudsstelle um die Personengruppe der Studierenden erweitert.

Durch die Pflegeberufe-Ausbildungs-Finanzierungsverordnung des Bundes (PflAFinV) wurde in diesem Zusammenhang geregelt, dass künftig auch Studierende der hochschulischen Pflegeausbildung den Regelungen zur praktischen Ausbildung unterliegen. In § 1 Absatz 10 PflAFinV³ wird ausdrücklich eine Gleichstellung dieser Personengruppen für die praktische Ausbildung festgelegt.

Vor diesem Hintergrund hat das Land Berlin festgelegt, dass die Studierenden die Ombudsstelle ebenso in Anspruch nehmen können wie die Auszubildenden, sofern deren praktischen Einsätze bei Berliner Trägern absolviert werden.

³ Ergänzend mit § 39a Absatz 4 PflBG

4. Auftrag

Die Ombudsstelle Berlin hat folgende klar definierte Aufträge⁴:

1. Sie fungiert als außergerichtliche, unabhängige und unparteiische Schlichtungsstelle mit der Zielsetzung, Differenzen zwischen Auszubildenden/Studierenden und Trägern der praktischen Ausbildung zu schlichten.
2. Sie trägt zur Qualitätssicherung der Ausbildung bei.

Zu den Aufgaben der Ombudsstelle gehören:

1. Individuelle Unterstützung in Konfliktsituationen:

Die Ombudsstelle bietet Auszubildenden eine neutrale und vertrauensvolle Anlaufstelle, um Probleme zu klären, die während der Ausbildung auftreten.

2. Vermittlung zwischen den Parteien:

In Fällen, in denen Konflikte zwischen den Auszubildenden und den Trägern der praktischen Ausbildung oder den Pflegeschulen auftreten, vermittelt die Ombudsstelle zwischen den beteiligten Parteien. Ziel ist es, durch offene Gespräche, Empfehlungen und transparente Kommunikation Lösungen zu finden, die für alle Beteiligten tragbar sind.

3. Beitrag zur Qualitätsverbesserung:

Durch die Auswertung der Verfahren und die anonymisierte Veröffentlichung von Erkenntnissen im Jahresbericht können häufiger auftretende Probleme erkannt werden.

4. Beratung von Trägern der praktischen Ausbildung:

Auch die Träger der praktischen Ausbildung haben die Möglichkeit, sich an die Ombudsstelle zu wenden, um Unterstützung bei Konflikten mit Auszubildenden zu erhalten.

Die Arbeit der Ombudsstelle ist geprägt von Vertraulichkeit, Neutralität und Lösungsorientierung.

⁴ § 1 Abs. 3 BlnPflAOmV.

5. Arbeitsprozesse

Die im Vorjahr erarbeiteten Prozesse haben sich bewährt und wurden in diesem Jahr etabliert. Die Hilfesuchenden können das Kontaktformular, welches auf der offiziellen Ombudsstellen-Website⁵ des Lageso bereitgestellt wird, ausfüllen und bekommen zeitnah eine Rückmeldung mit Terminvorschlägen für ein Erstgespräch. Während des Berichtszeitraumes gelang es, auf Anfragen i.d.R. innerhalb von ein bis zwei Tagen zu reagieren. Dieses Formular bietet den Antragstellenden die Möglichkeit, ihre Anliegen und personenbezogenen Daten strukturiert und dennoch niedrigschwellig zu übermitteln. Es enthält die notwendigen Datenschutzbestimmungen sowie eine Einwilligungserklärung zur Speicherung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die durch einen einfachen Klick bestätigt werden können.

Die Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle erfolgt entweder über das vorher beschriebene Kontaktformular oder telefonisch. Die Geschäftsstelle ist die erste Anlaufstelle für Anfragen aller Art. Sie nimmt die vielfältigen Anliegen entgegen, bewertet sie im Hinblick auf ihre Zuständigkeit und leistet gegebenenfalls Verweisberatung, falls das geschilderte Problem nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle fällt. Fällt eine Anfrage in die Zuständigkeit der Ombudsstelle, erfolgt eine direkte Bearbeitung. Die Geschäftsstelle organisiert ein Erstgespräch mit der Ombudsperson und holt zusätzliche Informationen ein.

Sobald ein Anliegen in ein Ombudsverfahren einmündet, übermittelt die Geschäftsstelle die relevanten Informationen an die Ombudsperson. In einem telefonischen Erstgespräch mit ihr werden die Anliegen der Antragstellenden vertraulich und umfassend erörtert. Hierbei wird versucht, eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, in der die Antragstellenden ihre Anliegen frei schildern können. Während des Gesprächs werden mögliche Lösungsansätze entwickelt, die weiteren Verfahrensschritte festgelegt und die Erwartungen der Beteiligten geklärt. Ein zentraler Aspekt der Arbeitsweise der Ombudsstelle ist die ständige Absprache mit den Anfragenden. Jeder Schritt des Verfahrens, den die Ombudsstelle unternimmt, geschieht immer in Absprache mit den Anfragenden.

Die Geschäftsstelle und die Ombudsperson dokumentieren den gesamten Verlauf des Verfahrens. Die Geschäftsstelle organisiert weitere Gespräche oder Schlichtungstermine, an denen mehrere Personen beteiligt sind. Die Ombudsstelle vermittelt zwischen Auszubildenden und Trägern der praktischen Ausbildung, Schulen oder andersherum. Ein Ombudsverfahren endet, wenn eine Lösung erzielt wurde, die Antragstellenden eine Empfehlung erhalten haben oder eine alternative Vorgehensweise vereinbart wurde.

Die im Vorjahr beim Aufbau anfänglich bestehenden technischen Einschränkungen wurden vollständig behoben, sodass nun eine uneingeschränkt mobile Arbeitsweise gewährleistet ist.

⁵ <https://www.berlin.de/lageso/gesundheitspflegeausbildungsfonds/ombudsstelle/>.

6. Anfragenstatistik und Themenbereiche

6.1 Art und Anzahl der Anfragen

Im Kalenderjahr 2025 erreichten die Ombudsstelle Berlin insgesamt 89 Kontaktaufnahmen zu Anliegen rund um die generalistische Pflegeausbildung.

Die Anfragen gliedern sich wie folgt auf:

Geführte Ombudsverfahren:

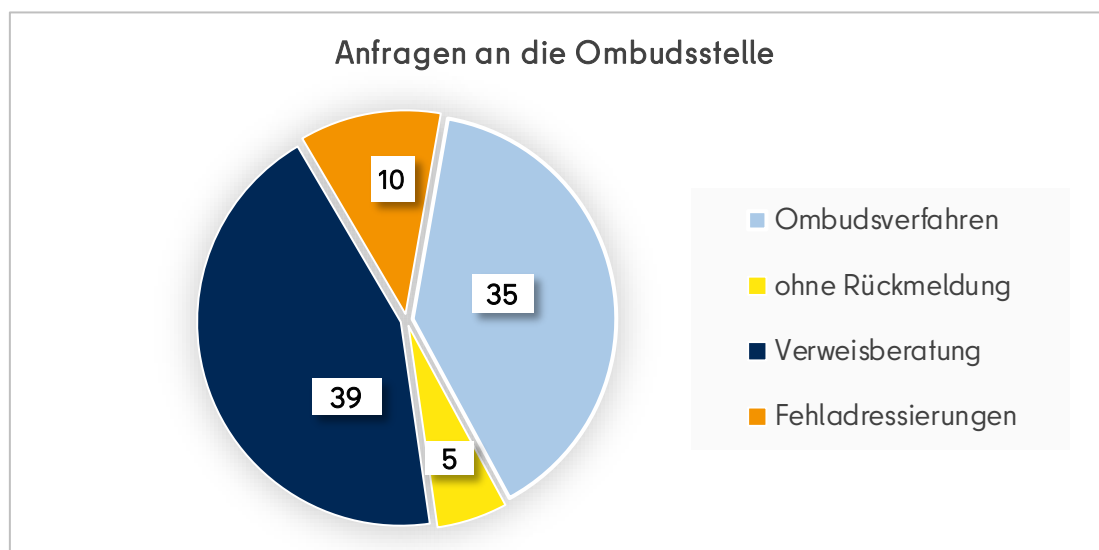
Von den 89 Anfragen entwickelten sich 35 Anfragen zu Ombudsverfahren, in denen die Ombudsfrau aktiv tätig wurde. In 5 weiteren Anfragen lag eine fachliche Zuständigkeit vor, jedoch brachen die anfragenden Personen den Kontakt nach dem Angebot eines Erstgesprächs ab, sodass keine Verfahren entstanden.

Fehlende Zuständigkeit mit Verweisberatung und Tätigwerden der Geschäftsstelle:

Bei 39 Anfragen bestand keine Zuständigkeit, dennoch wurde durch die Geschäftsstelle beraten, Orientierung gegeben und zielgerichtete Verweisungsberatung geleistet.

Fehlende Zuständigkeit ohne Verweisberatung:

Bei 10 Anfragen fehlte die Zuständigkeit und es handelte sich um offensichtliche Fehladressierungen.



6.2 Kreis der Anfragenden

Die Verteilung der Anfragen zeigt die Vielschichtigkeit der Anliegen:

Auszubildende: Die größte Gruppe der Anfragenden waren auch in diesem Jahr Auszubildende. 40 Auszubildende aller Ausbildungsgänge wandten sich mit Problemen oder Fragen an die Ombudsstelle. Bei Fragen zu anderen Gesundheitsfachberufen, für die die Ombudsstelle aufgrund der Verankerung im PflBG nicht zuständig ist, hat die Geschäftsstelle in diesen Fällen eine bestmögliche Beratung geleistet.

Studierende: Neu ist in diesem Jahr, dass sich auch eine studierende Person (Pflegefachstudium) an die Ombudsstelle wandte. Hintergrund ist eine Erweiterung des gesetzlichen Zuständigkeitsrahmens.

Gruppe Andere (z.B. unklarer Ausbildungsstatus, Nähe zur Ausbildung): Bei 12 Anfragen handelte es sich um Anliegen von Personen, deren Ausbildungsstatus nicht eindeutig war oder eine Nähe zur generalistischen Pflegeausbildung aufwies, z.B. Schulleitungen oder Personen die noch in keinem Ausbildungsverhältnis stehen.

Träger der praktischen Ausbildung: In drei Fällen richtete ein Ausbildungsträger oder eine Praxisanleitung eine Frage oder ein Anliegen an die Ombudsstelle.

Soziales Umfeld: Zwei Anfragen stammten von Personen, die sich für eine Auszubildende oder einen Auszubildenden informierten bzw. einsetzten. Zum sozialen Umfeld können z.B. Mentoren und Mentorinnen, Familienangehörige oder andere Vertrauenspersonen gehören.

Rechtsanwaltskanzleien: Sechs Anfragen aus Rechtsanwaltskanzleien erreichten die Ombudsstelle, um ein arbeitsrechtliches „Schlichtungsgespräch“ anzufragen. Hier verwies die Ombudsstelle darauf, dass sie für vorgerichtliche Schlichtungsverfahren im Sinne des § 111 Arbeitsgerichtsgesetz nicht zuständig sei. Dies erklärt sich aus dem rechtlichen Hintergrund heraus, dass nach § 63 PflBG das Berufsbildungsgesetz für die Pflegeberufausbildung keine Anwendung findet. Nach einem entsprechenden Verweis auf der Internetseite der Ombudsstelle erreichten die Ombudsstelle keine Anfragen mehr von Kanzleien.

Irrläufer: Schließlich entfielen 23 Anfragen auf Irrläufer, bei denen die Ombudsstelle eindeutig nicht zuständig war. Hier benannte die Geschäftsstelle die richtigen Anlaufstellen oder verwies auf ihre Nichtzuständigkeit.

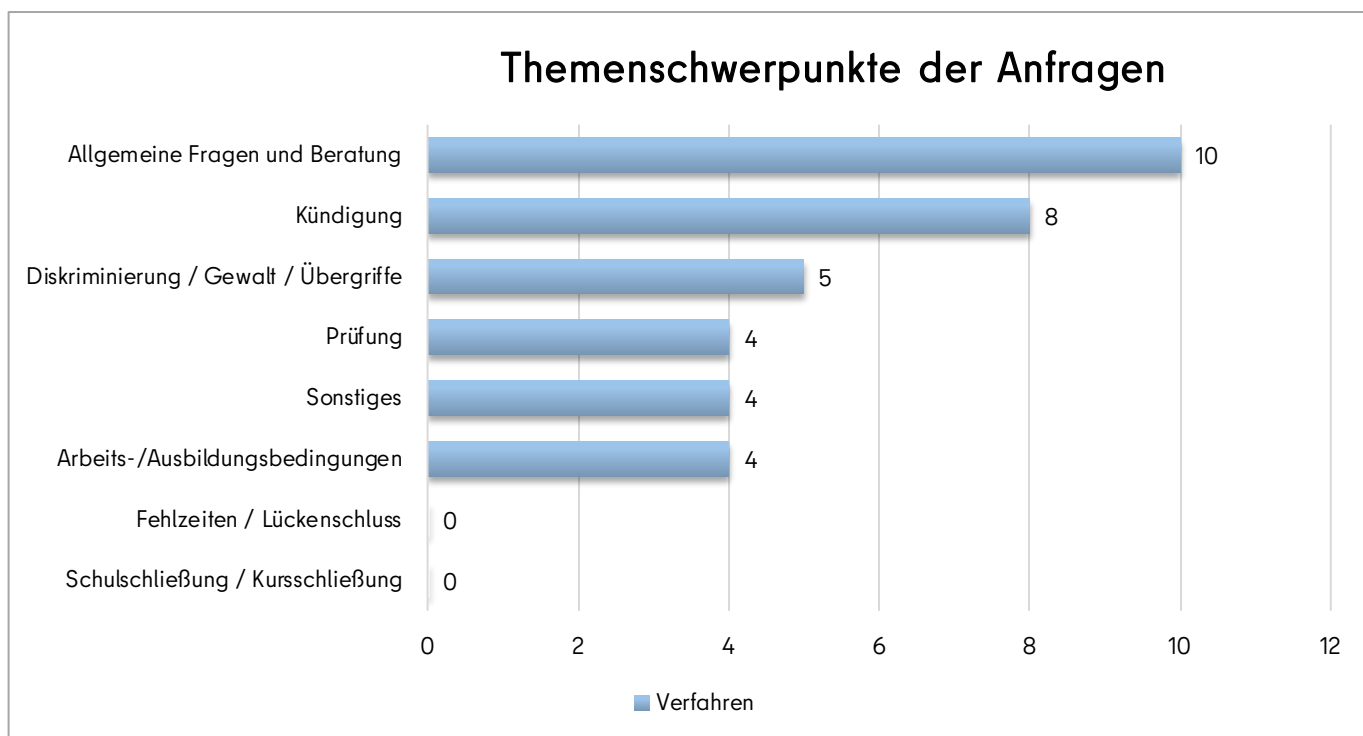
Die Daten verdeutlichen, dass die Ombudsstelle der Pflegeausbildung Berlin bei Schwierigkeiten eine Anlaufstelle für Auszubildende und andere Akteure im Ausbildungssystem nach dem Pflegeberufgesetz darstellt. Der Bedarf zu Konfliktberatungen oder Schlichtungen ist gegeben und steigt kontinuierlich.

6.3 Themenschwerpunkte

Die Anfragen verteilen sich auf unterschiedliche Themenbereiche. Für die Berichtslegung hat die Ombudsstelle acht Kategorien entwickelt, auf die sich die Anfragen wie folgt verteilen:

Den größten Anteil bilden allgemeine Fragen und Beratungsanlässe (10 Verfahren). Weitere Verfahren entfielen auf die Themen Kündigung (8 Verfahren), Diskriminierung, Gewalt oder Übergriffe (5 Verfahren), Prüfungsthemen (4 Verfahren) sowie Verfahren zu Arbeits- bzw. Ausbildungsbedingungen (4 Verfahren) und sonstigen Anliegen (4 Verfahren).

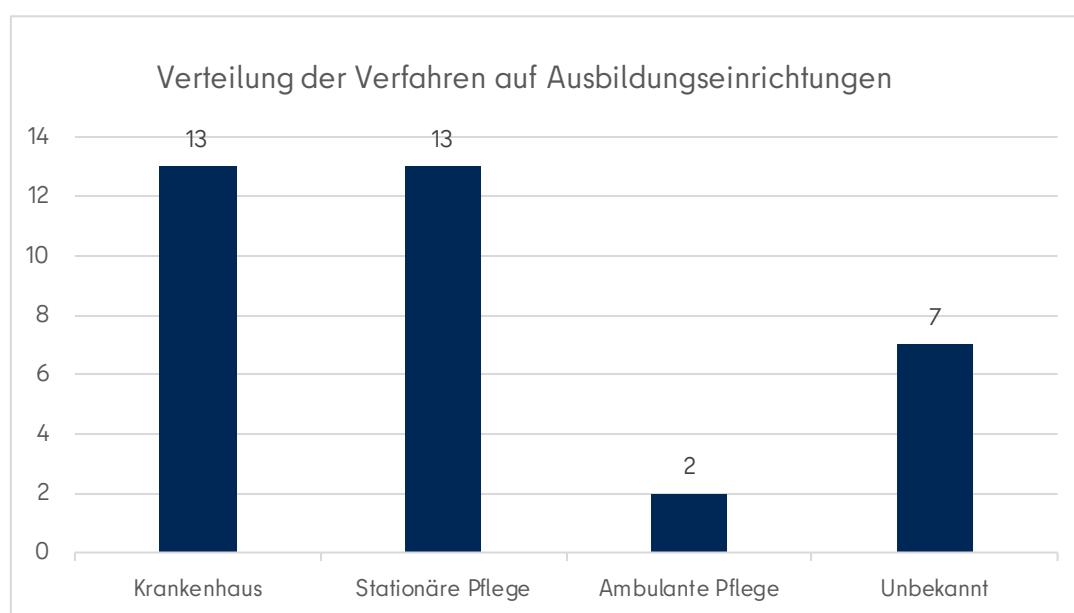
In den Kategorien Fehlzeiten bzw. Lückenschluss sowie Schul- bzw. Kursschließungen wurden im Berichtsjahr 2025 keine Verfahren geführt.



6.4 Verteilung der Verfahren auf Ausbildungseinrichtungen

Die Verteilung der im Jahr 2025 geführten Ombudsverfahren auf die verschiedenen Einrichtungsarten zeigt erneut, dass Anliegen aus allen Bereichen der generalistischen Pflegeausbildung an die Ombudsstelle herangetragen werden. Von den insgesamt 35 Verfahren entfielen:

- 13 Verfahren auf Krankenhäuser,
- 13 Verfahren auf stationäre Pflegeeinrichtungen der Langzeitpflege,
- 2 Verfahren auf ambulante Pflegeeinrichtungen,
- 7 Verfahren ohne eindeutige Zuordnung, etwa wenn z.B. die anfragende Person im Verfahren keine Angaben machte



6.5 Ergebnisse

Um für den Bericht die Ergebnisse darzustellen, hat die Ombudsstelle der Pflegeausbildung Berlin die fünf übergeordneten Kategorien aus dem Vorjahr beibehalten. Die fünf Ergebnisdimensionen wurden analog zum Vorjahr angewandt, um eine Vergleichbarkeit zu sichern. Ebenso gilt auch hier wieder, dass das Ergebnis oft mehrere Kategorien betrifft. Für die bessere Darstellung wurden die Verfahren jeweils nur einer übergeordneten Kategorie zugeordnet. Die Ergebnisse der 31 abgeschlossenen Ombudsverfahren (vier Verfahren waren mit Stichtag 31.12.2025 noch laufend) spiegeln wider, wie die Anliegen der Anfragenden bearbeitet und abgeschlossen wurden. Die nachfolgende Analyse ordnet die Ergebnisse nach Häufigkeit.

- **Konflikt gelöst:**

In **elf Verfahren** konnte der Konflikt gezielt gelöst werden.

- **Fachlich informiert:**

In **zehn Verfahren** entsprach das Ergebnis "Fachlich informiert". Dabei handelte es sich um Verfahren, in denen die Ombudsstelle primär beratend tätig war und den Anfragenden fachliche Informationen oder Orientierungshilfen bereitstellte.

- **Auszubildende / Auszubildende gestärkt:**

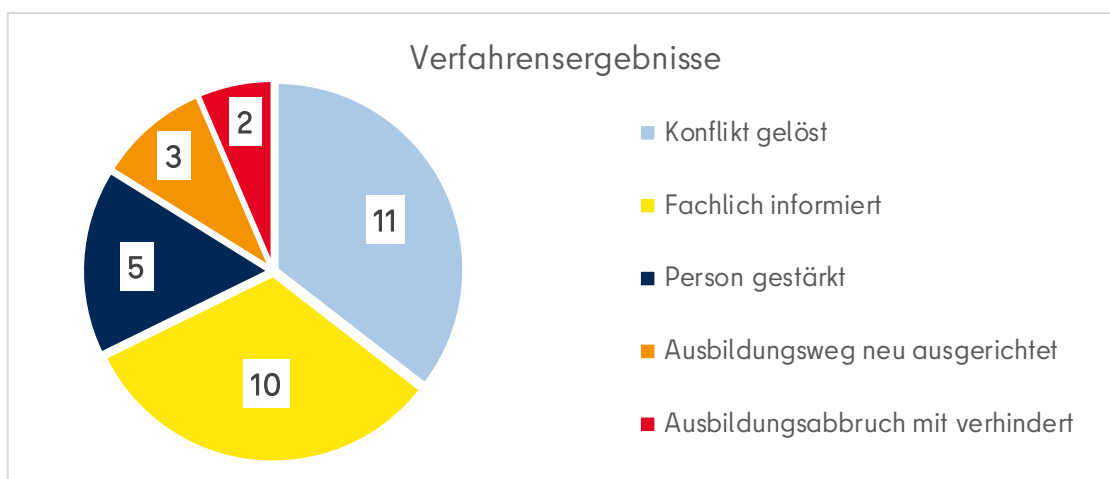
In **fünf Verfahren** wurde das Ergebnis "Auszubildende / Auszubildende gestärkt" erzielt. Dies bedeutet, dass die Ombudsstelle die Auszubildenden und Auszubildenden Personen unterstützte, indem sie Lösungsoptionen entwickelte oder Maßnahmen ergriff, die die Position der Auszubildenden stärkte.

- **Ausbildungsweg neu ausgerichtet:**

Drei Verfahren führten zu einer "Neuausrichtung des Ausbildungswegs". In diesen Verfahren wurde die Ausbildung angepasst, etwa durch einen Wechsel des Einsatzorts oder durch Änderung des Ausbildungszweigs z.B. Pflegefachassistentenausbildung.

- **Ausbildungsabbruch mit verhindert:**

In diesem Jahr wurden **zwei Verfahren** der Kategorie „Ausbildungsabbruch mit verhindert“ zugeordnet. Durch die Begleitung der Ombudsstelle konnte die Fortsetzung des Ausbildungsverhältnisses ermöglicht werden.



7. Vorschläge zur Qualitätssicherung

Im Rahmen der diesjährig geführten Verfahren wurden keine wiederkehrenden Konfliktmuster festgestellt, die auf relevante Qualitätsdefizite hinweisen.

Vor diesem Hintergrund erfüllte die Ombudsstelle ihren Auftrag zur Sicherung der Qualität der Pflegeausbildung (Fußnote: §1 Abs. 3 S. 2 BlnPflAOmV) im Rahmen der durchgeführten Verfahren.

8. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Auch dieses Jahr war die Netzwerkarbeit ein wichtiger Bestandteil der Arbeit der Ombudsstelle. Frau Lersner-Wolff wurde als Referentin wie auch als Teilnehmerin zu Veranstaltungen angefragt und nahm an folgenden Fachveranstaltungen teil:

Januar 2025:

Vorstellung von Auftrag und Arbeitsweise der Ombudsstelle bei Vertretern der Pflegeschule von BAWI gGmbH

Februar 2025:

Teilnahme am 2. Pankower Fachsymposium Ausbildung für Praxiskoordinatoren und Praxiskoordinatorinnen /Praxisanleitende - Impulsvortrag zu Auftrag und Arbeitsweise der Ombudsstelle, der Ausrichter der Veranstaltung war der Qualitätsverbund netzwerk im Alter - Paknow e.V. (QVNIA).

April 2025:

Fachgespräch mit Anja Hermanns, Geschäftsleitung HealthTalent Berlin: mit dem Fokus auf die Netzwerkarbeit

Juni 2025:

- Interview-Gespräch mit Marcel Badra zur Projektarbeit „Transkulturelle Öffnung in der Pflege - Rassismus erkennen und überwinden“ mit Fokus auf Erfahrungen im Rahmen der Ombudstätigkeit.
- Vorstellung von Auftrag und Arbeitsweise der Ombudsstelle bei Vertreterinnen und Vertretern des Evangelischen Verbandes für Altenarbeit und pflegerische Dienste (EVAP) im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO).
- Vorstellung der Ombudsstelle beim Austausch der SPD mit Auszubildenden-Sprecherinnen und Sprecher der Berliner Pflegeschule im Abgeordnetenhaus.
- Teilnahme an der Fachveranstaltung der Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) zu „Gesundheit und Pflege 2025: Wissen schafft Qualität“ in der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften.
- Teilnahme an der Demandi-Tagung zu Demokratieentwicklung und Antidiskriminierung Fokus Umgang mit Diskriminierungserfahrung in den Pflegeausbildungen
- Teilnahme als Gast beim 10. Netzwerktreffen der Schulsozialarbeitenden an Berliner Pflegeschulen.

November 2025:

- Länderaustausch der Ombudsstellen
- Teilnahme am 20. Fachdialog der Pflegeberufe
- Teilnahme als Gast beim Austausch der SPD mit Auszubildenden-Sprecherinnen und Sprechern der Berliner Pflegeschule im Abgeordnetenhaus
- Vorstellung von Auftrag und Arbeitsweise der Ombudsstelle bei der „Einführungsveranstaltung in die Praxis“ für Studierende an der Alice Salomon Hochschule Berlin

Dezember 2025:

- Grußwort im Rahmen der Veranstaltung „Die Besten der Pflege“ im Roten Rathaus.

Die Ombudsstelle ist innerhalb der Berliner Ausbildungslandschaft sichtbar etabliert.

9. Vergleich zum Vorjahr

Im Vergleich zum Berichtsjahr 2024 ist im Jahr 2025 zwar eine leicht geringere Gesamtzahl an Anfragen zu verzeichnen. Gleichzeitig zeigt sich jedoch, dass die eingegangenen Anfragen zielgerichteter waren und sich häufiger zu Ombudsverfahren entwickelten. Der Anteil der Anfragen, bei denen die Ombudsstelle nicht zuständig war oder bei denen es sich um Irrläufer handelte, fiel im Jahr 2025 geringer aus als im Vorjahr. Dies deutet darauf hin, dass das Aufgabenprofil und die Zuständigkeit der Ombudsstelle im zweiten Berichtsjahr klarer wahrgenommen wurden. Nach der Aufbau- und Orientierungsphase im Jahr 2024 wandten sich Antragsteller im Jahr 2025 gezielter mit Anliegen an die Ombudsstelle, die dem Zuständigkeitsrahmen entsprachen und einen konkreten Beratungs- oder Vermittlungsbedarf aufwiesen.

Hinsichtlich der Ergebnisse der Verfahren zeigt sich eine weitgehend konstante Verteilung über die fünf etablierten Ergebniskategorien. Die Zahl der Verfahren, die mit einer Konfliktlösung oder einer fachlichen Klärung abgeschlossen werden konnten, bleibt auf einem vergleichbaren Niveau. Auch die Kategorien „Ausbildungsweg neu ausgerichtet“ und „Ausbildungsabbruch mit verhindert“ bewegen sich im Vergleich zum Vorjahr in ähnlichen Größenordnungen, wobei im Jahr 2025 erneut in einzelnen Verfahren eine Fortsetzung des Ausbildungsverhältnisses ermöglicht werden konnte.

Eine inhaltliche Veränderung zeigt sich bei den Themenschwerpunkten der Anfragen. Während im Jahr 2024 insbesondere Fehlzeiten, Prüfungsfragen und allgemeine Beratungsanlässe im Vordergrund standen, trat im Jahr 2025 erstmals das Thema Kündigung deutlich hervor. Aufgrund der Häufung entsprechender Anfragen wurde diese Thematik im Jahr 2025 als eigenständige Kategorie erfasst.

Auch im Kreis der Anfragenden ist im Vergleich zum Vorjahr eine Erweiterung festzustellen. Während sich im Jahr 2024 ausschließlich Auszubildende der beruflichen Pflegeausbildung an die Ombudsstelle wandten, ging im Jahr 2025 erstmals eine Anfrage einer studierenden Person der hochschulischen Pflegeausbildung ein.

Organisatorisch ist festzuhalten, dass die im Jahr 2024 beschriebenen technischen Startschwierigkeiten vollständig behoben werden konnten. Die Arbeitsprozesse wurden etabliert und verliefen im Jahr 2025 durchgängig stabil und effizient. Die Ombudsstelle sieht sich damit gut aufgestellt, zukünftige Herausforderungen strukturiert und wirksam zu bearbeiten. Insgesamt zeigt sich, dass die Ombudsstelle nach der erfolgreichen Anlaufphase nun stabil und routiniert arbeitet.

10. Bericht als Ergebnistabelle

Anzahl der Anfragen		89
Geführte Ombudsverfahren		35
	Fehlzeiten / Lückenschluss / Härtefallregelung	0
	Schulschließung / Kursschließung	0
	Prüfung	4
	Allgemeine Fragen / Beratung	10
	Diskriminierung / Gewalt / Übergriffe	5
	Qualität der Arbeitsbedingungen / Ausbildungsbedingungen	4
	Kündigungen	8
	Sonstiges	4
Zuständigkeit gegeben aber ohne Rückmeldungen		5
Fehlende Zuständigkeit mit Verweisberatung		39
Fehlende Zuständigkeit ohne Verweisberatung		10

Anfragende	
Auszubildende	40
Studierende	1
Andere (unklarer Ausbildungsstatus)	12
Träger der praktischen Ausbildung	3
Soziales Umfeld	2
Rechtsanwälte	6
Irrläufer	23

Ergebnisse der abgeschlossenen Verfahren	31
Auszubildender / Ausbildender gestärkt	5
Fachlich informiert	10
Ausbildungsweg neu ausgerichtet	3
Ausbildungsabbruch mit verhindert	2
Konflikt gelöst	11

Verfahrensende	
Einvernehmlich	21
Einseitig durch Anfragende Person	3
Einseitig durch Ombudsperson	7
Laufende	4

11. Anhang

11.1 Rechtsgrundlagen

Verordnung über die Ombudsstelle für die berufliche Ausbildung nach dem Pflegeberufegesetz im Land Berlin
(Berliner Pflegeberufe-Ausbildungs-Ombudsstellen-Verordnung - BlnPflAOmV) Vom 13. September 2023

Zum 10.12.2024 - aktuellste verfügbare Fassung der Gesamtausgabe

Auf Grund des § 7 Absatz 6 des Pflegeberufegesetzes vom 17. Juli 2017 (BGBl. I S. 2581), das zuletzt durch Artikel 9a des Gesetzes vom 11. Juli 2021 (BGBl. I S. 2754) geändert worden ist, in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 7 des Berliner Ausführungsgesetzes zum Pflegeberufegesetz vom 22. August 2019 (GVBl. S. 534) verordnet die Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege:

§ 1 Errichtung, Zuständigkeit und Aufgaben

(1) Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen der oder dem Auszubildenden und dem Träger der praktischen Ausbildung wird beim Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin als zuständiger Stelle nach § 26 Absatz 4 des Pflegeberufegesetzes vom 17. Juli 2017 (BGBl. I S. 2581), das zuletzt durch Artikel 9a des Gesetzes vom 11. Juli 2021 (BGBl. I S. 2754) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung eine Ombudsstelle nach § 7 Absatz 6 des Pflegeberufegesetzes eingerichtet.

(2) Die Ombudsstelle ist zuständig für Auszubildende in den generalistischen Pflegeberufeausbildungen nach Teil 2 und 5 des Pflegeberufegesetzes, die in einem Vertragsverhältnis mit einem Träger der praktischen Ausbildung stehen. Der Träger der praktischen Ausbildung oder die Pflegeschule der oder des Auszubildenden müssen ihren Sitz in Berlin haben.

(3) Die Ombudsstelle hat die Aufgabe einer außergerichtlichen, unabhängigen und unparteiischen Schlichtungsstelle mit der Zielsetzung, Streitigkeiten zwischen Auszubildenden und Trägern der praktischen Ausbildung zu schlichten. Sie trägt außerdem zur Sicherung der Qualität der Pflegeausbildung bei.

(4) Die Ombudsstelle wird nicht als Schlichtungsstelle vor arbeitsgerichtlichen Verfahren tätig. Sie wird außerdem nicht tätig, soweit der Streitgegenstand bereits Teil eines laufenden oder beendeten Gerichtsverfahrens ist. Empfehlungen der Ombudsstelle sind rechtlich nicht bindend. Die Ombudsstelle erbringt keine Rechtsberatung.

(5) Die Ombudsstelle erstellt einen jährlichen Bericht über ihre Arbeit anhand der Vorgaben des § 6 Absatz 6.

§ 2 Zusammensetzung und Bestellung

(1) Die Aufgaben der Ombudsstelle werden durch eine oder mehrere Ombudspersonen (Ombudsperson) wahrgenommen. Mehrere Ombudspersonen vertreten sich gegenseitig.

(2) Die Bestellung der Ombudsperson erfolgt durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin im Einvernehmen mit der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung.

(3) Die Amtszeit der Ombudsperson beträgt vier Jahre. Die Wiederbestellung ist zulässig.

(4) Zur Ombudsperson soll nur eine Person bestellt werden, die auf Grund ihrer Ausbildung und beruflichen Erfahrungen zur Erfüllung der Aufgaben geeignet ist und insbesondere über Kenntnisse über die in der Pflege maßgeblichen Rechtsvorschriften sowie die Rechte und Pflichten der Auszubildenden und Träger der praktischen Ausbildung im Pflegebereich verfügt.

(5) Die Ombudsperson darf nicht in einem aktiven Beschäftigungsverhältnis bei einem Träger der praktischen Ausbildung nach dem Pflegeberufegesetz stehen. Im Übrigen kann das Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin von einer Bestellung absehen, wenn ein aktives Beschäftigungsverhältnis bei einer anderen im Bereich der Pflege

tätigen Einrichtung besteht und dadurch eine Interessenkollision bei der Ausübung des Amtes der Ombudsperson zu befürchten ist. Absatz 2 findet entsprechende Anwendung.

§ 3 Amtsführung

(1) Die Ombudsperson übt ihre Tätigkeit unparteiisch, vertrauensvoll und lösungsorientiert aus. Sie ist bei der Durchführung des Ombudsverfahrens an Weisungen nicht gebunden.

(2) Die Ombudsperson ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. § 83 Absatz 2 und § 84 des Verwaltungsverfahrensgesetzes gelten entsprechend.

§ 4 Aufwandsentschädigung und Erstattung von Barauslagen

(1) Die Tätigkeit der Ombudsperson ist ehrenamtlich.

(2) Die Ombudsperson erhält eine pauschale Aufwandsentschädigung je Ombudsverfahren nach Maßgabe des Absatzes 3. Die Erstattung nachgewiesener Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen des Bundesreisekostengesetzes vom 26. Mai 2005 (BGBl. I S. 1418), das zuletzt durch Artikel 9 des Gesetzes vom 28. Juni 2021 (BGBl. I S. 2250) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung.

(3) Die Aufwandsentschädigung beträgt bei einer Bearbeitungszeit von

1. bis zu einer Stunde 35 Euro,
2. bis zu drei Stunden 100 Euro,
3. bis zu sechs Stunden 150 Euro und
4. bis zu acht Stunden 250 Euro.

Bei der Bearbeitungszeit von mehr als acht Stunden bestimmt die Geschäftsstelle eine nach den Umständen des Einzelfalls angemessene Aufwandsentschädigung. Die Geschäftsstelle orientiert sich hierbei an der Höhe der in Satz 1 festgelegten Beträge. Die Aufwandsentschädigung schließt die Vor- und Nachbereitung von Gesprächen und Terminen sowie deren Dokumentation ein.

(4) Anträge auf Erstattung sind nach Abschluss des jeweiligen Schlichtungsverfahrens an die Geschäftsstelle zu richten. Als abgeschlossen gilt ein Schlichtungsverfahren auch, wenn es durch Rücknahme des Antrags beendet wird.

§ 5 Abberufung und Rücktritt

(1) Die Ombudsperson kann durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin im Einvernehmen mit der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung von ihrem Amt abberufen werden, wenn

1. offensichtliche grobe Verfehlungen gegen die Verpflichtungen des Amtes vorliegen,
2. Tatsachen gegeben sind, die eine ordnungsgemäße Erfüllung der Aufgaben nicht mehr erwarten lassen,
3. sie nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihres Amtes gehindert ist oder
4. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

(2) Die Ombudsperson kann ohne Angabe eines Grundes von ihrem Amt zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber der Geschäftsstelle mindestens drei Monate im Voraus schriftlich oder elektronisch zu erklären. Laufende Schlichtungsverfahren sind abzuschließen.

§ 6 Geschäftsstelle

(1) Das Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin richtet eine Geschäftsstelle für die Ombudsstelle ein.

(2) Die Ombudsperson ist gegenüber den Beschäftigten der Geschäftsstelle weisungsbefugt.

(3) Die Geschäftsstelle übernimmt organisatorische und koordinierende Tätigkeiten der Ombudsstelle und unterstützt die Ombudsperson bei der Erfüllung ihrer Aufgaben einschließlich der Erstellung des jährlichen Berichts nach § 1 Absatz 5. Sie ist Koordinierungsstelle für die Beteiligten des Ombudsverfahrens.

(4) Die Geschäftsstelle stellt der Ombudsperson die für ihre Tätigkeit erforderlichen mobilen Endgeräte zur Verfügung.

(5) Die Geschäftsstelle stellt für die Durchführung der Schlichtungstermine Räumlichkeiten zur Verfügung.

(6) Der Bericht nach § 1 Absatz 5 ist bis zum 31. März des Folgejahres über die Arbeit der Ombudsstelle im vergangenen Kalenderjahr zu erstellen. Der Bericht ist der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung zur Kenntnis zu geben und durch diese zu veröffentlichen. Der Bericht enthält in anonymisierter Form insbesondere Angaben über

1. die Anzahl der eingegangenen Anträge unter Angabe des betroffenen Ausbildungsdrittels,

2. den Gegenstand der Anträge,

3. die Ergebnisse der Schlichtungsverfahren,

4. die Verteilung der Streitigkeiten auf die Einrichtungen gemäß § 7 Absatz 1 des Pflegeberufgesetzes und

5. die Entwicklung der Schlichtungsverfahren im Vergleich zum jeweiligen Vorjahr.

(2) Die Ombudsperson kann ohne Angabe eines Grundes von ihrem Amt zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber der Geschäftsstelle mindestens drei Monate im Voraus schriftlich oder elektronisch zu erklären. Laufende Schlichtungsverfahren sind abzuschließen.

§ 7 Ombudsverfahren

(1) Die Teilnahme an einem Ombudsverfahren ist für die Auszubildenden und Träger der praktischen Ausbildung freiwillig.

(2) Die Ombudsstelle wird nur auf Antrag tätig. Antragsberechtigt sind sowohl die Auszubildenden als auch die Träger der praktischen Ausbildung. Der Antrag ist schriftlich oder elektronisch bei der Geschäftsstelle einzureichen.

(3) Vor der Durchführung eines Ombudsverfahrens haben die Beteiligten eine den datenschutzrechtlichen Bestimmungen entsprechende Einwilligungserklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zu unterzeichnen und sind auf die Möglichkeit des Widerrufs der Einwilligung und deren Folgen sowie auf die Speicherung der Daten für eine Dauer von drei Jahren ab Antragsstellung hinzuweisen. Der Widerruf der Einwilligung führt zur unmittelbaren Beendigung des Ombudsverfahrens und zur Löschung der gespeicherten Daten.

(4) Die Ombudsperson kann zur Durchführung des Ombudsverfahrens insbesondere

1. den Verfahrensgegenstand mit den Beteiligten telefonisch, schriftlich oder elektronisch erörtern;

2. die Beteiligten schriftlich oder elektronisch zur Stellungnahme auffordern;

3. Vorort- und Schlichtungstermine durchführen.

(5) Die Ombudsperson soll nach der Durchführung des Ombudsverfahrens eine Empfehlung mit dem Ziel abgeben, Einvernehmen zwischen den Beteiligten herzustellen. Die in den Empfehlungen beschriebenen Maßnahmen sind rechtlich nicht bindend.

(6) Gespräche mit den Beteiligten sowie die Empfehlung nach Absatz 5 sind zu dokumentieren.

§ 8 Kosten

Das Verfahren ist gebührenfrei. Die Beteiligten haben keinen Anspruch auf Erstattung der eigenen Verfahrenskosten.

§ 9 Geschäftsordnung

Das Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin kann im Einvernehmen mit der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung eine Geschäftsordnung für die Ombudsstelle erlassen.

§ 10 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am Tage nach der Verkündung im Gesetz- und Verordnungsblatt für Berlin in Kraft.