



Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Andreas Krahl BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN**
vom 28.11.2022

Pflege-SOS-Telefon

Im Frühjahr 2022 wurde eine Anlaufstelle, das Pflege-SOS-Telefon, am Landesamt für Pflege eingerichtet. Betroffene, Angehörige und Pflegekräfte sollen unkompliziert und anonym Beschwerden abgeben können.

Die Staatsregierung wird gefragt:

1. Wie viele Beschwerden sind seit Einrichtung des Pflege-SOS-Telefons eingegangen? 2
2. Welche Beschwerden wurden dabei abgegeben (z. B. Art der Mängel, Meldende)? 2
3. Wie erfolgt die Dokumentation dieser Beschwerden? 3
4. Wie gestaltet sich die Weiterverfolgung von Beschwerdeverfahren? 3
- 5.1 In wie vielen Fällen hat das LfP Beschwerden an die (örtlichen) Aufsichtsbehörden weitergeleitet? 4
- 5.2 Welche Faktoren müssen gegeben sein, damit die Beschwerde weitergeleitet wird? 4
- 6.1 Findet hier eine Nachverfolgung statt? 4
- 6.2 Falls ja, wie wird der Beschwerde nachgegangen? 4
- 6.3 Falls nein, warum nicht? 4
7. Wie wird sichergestellt, dass die Nutzung des Pflege-SOS-Telefons allen Betroffenen niedrighschwellig zur Verfügung steht? 5
- Hinweise des Landtagsamts 6

Antwort

des Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege
vom 28.12.2022

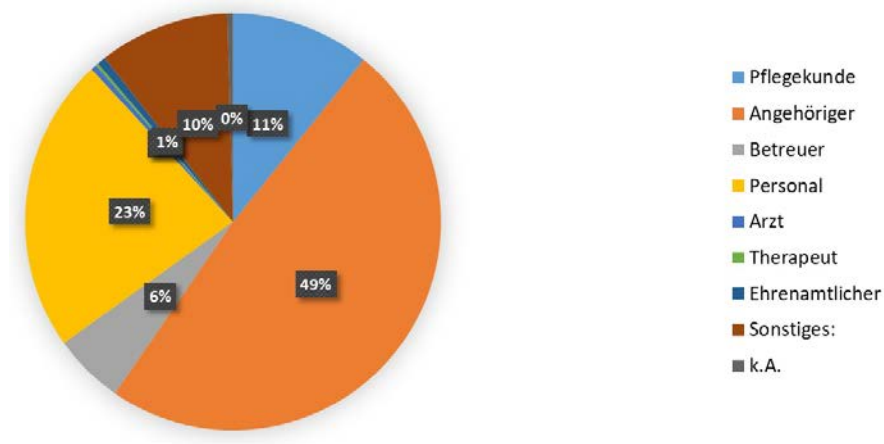
1. Wie viele Beschwerden sind seit Einrichtung des Pflege-SOS-Telefons eingegangen?

Die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern am Landesamt für Pflege (LfP) ist per Telefon, durch E-Mail, mittels eines Beschwerdeformulars, postalisch und persönlich erreichbar. Seit dem 07.03.2022 haben insgesamt 619 Kontaktaufnahmen mit der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern stattgefunden (Stand: 08.12.2022). Davon sind 452 Kontaktaufnahmen als Beschwerde über die pflegerische Versorgung zu bewerten.

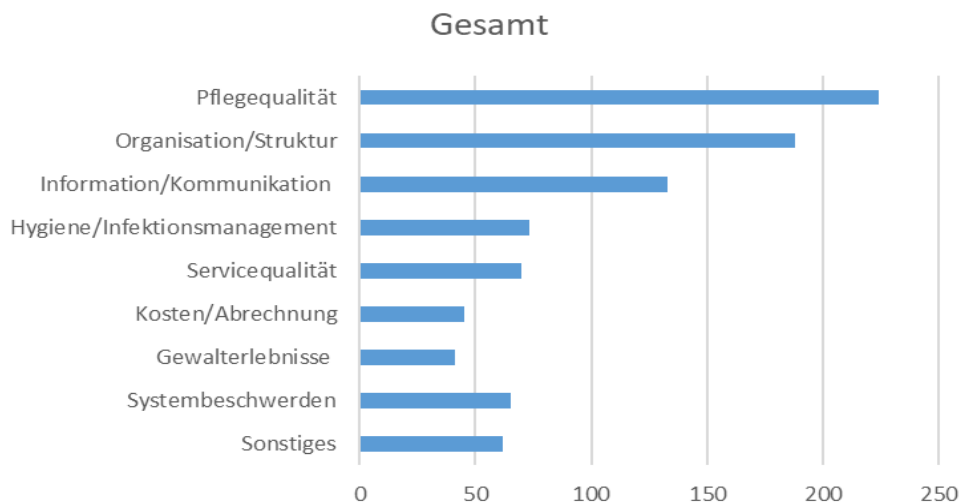
2. Welche Beschwerden wurden dabei abgegeben (z.B. Art der Mängel, Meldende)?

Die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern kontaktieren überwiegend Zu- und Angehörige (49 Prozent), die zweitgrößte Gruppe bilden Beschäftigte der Pflegeeinrichtungen (23 Prozent). Eine detaillierte Darstellung der Meldepersonen enthält nachstehende Grafik:

Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer



Die Beschwerdebereiche sowie deren Häufigkeit sind nachstehend dargestellt, wobei Mehrfachnennungen je Beschwerde möglich sind:



Die meisten Nennungen sind dem Bereich Pflegequalität zuzuordnen (224).

Hierzu zählen z.B. Aspekte wie Mobilisierung, Ernährungs- und Flüssigkeitsversorgung, Körperpflege, Aktivierung, medizinisch-pflegerische Interventionen, Medikamentenmanagement, Wundmanagement und Demenzversorgung.

Am zweithäufigsten werden Themenfelder aus dem Bereich Organisation und Struktur beschrieben (188). Konkret sind dies Äußerungen zur Personal- und Dienstplanung (z.B. zu wenig Personal, zu wenig Fachpersonal, mutmaßlich falsch eingesetztes Personal), zur Qualifikation des eingesetzten Personals (z.B. nicht ausreichende Fach- oder Sprachkompetenz) bis hin zum Verdacht auf Managementfehler (z.B. Leitung reagiert nicht auf Beschwerden).

Die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern wird darüber hinaus vermehrt auch als Medium für Struktur- und Systembeschwerden zu Fragen zur Pflege im Allgemeinen wahrgenommen (65). Hier liegt in der Regel kein konkreter Bezug zu einer bestimmten Einrichtung vor (z.B. es gibt allgemein zu wenig Kurzzeitpflegeplätze, es herrscht allgemein Personalmangel).

3. Wie erfolgt die Dokumentation dieser Beschwerden?

Grundsätzlich wird jede Kontaktaufnahme protokolliert, die LfP-intern nach den Bestimmungen des Datenschutzes verarbeitet wird. Aufgrund der fachlichen Einschätzung der Beschwerde erfolgt eine Meldung an die zuständige Stelle.

4. Wie gestaltet sich die Weiterverfolgung von Beschwerdeverfahren?

Die Weiterverfolgung obliegt nicht der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern. Mit Erhalt einer Eingangsbestätigung nach Übermittlung einer Meldung an die zuständige Stelle gilt die Bearbeitung der Beschwerde für das LfP als abgeschlossen. Die weitere Sachbehandlung obliegt der zuständigen Stelle sowie den fachaufsichtführenden Behörden.

Über den Eingang einer Beschwerde wird das Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP) durch die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern in Kenntnis gesetzt. Sofern sich Hinweise auf erhebliche Defizite der Qualitätsanforderungen an die Einrichtung ergeben, insbesondere eine angemessene Qualität der pflegerischen Versorgung der Bewohnenden nach dem allgemein anerkannten Stand der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse nicht gesichert erscheint, bittet das StMGP die zuständige Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) über die jeweilige Regierung um eine Rückmeldung. Insbesondere im Hinblick darauf, inwieweit die zuständige FQA bereits im Vorfeld der Meldung an die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern Kenntnis zum Beschwerdeinhalt hatte und welche Maßnahmen die zuständige FQA bereits ergriffen hat oder plant zu ergreifen. Mit zunehmendem Betrieb und der gestiegenen Bekanntheit der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern gehen Folgebeschwerden über die gleiche Einrichtung ein. Vor allem bei zeitnah aufeinanderfolgenden Beschwerden steht die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern den zuständigen Stellen für weitere Informationen stets zur Verfügung.

5.1 In wie vielen Fällen hat das LfP Beschwerden an die (örtlichen) Aufsichtsbehörden weitergeleitet?

214 Beschwerden wurden weitergeleitet, davon 172 an die örtlich zuständige FQA. Bei 22 Beschwerden erfolgte eine Information an den Medizinischen Dienst (MD) Bayern. In 20 Fällen erging die Meldung an weitere Stellen (Polizei, Regierung etc.).

5.2 Welche Faktoren müssen gegeben sein, damit die Beschwerde weitergeleitet wird?

Die Aufgabe der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern besteht derzeit aus drei zentralen Schwerpunkten: Clearing (pflegefachliche Einschätzung), Beratung im Umgang mit der Beschwerde und Meldung bzw. Weiterleitung der Beschwerde an die zuständigen Behörden.

Eine Weiterleitung erfolgt, wenn eine pflegefachliche Einschätzung den Inhalt als beschwerdewürdig einstuft und Beschwerdeführende sich nicht selbst helfen können.

6.1 Findet hier eine Nachverfolgung statt?

6.2 Falls ja, wie wird der Beschwerde nachgegangen?

6.3 Falls nein, warum nicht?

Die Fragen 6.1, 6.2 und 6.3 werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Mit Weiterleitung der pflegefachlich aufbereiteten Beschwerdeinhalte endet für die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern der Bearbeitungsprozess. Die weitere Nachverfolgung obliegt in der Folge den hierfür zuständigen Stellen (FQA, MD Bayern, Polizei etc.; siehe Antwort auf Frage 4 und Fragenkomplex 5). Durch die pflegefachliche Aufbereitung leistet die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern einen wertvollen Beitrag zur zielgerichteten Weiterbearbeitung.

Hinsichtlich kritischer Beschwerdeinhalte lässt sich das StMGP über Sachstand und Maßnahmen durch die FQA über die zuständige Regierung fortlaufend berichten. In einzelnen besonderen Fällen macht sich das StMGP ein Bild vor Ort und erörtert gemeinsam mit der zuständigen FQA und der jeweiligen Regierung, welche weiteren Maßnahmen ggf. in Betracht kommen, damit die Einrichtung die Qualitätsanforderungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Bewohnenden erfüllt. Es obliegt der Verantwortung des Trägers einer Einrichtung, die Qualitätsanforderungen umzusetzen.

7. Wie wird sichergestellt, dass die Nutzung des Pflege-SOS-Telefons allen Betroffenen niedrigschwellig zur Verfügung steht?

Die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern kann grundsätzlich über fünf Zugangswege erreicht werden, was die Einfachheit der Nutzung unterstreicht (siehe auch Antwort zu Frage 1). 69 Prozent der Kontaktaufnahmen finden telefonisch während der Servicezeiten der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern statt. 15 Prozent nutzen die Möglichkeit einer E-Mail-Nachricht, 15 Prozent wählen das Onlinekontaktformular und ein Prozent der Beschwerden gehen postalisch ein. Das LfP legt großen Wert auf die Schaffung eines vertraulichen Rahmens (auf Wunsch Anonymität, intensive Gesprächsführung durch fachlich qualifiziertes Personal). Neben der Bekanntmachung über Pressemitteilungen durch das StMGP ist auf der Homepage des StMGP ein Link zur Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern eingestellt. Darüber hinaus hat das LfP zügig ein Netzwerk von Kooperationspartnerinnen und -partnern, z.B. mit dem MD Bayern, der ARGE, der Rechtsmedizinischen Beratungsstelle Patientenversorgung und Pflege oder der Bayerischen Zentralstelle zur Bekämpfung von Betrug und Korruption im Gesundheitswesen aufgebaut, die über ihre Internetauftritte auf die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern hinweisen und damit für eine weitere Verbreitung des Angebots sorgen. Weiterhin steht die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern in beständigem Austausch mit weiteren Fach- und Beratungsstellen wie Pflegeberatern der Pflegekassen, Fachstellen für pflegende Angehörige oder Pflegestützpunkte. Auch dies trägt zum Bekanntheitsgrad der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern bei.

Hinweise des Landtagsamts

Zitate werden weder inhaltlich noch formal überprüft. Die korrekte Zitierweise liegt in der Verantwortung der Fragestellerin bzw. des Fragestellers sowie der Staatsregierung.

—————

Zur Vereinfachung der Lesbarkeit können Internetadressen verkürzt dargestellt sein. Die vollständige Internetadresse ist als Hyperlink hinterlegt und in der digitalen Version des Dokuments direkt aufrufbar. Zusätzlich ist diese als Fußnote vollständig dargestellt.

Drucksachen, Plenarprotokolle sowie die Tagesordnungen der Vollversammlung und der Ausschüsse sind im Internet unter www.bayern.landtag.de/parlament/dokumente abrufbar.

Die aktuelle Sitzungsübersicht steht unter www.bayern.landtag.de/aktuelles/sitzungen zur Verfügung.