



Kurzvorstellung der städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Referentin: Francesca Lechner

Homepage: www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege

E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de

Am 28.06.2022 im Rahmen der Fachveranstaltung des Münchner Sozialreferates

„Rassistische Diskriminierung in der Langzeitpflege – Bestandsaufnahme und Handlungsmöglichkeiten“

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

- Wenn ältere Menschen die vorhandenen professionell organisierten Angebote, wie Pflegeheime, ambulante Pflegedienste oder andere Wohn- und Versorgungsformen nutzen, können Fragen und Probleme auftreten.
- Für diesen Fall gibt es bei der Stadt München eine Anlaufstelle. Hier erhalten Betroffene neutrale und fachkundige Informationen, Beratung und Unterstützung, jedoch keine Rechtsberatung.
- Die Beschwerdestelle ist ein freiwilliges Angebot der Landeshauptstadt München für Bürger*innen – seit 1997
- Die Beschwerdestelle ist im Vorfeld der Aufsichtsbehörden tätig und sucht gemeinsam mit allen Beteiligten nach Lösungen

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022



Wer kann sich an die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege wenden?

- Betroffene
- Angehörige, Bevollmächtigte, (Berufs-)Betreuer*innen
- Nachbarn, Freunde und Bekannte
- Beruflich mit dem Thema Pflege Beschäftigte
- Alle, die Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit besprechen möchten

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022



Wie unterstützt die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege?

Kernaufgabe ist die Beschwerdebearbeitung zu Pflegeeinrichtungen:

- Die Beschwerdestelle bearbeitet Bürgerbeschwerden zu allen Formen von Altenpflegeeinrichtungen im Münchner Stadtgebiet:
 - Zu sog. „Entlastungsdiensten“, die Alltagshilfen wie Einkaufen, Haushalt oder Begleitung anbieten
 - Zu ambulanten Pflegediensten und Intensivpflegediensten
 - Zu alternativen Wohn- und Versorgungsformen, wie dem Betreuten Wohnen, Ambulant Betreuten Wohngemeinschaften und Wohnen im Viertel
 - Zu Einrichtungen der Tagespflege
 - Zu stationären Pflegeeinrichtungen, wie „Pflegeheimen“

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Wie unterstützt die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege?

Möglichkeiten der Beschwerdebearbeitung

Nach Beschwerdeaufnahme
Entscheidung: Weiterleitung, Kenntnis, Rat, Tätig

Weiterleitung/ Kenntnis

Weiterleitung an die
Aufsichtsbehörden

Kenntnisnahme

Rat/Beratung

Kurz-, Mittel- und
Längerfristige Beratung

Ggf. Begleitung bis zur
Umsetzung der Lösungen

Tätig

nur mit Zustimmung der Betroffenen
bzw. ihrer rechtlichen Vertreter*innen

Recherche vor Ort

Gespräche
Lösungen
Evaluation

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Beschwerdethemen

- Auch wenn meistens mehrere Beschwerdeinhalte vorgetragen werden, gibt es meistens ein dominierendes Thema.
- **In allen Versorgungsformen:**
 - Kommunikation (Einhalten von Vereinbarungen, Beschwerdemanagement, Umgangston)
 - Personalsituation
 - Direkte Pflege (Körperpflege, Ernährung, Ausscheidung)
- **Besonderheit in der ambulanten Pflege:**
 - Vertrags-, Kosten- und Abrechnungsfragen

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Beschwerdethemen mit Bezug zur heutigen Veranstaltung

- › Es gab seit 2013 keinen Beschwerdefall bei dem das Thema „rassistische Diskriminierung“ den zentralen Beschwerdegrund darstellte.
- › In seltenen Fällen fühlten sich Betroffene durch andere Bewohner*innen der Pflegeeinrichtung diskriminiert (z.B. „Keiner will aufgrund meiner Hautfarbe beim Essen an meinem Tisch sitzen“)
- › Allerdings wurden immer wieder sprachlich bedingte Verständigungsschwierigkeiten mit den beruflich Pflegenden beschrieben.
- › Wie immer, wenn das Thema Kommunikation im Mittelpunkt steht, führt die Beschwerdestelle – sofern die Betroffenen es wünschen – Gespräche mit beiden Seiten.
- › Ziel ist, eine verbesserte Kommunikation in gegenseitigem Respekt zu fördern.

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022



Wie unterstützt die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege?

Maßnahmen

- › Gespräche (Einzel-, Gruppen-, Team-, Vermittlungsgespräche)
- › Recherchen (Begutachtung der Pflegesituation, Hausbesuche, Dokumentenanalysen, Gespräche mit der Einrichtung)
- › Teilnehmende Beobachtung
- › Erarbeitung von Lösungsvorschlägen, Vereinbarungen
- › Evaluation
- › Dauerbegleitung

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Wie unterstützt die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege?

Neues präventives Angebot:

Es richtet sich an Menschen, die ambulante Pflegedienste nutzen (möchten)

Das konkrete Angebot beinhaltet:

- Individuelle Beratung rund um die Finanzierung häuslicher Versorgung
- Gemeinsame Durchsicht des Kostenvoranschlages (KVA) des Pflegedienstes
- Abgleich des KVA und Leistungsnachweises auf Plausibilität
- Durchsicht der ersten Rechnungen des ambulanten Pflegedienstes

Das Ziel ist, Probleme bereits im Ansatz zu verhindern und Beschwerden zu vermeiden.

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Wie unterstützt die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege?

Die Ratgeber der Beschwerdestelle

- **„Mit Sicherheit nicht alt aussehen“**
 - Setzt sich mit der Frage auseinander, wie zu Hause lebende ältere Menschen ihr Leben sicher gestalten können – auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit.
- **„Qualitätsratgeber Pflege“**
 - Beschäftigt sich im ersten Teil mit der Frage, wie die Qualität von Pflegeeinrichtungen für Laien erkennbar ist.
 - Gibt im zweiten Teil einen Überblick über die Pflege- Wohn- und Versorgungsformen im Alter.

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Wie unterstützt die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege?

Das Bürgerforum Altenpflege

- Dreimal im Jahr führt die Beschwerdestelle ein kostenloses Informations- und Diskussionsforum zu ausgewählten Themen der Altenpflege im Alten Münchner Rathaus durch
- Auf dem Podium sind in der Regel nicht nur Fachpersonen, sondern auch selbst Betroffene bzw. Angehörige vertreten
- In der Regel wird ergänzend ein Infomarkt zum Thema des Abends im Foyer organisiert
- Das nächste Bürgerforum findet am Dienstag, den 19.07.2022 von 18.00 – 20.30 Uhr zum Thema „Lebensqualität im Alter und bei Pflegebedürftigkeit“ statt

Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022



Wer sind die Ansprechpartnerinnen

- Die Mitarbeiterinnen sind Pflegefachkräfte mit mehrjähriger Berufserfahrung
- Ergänzt wird dies durch weitere Qualifikationen in den Bereichen:
 - Sozialpädagogik
 - Gerontologie
 - Pflegewissenschaft
 - Sozialwirtschaft
 - Pflegemanagement
 - Im Bereich Lehre



Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Januar 2022

Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

So erreichen Sie uns: Burgstraße 4
80331 München
Tel: 233-9 69 66

Öffnungszeiten:

Mo	9-12 Uhr	13-16 Uhr
Di	9-12 Uhr	---
Mi	---	13-19 Uhr
Do	9-12 Uhr	13-16 Uhr
Fr	9-12 Uhr	---

Zugang:

Telefonisch, persönlich, per E-Mail,
Videoberatungen, ggf. Hausbesuche



Francesca Lechner und Birgit Ludwig, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Juni 2022

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

