

Datum: 28.08.19  
Telefon: 0 233-20553  
Telefax: 0 233-21973

**Direktorium**

D-II-SEN

## **Pflegeschwerpunkt bei der Stadtverwaltung**

Antrag NR. 14-20 / A 05632 der  
BAYERNPARTEI vom 12.07.2019

## **Stellungnahme der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege**

### **Aufgaben im Zuständigkeitsbereiche der Beschwerdestelle:**

- Hauptaufgabe der Beschwerdestelle ist die lösungsorientierte und meist längerfristige Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zu Problemen aus dem Bereich der Altenpflege. Besonderheiten sind:
  - Die Beschwerdestelle ist für alle Versorgungsformen der Altenpflege (ambulanz, stationär, teilstationär, neue Wohnformen, betreutes Wohnen) zuständig.
  - Abhängig vom individuellen Bedarf können Ratsuchende zum einen fachkundige Beratung erhalten, um ihre Angelegenheiten selbst zu regeln. Zum anderen gibt es die Möglichkeit, dass die Beschwerdestelle Recherchen vor Ort durchführt, die Beschwerdeinhalte fachlich klärt und mit den Beteiligten nach Lösungen und Verbesserungen sucht. Die Beschwerdebearbeitung beinhaltet darüber hinaus die Evaluation der vereinbarten Maßnahmen. Die Zusammenarbeit der Einrichtungen mit der Beschwerdestelle erfolgt auf freiwilliger Basis.
  - Die Beschwerdestelle ist grundsätzlich von der Körperpflege über die Mahlzeitenversorgung bis zur Rechnungsstellung für alle Themen zuständig. Ausgenommen sind Vorwürfe, bei denen eine allgemeine Gefährdung von älteren, pflegebedürftigen Personen beschrieben wird oder strafrechtlich relevante Vorwürfe. Hier erfolgt eine Weiterleitung an die Aufsichtsbehörden (z.B. FQA/Heimaufsicht, MDK) bzw. werden die Ratsuchenden direkt an die Strafverfolgungsbehörden weiterverwiesen.
  - Grundsätzlich besteht im Zusammenhang der Beschwerdebearbeitung die Möglichkeit der längerfristigen Begleitung von hoch belasteten Bürgerinnen und Bürgern bis zur Verbesserung der individuellen Situation.
  - Eine Sonderform der Beschwerdebearbeitung erfolgt unter bestimmten Umständen bei Hausverboten von Angehörigen/Bezugspersonen in stationären Einrichtungen. Hier führt die Beschwerdestelle in Einzelfällen begleitete Besuche in Absprache mit den Einrichtungen durch. Dadurch wird ermöglicht, dass der Kontakt zwischen dem pflegebedürftigen Menschen und seinen Bezugspersonen erhalten bleibt.
- Die regelmäßige Durchführung des Bürgerforums Altenpflege ist eine weitere regelmäßige Aufgabe. Die Veranstaltung wird drei Mal im Jahr im Festsaal des alten Rathauses durchgeführt und greift aktuelle Themen der Altenpflege auf. Angeboten werden Vorträge, Diskussion sowie ein Infomarkt im Foyer
- Die Beschwerdestelle wird durch ihre zentrale Lage von Bürgerinnen und Bürgern aufgesucht, die sich über allgemeine Fragen rund um Alter, Pflege und Soziales informieren wollen. Entsprechend ihrem Bedarf werden die Ratsuchenden nach

Klärung des Anliegens und einer Erstberatung gezielt über das umfassende Angebot der LHM informiert und an zuständige Stellen vermittelt. Dabei kooperiert die Beschwerdestelle mit den vielfältigen Münchner Beratungs- und Hilfsangeboten.

- Gemeinsam mit der FQA/Heimaufsicht erfolgt alle zwei Jahre eine Berichterstattung an die Stadtspitze und den Stadtrat
- Die Beschwerdestelle erstellt Ratgeber und Publikationen zu Fragestellungen und Themen, die sich aus der Beschwerdebearbeitung ergeben.
- Die Beschwerdestelle ist regional und überregional vernetzt und in regionalen und überregionalen (Bundesarbeitsgemeinschaft) Gremien vertreten.

## Berurteilung der Organisationsstruktur

### Gründe für Beibehaltung

#### 1. Die Beschwerdestelle betreffend:

- Die Ansiedlung der Beschwerdestelle im Direktorium betont das Interesse der Stadtspitze an einem möglichst unmittelbaren Zugang zu den Anliegen und Erfahrungen von betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Darüber hinaus betont die aktuelle Verortung der Beschwerdestelle die größtmögliche Unabhängigkeit und Objektivität. Bürgerinnen und Bürger nehmen dies sehr positiv wahr.
- Organisatorisch sollten die Beschwerdestelle (und die FQA/Heimaufsicht) vollkommen unabhängig von der Beteiligungssteuerung der Münchenstift GmbH sein, die derzeit im Sozialreferat angesiedelt ist.

#### 2. Allgemein

- Es gibt zwischen städtischen Fachdienststellen, die sich mit dem Thema Pflege beschäftigen, funktionierende Vernetzungsstrukturen. Diese stellen kontinuierlichen Austausch, Wissenstransfer und themenbezogene Kooperationen sicher:
  - Regelmäßig findet ein referatsübergreifender Facharbeitskreis statt, dem die Beschwerdestelle des Direktoriums, die FQA/Heimaufsicht des KVR sowie Fachstellen des Sozialreferates und des RGU angehören.
  - Zusätzlich gibt es anlassbezogene Kooperationen (Beispiele sind gemeinsame Vorträge von FQA/Heimaufsicht und Beschwerdestelle oder die Münchner Informationstage für Pflegeberufe, bei denen Sozialreferat, RGU, RAW, München Klinik GmbH und andere erfolgreich kooperiert haben).
- Die einzelnen städtischen Stellen arbeiten auf unterschiedlichen (rechtlichen) Grundlagen, die in den jeweiligen Fachreferaten sinnvoll verortet sind. Beispielsweise ist die Beschwerdestelle ein freiwilliges, zusätzliches Angebot und eine Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger. Grundlage für die Tätigkeit ist ein Stadtratsbeschluss. Die FQA/Heimaufsicht ist ordnungsrechtlich tätig und im KVR angesiedelt.
- Es würde bei der Zusammenführung der Dienststellen, die mit Pflege beschäftigt sind, nicht nur zu einer Reduzierung der bisherigen Schnittstellen kommen. Mit einer entsprechenden Umorganisation würden voraussichtlich neue Schnittstellen entstehen. Beispiele für neue Schnittstellen sind der Bereich der Altenhilfe, das Thema „Menschen

mit Behinderungen" oder der Themenkomplex „Medizin und Gesundheit. Die Stellen, die diese Themen vertreten, sind derzeit im Sozialreferat bzw. im RGU mit den entsprechenden pflegerischen Dienststellen organisatorisch „unter einem Dach“.

- Durch Verortung in verschiedenen Referaten gibt es die Möglichkeit, dass Perspektiven „vielfältiger“ werden.
- Auch auf Bundesebene zeigen sich die Schnittstellen des Themas Pflege zu anderen Bereichen, so dass das Thema mindestens drei Ministerien vertreten ist: BMG, BMFSFJ, BMAS.

### Gründe für Änderung

- Bedeutung des Themas „Pflege“ könnte durch eine Zusammenführung und ein entsprechendes „Labeling“ hervorgehoben werden.
- In manchen Bereichen könnte der Austausch durch kürzere Wege vereinfacht werden und ggf. Synergieeffekte erzielt werden.
- Auf Landesebene ist das Thema Pflege im Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege bzw. im Bayerischen Landesamt für Pflege organisiert. Möglicherweise könnte eine organisatorische Zusammenfassung Effizienzgewinne in der Zusammenarbeit bringen.

### Handlungsbedarf

Die aktuelle organisatorische Anbindung der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege im Direktorium wird von Bürgerinnen und Bürgern positiv wahrgenommen und betont das Interesse der Stadtspitze an dem gesellschaftspolitisch relevanten Thema. Gleichzeitig gibt es - die Beschwerdestelle betreffend - gute Gründe für eine organisatorische Trennung von anderen Dienststellen, z.B. ist die größtmögliche Unabhängigkeit von der Beteiligungssteuerung der Münchenstift GmbH sinnvoll. Durch die organisatorische Trennung von der FQA/Heimaufsicht wird darüber hinaus betont, dass die Beschwerdestelle eine niedrigschwellige Bürgeranlaufstelle ist, an die sich Ratsuchende wenden können, bevor sie den Gang zu einer Aufsichtsbehörde in Betracht ziehen.

Soweit die Beschwerdestelle dies beurteilen kann, verläuft die Zusammenarbeit der mit Pflege beschäftigten Dienststellen in der Landeshauptstadt München positiv. Dabei ist die Kooperation sowohl in fest etablierten, regelmäßig stattfindenden, Gremien, als auch projektbezogen organisiert.

Einen Ansatzpunkt für eine weitere Optimierung der bestehenden Vernetzung sieht die Beschwerdestelle in einer stärkeren Einbindung der speziellen Expertise von Referaten/Dienststellen, die nicht direkt dem Thema Pflege zugeordnet werden, zu denen es jedoch Schnittstellen gibt. Gedacht ist hier an die Kämmerei und das RAW, die die meist fachlich (Pflege, Medizin, Sozialarbeit) ausgerichteten Gremien mit ihrer Expertise weiter ergänzen könnten. Wie bereits im Rahmen der Münchner Informationstage für Pflegeberufe geschehen, ist die Zusammenarbeit zwischen pflegefachlich ausgerichteten Dienststellen der Fachreferate, der München Klinik GmbH und den für das Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramm zuständigen Dienststellen des RAW sinnvoll – gerade hinsichtlich des Fachkräftemangels.