

# Landeshauptstadt Magdeburg

## Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 50	S0002/10	08.01.2010
zum/zur		
A0232/09 - FDP-Fraktion		
Bezeichnung		
Beschwerde- und Schlichtungsstelle		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	19.01.2010	
Gesundheits- und Sozialausschuss	17.02.2010	
Stadtrat	25.03.2010	

### **1. Die jährliche Berichterstattung des Oberbürgermeisters über die Arbeit der Beschwerde- und Schlichtungsstelle für die Altenpflege an den Stadtrat ist zu begrüßen.**

Die Beschwerdefälle unterliegen dem Datenschutz und werden durch die Beschwerde- und Schlichtungsstelle für die Altenpflege (BSA) vertraulich behandelt. Die Berichterstattung sollte ausschließlich anonymisiert bzw. verfremdet, vergleichbar mit jener der *Beschwerdestelle für die Altenpflege in München*<sup>1</sup> erfolgen, bzw. wird sich im Wesentlichen an Kernpunkten wie *Anzahl, Art und Beschwerdeinhalt* orientieren. Detaillierte Informationen zu Beschwerdeführern und zu von Beschwerden betroffenen Einrichtungen, Diensten oder Personen können nicht veröffentlicht werden. Die Verwertung des Datenmaterials in der Art und Weise einer „schwarzen Liste“ steht dem Grundsatz zur freiwilligen Zusammenarbeit mit der BSA und deren Neutralitätsprinzip entgegen und erübrigt sich. Die strukturierte Berichterstattung verfolgt das Ziel, pflegespezifische „Trends“ und Problemschwerpunkte zu erkennen um daraus auch Lösungsansätze entwickeln zu können.

### **2. Die Beschwerde- und Schlichtungsstelle für Probleme ist in der Wahrnehmung ihres Auftrages durch den Stadtrat trägerunabhängig und neutral.**

Eine Stellungnahme/ Berichterstattung vor einem Gremium wie dem Aufsichtsrat der *Wohnen und Pflegen gGmbH* (WUP) ist nicht möglich. Die Beschwerde- und Schlichtungsstelle für die Altenpflege ist kein Instrument des unternehmensinternen Qualitätsmanagements der WUP, sondern lt. I0065/08 und GESO/041(IV)/08 auf dem Gebiet der LH Magdeburg Ansprechpartner für Probleme in der Pflege in städtischen Heimen **und** Einrichtungen in freier Trägerschaft einerseits und für den ambulanten Pflegesektor andererseits. Daraus lässt sich ableiten, dass die WUP im Kreis der kommunalen Akteure für die Arbeit der Beschwerde- und Schlichtungsstelle keine Sonderstellung einnimmt, sie ist ein Dienstleistungsunternehmen neben anderen.

Die BSA agiert im Vorfeld gesetzlicher Kontrollinstanzen und deren entsprechenden Sanktionsmöglichkeiten. Das Wesen der BSA wird einzig und allein durch den Grundsatz der Freiwilligkeit und Selbstverpflichtung der Beteiligten zur Zusammenarbeit bestimmt, es gibt für die BSA keinen gesetzlichen Auftrag. Die zentrale Voraussetzung der Arbeit mit

<sup>1</sup>[http://www.muenchen.de/cms/prod1/mde/\\_de/rubriken/Rathaus/40\\_dir/altenpfl/08\\_veroeff/2009\\_07\\_27\\_Druckvorlage\\_Bericht2009.pdf](http://www.muenchen.de/cms/prod1/mde/_de/rubriken/Rathaus/40_dir/altenpfl/08_veroeff/2009_07_27_Druckvorlage_Bericht2009.pdf)

Beschwerdeführern und „Beklagten“ ist das Vertrauen in die BSA als unabhängige, neutrale dritte Instanz. Die BSA bildet hierbei das Verbindungsglied zwischen den Betroffenen innerhalb ihrer individuellen Problemlage einerseits und dem von der Beschwerde betroffenen Dienstleister andererseits. Eine Berichterstattung an ein Gremium wie den Aufsichtsrat der *Wohnen und Pflegen gGmbH* führt das Prinzip des „neutralen“ Dritten ad absurdum und zerstört das für die erfolgreiche Zusammenarbeit notwendige Vertrauen. Das Ziel der Arbeit der BSA ist vor allem, sich anbahnende oder bestehende Konflikte durch Aufklärung und Beratung zu entschärfen und eine weitere Dynamisierung zu vermeiden und den Aufbau von Feindbildern nicht zu forcieren.

Dahinter steht die Philosophie, dass Verbesserungen der Pflegequalität nicht mit Kontrollen, Sanktionen und dem Aufbau von Feindbildern zu erreichen sind, sondern nur durch gemeinsamen Dialog. Probleme müssen im Kreis der Beteiligten auf „Augenhöhe“ offen angesprochen werden. Dabei bedeutet Schlichtung über den aktiven Dialog hinaus aber vor allem, gemeinsam lösungsorientiert und trägerunabhängig neutral zum Wohl des Betroffenen zu agieren. Wichtige Impulse für die fachlich- qualitative Weiterentwicklung der BSA ergeben sich seit diesem Jahr durch die Aufnahme und die zukünftige Mitarbeit innerhalb der Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen unter Vorsitz von Prof. Dr. Dr. R.D. Hirsch (Handeln statt Misshandeln Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.) aus Bonn.

### 3. Pflegestammtisch

Alternativ zur vorgeschlagenen Berichterstattung an den Aufsichtsrat der *Wohnen und Pflegen gGmbH* bietet sich die Durchführung eines „Pflegestammtisches“ an, in dem die Ergebnisse der Arbeit der BSA innerhalb der Kommune regelmäßig vorgestellt werden. Potentielle Teilnehmer sind:

- Vertreter des ambulanten und stationären Pflegesektors
- betroffene Pflegebedürftige oder deren Angehörigen
- Interessenvertreter (Seniorenbeauftragter, Seniorenvertretung, Behindertenbeauftragter)
- Vertreter der Heimaufsicht und Medizinischen Dienstes der Krankenkassen als gesetzliche Kontrollinstanzen
- Vertreter der Verbraucherzentrale

Der „Pflegestammtisch“ als Rahmen bietet neben der Möglichkeit, sich als handelnde kommunale Akteure im Pflegesektor kennen zu lernen, die Gelegenheit, Problemlagen der pflegerischen Versorgung innerhalb der Kommune transparent darzustellen. Daraus sollen Trends erkannt und gemeinsam Lösungsansätze entwickelt werden. Gleichzeitig bietet er professionellen Dienstleistern die Möglichkeit, die Berichterstattung der Beschwerde- und Schlichtungsstelle durch die Vorstellung ihrer Qualitätsberichte nach § 80 SGB XI zu ergänzen, und diese so auch einer öffentlichen Einsichtnahme zuzuführen.

