



PRESSEMITTEILUNG

Nr.40/GP

03.03.2024

**Gerlach: "Pflege-SOS Bayern" arbeitet sehr erfolgreich - Bayerns
Gesundheits- und Pflegeministerin: Seit der Gründung im März 2022
gab es mehr als 1.500 Kontaktaufnahmen**

Die zentrale Anlaufstelle „Pflege-SOS Bayern“ für Hinweise auf Missstände in Pflegeheimen arbeitet seit ihrem Start vor zwei Jahren sehr erfolgreich. **Bayerns Gesundheits- und Pflegeministerin Judith Gerlach** betonte am Sonntag: „Seit dem 7. März 2022 ist das ‚Pflege-SOS Bayern‘ 1.530-mal (Stand 01.03.2024) kontaktiert worden. Dabei handelte es sich in 853 Fällen um konkrete Beschwerden. Zu der hohen Akzeptanz unserer Anlaufstelle trägt auch bei, dass alle Anrufe vertraulich behandelt werden.“

Gerlach unterstrich: „Die Menschen sollen darauf vertrauen können, dass sie oder ihre Angehörigen in Pflegeeinrichtungen bestmöglich versorgt werden. Bayernweit gibt es mehr als 1.600 Pflegeheime, in denen die meisten Pflegekräfte sehr gute Arbeit leisten. Umso wichtiger ist es, dass wir Missstände möglichst schnell erkennen und beheben, damit die Pflege nicht unter einen falschen Generalverdacht gerät. Deshalb war es richtig, das ‚Pflege-SOS Bayern‘ einzuführen.“

Die Ministerin erläuterte: „Jeder Beschwerde muss unverzüglich nachgegangen werden. Wenn sich Beschwerdepunkte erhärten und Einrichtungsträger ihrer Verantwortung für eine qualitätsvolle Pflege nicht ausreichend nachkommen, ist es Aufgabe der Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA), erforderliche Maßnahmen anzuordnen.“

Im Fokus der 853 Beschwerden standen beispielsweise die Themen Personal und Personalbesetzung, aber auch die Pflegequalität und die Behandlungspflege. Zur Pflegequalität zählen unter anderem Themen wie mangelnde Körperpflege oder die Ernährungsversorgung. Zu den Beschwerden über die Behandlungspflege gehören zum Beispiel, dass Medikamente nicht gegeben werden oder Wunden nicht ausreichend versorgt werden.

Das „Pflege-SOS Bayern“ ist beim Bayerischen Landesamt für Pflege (LfP) angesiedelt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Anlaufstelle haben einen pflegfachlichen Hintergrund. Ihre Aufgaben bestehen aus drei zentralen Schwerpunkten: einer pflegfachlichen Einschätzung der Beschwerde, der Beratung im Umgang mit der Beschwerde und gegebenenfalls deren



Weiterleitung.

Der LfP-Leiter Achim Uhl berichtete: „Es melden sich vor allem Angehörige oder andere nahestehende Personen. Aber auch Beschäftigte und Pflegeheimbewohner nutzen das ‚Pflege-SOS Bayern‘. Wir nehmen jeden Anruf, jede E-Mail und jeden Brief, den wir bekommen, sehr ernst.“

Uhl fügte hinzu: „In Fällen von Beschwerden unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Kontaktsuchenden. Sie vermitteln an die richtigen Stellen und geben die Beschwerden an die zuständigen Stellen weiter - also zum Beispiel an die FQA, den Medizinischen Dienst Bayern oder die Polizei.“

Uhl ergänzte: „Wir haben festgestellt, dass die Menschen diese Möglichkeit der anonymen Kontaktaufnahme sehr schätzen und die Hürden, uns zu kontaktieren, nicht so hoch sind wie bei offiziellen Stellen. Dass die Anlaufstelle wichtig ist, zeigen auch die Dankschreiben für das schnelle Handeln, die Weitervermittlung und die Hilfestellung, die die Kolleginnen und Kollegen bieten.“

Das „Pflege-SOS Bayern“ ist montags bis donnerstags von 09:00 bis 16:00 Uhr und freitags von 09:00 bis 12:00 Uhr kostenfrei erreichbar - telefonisch unter 09621/966 966 0 sowie schriftlich per E-Mail an pflege-sos@lfp.bayern.de. Weitere Informationen finden Sie unter www.Pflege-SOS.bayern.de.