STADTSENIORENRAT DER STADT NÜRNBERG

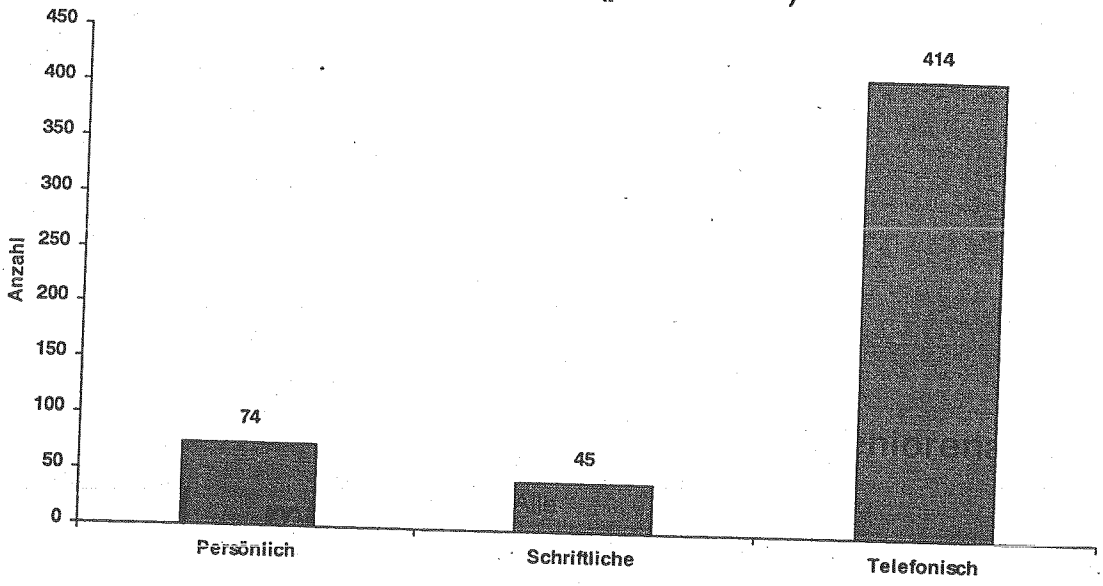
Senioren Amt

Alter ist Zukunft

# Statistik: Beschwerden im Seniorenamt

Bearbeiter(in): Alle
Auswertungszeitraum: 01.01.2003 - 31.12.2003

## Beschwerdearten (pro Kontakt)




| Beschwerdeart (pro Kontakt) | Anzahl | Ø Dauer in Min. | Proz. Anteil |
|---|---|---|---|
| Telefonisch | 414 | 24 | 77,67% |
| Persönlich | 74 | 48 | 13,88% |
| Schriftliche | 45 | 24 | 8,44% |
| **Gesamt** | **533** | | |

| | |
|---|---|
| **Bearbeitungszeit in Stunden insgesamt** | **241** |
| Bearbeitung pro Ratsuchender in Minuten | 58,7 |

| Kontakte pro Beschwerde | Anzahl | Proz. Anteil |
|---|---|---|
| Beschwerden mit 1 K. | 144 | 59% |
| Beschwerden mit 2 K. | 42 | 17% |
| Beschwerden mit 3 K. | 26 | 11% |
| Beschwerden mit 4 K. | 10 | 4% |
| Beschwerden mit > 5 K. | 24 | 10% |
| **Gesamt** | **246** | |

STADTSENIORENRAT DER STADT NÜRNBERG

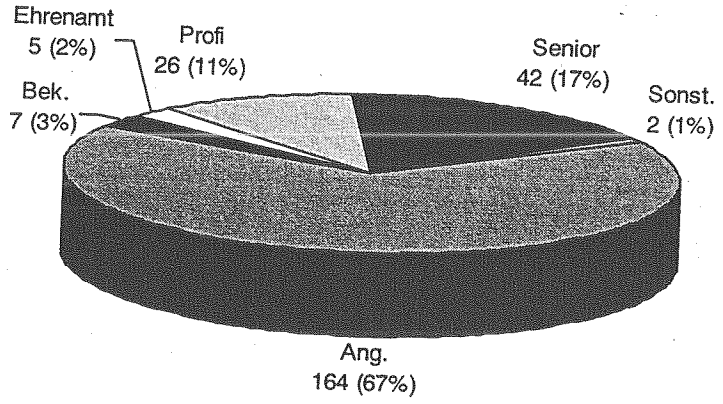
Senioren Amt

Alter ist Zukunft

# Statistik: Beschwerden im Seniorenamt

Bearbeiter(in): Alle
Auswertungszeitraum: 01.01.2003 - 31.12.2003

## Aufteilung der Ratsuchenden nach Personen




| Aufteilung nach Personen | Anzahl | Proz. Anteil |
|---|---|---|
| Angehörige | 164 | 66,67% |
| Ehrenamtliche Kraft | 5 | 2,03% |
| Nachbar/Bekannter | 7 | 2,85% |
| Professionelle Kraft | 26 | 10,57% |
| Senior | 42 | 17,07% |
| Sonstige | 2 | 0,81% |
| **Gesamt** | **246** | |

**Aufteilung nach Geschlecht:**

| | |
|---|---|
| Der Anteil der ratsuchenden Frauen betrug: | 80% |
| Der Anteil der ratsuchenden Männer betrug: | 20% |

STADTSENIORENRAT DER STADT NÜRNBERG

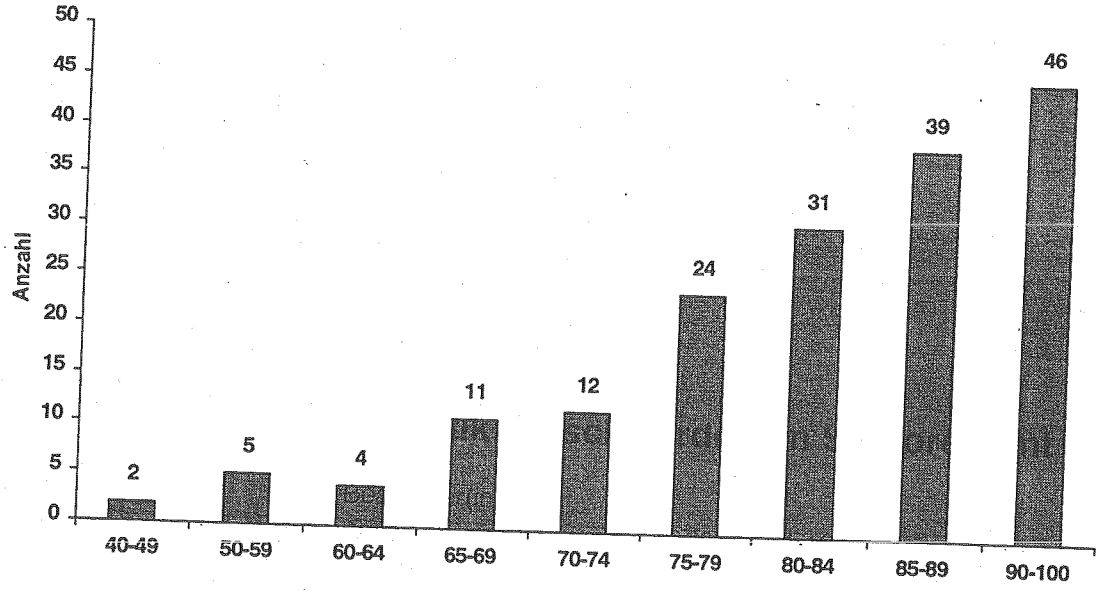
Senioren Amt

Alter ist Zukunft

# Statistik: Beschwerden im Seniorenamt

Bearbeiter(in): Alle
Auswertungszeitraum: 01.01.2003 - 31.12.2003

## Altersstruktur der Betroffenen

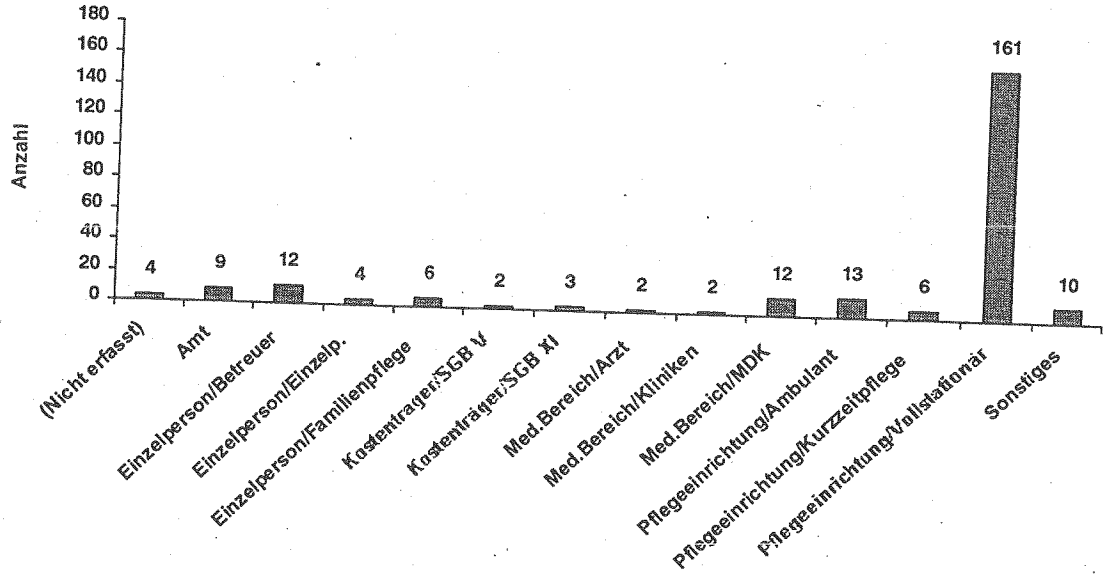



| Aufteilung nach Altersgruppen | Anzahl | Proz. Anteil |
|---|---|---|
| Gruppe der 40-49jährigen | 2 | 1,15% |
| Gruppe der 50-59jährigen | 5 | 2,87% |
| Gruppe der 60-64jährigen | 4 | 2,30% |
| Gruppe der 65-69jährigen | 11 | 6,32% |
| Gruppe der 70-74jährigen | 12 | 6,90% |
| Gruppe der 75-79jährigen | 24 | 13,79% |
| Gruppe der 80-84jährigen | 31 | 17,82% |
| Gruppe der 85-89jährigen | 39 | 22,41% |
| Gruppe der 90-100jährigen | 46 | 26,44% |
| **Gesamt** | **174** | |

# Statistik: Beschwerden im Seniorenamt

Bearbeiter(in): Alle
Auswertungszeitraum: 01.01.2003 - 31.12.2003

## Adressat




| Adressat | Anzahl | Proz. Anteil |
|---|---|---|
| (Nicht erfasst) | 4 | 1,63% |
| Amt | 9 | 3,66% |
| Einzelperson/Betreuer | 12 | 4,88% |
| Einzelperson/Einzelp. | 4 | 1,63% |
| Einzelperson/Familienpflege | 6 | 2,44% |
| Kostenträger/SGB V | 2 | 0,81% |
| Kostenträger/SGB XI | 3 | 1,22% |
| Med.Bereich/Arzt | 2 | 0,81% |
| Med.Bereich/Kliniken | 2 | 0,81% |
| Med.Bereich/MDK | 12 | 4,88% |
| Pflegeeinrichtung/Ambulant | 13 | 5,28% |
| Pflegeeinrichtung/Kurzzeitpfleg | 6 | 2,44% |
| Pflegeeinrichtung/Vollstationär | 161 | 65,45% |
| Sonstiges | 10 | 4,07% |
| **Gesamt** | **246** | |

STADTSENIORENRAT DER STADT NÜRNBERG

Senioren Amt
Alter ist Zukunft

# Statistik: Beschwerden im Seniorenamt

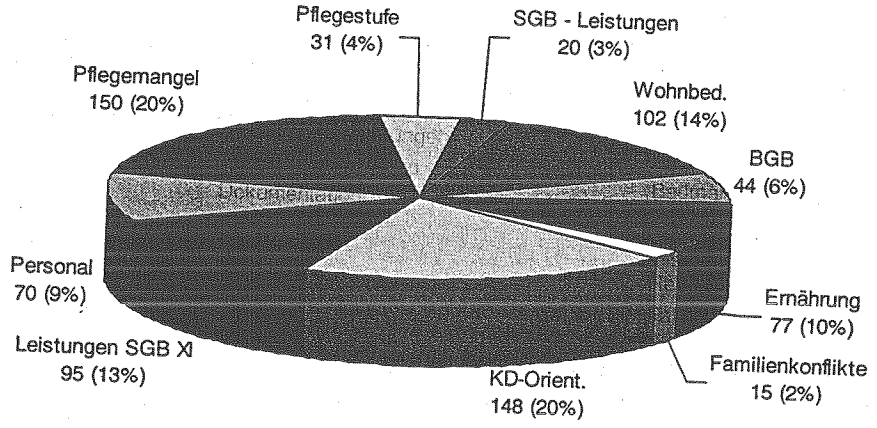
Bearbeiter(in): Alle
Auswertungszeitraum: 01.01.2003 - 31.12.2003

## Aufteilung der Beschwerden nach Themen

| | |
|---|---|
| **BGB** | |
| Arbeitsrecht | 2 |
| Mietrecht/Kautionen | 11 |
| Unterhaltsrecht | 4 |
| Betreuungen | 27 |
| | **44** |
| **Ernährung** | |
| Art | 19 |
| Häufigkeit | 18 |
| Verabreichung/Zeitdruck | 16 |
| Sonden | 24 |
| | **77** |
| **Familienkonflikte** | |
| Finanzielle Vorteile | 7 |
| Vernachlässigung | 8 |
| | **15** |
| **Kundenorientierung** | |
| Leitung | 30 |
| Mitarbeiter | 10 |
| Beschwerdemanagement | 43 |
| Kommunik.probl. | 20 |
| Mißverständnisse | 10 |
| Umgangston, -form | 20 |
| Versch. Muttersprachen | 5 |
| Behinderungsumgang | 10 |
| | **148** |

| | |
|---|---|
| **Personal** | |
| Personalschlüssel | 21 |
| Qualifikation | 33 |
| Einsatz | 16 |
| | **70** |
| **Pflegemangel/Pflegefehler** | |
| Wundversorgung | 10 |
| Lagerungsfehler | 10 |
| Medikamentengabe | 19 |
| Körper- Zahnpflege | 32 |
| Stürze oder Fixierungen | 20 |
| Hilfsmittelversorgung | 22 |
| Dokumentation | 9 |
| ärztl. Versorgung | 28 |
| | **150** |
| **Pflegestufe** | |
| Einstufungen | 29 |
| Standards/Aufgabenerfüllungen | 2 |
| | **31** |
| **SGB - Leistungen** | |
| BSHG | 14 |
| Krankenhilfe | 6 |
| | **20** |
| **Vertragsrechtliche Leistungen SGB XI** | |
| Erhöhungen | 21 |
| Abrechnungen | 36 |
| Leistungen | 7 |
| Kombinationspflege | 2 |
| Abwesenheitsberechnungen | 12 |
| Vertragsbedingungen | 16 |
| Sicherheitsleistungen / Kautionen | 1 |
| | **95** |
| **Wohn- Lebensbedingungen** | |
| Aktivitäten | 16 |
| Ausstattung | 21 |
| Baumängel | 12 |
| Leistungsangebot | 34 |
| Verlust von pers. Eigentum | 11 |
| HeimGesetz | 6 |
| Fahrdienste | 2 |
| | **102** |

## Aufteilung Beschwerden nach Themenbereichen



Ihre Ansprechpartnerin ist:

# Heide Stumm

Dipl. Sozialpädagogin (FH)




Veilhofstraße 34
90489 Nürnberg
Zimmer 7/EG
Tel. 0911/ 231 - 65 55
Fax 0911/ 231 - 65 12

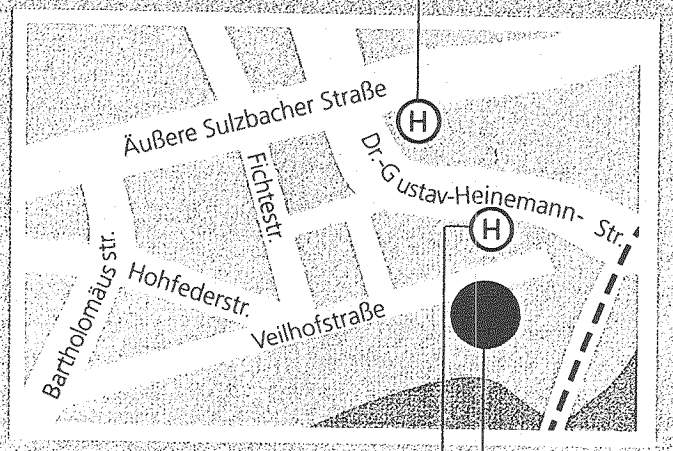
E-Mail:
heide.stumm@stadt.nuernberg.de


Mo. bis Do. 8.30 bis 15.30 Uhr
Fr. 8.30 bis 12.30 Uhr

Für persönliche Gespräche
bitte ich um Terminvereinbarung,
um Wartezeiten zu vermeiden.

Sie erreichen uns:

Straßenbahnlinie 8
Haltestelle
Tauroggenstraße




Buslinie 45
Haltestelle
Sebastianspital

Seniorenamt

Der Weg zum
Seniorenamt
ist beschildert.
Parkmöglichkeiten
vor dem Haus.


Herausgeber:
Stadt Nürnberg
Seniorenamt
Veilhofstraße 34
90489 Nürnberg
Tel.: 0911/231-65 01
Fax: 0911/231-65 12
E-Mail: sena@stadt.nuernberg.de
Internet: www.stadtseniorenrat.nuernberg.de
www.senioren.nuernberg.de


Senioren Amt

Alter ist Zukunft

StSR STADTSENIORENRAT DER STADT NÜRNBERG

# Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege

# Telefon 0911/231-65 55

Anhaug 2

Nürnberg

www.senioren.nuernberg.de
www.stadtseniorenrat.nuernberg.de

## Warum gibt es die Beschwerdestelle?

Weil auch in Nürnberg die Situation auf dem Altenpflegemarkt noch immer unübersichtlich ist.

Weil es an Informationen darüber fehlt, was getan werden kann, wenn im konkreten Fall z.B. das Angebot eines Pflegedienstes, eines Altenpflegeheimes oder auch das Verhalten der Pflegekasse nicht den Erwartungen entspricht.

Weil Kontroll- und Aufsichtsorgane sowie eine Interessenvertretung der Betroffenen fehlen bzw. noch unzureichend sind.

## Für wen ist die Beschwerdestelle da?

Für pflegebedürftige Senioren.

Für Angehörige und Freunde pflegebedürftiger Senioren.

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der ambulanten und stationären Pflege.

Sie können sich mit Beschwerden, Kritik, aber auch mit Anregungen zur Pflege im häuslichen und stationären Bereich an die Beschwerdestelle Pflege wenden.

## Wie arbeitet die Beschwerdestelle?

Die Beschwerdestelle Pflege wird in gemeinsamer Verantwortung von Seniorenamt und Stadtseniorenrat der Stadt Nürnberg getragen und ist damit

unabhängig und

neutral.

Ihr Anliegen wird persönlich, vertraulich und unbürokratisch entgegengenommen und mit Ihnen besprochen.

Unser Ziel ist es, mit Ihnen und allen Beteiligten gemeinsam tragfähige Lösungen zu erarbeiten.
Hierfür entstehen keine Kosten.

Anhang 3

# 2003

## Öffentlichkeitsarbeit und Präsentation der BStP

### Referate und Informationsaustausch
### Teilnahme an: Ausschüssen, Foren, Gremien, Tagungen und Vorträgen

| Datum | Ort | Zielgruppe/Gremium/Thema | Gesprächspartner/ Organisator |
|---|---|---|---|
| 09.01. | Bleiweiß | Grundsicherung | Fr. Kobras |
| 13.01. | Rathaussaal | Perspektiven der amb.Versorg. | SenA |
| 14.01. | Patricia | Erbrecht | RA Bernd Kreuzer |
| 15.01. | Fritz-Kelber-Haus | Seniorenkreis-Vorstellung BStP | Fr. Gerlinde Knopp |
| 25.01. | Bleiweiß | Seniorenforum: Altersdiskriminierung | StSR |
| 05.02. | Nüst | Ernährung älterer Menschen | Fr. Wagner |
| 11.02. | Eckstein | Kultursensible Altenpflege DVD für Pflegeausbildung | Sozialwissenschaftl. Forschungszentrum |
| 13.02. | Hallerwiese | Depression - Demenz | Fr.Myllymäki-Neuhoff |
| 17.02. | Karl-Bröger | Kreis- Altenhilfe: BStP Vorstell. | Fr. Ch. Kammer |
| 20.02. | Gemeinde St.Peter | §§Dschungel-amb.D.u.Geriatrie | Diakonie Frau Winkler |
| 10.04. | Berlin | Bundesarb.gem. Beschw.st. | BAG |
| 06.05. | Rathaussaal | 5 Jahre Zapf | |
| 08.05. | Rathaus | 3. Tätigkeitsbericht BStP | Sozialausschuß |
| 24.06. | Deutscher Hof | Senioren transnet | Herr Schuler |
| 25.06. | Rathaus | Bericht Heimaufsicht | Gesundheitsausschuß |
| 30.06. | Ev. FH | Projekttag: „Altern mit Zukunft" | Fachbereich Pflegemanagement |
| 23.09. | Kreuzkirche | Seniorenclub | Frau Kuhl |
| 01.10. | Rathaus | Konstituierende Sitzung | StSR |
| 1./2.10. | München | Pflegestammtisch + Tagung | BAG |
| 22.10. | Sen.Tage | Radio Z – Spätzünder | Frau Maubach |
| 28.10. | Rathaus | Delegiertenversammlung StSR | Herr Guthmann |
| 12.11. | SenA | Zapf | Fr. Dietl |
| 15.11. | Klinikum Nbg.-Nord | 3. Mfr. Psychiatrietag | Bez.Mfr. |
| 17.11. | SenA | MDK | Fr.Dr.Müller, Fr. Ziegler |
| 24.11. | SenA | AK-Heime StSR | Fr. Leineweber |

## Anhang 4:

Veröffentlichungen und Presseberichterstattung im Berichtszeitraum

| | |
|---|---|
| | Veröffentlichungen zur BStP ab 01.01.2003<br>Verschiedene Medien sh. Presseclipping im Anhang |
| **1.Quartal** | Seniorenamt 2003 – Veranstaltungen Projekte und Initiativen S. 27<br><br>Info-Broschüre und Programm Senioren-Zentrum im Fritz-Kelber-Haus<br><br>Stadtwegweiser 02/03 S. 704<br><br>60+ Ratgeber für Senioren - Herzogenaurach<br><br>PfifF 1/03 – S. 15 Literaturempfehlung<br><br>www.forumsozialstation.de/arbeitshilfen/arb_bag_rechts.htm<br>17 Beratungs-und Beschwerdestellen für alte Menschen |
| **2. Quartal**<br>April | Sozialverband Deutschland e.V. - Infobroschüre<br>Ratgeber für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen<br>Notruftelefone<br><br>SPD-Depesche Nr. 58/04.2003<br>Seniorenpolitik in Nbg. – Vorlage im Stadtrat<br><br>Jubiläumsbuch: HsM Handeln statt Mißhandeln<br>Rückblick-Entwicklungen-Aktivitäten 1997-2002<br>Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und<br>Beschwerdestellen für alte Menschen<br><br>Broschüre der Diakonie Berlin-<br>Pflege in Not: Gewalt in der Pflege alter Menschen<br>Adressen für Hilfe und Beratung bei Konflikten und Gewalt in der Pflege älterer |
| Mai | Menschen- Krisentelefone |
| 09.05. | Nürnberger Nachrichten S. 9<br>„Klagen nehmen zu“ von Andreas Franke und Siegfried Ruckdeschel |
| Juni | Leserbrief hierzu vom 3.6. |
| Pfingsten | AZ S. 6 Pflege: Hier finden Betroffene Hilfe |
| 12.06. | NN S. 9 + 10 S. Ruckdeschel „ Ein Mann nimmt den Kampf auf“ |

| | |
|---|---|
| **3. Quartal** | Altenpflege: Fachmagazin für die ambulante und stationäre Altenpflege<br>S. 12 : „Die Zahl der Klagen nimmt zu“ |
| Juli | Pfiff II/03 : Licht und Schatten in der Pflege – 3. Tätigkeitsbericht BStP |
| 1.08. | Care Konkret: Ambulante Dienste – Analyse in Nürnberg |
| August | Informationsschrift der Initiative gegen Gewalt im Alter e.V. Siegen in Zusammenarbeit mit dem LIONS-Club Siegen: „Wege in eine verschlossene Welt“<br>Kurzfassung einer Diplomarbeit „Umgang mit dementiell erkrankten älteren Menschen“ |
| September | Information vom StSR 2. Ausgabe 2003 – „Der Stadtrat ließ sich informieren:“<br>Aus der Rede von Frau Wolfring, Vorsitzende des StSR, im Stadtrat |
| 11.9. | Abendzeitung S. 3 Winfried Vennemann<br>„ Altenheim: Psychoterror gegen die Pflegekräfte“ |
| **4.Quartal** | |
| Nov. | Dakonie Bayern: Gewalt in der Pflege alter Menschen |
| 19.11. | Anfrage vom Bayr.TV Frau Baumgärtl/Herr Steinert ob meine Adresse bei Gesundheitssendungen angegeben werden darf – von mir Hinweis auf Erl.+Mchn. + BAG |
| 21.11. | AZ: Gut betreut im Alter |
| Dez. 03 | SeniorenAmt 2004 – Veranstaltungen Projekte und Initiativen<br><br>Schriftenreihe zur Nbg.-Verwaltungsreform: Bündnis für Familie<br>Familienpolitische Leistungen – Ein Report – Stand 2002/2 |

| | | |
|---|---|---|
| | **Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege**<br>**Seniorenamt und Stadtseniorenrat Nürnberg**<br>**Pressseclipping** | |
| Quelle | Altenpflege S.12<br>Fachmagazin für die ambulante und stationäre Altenpflege | |
| Datum | Juli 2003 | |

## Die Zahl der Klagen nimmt zu

Nürnberger Beschwerdestelle veröffentlicht Jahresbilanz 2002

Nürnberg. Immer mehr Menschen in Franken beschweren sich laut der Tageszeitung „Nürnberger Nachrichten" über Probleme mit Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten. Diese Bilanz zog die Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege (BStP) der Stadt Nürnberg in ihrem Jahresbericht 2002.

Neben der „Zentralen Anlaufstelle Pflege" ist die BStP die zweite wichtige Einrichtung in Nürnberg, an die sich Angehörige und Profis in Pflegefragen wenden können. Rund 640 Mal haben Menschen im vergangenen Jahr Kontakt zu ihr aufgenommen. Das bedeute, so BStP-Leiterin Heide Stumm, eine Steigerung um 36 Prozent gegenüber dem Jahr 2001. 300 der 640 Vorgänge seien dann bearbeitet worden. Das entspreche einer Steigerung gegenüber dem Vorjahr um 60 Prozent.

„Dies lässt allerdings nicht unbedingt einen Rückschluss auf die Verschlechterung der Pflegequalität zu", sagt Heide Stumm. Sie vermutet vielmehr, dass die Beratungsstelle seit ihrer Gründung Mitte 1999 mehr Menschen bekannt geworden sei.

Zwei Drittel der kritischen Meldungen beziehen sich Stumm zufolge auf vollstationäre Einrichtungen, acht Prozent auf ambulante Pflegedienste. Ganz oben auf der Beschwerdeliste stehen rechtliche Probleme, etwa bei Verträgen mit dem Heim oder bei Problemen mit dem Betreuungsrecht. Mängel bei der pflegerischen Behandlung und bei der Ernährung stehen an zweiter Stelle der Kritik. Aber auch über das Pflegepersonal und über eine mangelnde Kundenorientierung der Einrichtungen häuften sich 2002 die Beschwerden.

Noch Fragen? Bitte wenden Sie sich an: Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege (BStP) der Stadt Nürnberg, Heide Stumm, Veilhofstr. 34, 90489 Nürnberg, Tel.: 09 11 - 2 31 65 55, Fax: 09 11 - 2 31 65 12, E-Mail: Heide_Stumm@sena.stadt.nuernberg.de

ALTENPFLEGE 1/20

| | | |
|---|---|---|
| | **Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege**<br>**Seniorenamt und Stadtseniorenrat Nürnberg**<br>**Pressseclipping** | |
| Quelle | Care konkret Ambulante Dienste<br>Analyse in Nürnberg: Weniger Personal betreut mehr Menschen | |
| Datum | 01.08.03 | |

Ambulante Dienste

ck 1.8.03

# Analyse in Nürnberg: Weniger Personal betreut mehr Menschen

*Die Stadt Nürnberg untersucht im Rahmen einer Bedarfsermittlung seit einigen Jahren die Strukturen der ambulanten Pflegedienste und die Situation der Versorgung. In Kombination mit Ergebnissen aus der Beschwerdestelle der Stadt zeichnet sich folgendes Bild ab: Pflegedienste betreuen mit weniger Personal mehr Menschen und erhalten dafür zunehmend niedrigere Vergütungsanteile.*

Nürnberg (nh). Insgesamt 80 ambulante Pflegedienste gibt es in der Stadt. Davon sind etwa 59 Prozent in frei-gemeinnütziger Trägerschaft, 40 Prozent sind private Dienstleister und ein Pflegedienst hat einen öffentlichen Träger. Der Marktanteil der Privaten hat sich in den letzten Jahren deutlich erhöht. Insgesamt wurden von den Einrichtungen 5 447 Menschen versorgt. Das waren 193 mehr als 1998. Der Anteil der ausländischen Kunden der Pflegedienste erhöhte sich in diesem Zeitraum um 4,4 Prozent.

Die Beschäftigungszahl aller Pflegedienste, gemessen an rechnerischen Vollzeitstellen, ist nach einem Anstieg in 1998 zum Dezember 2001 um 78 Vollzeitstellen gesunken. Das entspricht 7,2 Prozent.

„Damit wird deutlich, dass letztlich mit weniger Personal mehr Menschen versorgt werden", heißt es im Bericht zur Bedarfsermittlung. „Es bedarf nicht viel Fantasie, um sich auszumalen, dass diese Entwicklung nicht nur zu Lasten der Patienten, sondern auch zu Lasten der Mitarbeiter geht."

In der Untersuchung werden weitere entscheidende Punkte deutlich, die sicher nicht nur für die Situation der ambulanten Pflegedienste in Nürnberg kennzeichnend sind: Die Leistungen der Krankenkassen sind kontinuierlich gesunken. Nach einem Anstieg von 1996 bis 1998 nahmen auch die Leistungen der Pflegekassen leicht ab. Kranken- und Pflegeversicherung übernahmen zu einem geringeren Teil als in den Jahren davor die Refinanzierung von Leistungen ambulanter Pflegedienste. Die selbst zu zahlenden Leistungen sind angestiegen und die Leistungen des Sozialhilfeträgers haben sich im Vergleich der Jahre 1996 und 2001 mehr als verdoppelt.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang die Pflegestufen der von ambulanten Diensten Betreuten so wird in Nürnberg folgendes deutlich: Den höchsten Anteil der Versorgten stellen diejenigen, die keine Leistungen aus der Pflegeversicherung beziehen. Der Anteil der Pflegestufe I ist um fünf Prozent gestiegen, wogegen die Anteile der Pflegestufen II und III um 1,5 bzw. 3 Prozentpunkte zurückgegangen sind.

Die Auswirkungen dieser oben aufgezeigten strukturellen Mängel greift die Beschwerdestelle der Stadt in einem Bericht auf. „Es ist überaus kontraproduktiv, vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und der Änderungen im Krankenhausbereich (DRGs) die für eine bedarfsgerechte, von den Betroffenen eindeutig präferierte und volkswirtschaftlich kostengünstige ambulante Versorgung finanziell auszuhungern", heißt es im Bericht. Die Beschwerdestelle stellte zunehmend Mängel fest, die strukturbedingt sind.

| | | |
|---|---|---|
| | **Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege**<br>**Seniorenamt und Stadtseniorenrat Nürnberg**<br>**Pressseclipping** | |
| Quelle | Nürnberger Nachrichten S. 9<br>Andreas Franke und Siegfried Ruckdeschel :<br>„Klagen nehmen zu“ | |
| Datum | 09.05.03 | |

Seite 9 / Freitag, 9. Mai 2003

*Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege hat zu tun*

# Klagen nehmen zu

## Kaum ein Altenheim war vor Beanstandungen sicher

VON ANDREAS FRANKE UND SIEGFRIED RUCKDESCHEL

**Immer mehr Menschen beschweren sich über Probleme mit Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten. Gravierende, gar gefährliche Fälle aber sind in Nürnberg nicht dabei. Diese Bilanz zog die städtische Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege (BStP) in ihrem Jahresbericht 2002. Ferner diskutierte der Sozialausschuss die Versorgungslage mit Pflegediensten in Nürnberg. Geld- und Personalmangel lassen nichts Gutes ahnen.**

Neben der Zentralen Anlaufstelle Pflege ist die unabhängige Beschwerdestelle der Stadt die zweite wichtige Einrichtung, an die sich Angehörige und Profis in Pflegefragen wenden können. Rund 640 Mal wurde im vergangenen Jahr Kontakt zur BStP aufgenommen. Das ist eine Steigerung um 36 Prozent gegenüber dem Vorjahr. 300 Vorgänge wurden dann bearbeitet. Hier beträgt die Steigerung sogar 60 Prozent.

„Dies lässt allerdings nicht unbedingt einen Rückschluss auf eine Verschlechterung der Pflegequalität zu“, betonte Berichterstatterin Heide Stumm im Sozialausschuss. Sie vermutet vielmehr, dass die Beratungsstelle seit der Gründung Mitte 1999 mehr Menschen bekannt geworden ist.



Heide Stumm

Meist sind es Angehörige, Nachbarn und Bekannte, die sich mit einer Beschwerde an die Beratungsstelle wenden. Zwei Drittel der kritischen Meldungen beziehen sich auf vollstationäre Pflegeeinrichtungen, acht Prozent auf ambulante Pflegedienste. Ganz oben stehen rechtliche Probleme, etwa bei Verträgen mit dem Heim, bei Mietfragen oder dem Betreuungsrecht. Mängel bei der pflegerischen Behandlung und bei der Ernährung stehen an zweiter Stelle der Kritikliste. Aber auch über das Pflegepersonal und die schlechte Kundenorientierung beklagen sich immer wieder Anrufer und Besucher bei der Beratungsstelle.

„Gravierende Fälle von gefährlicher Pflege“ habe es – wie schon die Jahre zuvor – jedoch nicht gegeben. Weder die Heimaufsicht noch der Staatsanwalt mussten eingeschaltet werden. Auffällig ist aus Sicht der Experten aber, dass es unter den 62 Heimen nur noch drei Häuser gibt, über die sich noch *keiner* beschwert hat. Andererseits gebe es auch keinen Schwerpunkt der Beschwerden nach Trägern.

Eine Schlussfolgerung der Berater zur Dunkelziffer lässt jedoch aufmerken: Trotz der stetigen Zunahme der Beschwerdefälle spiegeln „die erfassten Fälle noch immer nicht das tatsächliche Ausmaß von Problemfällen wieder“, heißt es. Besonders im ambulanten Bereich, wo Außenstehende kaum Einblick hätten, „müsste die Zahl der Beschwerden wesentlich höher liegen“, schlussfolgern die Fachleute.

Die Ambulanten Pflegedienste müssen mit immer weniger Personal immer mehr Menschen betreuen. Das bereitete im Ausschuss der Sozialreferentin Ingrid Mielenz ernste Sorge. Dass die Zahl der Fachkräfte im stationären Pflegesektor um 4,4 Prozent zurückgegangen ist, beunruhigte Stadträtin Christine Limbacher (SPD). Rita Heinemann (CSU) beklagte, dass vielen Ambulanten Diensten „das Wasser bis zum Halse steht“. Zu unsicher sei, was die Kranken- und Pflegekassen zahlen, und welche Posten sie streichen.

Die Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege, Heide Stumm, Veilhofstraße 34, 90489 Nürnberg, Telefon: 2316555, Fax: 2316512, ist Montag bis Donnerstag von 8.30 bis 15.30 Uhr und Freitag 8.30 bis 12.30 Uhr zu erreichen.

## Skandalös

### Mängel in der Altenpflege

DER STANDPUNKT

Nein, einen großen Skandal in der Altenpflege hat es in den letzten zwei Jahren noch nicht gegeben. Und vielleicht hat Ursula Wolfring vom Stadtseniorenrat ja Recht: Allein die Existenz einer Beschwerdestelle wirkt Wunder, sie schreckt ab.

Missstände gibt es durchaus. 60 Prozent mehr handlungsbedürftige Beschwerden sind schließlich keine Kleinigkeit. Wenn ein Pfleger eine 85-Jährige nicht auf die Toilette führen will („Keine Zeit, keine Zeit!“) und sie stattdessen auf ihre Windeln verweist, ist das vielleicht kein großer Skandal, aber trotzdem skandalös, denn so wird ein Mensch seiner Würde beraubt.

Allerdings darf man sich über den wachsenden Stress in den Heimen nicht wundern: Immer mehr Senioren werden immer älter, die Verweildauer in den Stationen immer kürzer. Das Geld wird immer knapper, das Fachpersonal immer weniger. Auch wenn die Pflegekräfte noch so gut arbeiten, und die Mehrheit bringt aufopferungsvolle Geduld und Hingabe auf, kann diese widersprüchliche Rechnung auf die Dauer nicht aufgehen.

SIEGFRIED RUCKDESCHEL

| | | |
|---|---|---|
| | **Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege**<br>**Seniorenamt und Stadtseniorenrat Nürnberg**<br>**Pressseclipping** | |
| Quelle | Abendzeitung<br>Winfried Vennemann | |
| Datum | 11.09.03 | |

# Altenheime: Psychoterror gegen die Pflegekräfte

## Wie Mobbing das Leben von Personal und Bewohnern bedrohen kann

VON WINFRIED VENNEMANN

**NÜRNBERG** Die Briefe tragen selten Namen, doch ihre Botschaft ist so eindringlich wie gleichbleibend: Hilfeschreie von Pflegekräften, die es gewagt haben, gegen Missstände in Heimen vorzugehen – und die nun dem Psycho-Terror ihrer Chefs und Kollegen ausgesetzt sind. „Mobbing ist der Albtraum der Altenpflege", sagt der Sozialpädagoge Claus Fussek, der täglich Erfahrungsberichte von gedemütigten, demotivierten und ratlosen Pflege-Profis erhält.

„Ich bin mit Elan in die Altenpflege eingestiegen", erzählt eine Pflegerin. „Mein erster Arbeitstag endete so frustrierend, dass ich dieses Haus nie wieder betreten wollte. Sehr schnell habe ich begreifen müssen, dass nicht alle Kollegen meine Motivation und die gleichen Ziele haben."

Anderes Beispiel: „Eine Krankenschwester, die der Stationsleitung eine blutrot gefärbte „Windeleinlage" von einer Heimbewohnerin zeigte, mit der Bitte, dies dem Arzt mitzuteilen, wird von den Kollegen gemobbt."

Eine andere Pflegerin schildert, was passiert, als sie Missstände anprangert: „Nach der Probezeit wird mir gekündigt. Auf meine Frage warum, teilt mir die Heimleiterin mit, dass sie etwas gegen mich schreiben wird, und dass ich im Altenbereich keinen Fuß mehr an die Erde bekomme."

Die Angst vor dem Arbeitsplatz-Verlust lässt viele schweigen, obwohl sie unter den Zuständen leiden. „Nur sehr wenige Pflegekräfte melden sich bei uns", so Heide Stumm von der Nürnberger Beschwerde- und Schlichtungs-Stelle Pflege. Und wenn doch, „dann reden sie sich die Last von der Seele. Doch damit ist noch nichts erreicht." Nur selten fassten sie den Mut, mit der Heimleitung zu sprechen.

Solidarität unter Kollegen? Meist macht sich der Arbeitsdruck eher in Grabenkämpfen Luft. Bei der Wahl der Mittel ist man nicht zimperlich. Es beginnt bei übler Nachrede, beim Anbrüllen oder Ausgrenzen. Und es endet dort, wo die Gesundheit der Heimbewohner bedroht ist. Eine Pflegerin berichtet, sie sei total vom Informationsfluss abgeschnitten worden, Anordnungen des behandelnden Arztes habe sie so versäumt – was anschließend ihr angekreidet wurde.

Noch schlimmer: In einem Fall wurden bereits vorbereitete Medikamente ausgetauscht, um eine missliebige Kollegin schlecht aussehen zu lassen!

In Deutschland hat im Durchschnitt jeder neunte Arbeitnehmer unter Mobbing zu leiden – im Pflegebereich ist diese Zahl bei weitem größer. *Die Opfer fallen oft in ein tiefes Loch, weil gerade ihr Engagement sie zu Außenseitern macht.* Über 40 Prozent von ihnen werden durch's Mobbing krank, Selbstmord-Gedanken sind keine Seltenheit.

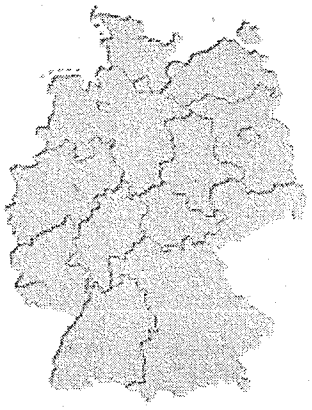
Aus einem Bekenntnis: „Wenn durch immer wiederkehrendes Pflege-Alltagsverständnis der Alltag so groß wird, dass das Pflegepersonal die Verschlechterung der Heimbewohner nicht mehr wahr nimmt, dann ist der Leidensdruck so groß geworden, dass man geht ... oder schweigt ... oder schreit!"

■ *Infos unter www.mobbing-web.de. Rat und Hilfe bei Heide Stumm von der Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege, Veilhofstr. 34, 90489 Nürnberg, 0911/231-65 55. Oder bei der Vereinigung Integrationsförderung, Claus Fussek, Klenzestr. 57c, 80469 München, 089/2015460.*

# Notruftelefone in Nürnberg

**Weitere Notruftelefone finden Sie in:**

Bonn anzeigen



Nordrhein-Westfalen anzeigen

**Stadt Nürnberg.**
**Seniorenamt/Stadtseniorenrat**
**Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege**

Veilhofstr. 34, 90489 **Nürnberg**
Telefon: 0911 / 231 65 55
Fax: 0911/ 231 65 12
Info-/Krisentelefon:
email: Heide_Stumm@sena.stadt.nuernberg.de
Internet: www.@senioren.nuernberg.de und
www.stadtseniorenrat.nuernberg.de
Öffnungszeiten:Montag bis Donnerstag: 8.30 bis 15.30 Uhr, Fr:8.30 bis 12.30 Uhr
Ansprechpartner/in: Heide Stumm

1999 wurde die **Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen** gegründet. Sie besteht derzeit aus 17 Einrichtungen in unterschiedlicher Trägerschaft. Gibt es auch unterschiedliche Arbeitsschwerpunkte, so ist das gemeinsame Ziel die Verbesserung der Lebenssituation alter Menschen. Hierzu gehören die Verringerung von Mißständen und die Bewältigung von Gewaltsituationen im häuslichen Umfeld und in der Pflege. Um diese Ziele zu erreichen, müssen die Bedürfnisse alter, insbesondere hilfebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen erkannt und eine größere Sensibilität der Öffentlichkeit erreicht werden. Die Bundesarbeitsgemeinschaft setzt sich daher mit Beratungs- und Pflegestandards auseinander und entwickelt Hilfsmöglichkeiten im Alter. Unterstützt werden auch Aktivitäten zur Gründung weiterer diesbezüglicher Dienste in Deutschland.

**Koordinationsstelle:**
HsM – Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.
( Prof. Dr. Dr. R. D. Hirsch )
Goetheallee 51, 53 225 Bonn
Tel.: 0228 / 63 63 22 // Fax: 0228 / 63.63 31
E-Mail: info@hsm-bonn.de und www.hsm-bonn.de

# Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen

Stand März 2003

Anhang 5

**Pflege in Not**
Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e.V.,
Zossener Straße 24, ***10961 Berlin*** ,
Telefon: 030 / 69 59 89 89
Info-Tel.: 030 / 69 59 88 98, Fax: 030 / 694 69 94
E-Mail: pflege-in-not@dw-stadtmitte.de
www.dw-stadtmitte.de
Montag bis Freitag : 10 - 12 Uhr
**Ansprechpartnerin: Gabriele Tammen-Parr**

**Pflegetelefon Hamburg**
Hammerbrookstr. 5, ***20097 Hamburg***
Telefon: 040 / 28 05 38 22, Fax: 040 / 28 05 38 44
E-mail: pflegetelefon.hamburg@arcormail.de
Mo – Fr : 9.00 - 13.00 Uhr
**Ansprechpartnerin: Steffi Lohse**

**PflegeNotTelefon Schleswig-Holstein**
Eine Initiative des Ministeriums für Arbeit,Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz
Telefon: 018 02 / 49 48 47 (zum Regionaltarif)
Projektkoordination: AWO Landesverband Schleswig - Holstein e.V., Feldstraße 5, ***24105 Kiel***, Tel. 0431 / 5114-155, Fax: 0431 / 5114-108,
E-Mail: anke.buhl@awo-sh.de
Mo, Di, Do, Fr: 10.00 – 12.00 Uhr / Mo, Mi: 16.00 – 19.00 Uhr und Do 16 bis 19 Uhr: Beratungen in Türkisch-Bosnisch-Serbisch-Kroatisch-Russisch
**Ansprechpartnerin: Anke Buhl**

**Help-Line für pflegende Angehörige und ältere Menschen**
Am Dobben 31, ***28203 Bremen***,
Tel.: 0421/79 48 49 8 und Fax: 0421/2 77 84 90
Notruf: Mo bis Fr 14 – 17 Uhr,
Allgemeine Öffnung: Mo bis Fr. 9 bis 13 Uhr
**Ansprechpartnerin: Frau Lindner**

**Pflege-Notruftelefon Niedersachsen**
Telefon: 0180 / 2000 872 (0,12 DM / Anruf), gefördert durch das Niedersächsische Ministerium für Frauen, Arbeit und Soziales
SoVD, Landesverband Niedersachsen
Herschelstraße 31, ***30159 Hannover***
Telefon: 0511 / 7 01 48 13 , Fax: 0511 / 7 01 48 70
E-Mail:sozialpolitik@sovd-nds.de, www.sovd-nds.de
Mo – Do : 9 bis 16 Uhr, Freitag: 9 bis 13 Uhr
**Ansprechpartnerin: Meike Janßen**

**Kommunaler Seniorenservice Hannover (KSH)**
Herschelstr. 30, ***30159 Hannover***,
Telefon: 0511/168-43680 / Fax: 0511 / 168-46401
E-Mail: 57.21@Hannover-Stadt.de, www.Hannover.de
Siegfried.Ullmann@Hannover-Stadt.de
Mo. bis Do.: 8.00 – 16.00 Uhr, Fr.: 8.00 – 13.00 Uhr
**Ansprechpartner: Siegfried Ullmann**

**Handeln statt Mißhandeln ( HsM )**
**Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.**
Goetheallee 51, ***53225 Bonn***,
Notruftelefon: 0228 / 69 68 68
Info-Telefon: 0228 / 63 63 22, Fax: 0228 / 63 63 31
E-Mail:info@hsm-bonn.de, www.hsm-bonn.de
Mo – Fr : 10 bis 12 Uhr
**Ansprechpartner: Fred Erkens**

**Informations- und Beschwerdetelefon Pflege**
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit
Ludwigstr. 6, ***55116 Mainz***
Tel: 06131 / 28 48 41, Fax: / 28 48 13
E-Mail: Pflege@verbraucherzentrale-rlp.de
Mo u. Mi : 10 bis 13 Uhr, Do 14 – 18 Uhr
www.verbraucherzentrale-rlp.de
**Ansprechpartnerin: Sabine Strüder**

**Initiative gegen Gewalt im Alter e.V. Siegen**
Hauptstraße 56, ***57074 Siegen-Kaan***,
Tel.: 0271 / 6 60 97 87, Fax: 25 04 97 77
Montag und Freitag: 9 bis 12 Uhr
**Leiterin: Christel Ruback**

**„Seniohr", das Beratungs- und Krisentelefon für Seniorinnen und Senioren**
Eine Initiative der gemeinnützigen Hertie-Stiftung und dem Institut für Sozialarbeit e.V.,
Oberlindau 20, ***60323 Frankfurt a. M.***
Beratungstelefon: 0800/00 111 00,
Fax: 069 / 97 20 77 [illegible]
Info-Telefon: 069 / 97 20 77 38
E-Mail: seniohr@t-online.de, www.seniohr.de
Mo. – Fr.: 10 bis 12 Uhr, Do.: [illegible] bis 17 Uhr
**Ansprechpartnerin: Renate Bautsch**

**StadtSeniorenRat Stuttgart e.V.,**
**Beschwerdestelle- u. Beratungsstelle für Probleme der Altenpflege**
Fritz-Elsas-Str. 40, ***70174 Stuttgart***
Tel. / Fax 0711 – 61 59 92 3
E-Mail: stadtseniorenrat-stuttgart@t-online.de
Di: 14 bis 16.30 Uhr und nach Vereinbarung
**Ansprechpartner: ~~Agathe Grimm~~/Katharina Wagner**

**Städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege**
Direktorium Rathaus, Zimmer 283, Marienplatz 8,
***80331 München***
Telefon: 089 / 23 32 06 60, Fax: 089 / 23 32 19 73
E-Mail:
staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de
Montag: 9 bis 12 Uhr und Mittwoch: 15 bis 19 Uhr
www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege
**Leiterin: Kornelie Rahnema**

**Vereinigung Integrationsförderung e.V.**
Klenzestraße 57c, ***80469 München***,
Telefon: 089 / 201 54 60, Fax: 089 / 201 57 61
Mo – Fr : 9 bis 17 Uhr
**Leitung: Claus Fussek**

**Arbeitskreis gegen Menschenrechtsverletzungen**
Riemerschmidstraße 41, ***80933 München***
Telefon: 089 / 3 13 30 28, Fax: 089 / 3 13 27 51
**Ansprechpartner: Alexander Frey**

**Stadt Nürnberg. Seniorenamt/Stadtseniorenrat Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege**
Veilhofstr. 34, ***90489 Nürnberg***,
Telefon: 0911 / 231 65 55 , Fax: 0911/ 231 65 12
E-Mail: Heide_Stumm@sena.stadt.nuernberg.de
www.senioren.nuernberg.de
www.stadtseniorenrat.nuernberg.de
Mo. bis Do.: 8.30 – 15.30 Uhr, Fr.: 8.30 – 12.30 Uhr
**Ansprechpartnerin: Heide Stumm**

**Konfliktschlichtung im ländlichen Raum / *Sachsen***
Tel.: 03737 / 41058 und Fax 03737 / 41059
E-Mail: sorgentelefon@web.de
**Leiterin: Heidi Bemmann**

**Pflegeberatungsstelle der Stadt Erlangen**
Rathausplatz 1, 91051 Erlangen, Tel.: 09131/862329
Fax: 09131/ 862727,
E-Mail: anneliese.rohwer@stadt.erlangen.de
Mo – Mi –Do:8-12.30 Uhr, Di 11-16 Uhr
**Ansprechpartnerin: Anneliese Rohwer**