

Telefon: 233 – 20553  
Telefax: 233 – 21973

**Direktorium**  
D-II-SEN

**Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege**  
**Bericht zur Tätigkeit in den Jahren 2021 und 2022**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09307**

**Bekanntgabe in der Sitzung des gemeinsamen Verwaltungs- und Personalausschusses, Kreisverwaltungs Ausschusses, Gesundheitsausschusses und Sozialausschusses vom 22.06.2023**

Öffentliche Sitzung

**Inhaltsverzeichnis**

**Inhalt**

- I. Vortrag des Referenten ..... 2
  - Management Summary ..... 2
  - Tätigkeitsbericht der Beschwerdestelle für die Jahre 2021 und 2022 ..... 3
- 1. Allgemeine Entwicklungen in der Pflege ..... 3
  - 1.1. Personalsituation in der Pflege..... 4
    - 1.1.1. Personalsituation in München und Bayern ..... 4
    - 1.1.2. Die Bedeutung der Zuwanderung..... 5
    - 1.1.3. Die neue generalistische Ausbildung..... 5
    - 1.1.4. Die neue Personalbemessung in der Pflege..... 6
  - 1.2. Die Entwicklung der Kosten für Pflegebedürftige..... 7
    - 1.2.1. Die Tariftreuregelung in der Pflege..... 8
- 2. Auswertungsergebnisse der Beschwerdestelle..... 8
  - 2.1. Beschwerden ..... 9
    - 2.1.1. Anzahl der Beschwerdefälle in den einzelnen Versorgungsformen ..... 9
    - 2.1.2. Beschwerdethemen ..... 10
    - 2.1.3. Maßnahmen der Beschwerdestelle ..... 12
    - 2.1.4. Betroffene und Beschwerdeführende ..... 13
  - 2.2. Allgemeine Beratungen rund um Alter, Pflege und soziale Fragen..... 14
  - 2.3. Bereitstellung von Informationen ..... 14
    - 2.3.1. Bürgerforum Altenpflege ..... 14
    - 2.3.2. Vortragsangebot für Bürger\*innen und Fachleute..... 16
    - 2.3.3. Broschüren und Ratgeber ..... 16
  - 2.4. Gremien ..... 17
    - 2.4.1. Teilnahme an Gremien..... 17
    - 2.4.2. Lenkungskreis Pflege und Task Force Pflege ..... 17
- 3. Erkenntnisse der Beschwerdestelle ..... 18

## I. Vortrag des Referenten

### Management Summary

Der vorliegende Bericht beschreibt, nach einer kurzen Darstellung allgemeiner Entwicklungen in der Pflege, die Tätigkeit sowie die Erkenntnisse der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege. Berichtszeitraum sind die Jahre 2021 und 2022.

Das Angebotsportfolio der Beschwerdestelle beinhaltet in erster Linie die Bearbeitung von Bürger\*innenbeschwerden zu professionellen Pflegeanbietern. Einmalberatungen zu Fragen rund um Alter und Pflege sowie das Bereitstellen von Informationen, insbesondere im Rahmen eines regelmäßig stattfindenden Bürgerforums (Bürgerforum Altenpflege), ergänzen dieses Angebot.

Im Berichtszeitraum gingen 449 Beschwerden zu Einrichtungen der Langzeitpflege (ambulant, stationär, weitere Wohn- und Versorgungsformen für ältere und pflegebedürftige Menschen) ein.

Beschwerden im Zusammenhang mit der Coronapandemie, die 2020 in vollstationären Pflegeeinrichtungen im Mittelpunkt standen, gingen bereits 2021 deutlich zurück und kamen im Jahr 2022 nur noch ausnahmsweise vor.

Der langfristig zu verzeichnende Anstieg der Fallzahlen geht auf Beschwerden zu ambulanten Pflegediensten zurück. Dies führte im Jahr 2022 erstmalig dazu, dass mehr Beschwerden zu ambulanten Pflegediensten als zu stationären Pflegeeinrichtungen eingingen.

Hinsichtlich der Beschwerdethemen zeigt sich eine große Bandbreite. Diese reicht von kleineren Alltagsthemen und Konflikten über Pflegemängel und Kostenfragen bis zu ernststen Gefährdungssituationen.

Die zunehmende Anzahl von Beschwerden zur Rechnungsstellung ambulanter Pflegedienste weist darauf hin, dass die steigenden Pflegekosten für Bürger\*innen immer schwerer zu bewältigen sind. Darüber hinaus sind Kostenvoranschläge, Rechnungen und Leistungsnachweise für Laien kaum nachvollziehbar. Dies erschwert die Kontrollmöglichkeiten für die Betroffenen. Neben der, auf den Einzelfall bezogenen Hilfe, sind grundsätzliche Änderungen hin zu einer nachhaltigen Weiterentwicklung der sozialen Pflegeversicherung sinnvoll und notwendig.

Immer häufiger beschweren sich betroffene, pflegebedürftige Menschen. Im Jahr 2022 meldeten sich ebenso viele selbst Betroffene wie An- und Zugehörige. Letztere bildeten bislang die größte Gruppe der Beschwerdeführenden. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden zunehmend alleinstehende alte Menschen angetroffen, die in prekären Lebenssituationen leben. Gekennzeichnet sind diese durch eingeschränkte Fähigkeiten zur Regelung der eigenen Angelegenheiten, komplexe körperliche Krankheiten sowie soziale Isolation. Netzwerkarbeit mit den gut funktionierenden Einrichtungen der Altenhilfe in München spielt hier eine wichtige Rolle und hat sich bewährt.

Nach einer pandemiebedingten Unterbrechung konnte das Bürgerforum Altenpflege im Juli und im November 2022 wieder in Präsenz stattfinden und wurde gut angenommen. Das 25-jährige Jubiläum der Beschwerdestelle wurde im Rahmen des ersten Präsenz-Bürgerforums begangen.

## **Tätigkeitsbericht der Beschwerdestelle für die Jahre 2021 und 2022**

Im Folgenden werden allgemeine Entwicklungen in der Pflege, Auswertungsergebnisse der Beschwerdestelle sowie daraus folgende Erkenntnisse dargestellt.

### **1. Allgemeine Entwicklungen in der Pflege**

Beherrschende Themen in der Pflege sind seit Jahren die Personalsituation auf der einen Seite und die Entwicklung der Kosten für die Pflegebedürftigen auf der anderen Seite. Ausgewählte Befunde und Neuerungen aus diesen beiden Bereichen werden eingangs kurz dargestellt. Sie spiegeln sich zum Teil in den Beschwerden wider. Relevante Rechtsgrundlagen für beide Themen sind das Gesetz zur Reform der Pflegeberufe (Pflegeberufegesetz) sowie das Gesetz zur Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung (GVWG). Das Pflegeberufegesetz wurde am 24. Juli 2017 verkündet und trat danach stufenweise in Kraft. Es regelt unter anderem die neue generalistische Ausbildung<sup>1</sup>. Das GVWG, das etliche Einzelregelungen enthält, wurde am 19. Juli 2021 verkündet. Es trat zu unterschiedlichen Zeitpunkten in Kraft und beinhaltet beispielsweise Regelungen zur Begrenzung des Eigenanteils bei vollstationärer Pflege oder Neuerungen hinsichtlich der tariflichen Bezahlung in Pflegeeinrichtungen (Tariftreuregelung in der Pflege s.1.2.1.)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Bundesgesetzblatt Jahrgang 2017 Teil I Nr. 49, ausgegeben zu Bonn am 24. Juli 2017, Gesetz zur Reform der Pflegeberufe (Pflegeberufereformgesetz – PflBRefG), [https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger\\_BGBI&jumpTo=bgbl117s2581.pdf#\\_bgbl\\_\\_%2F%2F%5B%40attr\\_id%3D%27bgbl117s2581.pdf%27%5D\\_\\_1675354304238](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBI&jumpTo=bgbl117s2581.pdf#_bgbl__%2F%2F%5B%40attr_id%3D%27bgbl117s2581.pdf%27%5D__1675354304238) (Zugriff 02.02.2023).

<sup>2</sup> Bundesgesetzblatt Jahrgang 2021 Teil I Nr. 44, ausgegeben zu Bonn am 19. Juli 2021, Gesetz zur Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung (Gesundheitsversorgungsweiterentwicklungsgesetz – GVWG), [https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger\\_BGBI&jumpTo=bgbl121s2754.pdf#\\_bgbl\\_\\_%2F%2F%5B%40attr\\_id%3D%27bgbl121s2754.pdf%27%5D\\_\\_1675354722852](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBI&jumpTo=bgbl121s2754.pdf#_bgbl__%2F%2F%5B%40attr_id%3D%27bgbl121s2754.pdf%27%5D__1675354722852) (Zugriff 02.02.2023)

## 1.1. Personalsituation in der Pflege

Die Personalsituation spielt im Bereich der Pflege seit Jahrzehnten eine entscheidende Rolle. Trotz vielfältiger Maßnahmen und Bemühungen ist keine echte Entspannung erkennbar. Konkrete Zahlen für München können bei der Bundesagentur für Arbeit abgerufen werden.

### 1.1.1. Personalsituation in München und Bayern

Sozialversicherungspflichtige Beschäftigte in der Pflege in München <sup>3</sup>					
Jahr Region und Qualifikation	2017	2018	2019	2020	2021
Fachkräfte					
Altenpflege Anforderungsniveau <b>Fachkräfte</b> , München	3.600	3620	3620	3520	3550
Gesundheits- Krankenpflege Anforderungsniveau <b>Fachkräfte</b> , München	16.120	16.370	16.670	16.780	16.990
Alle Qualifikationsniveaus					
Altenpflege Anforderungsniveau: Gesamt, München	7.100	7.370	7.550	7.570	7.700
Gesundheits- Krankenpflege Anforderungsniveau: Gesamt, München	20.950	21.340	21.830	22.250	22.850

Die Bundesagentur für Arbeit stellt umfangreiche Beschäftigungsdaten zur Verfügung – auch zu Pflegeberufen. Die Berufe „Altenpflege“ und „Gesundheits- und Krankenpflege“ werden aktuell noch getrennt ausgewiesen, denn bis zur Einführung der generalistischen Ausbildung, die im Jahr 2020 startete (siehe 1.1.3.), lagen zwei unterschiedliche Ausbildungen und damit auch Berufsabschlüsse zugrunde. Die Auswertungen sind jeweils weiter differenziert abrufbar, beispielsweise für bestimmte Regionen oder Qualifikationsniveaus. Sie können sowohl für dreijährig ausgebildete Fachkräfte als auch für alle Qualifikationsniveaus abgerufen werden.

- Zwischen 2017 und 2021 wird für Fachkräfte der Altenpflege für München ein Rückgang von 50 Fachkräften ausgewiesen. Im Bereich der Gesundheits- und Krankenpflege ist ein Zuwachs von 870 Fachkräften zu verzeichnen.
- Werden alle Anforderungsniveaus (Anforderungsniveau „gesamt“) in den Blick genommen, gibt es im gleichen Zeitraum einen Zuwachs von 600 Beschäftigten in der Altenpflege und von 1.900 in der Gesundheits- und Krankenpflege.

<sup>3</sup> Bundesagentur für Arbeit (Statistik): Berufe auf einen Blick  
<https://statistik.arbeitsagentur.de/DE/Navigation/Statistiken/Interaktive-Statistiken/Berufe-auf-einen-Blick/Berufe-auf-einen-Blick-Anwendung-Nav.html?sessionId=C6896815D7BC5BFB3CBCD291529E70F3>  
 Eingaben: Berufe: 821 Berufe Altenpflege und 8130 Berufe Gesundheits- Krankenpflege, Region: AA München, Anforderungsniveau: Gesamt und Fachkräfte (Zugriff: 16.02.2023)

Aussagekräftiger ist jedoch die Vakanzzeit, die angibt, wie lange eine Stelle im Durchschnitt unbesetzt bleibt. Sie zeigt für München folgende Entwicklung:

- Für die Altenpflege (alle Anforderungsniveaus) ist zwischen 2018 und 2022 ein Anstieg von 132 auf 145 Tage zu verzeichnen.
- Für die Gesundheits- und Krankenpflege (alle Anforderungsniveaus) fällt der Anstieg ausgeprägter aus. Zwischen 2018 und 2022 steigt die Vakanzzeit von 131 auf 182 Tage.
- Lediglich für die Gesundheits- und Krankenpflege wird die Vakanzzeit auch für Fachkräfte ausgewiesen: Sie steigt zwischen 2018 und 2022 von 167 auf 204 Tage <sup>4</sup>.

### 1.1.2. Die Bedeutung der Zuwanderung

Die Zuwanderung von beruflich Pflegenden aus dem Ausland gewinnt immer mehr an Bedeutung. Das zeigt sich sowohl in entsprechenden statistischen Auswertungen als auch im Pflegealltag in allen Pflege-, Wohn- und Versorgungsformen.

Der Mediendienst Integration, der regelmäßig entsprechende Daten vorlegt, stellt dar, dass die Zuwanderung aus Nicht-EU-Staaten immer mehr an Bedeutung gewinnt: „Inzwischen arbeiten deutlich mehr Pflegekräfte aus Drittstaaten (120.000) hier als aus der EU (90.000). Auch etwa 15.000 Menschen aus Asyl-Staaten<sup>5</sup> arbeiten inzwischen in der Pflege – viele von ihnen sind 2015 als Geflüchtete nach Deutschland gekommen“ <sup>6</sup>.

### 1.1.3. Die neue generalistische Ausbildung

Seit Januar 2020 gibt es die neue generalistische Pflegeausbildung, bei der die bisherigen Ausbildungen in der Gesundheits- und Krankenpflege, der Gesundheits- und Kinderkrankenpflege sowie der Altenpflege zu einer gemeinsamen Ausbildung zusammengeführt wurden. Die generalistische Ausbildung befähigt dazu, Menschen aller Altersgruppen in allen Versorgungsbereichen zu pflegen. Rechtsgrundlage ist das Pflegeberufegesetz. Der erste Ausbildungsjahrgang hat im Jahr 2020 begonnen, so dass bei einer Ausbildungsdauer von drei Jahren (in Vollzeit) die ersten generalistisch ausgebildeten Pflegekräfte im Jahr 2023 auf den Arbeitsmarkt kommen.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Bundesagentur für Arbeit (Statistik): Berufe auf einen Blick  
<https://statistik.arbeitsagentur.de/DE/Navigation/Statistiken/Interaktive-Statistiken/Berufe-auf-einen-Blick/Berufe-auf-einen-Blick-Anwendung-Nav.html;jsessionid=C6896815D7BC5BFB3CBCD291529E70F3>

Eingaben: Region: AA München, Berufe: 821 Altenpflege, Anforderungsniveau: Gesamt, Fachkräftesituation: Vakanzzeiten  
 Region: AA München, Berufe 8130 Gesundheits- Krankenpflege, Anforderungsniveau: Gesamt und Fachkräfte,  
 Fachkräftesituation: Vakanzzeiten

<sup>5</sup> Der Mediendienst Integration bezieht sich hier auf die Bundesagentur für Arbeit, die den Begriff Asylherkunftslander (Länder aus denen Asylbewerber\*innen stammen) benutzt.

<sup>6</sup> Mediendienst Integration Factsheet (Dezember 2021): Zuwanderung von Pflegekräften und Ärztinnen und Ärzten, Seite 1,  
<https://mediendienst-integration.de/artikel/angewiesen-auf-auslaendische-pflegekraefte.html> (Zugriff 20.02.2023)

<sup>7</sup> Bundesministerium für Gesundheit (September 2022): Pflegeberufegesetz,  
<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/pflegeberufegesetz.html> (Zugriff 31.01.2023)

Ausbildungseintritte in die Pflegeausbildung 2020 bis 2021 bundesweit und in Bayern <sup>7</sup>			
Land	Eintritte 2020	Eintritte 2021	Veränderung 2021 vs. 2020
Deutschland	57.294	61.329	7,0 %
Bayern	7.137	6.975	-2,3 %

Hinsichtlich der Ausbildungseintritte zeigt sich bundesweit zwischen 2020 und 2021 eine Zunahme von 7 Prozent. Auf Landesebene ist in dem kurzen Betrachtungszeitraum ein Rückgang zu verzeichnen.

Die Vertragslösungsquote lag bundesweit bei 6,4 Prozent im Jahr 2020 und 8,3 Prozent im Jahr 2021. Die Quote beinhaltet sowohl das Ausscheiden aus dem Pflegeberuf als auch den Vertragswechsel zu einem anderen Träger <sup>8</sup>.

Gerade mit Berücksichtigung der Vertragslösungsquote ist noch kein ausgeprägter positiver Trend durch die Einführung der generalistischen Ausbildung zu erkennen. Jedoch muss berücksichtigt werden, dass der Beginn der generalistischen Ausbildung mit dem Ausbruch der Coronapandemie zeitlich zusammenfiel.

Ein längerfristiger Trend ist aktuell schwer beurteilbar, denn aufgrund der Umstellung der Ausbildung ist laut statistischem Amt eine Vergleichbarkeit mit der Entwicklung bei den Vorgängerberufen nicht gegeben <sup>9</sup>. Die Evaluation der generalistischen Ausbildung muss längerfristig erfolgen und bleibt abzuwarten.

#### 1.1.4. Die neue Personalbemessung in der Pflege

Mit einem Übergangszeitraum bis 2025 soll ab Juli 2023 ein neues Personalbemessungsinstrument in vollstationären Pflegeeinrichtungen (und Krankenhäusern) eingeführt werden. Ausgangspunkt war das zweite Pflegestärkungsgesetz (PSG II), das in weiten Teilen ab 01. Januar 2016 in Kraft trat und zu einer entsprechenden Änderung des SGB XI (§113c) führte. Es sah die Entwicklung eines „strukturierten, empirisch abgesicherten und validen Verfahrens für die Personalbemessung in Pflegeeinrichtungen auf der Basis des durchschnittlichen Versorgungsaufwands (...)“ vor <sup>10</sup>. Das entsprechende Projekt einer Forschungsgruppe um Prof. Heinz Rothgang, Universität Bremen, wurde am 30. Juni 2020 abgeschlossen. Jede vollstationäre Pflegeeinrichtung muss nun den eigenen, individuellen Personalbedarf berechnen und entsprechend qualifiziertes Personal vorhalten. Berechnungsgrundlage ist die, an den Pflegegraden orientierte, Bewohnerstruktur in einer Pflegeeinrichtung. Anhand der anfallenden pflegerischen Aufgaben muss die Anzahl von Pflegekräften verschiedener

<sup>8</sup> Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (November 2022): Ausbildungsoffensive Pflege (2019–2023), Zweiter Bericht, Seite 20, <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/ausbildungsoffensive-pflege-2019-2023--205228> (Zugriff 31.01.2023)

<sup>9</sup> Auskunft des Zentraler Auskunftsdienst des Statistischen Bundesamtes (Destatis) auf Anfrage (09.02.2023)

<sup>10</sup> Bundesgesetzblatt Jahrgang 2015 Teil I Nr. 54, ausgegeben zu Bonn am 28. Dezember 2015, Zweites Pflegestärkungsgesetz (PSG II), 35. § 113 c Personalbemessung in Pflegeeinrichtungen. [https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger\\_BGBI&start=//%5B@attr\\_id=%2527bgbl115s2424.pdf%2527%5D#\\_bgbl\\_%2F%2F%5B%40attr\\_id%3D%27bgbl115s2424.pdf%27%5D\\_1677164557810](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBI&start=//%5B@attr_id=%2527bgbl115s2424.pdf%2527%5D#_bgbl_%2F%2F%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2424.pdf%27%5D_1677164557810)

Qualifikationsstufen berechnet werden<sup>11</sup>. Dabei werden verschiedene Qualifikationsniveaus berücksichtigt:

- Hilfskraftpersonal ohne Ausbildung
- Hilfskraftpersonal mit landesrechtlich geregelter Helfer- oder Assistenzausbildung mit einer Ausbildungsdauer von mindestens einem Jahr
- Fachkraftpersonal

Das neue Personalbemessungsinstrument soll die bisherige Fachkraftquote in stationären Pflegeeinrichtungen ablösen, die in Bayern bei 50 Prozent lag und nicht von der Bewohnerstruktur abhing. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung sind noch verschiedene Umsetzungsfragen auf Landesebene zu klären.

## 1.2. Die Entwicklung der Kosten für Pflegebedürftige

Bereits seit vielen Jahren steigen die Kosten für Pflegebedürftige an, ohne adäquate Kompensation durch Leistungen der Pflegeversicherung. Menschen, die Zuhause versorgt werden, kompensieren den Preisanstieg zum Teil dadurch, dass sie weniger Leistungen in Anspruch nehmen. Bewohner\*innen, die in einer vollstationären Pflegeeinrichtung leben, müssen in vielen Fällen immer höhere Eigenanteile leisten. Der Marktbericht Pflege des Sozialreferates stellt dar, dass „im Median die Bewohner\*innen von vollstationären Pflegeeinrichtungen am 01.12.2021 im Einzelzimmer 2909,51 € für ihren Platz in der vollstationären Pflegeeinrichtung aufbringen mussten“. Gemeint ist der monatlich zu zahlende Eigenanteil für Pflege, Unterkunft und Verpflegung, Investitionskosten und weitere Zusatzkosten (beispielsweise der Ausbildungszuschlag)<sup>12</sup>.

Auf der Grundlage des Gesetzes zur Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung (GVWG) zahlt die Pflegeversicherung seit Januar 2022 einen Leistungszuschlag, der den Kostenanstieg für Betroffene abmildern soll. Dieser Leistungszuschlag bezieht sich lediglich auf den pflegebedingten Eigenanteil und steigt erst mit der Dauer des Aufenthaltes an<sup>13</sup>. Der Zuschlag fängt die Preissteigerungen, insbesondere in den ersten Jahren des Aufenthaltes, nicht auf. Andere Regelungen, des GVWG, wie die zu begrüßende Tariftreuregelung in der Pflege (siehe 1.2.1.), führten wiederum zu weiter steigenden Kosten.

<sup>11</sup> Bundesministerium für Gesundheit, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Februar 2021): Roadmap zur Verbesserung der Personalsituation in der Pflege und zur schrittweisen Einführung eines Personalbemessungsverfahrens für vollstationäre Pflegeeinrichtungen, Seite 1

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjN-5-X-Kv9AhXmQPEDHa7yCQ4QFnoECCoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.bundesgesundheitsministerium.de%2Ffileadmin%2FDateien%2F3\\_Downloads%2FK%2FKonzertierte\\_Aktion\\_Pflege%2FRoadmap\\_zur\\_Einfuehrung\\_eines\\_Personalbemessungsverfahrens.pdf&usq=AOvVaw2YsyRKIJUNuy9njo6MDHH](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjN-5-X-Kv9AhXmQPEDHa7yCQ4QFnoECCoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.bundesgesundheitsministerium.de%2Ffileadmin%2FDateien%2F3_Downloads%2FK%2FKonzertierte_Aktion_Pflege%2FRoadmap_zur_Einfuehrung_eines_Personalbemessungsverfahrens.pdf&usq=AOvVaw2YsyRKIJUNuy9njo6MDHH) (Zugriff: 23.02.2023)

<sup>12</sup> Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Amt für Soziale Sicherung, Zwölfter Marktbericht Pflege des Sozialreferates, Bekanntgabe in der Sitzung des Sozialausschusses vom 20.10.2022, Sitzungsvorlage 20-26 / V 07201, Seite 17.

<sup>13</sup> AOK Fachportal für Leistungserbringer (06.12.2021): Leistungszuschlag für Pflegebedürftige, Hinweise für Pflegeeinrichtungen, <https://www.aok.de/gp/news-pflege/newsdetail/leistungszuschlag-fuer-pflegebeduerftige-hinweise-fuer-pflegeeinrichtungen> (Zugriff 20.02.2023)

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes hat das Bundeskabinett das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG) verabschiedet, das ab Juli 2023 in Kraft treten soll. Der Entwurf sieht unter anderem eine Steigerung des Beitragssatzes noch im Jahr 2023 vor, im Gegenzug sollen ab 2024 schrittweise Leistungserhöhungen kommen<sup>14</sup>.

### **1.2.1. Die Tariftreueregelung in der Pflege**

Seit dem 1. September 2022 gilt auf der Grundlage des GVWG die Tarifpflicht. Es werden demnach nur noch Pflegeeinrichtungen zur Versorgung zugelassen, die ihr Pflege- und Betreuungspersonal nach Tarif oder kirchlichen Arbeitsrechtsregelungen bzw. angelehnt an eines der beiden entlohnen. Dies gilt sowohl für den ambulanten als auch für den stationären Bereich, einschließlich der Kurzzeitpflege. Mit der Umsetzung dieser Regelungen wird auch der Zielsetzung des Koalitionsvertrags Rechnung getragen, die Gehaltslücke zwischen Kranken- und Altenpflege weiter zu schließen.

Für zahlreiche Einrichtungen bedeutete das, Lohnanpassungen vorzunehmen und Pflegesätze neu zu verhandeln. Folgend mussten sich Pflegebedürftige, sowohl ambulant als auch stationär versorgte, mit entsprechenden Preissteigerungen auseinandersetzen<sup>15</sup>. Die daraus folgenden Probleme waren im Rahmen der Beschwerdebearbeitung spürbar.

## **2. Auswertungsergebnisse der Beschwerdestelle**

Die Kernaufgabe der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege ist die Bearbeitung von Bürger\*innenbeschwerden zu professionellen Pflegeanbietern. Das Angebot besteht für die ganze Bandbreite der Wohn- und Versorgungsformen für alte und pflegebedürftige Menschen in München. Konkret bearbeitet die Beschwerdestelle Bürgerbeschwerden zu folgenden Versorgungsformen:

- Entlastungsdienste, die Unterstützung im Alltag anbieten
- Ambulante Pflegedienste und ambulante Intensivpflegedienste
- Einrichtungen der Tagespflege, vollstationäre Pflegeeinrichtungen, auch bei Kurzzeitpflege
- Betreutes Wohnen, Ambulant betreute Wohngemeinschaften und Intensivpflege-Wohngemeinschaften, Wohnen im Viertel

Ergänzend bietet die Beschwerdestelle allgemeine Beratungen zu Themen rund um Alter, Pflege und soziale Fragen an. Das allgemeine Beratungsangebot beinhaltet die gezielte

---

<sup>14</sup> AOK Bundesverband (2023): Gesetz zur Unterstützung und Entlastung in der Pflege. [https://www.aok-by.de/hintergrund/gesetze/index\\_26247.html](https://www.aok-by.de/hintergrund/gesetze/index_26247.html) (Zugriff 19.04.2023)

<sup>15</sup> Bundesministerium für Gesundheit (September 2022): Tarifliche Bezahlung in der Altenpflege verpflichtend, <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/presse/pressemitteilungen/tarifliche-bezahlung-in-der-altenpflege-verpflichtend> (Zugriff 01.02.2023)



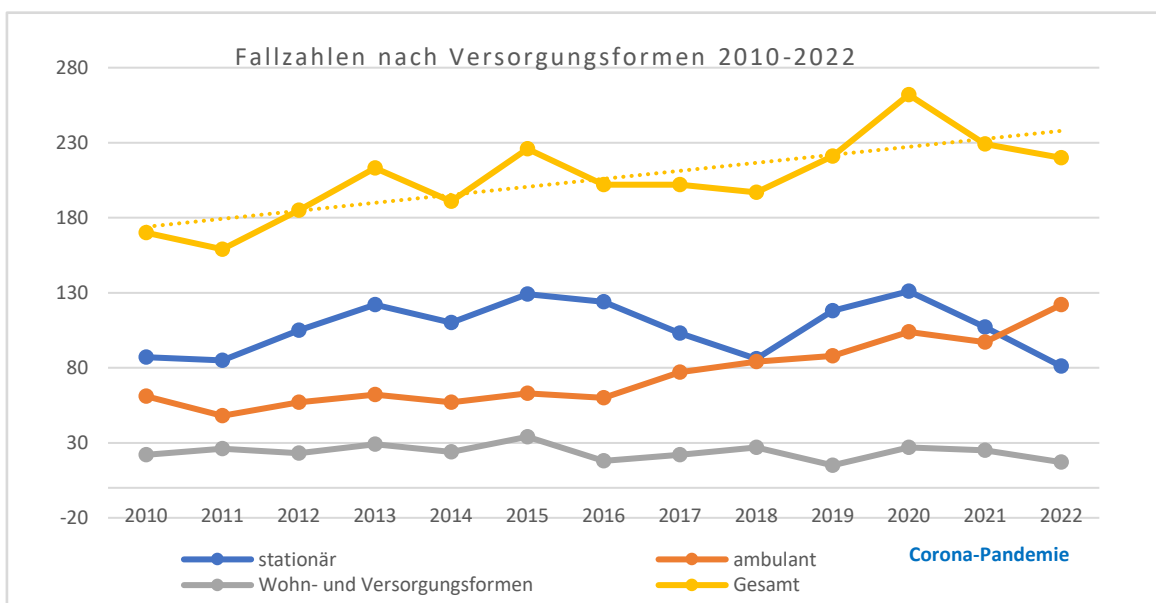
Weitervermittlung an die vielfältigen spezifischen Fachstellen, die in der Landeshauptstadt vorgehalten werden.

Zusätzlich führt die Beschwerdestelle mit dem Bürgerforum Altenpflege eine große Informationsveranstaltung zu Themen rund um die Pflege im Alten Münchner Rathaus durch. Ratgeber zum Thema Pflege sowie Vortragsangebote, die sich an Bürger\*innen und Fachleute richten, gehören ebenfalls zum Portfolio der Beschwerdestelle.

## 2.1. Beschwerden

### 2.1.1. Anzahl der Beschwerdefälle in den einzelnen Versorgungsformen

Im Berichtszeitraum 2021/2022 gingen 449 Beschwerden zu den oben genannten Wohn-Pflege- und Versorgungsformen für ältere und pflegebedürftige Menschen ein.



Der langfristige Trend zeigt einen Anstieg der Fallzahlen. Im Jahr 2020, dem Jahr des Ausbruchs der Coronapandemie, erreichten diese ihren Gipfel. Detailliertere Angaben hierzu bietet der letzte Tätigkeitsbericht der Beschwerdestelle für die Jahre 2019 und 2020<sup>16</sup>.

- Das Gros der Beschwerden, die im Kontext der Pandemie vorgetragen wurden, betrafen die Besuchsregelungen in vollstationären Pflegeeinrichtungen. Diese

<sup>16</sup> Landeshauptstadt München, Direktorium, Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege, Bericht zur Tätigkeit in den Jahren 2019 und 2020, Bekanntgabe im gemeinsamen Verwaltungs- und Personalausschuss und Kreisverwaltungs-ausschuss vom 10.11.2021, Sitzungsvorlage 20-26 / V 04631

Beschwerden gingen bereits 2021 deutlich zurück und kamen im Jahr 2022 nur noch ausnahmsweise vor.

- Die steigenden Gesamtfallzahlen sind auf vermehrte Beschwerden zu ambulanten Pflegediensten zurückzuführen. Im Jahr 2022 bildeten Beschwerden zur Versorgung durch ambulante Pflegedienste erstmals den Schwerpunkt (siehe auch Grafik: Fallzahlen nach Versorgungsformen 2010-2022).
- Beschwerden zu Wohn- und Versorgungsformen, wie Betreutes Wohnen, ambulant betreute Wohngemeinschaften und Intensivwohngemeinschaften sowie Wohnen im Viertel sind – quantitativ gesehen – seit Jahren stabil. Der größte Teil dieser, sehr heterogenen<sup>17</sup>, Wohn- und Versorgungsformen betrifft das Betreute Wohnen, für das gesetzliche Vorgaben fehlen. Im Bereich der ambulant betreuten Wohngemeinschaften bzw. Intensivwohngemeinschaften handelte es sich oftmals um sehr individuelle und hochkomplexe Fälle.
- Auch Beschwerden zur stationären Versorgung sind über einen 10-Jahres-Zeitraum betrachtet stabil. In Bezug auf das Jahr 2020, in dem die Beschwerden zur stationären Pflegeeinrichtungen pandemiebedingt ihren Höhepunkt erreicht hatten, gab es in den letzten beiden Jahren einen Rückgang.
- Seit 2022 gibt es mit der Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern einen neuen Akteur in Bezug auf Pflegemängel – insbesondere hinsichtlich der Versorgung in stationären Einrichtungen. Pflege-SOS Bayern wurde im März 2022 auf Landesebene als Konsequenz auf verschiedene Skandale in bayerischen Pflegeheimen eingerichtet und bekannt gemacht. Die Stelle ist organisatorisch am bayerischen Landesamt für Pflege angesiedelt. Sofern die Notwendigkeit einer Prüfung gesehen wird, leitet Pflege-SOS Bayern die Beschwerde an die jeweils zuständige Heimaufsicht (FQA) weiter. Die Beschwerdestelle stimmt sich im Rahmen regelmäßiger Videokonferenzen mit Pflege-SOS Bayern ab. Ziel ist, Bürger\*innen an die Stelle zu verweisen, deren Bearbeitungsinstrumente für das jeweilige Thema am besten geeignet sind.

### 2.1.2. Beschwerdethemen

Hinsichtlich der Beschwerdethemen, die in der städtischen Beschwerdestelle eingingen, zeigt sich eine große Bandbreite. Diese reicht von kleineren Alltagsthemen und Konflikten über Pflegemängel und Kostenfragen bis zu ernststen Gefährdungssituationen oder strafrechtlich relevanten Vorwürfen.

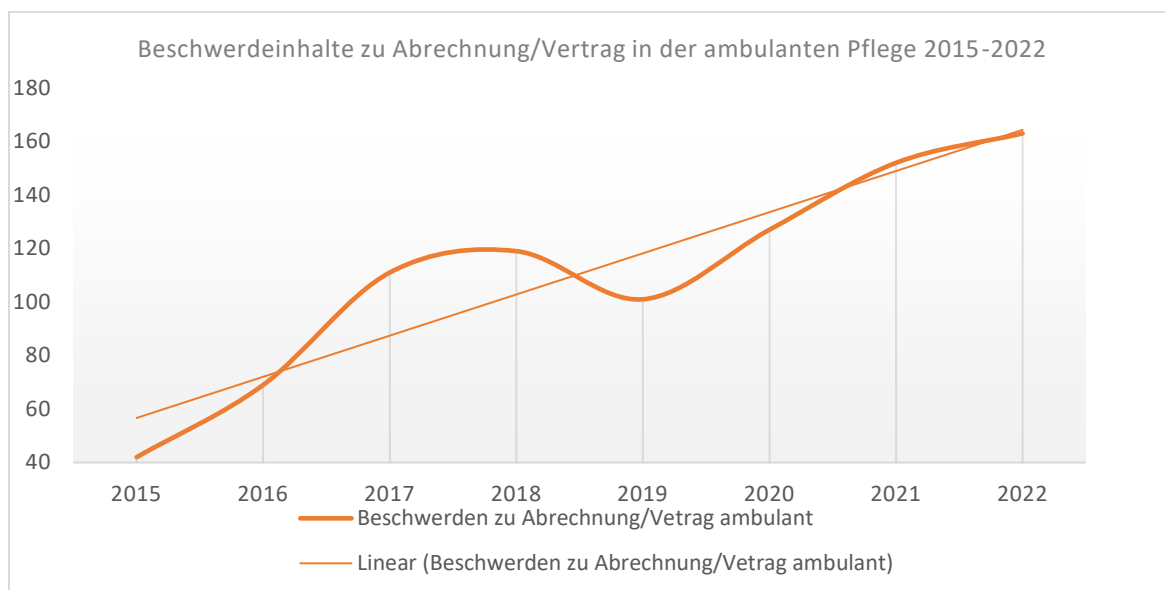
- Grundsätzlich bilden Beschwerden zur direkten pflegerischen und medizinischen Versorgung den Schwerpunkt – oft in Verbindung mit Kommunikationsthemen. In vollstationären Pflegeeinrichtungen zeigt sich dieser thematische Schwerpunkt besonders ausgeprägt. Konkret geht es beispielsweise um Hilfe bei der

---

<sup>17</sup> Betreutes Wohnen, Ambulant betreute Wohngemeinschaften und Intensivwohngemeinschaften sowie Wohnen im Viertel sind in vielerlei Hinsicht heterogene Pflege- Wohn- und Versorgungsformen, siehe auch <https://stadt.muenchen.de/infos/pflege-versorgungsformen.html>. Die Heterogenität der Versorgungsformen zeigt sich beispielsweise hinsichtlich der Kostenstruktur, des Umfangs der angebotenen pflegerischen Versorgung. Auch fehlen in Teilen klare gesetzliche Vorgaben.

Nahrungsaufnahme, um die Versorgung mit Inkontinenzmaterialien, um die Versorgung mit Medikamenten und Insulin oder um die Versorgung von Wunden.

- Die Personalsituation bildet sich eher indirekt ab und zeigt sich einerseits in den Beschwerden zur mangelhaften pflegerischen Versorgung und andererseits in Konflikten zwischen den Beteiligten. Diese können durch Zeitmangel, verkürzte Einarbeitungsphasen, Wissensdefizite sowie Verständigungsprobleme verstärkt werden.
- Werden Gefährdungssituationen, wie massive allgemeine Pflegemängel oder strafrechtlich relevante Vorwürfe vorgetragen, erfolgt direkt eine Weiterleitung an die Aufsichtsbehörden, meist an die Münchner Heimaufsicht (FQA). Durchschnittlich zehn Beschwerden jährlich werden an die Münchner Heimaufsicht weitergeleitet.
- Im Bereich der ambulanten Pflege zeigen sich zwei Trends: Zum einen sieht die Beschwerdestelle zunehmend alleinlebende ältere Menschen in prekären Versorgungssituationen. Auffälligkeiten im Kommunikations- und Sozialverhalten, eingeschränkte Fähigkeiten zur Problemlösung sowie soziale Isolation sind Faktoren, die diese Situation verstärken können. Ergänzend können Verständigungsprobleme mit den Mitarbeitenden der ambulanten Pflegedienste vorkommen. Am Ende führen die anhaltenden Konflikte zu Kündigungen und Unterversorgungssituationen. Neben der eigentlichen Beschwerdebearbeitung stellt sich die Aufgabe, Gefährdungssituationen zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Mit dem Ziel der Stabilisierung der häuslichen Versorgungssituation ist zunehmend die Zusammenarbeit mit der Bezirkssozialarbeit 60+ in den Sozialbürgerhäusern erforderlich. Diese soll deshalb künftig weiter ausgebaut werden.
- Zum zweiten nehmen im Bereich der ambulanten Pflege Beschwerden zur Rechnungsstellung stetig zu. Im Vordergrund steht die Befürchtung der Verbraucher\*innen, dass zu ihren Ungunsten abgerechnet wird. Oft vergehen Monate, bis sich die Betroffenen an die Beschwerdestelle wenden. Dies bedeutet, dass nicht selten vierstellige Beträge strittig sind.
- Auch bei korrekter Abrechnung können die Preissteigerungen zu Problemen führen. Neben allgemeinen Preissteigerungen (beispielsweise im Bereich der Sach- oder Energiekosten) machen sich auch die auf die Verbraucher\*innen umgelegten Steigerungen der Personalkosten bemerkbar. Hintergrund sind unter anderem die Umlage der Ausbildungskosten sowie die Folgen der eingangs beschriebenen Tariftreueregelung (siehe 1.2.1.)



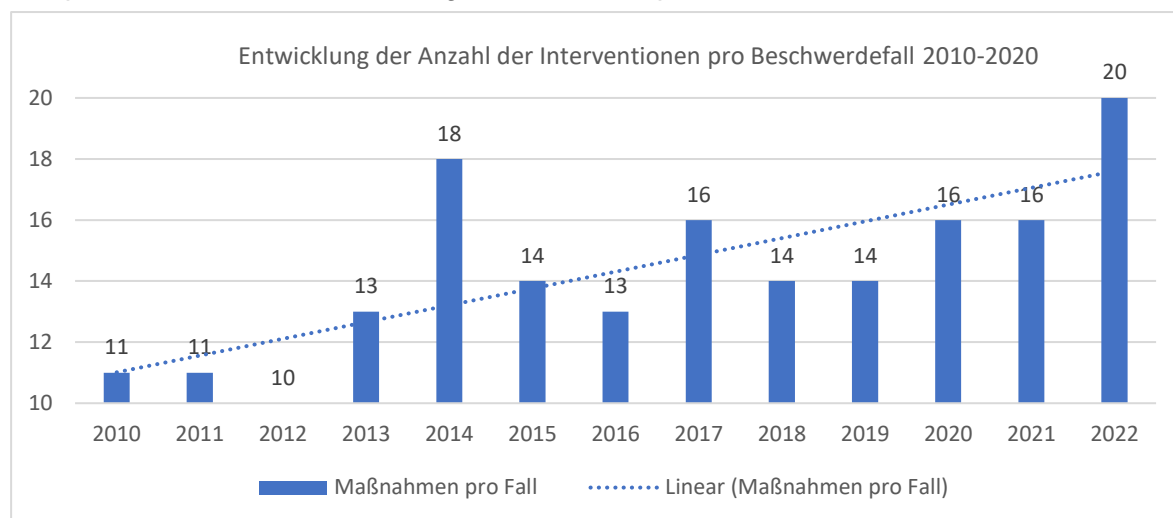
Da es von enormem Vorteil für die Betroffenen wäre, sich frühzeitig mit den Kosten und der Finanzierung der Pflege auseinanderzusetzen, bietet die Beschwerdestelle seit 2022 eine präventive anbieterneutrale Beratung zu Abrechnungsfragen im Bereich der ambulanten Pflege an. Das Angebot beinhaltet Vorträge, zum Beispiel in Alten- und Service- Zentren, sowie Einzelberatungen. Angeboten wird eine gemeinsame Durchsicht des Kostenvoranschlags sowie der ersten Rechnungen und Leistungsnachweise des ambulanten Pflegedienstes. Das Ziel ist, Probleme bereits im Ansatz zu verhindern und Beschwerden zu vermeiden.

### 2.1.3. Maßnahmen der Beschwerdestelle

Die Beschwerdebearbeitung erfolgt nach einer standardisierten Vorgehensweise. Die einzelnen Bearbeitungsschritte umfassen:

- Aufnahme der Beschwerde und Klärung des Ziels
- Je nach Situation, Kontaktaufnahme mit den Betroffenen oder ihren rechtlichen Vertretungen
- Auf Wunsch Haus- oder Einrichtungsbesuche
- Recherchen, Dokumentenanalysen sowie eine fachliche Einschätzung des jeweiligen Beschwerdeinhaltes
- Gemeinsame Lösungssuche mit allen Beteiligten
- Evaluation der vereinbarten Lösungen

Gespräche und Recherchen erfolgen telefonisch, persönlich oder im Rahmen von Haus-



und Einrichtungsbesuchen. Videocalls werden zwar grundsätzlich seit 2022 angeboten, wurden jedoch nur sehr selten angefragt bzw. angenommen. Im Berichtszeitraum erfolgten im Zuge der Beschwerdebearbeitung rund 4.000 Einzelmaßnahmen jährlich. Die Beschwerdebearbeitung dauerte durchschnittlich 72 Tage und beinhaltete durchschnittlich 18 Einzelaktionen (Kontakte, Schriftverkehr, Hintergrundrecherchen) pro Fall. Es fanden 402 persönliche Beratungen statt, der Großteil im Rahmen von Haus- und Einrichtungsbesuchen. In einem Fall konnten Besuche einer nahen Bezugsperson, der die Einrichtung ein Hausverbot erteilt hatte, ermöglicht werden. Die Einrichtung stimmte Besuchen zu, sofern eine Mitarbeiterin der Beschwerdestelle die Besuche begleitet. Im Berichtszeitraum fanden 23 begleitete Besuche statt.

Insgesamt bildet sich in der Zunahme der einzelnen Maßnahmen die Komplexität der Lebens- und Versorgungssituationen ab. Eine fragile und instabile Personalsituation seitens der Pflegeeinrichtungen trifft auf multimorbide alte Menschen, deren Pflege und Betreuung fachlich und menschlich im hohen Maße anspruchsvoll ist.

#### 2.1.4. Betroffene und Beschwerdeführende

Der Trend der letzten Jahre, dass sich immer mehr betroffene, pflegebedürftige Menschen selbst beschweren, setzt sich weiter fort. Im Jahr 2022 beschwerten sich ebenso viele selbst Betroffene wie An- und Zugehörige (jeweils 41 Prozent aller Beschwerdeführenden). Vorstellbar ist, dass sich in diesem Trend die Gruppe der alleinstehenden alten Menschen abbildet. Mehrheitlich weiblich waren sowohl die betroffenen pflegebedürftigen Menschen (rund 61 Prozent aller Betroffenen) als auch die Beschwerdeführenden (rund 76 Prozent aller Beschwerdeführenden).

## **2.2. Allgemeine Beratungen zu Themen rund um Alter, Pflege und soziale Fragen**

Bürger\*innen wenden sich nicht nur mit Beschwerden zu professionellen Pflegeanbietern an die Beschwerdestelle. Auch allgemeine Beratungen zu Fragen rund um die Pflegebedürftigkeit gehören zum Portfolio der Beschwerdestelle. Nach Klärung des Anliegens und einer Erstberatung werden die Ratsuchenden gezielt über das breit gefächerte Beratungsangebot der Landeshauptstadt informiert.

Wie im Bereich der Beschwerdethemen ist die thematische Bandbreite der Anfragen groß. Sie reicht von klaren Sachfragen bis hin zu existenziellen Krisensituationen.

Die Schwerpunkte der Anfragen liegen in folgenden Bereichen:

- Fragen rund um das jeweilige Thema des Bürgerforum Altenpflege (s. 2.3.)
- Fragen zu finanziellen Leistungen rund um die Pflege
- Suche nach Sachinformationen und Broschüren, zum Beispiel zu der Frage, wie eine geeignete Wohn- Pflege- und Versorgungsform gefunden werden kann.
- Krisen und Entlastungsgespräche
- Anfragen von Fachkolleg\*innen zu spezialisierten Fragestellungen.

Rund 2.330 Einmalberatungen führte die Beschwerdestelle im gesamten Berichtszeitraum durch. In Ausnahmefällen oder im Fall von potenziellen Gefährdungssituationen finden auch in diesem Bereich Hausbesuche statt.

## **2.3. Bereitstellung von Informationen**

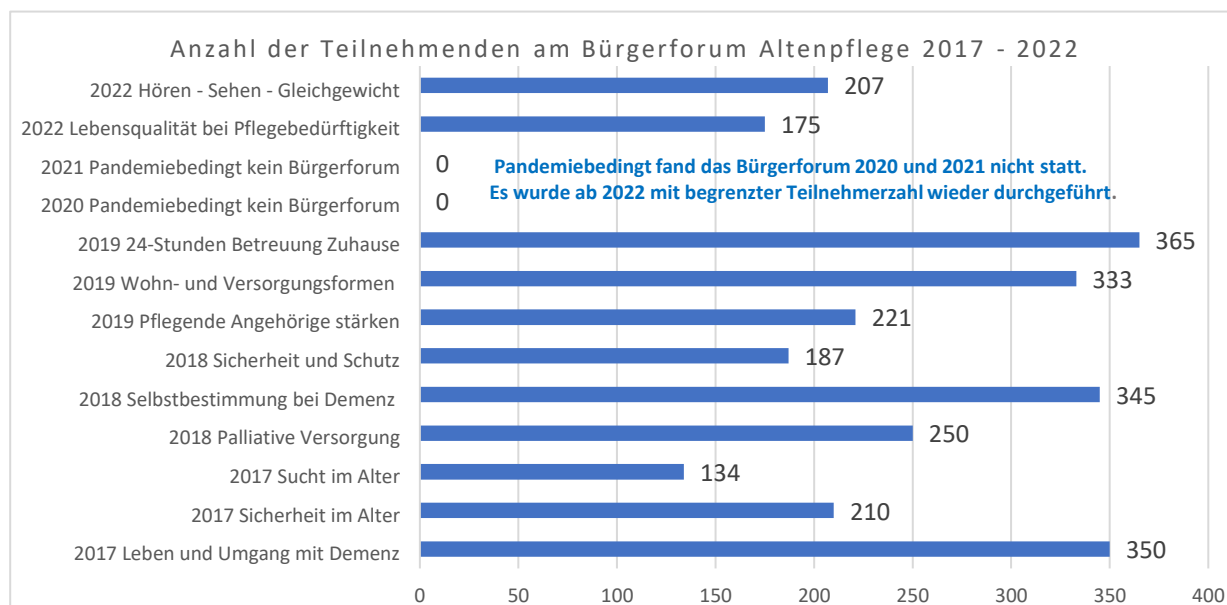
Auf verschiedenen Wegen stellt die Beschwerdestelle Informationen zu Themen rund um die Pflege zur Verfügung. Diese sollen Orientierung bieten und Entscheidungshilfen darstellen.

Die Wege, auf denen dieses Ziel verfolgt wird, sind:

- Das Bürgerforum Altenpflege
- Ein Vortragsangebot für Bürger\*innen und Fachleute sowie in Gremien
- Broschüren und Ratgeber
- Internetauftritt der Beschwerdestelle

### **2.3.1. Bürgerforum Altenpflege**

Das Bürgerforum Altenpflege wird seit 2011 drei Mal jährlich durchgeführt. Ziel der Veranstaltung ist zum einen, über die Vielfalt der Unterstützungs- und Versorgungsangebote für ältere und pflegebedürftige Menschen in München zu informieren. Zum anderen soll die Veranstaltung auch ein Forum für Fragen und Diskussionen bieten. Um die Perspektive von Betroffenen angemessen zu repräsentieren, sind in der Regel nicht nur Fachexpert\*innen, sondern auch Betroffenenvertreter\*innen auf dem Podium repräsentiert.



Nach einer pandemiebedingten Unterbrechung fand das Bürgerforum ab Juli 2022 wieder in Präsenz im Alten Rathaus statt. Aufgrund des Umstandes, dass der Großteil der Besucher\*innen hinsichtlich einer Corona-Infektion zur Risikogruppe gehört, wurde ein freiwilliges Hygienekonzept umgesetzt. Dieses beinhaltete unter anderem eine Begrenzung der Teilnehmerzahlen auf 200 zugelassene Besucher\*innen. Das 25-jährige Jubiläum der Beschwerdestelle im Jahr 2022 wurde im Rahmen des ersten Präsenz-Bürgerforums begangen. Die Veranstaltung sollte genutzt werden, um das Thema „Lebensqualität im Alter und bei Pflegebedürftigkeit“ mit Bürger\*innen zu diskutieren. In Zusammenarbeit mit der Hochschule München fand <sup>18</sup>, ergänzend zu den Vorträgen, eine kleine Umfrage statt: Soziale Teilhabe, Gesundheit, Selbstbestimmung und finanzielle Sicherheit wurden auf die Frage nach Aspekten, die für ein gutes und schönes Leben im Alter besonders wichtig sind, am häufigsten genannt. Auch die zweite Präsenzveranstaltung im Jahr 2022 zum Thema „Altersbedingte Veränderungen von Hören, Sehen, Gleichgewicht“ stieß auf zahlreiche und positive Resonanz.

Das Ziel, einfache und am Bedarf der Nutzer\*innen ausgerichtete, Informationen zur Verfügung zu stellen, wurde zwischen 2020 bis zum Frühjahr 2022 durch alternative Maßnahmen verfolgt. Diese wurden anstelle des Bürgerforums durchgeführt, das aufgrund der Coronapandemie in diesem Zeitraum nicht stattfinden konnte. Im Rahmen mehrerer umfassender Anschreibeaktionen wurden Bürger\*innen zum Sachstand bezüglich des Bürgerforums informiert und mit Informationsmaterialien

<sup>18</sup> Die vollständige Darstellung der Auswertungsergebnisse ist auf der Website der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege zu finden unter: <https://stadt.muenchen.de/infos/altenpflege-beschwerdestelle.html>

versorgt. Thematisch ging es beispielsweise um die Ausweitung der Verwendungsmöglichkeiten des Entlastungsbetrages der Pflegeversicherung oder um die Frage, wie das Leben alter und pflegebedürftiger Menschen zu Hause sichergestellt werden kann – auch in außergewöhnlichen Situationen wie der Coronapandemie. Zum oben genannten präventiven Beratungsangebot zur Abrechnung in der ambulanten Pflege fand eine umfassende Anschreibreaktion statt. Im Frühjahr 2022 wurde im Rahmen der Aktionswoche „Zu Hause daheim“ des Bayerischen Staatsministeriums für Familie, Arbeit und Soziales eine digitale Veranstaltung zu Wohn- und Versorgungsformen für Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf durchgeführt.

### **2.3.2. Vortragsangebot für Bürger\*innen und Fachleute**

Die Beschwerdestelle hält ein Vortragsangebot vor mit dem Ziel, den Bürger\*innen die spezielle Expertise der Beschwerdestelle zur Verfügung zu stellen.

Das Vortrags-Portfolio beinhaltet folgende Sachthemen:

- Wie finde ich eine geeignete Pflege-, Wohn und Versorgungsform im Alter?
- Wie kann ein sicheres Leben zu Hause, auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit, gelingen?
- Welche Wohn- und Versorgungsformen stehen für Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf zur Verfügung?
- Welche Kosten können im Fall von Hilfe- und Pflegebedürftigkeit entstehen und welche Leistungen stehen zur Finanzierung zur Verfügung?
- Kosten und Finanzierung bei ambulanter Pflege

Mit dem Vortragsangebot konnten im Berichtszeitraum rund 720 Hörer\*innen erreicht werden. Einen Schwerpunkt bildeten Vorträge, die sich an Senior\*innen mit Migrationsgeschichte richteten. Die Kooperationen mit dem Projekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ des Sozialreferates, der Informationskampagne „Brücken bauen“ sowie „Mimi – mit Migranten für Migranten in Bayern“ waren dabei sehr wertvoll. Die Kontakte führten schließlich zu mehreren Vortragsveranstaltungen für japanische und thailändische Senior\*innen.

Auch Fachkolleg\*innen und Auszubildende der Pflege konnten mit dem Vortragsangebot erreicht werden. Verstetigt wurde die Beteiligung an den Schulungen des neu gegründeten Fachdienstes Bezirkssozialarbeit 60+ des Sozialreferates.

### **2.3.3. Broschüren und Ratgeber**

Broschüren und Ratgeber bieten Bürger\*innen einen ersten niedrigschwelligen Überblick. Gerade in Verbindung mit weiterführenden Adressen werden sie gut angenommen – so die Erfahrung der Beschwerdestelle. Aus diesem Grunde und aufgrund ihrer Lage in der Stadtmitte hält die Beschwerdestelle umfassendes Informationsmaterial rund um das Thema Pflege vor. Es handelt sich dabei sowohl um selbst herausgegebene Ratgeber der



Beschwerdestelle bzw. der Landeshauptstadt München als auch um Ratgeber anderer Träger. Alle Informationsmaterialien werden auf Wunsch auch zugesandt. Eine eigens konzipierte Adressbroschüre ergänzt die Ratgeber der Beschwerdestelle seit 2020. Die eigenen Ratgeber werden häufig auch von Fachdiensten angefragt. Mehrere tausend Ratgeber konnten im Berichtszeitraum verschickt werden.

## **2.4. Gremien**

### **2.4.1. Teilnahme an Gremien**

Auf regionaler Ebene erfolgt seit vielen Jahren die regelmäßige Teilnahme an der Münchner Pflegekonferenz (Sozialreferat), am Arbeitskreis Versorgung (Gesundheitsbeirat /Gesundheitsreferat) und am Arbeitskreis Alter und Pflege (Quartalsaustausch der Führungskräfte in den mit Pflege beschäftigten Referaten/ wechselnde Federführung).

Während der Pandemie fand letzterer nur eingeschränkt statt. Stattdessen erwiesen sich die beiden wöchentlichen Videokonferenzen, die vom Sozialreferat initiiert wurden und sich mit allen Fragen rund um das Pandemiegeschehen befassten, als sehr hilfreich. Damit konnte sowohl die stadtinterne, referatsübergreifende Kommunikation, als auch der Austausch mit Vertreter\*innen von Pflegeeinrichtungen gewährleistet werden. Zahlreiche Umsetzungsfragen wurden in diesem Zusammenhang geklärt.

Seit der Gründung im Jahr 1999 engagiert sich die Beschwerdestelle durchgängig in der „Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen (BAG)“. Gemeinsames Ziel der Mitglieder ist die Verbesserung der Lebenssituation alter, pflegebedürftiger Menschen, zum Beispiel durch Sensibilisierung der Öffentlichkeit. Da die Mitglieder in unterschiedlicher Trägerschaft tätig sind, erfolgt die Umsetzung dann durch die einzelnen Mitglieder vor Ort – in Abhängigkeit vom jeweiligen Träger.

### **2.4.2. Lenkungskreis Pflege und Task Force Pflege**

Die Beschwerdestelle ist seit Konstituierung des Gremiums „Task Force Pflege“ im Mai 2022 festes Mitglied, die Geschäftsführung für dieses Gremium liegt beim Gesundheitsreferat.

Die Taskforce Pflege erarbeitet unter anderem Empfehlungen zur Vorlage beim Lenkungskreis Pflege unter der Leitung der Dritten Bürgermeisterin Frau Verena Dietl:

- zur Entwicklung von kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen von beruflich Pflegenden sowie der Pflegeausbildungen, insbesondere in den städtischen Gesellschaften München Klinik und MÜNCHENSTIFT
- zur Identifikation prioritärer Themenfelder in einer kommunalen Strategie, um langfristige Handlungsoptionen zur Verbesserung der Pflege- und Arbeitsbedingungen

sowohl in den Kliniken wie in den Langzeitpflegeeinrichtungen von beruflich Pflegenden, Bewohner\*innen, Patient\*innen und Betroffenen sowie deren Angehörigen zu entwickeln und dem Stadtrat zur Beschlussfassung vorzulegen und

- Beauftragt ist außerdem, Schnittstellen und Gremien, die in der Stadtverwaltung (GSR, SOZ, RAW, KVR und DIR) in Bezug auf Pflege vorhanden sind, sowie Projekte, auf Synergien zu überprüfen.

Im Rahmen des Lenkungskreises Pflege wurden seit Dezember 2022 bereits eine Vielzahl an Vorhaben, Angeboten und Projekten zur Umsetzung vorgeschlagen, mit dem Ziel einer Verbesserung der Situation der Pflegeausbildungen, der Unterstützung der Anerkennungsverfahren ausländischer Pflegequalifikationen, der Unterstützung in der Wohnsituation, der Unterstützung in der Kinderbetreuung, in der Mobilität, der kulturellen Teilhabe und Freizeitgestaltung sowie beim Berufsverbleib und der Berufsrückkehr. Die Referate befinden sich seit Januar 2023 in der Konzeptionierung dieser Empfehlungen. Die Beschwerdestelle ist damit direkt in der Lage, die Erfahrungen aus ihrer Arbeit in dieses Gremium einfließen zu lassen.

### **3. Erkenntnisse der Beschwerdestelle**

Es zeigen sich in drei Bereichen Trends und Erkenntnisse:

- Die Überlastung von Bürger\*innen bezüglich der Finanzierung von Pflege. Dieser Trend zeichnet sich in der Beschwerdestelle seit Jahren ab, zeigt sich aber im Berichtszeitraum besonders deutlich: Bürger\*innen sind zunehmend mit den Pflegekosten überfordert. Hinzu kommt die Unsicherheit hinsichtlich zukünftiger Entwicklungen, denn die prospektiven Kostensteigerungen sind kaum einschätzbar. Hinzu kommt, dass die Nachvollziehbarkeit von Rechnungen immer anspruchsvoller wird. Neben einem guten Beratungsangebot, das in München zweifelsfrei besteht, wäre langfristig eine grundlegendere Lösung anzustreben (Weiterentwicklung der sozialen Pflegeversicherung). Die Beschwerdestelle selbst wird ihr Angebot zur präventiven anbieterneutralen Beratung zu Kosten in der (ambulanten) Pflege deshalb weiter bekannt machen. Die Daten der Beschwerdestelle bestätigen jedoch auch die Forderungen des Sozialreferates bezüglich einer nachhaltigen Weiterentwicklung der sozialen Pflegeversicherung. Diese sollte kurzfristig zu einer echten Senkung bzw. Deckelung der Eigenanteile führen und langfristig das finanzielle Risiko, das Pflegebedürftigkeit mit sich bringt, voll absichern. Das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG), das zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes vom Bundeskabinett verabschiedet wurde, soll Leistungssteigerungen für Betroffene bringen. Eine Vereinfachung hinsichtlich der Nachvollziehbarkeit von Kosten ist jedoch nicht zu erwarten.

- Die Beschwerdestelle trifft in allen Versorgungsformen zunehmend auf alleinstehende alte Menschen, die in prekären Lebenssituationen leben. Gekennzeichnet sind diese durch komplexe körperliche Krankheiten, eingeschränkte Fähigkeiten zur Regelung der eigenen Angelegenheiten und zur Problemlösung sowie sozialer Isolation. Die Betroffenen sind gesellschaftlich kaum sichtbar und können am digitalen Leben nicht partizipieren. Ihre Versorgung erfordert ein Maximum an Kompetenzen, Professionalität und Zeit. In Verbindung mit der fragilen Personalsituation können hier gefährdende Situationen entstehen.
- Gezielte Vernetzungsarbeit ist nötig, um in der oben genannten Situation angemessen reagieren zu können. Die Beschwerdestelle kooperiert deshalb seit Jahren mit der Heimaufsicht. Eine Weiterleitung erfolgt im Fall von Hinweisen auf allgemeine, über den konkreten Einzelfall hinaus gehende, Pflegemängel in einer vollstationären Pflegeeinrichtung, bei Gefährdungssituationen oder bei strafrechtlich relevanten Vorwürfen. Im ambulanten Bereich soll zukünftig die Zusammenarbeit mit der neu gegründeten Bezirkssozialarbeit 60+ noch intensiviert werden. Insgesamt ist das umfassende und gut funktionierende Angebot der offenen Altenhilfe bei der beschriebenen Problematik von großem Vorteil.