

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Kersten Artus (Fraktion DIE LINKE) vom 01.08.11

und Antwort des Senats

- Drucksache 20/1151 -

Betr.: Beschwerdetelefon Pflege – was bringt es, was nutzt es, wie bekannt ist es?

Das „Pflegetelefon Hamburg“ wurde eingestellt. An seine Stelle trat das „Beschwerdetelefon Pflege“.

Ich frage den Senat:

- 1. Seit wann gibt es das „Pflegetelefon Hamburg“ nicht mehr und warum wurde stattdessen das „Beschwerdetelefon Pflege“ eingerichtet?*

Das „Beschwerdetelefon Pflege“ (BTP) ist zum 1. Juli 2009 aus dem „Pflegetelefon Hamburg“ (PT) hervorgegangen. Die allgemeinen Informations- und Beratungsleistungen zu Pflege Themen, die bisher allein vom Pflegetelefon für ganz Hamburg erbracht wurden und ca. 80 % der Gesamtleistungen ausmachten, werden seit Juli 2009 von neun regionalen Pflegestützpunkten (PSP) übernommen.

Die Träger des Pflegetelefon Hamburg haben 2009 vereinbart, neben den PSP eine zentrale und niedrigschwellige Beschwerdestelle zu allen Pflege Themen unter der neuen Bezeichnung „Beschwerdetelefon Pflege“ weiterzuführen.

- 2. Wie viele Anrufe registriert das Beschwerdetelefon? Bitte tägliche, wöchentliche und monatliche Durchschnittswerte angeben. Haben sich die Anrufe in ihrer Anzahl verändert, seit es das Pflegetelefon Hamburg nicht mehr gibt und wenn ja, wie?*

Die Dokumentation des ehemaligen Pflegetelefon Hamburg und des Beschwerdetelefon Pflege erfasst ausschließlich Erstkontakte, keine „Anrufe“ insgesamt.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Erstkontakte beim Pflegetelefon vom 1. Juli 2006 bis 30. Juni 2008 und beim Beschwerdetelefon Pflege ab 1. Juli 2009 bis 30. Juni 2011, jeweils in Zwölfmonatseinheiten. Zu rund 97% erfolgt der Erstkontakt telefonisch.

Im Zeitraum 1. Juli 2008 bis 30. Juni 2009 war das Pflegetelefon Hamburg Bundes-Modellpflegestützpunkt. Neben der allgemeinen Beratung zu Pflege Themen und der Bearbeitung von Beschwerden wurden auch Modelle von Case- und Care-Management erprobt. Es gab befristet eine erweiterte Personalausstattung für die aufsuchende regionale Fallarbeit. Diese Leistungen sind in die Dokumentation für diesen Zeitraum eingeflossen. Die Zahlen sind deshalb für einen Vergleich der Erstkontakte zwischen Pflegetelefon und Beschwerdetelefon Pflege nicht geeignet.

	01.07.2006 bis 30.06.2007	01.07.2007 bis 30.06.2008	01.07.2009 bis 30.06.2010	01.07.2010 bis 30.06.2011
	Pflegetelefon Hamburg		Beschwerdetelefon Pflege	
Erstkontakte	1.774	1.855	1.020	575
Durchschnitt monatlich	147,8	154,6	85,0	47,9
Durchschnitt wöchentlich	34,1	35,7	19,6	11,0
Durchschnitt je Arbeitstag (AT)	7,1 (251 AT)	7,3 (253 AT)	4,0 (255 AT)	2,2 (257 AT)

Quelle: Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

Die Zahl der Erstkontakte beim Beschwerdetelefon Pflege ist wie erwartet im Zuge der Einrichtung der Pflegestützpunkte und der Konzentration auf Beschwerden gesunken.

3. Welche Art Beschwerden werden an das Beschwerdetelefon Pflege gerichtet? Bitte einige typische und auch untypische Beispiele angeben. Bitte auch das Verhältnis beschwerdeführende Angehörige und beschwerdeführende Gepflegte angeben.

	in Prozent (Mehrfachnennungen möglich)
Beschwerden über Heime	46,9
Beschwerden über ambulante Dienste	30,5
Beschwerden über Pflegekassen	10,1
Beschwerden über diverse andere Einrichtungen und Dienste (z. B. über Servicewohnanlagen, Ärzte, Gesetzliche Betreuer, den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung, die Grundsicherungs- und Sozialämter, Krankentransporte, etc.)	21,9

Quelle: Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Berichtszeitraum 1. Juli 2009 bis 30. Juli 2011; Mehrfachnennungen sind möglich.

Typische Beschwerden sind beispielsweise:

- Mangelnde Körperpflege, Flüssigkeitsversorgung, fehlendes Anreichen von Mahlzeiten, hygienische Mängel in der Pflegeeinrichtung.
- Zu wenig Betreuung und Bewegung, Bewohner müssen zu lange auf Personal warten, wenn sie die Klingel betätigen.
- Häufig wechselnde Pflegekräfte.
- Mangelnde Kommunikation zwischen Einrichtung und Bewohner/Angehörige.
- Pflegeverträge werden gekündigt.
- Abrechnungen der Pflegedienste stimmen nicht.
- Verspätete Zahlungen des Pflegegeldes durch die Pflegekassen.

Seltener sind beispielsweise Beschwerden über die Besondere stationäre Dementenbetreuung, die Übernahme von Transportkosten oder Fragen der Umsetzung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen.

Beschwerdeführer	Anteil an den Beschwerden in Prozent
Angehörige (Pflegepersonen und sonstige Bezugspersonen)	69,5
Gepflegte Person	17,0
Sonstige Personen (u.a. Pflegekräfte, gesetzliche Betreuer, Ehrenamtliche, Nachbarn etc.)	13,5

Quelle: Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Berichtszeitraum 1. Juli 2009 bis 30. Juni 2011; Mehrfachnennungen sind möglich.

4. Inwiefern werden Personen beraten, die keine Beschwerde erheben, sondern eine Beratung/Auskunft wollen?

Das Beschwerdetelefon Pflege gibt in diesen Fällen Auskunft und führt eine Erstberatung durch. Für zukünftige Informations- und Beratungsanfragen wird die Person über das Angebot der Pflegestützpunkte informiert.

5. Welche Dauer haben die Telefongespräche im Durchschnitt und gibt es Maßgaben für eine zeitliche Begrenzung in der Gesprächsführung?

Dauer des Gespräches	Anteil an den telefonischen Erstkontakten in Prozent
weniger als 10 Minuten	34,6
zwischen 10 und 30 Minuten	44,3

zwischen 30 und 60 Minuten	18,0
länger als 60 Minuten	3,1

Quelle: Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Berichtszeitraum 01.07.2009 bis 30.06.2011; Mehrfachnennungen sind möglich.

Es gibt keine Vorgaben für eine zeitliche Begrenzung der Gesprächsführung.

6. *Wie viele Personen betreuen das Beschwerdetelefon und welche Qualifikation haben sie, um angemessene Auskünfte zu erteilen? Wie wird die Tätigkeit am Beschwerdetelefon vergütet?*

Die zwischen den Pflegekassen und der zuständigen Behörde vereinbarte Personalausstattung für das Beschwerdetelefon Pflege beträgt 1,0 Vollzeitstelle. Derzeit ist die Stelle mit einer Vollzeitkraft besetzt, die über die Qualifikation als Verwaltungsangestellte mit langjähriger Beratungserfahrung zu Pflege Themen verfügt. Im Bedarfsfall wird das Beschwerdetelefon durch eine Pflegefachkraft und eine Pflegefachwirtin unterstützt.

Gemäß den Eingruppierungsmerkmalen für Beratungstätigkeiten im sozialen Bereich ist eine Einstufung der Stelle in die Entgeltgruppe E 9 des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst der Länder erfolgt.

7. *Die Erreichbarkeit des Beschwerdetelefons beträgt lediglich zwölf Stunden in der Woche insgesamt (Mo, Di, Mi, Fr 9 bis 12 Uhr, Do 14 – 17 Uhr). Gibt es Warteschleifen und wenn ja, wie lange müssen Anrufer und Anruferinnen warten, bis sie jemanden erreichen?*

Eine Kontaktaufnahme zum Beschwerdetelefon Pflege ist über die persönliche telefonische Erreichbarkeit am Montag, Dienstag oder Freitag zwischen 9 und 12 Uhr und am Donnerstag zwischen 14 und 17 Uhr möglich und darüber hinaus wie folgt:

- Mailanfragen und Basisinformation über eine Homepage jederzeit rund um die Uhr .
- Telefonische Erreichbarkeit jederzeit rund um die Uhr über Anrufbeantworter und Rückruf.
- Über die zentrale Telefon - Nr. 428 28 – 0 des Hamburg-Service, der entweder zum Beschwerdetelefon Pflege durchstellt oder eine Mailnachricht an das Beschwerdetelefon Pflege sendet.
- Jederzeit nach individueller Vereinbarung.

Es gibt keine Warteschleifen.

8. *Wie häufig ergeben sich persönliche Termine?*

Persönliche Termine werden nach Bedarf und Erfordernis vereinbart. Sie werden statistisch nicht erfasst.

9. *Das Beschwerdetelefon ist auch per E-Mail erreichbar. Wie häufig wird die Möglichkeit genutzt? Wie lange dauert es, bis Beschwerdeführende eine inhaltliche Antwort erhalten?*

Zwischen dem 1. Juli 2009 und dem 30. Juni 2011 ist insgesamt 29 Mal eine Erstkontaktaufnahme per E-Mail erfolgt.

Das Beschwerdetelefon Pflege ist im Rahmen seines Konzeptes verpflichtet, nach Erhalt der Beschwerde innerhalb von zwei Arbeitstagen bzw. innerhalb von zwei Arbeitstagen nach einem Wochenende oder Feiertagen eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer zu geben. Die Dauer bis zur Erteilung einer inhaltlichen Antwort ist von der Art und dem Inhalt der Beschwerde abhängig und kann individuell sehr unterschiedlich sein.

10. *Steht auch der klassische Postweg Beschwerdeführenden zur Verfügung und wenn ja, wie oft wird er genutzt? Wie lange dauert es, bis Beschwerdeführende eine inhaltliche Antwort erhalten?*

Es ist jederzeit möglich, sich mit seinem Anliegen per Brief oder Fax an das Beschwerdetelefon Pflege zu wenden. Dies ist zwischen dem 1. Juli 2009 und dem 30. Juni 2011 insgesamt zweimal erfolgt. Im Übrigen siehe Antwort zu 9.

11. Die Beratung am Beschwerdetelefon ist laut Selbstauskunft vertraulich und unabhängig. In welcher Form werden Beschwerden aufgearbeitet, um Missstände abzustellen und wie ist dies in der Vergangenheit geschehen?

Die Prinzipien der Beschwerdeklärung sind seit 1999 vom Pflgetelefon Hamburg entwickelt, vom Beschwerdetelefon Pflege übernommen und in einem Fachkonzept zusammengefasst worden.

Das Beschwerdetelefon handelt stets in Absprache und mit Erlaubnis der/des Beschwerdeführenden. Die/der Beschwerdeführende wird über die Schritte der Beschwerdebearbeitung informiert.

Die Hilfe zur Selbsthilfe ist ein wesentlicher Grundsatz und ein Ziel des Beschwerdemanagements. Soweit es möglich ist, wird die/der Beschwerdeführende so beraten, dass sie/er eine Eigenklärung seines Anliegens durchführen kann.

Ist dies nicht möglich oder Hilfe gewünscht, kann das Beschwerdetelefon Pflege die/den Beschwerdeführer auf unterschiedliche Weise unterstützen, z. B. indem:

- das Beschwerdetelefon Pflege unter Beteiligung der/des Beschwerdeführenden die Moderation zwischen den streitenden Parteien übernimmt,
- durch das Beschwerdetelefon Pflege eine Klärung der Beschwerde ohne die/den Beschwerdeführenden stattfindet,
- mit Zustimmung der/des Beschwerdeführenden weitere Institutionen eingeschaltet werden.

Zur fachlichen Steuerung ist eine Lenkungsgruppe eingesetzt. Die Lenkungsgruppe besteht aus Vertretern der Pflegekassen, der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, des Landesseniorenbeirats und des Bezirksamts Hamburg-Mitte und ist u.a. ein wichtiges Organ für die übergeordnete Weiterverfolgung von Beschwerden.

Darüber hinaus wird der Landespflegeausschuss mit Erkenntnissen des Beschwerdetelefon Pflege befasst, die dort aus der Beschwerdebearbeitung gewonnen worden sind. Der Landespflegeausschuss kann nach § 92 SGB XI einvernehmlich Empfehlungen zur pflegerischen Versorgung abgeben.