

<b>Landeshauptstadt Magdeburg</b> - Der Oberbürgermeister -		Datum 28.02.2008
Dezernat V	Amt V/02	<b>Öffentlichkeitsstatus</b> öffentlich

**I N F O R M A T I O N**

**I0065/08**

Beratung	Tag	Behandlung
Der Oberbürgermeister	11.03.2008	nicht öffentlich
Gesundheits- und Sozialausschuss	09.04.2008	öffentlich

Thema: Verbesserung der Pflegequalität in der LH Magdeburg

Dass die Qualität der Pflege ein gesamtgesellschaftliches Thema ist, wird aus dem Bericht des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS) zur "Qualität in der ambulanten und stationären Pflege" ableitbar. So wird darin zwar 2007 eine Verbesserung gegenüber 2003 attestiert, zugleich werden jedoch immer noch erhebliche Mängel aufgezeigt. Ebenso wird im Schlussbericht der Enquête-Kommission „Demographischer Wandel“ des Deutschen Bundestages konstatiert, dass es nicht ausreichen würde, Qualitätssicherung allein auf zwei Prüfungsinstanzen (Heimaufsicht und Pflegekassen) zu fokussieren. Die Strukturmerkmale von Qualität reichten weiter, als Heimgesetz und Pflege-Versicherungsgesetz vorgeben und zudem brächten Qualitätskontrollen nicht zwangsläufig eine bessere Qualität. Vielmehr wäre Qualität nicht im Konflikt, sondern nur im Dialogverfahren mit allen Beteiligten erreichbar. Pflegemissstände haben deutschlandweit und in der LH Magdeburg ältere Menschen und deren Angehörige sowie die Fachöffentlichkeit verunsichert.

Deshalb sollen die kommunalen Mitwirkungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Pflegequalität in Magdeburg erweitert werden.

In Anbetracht der fortschreitenden Marktorientierung und der Einbindung zivilgesellschaftlichen Engagements wird seit einiger Zeit ein neues Selbstverständnis der kommunalen Aufgabe in der Altenarbeit und der Pflege diskutiert. Der Kommune kommt dabei zunehmend die Rolle der Moderatorin und Arrangeurin zu. In Bezug auf die Pflege thematisiert sie Aufgaben wahrzunehmen wie die Einschätzung der Angebots- und Nachfrageentwicklung sowie die Stärkung von Verbraucherinteressen.

Konkret und auch in der Konsequenz auf die Schließung des Altenpflegeheimes Am Luisengarten werden folgende Maßnahmen zur Verbesserung der Pflegequalität ergriffen:

- Einrichtung einer neutralen kommunalen Beschwerde- und Schlichtungsstelle bei Mängeln und Konflikten in der ambulanten und stationären Pflege;

- Entwicklung von Kooperationsstrukturen zur Entwicklung eines trägerübergreifenden Qualitätsmanagements in der LH Magdeburg im Rahmen eines sogenannten „Pfleigestammtisches“.

Bei der Einrichtung der Beschwerde- und Schlichtungsstelle greift die Fachverwaltung auf ein in verschiedenen Kommunen erprobtes Modell zurück, welches jedoch funktionierende Kooperationsstrukturen im Rahmen eines „Pfleigestammtisches“ voraussetzt.

Der Einrichtung einer neutralen kommunalen Beschwerde- und Schlichtungsstelle liegt die Überlegung zugrunde, dass gerade die Rückmeldungen der betroffenen Menschen auf Defizite bei der Leistungserbringung und auf Verbesserungsbedarfe für eine kundenorientierte Qualitätsentwicklung unverzichtbar sind. Nicht selten sehen Betroffene aus Unkenntnis über zuständige Stellen oder aus Angst vor negativen Konsequenzen davon ab, auf Missstände aufmerksam zu machen.

Die vorgesehene Beschwerde- und Schlichtungsstelle soll Anlauf - und Vermittlungsstelle bei Mängeln und Konflikten im Handlungsfeld Pflege sein. Die vorgesehene Beschwerde- und Schlichtungsstelle hat keine gesetzliche Legitimation, Auflagen zu erteilen bzw. gegen den Willen von Leistungsanbietern zu kontrollieren. Sie versteht sich vielmehr als ein Instrument zur Qualitätsentwicklung in der Altenpflege auf der Basis freiwilliger Kooperation von ambulanten Diensten, stationären und teilstationären Einrichtungen im Rahmen des § 8 Pflegeversicherungsgesetz.

Die Beschwerde- und Schlichtungsstelle setzt konzeptionell an der bestehenden Struktur des Magdeburger Zentralen Informationsbüros Pflege an.

Ziele der Arbeit sind:

- Stärkung des Verbraucherschutzes durch die Einführung einer öffentlichen Beschwerdekultur
- Herstellen von Transparenz zu Pflegestandards durch die Hinterlegung aktueller Qualitätsberichte der Pflegeanbieter für eine öffentliche Einsichtnahme
- Förderung von Kooperation und Innovation bei den Leistungsanbietern durch die Entwicklung eines entsprechenden öffentlichen Qualitätsmanagements.

Die Seniorenvertretung, der Seniorenbeauftragte und die Heimbeiräte sollen ebenfalls eng in die Arbeit eingebunden werden.

Als niedrigschwelliges Angebot im Vorfeld der staatlichen Heimaufsicht richtet sich die Beschwerde- und Schlichtungsstelle an ältere Menschen und ihre Angehörigen oder den gesetzlichen Betreuer. Sie soll eine Lobbyfunktion für Betroffene oder deren legitimierte Beschwerdeführer z.B. deren Angehörige, Freunde oder Nachbarn als auch in der Pflege Tätige sein. Die Arbeitsfähigkeit der Beschwerde – und Schlichtungsstelle und des Kooperationsmodells zum Qualitätsmanagement (Pfleigestammtisch) soll in 2008 hergestellt sein und begrenzt sich territorial auf das Gebiet der Landeshauptstadt Magdeburg.

Bearb.: Herr Dr. Gottschalk  
Tel.: 540 3104