

**Unterrichtung**

Hannover, den 13.03.2025

Die Präsidentin des Niedersächsischen Landtages  
- Landtagsverwaltung -

**1. Jahresbericht der Beschwerdestelle Pflege im Büro der Landespatientenschutzbeauftragten**

siehe **Anlage**

(Verteilt am 14.03.2025)



**Landespatientenschutzbeauftragte  
-Beschwerdestelle Pflege-  
Dr. Nicole Sambruno Spannhoff**

Niedersächsisches Ministerium für  
Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung

Nds. Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung  
Beschwerdestelle Pflege  
Postfach 141, 30001 Hannover

**Präsidentin  
des Niedersächsischen Landtages  
- Landtagsverwaltung -  
Hannah-Arendt-Platz 1  
30159 Hannover**

Hannover,  
13.03.2025

## 1. Jahresbericht der Beschwerdestelle Pflege

Sehr geehrte Damen und Herren,

in der Anlage erhalten Sie den 1. Jahresbericht der Beschwerdestelle Pflege.

Die Übersendung erfolgt gemäß § 1a Abs. 3 des Niedersächsischen Pflegegesetzes  
(aktuelle Fassung vom 22.12.2021).

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

**Daniele Hunlede**  
Referentin Beschwerdestelle Pflege

Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach der Datenschutz-Grundverordnung finden Sie hier  
<http://www.ms.niedersachsen.de/isg/w-175384.htm>



Ausgezeichnet mit dem



**Dienstgebäude**  
Gustav Bratke-Allee 2  
30169 Hannover



Behinderten-  
parkplatz  
am Eingang

**Telefon**  
(05 11) 120-0

**Telefax**  
(05 11) 120-4296

**E-Mail**  
[Postfach@niedersachsen.de](mailto:Postfach@niedersachsen.de)

**Bankverbindung**  
Nord/LB (BLZ 250 500 00) Konto 106 021 322  
IBAN DE5225050000106021322  
BIC NOLADE2HXXX

# Erster Jahresbericht

## der

# Beschwerdestelle Pflege

im Büro der Landespatientenschutzbeauftragten



Auswertung der Einzelfallanliegen  
für den Zeitraum 01.01.2023 – 31.12.2023



**Niedersächsisches Ministerium für Soziales,  
Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung**  
Büro der Landespatientenschutzbeauftragten  
Beschwerdestelle Pflege  
Gustav-Bratke-Allee 2 | 30169 Hannover  
Tel 0511 120 4186 | Fax 0511 120 99 4186  
pflegeanliegen@ms.niedersachsen.de  
www.ms.niedersachsen.de

## **Inhalt**

<b>1. Hintergründe zur Einführung der Beschwerdestelle Pflege .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Gesetzliche Grundlagen.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Organisation und Aufbau der Beschwerdestelle Pflege .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Arbeitsinhalte der Beschwerdestelle Pflege .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 Einzelfallarbeit und Auswertungsergebnisse .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Netzwerkarbeit .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3 Öffentlichkeitsarbeit .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Fazit .....</b>	<b>23</b>

## **1. Hintergründe zur Einführung der Beschwerdestelle Pflege**

Im Jahr 2022 wurde mit dem § 1a des Niedersächsischen Pflegegesetzes (NPflegeG) die Beschwerdestelle Pflege eingeführt, um die Rechte und Interessen von Pflegebedürftigen sowie ihren An- und Zugehörigen zu stärken. Sie dient als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden und Anliegen rund um die Qualität und Organisation der pflegerischen Versorgung. Ziel ist es, Missstände frühzeitig zu erkennen, Lösungen zu finden und so zur Verbesserung der Pflege in Niedersachsen beizutragen.

Die Beschwerdestelle Pflege nimmt alle Hinweise zu individuellen und strukturellen Problemen entgegen, berät Betroffene zu ihren Möglichkeiten und Rechten und arbeitet mit allen relevanten Akteurinnen und Akteuren zusammen. Dabei prüft sie die geschilderten Sachverhalte sorgfältig, holt bedarfsorientiert Stellungnahmen der beteiligten Institutionen ein und leitet diese, sofern erforderlich, an die zuständigen Aufsichts- oder Fachstellen weiter. Darüber hinaus erfasst die Beschwerdestelle Pflege die an sie herangetragenen Informationen und wertet diese systematisch aus. Die vorliegenden Erkenntnisse werden in einem jährlichen Bericht zusammengefasst und dem Landtag sowie der Landesregierung zur Verfügung gestellt und sollen damit einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Qualität in der pflegerischen Versorgung in Niedersachsen leisten.

## 2. Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen sind im § 1a NPflegeG verankert.

Die Beschwerdestelle Pflege hat laut § 1a Absatz 1 NPflegeG die Aufgaben:

1. sich für die Wahrung der Rechte von pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen sowie Beschäftigten von Pflegeeinrichtungen einzusetzen,
2. auf eine Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der pflegerischen Versorgung hinzuwirken,
3. Beschwerden oder Hilfeersuchen entgegenzunehmen und den zugrunde liegenden Sachverhalt, auch unter Einbeziehung der (...) für die Sachverhaltsaufklärung zuständigen Stellen, zu prüfen,
4. die für die Überwachung oder für die Verfolgung und Ahndung von Rechtsverstößen zuständigen Stellen zu informieren, wenn sich Anhaltspunkte für einen Verstoß gegen eine Rechtsvorschrift ergeben,
5. die beschwerdeführenden und hilfesuchenden Personen über das Ergebnis der Prüfung zu informieren und gegebenenfalls Stellen zu nennen, die für das Anliegen Beratung anbieten.

Die Beschwerdestelle Pflege nimmt die ihr obliegenden Aufgaben unabhängig und weisungsungebunden wahr.

Zudem wird laut § 1a Absatz 2 NPflegeG die Beschwerdestelle Pflege verpflichtet mit den Behörden des Landes, den Kommunen, den Trägern von Pflegeeinrichtungen und ihren Vereinigungen, den Pflegekassen und ihren Vereinigungen, dem Medizinischen Dienst sowie den Interessenvertretungen der pflegebedürftigen Menschen, des Pflegepersonals und der pflegenden Angehörigen mit dem Ziel einer zügigen und transparenten Bearbeitung und Aufklärung zusammenzuarbeiten.

Laut § 1a Absatz 3 NPflegeG berichtet die Beschwerdestelle Pflege der Landesregierung und dem Niedersächsischen Landtag jährlich über ihre Arbeit. Dafür werden an die Beschwerdestelle herangetragene Anliegen erfasst und anonymisiert ausgewertet.

### 3. Organisation und Aufbau der Beschwerdestelle Pflege

Die Beschwerdestelle Pflege ist organisatorisch in das Büro der Landespatientenschutzbeauftragten im Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung integriert. Hintergrund hierfür ist, dass die medizinische und pflegerische Versorgung zahlreiche Schnittstellen aufweisen. Beide Versorgungsbereiche sind für die Bevölkerung unmittelbar miteinander verbunden. Durch diese organisatorische Ausrichtung wird die medizinische, pflegerische und darüber hinausgehende Versorgung der erkrankten und betroffenen Personen sektorenübergreifend gedacht und weiterentwickelt.

Für die Beschwerdestelle Pflege sind 2,5 Stellen/Vollzeitäquivalente (VZÄ) vorgesehen, die sich wie folgt zusammensetzen:

- Büroassistentin 0,5 VZÄ
- Bearbeiterin/ Bearbeiter 1 VZÄ
- Referentin/Referent 1 VZÄ

Die Organisationseinheit „Büro der Landespatientenschutzbeauftragten“ ist eine Stabsstelle und umfasst den Bereich Landespatientenschutz sowie die Beschwerdestelle Pflege und wird aktuell von der Landespatientenschutzbeauftragten Dr. Nicole Sambruno Spannhoff geleitet.

Nach erfolgter Novellierung des NPflegeG im Dezember 2021 folgte sukzessiv der Aufbau der Beschwerdestelle Pflege. Im Juni 2022 wurde die Stelle des Bearbeiters und im Oktober 2022 die der Referentin besetzt. Die Stelle der Büroassistentin ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch vakant.

Seit 2022 erfolgt kontinuierlich die Bekanntmachung der Beschwerdestelle Pflege über verschiedene Medien und Formate. So wurden zum Beispiel Treffen mit pflegerelevanten Institutionen und Organisationen initiiert sowie Informationsflyer erstellt.

Um die Aufgaben innerhalb der Organisationseinheit zielführend zu strukturieren, wurden für die konzeptionelle Ausgestaltung der Arbeit Prozessbeschreibungen für die interne und externe Zusammenarbeit vorgenommen und Checklisten erstellt.

## 4. Arbeitsinhalte der Beschwerdestelle Pflege

### 4.1 Einzelfallarbeit und Auswertungsergebnisse

Zentrale Aufgabe der Beschwerdestelle Pflege ist es, als unabhängige Anlaufstelle die Anliegen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger entgegenzunehmen, diese individuell zu beraten und bei der Lösung ihres Anliegens zu unterstützen.

Zur Fallbearbeitung gehört zunächst eine umfassende Aufnahme des vorgetragenen Anliegens sowie ein systematisches Clearing nach Art und Schwere des geschilderten Falles. Die überwiegende Anzahl der Beschwerden und Hilfeersuchen erreicht die Beschwerdestelle Pflege telefonisch. Schon die telefonische Beratung durch die Mitarbeitenden der Beschwerdestelle Pflege bietet vielen Betroffenen eine spürbare Entlastung, indem sie ihre Sorgen ernst nehmen, eine erste Orientierung geben und konkrete Handlungsmöglichkeiten aufzeigen — eine Wirkung, die durch die regelmäßige Rückmeldung der Betroffenen bestätigt wird.

Die Mitarbeitenden der Beschwerdestelle Pflege legen höchsten Wert auf eine individuelle und sorgfältige Bearbeitung jedes einzelnen Falls, um den spezifischen Anliegen und Bedürfnissen der Betroffenen bestmöglich gerecht zu werden. Durch eine detaillierte Sachverhaltserfassung, die persönliche Beratung und die Erörterung maßgeschneiderter Lösungsansätze wird sichergestellt, dass jede Beschwerde mit der gebotenen Sorgfalt behandelt wird und die Betroffenen eine zielgerichtete Unterstützung erhalten.

Den Ratsuchenden wird Raum und Zeit gegeben, ihr Anliegen in einem geschützten Rahmen ausführlich zu schildern, sodass eine passgenaue und einfühlsame Begleitung möglich ist. Ein möglicher Handlungs- und Lösungsansatz wird gemeinsam mit den Betroffenen bedarfsorientiert entwickelt.

Die Handlungspalette reicht dabei von der Förderung des Empowerments im Sinne der Selbstbestimmung und Lebensautonomie bis hin zur individuellen Fallklärung und engmaschigen Begleitung der Ratsuchenden durch die Mitarbeitenden der Beschwerdestelle Pflege. Zu den allgemeinen Hilfestellungen im Prozess des Empowerments gehören beispielsweise das Bereitstellen von Informationen und die Vermittlung möglicher Kontakte.

Bei Beschwerden sind dies in erster Linie die zuständigen Heimaufsichten und/oder der Medizinische Dienst. Wenn bei der Beratung deutlich wird, dass eine eigenständige Lösungsverfolgung nicht möglich ist, wird die Übernahme des gesamten Fallmanagements durch die Beschwerdestelle Pflege angeboten. Hierzu gehören beispielsweise die unmittelbare Sachverhaltsprüfung und die direkte Kommunikation mit den Verantwortlichen von pflegerischen Einrichtungen, um eine Klärung des Anliegens herbeizuführen.

Alle eingehenden Anliegen werden in einem standardisierten Verfahren erfasst und für eine anonymisierte Auswertung dokumentiert. Die Dokumentation und Auswertung bilden die Grundlage der gesetzlich vorgeschriebenen Berichtspflicht der Beschwerdestelle Pflege.

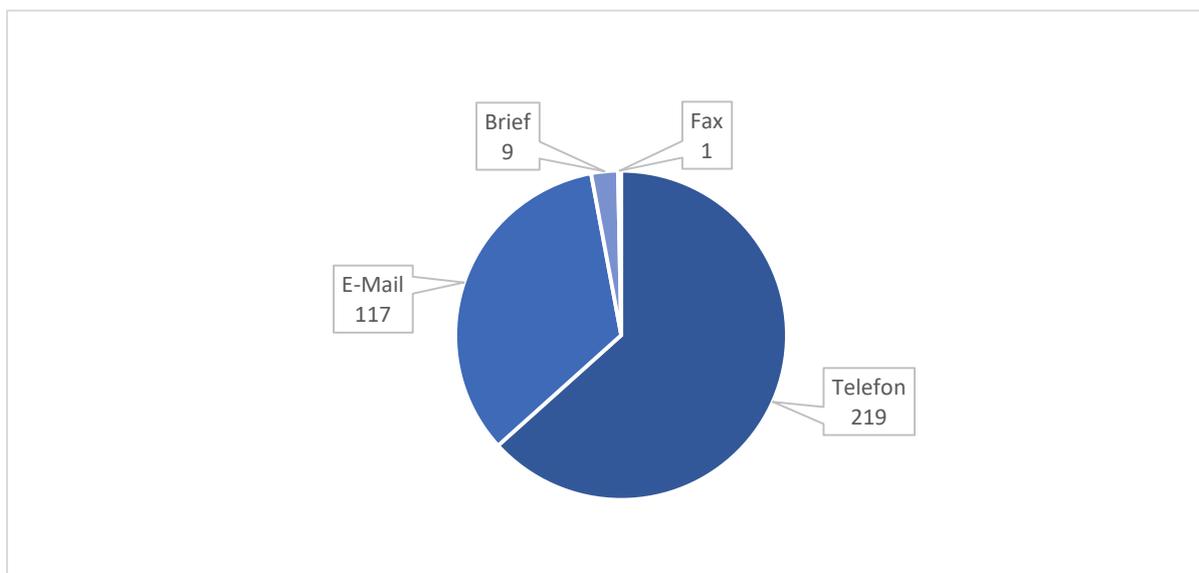
## Auswertungsergebnisse der Einzelfallarbeits

Seit dem Bestehen der Beschwerdestelle Pflege werden die Auswertungskriterien kontinuierlich hinsichtlich ihrer Aussagekraft geprüft, angepasst und optimiert. Dazu gehören neben der Erfassung statistischer Daten die thematische Kategorisierung der Anliegen, wie beispielsweise Pflegequalität, Hygiene oder Abrechnung.

Im Folgenden werden Auswertungen aus dem Datenmaterial vorgestellt, die unter anderem Aufschluss über die Anzahl und Art der Kontaktaufnahmen, der Beschwerdegründe sowie die Zuordnung der Anliegen zu den unterschiedlichen pflegerischen Versorgungssettings geben.

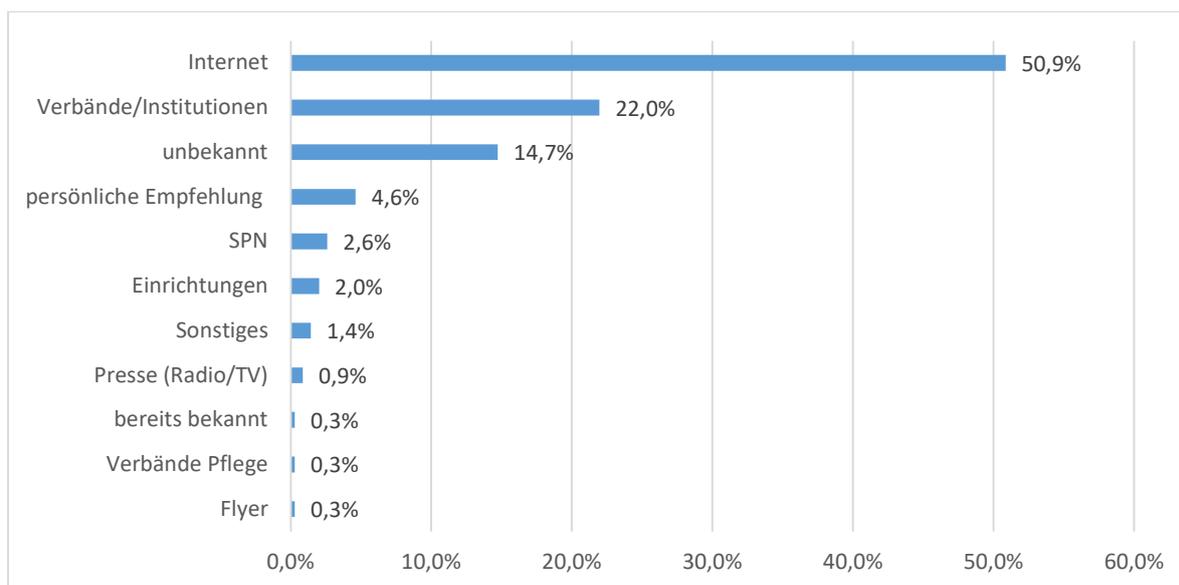
Insgesamt erreichten die Beschwerdestelle Pflege 346 Anliegen im Jahr 2023.

### Anliegen nach Eingangsart



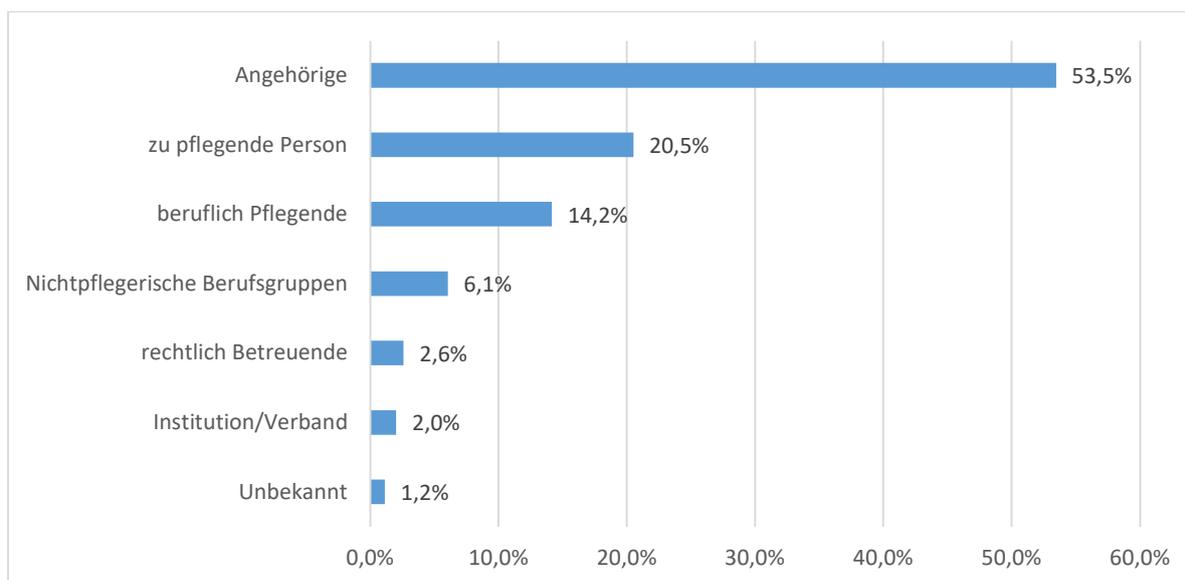
Die meisten Anfragen gehen bei der Beschwerdestelle Pflege per Telefon ein, danach folgen die Kontaktaufnahmen per E-Mail. Anschreiben per Post oder per Fax treffen nur vereinzelt ein.

## Kenntnis über die Beschwerdestelle Pflege



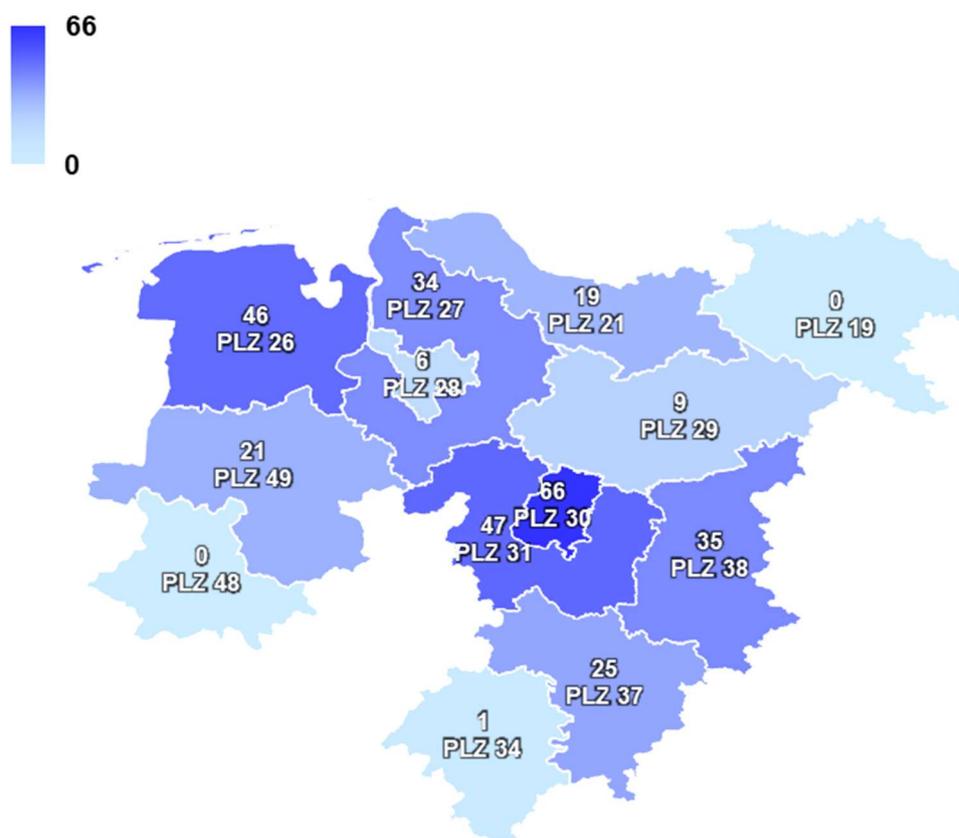
Das Auffinden der Beschwerdestelle Pflege erfolgt in etwa der Hälfte der Fälle über die Internetsuche. Verbände und Institutionen wie beispielsweise Sozialverbände oder Pflegekassen verweisen in 22 Prozent der eingehenden Fälle an die Beschwerdestelle Pflege weiter. Ein kleinerer Anteil der Petentinnen und Petenten wendet sich aufgrund einer persönlichen Empfehlung, durch Informationen der Senioren- und Pflegestützpunkte (SPN) oder durch Kenntnis über die Pflegeeinrichtungen an die Beschwerdestelle Pflege.

## Zuordnung der Petentinnen und Petenten



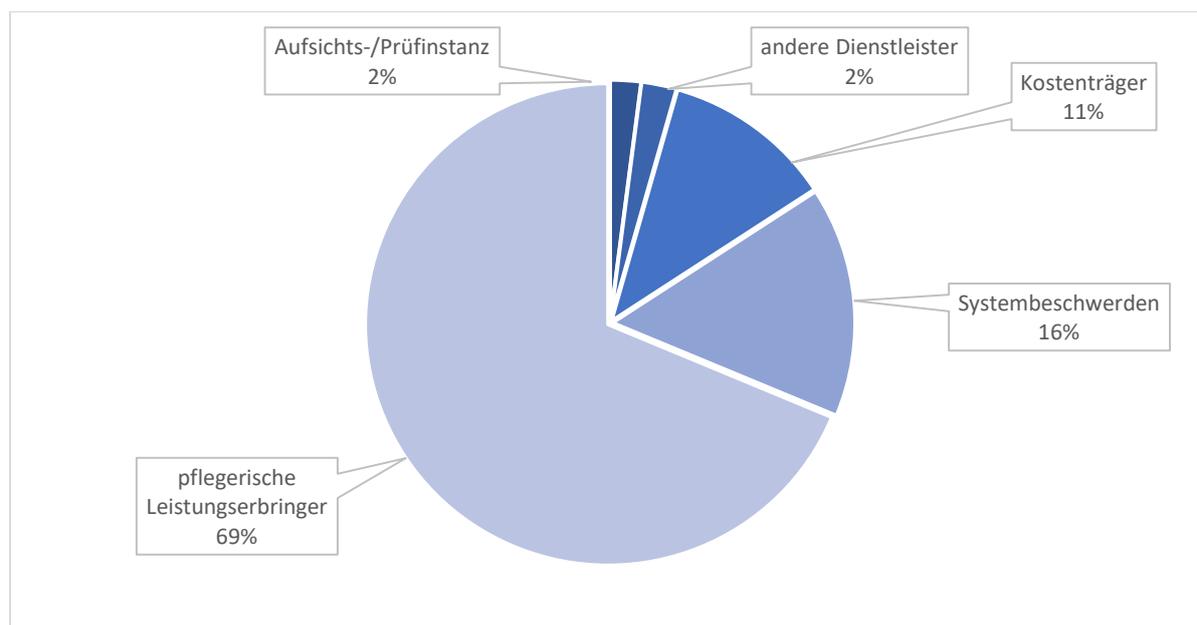
Die Beschwerdestelle Pflege wurde sowohl als Anlaufstelle für Beschäftigte in Pflegeeinrichtungen als auch für pflegebedürftige Personen sowie ihre An- und Zugehörigen geschaffen. Mehrheitlich melden sich mit über 50 Prozent aller Fälle An- und Zugehörige bei der Beschwerdestelle Pflege. Dies ist meist darauf zurückzuführen, dass die Gruppe der pflegebedürftigen Menschen nicht mehr in der Lage ist eigenständig zu handeln und in diversen Lebensbereichen und Zusammenhängen auf Unterstützung angewiesen ist. In rund 20 Prozent der Fälle melden sich pflegebedürftige Menschen direkt bei der Beschwerdestelle Pflege. In 14 Prozent der Fälle nutzen beruflich Pflegende und in knapp 6 Prozent andere in der Pflege Beschäftigte wie zum Beispiel Hauswirtschaftskräfte die Möglichkeit, Beschwerden und Anfragen an die Beschwerdestelle zu richten.

## Regionale Zuordnung der Anliegen



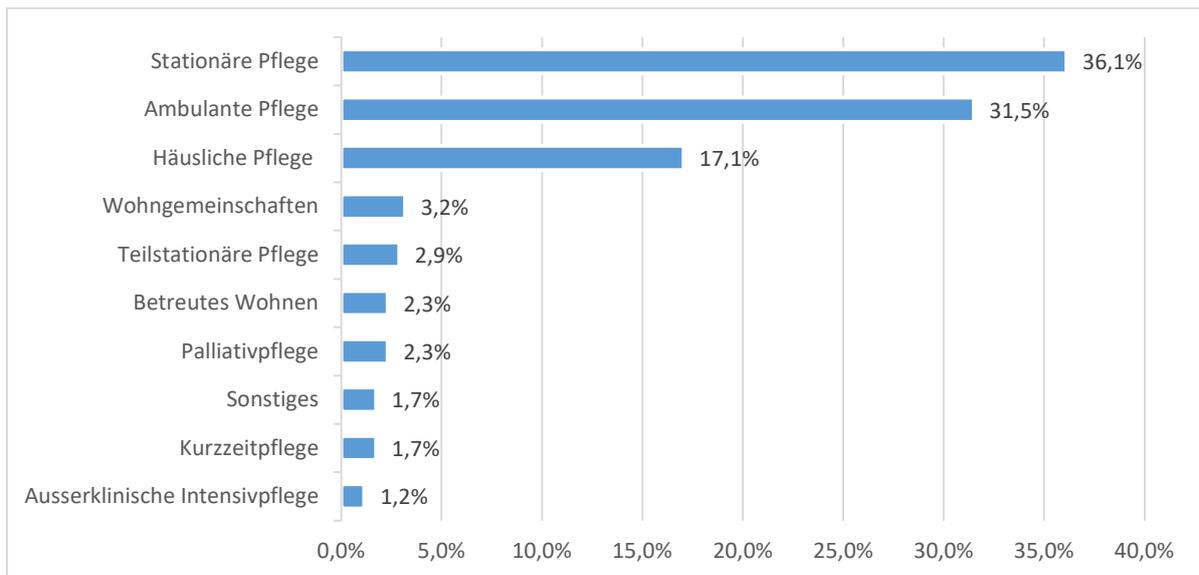
Die Karte zeigt die Anzahl der eingegangenen Anliegen nach Postleitzahlenbereichen. Die obere Zahl beziffert jeweils die Anzahl der Anliegen, darunter ist der Postleitzahlenbereich aufgeführt. Der Farbverlauf wird mit ansteigender Fallzahl dunkler. An dieser Stelle ist anzumerken, dass aufgrund der erstmaligen Auswertung zu diesem Zeitpunkt noch keine statistisch aussagekräftige Bewertung vorgenommen werden kann.

## Grundlegende Verteilung der Anliegen



Der überwiegende Anteil der Anliegen bezieht sich mit 69 Prozent auf die pflegerischen Leistungserbringer, zu denen ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen gehören. Mit 16 Prozent stehen Beschwerden im Zusammenhang mit grundsätzlichen Mängeln in der pflegerischen Versorgung und richten sich nicht gegen einzelne Akteurinnen oder Akteure. 11 Prozent der Fälle betreffen die Kostenträger, die überwiegend die Pflegekassen sind. Zu einem kleineren Anteil werden auch Beschwerden im Zusammenhang mit Aufsichts- und Prüfinstanzen wie dem Medizinischen Dienst oder der Heimaufsicht gemeldet. Zu den anderen Dienstleistern gehören beispielsweise Anbieter von Betreuungsleistungen oder hauswirtschaftlichen Angeboten.

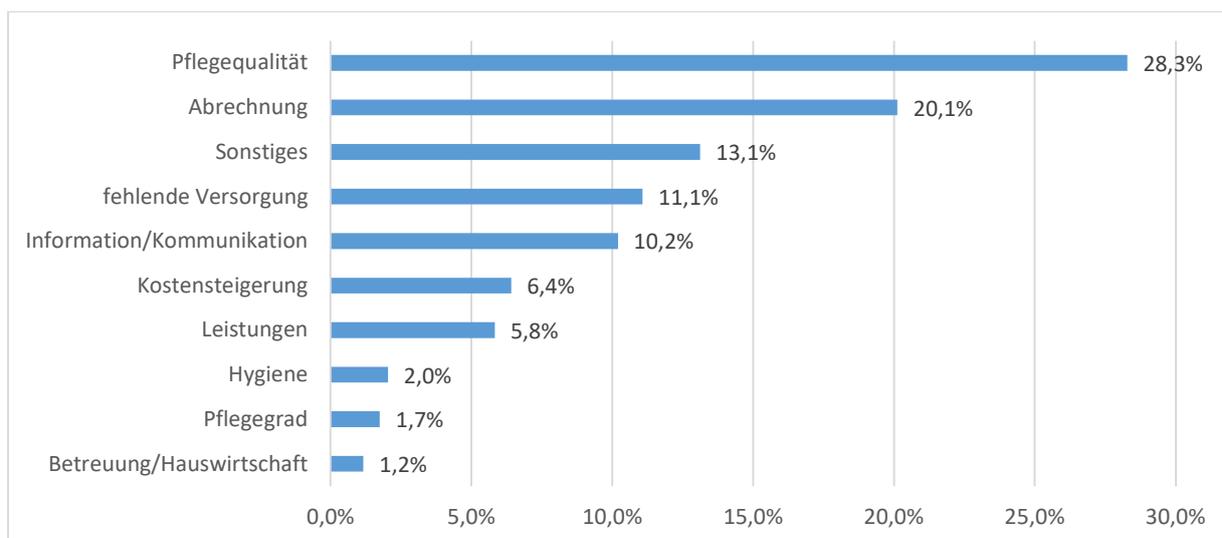
## Verteilung Anliegen nach pflegerischem Setting



Die Anliegen und Beschwerden werden mit knapp 37 Prozent vor dem Hintergrund einer stationären Pflegeversorgung an die Beschwerdestelle Pflege gemeldet. Darauf folgen mit einem Anteil von knapp 32 Prozent Meldungen hinsichtlich Mängel bei der Versorgung durch ambulante Pflegedienste. Etwa 18 Prozent der Betroffenen melden sich mit Anliegen aus der häuslichen Wohnsituation heraus, beispielsweise weil notwendige Pflege- und/oder hauswirtschaftliche Leistungen nicht zur Verfügung stehen oder aufgrund von Mängeln bei der Pflegegradbegutachtung. Bei der Zuordnung wird zwischen „Häuslichkeit“ und „ambulante Pflege“ unterschieden. In der Häuslichkeit leben die Menschen entweder selbstversorgt oder mit Unterstützung durch An- bzw. Zugehörige. Sie erhalten in diesen Fällen (noch) keine Leistungen durch ambulante Pflegedienste.

In den anderen Settings werden im Vergleich eher wenige Menschen gepflegt, dies erklärt somit auch die geringere Anzahl an Anfragen und Beschwerden aus diesen Bereichen. Zu diesen Versorgungsbereichen gehören unter anderem das betreute Wohnen und Service-Wohnen, Wohngemeinschaften, Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen sowie spezifische Angebote der Intensiv- und Palliativpflege.

## Qualitative Verteilung der Anliegen

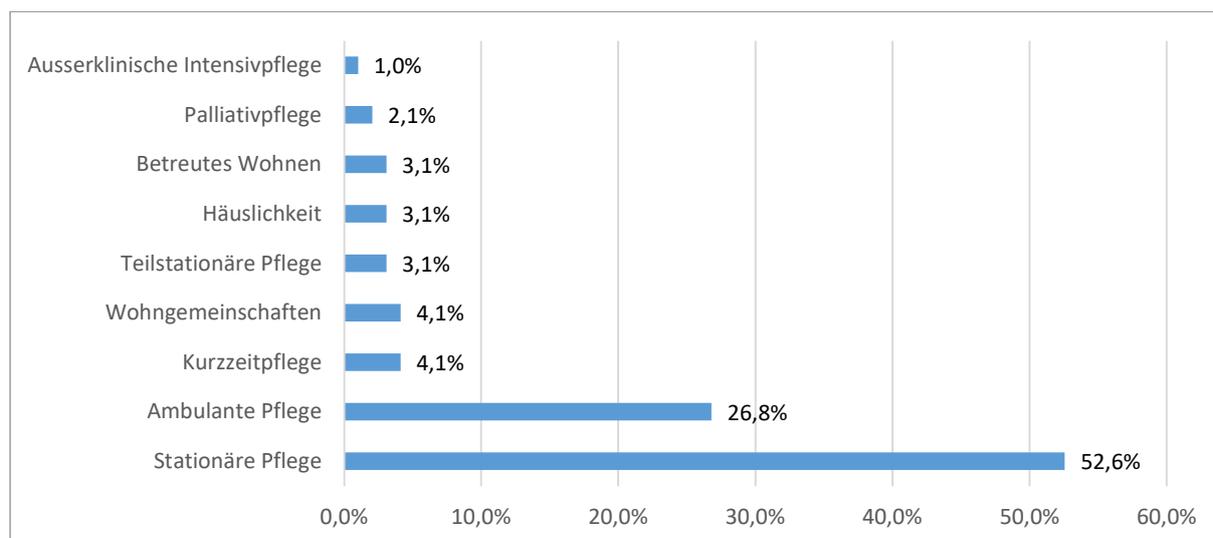


Von den Anfragen und Beschwerden insgesamt befassen sich 28 Prozent mit Hinweisen auf Mängel in der Pflegequalität. Dazu gehören beispielsweise unzureichende Nahrungs- und Flüssigkeitszufuhr, mangelhafte Wundversorgung oder fehlende Mobilisation und Bewegungsförderung. Danach folgen mit 20 Prozent Hinweise zu Unregelmäßigkeiten und Unklarheiten bei der Abrechnung bis hin zu Betrug.

Da aufgrund der großen Einzelfallindividualität nicht immer eine Zuordnung zu einer Kategorie möglich ist, werden Beschwerden und Anliegen bei nicht klarer Zuordnungsmöglichkeit unter Sonstiges geführt, hier aufgezeigt mit 13 Prozent.

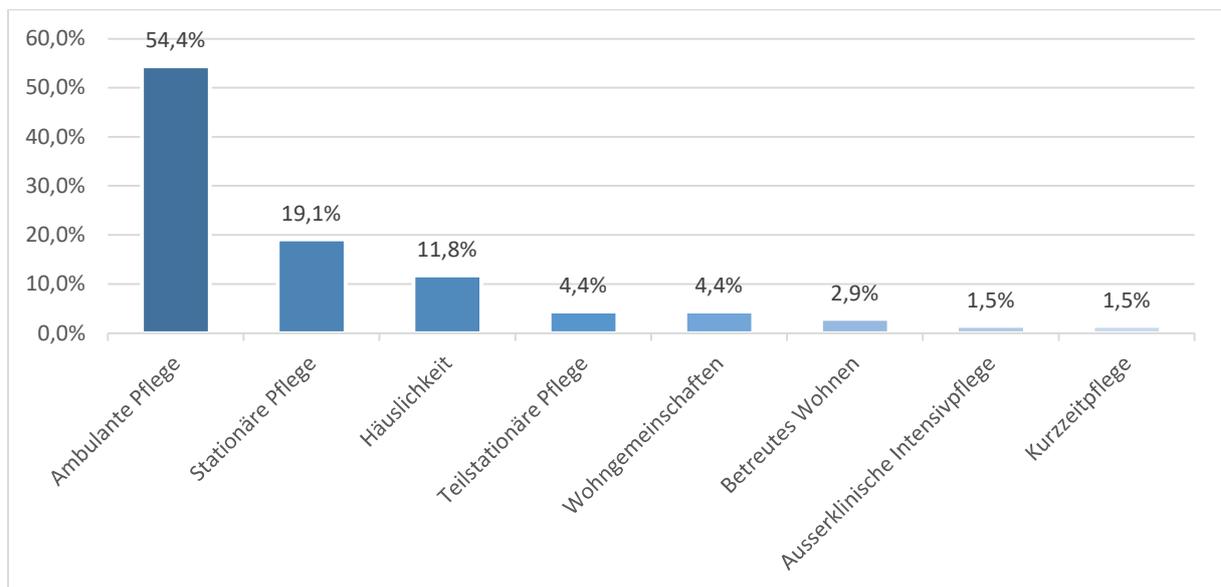
Hinweise auf eine fehlende Versorgung werden in 11 Prozent der Fälle gemeldet. Dazu gehören beispielsweise fehlende Plätze in Pflegeeinrichtungen, fehlende Kapazitäten von ambulanten Pflegediensten oder Anbietern von hauswirtschaftlichen Leistungen. Das Thema Information/Kommunikation folgt mit 10 Prozent und wird auch häufig in Verbindung mit anderen Problemen benannt. In diesem Zusammenhang wird beispielsweise von schlecht zu erreichenden Leitungspersonen in den Pflegeeinrichtungen berichtet. Dies kann dazu führen, dass Probleme nicht unmittelbar vor Ort gelöst werden können. Die mangelnde Kommunikation wird häufig auch im Kontakt mit den Pflegekassen berichtet. Die Betroffenen fühlen sich oftmals mit ihrem Anliegen nicht gut beraten oder gelangen nicht zu den Mitarbeitenden, die Ihnen die benötigten Informationen zur Verfügung stellen können.

## Anliegen zu Mängeln der Pflegequalität in den Versorgungssettings



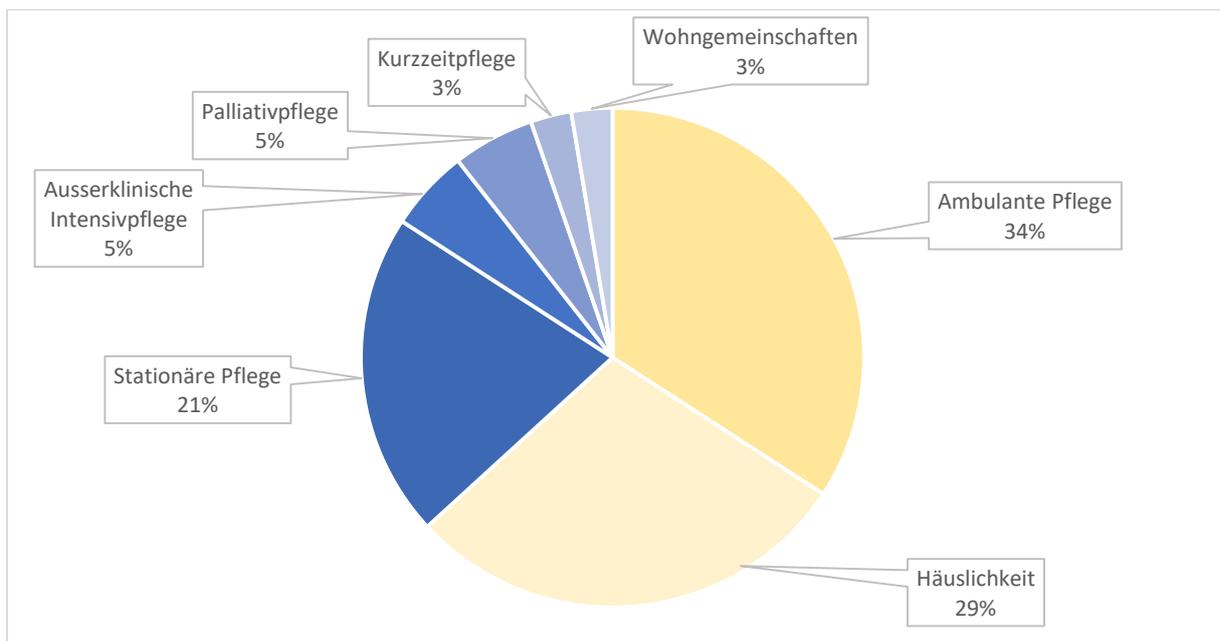
Am häufigsten werden Mängel in der Pflegequalität mit 52 Prozent aus der stationären Pflege gemeldet. Danach folgt mit knapp 27 Prozent der Bereich der ambulanten Pflege. Anhand der Zahlen ist nicht abzuleiten, ob es im Bereich der ambulanten Pflege tatsächlich weniger Mängel in der pflegerischen Qualität gibt, oder ob sie aufgrund des Versorgungsrahmens im häuslichen Wohnumfeld weniger häufig wahrgenommen oder gemeldet werden.

## Anliegen zu Abrechnungsdefiziten in den Versorgungssettings



Beschwerden oder Hinweise auf Mängel bezüglich Abrechnungen werden mit 54 Prozent am häufigsten bei der Versorgung durch einen ambulanten Pflegedienst gemeldet. Die Anliegen umfassen Unklarheiten und intransparente Abrechnungen aber auch Hinweise auf betrügerisches Handeln von Leistungsanbietern. In diesen Fällen werden beispielsweise Leistungsnachweise zur Unterschrift vorgelegt, die Leistungen enthalten, die nach Einschätzung der Betroffenen nicht durchgeführt wurden. Bei dieser Kategorie von Beschwerden wird häufig zurückgemeldet, dass sich eine Klärung vor Ort schwierig gestaltet, weil die Verantwortlichen nicht ansprechbar seien oder die Kommunikation erhebliche Mängel aufweise.

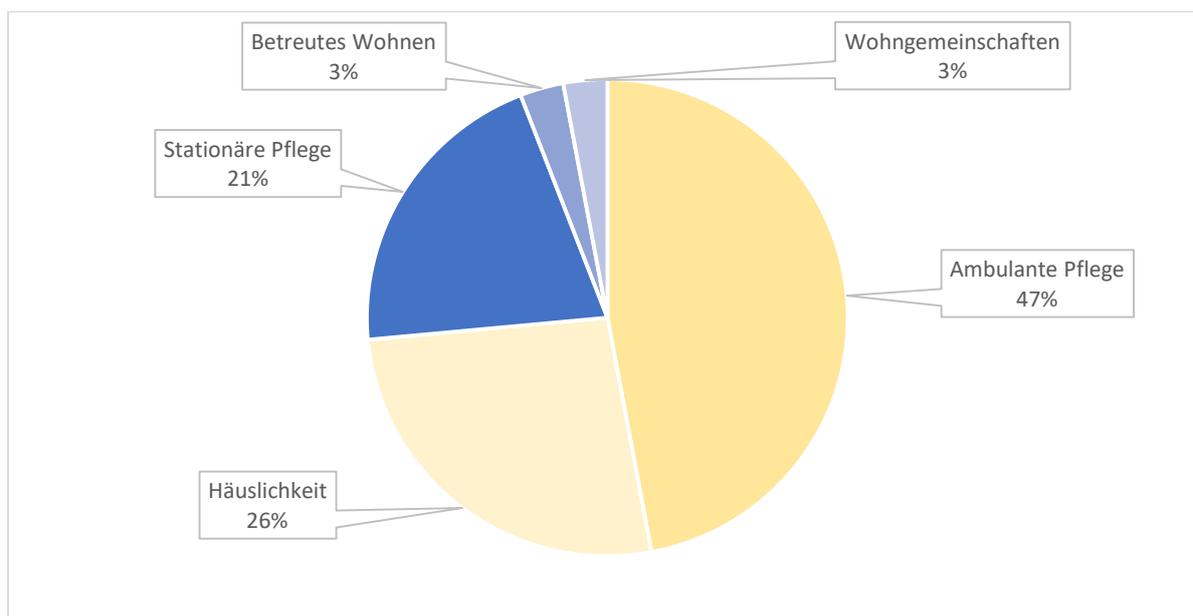
## Anliegen zu Versorgungslücken in den Versorgungssettings



Die meisten Versorgungslücken bestehen mit insgesamt etwa 63 Prozent im Bereich des häuslichen Wohnumfeldes. Dabei betreffen etwa 34 Prozent eine nicht ausreichende Versorgung durch ambulante Pflegedienste, zum Beispiel weil nicht alle erforderlichen Leistungen angeboten werden können. Knapp 30 Prozent der Betroffenen sind in der Häuslichkeit unterversorgt. Sie finden beispielsweise keinen Pflegedienst oder es fehlen hauswirtschaftliche Leistungsanbieter. Auch kurzfristige Kündigungen durch den Pflegedienst und keine Alternativen vor Ort sowie Mängel in der Überleitung aus dem Krankenhaus in die häusliche Weiterversorgung werden gemeldet.

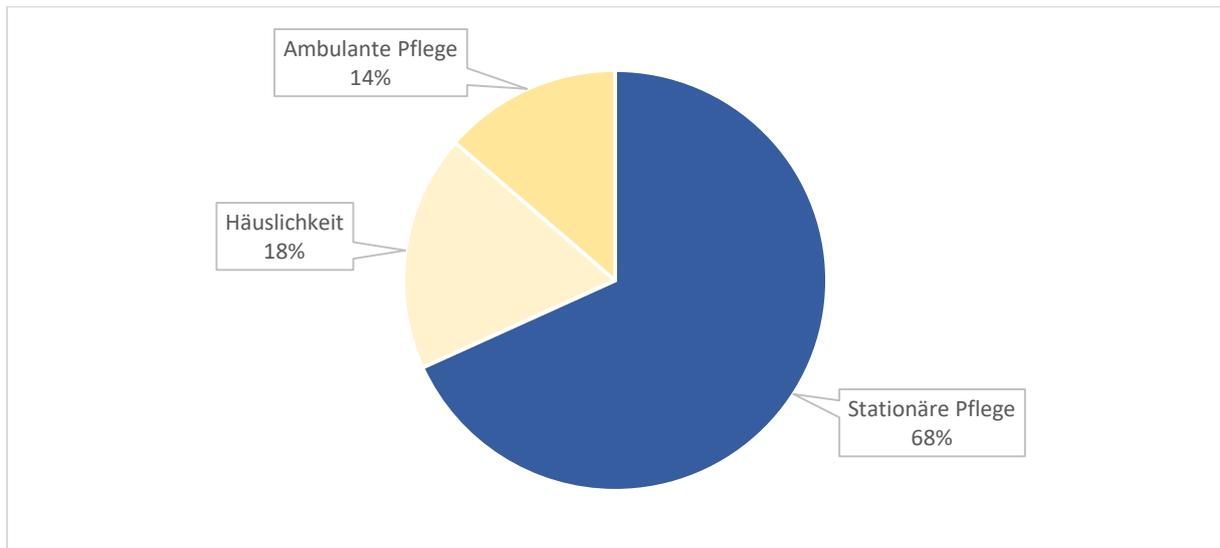
21 Prozent der Anliegen beziehen sich auf fehlende Heimplätze oder Versorgungslücken in der stationären Pflege, die beispielsweise aus Personalmangel resultieren.

## Anliegen zu Kommunikation/Information in den Versorgungssettings



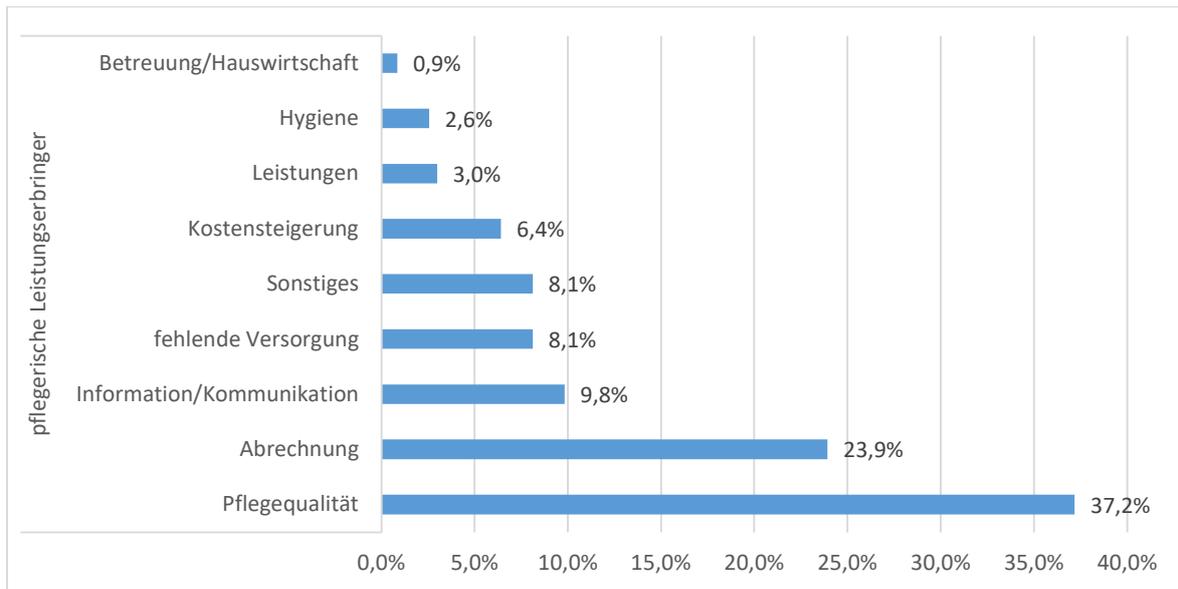
Beschwerden zum Thema Kommunikation/Information werden mit 47 Prozent besonders häufig bei der Versorgung durch ambulante Pflegedienste vorgetragen. Danach folgen 26 Prozent aus dem Setting „Häuslichkeit“. Insgesamt umfassen sie deutlich über zwei Drittel der Meldungen. Jedoch auch im Bereich der stationären Pflege werden in 21 Prozent der Fälle Mängel gemeldet. Häufig wird davon berichtet, dass Informationen beispielsweise über Veränderungen oder Kostensteigerungen fehlen oder verspätet bekannt gegeben wurden. Darüber hinaus wird bei Beschwerden in dieser Kategorie auf ein unprofessionelles Kommunikationsverhalten der Pflegekräfte oder Sprachbarrieren hingewiesen sowie auf eine fehlende Ansprechbarkeit von Verantwortlichen, wenn es zu Schwierigkeiten oder Problemen kommt. Zu beobachten ist, dass dieser Beschwerdegrund gehäuft im Zusammenhang mit anderen Beschwerdegründen auftritt und somit die Suche nach Lösungsansätzen erschwert. Im Bereich des häuslichen Wohnumfeldes werden insbesondere Informations- und Beratungsmängel im Zusammenhang mit der Suche nach Unterstützungsangeboten beklagt.

## Anliegen zu Kostensteigerung in den Versorgungssettings



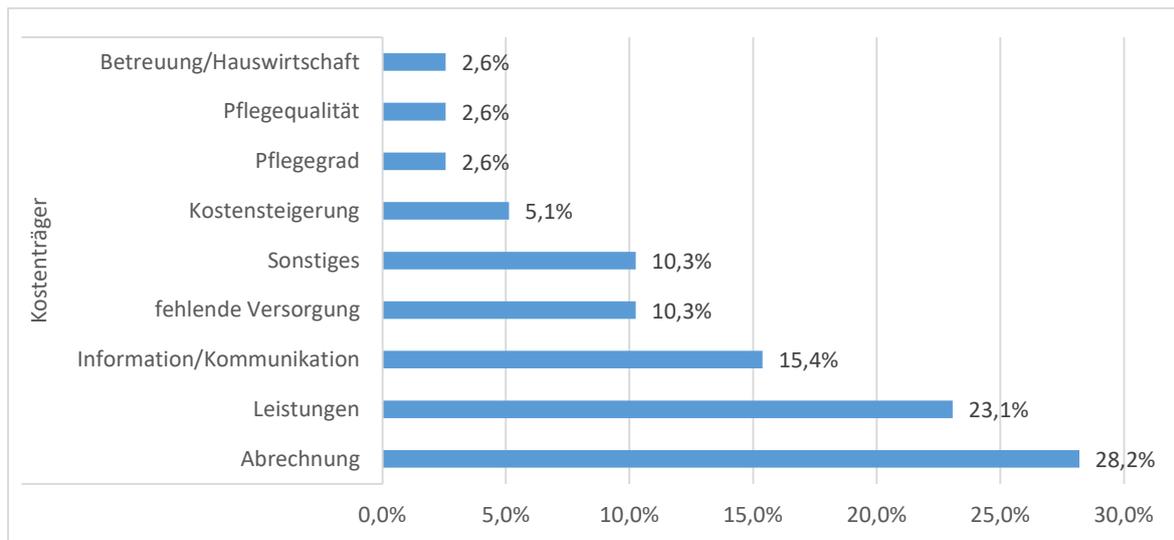
Die Beschwerden, die anlässlich einer Kostensteigerung bei der Beschwerdestelle Pflege eingegangen sind, beziehen sich mit 68 Prozent auf die Pflege in stationären Pflegeeinrichtungen. Dies ist insbesondere durch die Erhöhung der Eigenanteile zu erklären. In 18 Prozent der Fälle beziehen sich die Beschwerden auf Kostensteigerungen im Bereich von häuslichen Pflege- und Betreuungsarrangements, zum Beispiel bei der Inanspruchnahme von unterstützenden Leistungen. Bei der Inanspruchnahme eines ambulanten Pflegedienstes beklagten sich 14 Prozent über Kostensteigerungen. Häufig wurde sowohl hier als auch in der stationären Pflege bemängelt, dass die Kostenerhöhung gar nicht oder zu spät kommuniziert wurden und Kostenaufstellungen intransparent beziehungsweise unverständlich waren.

## Zahl der Anliegen zu den qualitativen Mängeln bei den pflegerischen Leistungserbringern



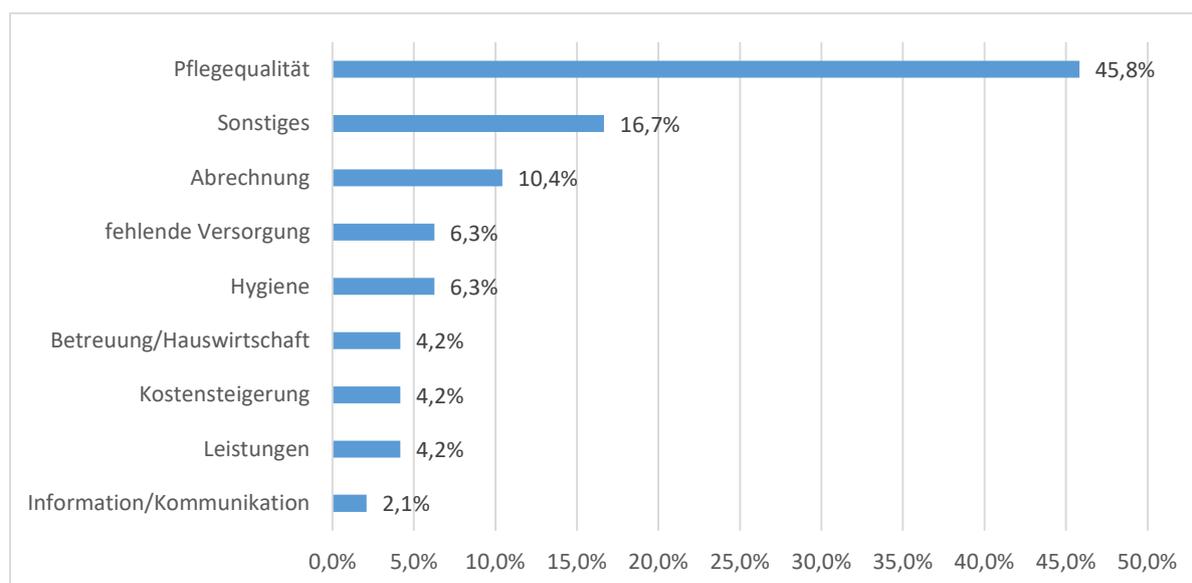
Wie bereits auf Seite 10 bei der grundlegenden Verteilung der Anliegen dargestellt, steht mit knapp 70 Prozent der Anliegen der größte Anteil mit pflegerischen Leistungserbringern im Zusammenhang. Hierunter werden alle Anbieter der ambulanten und stationären Pflege wie auch anderer Versorgungssettings zusammengefasst. Das größte Manko ist hier die pflegerische Qualität mit knapp 40 Prozent. Aber auch Abrechnungsmängel, mangelhafte Kommunikation und Kostensteigerung spielen eine Rolle.

### Zahl der Anliegen zu den qualitativen Mängeln bei den Kostenträgern



Aus der grundlegenden Verteilung der Anliegen geht hervor (s. Seite 10), dass sich ca. 11 Prozent aller an die Beschwerdestelle Pflege gerichteten Anliegen auf die Kostenträger beziehen. Das sind in erster Linie die Pflegekassen. Bei diesen Beschwerden und Anfragen handelt es sich am häufigsten um das Thema Abrechnungen. Dies beinhaltet dann fehlende Kostenerstattung oder auch fehlende Unterstützung, wenn Unstimmigkeiten mit den Abrechnungen der Pflegeeinrichtungen vorliegen und der Kontakt zur Pflegekasse aufgenommen wird.

## Häufigste Beschwerdegründe bei beruflich Pflegenden



Knapp die Hälfte der beruflich Pflegenden, die sich bei der Beschwerdestelle Pflege melden, beschweren sich über Mängel in der Pflegequalität. Auch Hinweise zu mangelhaften Abrechnungen bis hin zu betrügerischem Vorgehen sind mit etwa 10 Prozent ein häufiger Beschwerdegrund. Aufgrund der hohen Einzelfallindividualität werden sonstige Gründe wie beispielsweise Fragen zu Mitarbeiterführung, Vergütung oder Umgang mit Insolvenzverfahren unter „Sonstiges“ zusammengefasst.

## 4.2 Netzwerkarbeit

Neben der Beratung und Unterstützung der Petentinnen und Petenten arbeitet die Beschwerdestelle Pflege mit anderen relevanten Akteurinnen und Akteuren der Pflege in Niedersachsen zusammen. Dazu gehören Interessenverbände der Betroffenen, Verbände beruflich Pflegender, sowie die der Leistungserbringenden und Kostenträger. Es werden gemeinsame Themen sondiert und es erfolgt ein Austausch über aktuelle pflegerelevante Belange. Ziel ist hierbei, Problemstellungen aus der Arbeit der Beschwerdestelle mit den Erfahrungen der Partnerinnen und Partner abzugleichen und gemeinsame Lösungsansätze zu entwickeln. Eine übergeordnete, gesetzlich festgeschriebene Aufgabe der Beschwerdestelle beinhaltet die Qualitätsentwicklung in der pflegerischen Versorgung Niedersachsens. Hierzu leisten zum einen die Auswertung der gemeldeten Beschwerden im Rahmen der Einzelfallarbeit aber auch der Austausch mit anderen Beteiligten einen Beitrag. Nur wenn potentielle Handlungsfelder klar umrissen sind, lassen sich passgenaue Lösungsansätze entwickeln.

Während der Aufbauphase der Beschwerdestelle Pflege wurden insgesamt etwa 20 Verbände und Institutionen kontaktiert und persönliche beziehungsweise virtuelle Meetings zum gegenseitigen Kennenlernen durchgeführt. Bei einem Großteil der Kontakte sind weitere, regelmäßige Austauschtreffen geplant und wiederholt erfolgt.

Auch über die Landesgrenze hinweg gab es Kontakt zu der Beschwerdestelle Pflege ähnlichen Stellen, um sich über Themenfelder der Beratung und Begleitung von Pflegebedürftigen sowie ihrer An- und Zugehörigen auszutauschen. Darüber hinaus sind Informationen über Prozessgestaltung und strukturelle Gegebenheiten der jeweiligen Stellen von Interesse. Um in diesem Kontext eine weitere Vernetzung zu etablieren, beteiligt sich die Beschwerdestelle Pflege in der Bundesarbeitsgemeinschaft der Krisentelefone, Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen.

### 4.3 Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere in der Aufbauphase stand eine intensive Öffentlichkeitsarbeit im Vordergrund, um die Beschwerdestelle Pflege sowohl den Bürgerinnen und Bürgern wie auch den Beschäftigten in der Pflege bekannt zu machen. Hierfür wurde im ersten Schritt im Oktober 2022 über einen umfassenden Verteiler ein Vorstellungsschreiben verschickt. Es folgte die Erstellung eines eigenen Internetauftritts, auf der Seite der Landespatientenschutzbeauftragten im niedersächsischen Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung. Hier ist sowohl das Aufgabenprofil der Beschwerdestelle Pflege, als auch die Namen der Mitarbeitenden und die Kontaktdaten einzusehen. Des Weiteren wurde ein Flyer erstellt, der von Interessierten kostenlos angefordert werden kann und nach Möglichkeit bei öffentlichen Auftritten verteilt wird. Eine Druckversion steht auf der Internetseite der Beschwerdestelle Pflege zum Download bereit. Des Weiteren wurden verschiedene Veranstaltungen mit Fachpublikum in Niedersachsen besucht, um die Arbeit der Beschwerdestelle Pflege vorzustellen. Darüber hinaus erfolgten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit die Teilnahme an Podiumsdiskussionen, Fachgesprächen, einem Podcast sowie die Vorstellung der Beschwerdestelle Pflege bei den Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartnern, die die Informationen über ihre jeweiligen Informationskanäle multiplizierten.

Um die Bekanntheit der Beschwerdestelle Pflege in der Bevölkerung Niedersachsens weiter zu steigern und die Betroffenen zu erreichen, ist eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit notwendig und fester Bestandteil der Routineaufgaben.

## 5. Fazit

Bekanntermaßen steht die pflegerische Versorgung der Menschen in Niedersachsen vor großen Herausforderungen. Während beruflich Pflegende, pflegende Angehörige sowie Institutionen und Einrichtungen stetig mit großem Engagement die Versorgung der pflegebedürftigen Menschen aufrechterhalten, bleibt der Handlungsbedarf in zentralen Bereichen dennoch sehr groß. Insbesondere um dem Fachkräftemangel und den Versorgungsengpässen zu begegnen und gleichfalls die Sicherstellung der Pflegequalität zu garantieren, bedarf es großer Anstrengungen.

In diesem Spannungsfeld hat die Beschwerdestelle Pflege eine wichtige Rolle eingenommen. Als unabhängige und vertrauensvolle Anlaufstelle ermöglicht sie es, Pflegebedürftigen, Angehörigen und Pflegekräften, ihre Sorgen, Beschwerden und Anliegen offen zu äußern und individuelle Unterstützung zu erhalten.

Die Erfahrungen zeigen, dass die persönliche und individuelle Betreuung durch die Beschwerdestelle einen Beitrag zur Verbesserung der Pflegesituation leistet. Sie hilft nicht nur, Konflikte zu lösen und Missstände aufzudecken, sondern bietet auch Orientierung und konkrete Hilfestellungen in oft belastenden und komplexen Pflegesituationen. Besonders für Angehörige, die oft zwischen Sorge, Verantwortung und Hilflosigkeit stehen, bietet die Beschwerdestelle eine wichtige Hilfeleistung. Gleichzeitig unterstützt sie Pflegekräfte, die in einem fordernden Berufsumfeld tätig sind, indem sie ein Forum für ihre Anliegen schafft.

Durch die gezielte Öffentlichkeitsarbeit konnte die Bekanntheit der Beschwerdestelle gesteigert und somit immer mehr Menschen der Zugang ermöglicht werden. Die mittlerweile gut etablierte Netzwerkarbeit mit anderen Institutionen und Akteuren im Pflegebereich führt zudem dazu, Versorgungsdefizite ganzheitlich zu betrachten und Lösungsansätze zu diskutieren, um die Versorgungssituation zu verbessern.

Eine kontinuierliche Auswertung der Beschwerden und die daraus gewonnenen Erkenntnisse tragen dazu bei, strukturelle Schwächen im System zu erkennen und langfristige Verbesserungen anzustoßen. Um die Rechte und Bedürfnisse aller Beteiligten zu stärken und die Pflegequalität nachhaltig zu sichern, ist der Erhalt und die weitere Stärkung der Beschwerdestelle Pflege unabdingbar. Sie ist eine weitere Säule im Bemühen um eine menschliche, transparente und zukunftsfähige Pflege in Niedersachsen.