

**Unterrichtung**

Hannover, den 05.02.2026

Die Präsidentin des Niedersächsischen Landtages  
- Landtagsverwaltung -

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

siehe **Anlage**

(Verteilt am 05.02.2026)



**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**

Fax: (0511) 120-99-4186  
E-Mail: [pflegeanliegen@ms.niedersachsen.de](mailto:pflegeanliegen@ms.niedersachsen.de)

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Mein Zeichen (Bei Antwort angeben)  
LPB.2-01487/Jahresbericht 2024  
BSP

Durchwahl (0511) 120-  
4186

Hannover,  
05.02.2026

## **2. Jahresbericht der Beschwerdestelle Pflege**

Sehr geehrte Damen und Herren,

in der Anlage erhalten Sie den 2. 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:  
<https://www.ms.niedersachsen.de/dsg/vo-175384.html>



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**  
[Poststelle@ms.niedersachsen.de](mailto:Poststelle@ms.niedersachsen.de)

**Bankverbindung**  
Nord/LB (BLZ 250 500 00) Konto 106 021 322  
IBAN DE52250500000106021322  
BIC NOLADE2HXXX

# **Zweiter Jahresbericht**

## **der**

### **Beschwerdestelle Pflege**

**im Büro der Landespatientenschutzbeauftragten**



**Auswertung der Einzelfallanliegen**

**für den Zeitraum 01.01.2024 – 31.12.2024**



---

**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  
[pflageanliegen@ms.niedersachsen.de](mailto:pflageanliegen@ms.niedersachsen.de)  
[www.ms.niedersachsen.de](http://www.ms.niedersachsen.de)

# **Inhalt**

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Einleitung .....</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>  |
| 4.1 Einzelfallarbeit und Auswertungsergebnisse.....                 | 4         |
| 4.2 Netzwerkarbeit.....                                             | 23        |
| 4.3 Öffentlichkeitsarbeit .....                                     | 24        |
| <b>5. Fazit .....</b>                                               | <b>25</b> |

## 1. Einleitung

Nach ihrer Einrichtung im Jahr 2022 legt die Beschwerdestelle Pflege ihren zweiten Jahresbericht vor und kommt damit ihrer gesetzlich festgeschriebenen Pflicht einer jährlichen Berichterstattung nach. Auf die im ersten Jahresbericht aus dem Jahr 2023 ausführlicheren Darstellungen zu den Hintergründen der Einführung der Beschwerdestelle Pflege wird verzichtet, weil diese als bekannt vorausgesetzt werden dürfen. In den folgenden Kapiteln werden ausschließlich einige Grundlagen zur transparenteren Einordnung der Arbeit der Beschwerdestelle Pflege dargelegt.

Der Jahresbericht umfasst eine anonymisierte Auswertung aller an die Beschwerdestelle Pflege gemeldeten Anliegen. Die Datenauswertung basiert auf einer quantitativen wie auch qualitativen Grundlage. Das bedeutet, dass sowohl Häufigkeiten, Verteilungen wie auch die Qualität hinsichtlich thematischer Schwerpunkte zusammengefasst werden. Ziel ist es aufzuzeigen, welche Personen sich mit welchen Themenschwerpunkten am häufigsten an die Beschwerdestelle Pflege gewandt haben. Durch eine Zuordnung zu den pflegerischen Versorgungsbereichen wird analysiert, ob und welche Zusammenhänge sich möglicherweise daraus ergeben.

Neben der Darstellung der Ergebnisse der Einzelfallarbeit erfolgt eine Beschreibung weiterer Arbeitsschwerpunkte der Beschwerdestelle Pflege. Insgesamt soll ein Gesamteindruck der durch die Beschwerdestelle Pflege im Jahr 2024 wahrgenommenen Aufgaben vermittelt werden.

## 2. Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen sind im § 1a des Niedersächsischen Pflegegesetzes (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 ihr obliegenden Aufgaben nimmt die Beschwerdestelle Pflege 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. Hierfür werden die an die Beschwerdestelle herangetragenen 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 (MS) integriert. Hintergrund dafür 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 darüberhinausgehende 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:

- Referentin/Referent 1,0 VZÄ
- Bearbeiterin/ Bearbeiter 1.0 VZÄ
- Büroassistent 0,5 VZÄ

Die Stelle der Büroassistent war im Jahr 2024 von April bis Ende des Jahres vakant.

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.

## **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 Sachverhalts. Die überwiegende Zahl 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 individuell angepasster 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.

### **Hinweise zur Datenerhebung und Auswertung**

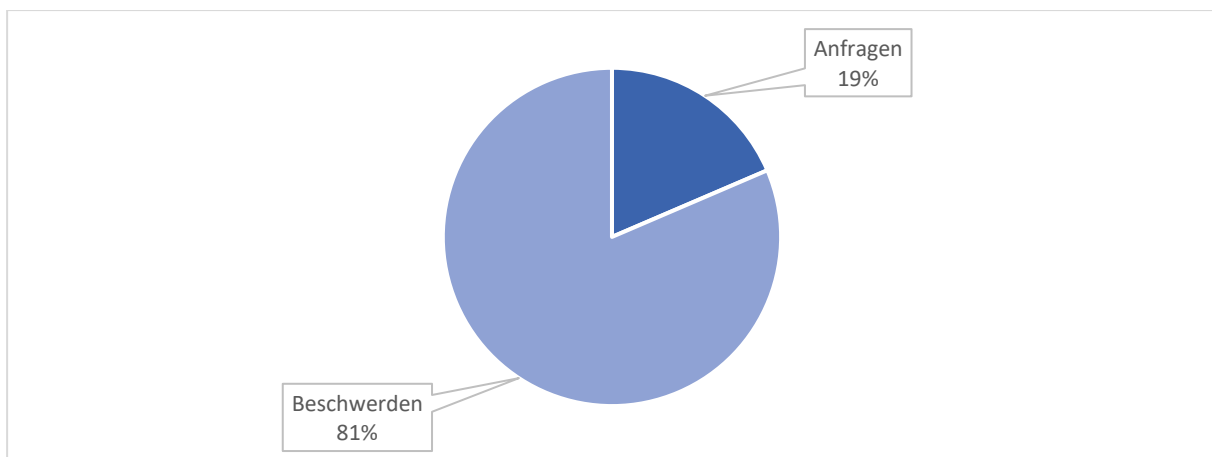
Alle eingehenden Anliegen werden in einem standardisierten Verfahren erfasst und für eine anonymisierte Auswertung dokumentiert. Die Dokumentation und Auswertung bilden die Grundlage der gesetzlich vorgeschriebenen Berichtspflicht der Beschwerdestelle Pflege.

Seit dem Bestehen der Beschwerdestelle Pflege werden die Auswertungskriterien hinsichtlich ihrer Aussagekraft kontinuierlich geprüft, angepasst und optimiert. Dazu gehören neben der Erfassung statistischer Daten eine qualitative Kategorisierung der Anliegen. Ziel ist es neben der quantitativen Erhebung eine möglichst aussagefähige Auswertung der Qualität der Anliegen zu erhalten. Aus diesem Grund wurden Kategorien, die im Jahr 2023 verwendet wurden, auf Grundlage der Aussagekraft und Schlüssigkeit geprüft und weiterentwickelt. Die vorgenommenen Anpassungen werden im jeweiligen Auswertungsabschnitt erläutert, um das Ergebnis entsprechend interpretieren zu können.

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

Im Jahr 2024 erreichten die Beschwerdestelle Pflege insgesamt 329 Anliegen. Davon wurden 14 Anliegen anonym gemeldet.

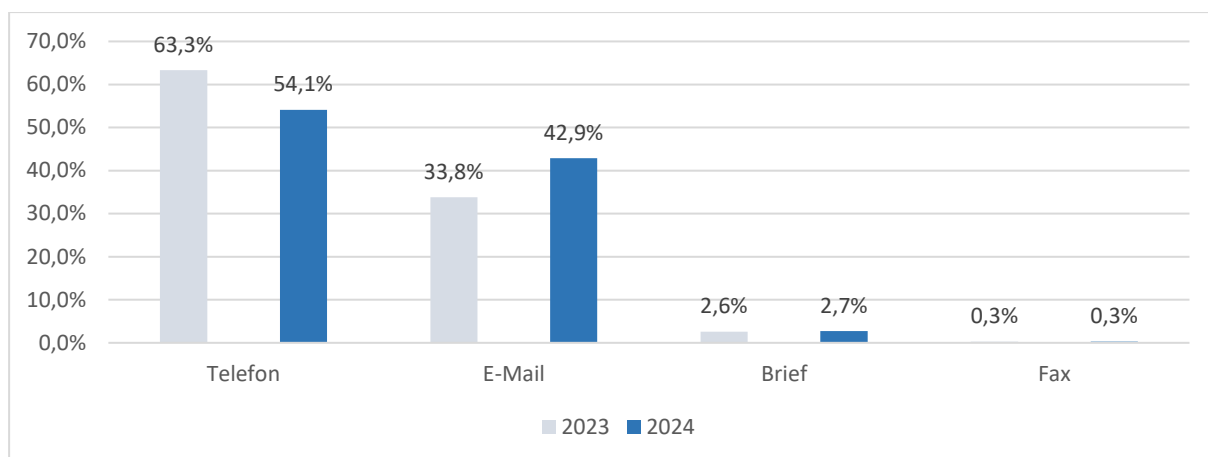
## Anteil der Beschwerden und Anfragen



Da die Anliegen, die die Beschwerdestelle Pflege erreichen, nicht ausschließlich als Beschwerden zu bewerten sind, sondern auch Fragen oder Hilfeersuchen beinhalten, wurde ab dem Jahr 2024 begonnen eine Unterscheidung zwischen den Kategorien Beschwerden und Anfragen vorzunehmen. Diese Differenzierung dient ausschließlich zu Auswertungszwecken. Für den Beratungs- und Bearbeitungsprozess ist der individuelle Einzelfall und der Inhalt des Anliegens grundlegend.

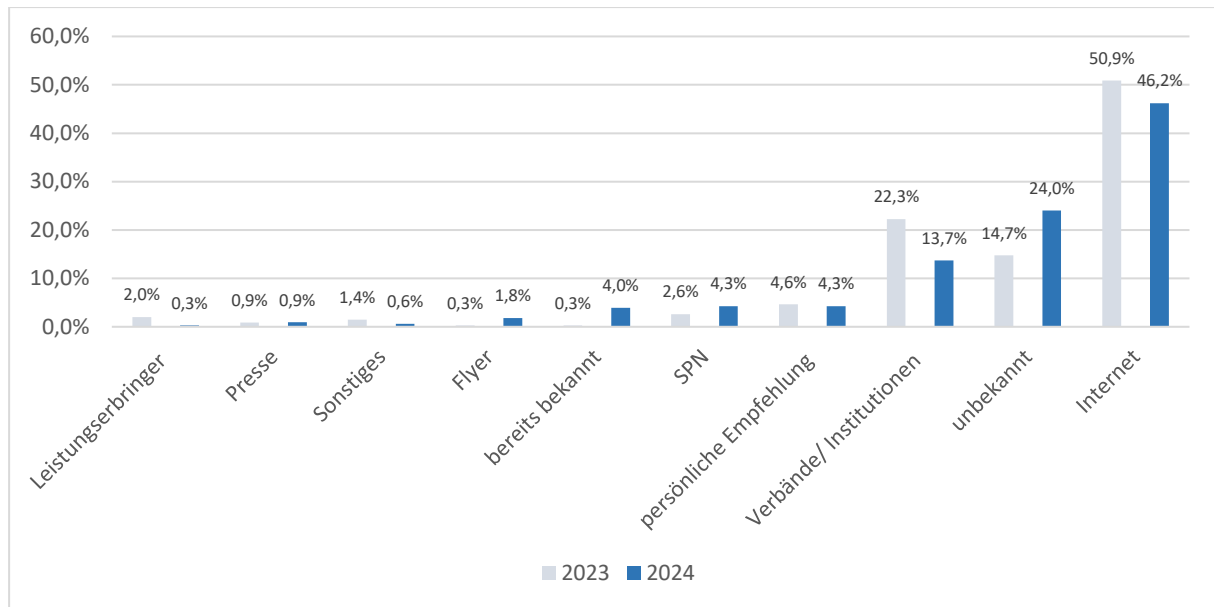
In der Auswertung wurde eine Unterscheidung zwischen Anliegen, die als Beschwerden kategorisiert werden und Anfragen, die keinen konkreten Beschwerdeinhalt vorweisen, vorgenommen. Der überwiegende Anteil mit 81 Prozent der gemeldeten Anliegen sind Beschwerden mit unterschiedlicher Ausprägung der Beschwerdeintensität, die sich jedoch nicht gänzlich objektivieren lassen. Sie reichen von Beschwerden, die eher dem Bereich der Servicequalität zu zuordnen sind, hin zu schwerwiegenden Beschwerdeinhalten wie zum Beispiel Hinweise auf Missstände in der Pflegequalität. In etwa 19 Prozent der Fälle handelt es sich um Anfragen ohne Beschwerdeinhalt. Hier geht es beispielsweise um Fragestellungen, weil Zuständigkeiten unklar oder vorhandene Strukturen unbekannt sind.

### Anliegen nach Eingangsart



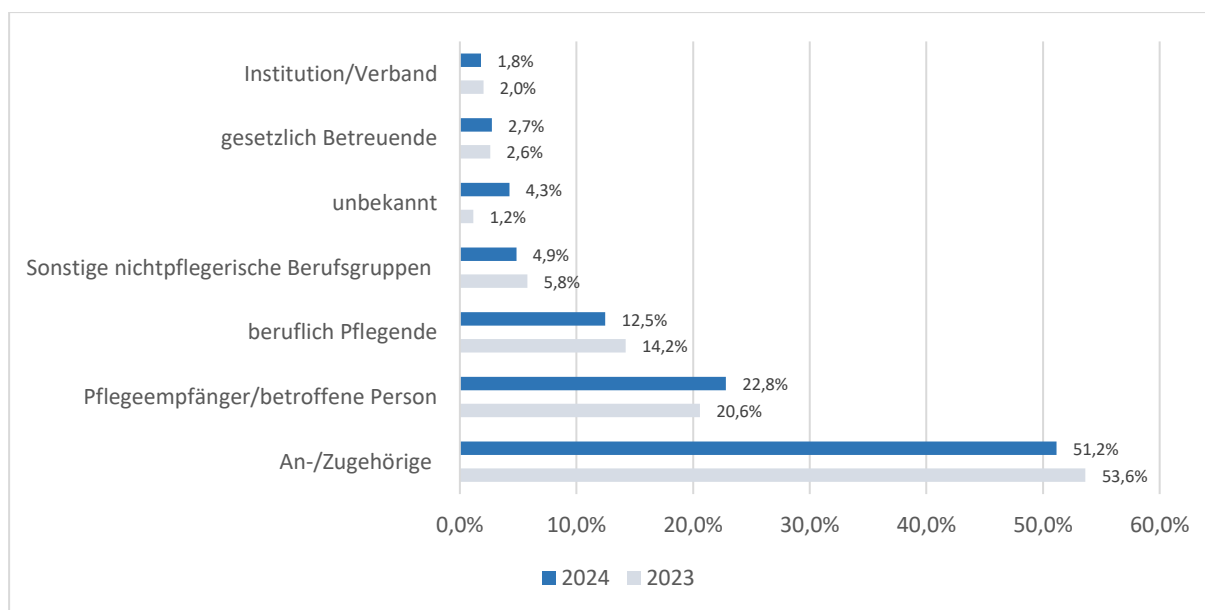
Die meisten Anfragen gehen bei der Beschwerdestelle Pflege wie auch im Vorjahr per Telefon ein, gefolgt von Kontaktaufnahmen per E-Mail. Es liegt eine Verschiebung von neun Prozent von den telefonischen Anfragen hin zu dem Kontaktweg per E-Mail vor. Anschreiben per Post oder per Fax treffen nur vereinzelt ein.

## Kenntnis über die Beschwerdestelle Pflege



Das Auffinden der Beschwerdestelle Pflege erfolgt wie bereits im letzten Jahr in etwa der Hälfte der Fälle über die Internetsuche. Verbände und Institutionen wie beispielsweise Sozialverbände oder Pflegekassen verweisen in zehn Prozent der eingehenden Fälle an die Beschwerdestelle Pflege. Die Anzahl der Petentinnen und Petenten, die über die Senioren- und Pflegestützpunkte (SPN) sowie durch die Wahrnehmung der Flyer die Beschwerdestelle Pflege kontaktieren, nehmen im Vergleich zum Vorjahr leicht zu. Aus der Auswertung geht hervor, dass etwa vier Prozent der Petentinnen und Petenten angeben, dass Ihnen die Beschwerdestelle Pflege bereits bekannt ist und sie sich erneut an sie wenden. Dies ist ein leichter Anstieg im Vergleich zum Vorjahr.

## 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. In mehr als der Hälfte der Fälle melden sich An- und Zugehörige. Dies ist in der Regel darauf zurückzuführen, dass die Gruppe der pflegebedürftigen Menschen oftmals in diversen Lebensbereichen und Zusammenhängen auf Unterstützung angewiesen ist. In knapp 23 Prozent der Fälle melden sich pflegebedürftige Menschen direkt bei der Beschwerdestelle Pflege. In rund 13 Prozent der Fälle nutzen beruflich Pflegende und in knapp fünf Prozent andere in der Pflege Beschäftigte wie zum Beispiel Hauswirtschaftskräfte die Möglichkeit, Beschwerden und Anfragen an die Beschwerdestelle zu richten. Insgesamt hat sich die Verteilung der Petentinnen und Petenten im Vergleich zum Vorjahr nicht wesentlich verändert.

## Regionale Zuordnung der Anliegen für die Jahre 2023 und 2024



Für die regionale Analyse wurden die in den Jahren 2023 und 2024 eingegangenen Anliegen zusammengefasst und nach Postleitzahlen ausgewertet. Insgesamt 675 Anliegen liegen dieser Auswertung zugrunde.

Die erfassten Postleitzahlen sind den entsprechenden Landkreisen beziehungsweise kreisfreien Städten in Niedersachsen sowie der Region Hannover zugeordnet. Auf dieser Grundlage wurde die Anzahl der eingegangenen Anliegen der beiden Kalenderjahre je Gebietseinheit ermittelt. Um regionale Unterschiede unabhängig von der jeweiligen Bevölkerungsgröße vergleichbar darzustellen, wurde die Zahl der Anliegen in einem weiteren Schritt auf die Bevölkerungszahl der jeweiligen Landkreise und kreisfreien Städte bezogen. Die Darstellung erfolgt in Form von Anliegen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner.

Als Bezugsgröße für die Bevölkerungszahlen dient der statistische Bevölkerungsstand des Landesamtes für Statistik Niedersachsen (LSN). Herangezogen wurden die Daten aus der Veröffentlichung „Bevölkerungsveränderungen in den kreisfreien Städten und Landkreisen im 3. Vierteljahr 2024“ sowie der statistische Bericht „Bevölkerungsstand: Einwohnerzahl Niedersachsens“ aus dem Jahr 2024.<sup>1</sup>

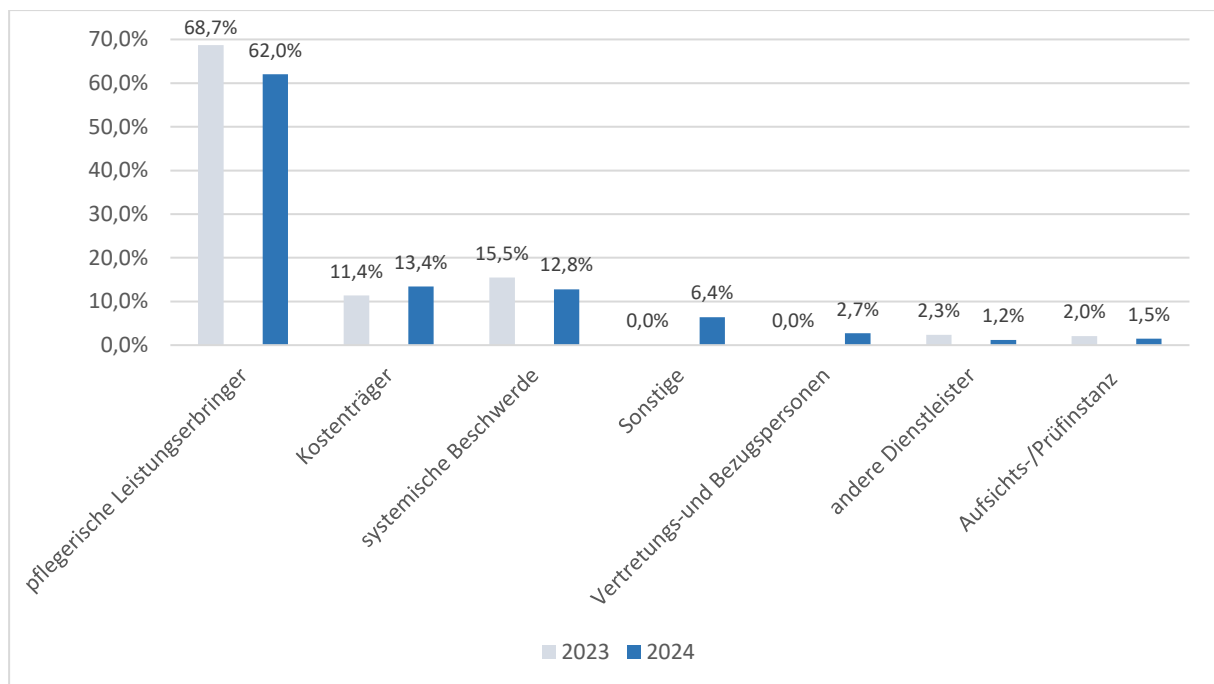
Die Auswertung der Kennzahl „Anliegen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner“ zeigt regionale Unterschiede. Die Stadt Oldenburg weist mit 15,5 Anliegen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohnern den höchsten Wert auf. Es folgen der Landkreis Holzminden mit 14,2 sowie die kreisfreie Stadt Wilhelmshaven mit 13,1 Anliegen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner. Der Landkreis Helmstedt sowie die Region und Stadt Hannover weisen jeweils 12,0 Anliegen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner auf.

Die beobachteten regionalen Unterschiede lassen sich nicht allein durch die jeweilige Bevölkerungsgröße erklären. Möglicherweise deuten sie darauf hin, dass neben strukturellen Faktoren der pflegerischen Versorgung auch weitere Einflussgrößen eine Rolle spielen könnten. Hierzu zählen unter anderem regionale Unterschiede in der Versorgungsdichte, in der Zusammensetzung der Pflegeangebote (ambulant, stationär, Angebote zur Unterstützung im Alltag), im Bekanntheitsgrad der Beschwerdestelle sowie der Bereitschaft von Pflegebedürftigen und Angehörigen, Anliegen aktiv zu melden.

---

<sup>1</sup> Landesamt für Statistik Niedersachsen (2024). Bevölkerungsstand: Einwohnerzahl Niedersachsens. Statistische Berichte.  
URL: <https://www.statistik.niedersachsen.de/download/220646> (abgerufen am 01.10.2025)

## Grundlegende Verteilung der Anliegen

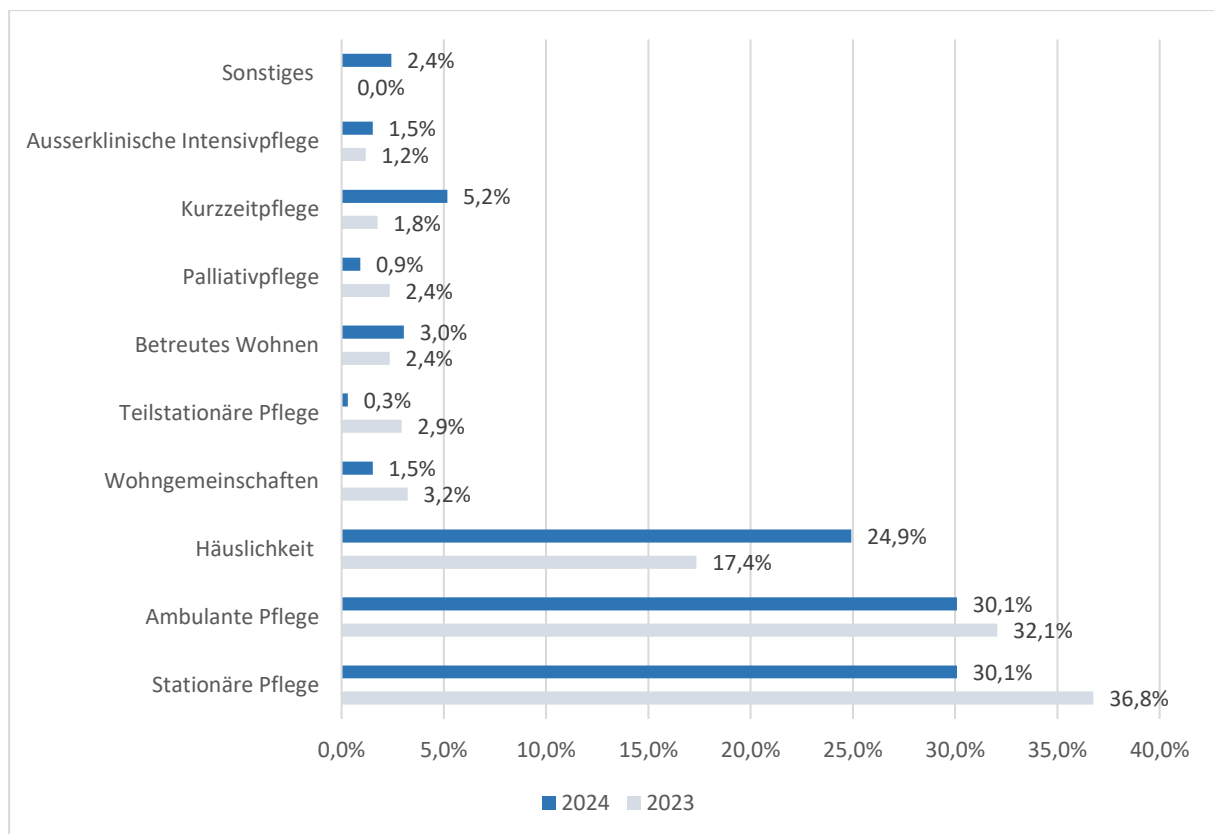


Der überwiegende Anteil der Anliegen bezieht sich mit 62 Prozent auf die pflegerischen Leistungserbringer, zu denen alle ambulanten, teilstationären und stationären Pflegeeinrichtungen gehören. Mit knapp 13 Prozent stehen systemische Beschwerden im Zusammenhang mit grundsätzlichen Mängeln in der pflegerischen Versorgung und richten sich nicht gegen einzelne Akteurinnen oder Akteure. 13,4 Prozent der Anliegen betreffen die Kostenträger, die überwiegend die Pflegekassen sind. Die Kategorien „Sonstige“ sowie „Vertretungs- und Bezugspersonen“ wurden zur differenzierteren Kategorisierung für das Jahr 2024 hinzugenommen. Unter Vertretungs- und Bezugspersonen werden Beschwerden zusammengefasst, die sich auf gesetzlich Betreuende oder pflegende Angehörige beziehen. Hier kommt es beispielsweise zu Meldungen über eine nicht sachgerechte Pflege durch eine eingetragene Pflegeperson.

Zu einem kleineren Anteil werden auch Beschwerden im Zusammenhang mit Aufsichts- und Prüfinstanzen wie dem Medizinischen Dienst oder der Heimaufsicht gemeldet. Die deutlichsten Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr zeigen sich bei den Beschwerden über die pflegerischen Leistungserbringer sowie Anliegen, die unter „Sonstiges“ kategorisiert werden. Dies deutet möglicherweise darauf hin, dass sich individuelle Pflegearrangements weiter ausdifferenzieren.



## Verteilung der Anliegen nach dem pflegerischen Setting



Alle gemeldeten Anliegen und Beschwerden werden einem pflegerischen Setting zugeordnet. Dies sind in der Kategorie „Stationäre Pflege“ Anliegen, die pflegebedürftige Menschen, die in Senioren- und Pflegeheimen leben, betreffen. Beschwerden und Anfragen beinhalten beispielsweise Mängel in der Pflegequalität oder Hygiene.

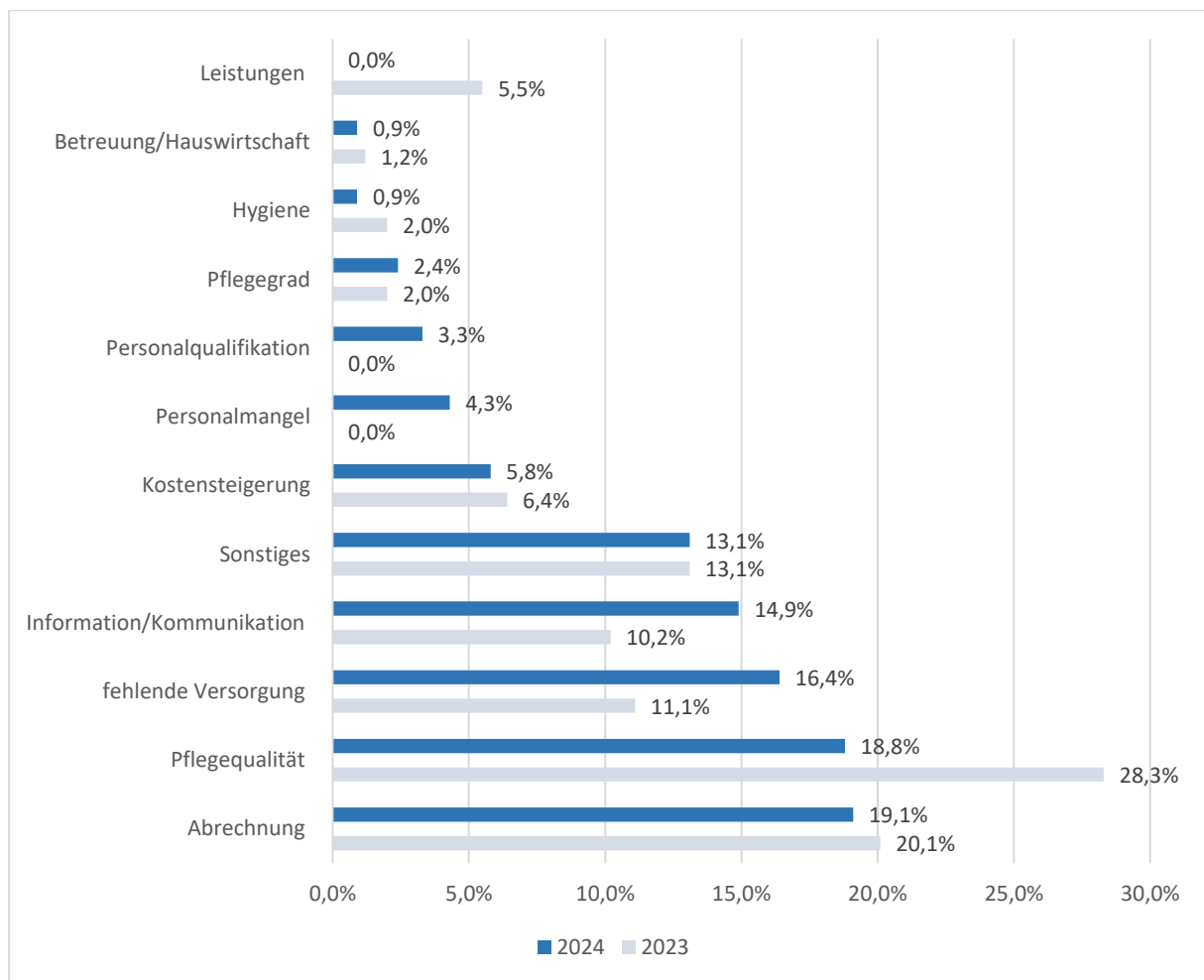
Bei pflegebedürftigen Menschen, die zuhause leben, wird zwischen der Kategorie „Ambulante Pflege“ und „Häuslichkeit“ unterschieden. In der Kategorie „Häuslichkeit“ werden die Anliegen der Menschen zusammengefasst, die noch weitestgehend selbstversorgt leben oder mit Unterstützung durch An- bzw. Zugehörige sowie beispielsweise der Inanspruchnahme haushaltsnaher Angebote oder Betreuungsleistungen. Sie erhalten in diesen Fällen (noch) keine Leistungen durch ambulante Pflegedienste. Die Anliegen beinhalten beispielsweise das Fehlen notwendiger Pflege- und/oder hauswirtschaftlicher Leistungen oder Mängel bei der Pflegegradbegutachtung. Auch Beschwerden, die sich auf (fehlende) Anbieter von Angeboten zur Unterstützung im Alltag beziehen, werden dieser Kategorie zugeordnet.

In der Kategorie „Ambulante Pflege“ werden Anliegen zusammengefasst, die sich auf einen ambulanten Pflegedienst beziehen. Das sind beispielsweise Mängel bei der Pflegequalität oder bei der Abrechnung von Leistungen bis hin zu Hinweisen auf Abrechnungsbetrug.

Beschwerden im Zusammenhang mit der stationären Pflege werden in etwa 30 Prozent der Fälle gemeldet. Im Vergleich zum Vorjahr ist hier ein Rückgang der Meldungen von über sechs Prozent zu verzeichnen. In der Kategorie Häuslichkeit haben die Anliegen um etwa acht Prozent zugenommen und weisen somit die größte Erhöhung auf. Die Anzahl der Anfragen und Beschwerden im Zusammenhang mit der ambulanten Pflege hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur geringfügig verringert.

In den anderen Settings werden im Vergleich eher wenige Menschen gepflegt, dies erklärt somit auch die geringere Anzahl an Anfragen und Beschwerden in diesem Kontext. Zu diesen Versorgungsbereichen gehören unter anderem das betreute Wohnen und Service-Wohnen, Wohngemeinschaften, Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen sowie spezifische Angebote der Intensiv- und Palliativpflege. Im Vergleich zum Vorjahr hat es einige Verschiebungen innerhalb der Versorgungsbereiche gegeben.

## Qualitative Verteilung der Anliegen



Im Vergleich zum vorangegangenen Berichtsjahr gibt es eine Veränderung bei den zwei häufigsten Themen der gemeldeten Anliegen. Während im Jahr 2023 Hinweise auf Mängel in der Pflegequalität mit 28 Prozent der häufigste Grund für eine Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle Pflege waren, meldeten sich im Jahr 2024 mit 19 Prozent am häufigsten Petentinnen und Petenten mit Hinweisen zu Unregelmäßigkeiten und Unklarheiten bei der Abrechnung bis hin zu Betrugshinweisen.

Mit 18,8 Prozent werden am zweithäufigsten Hinweise auf Mängel in der Pflegequalität angezeigt. Dazu gehören beispielsweise eine unzureichende Nahrungs- und Flüssigkeitszufuhr, mangelhafte Wundversorgung, Mängel in der Medikamentenverabreichung oder fehlende Mobilisation und Bewegungsförderung. Zu beachten ist, dass im Jahr 2024 die Kategorien Personalmangel und Personalqualifikation eingefügt wurden, um eine spezifischere Zuordnung der Anliegen zu ermöglichen.

Gleichzeitig besteht bei diesen Kategorien eine thematische Nähe zur Kategorie „Pflegequalität“. Zusammengenommen ergeben die Werte eine ähnliche Ausprägung wie im Vorjahr.

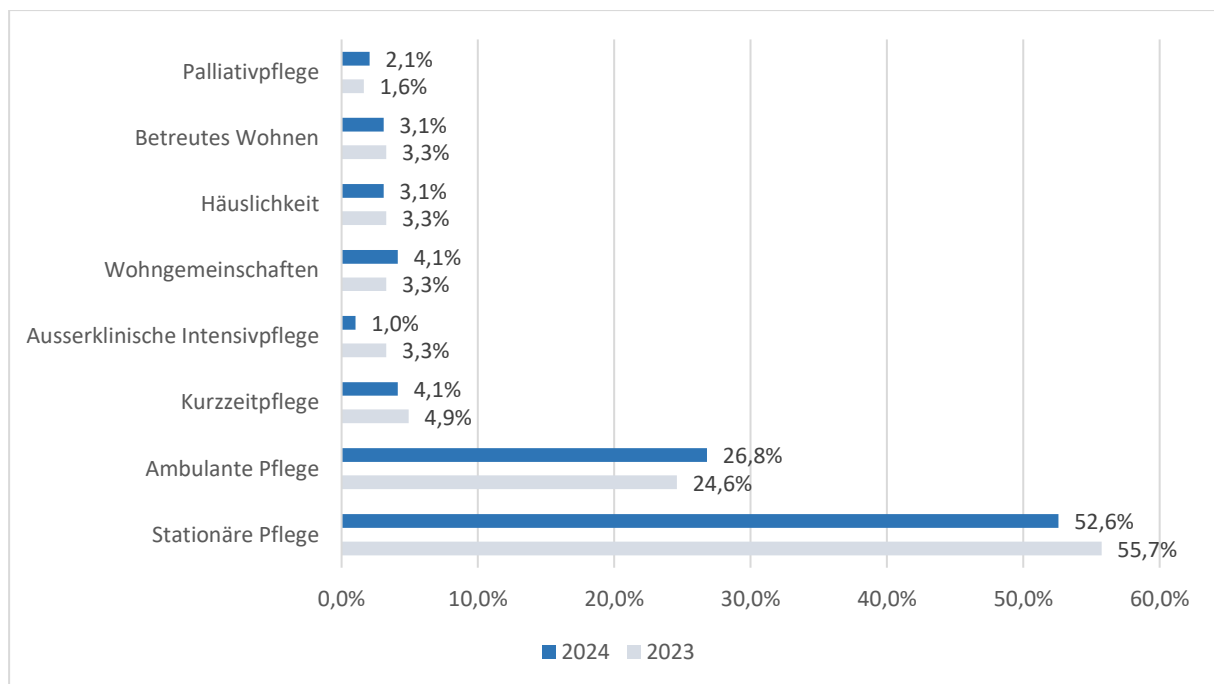
Die Hinweise auf eine fehlende Versorgung nehmen mit etwa fünf Prozent im Vergleich zum Vorjahr zu und betragen etwa 16 Prozent der gemeldeten Anliegen. Dazu gehören beispielsweise Meldungen zu fehlenden Plätzen in stationären Pflegeeinrichtungen, fehlende Kurzzeitpflegeplätze und nicht ausreichende Kapazitäten von ambulanten Pflegediensten oder Anbietern von hauswirtschaftlichen Leistungen.

Beschwerden zum Thema Information/Kommunikation nehmen mit etwa fünf Prozent zu und werden oftmals in Verbindung mit anderen Problemen benannt. In diesem Zusammenhang wird beispielsweise über die mangelnde Transparenz und/oder Verfügbarkeit von Ansprechpersonen berichtet. Dies kann dazu führen, dass Probleme nicht unmittelbar vor Ort gelöst werden können. Mängel in der Kommunikation werden wiederkehrend auch im Kontakt mit den Pflegekassen berichtet. Die Betroffenen fühlen sich in diesen Fällen mit ihrem Anliegen nicht gut beraten oder gelangen nicht zu den Mitarbeitenden, die Ihnen die benötigten Informationen zur Verfügung stellen können. Dies erschwert eine zeitnahe, direkte Klärung vor Ort.

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.

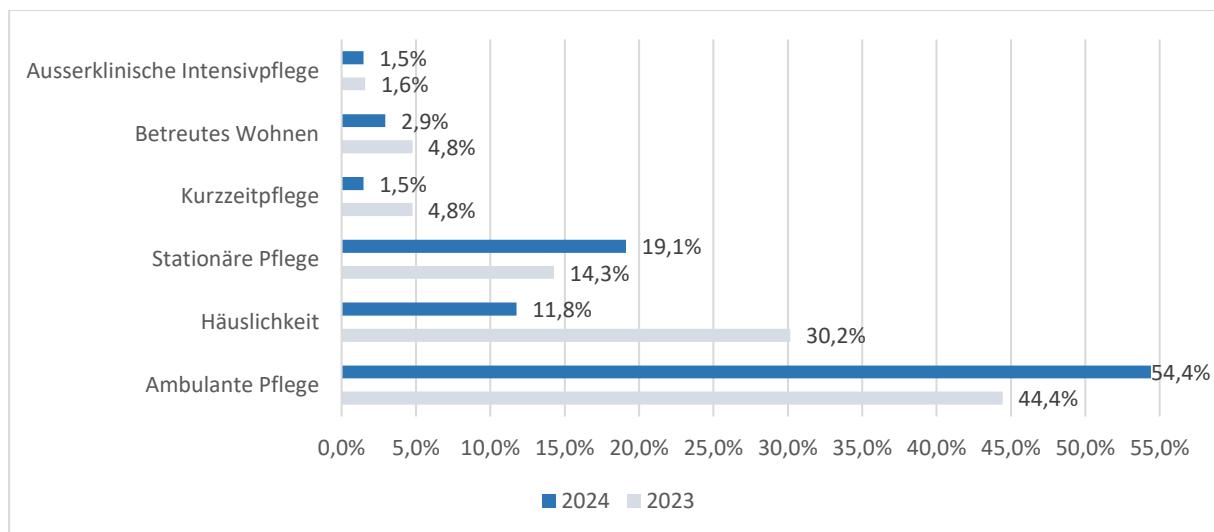
Die Kategorie „Leistungen“ wurde im Jahr 2024 aufgrund der geringen Spezifität nicht weitergeführt und die Anliegen entsprechend in die verbliebenen Kategorien eingeordnet.

## Anliegen zu Mängeln der Pflegequalität in den Versorgungssettings



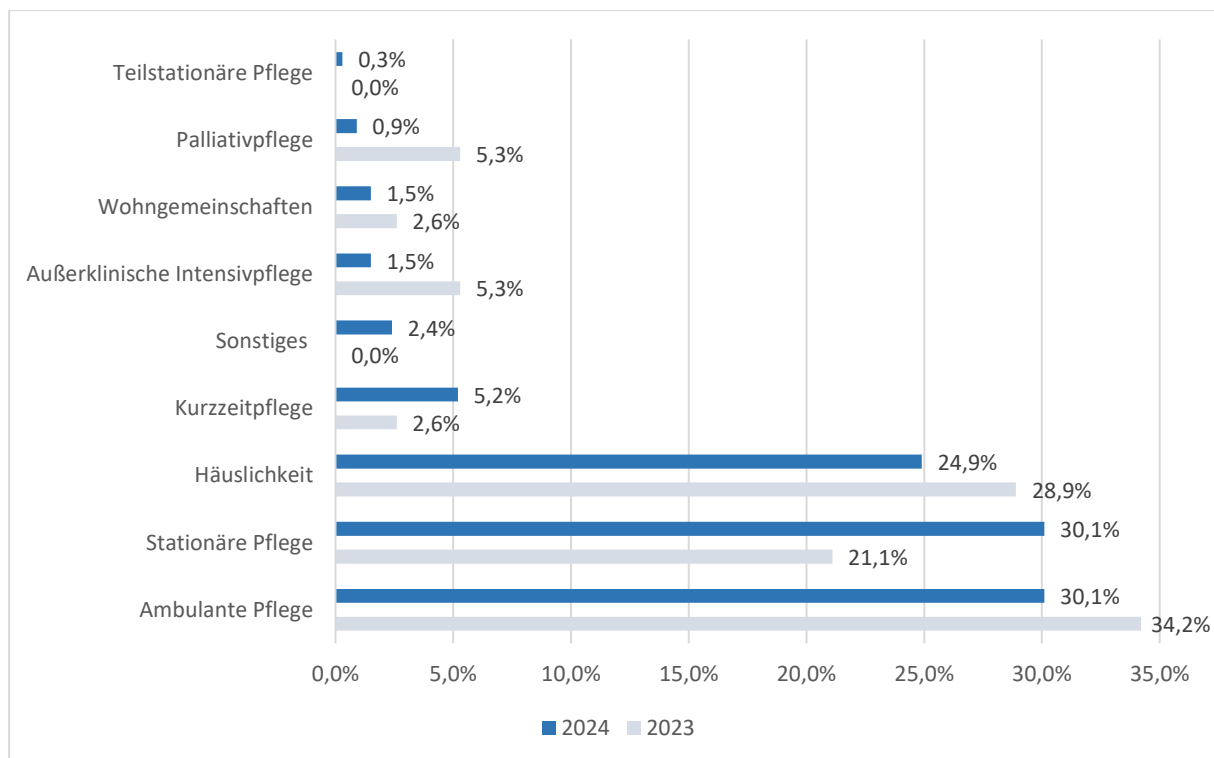
Vermeehrt werden Mängel in der Pflegequalität mit etwa 56 Prozent aus der stationären Pflege gemeldet. Danach folgt mit knapp 25 Prozent der Bereich der ambulanten Pflege. Hier ist im Vergleich zum Jahr 2023 keine erhebliche Veränderung zu verzeichnen. Anhand der Zahlen ist nicht abzuleiten, ob es im 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. Zu berücksichtigen ist, dass die meisten pflegebedürftigen Menschen zuhause, mit oder ohne professionelle Unterstützung, gepflegt werden.

## Anliegen zu Abrechnungsdefiziten in den Versorgungssettings



Beschwerden oder Hinweise auf Mängel bezüglich Abrechnungen werden wie im vorherigen Berichtszeitraum am häufigsten bei der Versorgung durch einen ambulanten Pflegedienst gemeldet. Hier gab es eine Zunahme von etwa zehn Prozent auf 54 Prozent. Ein deutlicher Anstieg der Anliegen zum Thema Abrechnung ist im Bereich der Häuslichkeit zu verzeichnen. Hier liegt eine Steigerung von knapp 18 Prozent auf etwa 30 Prozent vor. In diesem Zusammenhang werden am häufigsten Mängel bei der Abrechnung durch Anbieter von Betreuungs- und/oder haushaltsnahen Dienstleistungen gemeldet. Thematisch handelt es sich hier um Unklarheiten und intransparente Abrechnungen aber auch um 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 oftmals zurückgemeldet, dass sich eine Klärung vor Ort schwierig gestaltet, weil die Verantwortlichen nicht ansprechbar seien oder die Kommunikation erhebliche Mängel aufweise. Auch eine Klärung über die Pflegekasse erfolgt nach Rückmeldung der Petentinnen und Petenten in vielen Fällen nicht.

## Anliegen zu Versorgungslücken in den Versorgungssettings

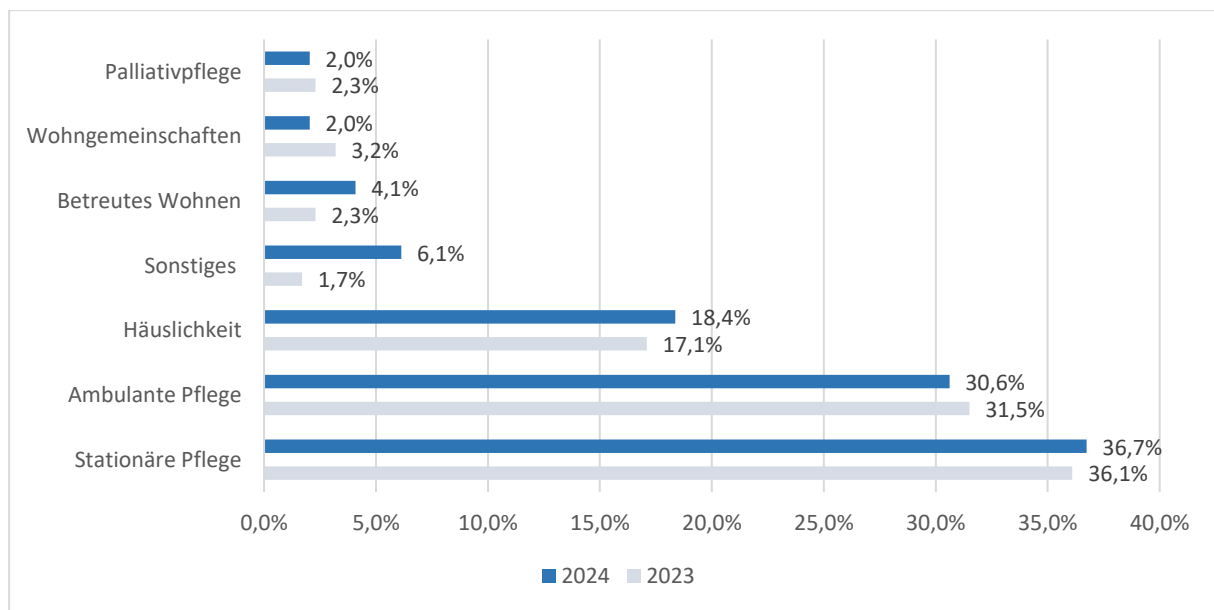


Die meisten gemeldeten Versorgungslücken bestehen weiterhin im Bereich des häuslichen Wohnumfeldes. Dabei betreffen etwa 30 Prozent eine nicht ausreichende Versorgung durch ambulante Pflegedienste und knapp 25 Prozent das Fehlen von haushaltsnahen Leistungen und/oder Betreuungsangeboten. Ähnlich wie im vorherigen Jahr werden weiterhin kurzfristige Kündigungen durch den Pflegedienst und keine Alternativen vor Ort sowie Mängel in der Überleitung aus dem Krankenhaus in die häusliche Weiterversorgung gemeldet.

Im Bereich der stationären Pflege werden knapp neun Prozent mehr fehlende Leistungsangebote gemeldet. Dazu gehören fehlende Heimplätze sowie die Ablehnung von Pflegebedürftigen mit einem hohen Pflegegrad oder einem spezifischem Pflegebedarf. Hierbei wurde mehrfach auf eine Verknappung von verfügbaren Plätzen durch Insolvenzen von stationären Einrichtungen aufmerksam gemacht.

Bei den gemeldeten Versorgungslücken im Bereich der Kurzzeitpflegeplätze wird insbesondere auch auf fehlende Plätze für die Kurzzeitpflege von Kindern und jungen Erwachsenen hingewiesen. Dieses spezifische Angebot betrifft eine im Verhältnis zu der Gesamtanzahl pflegebedürftiger Personen kleinere Zahl, hat aber erhebliche Auswirkungen auf das jeweilige Familiensystem, das die Pflege sicherstellt.

## Anliegen zu Kommunikation/Information in den Versorgungssettings



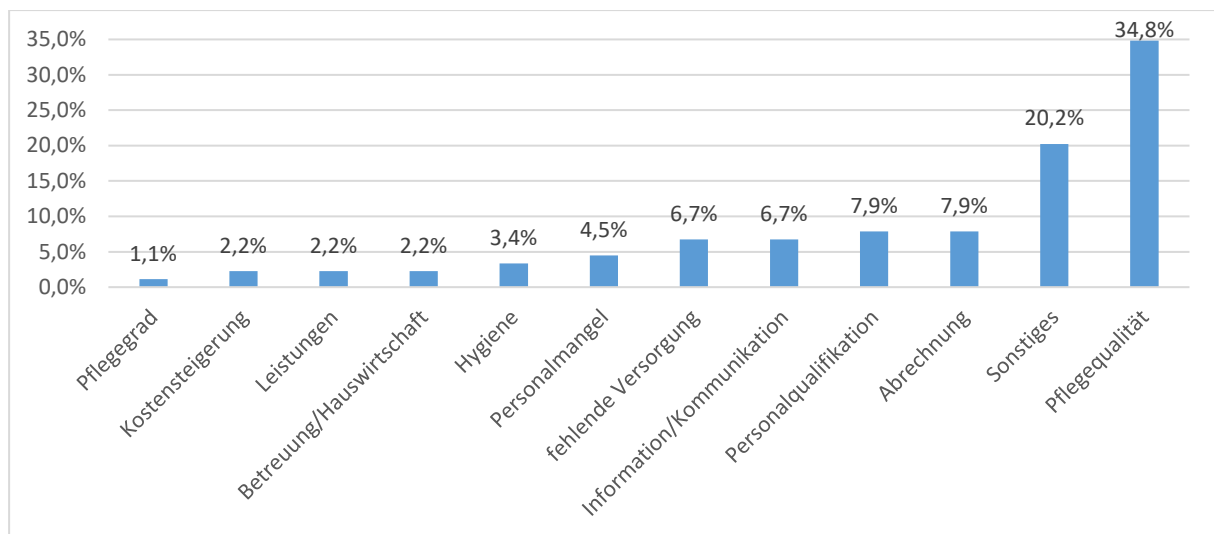
Beschwerden zum Thema Kommunikation/Information werden mit knapp 37 Prozent am häufigsten bei der Versorgung in stationären Pflegeeinrichtungen gemeldet. Themen sind in diesem Zusammenhang: Informationsmängel bei meldepflichtigen Infektionskrankheiten, Kommunikation in Insolvenzverfahren, fehlende Information der Angehörigen bei Krankenhauseinweisungen sowie unprofessionelles Kommunikationsverhalten der Pflegekräfte. Zu beobachten ist, dass dieser Beschwerdegrund gehäuft im Zusammenhang mit anderen Beschwerdegründen auftritt und somit die Suche nach Lösungsansätzen erschwert.

Mit knapp 31 Prozent werden Beschwerden zum Thema Kommunikation/Information über ambulante Pflegedienste gemeldet. Themen sind hier beispielsweise unprofessionelles Kommunikationsverhalten sowie fehlende Einbeziehung von Betreuungspersonen in die Kommunikation. Im Bereich der ambulanten Pflege wird in diesem Zusammenhang in vielen Fällen berichtet, dass die Erreichbarkeit von zuständigen Personen in der Verantwortung für Pflege und Verwaltung nicht gegeben ist und eine direkte Klärung oft erschwert.



Im Kontext der Häuslichkeit werden 18 Prozent der Mängel im Zusammenhang mit Kommunikation und Informationen angegeben. Dies bezieht sich auf Anbieter von Betreuungs- und/oder hauswirtschaftlichen Leistungen sowie Pflegekassen. Aber auch fehlende Beratungs- und Kommunikationsstrukturen im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von pflegerischen Leistungen und/oder Unterstützungsangeboten finden sich in dieser Kategorie wieder. Insgesamt hat sich die Verteilung der Anliegen im Vergleich zum Jahr 2023 nicht wesentlich verändert.

### Häufigste Beschwerdegründe bei beruflich Pflegenden in den Jahren 2023 und 2024



Bei der Auswertung der gemeldeten Themenschwerpunkte beruflich Pflegenden wurden die Werte aus den Jahren 2023 und 2024 zusammengefasst. Der häufigste Beschwerdegrund ist hier das Thema Pflegequalität mit knapp 35 Prozent. Die Kategorie „Sonstiges“ ist mit etwa 20 Prozent die zweitgrößte und enthält Themen wie Schwierigkeiten mit dem Arbeitgeber, die eher unspezifisch sind oder einen arbeitsrechtlichen Zusammenhang haben.

Hinweise zu den Themen Abrechnung und Personalqualifikation folgen mit knapp acht Prozent. Hier werden Hinweise auf Abrechnungsbetrug gemeldet sowie die Übernahme von Pflegetätigkeiten durch Pflegeassistentinnen und -assistenten oder Pflegehilfskräfte, die in die Zuständigkeit von Pflegefachpersonen fallen.

Mit knapp sieben Prozent melden sich beruflich Pflegenden mit Beschwerden über das Thema Kommunikation/Information und fehlender Versorgung. Probleme im Zusammenhang mit Personalmangel spielen in knapp fünf Prozent eine Rolle. Zu berücksichtigen ist, dass die Kategorien „Personalqualifikation“ und „Personalmangel“ erst im Jahr 2024 eingefügt wurden.

Im Vergleich zum Vorjahr werden auch im Berichtsjahr am häufigsten Mängel in der Pflegequalität gemeldet.

## 4.2 Netzwerkarbeit

Neben der Beratung und Unterstützung der Petentinnen und Petenten bleibt die Netzwerkarbeit mit anderen relevanten Akteurinnen und Akteuren der Pflege in Niedersachsen ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit der Beschwerdestelle Pflege. Zu den Netzwerkpartnerinnen und -partnern gehören Interessenverbände der Betroffenen, Verbände beruflich Pflegender, der Leistungserbringenden und Kostenträger sowie andere Institutionen, die Beratung und Unterstützung im Kontext Pflege anbieten. Das Netzwerk ist nach dem Aufbau, der im Schwerpunkt im Jahr 2023 erfolgte, im Berichtsjahr um weitere Akteurinnen und Akteure gewachsen.

Der Austausch erfolgt bedarfsorientiert über aktuelle pflegerelevante Belange und zu gemeinsamen Themen. Ziel ist hierbei, Themenschwerpunkte, die sich aus der Beratungsarbeit der Beschwerdestelle ergeben, mit den Erfahrungen der Partnerinnen und Partner abzugleichen und gemeinsame Lösungsansätze zu entwickeln. Die Netzwerkarbeit leistet einen Beitrag zur gesetzlich festgeschriebenen Aufgabe der Beschwerdestelle, die Qualität in der pflegerischen Versorgung Niedersachsens weiterzuentwickeln. Hierzu liefern die Auswertung der gemeldeten Beschwerden im Rahmen der Einzelfallarbeit sowie der Austausch mit anderen Beteiligten einen Beitrag. Nur wenn potentielle Handlungsfelder klar umrissen sind, lassen sich passgenaue Lösungsansätze entwickeln.

Im Vergleich zum Jahr 2023, in dem das Knüpfen des Netzwerkes eher zentral war, wurden im Berichtsjahr 2024 die begonnenen Austauschtreffen fortgesetzt sowie Termine mit weiteren Partnerinnen und Partnern durchgeführt.

Die bundesweite Vernetzung in der Bundesarbeitsgemeinschaft Beratung und Beschwerden in herausfordernden Pflegesituationen wird fortgesetzt, um sich mit, der Beschwerdestelle Pflege ähnlichen, Stellen in anderen Bundesländern über Themenfelder der Beratung und Begleitung von Pflegebedürftigen sowie ihrer An- und Zugehörigen auszutauschen.

### 4.3 Öffentlichkeitsarbeit

Um Bürgerinnen und Bürger wie auch den Beschäftigten in der Pflege die Beschwerdestelle Pflege bekannt zu machen, bleibt die Öffentlichkeitsarbeit ein kontinuierlicher Bestandteil der Arbeit der Beschwerdestelle Pflege. Das Auffinden über die Internetsuche ist bisher der häufigste Weg, die Beschwerdestelle Pflege zu finden. Aus diesem Grund bleibt der Internetauftritt, auf der Seite der Landespatientenschutzbeauftragten im Niedersächsischen Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung eine wichtige Grundlage. Hier sind sowohl das Aufgabenprofil der Beschwerdestelle Pflege, als auch die Namen der Mitarbeitenden und die Kontaktdaten einzusehen.

Der Flyer, der über die Aufgaben der Beschwerdestelle Pflege informiert und von Interessierten kostenlos angefordert werden kann, wird an verschiedene Institutionen auf Anfrage versendet und bei öffentlichen Auftritten verteilt. Auf Wunsch steht auch eine Ausführung in Leichter Sprache zur Verfügung. Druckversionen stehen auf der Internetseite der Beschwerdestelle Pflege zum Download bereit.

Ein weiterer Bestandteil bleibt die Vorstellung der Beschwerdestelle Pflege bei verschiedenen Veranstaltungen im Kontext von Pflege. Auf diese Weise sollen die Informationen über die Teilnehmenden in die jeweiligen Netzwerke multipliziert oder die Betroffenen direkt angesprochen werden. So erfolgten beispielsweise eine Teilnahme bei der Landespflegekonferenz und der Landesseniorenkonferenz. Zu den Zielgruppen gehören sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch pflegebezogenes Fachpublikum.

## 5. Fazit

Die Herausforderungen zur Sicherstellung einer adäquaten pflegerischen Versorgung in Niedersachsen bleiben hoch und die Steuerung der Maßnahmen komplex und vielfältig. In diesem Spannungsfeld hat sich die Beschwerdestelle Pflege als wichtiges Angebot etabliert. Die Nachfrage der angebotenen Beratung und Unterstützung ist beständig. Als unabhängige und vertrauensvolle Anlaufstelle ermöglicht die Beschwerdestelle Pflege Pflegebedürftigen, Angehörigen und beruflich Pflegenden, ihre Sorgen, Beschwerden und Anliegen offen zu äußern und individuelle Unterstützung zu erhalten.

Die Themenvielfalt der an die Beschwerdestelle Pflege herangetragenen Anliegen spiegelt die komplexe Versorgungssituation und die ausgeprägte Einzelindividualität wider. Durch die Möglichkeit der umfassenden Beratung, können gemeinsam mit den Betroffenen passgenaue Lösungsansätze erarbeitet werden. Bei vielen Anfragenden trägt das Entlastungsgespräch bereits wesentlich zur Konfliktminimierung bei.

Somit ist und bleibt das Angebotsportfolio der Beschwerdestelle Pflege eine sinnvolle Ergänzung zu bereits bestehenden Strukturen und unterstützt Betroffene, sich in der für sie oftmals unüberschaubaren Pflegeversorgung zurecht zu finden und zielführende Stellen und Institutionen zu finden.

Die Themeninhalte haben sich im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum nur wenig verändert. Es wird deutlich, dass sich Betroffene häufiger mit Hinweisen auf fehlende Versorgungsangebote gemeldet haben.

Der Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit sorgt dafür, dass der Bekanntheitsgrad der Beschwerdestelle Pflege steigt und Menschen, für die das Beratungsangebot nützlich ist, erreicht werden. Hierfür werden vielfältige Wege genutzt, um möglichst viele Personen aus der Zielgruppe zu erreichen.

Neben dem individuellen Beratungsschwerpunkt und der Öffentlichkeitsarbeit, bleibt die Netzwerkarbeit ein weiterer wichtiger Baustein in der Arbeit der Beschwerdestelle Pflege. Entsprechend des gesetzlichen Auftrags, einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Qualität in der pflegerischen Versorgung in Niedersachsen zu leisten, werden relevante Aspekte, die aus der Beratungsarbeit hervorgehen, mit anderen Akteurinnen und Akteuren diskutiert, um gemeinsam an Lösungen zu arbeiten.