



Antrag

der Abgeordneten **Doris Rauscher, Kathrin Sonnenholzner, Ruth Müller, Kathi Petersen SPD**

Pflegetelefon der Staatsregierung

Der Landtag wolle beschließen:

Die Staatsregierung wird aufgefordert, dem Ausschuss für Gesundheit und Pflege über die Erfahrungen mit dem Pflegetelefon der Staatsregierung zu berichten.

Dabei sollen folgende Aspekte beleuchtet werden:

- Wie groß ist die Nachfrage nach Beratungsangeboten des Pflegetelefons?
- Wie hat sich diese Nachfrage seit Einführung der Hotline im Februar 2011 entwickelt?
- Wie ist die Telefonhotline personell besetzt?
- Gibt es (konzeptionelle) Unterschiede zwischen der Telefonhotline des Patienten- und Pflegebeauftragten der Staatsregierung heute und der Pflegehotline, die im Herbst 2012 ins Leben gerufen wurde?
- Wie hoch ist die Zahl der Anfragen, die über Email oder den Postweg an den Pflegebeauftragten herangetragen werden?
- Wie viele Anfragen an das Pflegetelefon wurden bislang von pflegenden Angehörigen gestellt, wie viele von Pflegebedürftigen selbst?
- Wie verteilen sich die Anfragen auf die verschiedenen Themenfelder wie beispielsweise Entlassungs- und Unterstützungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige, Übersicht über Angebote der stationären/ambulanten oder Tages- und Nachtpflege oder Fragen zum Antragsverfahren für Leistungen aus der Pflegeversicherung?
- Wie viele Fälle von Misshandlungen oder anderen Missständen in Pflegeeinrichtungen wurden über die Hotline bislang gemeldet?
- Wie erfolgreich schätzt die Staatsregierung die Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht, MDK sowie Pflegekassen ein?
- In welchen Themenfeldern muss das Angebot des Pflegetelefons verstärkt werden?
- Welche Schlüsse zieht die Staatsregierung aus den bislang gemachten Erfahrungen?

Begründung:

Rund ein Jahr nach Etablierung der neuen Hotline des Patienten- und Pflegebeauftragten der Staatsregierung soll diese dem Ausschuss darüber berichten, von welcher Personengruppe welche Angebote des Pflegetelefons wie häufig abgerufen werden, ob sich das Pflegetelefon als Beratungsangebot in den Augen der Staatsregierung bewährt hat und welche Erweiterungen/Ergänzungen oder ähnliches aufgrund der gemachten Erfahrungen vorgenommen werden sollen.

Bereits im Februar 2011 wurde von Seiten der Staatsregierung ein Pflegetelefon eingesetzt, um auf Missstände in der Pflege zu reagieren. Die 24-Stunden-Hotline sollte eine erste Anlaufstelle für Beschwerden, Anliegen oder Fragen rund um das Thema Pflege bieten und diene als Vorläufer der aktuellen Hotline. Auch Erfahrungen mit diesem Pflegetelefon sollen in die Berichterstattung der Staatsregierung einfließen.