

*(Auszug aus den)*

Beschlüssen Nr. 383 - 416

der 17. ordentlichen, öffentlichen Sitzung  
der Bezirksverordnetenversammlung Steglitz-Zehlendorf von Berlin

am 18.06.2003

---

Drucksache Nr. 666/II (neu)

Antrag der Fraktionen GRÜNE und SPD  
Konzept für Beschwerdemanagement  
sowie Beschlussempfehlung des  
Ausschusses für Soziales und  
Grundsicherung

Beschluss Nr. 410

Die BVV hat beschlossen:

Das Bezirksamt wird ersucht, die Träger zum Aufbau eines möglichst einheitlichen Beschwerdemanagements in den Pflege- und Seniorenheimen des Bezirks anzuregen und der BVV im ersten Quartal 2004 über das Ergebnis der Bemühungen zu unterrichten.

---

Bezirksverordnetenvorsteher

18.06.2003

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf von Berlin  
Soz Dez

Berlin, den 25. Januar 2005

-1240-	
Bezirksverordnetenversammlung Steglitz-Zehlendorf von Berlin	
Eing.:	26. JAN. 2005
..... Anl. ....	

Vorlage  
zur Kenntnisnahme  
für die Bezirksverordnetenversammlung

Gegenstand der Vorlage: Konzept für Beschwerdemanagement – Beschluss Nr. 410/II (Drucksache Nr. 666/II neu) sowie Beschlussempfehlung des Ausschusses für Soziales und Grundsicherung

Berichterstatter: Bezirksstadtrat Wöpke

Die Bezirksverordnetenversammlung hat auf ihrer Sitzung am 18. Juni 2003 unter Beschluss Nr. 410 das Bezirksamt ersucht, die Träger zum Aufbau eines möglichst einheitlichen Beschwerdemanagements in den Pflege- und Seniorenheimen des Bezirks anzuregen und die BVV im ersten Quartal 2004 über das Ergebnis der Bemühungen zu unterrichten.

Hierzu ist zunächst festzustellen, dass die Pflegeeinrichtungen seit der Änderung des Heimgesetzes (HeimG) zum 01.01.2001 gemäß § 11 Abs. 1 Nr.3 HeimG eine angemessene Qualität der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zu sichern haben.

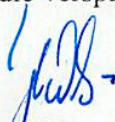
Laut Umfrage vom März 2004 hatten zu diesem Zeitpunkt auch schon 57 von 61 Pflegeeinrichtungen im Bezirk Steglitz-Zehlendorf im Rahmen ihrer Qualitätssicherungskonzepte ein eigenes Beschwerdemanagement eingeführt.

Die Abteilung Soziales und Grundsicherung hat zusätzlich im Februar 2004 eine Fortbildungsveranstaltung zum Beschwerdemanagement durchgeführt, an der unter anderem 15 Pflegeeinrichtungen des Bezirks mit ihren Fachkräften teilgenommen haben.

Darüber hinaus sind neben der originär zuständigen Heimaufsicht des Landes Berlin auch die Mitarbeiter der „Koordinierungsstelle für ambulante Rehabilitation älterer Menschen in Steglitz-Zehlendorf“ (in Trägerschaft des Diakonischen Werks Steglitz und Teltow-Zehlendorf e.V.) und der Sozialdienst der Abteilung Soziales kompetente Ansprechpartner in Beschwerdefällen.

Aufgrund dieses Sachstandes sieht das Bezirksamt die Anforderungen an ein Beschwerdemanagement im Bezirk als erfüllt an.

Für die verspätete Berichterstattung wird um Entschuldigung gebeten.

  
Weber  
Bezirksbürgermeister

  
Wöpke  
Bezirksstadtrat