



Landeshauptstadt
München
Direktorium

Städtische
Beschwerdestelle
für Probleme
in der Altenpflege



**Beratung
Begleitung
Lösungen**

Wenn der Fall eintritt, dass ältere Menschen einen ambulanten Pflegedienst in Anspruch nehmen oder in einem Pflegeheim versorgt werden, können Fragen, Probleme und Konflikte auftreten.

Für diesen Fall hat die Stadt München ein einzigartiges Dienstleistungsangebot zur Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger eingerichtet.

Sie sollten nicht zögern, sich bei Problemen in der Altenpflege an die Beschwerdestelle zu wenden.

Jochen Seitz



So erreichen Sie uns:

Burgstraße 4
80331 München

1. Stock, Zimmer 121

Telefon:
(089) 233-9 69 66

Fax:
(089) 233-2 19 73

E-Mail:

staetische_beschwerdestelle.altenpflege@
muenchen.de

Homepage:

www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege

Beratungszeiten:

Mo	9 - 12 Uhr	13 - 16 Uhr
Di	9 - 12 Uhr	
Mi		13 - 19 Uhr
Do	9 - 12 Uhr	13 - 16 Uhr
Fr	9 - 12 Uhr	



Auf Wunsch vereinbaren wir individuelle Gesprächstermine. Alle Beratungen werden vertraulich behandelt.

Stand März 2016

Herausgeberin: Landeshauptstadt München,
Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege,
Burgstraße 4, 80331 München

Fotografie & Gestaltung: Lilo Ilmer-Görres

Druck: Stadtkanzlei

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Wer kann sich an uns wenden?

Wir sind Anlaufstelle für:

- pflegebedürftige Seniorinnen und Senioren
- Angehörige und Bezugspersonen
- rechtliche Betreuerinnen und Betreuer
- Nachbarn
- Bekannte
- Pflegekräfte



Was bieten wir?

Unsere Hauptaufgabe ist die Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zu Problemen aus dem Bereich der Altenpflege. Verbesserungen für Pflegebedürftige stehen dabei an erster Stelle und im Mittelpunkt. Wir sind für alle Pflegeeinrichtungen und ambulanten Dienste in der Landeshauptstadt München zuständig. Auch Beschwerden aus dem Bereich des Betreuten Wohnens oder alternativer Wohnformen werden bearbeitet – sofern sie das Münchner Stadtgebiet betreffen. Wir sind im Vorfeld der Aufsichtsbehörden tätig.



„Mein Partner lebt seit letztem Jahr im Heim, oft wird das Essen nur vor ihn hingestellt, obwohl er Hilfe bräuchte. Die Beschwerdestelle hat mich unterstützt und Gespräche mit der Einrichtung geführt und Maßnahmen erarbeitet. Seither hat sich die Situation verbessert.“

Wie können wir Sie unterstützen?

Wir können Sie auf zwei Arten unterstützen:

- Wenn Sie Ihre Angelegenheit selbst regeln möchten, erhalten Sie von uns fachkundige Beratung und Unterstützung.
- Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, dass wir – mit Einverständnis der Betroffenen – eigene Recherchen vor Ort durchführen.



Unser Schwerpunkt liegt in der fachlichen Klärung der einzelnen Beschwerdeinhalte sowie in der Suche nach Lösungen und Verbesserungen. Selbstverständlich führen wir bei Bedarf Haus- und Einrichtungsbesuche durch. Bis zur Umsetzung der Lösungen ist auch eine längerfristige Begleitung möglich.

„Jeden Tag kommt eine andere Pflegekraft zu meiner Mutter. Kann ich darauf bestehen, dass der Pflegedienst immer die gleichen Pflegekräfte zu meiner Mutter schickt? Diese und andere Fragen konnte ich in der Beschwerdestelle klären.“

