



## **Alzheimer Gesellschaft Baden-Württemberg e.V.**

Hohe Straße 18 - 70174 Stuttgart  
Telefon 0711 / 24 84 96-60, Fax 0711 / 24 84 96-66  
E-Mail [info@alzheimer-bw.de](mailto:info@alzheimer-bw.de), Internet [www.alzheimer-bw.de](http://www.alzheimer-bw.de)

### **Wenn die Hilfe Probleme macht – Unterstützungsmöglichkeiten durch die Beschwerdestelle beim StadtSeniorenRat Stuttgart**



Am 12.11.2008 referierte Ute Streubel zum Thema „Wenn die Hilfe Probleme macht – Unterstützungsmöglichkeiten durch die Beschwerdestelle des StadtSeniorenRats Stuttgart“

Die Beschwerde- und Beratungsstelle wurde im Jahr 2002 eröffnet. Sie wird von der Stadt Stuttgart finanziert und bietet ihre Dienste kostenfrei Stuttgarter Bürgern an. Fast zwei Drittel der Kunden sind Angehörige, es folgen Senioren selbst sowie deren Bekannte und Nachbarn. Die meisten Anfragen sind von Menschen über 75 Jahren. Auch Heime sowie Werkstätten für Menschen mit Behinderung und andere Fachdienste wenden sich an die Beschwerdestelle.

Vielen Anfragen kann schnell weitergeholfen werden mit rechtlichen Informationen und Ratschlägen zum weiteren Vorgehen. In anderen Fällen handelt es sich um Beschwerden über Einrichtungen, denen es nachzugehen gilt.

Wenn eine der beiden Mitarbeiterinnen zur Klärung in eine Einrichtung geht, so muss sie von ihrer Schweigepflicht entbunden werden. Es werden dann die zugrunde liegenden Ursachen der Konfliktsituation geklärt sowie sachliche und emotionale Anteile voneinander getrennt. Nach Sichtung der Unterlagen wird eine Zusammenfassung erstellt und bei einer Besprechung mit allen Beteiligten wird versucht, eine Lösung auszuhandeln. Wo das nicht möglich ist, erfolgt eine Übergabe an die Heimaufsicht, Pflegekasse oder Staatsanwaltschaft. Die Beschwerdestelle selbst hat keine Sanktionsmöglichkeiten und darf keine Rechtsberatung durchführen.

Weitere Angebote der Beschwerde- und Beratungsstelle sind die Planung und Durchführung von Schulungen für Heimbeiräte und Heimfürsprecher sowie die Vorbereitung und Moderation von Arbeitskreisen für diesen Personenkreis und für Angehörige.

Durch die kontinuierliche Arbeit der Beschwerde- und Beratungsstelle soll langfristig die Qualität der stationären und ambulanten Einrichtungen für Senioren in Stuttgart verbessert werden.

Beschwerde- und Beratungsstelle StadtSeniorenRat Stuttgart e.V., Ute Streubel, Tel. 0711 / 6 15 99 23 [www.stadtseniorenrat-stuttgart.de](http://www.stadtseniorenrat-stuttgart.de)

*Dr. Brigitte Bauer-Söllner, Redaktionsteam*