



# HESSISCHER LANDTAG

29. 10. 2012

## **Kleine Anfrage**

**der Abg. Dr. Spies und Siebel (SPD) vom 12.09.2012**

**betreffend zentrales Beratungstelefon für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen**

**und**

**Antwort**

**des Sozialministers**

### **Vorbemerkung der Fragesteller:**

Laut § 4 des Hessischen Gesetzes über Betreuungs- und Pflegeleistungen (HGBP) sollen Pflegebedürftige und ihre Angehörigen die Möglichkeit erhalten, sich mit Hilfeersuchen, Beratungsbedarf und Beschwerden an ein zentrales Beratungstelefon wenden zu können. Dabei mehren sich Presseberichte, wonach die zuständigen Behörden dieser Aufgabe nicht angemessen nachkommen.

Diese Vorbemerkung der Fragesteller vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage im Einvernehmen mit dem Hessischen Minister des Innern und für Sport und dem Hessischen Minister für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung wie folgt:

Frage 1. In welchen Hessischen Gemeinden ist die zentrale Behördenrufnummer 115 nicht erreichbar und wann wird die vollständige Flächendeckung erreicht sein?

Die zentrale Behördenrufnummer 115 ist derzeit in Hessen in den folgenden Kommunen und Kreisen bereits erreichbar:

- Kreis Bergstraße mit allen Städten und Gemeinden,
- Main-Taunus-Kreis mit allen Städten und Gemeinden,
- Kreis Offenbach mit allen Städten und Gemeinden,
- Stadt Frankfurt,
- Stadt Kassel,
- Stadt Offenbach,
- Gemeinde Glashütten,
- Gemeinde Linsengericht,
- Gemeinde Niederdorfelden,
- Stadt Gelnhausen,
- Stadt Königstein,
- Stadt Kronberg.

Die nicht genannten Landkreise, Städte und Gemeinden sind derzeit nicht Teilnehmer am 115-Verbund. Die Teilnahme an der zentralen Behördenrufnummer 115 setzt eine freiwillige Entscheidung der kommunalen Körperschaften voraus. Daher kann von Seiten des Landes keine Auskunft über den Zeitpunkt der vollständigen Flächendeckung gegeben werden.

Die zentrale Behördenrufnummer 115 ist jedoch im Rahmen eines Pilotprojektes bis zum Ende des Hessentags in Kassel am 23. Juni 2013 in ganz Hessen verfügbar. Die Beauskunftung erfolgt für diesen Zeitraum durch zwei bestehende Servicecenter.

Frage 2. Wer ist bis dahin und unter welcher Nummer Ansprechpartner für Anrufe nach § 4 HGBP?

Ansprechpartner für Anrufe nach § 4 HGBP sind die örtlichen Betreuungs-

und Pflegeaufsichten bei den Hessischen Ämtern für Versorgung und Soziales (HAVS). Diese sind:

**HAVS Darmstadt** (zuständig für die Landkreise Bergstraße, Darmstadt-Dieburg, Groß-Gerau, Odenwaldkreis und die Stadt Darmstadt)  
Kontakt: Schottener Weg 3, 64289 Darmstadt; Tel.: 06151-7380  
HGBP@havs-dar.hessen.de

**HAVS Frankfurt** (zuständig für die Kreise Hochtaunuskreis, Offenbach, sowie die Städte Frankfurt und Offenbach)  
Kontakt: Walter-Möller-Platz 1, 60439 Frankfurt; Tel.: 069-15671  
HGBP@havs-fra.hessen.de)

**HAVS Fulda** (zuständig für die Kreise Fulda, Hersfeld-Rotenburg, Main-Kinzig-Kreis) Kontakt: Washingtonallee 2, 36041 Fulda; Tel.: 0661-62070  
HGBP@havs-ful.hessen.de)

**HAVS Gießen** (zuständig für die Kreise Gießen, Lahn-Dill-Kreis, Marburg-Biedenkopf, Vogelsbergkreis, Wetteraukreis)  
Kontakt: Südanlage 14 A, 35390 Gießen; Tel.: 0641-79360  
HGBP@havs-gie.hessen.de)

**HAVS Kassel** (zuständig für die Kreise Kassel, Schwalm-Eder, Waldeck-Frankenberg, Werra-Meißner und die Stadt Kassel)  
Kontakt: Frankfurter Straße 84 a, 34121 Kassel; Tel.: 0561-20990  
HGBP@havs-kas.hessen.de),

**HAVS Wiesbaden** (zuständig für die Landkreise Limburg-Weilburg, Main-Taunus, Rheingau-Taunus und die Stadt Wiesbaden)  
Kontakt: Mainzer Str. 35 (Eingang über Lessingstraße), 65185 Wiesbaden;  
Tel.: 0611-71570  
HGBP@havs-wie.hessen.de).

Als obere, überörtliche Betreuungs- und Pflegeaufsicht für das Land Hessen:

**Regierungspräsidium Gießen**

Abt. VI, Dez.62, Postfach 100851,  
35338 Gießen, Tel. : 0641-303-0.

Frage 3. Wie hat die Landesregierung die Zuständigkeit und Erreichbarkeit einer Anlaufstelle bekannt gemacht?

Die Zuständigkeit und Erreichbarkeit der in der Antwort zu Frage 2 aufgeführten Anlaufstellen sind durch die Internetseite des Regierungspräsidiums Gießen ([www.rp-giessen.hessen.de](http://www.rp-giessen.hessen.de)) bekannt gemacht worden. Dort können unter downloads die Adressen der Aufsichtsbehörden eingesehen, ausgedruckt und heruntergeladen werden. Dort sind alle Ansprechpartnerinnen und -partner namentlich mit Telefonnummern und E-Mail-Adresse aufgeführt. Zudem werden die Adressen ebenfalls in den nächsten Hessischen Seniorenblättern veröffentlicht. Sie wurden unter anderem auch in "Leon. Das Magazin der Familienkarte Hessen" im August 2012 veröffentlicht, sowie in verschiedenen Mitteilungsblättern größerer Träger von Senioreneinrichtungen.

Zusätzlich zu den Veröffentlichungen sieht das HGBP zum Schutz der Pflege- und Betreuungsbedürftigen vor, dass die Betreiber von Einrichtungen (Ambulante Dienste, teil- und vollstationäre Einrichtungen) verpflichtet sind, bei Abschluss eines Vertrages unter anderem schriftlich auf die zuständige Behörde beziehungsweise weitere Beschwerdestellen (Medizinischer Dienst der Krankenversicherung) hinzuweisen (§ 3 Abs. 2 HGBP), was seitens der Aufsichtsbehörde auch nachgeprüft wird.

Frage 4. Wie erklärt sich die Landesregierung, dass Bürgerinnen und Bürger offenbar keinen geeigneten Ansprechpartner finden können?

Der Hessischen Landesregierung ist bis jetzt kein solcher Fall bekannt. Die oben genannten Aufsichtsbehörden helfen schnell und unbürokratisch bei Beschwerden; sie sind immer ansprechbar, Nachrichten können - auch anonymisiert - hinterlassen werden. Ihnen wird umgehend nachgegangen.

Frage 5. Welche Maßnahmen wird die Landesregierung ergreifen, um sicherzustellen, dass § 4 HGBP angemessen umgesetzt wird?

§ 4 wird schon jetzt angemessen umgesetzt; die Pflege- und Aufsichtsbehörden sind telefonisch gut erreichbar; den Beschwerden wird durch die multiprofessionellen Teams umgehend und kompetent nachgegangen. Die Hessische Pflege- und Aufsichtsbehörde hat aufgrund ihrer Schnelligkeit, hohen Güte, Unabhängigkeit und ihres Sachverstandes bundesweit ein sehr hohes Ansehen aufgebaut, das Pflegebedürftige und Angehörige zu schätzen wissen. Dies beruht auch auf der guten telefonischen Erreichbarkeit.

Die zentrale Behördenrufnummer 115 soll es wegen ihrer leichten Einprägbarkeit noch einfacher machen, eine Beschwerde abzugeben, da hierdurch ermöglicht wird, mit der zuständigen Betreuungs- und Pflegebehörde direkt verbunden zu werden, ohne die offizielle Rufnummer der Aufsichtsbehörde zu kennen.

Wiesbaden, 18. Oktober 2012

In Vertretung:  
**Petra Müller-Klepper**