



Sie befinden sich hier: [Startseite](#) > [Presse](#) > **Pressemitteilungen**

Pressemitteilungen

Gerlach: Hohe Akzeptanz für „Pflege-SOS-Bayern“ - Bayerns Gesundheits- und Pflegeministerin: Mehr als 3.600 Kontaktaufnahmen in vier Jahren

6. März 2026

Pressemitteilung

06.03.2026

Nr. 36

Das zentrale Beschwerde-Telefon „Pflege-SOS Bayern“ hat sich zu einer wichtigen Säule für die Pflegequalität im Freistaat entwickelt. Darauf hat **Bayerns Gesundheits- und Pflegeministerin Judith Gerlach** am Freitag hingewiesen.

Gerlach betonte: „Das ‚Pflege-SOS Bayern‘ ist in vier Jahren zu einer zentralen Anlaufstelle für Menschen in Pflegeheimen und ihre Angehörigen geworden. Seit der Einführung im März 2022 gab es mehr als 3.600 Kontaktaufnahmen (Stand 3. März 2026). Darunter waren knapp 2.000 einrichtungsbezogene Beschwerden, rund 1.400 Informationsanfragen und knapp 200 Beschwerden über das Gesundheitssystem im Allgemeinen. Das zeigt eine sehr hohe Akzeptanz der Hotline als niederschwellige und vertrauenswürdige Anlaufstelle gerade auch in heiklen Fragen.“

Das „Pflege-SOS Bayern“ wurde am 7. März 2022 gestartet und wird vom Landesamt für Pflegebetreut. Gerlach erläuterte: „Von Jahr zu Jahr verzeichnen wir mehr Kontaktaufnahmen. 2025 gab es mit 1.073 Kontaktaufnahmen eine Steigerung um 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (934).“

Die Ministerin erklärte: „Daraus schließen wir, dass wir die richtige Zielgruppe erreichen und unser Ansatz richtig ist, alle Beschwerden vertraulich und individuell zu behandeln. Es war richtig, das Pflege-SOS einzuführen. Es ist eine wichtige Säule für die Wahrung der pflegerischen Qualität und die Sicherheit der Pflegebedürftigen.“

Bei den konkreten Beschwerden im vergangenen Jahr ging es zum Beispiel um die knappe Einsatzplanung, erforderliche fachliche Eignung von Personal in den Einrichtungen sowie Beschwerden wegen unzureichender grundpflegerischer Versorgung von Bewohnenden. In der Vergangenheit führten wiederholt vermehrte Eingaben beim Pflege-SOS bezüglich jeweils einer Einrichtung zur frühzeitigen Erkennung

systemischer Mängel bei der Versorgung. Die zuständige Behörde wird daraufhin in der Lage, umgehend ordnungsrechtlich zu intervenieren.

Gerlachbekräftigte: „Jeder Beschwerde wird unverzüglich nachgegangen. Das ist selbstverständlich. Zur Leistung der Anlaufstelle gehören eine pflegfachliche Einschätzung, die Beratung im Umgang mit der Beschwerde und gegebenenfalls deren zielgerichtete Weiterleitung an die jeweiligen kommunalen Aufsichtsbehörden. Müssen Maßnahmen ergriffen werden, entscheiden dies die Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) in den Kreisverwaltungsbehörden.“

Zugleich stellt die Ministerin klar: „Die allermeisten Pflegekräfte leisten herausragende Arbeit. Niemand stellt die Pflegekräfte in den mehr als 1.500 Pflegeheimen in Bayern unter einen falschen Generalverdacht. Umso wichtiger ist es daher, Beschwerden schnell zu erfassen und diesen unverzüglich nachzugehen.“

Das „Pflege-SOS Bayern“ ist montags bis donnerstags von 09:00 bis 16:00 Uhr und freitags von 09:00 bis 12:00 Uhr kostenfrei erreichbar telefonisch unter 09621/966966 0 sowie rund um die Uhr über das Kontaktformular unter www.lfp.bayern.de/sospflege/. Eine Terminvereinbarung ist nicht notwendig. Auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail an pflege-sos@lfp.bayern.de ist möglich. Weitere Informationen stehen auf der genannten Website zur Verfügung.

[Pressemitteilung auf der Seite des Herausgebers](#)

[Inhalt](#)

[Datenschutz](#)

[Impressum](#)

[Barrierefreiheit](#)

