



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

## Pressemitteilungen

### **Gerlach: "Pflege-SOS Bayern" ist zentrale Anlaufstelle bei Beschwerdefällen in Pflegeeinrichtungen – Rund 2.500 Kontaktaufnahmen in drei Jahren – Niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit wird positiv angenommen**

7. März 2025

**Bayerns Gesundheits- und Pflegeministerin Judith Gerlach** unterstreicht die große Bedeutung der zentralen Anlaufstelle „Pflege-SOS Bayern“ zur Meldung von Missständen in Pflegeeinrichtungen. Gerlach betonte am Freitag anlässlich des dreijährigen Bestehens der Kontaktstelle: „Seit dem 7. März 2022 gab es 2.517 Kontaktaufnahmen mit ‚Pflege-SOS Bayern‘ (Stand 04.03.2025). In 1.329 Fällen wurden konkrete Beschwerden vorgebracht. Das zeigt: Die Kontaktstelle wird von den Bürgerinnen und Bürgern positiv angenommen. Das ist mir ein wichtiges Anliegen, denn die Hemmschwelle, sich an offizielle Stellen zu wenden, ist häufig groß. Über die Meldestelle können sich Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen, aber auch Angehörige und Pflegepersonal niedrigschwellig – und wenn gewünscht auch anonym – an eine zentrale Stelle wenden, die sich ihrer Beschwerde annimmt.“

Gerlach ergänzte: „Gleichzeitig ist es mir wichtig zu betonen, dass die allermeisten Pflegekräfte herausragende Arbeit leisten. Keinesfalls dürfen die Pflegekräfte in den mehr als 1.500 Pflegeheimen in Bayern unter einen falschen Generalverdacht gestellt werden. Umso wichtiger ist es daher, Beschwerden schnell zu erfassen und diesen unverzüglich nachzugehen. ‚Pflege-SOS Bayern‘ leistet damit einen wertvollen Beitrag, die Pflegequalität in den bayerischen Einrichtungen weiter zu verbessern und langfristig zu sichern.“

Bei den konkreten Beschwerden ging es zum Beispiel um die Personalbesetzung und um die Behandlungspflege. So wurde angegeben, dass Medikamente nicht gegeben oder Wunden nicht ausreichend versorgt werden. Themen bei anderen Kontaktaufnahmen waren allgemeine Fragen wie die Suche nach einem Pflegeplatz.

Nach Eingang einer Beschwerde wird diese von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Anlaufstelle geprüft. Dazu gehören eine pflegfachliche Einschätzung, die Beratung im Umgang mit der Beschwerde und gegebenenfalls deren zielgerichtete Weiterleitung an die jeweiligen Aufsichtsbehörden. Das sind zum Beispiel die Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA). Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über einen pflegfachlichen Hintergrund. Liegen Mängel in der Pflegequalität vor, können die FQA neben ihrer beratenden Funktion auch Anordnungen zur Behebung dieser Mängel erlassen.

„Pflege-SOS Bayern“ ist beim Bayerischen Landesamt für Pflege (LfP) angesiedelt. **Der Präsident des LfP, Bernhard Scheibl**, erläuterte: „Wir nehmen jede Kontaktaufnahme, sei es über das Telefon, über unser Kontaktformular oder andere Zugangswege sehr ernst. Meist sind es An- und Zugehörige, Bekannte der Menschen in den Pflegeeinrichtungen oder Bewohnerinnen und Bewohner selbst, aber auch Pflegepersonal, die sich bei der Anlaufstelle ‚Pflege-SOS Bayern‘ melden.“

Scheibl fügte hinzu: „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen einen vertraulichen Rahmen, nehmen sich Zeit für die Anliegen und unterstützen die Kontaktsuchenden. Sie sind spezialisierte Fachkräfte und können die eingehenden Beschwerden deshalb sehr gut einordnen und auf die Sorgen der Menschen, die den Kontakt zu uns suchen, eingehen. Wir hören immer wieder, wie wertvoll das Angebot von ‚Pflege-SOS Bayern‘ ist und wie dankbar die Kontaktsuchenden sind, dass ihre Anliegen zügig bearbeitet und an die zuständigen Stellen weitergegeben werden.“

Für die Anlaufstelle ist keine Terminvereinbarung notwendig. „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 09621/966 966 0 sowie rund um die Uhr über das Kontaktformular unter [www.lfp.bayern.de/sospflege/](http://www.lfp.bayern.de/sospflege/). Auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail an [pflege-sos@lfp.bayern.de](mailto: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](#)

