

**Vorlage
für die Sitzung
der staatlichen Deputation für Gesundheit
am 18. September 2014**

Berichtsbitte der CDU – Auskunfts- und Beschwerdemanagement

A. Problem

Die Fraktion der CDU hat folgende Fragen zum Auskunfts- und Beschwerdemanagement beim Senator für Gesundheit gestellt.

1. Über welches Auskunfts- und Beschwerdemanagement verfügt das Gesundheitsressort und wie sind derartige Verfahren geregelt?
2. Welche Aufgabe fällt dem Bürgerbeauftragten im Gesundheitsressort in diesem Zusammenhang zu und wie ist er in die Verwaltung eingebunden? Besteht eine Berichtspflicht ihm gegenüber? Mit welchem Stellenvolumen arbeitet der Bürgerbeauftragte in seinem Amt?
3. Wie viele Auskunftersuchen und Beschwerden wurden im vergangenen Jahr (2013) an das Gesundheitsressort bzw. den Bürgerbeauftragten im Gesundheitsressort gestellt und welche Themen- bzw. Arbeitsbereiche betrafen diese? Mit welchem Ergebnis wurden diese Eingaben bearbeitet?

B. Lösung

Für allgemeine Auskünfte steht den Bürgern der Bürgerbeauftragte zur Verfügung. Er ist sowohl über das Bürgertelefon (361-0) als über die im Internet bereitgestellten Kontaktdaten erreichbar. Der Bürgerbeauftragte ist im Senatorenbüro verankert und arbeitet dort mit vollem Stellenumfang. Über den Bürgerbeauftragten ankommende Auskunftersuchen oder Beschwerden werden je nach Umfang, Detailtiefe und Zuständigkeit innerhalb des Ressorts an das zuständige Fachreferat weitergeleitet oder direkt durch den Bürgerbeauftragten bearbeitet. Je nach Form der Beantwortung und Inhalt der Beschwerde ist er über die regulär geltenden internen Verwaltungsabläufe in die entsprechende Bearbeitung der Beschwerde eingebunden. In der Regel werden Beschwerden schriftlich (per E-mail oder Brief) eingereicht.

Für die Fachabteilung Gesundheit ist im Qualitätshandbuch u.a. die Erfassung, Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerden bis hin zur Bearbeitungsform und -zeit geregelt. Zur Aufklärung des Sachverhalts wird dabei oftmals auch eine Stellungnahme bei der zur Beschwerde Anlass gebenden Stelle eingeholt. Die Rechercheergebnisse und die auf Plausibilität überprüften Stellungnahmen werden dem Beschwerdeführer als Antwort zugeleitet. Im Verfahren ankommende Unstimmigkeiten oder Nachfragen werden seitens des Ressorts im direkten Kontakt mit den betreffenden Institutionen besprochen.

Ziel des Beschwerdemanagement ist eine zeitnahe und sachgerechte Bearbeitung der Beschwerden. Da die erneute Vorlage des Problems vom gleichen BF nur in wenigen Einzelfällen erfolgt, kann für die überwiegende Mehrzahl der Fälle ein zufriedenstellendes Ergebnis induktiv hergeleitet werden.

Im Jahr 2013 sind im Ressort insgesamt mehr als 30 Beschwerden aus den unterschiedlichsten Themengebieten bearbeitet worden. Neben einer Vielzahl von Fällen, in denen Krankenhausbehandlungen und Behandlungen in psychiatrischen Einrichtung Gegenstand der Beschwerde gewesen sind, wurden auch Beschwerden aus den Themengebieten Baulärmemissionen, Umgang mit Asbest auf Baustellen, Umgang der Rettungswagenbesatzung mit Patienten, Nicht-raucherschutzgesetz, ärztliche Versorgung in einzelnen Stadtgebieten oder Tierschutz vorgebracht. Nicht erfasst sind hierbei mündlich vorgebrachte Auskunftersuchen oder Beschwerden die noch im Gespräch erfolgreich bearbeitet oder der BF auf Grund der dortigen Zuständigkeit an eine andere Institution verwiesen werden konnten.

C. Alternativen

keine

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung

Die Vorlage hat keine finanziellen oder personalwirtschaftlichen Auswirkungen. Die Auskünfte und Beschwerden werden gleichmäßig von beiden Geschlechtern ersucht bzw. vorgebracht.

E. Beteiligung / Abstimmung

Keine erforderlich

F. Beschlussvorschlag

Die staatliche Deputation für Gesundheit nimmt den Bericht des Senators für Gesundheit zur Kenntnis.