



نشرة المعلومات رقم 38

الدعم في حالة وجود شكاوى في مجال الرعاية

غالبًا ما تجلب الحاجة إلى الرعاية والدعم المرتبط بها من قبل مرافق الرعاية أو خدمات العيادات الخارجية معها بعض الاستفسارات والنزاعات. لهذا فمن المهم أن يعرف المعنيون وأقاربهم الجهة التي يمكنهم اللجوء إليها في حالة حدوث مشاكل. وسوف تجدون هنا مراكز الاتصال المهمة والعروض الاستشارية في حالة وجود شكاوى في مجال الرعاية.

مراكز دعم الرعاية في برلين

تعمل مراكز دعم الرعاية أيضاً كجهة للتوسط في حالات النزاع. وهي تقدم لك المشورة بشأن حقوقك أو المعلومات حول الأماكن التي يمكنك اللجوء إليها للحصول على المزيد من المشورة. كما تعمل هذه الجهات على معالجة أوجه القصور لدى مقدمي الخدمات مثل دور الرعاية والتمريض أو خدمات الرعاية أو مقدمي الخدمات الآخرين.

مفوضية الرعاية في ولاية برلين

يتلقى مكتب مفوضية الرعاية في ولاية برلين الشكاوى والمطالب المتعلقة بقضايا الرعاية ويقدم الدعم للأشخاص المحتاجين للرعاية وأقاربهم. سيتم الحفاظ على سرية هوية مقدم الشكاوى عند رغبته في هذا.

إدارة العلوم والصحة والرعاية بمجلس الشيوخ بالولاية

مفوضية الرعاية في ولاية برلين

10969 Berlin ,106 Oranienstr.

الهاتف: 03090282345

البريد الإلكتروني: pflgebeauftragte@senwgp.berlin.de

الموقع على الإنترنت: <https://www.berlin.de/lb/pflge/>

صناديق الرعاية

في حالة وجود شكاوى بشأن خدمات رعاية المرضى الخارجيين أو مرافق رعاية المرضى الداخليين التي لا تفي بالمعايير المطلوبة، يُنصح بإبلاغ صندوق تأمين الرعاية المسؤول. ويمكن إذا لزم الأمر أن يؤدي ذلك إلى بدء فحص مستوى الجودة من قبل قسم الخدمات الطبية للتأمين الصحي. يمكن أيضاً الإبلاغ عن الشكاوى مباشرة إلى:

مؤسسة جمعيات صناديق تأمين الرعاية في برلين،

مقر المؤسسة، وعنوانه: 10957 Berlin ,1 .Wilhelmstr.

الهاتف: 03025310

الشكاوى المتعلقة بخدمات الدعم في الحياة اليومية للأشخاص المحتاجين للرعاية

إذا كانت هناك أي مشاكل مع مقدم الخدمة الذي يتقاضى رسوم الخدمات عن طريق مبلغ الإعفاء، فيمكنك الاتصال بمراكز دعم الرعاية في برلين.

الخدمة الطبية

إذا كان لديك سبب للاعتقاد بأن قسم الخدمات الطبية لم يتصرف بشكل صحيح في حالتك، أو في حالة أقاربك، فيمكنك تقديم شكوى بحقه. يتوفر هذان المساران المختلفان لك:

قسم الخدمة الطبية في برلين براندبورغ
إدارة الشكاوى

Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin

الهاتف: 030202023 - 5030

البريد الإلكتروني: beschwerden@md-bb.org

مسؤول الشكاوى لدى قسم الخدمة الطبية في برلين براندبورغ
مونيكا باولات

Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin

الهاتف: 015125222294

البريد الإلكتروني: ombudsperson@md-bb.org

مفوضة المرضى في ولاية برلين

مفوضة المرضى هي مسؤولة الاتصال للمريضات والمرضى والأشخاص المحتاجين للرعاية وأقاربهم ومنظماتهم في جميع الأمور المتعلقة بالرعاية الصحية. وهي توفر المعلومات والمشورة بشأن خيارات المساعدة المتاحة وطرق تقديم الشكاوى، وتقبل المعلومات حول الثغرات الموجودة في الرعاية واقتراحات التحسينات.

إدارة العلوم والصحة والرعاية بمجلس الشيوخ بالولاية

مفوضة المرضى في ولاية برلين

10969 Berlin ,106 Oranienstr.

الهاتف: 03090282010

البريد الإلكتروني: patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de

مركز حماية المستهلك في برلين - المشورة القانونية بشأن الرعاية

إذا كانت لديك أسئلة قانونية أو شكاوى حول العقود أو الفواتير أو أخطاء الرعاية، يمكنك الاتصال بخدمة الاستشارات القانونية بمركز حماية المستهلك. ويقدم لك المركز المشورة القانونية بشأن المشاكل المتعلقة بخدمات الرعاية أو دور الرعاية أو الشقق السكنية الجماعية.

خدمة الاستشارات القانونية بمركز حماية المستهلك في برلين

12099 Berlin ,16 - 15 Ordensmeisterstr.

الهاتف: 030214850

الموقع على الإنترنت: <https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/pflegerechtsberatung>

الإشراف على دور الرعاية في برلين - الشكاوى المتعلقة بمرافق الرعاية

إذا حدثت مشاكل في مرافق رعاية المرضى الداخليين أو مساكن الرعاية المشتركة، يمكن حينها للنزلاء وكذلك الأقارب وغيرهم من الأشخاص الموثوق بهم الاتصال بهيئة الإشراف على دور الرعاية في برلين. وهي مسؤولة أيضًا عن مساكن الرعاية المشتركة.

مكتب الولاية للصحة والشؤون الاجتماعية - الإشراف على دور الرعاية

Postfach 31 09 29, 10639 Berlin

الهاتف: 03090280

هيئة تمثيل مصالح المعنيين الاتحادية لمستخدمي المرافق السكنية ومرافق الرعاية للمسنين والمعوقين (BIVA) ج.م.
تقدم هيئة تمثيل المصالح BIVA المشورة في حالة وجود مشاكل قانونية في مجال الرعاية وقانون دور الرعاية. كما تقدم استشارات
موجزة لغير الأعضاء ودعمًا أكثر تفصيلاً للأعضاء

جمعية BIVA e.V. المسجلة

Siebenmorgenweg 6 - 8, 53229 Bonn

الهاتف: 022890904844

الموقع على الإنترنت: <https://www.biva.de/>

مركز استشارات "الرعاية وقت الأزمات"

يقدم مركز استشارات "الرعاية وقت الأزمات" الدعم للأقارب والأشخاص المحتاجين للرعاية ومقدمي الرعاية الذين يعانون من
النزاعات أو العنف في مجال الرعاية، أو يشعرون بزيادة الأعباء على كاهلهم أو يواجهون صعوبات في التعامل مع متطلبات الرعاية.
الاستشارة فردية ومجانية ودون إفصاح عن الاسم عند الرغبة في ذلك.

مركز استشارات "الرعاية وقت الأزمات"

Bergmannstraße 44, 10961 Berlin

الهاتف: 03069598989

الموقع على الإنترنت: <https://www.pflege-in-not.de/>

لجنة الجرائم المرتكبة بحق الأشخاص تحت الوصاية

إذا لوحظت علامات على سوء معاملة أو إهمال الأشخاص المحتاجين للرعاية، يمكن الاتصال بلجنة الجرائم المرتكبة بحق
الأشخاص تحت الوصاية (المكتب الإقليمي للتحقيقات الجنائية 123). إنها خطوة حساسة، ولكنها ضرورية لمساعدة
المحتاجين للحماية.

LKA 123, Keithstraße 30, 10787 Berlin

الهاتف: 030466491255

البريد الإلكتروني: LKA123@polizei.berlin.de

الخلاصة

هناك العديد من مراكز الاتصال في حالة وجود شكاوى في مجال الرعاية. ويقدم بعضها المشورة القانونية وكذلك الدعم في حالة
النزاعات والتظلمات. يجب ألا يتردد المعنيون في طلب المساعدة - سواء لأنفسهم أو لأقاربهم أو من يقدمون لهم الرعاية.

يسر الموظفون في مركز دعم الرعاية تقديم المشورة لكم

رقم الخدمة المجاني 08005950059

www.pflegestuetzpunkteberlin.de

تدار مراكز دعم الرعاية من قبل ولاية برلين وشركات الرعاية والتأمين الصحي في برلين