



## Informativni list br. 38

### Podrška kod pritužbi u vezi njege

---

Potreba za njegom i povezana podrška od strane ustanova za njegu ili ambulantnih usluga često sa sobom donose pitanja i sukobe. Važno je da pogođeni, kao i njihovi rođaci i prijatelji, znaju kome se mogu obratiti ako se pojave problemi. Ovdje ćete pronaći važne kontaktne tačke i savjetodavne usluge za pritužbe u vezi sa zdravstvenom njegom.

#### Centri za podršku njezi Berlin

Centri za podršku njezi također djeluju kao medijatori u konfliktnim situacijama. Oni će Vas savjetovati o Vašim pravima ili Vas obavijestiti kome se možete obratiti za daljnje savjete. Oni rade na rješavanju pritužbi među pružateljima usluga kao što su domovi za njegu starijih osoba, službe za njegu ili drugi pružatelji usluga.

#### Povjerenik za njegu savezne države Berlin

Ured povjerenika za njegu savezne države Berlin prima pritužbe i zabrinutosti u vezi s pitanjima njege te nudi podršku osobama kojima je potrebna njega i njihovim rođacima. Anonimnost podnosioca pritužbi bit će sačuvana na zahtjev.

Senatski odjel za nauku, zdravstvo i njegu  
Povjerenik za njegu savezne države Berlin  
Oranienstr. 106, 10969 Berlin  
Telefon: 030 9028 - 2345  
E-Mail: [pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de](mailto:pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de)  
Internet: <https://www.berlin.de/lb/pflege/>

#### Fondovi za njegu

U slučaju pritužbi na usluge ambulantne njege ili ustanove za bolničku njegu koje ne ispunjavaju potrebne standarde, treba obavijestiti nadležni fond za njegu. Ovo može, ako je potrebno, pokrenuti provjeru kvalitete od strane medicinske službe zdravstvenog osiguranja. Pritužbe se također mogu prijaviti direktno na:

Udruženje osiguravajućih društava za njegu u Berlinu,  
Ured, Wilhelmstr. 1, 10957 Berlin  
Telefon: 030 2531 – 0

#### Pritužbe na ponude podrške u svakodnevnom životu za osobe kojima je potrebna njega

Ako imate problema s pružateljem usluga koji naplaćuje usluge koristeći iznos olakšice, možete se obratiti centrima za podršku njezi u Berlinu.

## **Medicinska služba**

Ako imate razloga vjerovati da, u vašem slučaju ili u slučaju vaših rođaka, Medicinska služba (MD) nije ispravno postupila možete podnijeti žalbu. Ova dva različita načina su dostupna:

Medicinska služba Dienst Berlin-Brandenburg  
Upravljanje pritužbama  
Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin  
Telefon: 030 202023 - 5030  
E-Mail: [beschwerden@md-bb.org](mailto:beschwerden@md-bb.org)

Ombudsman u Medicinskoj službi Berlin-Brandenburg  
Monika Paulat  
Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin  
Telefon: 0151 25222294  
E-Mail: [ombudsperson@md-bb.org](mailto:ombudsperson@md-bb.org)

## **Povjerenik za pacijente savezne države Berlin**

Povjerenik za pacijente je kontakt osoba za pacijente, one kojima je potrebna njega, njihove rođake i njihove organizacije u svim pitanjima koja se odnose na zdravstvenu zaštitu. Pruža informacije i savjete o mogućnostima pomoći i postupcima za pritužbe, prima informacije o nedostacima u njezi i prijedloge za poboljšanja.

Senatski odjel za nauku, zdravstvo i njegu  
Povjerenik za pacijente Berlin  
Oranienstr. 106, 10969 Berlin  
Telefon: 030 9028 - 2010  
E-Mail: [patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de](mailto:patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de)

## **Centar za savjetovanje potrošača Berlin – Savjeti o pravima u njezi**

Ako imate pravna pitanja ili pritužbe u vezi s ugovorima, naplatom ili greškama u njezi, možete se obratiti savjetodavnoj službi za pravo njege Centra za savjetovanje potrošača. Nudi pravne savjete o problemima sa službama za njegu, staračkim domovima ili zajedničkim smještajem.

Savjeti o pravima u njezi od strane Centra za savjetovanje potrošača Berlin  
Ordensmeisterstr. 15 - 16, 12099 Berlin  
Telefon: 030 21485 – 0  
Internet: <https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/pflegerechtsberatung>

## **Berlinski organ za nadzor domova – Pritužbe na ustanove za njegu**

Ukoliko se pojave problemi u ustanovama za smještaj ili staračkim domovima, stanari, rodbina i druge osobe od povjerenja mogu se obratiti Berlinskom organu za nadzor domova. Ovo je također važeće za zajednice staračkih domova.

Državni ured za zdravstvo i socijalna pitanja – nadzor domova  
Poštanski fah 31 09 29, 10639 Berlin  
Telefon: 030 9028 - 0

## **Savezna interesna grupa za korisnike usluga stanovanja i njege za starije osobe i osobe s invaliditetom (BIVA) e.V.**

Udruženje za zaštitu njege BIVA pruža savjete o pravnim pitanjima u području prava staračkih domova i domova za njegu. Nudi kratke savjete za nečlanove i detaljniju podršku za članove.

Siebenmorgenweg 6 - 8, 53229 Bonn

Telefon: 0228 - 909048 – 44

Internet: <https://www.biva.de/>

### **Savjetodavni centar „Njega u slučaju potrebe“**

Savjetodavni centar „Njega u slučaju potrebe“ nudi podršku rođacima, osobama kojima je potrebna njega i njegovateljima koji doživljavaju sukobe ili nasilje u njezi, osjećaju se preopterećeno ili imaju poteškoća u suočavanju sa zahtjevima njege. Konsultacije su individualne, besplatne i, po želji, anonimne.

Savjetodavni centar „Njega u slučaju potrebe“

Bergmannstraße 44, 10961 Berlin

Telefon: 030 6959-8989

Internet: <https://www.pflege-in-not.de/>

### **Odjel za zločine protiv osoba pod zaštitom**

Ako se uoče znaci zlostavljanja ili zanemarivanja onih kojima je potrebna njega, može se kontaktirati Odjel za zločine protiv osoba kojima je potrebna njega (LKA 123). To je osjetljiv korak, ali neophodan kako bi se pomoglo onima kojima je pomoć potrebna.

LKA 123, Keithstraße 30, 10787 Berlin

Telefon: 030 4664 – 912555

E-Mail: [LKA123@polizei.berlin.de](mailto:LKA123@polizei.berlin.de)

### **Zaključak**

Postoje brojne kontaktne tačke za pritužbe u oblasti zdravstvene zaštite. Neki nude pravne savjete, kao i podršku u slučajevima sukoba i pritužbi. Pogođeni ne bi trebali da se boje da traže pomoć – kako za sebe tako i za svoju rodbinu ili one o kojima brinu.

**Osoblje centra za podršku njezi će vas rado posavetovati**

**Besplatan servisni telefon 0800 59 500 59**

[www.pflegestuetzpunkteberlin.de](http://www.pflegestuetzpunkteberlin.de)

Centre za podršku njezi vode savezna država Berlin i fondovi za njegu i zdravstveno osiguranje u Berlinu.