



Informationsblatt Nr. 38

Unterstützung bei Beschwerden in der Pflege

Pflegebedürftigkeit und die damit verbundene Unterstützung durch Pflegeeinrichtungen oder ambulante Dienste bringen häufig Fragen und Konflikte mit sich. Es ist wichtig, dass Betroffene sowie deren An- und Zugehörige wissen, an wen sie sich wenden können, wenn es zu Problemen kommt. Hier finden Sie wichtige Anlaufstellen und Beratungsangebote bei Beschwerden in der Pflege.

Pflegestützpunkte Berlin

Die Pflegestützpunkte sind auch Vermittelnde in Konfliktsituationen. Sie beraten zu Ihren Rechten oder informieren, wohin Sie sich für weitergehende Beratung wenden können. Sie setzen sich für Abhilfe von Missständen bei Leistungserbringern ein wie beispielsweise in Pflegeheimen, bei Pflegediensten oder bei anderen Anbietern.

Pflegebeauftragte des Landes Berlin

Das Büro der Pflegebeauftragten des Landes Berlin nimmt Beschwerden und Anliegen zu Themen der Pflege entgegen und bietet Unterstützung für pflegebedürftige Menschen und ihre An- und Zugehörigen. Die Anonymität der Beschwerdeführenden wird auf Wunsch gewahrt.

Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege

Pflegebeauftragte des Landes Berlin

Oranienstr. 106, 10969 Berlin

Telefon: 030 9028 - 2345

E-Mail: pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de

Internet: <https://www.berlin.de/lb/pflege/>

Pflegekassen

Bei Beschwerden über ambulante Pflegedienste oder stationäre Pflegeeinrichtungen, die nicht den erforderlichen Standards entsprechen, sollte die zuständige Pflegekasse informiert werden. Diese kann gegebenenfalls eine Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung anstoßen. Beschwerden können auch direkt gemeldet werden bei der:

Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Berlin,

Geschäftsstelle, Wilhelmstr. 1, 10957 Berlin

Telefon: 030 2531 – 0

Beschwerden über Angebote zur Unterstützung im Alltag für Pflegebedürftige

Sollte es zu Problemen mit einem Anbieter kommen, der Leistungen über den Entlastungsbetrag abrechnet, so können Sie sich an die Pflegestützpunkte Berlin wenden.

Medizinischer Dienst

Falls Sie Grund zur Annahme haben, dass sich der Medizinische Dienst (MD) in Ihrem Fall, oder in dem Fall Ihrer Angehörigen, nicht richtig verhalten hat, können Sie Beschwerde einlegen. Diese zwei verschiedenen Wege stehen zur Verfügung:

Medizinischer Dienst Berlin-Brandenburg
Beschwerdemanagement
Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin
Telefon: 030 202023 - 5030
E-Mail: beschwerden@md-bb.org

Ombudsperson beim Medizinischen Dienst Berlin-Brandenburg
Monika Paulat
Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin
Telefon: 0151 25222294
E-Mail: ombudsperson@md-bb.org

Verbraucherzentrale Berlin – Pflegerechtsberatung

Bei rechtlichen Fragen oder Beschwerden zu Verträgen, Abrechnungen oder Pflegefehlern können sich Betroffene an die Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale wenden. Sie bietet juristische Beratung zu Problemen mit Pflegediensten, Pflegeheimen oder Wohngemeinschaften.

Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Berlin
Ordensmeisterstr. 15 - 16, 12099 Berlin
Telefon: 030 21485 – 0
Internet: <https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/pflegerechtsberatung>

Berliner Heimaufsicht – Beschwerden über Pflegeeinrichtungen

Wenn es zu Problemen in stationären Pflegeeinrichtungen oder Pflege-Wohngemeinschaften kommt, können sich Bewohnende als auch Angehörige und andere Vertrauenspersonen an die Berliner Heimaufsicht wenden. Diese ist auch für Pflege-Wohngemeinschaften zuständig.

Landesamt für Gesundheit und Soziales – Heimaufsicht
Postfach 31 09 29, 10639 Berlin
Telefon: 030 90229 - 3333

Patientenbeauftragte des Landes Berlin

Die Patientenbeauftragte ist Ansprechpartnerin für Patientinnen und Patienten, Pflegebedürftige, ihre Angehörigen und ihre Organisationen in allen Belangen der Gesundheitsversorgung. Sie informiert und berät über Hilfemöglichkeiten und Beschwerdewege, nimmt Hinweise auf Versorgungslücken und Anregungen für Verbesserungen entgegen.

Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege
Patientenbeauftragte für Berlin
Oranienstr. 106, 10969 Berlin
Telefon: 030 9028 - 2010
E-Mail: patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de

Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung (BIVA) e. V.

Der BIVA Pflegeschutzbund berät bei rechtlichen Problemen im Bereich Pflege und Heimrecht. Er bietet für Nicht-Mitglieder eine Kurzberatung und für Mitglieder ausführlichere Unterstützung.

BIVA e.V.

Siebenmorgenweg 6 - 8, 53229 Bonn

Telefon: 0228 909048 – 44

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

Beratungsstelle „Pflege in Not“

Die Beratungsstelle „Pflege in Not“ bietet Unterstützung für Angehörige, Pflegebedürftige und Pflegekräfte, die Konflikte oder Gewalt in der Pflege erleben, sich überfordert fühlen oder Schwierigkeiten haben, mit den Anforderungen der Pflege zurechtzukommen. Die Beratung erfolgt individuell, kostenlos und auf Wunsch anonym.

Beratungsstelle „Pflege in Not“

Bergmannstraße 44, 10961 Berlin

Telefon: 030 6959-8989

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

Kommissariat für Delikte an Schutzbefohlenen

Wenn Anzeichen für Misshandlung oder Vernachlässigung von Pflegebedürftigen wahrgenommen werden, kann das Kommissariat für Delikte an Schutzbefohlenen (LKA 123) kontaktiert werden. Es ist ein sensibler Schritt, aber notwendig, um Schutzbedürftigen zu helfen.

LKA 123, Keithstraße 30, 10787 Berlin

Telefon: 030 4664 – 912555

E-Mail: LKA123@polizei.berlin.de

Petitionsausschuss Abgeordnetenhaus Berlin

Entscheidungen von Behörden oder Einrichtungen des Landes Berlin können falsch, unangemessen oder unverständlich sein. Manchmal lassen sie auch zu lange auf sich warten. In diesen Fällen haben Sie die Möglichkeit, sich an den Petitionsausschuss zu wenden. Er prüft Ihre Beschwerden und Vorschläge.

Abgeordnetenhaus von Berlin, Petitionsausschuss, Niederkirchnerstr. 5, 10117 Berlin

Sekretariat des Petitionsausschusses:

Tel.: 030 2325 - 1476

Internet: <https://www.parlament-berlin.de/Ausschuesse/19-petitionsausschuss>

**Gerne beraten Sie die Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes
Kostenfreie Servicenummer 0800 59 500 59**

www.pflegestuetzpunkteberlin.de

Träger der Pflegestützpunkte sind das Land Berlin sowie die Pflege- und Krankenkassen in Berlin