



Informationsblatt Nr. 38

Unterstützung bei Beschwerden in der Pflege

Wenn Menschen pflegebedürftig sind und Hilfe brauchen, gibt es oft Streit. Betroffene und ihre Familien müssen wissen, an wen sie sich wenden können, wenn es Probleme gibt. Hier finden Sie Hilfe und Beratung bei Pflegeproblemen.

Pflegestützpunkte Berlin

Die Pflegestützpunkte vermitteln auch bei Konflikten. Sie beraten zu Ihren Rechten oder sagen Ihnen, an wen Sie sich für weitere Beratung wenden können. Sie kümmern sich um Probleme bei Anbietern von Leistungen, zum Beispiel in Pflegeheimen oder bei Pflegediensten.

Pflegebeauftragte des Landes Berlin

Das Büro der Pflegebeauftragten des Landes Berlin nimmt Beschwerden und Anliegen zu Pflege Themen an und hilft Menschen und ihren Familien, die Pflege brauchen. Die Namen der Beschwerdeführer werden nicht genannt, wenn sie das möchten.

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

Wenn Sie Beschwerden über ambulante Pflegedienste oder Pflegeheime haben, informieren Sie bitte Ihre Pflegekasse. Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung kann dann eine Qualitätsprüfung machen. Man kann sich auch direkt bei der folgenden Stelle beschweren:

Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Berlin,
Geschäftsstelle, Wilhelmstr. 1, 10957 Berlin
Telefon: 030 2531 – 0

Beschwerden über Hilfe im Alltag für Menschen, die gepflegt werden müssen.

Wenn Sie Probleme mit einem Anbieter haben, der Leistungen über den Entlastungsbetrag abrechnet, wenden Sie sich an die Pflegestützpunkte Berlin.

Medizinischer Dienst

Wenn Sie glauben, dass sich der Medizinische Dienst nicht richtig verhalten hat, können Sie sich beschweren. Es gibt zwei verschiedene Wege:

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

Patientenbeauftragte des Landes Berlin

Die Patientenbeauftragte ist für alle da, die mit Gesundheit zu tun haben. Hier erfahren Sie, wer Ihnen helfen kann und wo Sie sich beschweren können. Sie können auch sagen, was nicht gut ist und was man besser machen könnte.

Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege

Patientenbeauftragte für Berlin

Oranienstr. 106, 10969 Berlin

Telefon: 030 9028 - 2010

E-Mail: patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de

Verbraucherzentrale Berlin – Pflegerechtsberatung

Bei Fragen oder Beschwerden zu Verträgen, Abrechnungen oder Fehlern in der Pflege kann man sich an die Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale wenden. Sie berät 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 Probleme in Pflegeheimen oder Pflege-Wohngemeinschaften gibt, können sich Bewohner, Angehörige und andere Vertrauenspersonen an die Berliner Heimaufsicht wenden. Sie ist auch für Pflege-Wohngemeinschaften zuständig.

Landesamt für Gesundheit und Soziales – Heimaufsicht

Postfach 31 09 29, 10639 Berlin

Telefon: 030 9028 – 0

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 eine Kurzberatung für Nicht-Mitglieder und Unterstützung für Mitglieder.

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" hilft Familien, Menschen, die Pflege brauchen, und Pflegepersonal, wenn es Probleme oder Gewalt gibt, wenn jemand sich überfordert fühlt oder nicht mit der Pflege zurechtkommt. Die Beratung ist kostenlos und man kann anonym bleiben, wenn man das möchte.

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 Sie Anzeichen für Misshandlung oder Vernachlässigung von Pflegebedürftigen sehen, können Sie sich an das Kommissariat für Delikte an Schutzbefohlenen (LKA 123) wenden. Es ist ein schwieriger Schritt, aber wir müssen den Menschen helfen, die Schutz brauchen.

LKA 123, Keithstraße 30, 10787 Berlin

Telefon: 030 4664 - 912555

E-Mail: LKA123@polizei.berlin.de

Zum Schluss kann man sagen:

Es gibt viele Stellen, an die man sich mit Beschwerden in der Pflege wenden kann. Manche bieten rechtliche Beratung und Unterstützung bei Konflikten und Missständen an. Betroffene sollten Hilfe holen – für sich selbst und für ihre Angehörigen oder die Menschen, die sie betreuen.

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