



Karta informacyjna nr 38

Wsparcie w przypadku skarg dotyczących opieki

Potrzeba opieki i związanego z nią wsparcia ze strony placówek opiekuńczych lub usług ambulatoryjnych często wiąże się z pytaniami i konfliktami. Ważne jest, aby osoby poszkodowane, a także ich krewni i bliscy wiedzieli, do kogo się zwrócić, jeśli pojawią się problemy. Tutaj znajdziesz ważne punkty kontaktowe i usługi doradcze w przypadku skarg dotyczących opieki.

Ośrodki wsparcia ds. opieki w Berlinie

Ośrodki wsparcia ds. opieki są również mediatorami w sytuacjach konfliktowych. Udzielą Państwu porad na temat przysługujących Państwu praw lub przekażą informacje o tym, gdzie mogą się Państwo zwrócić się po dalsze porady. Pracują nad usuwaniem niedociągnięć u świadczeniodawców jak domy opieki, usługi pielęgniarstwa lub inni świadczeniodawcy.

Przedstawiciel ds. opieki kraju związkowego Berlin

Biuro przedstawiciela ds. opieki w Berlinie przyjmuje skargi i sprawy dotyczące kwestii związanych z opieką i oferuje wsparcie osobom wymagającym opieki i ich krewnym. Anonimowość osób składających skargę zostanie zachowana na żądanie.

Senacki Departament Nauki, Zdrowia i Opieki
Przedstawiciel ds. opieki kraju związkowego Berlin
Oranienstr. 106, 10969 Berlin
Telefon: 030 9028 - 2345
Email: pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de
Strona internetowa: <https://www.berlin.de/lb/pflege/>

Kasy opiekuńcze

W przypadku skarg dotyczących usług opieki ambulatoryjnej lub placówek opieki stacjonarnej, które nie spełniają wymaganych standardów, należy poinformować odpowiedzialną kasę opiekuńczą. W razie potrzeby może ona wszcząć kontrolę jakości przez służbę medyczną ubezpieczenia zdrowotnego. Skargi można również zgłaszać bezpośrednio do:

Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Berlin- Związek Stowarzyszeń Ubezpieczeń Pielęgniarskich w Berlinie,
Biuro, Wilhelmstr. 1, 10957 Berlin
Telefon: 030 2531 – 0

Skargi na oferty wsparcia w życiu codziennym dla osób potrzebujących opieki

W przypadku jakichkolwiek problemów z usługodawcą, który nalicza usługi za pomocą kwoty ulgi, można skontaktować się z ośrodkami wsparcia ds. opieki w Berlinie.

Służba medyczna

Jeśli mają Państwo powody, aby sądzić, że Służba Medyczna (MD) nie postąpiła prawidłowo w Państwa przypadku lub w przypadku Państwa krewnych, mogą Państwo złożyć skargę. Dostępne są dwie opcje:

Medizinischer Dienst Berlin-Brandenburg - Służba Medyczna Berlin-Brandenburgia

Beschwerdemanagement-Zarządzenie skragami

Lise-Meitner-Strasse 1, 10589 Berlin

Telefon: 030 202023 - 5030

Email: beschwerden@md-bb.org

Rzecznik Praw Obywatelskich działający w służbach medycznych Berlina i Brandenburgii

Monika Paulat

Lise-Meitner-Strasse 1, 10589 Berlin

Telefon: 0151 25222294

Email: ombudsperson@md-bb.org

Przedstawiciel pacjentów kraju związkowego Berlin

Przedstawiciel pacjentów jest punktem kontaktowym dla pacjentów, osób wymagających opieki, ich krewnych i organizacji we wszystkich sprawach związanych z opieką zdrowotną. Informuje i doradza w zakresie opcji pomocy i możliwości składania skarg, przyjmuje informacje na temat luk w opiece i sugestie dotyczące ulepszeń.

Senacki Departament Nauki, Zdrowia i Opieki

Patientenbeauftragte für Berlin- Przedstawiciel pacjentów w Berlinie

Oranienstr. 106, 10969 Berlin

Telefon: 030 9028 - 2010

E-mail: patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de

Centrum doradztwa konsumenckiego Berlin - Porady prawne dotyczące opieki

Jeśli mają Państwo jakieś pytania prawne lub skargi dotyczące umów, rozliczeń lub błędów w opiece, mogą się Państwo skontaktować z poradnią prawną centrum porad konsumenckich. Oferuje porady prawne dotyczące problemów z usługami opiekuńczymi, domami opieki lub wspólnotami mieszkaniowymi.

Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Berlin - Porady prawne dotyczące opieki Berlińskiego

Centrum Porad Konsumenckich

Ordensmeisterstr. 15 - 16, 12099 Berlin

Telefon: 030 21485 – 0

Strona internetowa: <https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/pflegerechtsberatung>

Nadzór nad domami opieki w Berlinie - skargi dotyczące placówek opieki

W przypadku pojawienia się problemów w placówkach opieki stacjonarnej lub wspólnotach mieszkaniowych, mieszkańcy, a także krewni i inne zaufane osoby mogą skontaktować się z berlińskim Urzędem Nadzoru Domów Opieki. Dotyczy to również wspólnot mieszkaniowych.

Landesamt für Gesundheit und Soziales – Heimaufsicht - Państwowy Urząd ds. Zdrowia i Spraw

Społecznych - Nadzór domów/domów opieki

PO Box 31 09 29, 10639 Berlin

Telefon: 030 9028 – 0

Federalna organizacja reprezentująca interesy użytkowników domów opieki i ofert opieki dla osób starszych i niepełnosprawnych (BIVA) zarejestrowane stowarzyszenie

Stowarzyszenie Ochrony Opieki BIVA doradza w zakresie problemów prawnych w dziedzinie opieki i prawa domów opieki. Oferuje krótkie porady dla osób niebędących członkami i bardziej spersonalizowane wsparcie dla członków.

BIVA e.V.

Siebenmorgenweg 6 - 8, 53229 Bonn

Telefon: 0228 909048 – 44

Strona internetowa: <https://www.biva.de/>

Beratungsstelle „Pflege in Not“ - Poradnia "Opieka w potrzebie"

Poradnia „Opieka w potrzebie” oferuje wsparcie dla krewnych, osób wymagających opieki i opiekunów, którzy doświadczają konfliktów lub przemocy w opiece, czują się przytłoczeni lub mają trudności z radzeniem sobie z wymogami opieki. Konsultacja jest indywidualna, bezpłatna i anonimowa na życzenie.

Beratungsstelle „Pflege in Not“ - Poradnia "Opieka w potrzebie"

Bergmannstraße 44, 10961 Berlin

Telefon: 030 6959-8989

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

Komisariat ds. przestępstw przeciwko osobom pozostającym pod opieką/pod ochroną

W przypadku zauważenia oznak złego traktowania lub zaniedbania osób wymagających opieki, można skontaktować się z policją ds. przestępstw przeciwko osobom pozostającym pod opieką (LKA 123). Jest to trudny krok, ale konieczny, aby pomóc tym, którzy potrzebują ochrony.

LKA 123, Keithstraße 30, 10787 Berlin

Telefon: 030 4664 - 912555

Email: LKA123@polizei.berlin.de

Podsumowanie

Istnieje wiele punktów kontaktowych do składania skarg w sektorze opieki. Niektóre z nich oferują porady prawne, a także wsparcie w przypadku konfliktów i skarg. Osoby poszkodowane nie powinny bać się szukać pomocy - zarówno dla siebie, jak i dla swoich krewnych lub opiekunów.

Pracownicy ośrodka wsparcia ds. opieki chętnie udzielą porad

Numer bezpłatnego serwisu 0800 59 500 59

www.pflegestuetzpunkteberlin.de

Ośrodki wsparcia ds. opieki są prowadzone przez kraj związkowy Berlin oraz kasy chorych i kasy opiekuńcze w Berlinie