



## Информационный лист № 38

# Поддержка при рассмотрении жалоб в сфере ухода

---

Потребность в уходе и связанной с этим поддержке со стороны учреждений по уходу или амбулаторных служб часто влечет за собой вопросы и конфликты. Важно, чтобы пострадавшие, а также их родственники и друзья знали, к кому они могут обратиться в случае возникновения проблем. Здесь вы найдете важные контактные данные и консультационные услуги по рассмотрению жалоб в сфере ухода.

### Центры по уходу Берлин

Центры по уходу также выступают в качестве посредников в конфликтных ситуациях. Они проконсультируют вас о ваших правах или сообщат, куда вы можете обратиться за дополнительной консультацией. Они работают над устранением жалоб среди поставщиков услуг, таких как дома престарелых, службы по уходу и другие поставщики услуг.

### Комиссар по сестринскому делу земли Берлин

Управление уполномоченного по вопросам ухода земли Берлин принимает жалобы и опасения по вопросам ухода и предлагает поддержку людям, нуждающимся в уходе, и их родственникам. Анонимность заявителей будет сохранена по запросу.

Департамент Сената по науке, здравоохранению и уходу  
Комиссар по сестринскому делу федеральной земли Берлин  
Ораниенштрассе. 106, 10969 Берлин  
Телефон: 030 9028 2345  
Электронная почта: [pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de](mailto:pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de)  
Интернет: <https://www.berlin.de/lb/pflege/>

### Фонды сестринского ухода

В случае поступления жалоб на услуги амбулаторной помощи или стационарной помощи, не соответствующие требуемым стандартам, необходимо проинформировать ответственный фонд страхования по уходу за больными. При необходимости это может послужить основанием для проведения проверки качества со стороны медицинской службы страховой компании. Жалобы также можно направлять напрямую:

Ассоциация ассоциаций страхования по уходу за больными в Берлине,  
Офис, Вильгельмштрассе. 1, 10957 Берлин  
Телефон: 030 2531 – 0

## **Жалобы на предложения поддержки в повседневной жизни для людей, нуждающихся в уходе**

Если у вас возникли проблемы с поставщиком услуг, который выставляет счета за услуги с использованием суммы возмещения, вы можете обратиться в Берлинские центры поддержки по уходу.

### **Медицинская служба**

Если у вас есть основания полагать, что медицинская служба (МС) действовала неправильно в вашем случае или в случае ваших родственников, вы можете подать жалобу. Доступны два различных способа:

Медицинская служба Берлин-Бранденбург

Управление жалобами

Лизе-Мейтнер-Штрассе 1, 10589 Берлин

Телефон: 030 202023 - 5030

Электронная почта: [жалобы@md-bb.org](mailto:жалобы@md-bb.org)

Омбудсмен в Медицинской службе Берлин-Бранденбург

Моника Паулат

Лизе-Мейтнер-Штрассе 1, 10589 Берлин

Телефон: 0151 25222294

Электронная почта: [ombudsperson@md-bb.org](mailto:ombudsperson@md-bb.org)

### **Представитель пациентов федеральной земли Берлин**

Представитель пациента является контактным лицом для пациентов, лиц, нуждающихся в уходе, их родственников и их организаций по всем вопросам, касающимся здравоохранения. Он предоставляет информацию и рекомендации о вариантах помощи и процедурах подачи жалоб, принимает информацию о пробелах в уходе и предложения по улучшению.

Департамент Сената по науке, здравоохранению и уходу

Представитель пациентов в Берлине

Ораниенштрассе. 106, 10969 Берлин

Телефон: 030 9028 - 2010

Электронная почта: [Patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de](mailto:Patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de)

### **Центр консультирования потребителей услуг в Берлине – Юридические консультации по уходу за больными**

Если у вас возникли юридические вопросы или жалобы по поводу ошибок в контрактах, выставлении счетов или медицинском обслуживании, вы можете обратиться в консультационную службу по правовым вопросам в Центре консультирования потребителей. Он предлагает юридические консультации по проблемам, связанным со службами по уходу, домами престарелых или совместным проживанием.

Консультации по праву сестринского ухода от Берлинского центра защиты прав потребителей  
Орденсмейстерштрассе. 15 - 16, 12099 Берлин

Телефон: 030 21485 – 0

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

### **Берлинский надзор на дому – Жалобы на учреждения по уходу**

В случае возникновения проблем в домах престарелых или домах совместного проживания лиц преклонного возраста жильцы, родственники и другие доверенные лица могут обратиться в Берлинский орган по надзору на дому. Он также отвечает за сообщества домов престарелых.

Государственное управление здравоохранения и социальных дел – надзор на дому  
Почтовый ящик 31 09 29, 10639 Берлин  
Телефон: 030 9028 - 0

### **Федеральная группа интересов пользователей услуг по уходу за пожилыми людьми и людьми с ограниченными возможностями (BIVA) е. В.**

Ассоциация по защите прав лиц, нуждающихся в уходе (BIVA Care Protection Association) предоставляет консультации по юридическим вопросам в области права, касающегося ухода и домов престарелых. Он предлагает краткие советы для тех, кто не является членами, и более подробную поддержку для членов.

БИВА эВ  
Зибенморгенвег 6–8, 53229 Бонн  
Телефон: 0228 909048 – 44  
Интернет: <https://www.biva.de/>

### **Консультационный центр «Уход в нужде»**

Консультационный центр «Care in Need» предлагает поддержку родственникам, людям, нуждающимся в уходе, и лицам, осуществляющим уход, которые сталкиваются с конфликтами или насилием в процессе ухода, чувствуют себя подавленными или испытывают трудности с выполнением требований ухода. Консультация индивидуальная, бесплатная и, при желании, анонимная.

Консультационный центр «Уход в нужде»  
Бергманнштрассе 44, 10961 Берлин  
Телефон: 030 6959-8989  
Интернет: <https://www.pflege-in-not.de/>

### **Департамент по преступлениям против лиц, находящихся под защитой**

При обнаружении признаков жестокого обращения или пренебрежения по отношению к лицам, нуждающимся в уходе, можно обратиться в Департамент по преступлениям против лиц, нуждающихся в уходе (LKA 123). Это деликатный шаг, но он необходим, чтобы помочь нуждающимся.

LKA 123, Кейтштрассе 30, 10787 Берлин  
Телефон: 030 4664 – 912555  
Электронная почта: [LKA123@polizei.berlin.de](mailto:LKA123@polizei.berlin.de)

### **Заключение**

Существует множество контактных пунктов для подачи жалоб в сфере оказания медицинской помощи. Некоторые предлагают юридические консультации, а также поддержку в случаях конфликтов и жалоб. Пострадавшим не следует бояться обращаться за помощью — как для себя, так и для своих родственников или тех, кто находится на их попечении.

**Сотрудники центра по уходу будут рады проконсультировать вас**

**Бесплатный номер обслуживания 0800 59 500 59**

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

Центры ухода находятся в ведении федеральной земли Берлин, а также фондов медицинского страхования и сестринского ухода в Берлине