



Tờ Thông Tin Số 38

Hỗ trợ khiếu nại dành cho những người đang được chăm sóc

Nhu cầu chăm sóc và hỗ trợ liên quan từ các cơ sở chăm sóc hoặc dịch vụ ngoại trú thường liên quan đến các câu hỏi và xung đột. Điều quan trọng là bất kỳ ai bị ảnh hưởng và người thân của họ nên biết rằng họ có thể tìm đến ai nếu có bất kỳ vấn đề nào. Ở bên dưới, quý vị sẽ tìm thấy các điểm liên hệ và dịch vụ tư vấn quan trọng đối với các khiếu nại liên quan đến chăm sóc.

Các trung tâm hỗ trợ chăm sóc tại Berlin

Các trung tâm hỗ trợ chăm sóc cũng đóng vai trò trung gian trong các tình huống có thể xảy ra xung đột. Họ có thể tư vấn cho quý vị về các quyền của quý vị hoặc cung cấp thông tin về nơi quý vị có thể tìm đến để được hướng dẫn thêm. Vai trò của họ là giúp giải quyết khiếu nại với các nhà cung cấp dịch vụ như các cơ sở chăm sóc, dịch vụ chăm sóc hoặc các nhà cung cấp khác.

Ủy Viên Chăm Sóc Bang Berlin

Văn phòng của Ủy Viên Chăm Sóc Bang Berlin xử lý các khiếu nại và quan ngại về các vấn đề chăm sóc và cung cấp hỗ trợ cho những người cần được chăm sóc và người thân và người chăm sóc của họ. Người khiếu nại có thể yêu cầu ẩn danh nếu muốn.

Bộ Khoa Học, Sức Khỏe và Chăm Sóc thuộc Thượng Viện

Ủy Viên Chăm Sóc Bang Berlin

Oranienstr. 106, 10969 Berlin

Điện thoại: 030 9028 - 2345

Email: pflegebeauftragte@senwgp.berlin.de

Trang web: <https://www.berlin.de/lb/pflege/>

Các quỹ bảo hiểm chăm sóc

Quỹ bảo hiểm chăm sóc chịu trách nhiệm phải được thông báo về bất kỳ khiếu nại nào về dịch vụ chăm sóc ngoại trú hoặc cơ sở chăm sóc nội trú không đáp ứng các tiêu chuẩn yêu cầu. Nếu cần, họ có thể khởi động quy trình kiểm tra chất lượng do Dịch Vụ Y Tế Bảo Hiểm Sức Khỏe thực hiện. Cũng có thể báo cáo khiếu nại trực tiếp cho:

Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Berlin (Nhóm Công Tác của Hiệp Hội Bảo Hiểm Chăm Sóc Dài Hạn),

Office, Wilhelmstr. 1, 10957 Berlin

Điện thoại: 030 2531 – 0

Khiếu nại về các dịch vụ hỗ trợ hàng ngày dành cho những người cần được chăm sóc

Quý vị có thể liên hệ với các trung tâm hỗ trợ chăm sóc tại Berlin nếu quý vị gặp vấn đề với một nhà cung cấp tính phí cho các dịch vụ được bảo hiểm bằng số tiền hỗ trợ.

Dịch vụ y tế

Quý vị có thể khiếu nại nếu có lý do cho rằng Dịch Vụ Y Tế (MD) đã không hành động đúng trong trường hợp của quý vị hoặc trong trường hợp của người thân của quý vị. Có hai cách khác nhau để thực hiện việc này:

Dịch Vụ Y Tế Berlin-Brandenburg
Quản Lý Khiếu Nại
Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin
Điện thoại: 030 202023 - 5030
Email: beschwerden@md-bb.org

Thanh tra tại Dịch Vụ Y Tế Berlin-Brandenburg
Monika Paulat
Lise-Meitner-Straße 1, 10589 Berlin
Điện thoại: 0151 25222294
Email: ombudsperson@md-bb.org

Đại Diện Bệnh Nhân cho Bang Berlin

Đại Diện Của Bệnh Nhân là điểm tiếp xúc dành cho bệnh nhân, những người cần chăm sóc, người thân và tổ chức của họ trong tất cả các vấn đề liên quan đến chăm sóc sức khỏe. Họ có thể cung cấp thông tin và lời khuyên về các lựa chọn hỗ trợ và các kênh khiếu nại, và chào đón thông tin về những lỗi hỏng trong chăm sóc và các cải thiện được đề xuất.

Bộ Khoa Học, Sức Khỏe và Chăm Sóc thuộc Thượng Viện
Đại Diện Bệnh Nhân cho Berlin
Oranienstr. 106, 10969 Berlin
Điện thoại: 9028 030 - 2010
Email: patientenbeauftragte@senwgp.berlin.de

Trung Tâm Tư Vấn Người Tiêu Dùng Berlin – tư vấn pháp lý liên quan đến chăm sóc điều dưỡng

Quý vị có thể liên hệ dịch vụ tư vấn pháp lý của trung tâm tư vấn người tiêu dùng nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi pháp lý hoặc khiếu nại nào về hợp đồng, hóa đơn hoặc sai sót với các dịch vụ chăm sóc. Họ cung cấp tư vấn pháp lý về các vấn đề với dịch vụ chăm sóc, cơ sở chăm sóc hoặc căn hộ dưỡng chung.

Tư Vấn Pháp Lý về Chăm Sóc Điều Dưỡng tại Trung Tâm Tư Vấn Người Tiêu Dùng Berlin
Ordensmeisterstr. 15 - 16, 12099 Berlin
Điện thoại: 030 21485 – 0
Trang web: <https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/pflegerechtsberatung>

Giám sát cơ sở chăm sóc Berlin – khiếu nại về các cơ sở chăm sóc

Nếu có bất kỳ vấn đề nào trong các cơ sở chăm sóc nội trú hoặc cơ sở chăm sóc chung, cư dân cũng như người thân và những người đáng tin cậy khác có thể liên hệ với Cơ Quan Giám Sát Cơ Sở Chăm Sóc Berlin. Cơ quan này cũng chịu trách nhiệm đối với các cơ sở chăm sóc chung.

Văn Phòng Y Tế và Xã Hội của Bang – giám sát cơ sở chăm sóc
PO Box 31 09 29, 10639 Berlin
Điện thoại: 030 9028 - 0

Tổ chức liên bang đại diện cho lợi ích của người sử dụng dịch vụ cư trú và chăm sóc cho người già và người khuyết tật (BIVA) e. V.

Hiệp Hội Bảo Vệ Chăm Sóc BIVA cung cấp tư vấn về các vấn đề pháp lý trong lĩnh vực chăm sóc và cơ sở chăm sóc. Họ có thể cung cấp tư vấn ngắn gọn cho người không phải thành viên và sự hỗ trợ chi tiết hơn cho thành viên.

BIVA e.V.

Siebenmorgenweg 6 - 8, 53229 Bonn

Điện thoại: 0228 909048 – 44

Trang web: <https://www.biva.de/>

Trung tâm tư vấn "Người Có Nhu Cầu Chăm Sóc"

Trung tâm tư vấn "Người Có Nhu Cầu Chăm Sóc" cung cấp hỗ trợ cho người thân, những người cần chăm sóc và những người chăm sóc nào gặp xung đột hoặc bạo lực trong chăm sóc, hoặc nếu họ cảm thấy quá tải hoặc gặp khó khăn khi đối phó với nhu cầu chăm sóc. Tư vấn có thể được cung cấp cho cá nhân, miễn phí và ẩn danh nếu muốn.

Trung tâm tư vấn "Người Có Nhu Cầu Chăm Sóc"

Bergmannstraße 44, 10961 Berlin

Điện thoại: 030 6959-8989

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

Ủy Ban Về Tội Ác Chống Lại Trẻ Em Được Chăm Sóc

Có thể liên hệ với Ủy Ban Về Tội Ác Chống Lại Trẻ Em Được Chăm Sóc nếu có bất kỳ dấu hiệu nào về lạm dụng hoặc bỏ bê những người được chăm sóc (LKA 123). Đây là một bước nhạy cảm, nhưng là một bước cần thiết để giúp những người cần được bảo vệ.

LKA 123, Keithstraße 30, 10787 Berlin

Điện thoại: 030 4664 - 912555

Email: LKA123@polizei.berlin.de

Tóm tắt

Có nhiều điểm liên hệ để khiếu nại trong lĩnh vực chăm sóc. Một số cung cấp tư vấn pháp lý cũng như hỗ trợ giải quyết xung đột và khiếu nại. Bất kỳ ai bị ảnh hưởng không nên ngần ngại tìm kiếm sự giúp đỡ - cho cả bản thân và cho người thân hoặc người chăm sóc của họ.

Nhân viên tại trung tâm hỗ trợ điều dưỡng sẽ sẵn sàng tư vấn cho quý vị.

Số dịch vụ miễn phí 0800 59 500 59

www.pflegestuetzpunkteberlin.de

Cơ quan đại diện cho trung tâm hỗ trợ điều dưỡng là các công ty bảo hiểm ở Berlin và bang Berlin.