

Runder Tisch Pflege
Arbeitsgruppe IV

Charta der Rechte
hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

September 2005

Deutsches Zentrum für Altersfragen
Geschäftsstelle Runder Tisch Pflege

Inhaltsverzeichnis

Präambel	Seite 3
Artikel der Charta	Seite 4
Artikel mit Kommentierungen	Seite 5
Anhang	
Auswahl an Kontakthinweisen und Adressen	Seiten 20 - 38

Präambel

Jeder Mensch hat uneingeschränkten Anspruch auf Respektierung seiner Würde und Einzigartigkeit. Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, haben die gleichen Rechte wie alle anderen Menschen und dürfen in ihrer besonderen Lebenssituation in keiner Weise benachteiligt werden. Da sie sich häufig nicht selbst vertreten können, tragen Staat und Gesellschaft eine besondere Verantwortung für den Schutz der Menschenwürde hilfe- und pflegebedürftiger Menschen.

Ziel dieser Charta ist es, die Rolle und die Rechtstellung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu stärken, indem grundlegende und selbstverständliche Rechte von Menschen, die der Unterstützung, Betreuung und Pflege bedürfen, zusammengefasst werden. Diese Rechte sind Ausdruck der Achtung der Menschenwürde, sie sind daher auch in zahlreichen nationalen und internationalen Rechtstexten verankert¹. Sie werden in den Erläuterungen zu den Artikeln im Hinblick auf zentrale Lebensbereiche und Situationen hilfe- und pflegebedürftiger Menschen kommentiert. Darüber hinaus werden in der Charta Qualitätsmerkmale und Ziele formuliert, die im Sinne guter Pflege und Betreuung anzustreben sind.

Menschen können in verschiedenen Lebensabschnitten hilfe- und pflegebedürftig sein. Die in der Charta beschriebenen Rechte gelten in ihrem Grundsatz daher für Menschen aller Altersgruppen. Um hilfe- und pflegebedürftigen Menschen ihre grundlegenden Rechte zu verdeutlichen, werden sie in den Erläuterungen zu den Artikeln unmittelbar angesprochen.

Zugleich soll die Charta Leitlinie für die Menschen und Institutionen sein, die Verantwortung in Pflege, Betreuung und Behandlung übernehmen. Sie appelliert an Pflegende, Ärztinnen, Ärzte und alle Personen, die sich von Berufs wegen oder als sozial Engagierte für das Wohlfürsorge- und hilfebedürftiger Menschen einsetzen. Dazu gehören auch Betreiber von ambulanten Diensten, stationären und teilstationären Einrichtungen sowie Verantwortliche in Kommunen, Kranken- und Pflegekassen, privaten Versicherungsunternehmen, Wohlfahrtsverbänden und anderen Organisationen im Gesundheits- und Sozialwesen. Sie alle sollen ihr Handeln an der Charta ausrichten. Ebenso sind die politischen Instanzen auf allen Ebenen sowie die Leistungsträger aufgerufen, die notwendigen Rahmenbedingungen zur Gewährleistung der hier beschriebenen Rechte, insbesondere auch die finanziellen Voraussetzungen, weiter zu entwickeln und sicher zu stellen.

Die staatliche und gesellschaftliche Verantwortung gegenüber hilfe- und pflegebedürftigen Menschen entbindet den Einzelnen nicht von seiner Verantwortung für eine gesunde und selbstverantwortliche Lebensführung, die wesentlich dazu beitragen kann, Hilfe- und Pflegebedürftigkeit hinauszuzögern, zu mindern oder zu überwinden.

¹ Die in der Charta aufgeführten Rechte werden in allgemeiner Weise in zahlreichen internationalen und europäischen Texten erwähnt und sind dort teilweise bindend verankert. Hierzu zählen vor allem die Europäische Sozialcharta und die Charta der Grundrechte der EU. Das deutsche Recht enthält ebenfalls an verschiedenen Stellen rechtliche Verbürgungen für hilfe- und pflegebedürftige Menschen. Neben den Grundrechten des Grundgesetzes sind dies vor allem die Rechte auf Teilhabe am Leben in der Gesellschaft (§ 1 SGB IX), auf Selbstbestimmung und Selbständigkeit (§ 2 SGB XI), auf Aufklärung und Beratung (§ 7 SGB XI), auf Vorrang der Prävention und Rehabilitation (§ 5 SGB XI), auf Vorrang der häuslichen Pflege (§ 3 SGB XI) und die Rechte nach dem Sozialhilferecht und dem Heimgesetz, schließlich das für das gesamte Sozialrecht gültige Recht auf individualisierte Leistungen (§ 33 SGB I).

Artikel der Charta

ARTIKEL 1: SELBSTBESTIMMUNG UND HILFE ZUR SELBSTHILFE

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe sowie auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen zu können.

ARTIKEL 2: KÖRPERLICHE UND SEELISCHE UNVERSEHRTHEIT, FREIHEIT UND SICHERHEIT

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.

ARTIKEL 3: PRIVATHEIT

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.

ARTIKEL 4: PFLEGE, BETREUUNG UND BEHANDLUNG

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

ARTIKEL 5: INFORMATION, BERATUNG UND AUFKLÄRUNG

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege sowie der Behandlung.

ARTIKEL 6: KOMMUNIKATION, WERTSCHÄTZUNG UND TEILHABE AN DER GESELLSCHAFT

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

ARTIKEL 7: RELIGION, KULTUR UND WELTANSCHAUUNG

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.

ARTIKEL 8: PALLIATIVE BEGLEITUNG, STERBEN UND TOD

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.

Artikel der Charta mit Kommentierungen

ARTIKEL 1: SELBSTBESTIMMUNG UND HILFE ZUR SELBSTHILFE

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen zu können.

Sie haben das Recht auf Beachtung Ihrer Willens- und Entscheidungsfreiheit sowie auf Fürsprache und Fürsorge. Die an der Betreuung, Pflege und Behandlung beteiligten Personen müssen Ihren Willen beachten und ihr Handeln danach ausrichten. Das gilt auch, wenn Sie sich sprachlich nicht artikulieren können und Ihren Willen beispielsweise durch Ihr Verhalten zum Ausdruck bringen. Menschen, deren geistige Fähigkeiten eingeschränkt sind, müssen ihrem Verständnis entsprechend in Entscheidungsprozesse, die ihre Person betreffen, einbezogen werden.

Willens- und Entscheidungsfreiheit, Fürsprache und Fürsorge

Sie können erwarten, dass gemeinsam mit Ihnen sowie gegebenenfalls Ihren Vertrauenspersonen und den für Ihre Betreuung, Pflege und Behandlung zuständigen Personen abgewogen wird, wie Ihre individuellen Ziele und Wünsche unter den gegebenen rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten verwirklicht werden können. Auch wenn Sie selbst nicht in der Lage sind, alleine Entscheidungen zu treffen oder Ihre Wünsche zu artikulieren, sollen die oben genannten Personen dafür Sorge tragen, dass in Ihrem Sinne gehandelt wird. Das betrifft beispielsweise die Wahl Ihres Lebensortes, des Pflegedienstes, der stationären Einrichtung und des Arztes sowie auch die Durchführung hauswirtschaftlicher, pflegerischer oder therapeutischer Maßnahmen und die Gestaltung Ihres Tagesablaufs. Die Behandlung durch Ihren vertrauten Haus- oder Zahnarzt sowie auch der Bezug Ihrer Medikamente über Ihre gewohnte Apotheke, sollen Ihnen auch dann möglich sein, wenn Sie in einer stationären Einrichtung leben.

Wahl des Lebensortes, der Pflege und Behandlung, der Gestaltung des Tagesablaufs

Das Recht auf Selbstbestimmung betrifft auch Ihre finanziellen, behördlichen oder rechtsgeschäftlichen Angelegenheiten (Antragstellung, Ausfüllen von Formularen oder Begleitung bei Behördengängen), für deren Regelung Sie die erforderliche Unterstützung erhalten sollen. Personen, die Sie beraten und unterstützen, müssen in Ihrem besten Interesse handeln und dürfen nichts unternehmen, was Ihnen wirtschaftlich oder rechtlich schaden würde.

Regelung finanzieller, behördlicher oder rechtsgeschäftlicher Angelegenheiten

Für den Fall, dass Sie zu einem späteren Zeitpunkt Ihren Willen nicht mehr äußern können, haben Sie die Möglichkeit, Vorausverfügungen (Handlungsanweisungen und Vorsorgevollmachten) zu erstellen. Ihr darin geäußertes Wille muss Berücksichtigung finden. Darüber hin-

Berücksichtigung von Vorausverfügungen

aus ist es ratsam, vorab zu bestimmen, welche Person als Betreuerin oder Betreuer durch das Vormundschaftsgericht bestellt werden soll, falls für Sie eine Betreuung erforderlich werden sollte (Betreuungsverfügung). (Weitere Ausführungen hierzu finden Sie unter Artikel 8).

Nicht selten kommt es zu Konflikten zwischen dem Anspruch, das Recht auf Selbstbestimmung des hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu beachten und bestimmten Fürsorgepflichten der Pflegenden und Behandelnden (beispielhaft sind Situationen wie Nahrungsverweigerung oder Sturzgefährdung). Sollte eine solche Situation auftreten, können Sie erwarten, dass mit allen Beteiligten abwägende Gespräche geführt werden.

*Abwägungen
zwischen
Selbst-
bestimmungs-
rechten und
Fürsorgepflichten*

Die Möglichkeiten der Selbstbestimmung, die Entscheidungs- und Verhaltensfreiheit haben ihre Grenzen beispielsweise dort, wo Rechte und Entfaltungsmöglichkeiten anderer berührt werden. Finanzielle sowie strukturell bedingte Rahmenbedingungen (z.B. erforderliche Eigenmittel oder regional vorhandener Mangel an Hilfeangeboten) können im Einzelfall die Wahlmöglichkeiten eingrenzen. Das Ziel, das Selbstbestimmungsrecht hilfe- und pflegebedürftiger Menschen so weit wie möglich umzusetzen, verpflichtet dennoch alle an der Betreuung, Pflege und Behandlung Beteiligten.

Einschränkungen

Sie haben ein Recht darauf, die erforderliche Unterstützung zu erhalten, um ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben führen zu können. Auch wenn bereits erhebliche gesundheitliche Beeinträchtigungen oder ein hoher Pflegebedarf bestehen, haben Sie Anspruch darauf, dass alle notwendigen Maßnahmen ergriffen werden, um einer weiteren Verschlechterung vorzubeugen bzw. um eine Verbesserung zu erzielen. Das heißt zum Beispiel, dass Sie Anspruch auf Zugang zu (fach-) ärztlicher Versorgung, zu diagnostischen Verfahren, medizinischen Behandlungen, Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen – unabhängig vom Alter oder einer Behinderung – haben. Ebenso betrifft dies den Zugang zu individueller gesundheitsfördernder Anleitung, die Ihnen unter anderem dazu verhelfen soll, weitgehend unabhängig von der Hilfe anderer zu sein. Pflegerische Maßnahmen und Hilfestellungen sowie medizinische und therapeutische Behandlungen sollen so erfolgen, dass geistige und körperliche Fähigkeiten unterstützt und gefördert werden und darauf abzielen, dass Ihre Lebensqualität, Ihr Wohlbefinden erhalten oder verbessert werden und dass Sie alltägliche Verrichtungen soweit wie möglich selbst erledigen können.

*Hilfe zur
Selbsthilfe,
vorbeugende und
gesundheits-
fördernde
Maßnahmen*

ARTIKEL 2: KÖRPERLICHE UND SEELISCHE UNVERSEHRTHEIT, FREIHEIT UND SICHERHEIT

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.

Sie haben das Recht, vor körperlicher Gewalt wie beispielsweise Festhalten und Festbinden, Schlagen, Verletzen und Zufügen von Schmerzen, vor unerwünschten medizinischen Eingriffen sowie vor sexuellen Übergriffen geschützt zu werden. Niemand darf sich Ihnen gegenüber missachtend, beleidigend, bedrohend oder erniedrigend verhalten. Dazu gehört auch, dass man Sie stets mit Ihrem Namen anzureden hat.

*Schutz vor
körperlicher und
seelischer Gewalt*

Auch Vernachlässigungen, wie mangelnde Sorgfalt bei der Betreuung, Pflege oder Behandlung, Unterlassung notwendiger Hilfe sowie unzureichende Aufmerksamkeit stellen Formen von Gewalt dar. Konkret heißt das beispielsweise, dass Ihnen die erforderliche Hilfe rechtzeitig zukommen muss, dass man Sie nicht unzumutbar lange warten lässt, wenn Sie Hunger oder Durst haben, aufstehen oder sich hinlegen möchten und wenn Sie Ihre Ausscheidungen verrichten müssen. Ebenso betrifft dies den Schutz vor Wundliegen und vor Versteifung der Gelenke. Auch müssen Sie gegen übermäßige Kälte und Wärme (überhitzte oder zu kühle Räume, direkte Sonneneinstrahlung, Zugluft besonders in Fluren, unangemessene Bekleidung) geschützt werden, wenn Sie dafür nicht selbst Sorge tragen können.

*Schutz vor
Vernachlässigungen*

Sie haben das Recht, vor Schäden durch unsachgemäße medizinische und pflegerische Behandlung geschützt zu werden. Das bedeutet beispielsweise, dass Ihre Medikamente gewissenhaft und sachgemäß verordnet und verabreicht werden müssen. Ärztinnen und Ärzte haben die Pflicht, Sie verständlich und umfassend über Wirkungen, Neben- und Wechselwirkungen von Medikamenten aufzuklären. Ihre Wahrnehmungen und Hinweise sowie beobachtbare Anzeichen möglicher Neben- und Wechselwirkungen von jeglichen Behandlungen sowie pflegerischen Maßnahmen erfordern besondere Aufmerksamkeit und rechtzeitiges Reagieren durch Ärztinnen, Ärzte und Pflegende.

*Schutz vor
unsachgemäßer
medizinischer und
pflegerischer
Behandlung*

Grundsätzlich haben Sie das Recht, sich in Ihrer Umgebung frei zu bewegen. Wenn es Ihr gesundheitlicher Zustand erlaubt, muss gewährleistet sein, dass Sie Ihren Wohnraum jederzeit betreten, verlassen und abschließen können. Wenn Sie in einer stationären Einrichtung leben und selbständig Ihren Wohnraum verlassen können, soll Ihnen ein eigener Haustür- und Zimmerschlüssel ausgehändigt werden.

*Schutz vor
unangezeigten
freiheits-
beschränkenden
Maßnahmen*

Jede Maßnahme, die Sie einschränkt, sich frei zu bewegen und der

Sie nicht zustimmen, bedarf einer richterlichen Genehmigung.

Freiheitsbeschränkende Maßnahmen können in Ausnahmefällen notwendig sein, wenn Sie sich selbst oder andere Menschen gefährden und alle anderen Möglichkeiten des Schutzes ausgeschöpft sind. Freiheitsbeschränkende Maßnahmen, wie das Einschließen, das Angurten oder das Verabreichen ruhigstellender Medikamente, können eine schwerwiegende Belastung darstellen und gesundheitliche Gefahren mit sich bringen. Deshalb muss während der Dauer der Maßnahme eine kontinuierliche Beobachtung durch dafür qualifizierte Personen gewährleistet sein. Ferner ist regelmäßig zu prüfen, ob die Maßnahme noch erforderlich bzw. gerechtfertigt ist.

Einschränkungen

Wann immer Ihnen Gewalt mit Worten oder Taten begegnet, Sie sich vernachlässigt oder respektlos behandelt fühlen, müssen und sollten Sie dies nicht hinnehmen. In einem solchen Fall sollten Sie oder stellvertretend Ihre Vertrauensperson sich hierüber beschweren. (Kontakthinweise zu Beschwerdemöglichkeiten und Nottelefonen finden Sie im Anhang). Ferner können Sie erwarten, dass Pflegende, Ärztinnen, Ärzte und Therapeuten im Rahmen Ihrer Pflege, Betreuung und Behandlung, Anzeichen von Gewalt, Misshandlungen und Missbrauch erkennen und - wenn möglich in Absprache mit Ihnen - in geeigneter Weise darauf reagieren. Das heißt zum Beispiel, dass unverzüglich ärztliche Untersuchungen zu veranlassen sind, wenn konkrete Anzeichen von Gewaltanwendungen vorliegen. Werden Spuren von Gewalt festgestellt, müssen die zuständigen Behörden (Heimaufsicht, Polizei) informiert und Maßnahmen zu Ihrem Schutz eingeleitet werden. Darüber hinaus können Sie erwarten, dass Ihnen psychologische Hilfe zur Bewältigung von Gewalterfahrungen vermittelt wird, wenn Sie dies wünschen.

*Hilfe
gegen Gewalt*

ARTIKEL 3: PRIVATHEIT

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.

Ihrem persönlichen Lebensbereich muss mit Achtsamkeit und Respekt begegnet werden. Das gilt auch, wenn Sie in Ihrem häuslichen Bereich einen ambulanten Pflegedienst in Anspruch nehmen oder in einer stationären Einrichtung leben. Dazu gehört, dass Personen, die Ihren Wohn- oder Sanitärraum betreten wollen, in der Regel klingeln oder anklopfen und - wenn Sie sich äußern können - auch Ihren Rückruf abwarten.

*Beachtung des
Privatbereichs*

Sie können erwarten, dass Ihrem Bedürfnis nach Ungestörtheit und vertraulichen Gesprächen entsprochen wird. Die Möglichkeit, einige Zeit allein zu sein oder in Ruhe mit Personen Ihrer Wahl an einem

*Möglichkeit des
Rückzugs*

geschützten Ort reden zu können, muss Ihnen auch dann eingeräumt werden, wenn Sie in einer stationären Einrichtung leben und nicht über ein Einzelzimmer verfügen. Dazu gehört unter anderem die Möglichkeit, ungestört telefonieren zu können. Sofern Sie ein vertrauliches Gespräch mit einer psychologisch oder seelsorgerlich ausgebildeten Person wünschen, können Sie erwarten, dass Ihnen dieses vermittelt wird.

Auch in einer stationären Einrichtung sollen Sie sich so weit wie möglich zuhause fühlen können. Das bedeutet zum Beispiel, dass Sie Ihre privaten Sachen (Kleinmöbel, Bilder, Wäsche) verwenden können, auch wenn Sie sich den Wohnraum mit einer weiteren Person teilen. Diesbezügliche Vereinbarungen sind zumeist Gegenstand von Heimverträgen, wie zum Beispiel die Kosten für die Pflege privater Wäsche. Wenn Sie Wertgegenstände aufbewahren wollen, können Sie Rat und Unterstützung erwarten, um diese sicher zu verwahren.

*Verwendung
privater
Gegenstände
in stationären
Einrichtungen*

Privatheit bedeutet auch, dass für Sie jederzeit die Möglichkeit besteht, Besuch zu empfangen. Wenn Sie sich den Wohnraum mit einer weiteren Person teilen, muss Rücksicht auf deren Ruhebedürfnis genommen werden. Sofern nötig, können Sie Pflegepersonen bitten, Besucherinnen oder Besucher, die Sie nicht empfangen möchten, abzuweisen.

*Besuche
empfangen*

Die Achtung vor der Intimsphäre findet Ihren Ausdruck zum Beispiel darin, dass Ihre persönlichen Schamgrenzen respektiert und beachtet werden. So können Sie erwarten, dass Ihnen pflegende und behandelnde Personen mit einem größtmöglichen Maß an Einfühlsamkeit und Diskretion begegnen. Das gilt im Besonderen für den Bereich der Körperhygiene. Wenn Ihnen die Pflege oder Behandlung durch eine bestimmte Person unangenehm ist, sollten Sie dies nicht hinnehmen, sondern Ihre Bedenken direkt oder gegenüber anderen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern zum Ausdruck bringen. Sie können erwarten, dass in solchen Fällen seitens der Institutionen alle organisatorischen Möglichkeiten ausgeschöpft werden, damit Ihnen Personen zugeteilt werden, durch die Sie sich angemessen behandelt fühlen.

*Achtsamer
Umgang mit
Schamgefühlen*

Ihre Briefe oder elektronischen Nachrichten dürfen nicht ohne Ihre Zustimmung von Dritten in Empfang genommen, geöffnet oder gelesen werden. Wenn Sie in einer stationären Einrichtung leben, kann z.B. ein eigenes Postfach bzw. ein Briefkasten ein hohes Maß an Diskretion darstellen, da Ihre Post nicht durch mehrere Hände gegeben wird. Sollten Sie selbst Ihre Post nicht entgegen nehmen, öffnen und die Kommunikationsmöglichkeiten ohne fremde Hilfe nutzen können, bestimmen Sie, welche Person Ihres Vertrauens Sie unter-

*Wahrung
des Brief-
geheimnisses*

stützen soll. (Dies können Sie vorab in einer Vorsorgevollmacht regeln).

Das Recht auf Privatheit muss seinen Niederschlag auch in einem vertraulichen Umgang mit Ihren Daten und Dokumenten finden. So dürfen die Ihre Person betreffenden Unterlagen und Daten nur mit Ihrer Zustimmung bzw. der Ihrer Vertreter und auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen verarbeitet werden.

*Schutz der
persönlichen
Daten*

Grundsätzlich hat jeder Mensch – unabhängig vom Alter und unabhängig vom Ausmaß des Pflege- und Hilfebedarfs – das Recht auf Sexualität, auf Respektierung seiner geschlechtlichen Identität und seiner Lebensweise. Niemand darf Sie aufgrund Ihrer geschlechtlichen Orientierung diskriminieren. Über die Art und Weise intimer und sexueller Beziehungen und Aktivitäten entscheiden Sie selbst, soweit dadurch die Rechte anderer Personen nicht verletzt werden. Die Möglichkeiten, intime Beziehungen auszuleben, sind allerdings abhängig von den Bedingungen und der Ausrichtung der jeweiligen Einrichtung. So kann es ratsam sein, sich auch in dieser Hinsicht über die Einrichtung vor Abschluss eines Vertrages zu informieren.

*Respektierung
von Sexualität,
geschlechtlicher
Orientierung und
Lebensweise*

Der Anspruch auf Privatheit und die Beachtung der Intimsphäre kann je nach Ausmaß des Hilfe- und Pflegebedarfs nicht immer vollständig gewährleistet werden. Gleichwohl muss es Ziel aller an der Betreuung, Pflege und Behandlung Beteiligter sein, die Einschränkungen so gering wie möglich zu halten.

Einschränkungen

ARTIKEL 4: PFLEGE, BETREUUNG UND BEHANDLUNG

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Wenn Sie professionelle Hilfe benötigen, muss Ihnen eine fachlich kompetente und eine Ihrer Person zugewandte Pflege, Betreuung und Behandlung zukommen. Sie können erwarten, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Aufgabe ausgebildet, fortgebildet, weitergebildet oder angeleitet sind und die notwendige Qualifikation aufweisen, die Ihrem Bedarf an Unterstützung, Pflege und Behandlung entspricht. Die Methoden und Maßnahmen müssen dem aktuellen Stand medizinischer und pflegerischer Erkenntnisse entsprechen.

*Kompetente
und zugewandte
Pflege, Betreuung
und Behandlung*

Alle an Ihrer Pflege, Betreuung und Behandlung beteiligten Institutionen und Berufsgruppen sollen in Ihrem Interesse miteinander kommunizieren, kooperieren und ihre Leistungen eng aufeinander ab-

*Zusammenarbeit
der an der
Pflege, Betreuung
und Behandlung
Beteiligten*

stimmen. Das bedeutet zum Beispiel, dass bei einem Wechsel der Leistungserbringer eine angemessene Art der Weiterleitung von Informationen erfolgt, die Sie betreffenden und für die Pflege, Betreuung und Behandlung relevant sind. Dabei müssen die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet werden.

Ihre Angehörigen und sonstige Vertrauenspersonen sowie ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sollen - wenn und soweit Sie dies wünschen - in Ihre Pflege, Betreuung und Behandlung einbezogen und über Maßnahmen und Veränderungen informiert werden, die Ihre Pflege und Gesundheit betreffen. Ihr Wunsch und Ihr Einverständnis vorausgesetzt, sollen diese Personen bereits vor Vertragsabschluss mit einem Dienst oder einer Einrichtung sowie in Entscheidungen, die Ihre Behandlung betreffen, in entsprechende Beratungsgespräche einbezogen werden. Wenn Sie wünschen, ist eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit Ihren Angehörigen/Vertrauenspersonen bzw. auch ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern und dem Dienst oder der Einrichtung, die Ihre Pflege übernommen hat, anzustreben.

*Zusammenarbeit
mit Angehörigen
und ehrenamtlichen
Helferinnen
und Helfern*

Ihre Pflege muss sofern möglich in einem gemeinsam mit Ihnen abgestimmten Prozess zielgerichtet erfolgen. Die Maßnahmen sollen Sie in erster Linie dabei unterstützen, Ihre Selbständigkeit und Mobilität zu erhalten oder wiederzugewinnen. Aufgabe der Pflege ist es ebenso, dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Beschwerden gelindert werden und Sie sich nicht alleine gelassen fühlen müssen. Individuelle geplante Pflege setzt bei Ihren Fähigkeiten, Einschränkungen, Erfahrungen und Erwartungen an. Auf dieser Grundlage sollen konkrete Ziele gesteckt und Maßnahmen geplant werden. Sowohl die Ziele und Maßnahmen als auch die Ergebnisse müssen dokumentiert, in regelmäßigen Abständen überprüft und gegebenenfalls neu formuliert werden.

*Individuelle,
geplante Pflege*

Die Pflegedienste und Einrichtungen sollen dafür sorgen, dass Sie feste, mit Ihrer Situation vertraute und für all Ihre Belange zuständige Ansprechpartner haben. Der Wechsel, der für Sie eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist so gering wie möglich zu halten. Für den Fall, dass Sie die Pflege oder Betreuung durch eine bestimmte Person ablehnen, soll dies bei der Einsatzplanung berücksichtigt werden.

*Feste
Zuständigkeit*

Wenn Sie möchten, dass bestimmte Aspekte Ihres Lebenshintergrundes oder Ihnen wichtiger Gewohnheiten (z.B. Ruhe- und Schlafenszeiten, Körperhygiene, Bekleidungsgewohnheiten) in der Pflege berücksichtigt werden, sollten Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dienstes oder der Einrichtung über entsprechende Wünsche unterrichten bzw. unterrichten lassen. Sie können erwarten, dass

*Beachtung
des Lebenshintergrundes
und der
Gewohnheiten*

diese berücksichtigt werden. Hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die nicht für sich selbst sprechen können, insbesondere Menschen mit Demenz, sollen Angebote zum Wiedererkennen von Gewohntem und Vertrautem gemacht werden, um zu einer Verbesserung des Wohlbefindens beizutragen.

Ihr Bedürfnis, sich zu bewegen, muss unterstützt und gefördert werden, es sei denn, medizinische Gründe sprechen dagegen. Um Ihre Bewegungsfähigkeit zu erhalten und Einschränkungen (z.B. Bettlägerigkeit) vorzubeugen, müssen Ihre eigenen Bewegungsabläufe (z.B. Aufstehen, Gehen) unterstützt und Ihnen dazu gegebenenfalls geeignete Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden. Sie sollen ebenso Hilfe erhalten, um an die frische Luft zu kommen, sofern Sie dies wünschen und es Ihr gesundheitlicher Zustand erlaubt.

*Unterstützung von
Bewegungs-
bedürfnissen*

Sowohl Ihre akuten als auch Ihre chronischen Schmerzen und belastenden Symptome wie beispielsweise Atemnot und Übelkeit müssen fachgerecht behandelt und so weit wie möglich gelindert werden. Dazu gehört, dass im Rahmen Ihrer Pflege und Behandlung Anzeichen von Schmerzen sowie belastende Symptome erkannt und adäquate Therapien koordiniert bzw. durchgeführt werden.

*Fachgerechte
Behandlung und
Linderung
belastender
Symptome*

Sie können erwarten, dass Ihre Wünsche und Bedürfnisse beim Essen und Trinken beachtet werden. Die Speisen sollen in ausreichendem Maße, appetitanregend, abwechslungsreich, altersgerecht und gesundheitsförderlich angeboten werden. Ihre Vorlieben und Abneigungen bei Speisen und Getränken sollen weitestgehend berücksichtigt werden. Bekannte Unverträglichkeiten sind zu beachten.

*Bedarf- und be-
dürfnisgerechte
Speisen- und
Getränke-
angebote*

Ihre Mahlzeiten sollen Sie möglichst auch außerhalb der regulären Essenszeiten – Ihrem Lebensrhythmus und Appetit entsprechend – zu sich nehmen können. Zwischenmahlzeiten und Getränke sollen jederzeit zur Verfügung stehen. Die Speisen und Getränke müssen so serviert werden, dass Sie diese gut erreichen können. Besonders wenn Sie ambulant versorgt werden und bettlägerig sind, sollen die Sie betreuenden Personen darauf achten, dass entsprechende Lebensmittel in Ihre Nähe gestellt werden, damit Sie auch etwas trinken und essen können, wenn keine Hilfe vor Ort ist. Sollten Sie besonderes Besteck oder Geschirr benötigen, um selbständig essen und trinken zu können, muss Ihnen dieses bereitgestellt werden. Sofern Sie Hilfe beim Essen und Trinken benötigen, muss gewährleistet sein, dass man Ihnen die von Ihnen gewünschte Menge, in der von Ihnen dafür benötigten Zeit darreicht.

*Flexibles
Bereitstellen
der Speisen und
Getränke*

*Hilfe beim
Essen und
Trinken*

Besondere Aufmerksamkeit ist der Ernährung von Menschen mit Demenz beizumessen, die vielfach individuelle Anregung und Motivierung zum Essen und Trinken benötigen und häufig einen erhöhten Energiebedarf haben.

*Essen und
Trinken
bei Menschen
mit Demenz*

Maßnahmen zur künstlichen Ernährung (Magensonden, Infusionen) dürfen nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung und nur aufgrund eines Abwägungsprozesses zwischen medizinischen, pflegerischen, ethischen und rechtlichen Aspekten erfolgen. Gegebenenfalls muss die Zustimmung einer von Ihnen bevollmächtigten Person oder der gesetzlichen Betreuerin bzw. des Betreuers eingeholt werden. Sie können erwarten, dass anerkannte ethisch-rechtliche Richtlinien zum Umgang mit Ernährungsproblemen beachtet werden.

*Künstliche
Ernährung*

Sie können erwarten, dass die Institutionen bzw. deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, denen gegenüber Sie Kritik und Anregungen äußern, hierauf schnell und einfühlsam reagieren und auf Wunsch diese auch vertraulich behandeln. Sie müssen Ihre Beschwerden anbringen können, ohne Nachteile zu befürchten, und zeitnah Informationen darüber erhalten, was auf Grund der Beschwerde geschehen ist bzw. geschehen wird. Ihre Beschwerden können Sie auch über institutionalisierte Beschwerdestellen der Kommune, die Heimaufsichtsbehörde, die Landesärztekammer oder Ihre Kranken- bzw. Pflegekasse und private Versicherungsunternehmen anbringen. (Weitere Hinweise zu Beschwerdemöglichkeiten finden Sie im Anhang).

*Umgang mit
Beschwerden*

ARTIKEL 5: INFORMATION, BERATUNG UND AUFKLÄRUNG

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung.

Sie haben Anspruch auf umfassende Beratung über Möglichkeiten der Hilfe, Betreuung und Pflege sowie des Wohnens, gegebenenfalls auch über Maßnahmen der Wohnungsanpassung. Die Beratung soll darauf ausgerichtet sein, Ihnen zu ermöglichen, auch bei Pflegebedarf weiterhin in den eigenen vier Wänden zu leben, wenn Sie dies wünschen. Damit Ihre Vorstellungen der Hilfe und Pflege auch weitestgehend verwirklicht werden, sollten Sie sich nach Möglichkeit frühzeitig über die Angebote in der Region, in der Sie leben möchten, informieren und rechtzeitige Überlegungen und Planungen hinsichtlich der eigenen Wünsche, der anfallenden Kosten und der Realisierbarkeit vornehmen. Pflegekassen sowie zuständige staatliche Stellen und eingeschränkt auch Leistungserbringer sind verpflichtet – neben den von ihnen bereitgehaltenen Beratungs- und Hilfeangeboten –

*Umfassende
Beratung –
Voraussetzung
für abgewogene
Entscheidungen*

Auskunft über Möglichkeiten von Beratung und Hilfe zu geben. Auch private Pflegeversicherer halten Informationsangebote bereit. Darüber hinaus können Sie Ihre Entscheidungsfindung durch Probebesuche, gegebenenfalls auch durch Probewohnen (in der Regel kostenpflichtig) erleichtern. (Eine Auswahl an Kontaktadressen von Institutionen, die Informationen und Beratung zu Hilfe- und Pflegemöglichkeiten anbieten, finden Sie im Anhang).

Wird die Pflege teilweise oder vollständig von Ihren Angehörigen übernommen, müssen diese in alle Ihre Pflege, Betreuung und Behandlung betreffenden Belange einbezogen werden. Die Erfahrungen und Vorstellungen pflegender Angehöriger sind von den Fachkräften aufzunehmen und zu respektieren, solange Ihre Bedürfnisse dabei beachtet werden und die erforderliche Pflege gewährleistet ist.

*Information,
Entlastung,
Anleitung und
Schulung
pflegender
Angehöriger*

Sind Ihre pflegenden Angehörigen zeitweise verhindert, besteht im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen Anspruch auf Ersatzpflege (z. B. durch ambulante Dienste, Kurzzeitpflege, Tages- oder Nachtpflege sowie in bestimmten Fällen auch Kostenerstattungen für Betreuungsangebote). Ebenso müssen Ihre pflegenden Angehörigen die Möglichkeit haben, Anleitung oder Schulung zu erhalten, um Sie so kompetent und sachgerecht wie möglich versorgen zu können. (Kontakthinweise zu Angehörigenberatung finden Sie im Anhang).

Wenn Sie einen Dienst oder eine Einrichtung in Anspruch nehmen wollen, müssen Sie umfassende und verständliche Informationen über deren Leistungsangebot und die Preise erhalten. Das bedeutet, dass klar erkennbar sein muss, welche Leistungen in welcher Qualität für welches Entgelt erbracht werden, welche Kostenanteile von der Pflegekasse bzw. der privaten Pflegeversicherung übernommen werden und welche Kosten von Ihnen selbst zu tragen sind bzw. gegenüber dem Sozialhilfeträger geltend gemacht werden können. Da Heim- und Serviceverträge individuelle Regelungen beinhalten und die darin aufgeführten Vereinbarungen über Leistungen und Entgelte verbindlich sind, müssen Sie vor Abschluss oder einer Änderung des Vertrags mit einem Dienst oder einer Einrichtung auch umfassend über die Vertragsinhalte sowie die Möglichkeit zukünftiger Vertrags- bzw. Leistungs- und Entgeltveränderungen informiert werden. Dazu gehört auch, dass man Ihnen das Leistungsspektrum mit Preisangaben, ein Vertragsmuster und gegebenenfalls eine Haus- oder Heimordnung vorab zur Verfügung stellt.

*Information über
Vertragsinhalte,
Kosten und
Leistungen*

Zu Ihrem Recht auf Information und Aufklärung gehört, dass mit Ihnen offen, verständlich und einfühlsam über pflegerische und medizinische Diagnosen sowie Maßnahmen, mögliche Risiken und Alternativen gesprochen wird

*Medizinische und
pflegerische
Aufklärung*

Wie jede Behandlung, so setzt auch die Mitwirkung an Forschungsvorhaben Ihre Zustimmung voraus. Wenn Sie sich nicht beteiligen wollen, dürfen Ihnen keine Nachteile entstehen. Vor der Durchführung jeglicher Behandlungen, deren Wirksamkeit und Sicherheit nicht wissenschaftlich begründet ist, müssen Sie umfassend über die Durchführungsbedingungen, über Nutzen und Risiken sowie über Behandlungsalternativen aufgeklärt werden. Sollten Sie selbst nicht in der Lage sein, zu entscheiden, ist in jedem Einzelfall die Zustimmung Ihrer Bevollmächtigten/Ihres Bevollmächtigten oder Ihrer/Ihres gesetzlichen Vertreterin/Vertreters einzuholen. Diese dürfen Ihrer Mitwirkung an dem Forschungsvorhaben aber nur zustimmen, wenn zu erwarten ist, dass dies für Ihren Gesundheitszustand förderlich ist.

*Sorgfältige
Information
über Mitwirkung
an Forschungs-
vorhaben*

Sie müssen jederzeit in Ihre Pflegedokumentation und andere Sie betreffende Unterlagen Einsicht nehmen und Kopien anfertigen lassen können. Dieses Recht gilt auch für Ihre Vertreter. Ihren Angehörigen, Betreuern oder weiteren Personen steht, falls sie ermächtigt sind, ein Recht zur Einsichtnahme zu, soweit sie berechnigte Interessen geltend machen können. Ein Einsichtsrecht für Kranken- und Pflegekassen besteht nur im gesetzlich zulässigen Umfang.

*Einsicht in
Dokumente*

Weitere Informationen zur ärztlichen Aufklärung sowie zur Beteiligung an Forschungsvorhaben und zu Einsichtsrechten entnehmen Sie bitte der „Charta der Patientenrechte“ herausgegeben vom Bundesministerium für Justiz und Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung (Hinweise dazu im Anhang).

*Hinweise,
weitere
Informationen*

ARTIKEL 6: KOMMUNIKATION, WERTSCHÄTZUNG UND TEILHABE AN DER GESELLSCHAFT

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Sie können erwarten, dass bestimmte Bedürfnisse und Erfordernisse bei der Kommunikation, wie beispielsweise langsames und deutliches Sprechen oder das Gestikulieren, berücksichtigt werden. Für den Fall, dass Sie Unterstützung bei der Verwendung von Hilfsmitteln (z.B. Hörgerät, Schreibhilfe) benötigen, soll Ihnen geholfen werden, diese zu beschaffen, zu benutzen und gegebenenfalls fachgerecht einzusetzen. Falls erforderlich, können und sollten Sie jemanden zur Sprachvermittlung benennen oder gegebenenfalls einen Dolmetscher hinzuziehen bzw. hinzuziehen lassen. Einige Vereine bieten entsprechende Dienste kostenlos an. (Kontakthinweise zu entsprechenden Diensten erhalten Sie über die im Anhang aufgeführten Pflegeberatungstelefone, Seniorenorganisationen, der örtlichen Bürgerberatung, und Wohlfahrtsverbänden).

*Beachtung von
Bedürfnissen und
Erfordernissen
zur Verständigung*

Sie sollen die Möglichkeit haben, sich Ihren Interessen und Fähigkeiten gemäß am gesellschaftlichen Leben zu beteiligen. Dazu gehört auch, dass Sie Gelegenheit haben sollen, sich Ihren Stärken und Möglichkeiten entsprechend beruflich oder ehrenamtlich zu betätigen und Bildungsangebote in Anspruch zu nehmen.

*Teilhabe am
gesellschaftlichen
Leben*

Sofern Sie allgemeines Interesse an Politik und Zeitgeschehen, Kultur oder Bildung haben, sollen Ihnen entsprechende Informationen und Angebote zugänglich gemacht werden (gegebenenfalls fallen hierfür Kosten an).

Um Ihren persönlichen Bedürfnissen weitgehend gerecht werden zu können, sollten Sie dem Pflege- und Betreuungspersonal Ihre Wünsche mitteilen bzw. mitteilen lassen und gegebenenfalls gemeinsam nach Möglichkeiten suchen, wie Ihr Alltag, entsprechend Ihren Vorstellungen gestaltet werden kann.

*Wünsche und
Vorstellungen*

Wenn Sie in Ihrer eigenen Wohnung leben und pflegebedürftig sind, können Sie sich beispielsweise durch Freiwilligen-Organisationen bzw. karitative Einrichtungen unterstützen lassen, um Unterhaltungs- oder Bildungsangebote in Anspruch zu nehmen oder die Wohnung zu anderen Zwecken zu verlassen. Darüber hinaus können Sie sich über Möglichkeiten von Kostenzuschüssen oder Kostenübernahmen der Sozialleistungsträger für entsprechende Angebote beraten lassen. Anzustreben ist, dass beteiligungsorientierte und kommunikative Angebote zukünftig weit mehr als bisher auch pflegebedürftigen Menschen, die in der eigenen Wohnung leben, leicht zugänglich gemacht werden.

*Möglichkeiten
in der eigenen
Wohnung*

Leben Sie in einer stationären Einrichtung, können Sie erwarten, Angebote zur Betätigung zu erhalten, die Ihren Interessen und Fähigkeiten entsprechen und Ihnen Freude bereiten. Dazu gehören beispielsweise die Beteiligung an hauswirtschaftlichen oder handwerklichen Verrichtungen, gemeinschaftlichen Aktivitäten, Festen und Veranstaltungen. Zugleich muss aber auch Ihr Wunsch, Angebote nicht in Anspruch zu nehmen, respektiert werden.

*Angebote in einer
stationären
Pflegeeinrichtung*

Wenn Sie in einer stationären Einrichtung leben, haben Sie das Recht, selbst oder über entsprechende Gremien (z.B. Heimbeirat, Heimfürsprecher) auf wichtige Entscheidungen, die das Leben in der Einrichtung betreffen, Einfluss zu nehmen. Dazu gehört beispielsweise ein Mitspracherecht bei der Gestaltung der Heimmusterverträge und Heimordnungen, bei den Leistungs-, Qualitäts- und Vergütungsvereinbarungen mit den Pflegekassen und Sozialhilfeträgern, bei der Änderung der Heimentgelte, bei der Gestaltung des Heimalltags (z.B. Speiseplanaufstellung) sowie der Freizeit- und Betreuungsangebote.

*Mitwirkungs- und
Mitgestaltungs-
möglichkeiten in
stationären
Einrichtungen*

Ferner können Sie sich über die Bewohnervertretung an der Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen wie zum Beispiel Instandsetzungen, bauliche Veränderungen oder Betriebszusammenschlüsse beteiligen. Auch hinsichtlich der Auswahl Ihres Mitbewohners/Ihrer Mitbewohnerin sollen Sie nach Möglichkeit Einfluss nehmen können.

Darüber hinaus müssen Sie die Möglichkeit haben, Ihre Mitwirkungsrechte als Bürgerin oder Bürger wahrnehmen zu können. Damit ist in erster Linie das Recht gemeint, an den allgemeinen politischen Wahlen teilzunehmen. Bei körperlichen Beeinträchtigungen haben Sie die Möglichkeit, sich bei den Wahlen von einer von Ihnen benannten Hilfsperson unterstützen zu lassen und/oder per Briefwahl zu wählen. Die betreffende Hilfsperson ist verpflichtet, Ihre Entscheidungsfreiheit zu wahren und Ihre Wahl geheim zu halten.

*Beteiligung an
allgemeinen
politischen
Wahlen*

ARTIKEL 7: RELIGION, KULTUR UND WELTANSCHAUUNG

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.

Ihre kulturellen und religiösen Gewohnheiten und Bedürfnisse sollen so weit wie möglich berücksichtigt werden. So sollten Sie die an Ihrer Pflege, Betreuung und Behandlung beteiligten Personen darüber unterrichten oder unterrichten lassen, wenn Ihnen bestimmte Umgangsformen, Werte, Rituale und religiöse Handlungen wichtig sind.

*Berücksichtigung
kultureller und
religiöser
Werte*

Wenn Sie Rituale oder religiöse Handlungen (wie z.B. Beten, Fasten, Waschungen) ausüben möchten, soll Ihnen die dazu erforderliche Hilfestellung zukommen. Bitte berücksichtigen Sie bei der Auswahl eines Dienstes oder einer stationären Einrichtung, dass religiös und weltanschaulich ausgerichtete Träger bzw. Einrichtungen sich in ihrem Leitbild an bestimmten Werten und Vorstellungen orientieren.

*Ausübung
religiöser
Handlungen*

Sie können erwarten, dass Ihre elementaren Lebensfragen und Lebensängste ernst genommen werden. Entsprechend Ihren Wünschen soll eine Geistliche/ein Geistlicher oder eine Person mit seelsorgerlichen Fähigkeiten hinzugezogen werden.

*Hilfe bei
elementaren
Lebensfragen*

Auch wenn Sie eine Weltanschauung vertreten, die von Personen, die Sie unterstützen, nicht geteilt wird, können Sie erwarten, dass Ihnen mit Respekt begegnet wird.

*Respektierung
von Welt-
anschauungen*

ARTIKEL 8: PALLIATIVE BEGLEITUNG, STERBEN UND TOD

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben

Es soll alles getan werden, um den Sterbeprozess für Sie so würdevoll und erträglich wie möglich zu gestalten. Personen, die Sie in der letzten Phase Ihres Lebens behandeln und begleiten, sollen Ihre Wünsche beachten und so weit wie möglich berücksichtigen. Dazu gehört, dass wirkungsvolle Maßnahmen und Mittel gegen Schmerzen und andere belastende Symptome angewendet werden. Wenn Sie es wünschen, soll Ihnen psychologische oder seelsorgerliche Sterbebegleitung vermittelt werden. Unabhängig davon, ob Sie zu Hause, im Krankenhaus, in einem Hospiz, Pflege- oder Seniorenwohnheim sterben, sollen seitens der Institutionen alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, damit dies in einer Umgebung geschieht, die Ihren Vorstellungen von einem würdevollen Sterben am ehesten entspricht. (Individuelle Sterbebegleitung bieten beispielsweise ambulante oder stationäre Hospizdienste an, Kontakthinweise im Anhang).

*Individuelle
Sterbebegleitung*

Ärztinnen, Ärzte und Pflegende sollen - Ihrem Wunsch entsprechend - Ihre Angehörigen oder sonstige Vertrauenspersonen in die Sterbebegleitung einbeziehen und diese professionell unterstützen. Ihrem Wunsch, bestimmte Personen nicht einzubeziehen, muss ebenso entsprochen werden.

*Zusammenarbeit
mit Angehörigen*

Solange Sie einwilligungsfähig sind, können Sie selbst darüber bestimmen, ob und in welchem Ausmaß eine Behandlung auch angesichts des möglicherweise nahenden Todes begonnen oder fortgeführt wird bzw. ob lebensverlängernde Maßnahmen durchgeführt oder unterlassen werden sollen. Allerdings dürfen Ärztinnen und Ärzte und andere Personen keine Maßnahmen ergreifen, die gezielt Ihren Tod herbeiführen würden, auch wenn Sie danach ausdrücklich verlangen.

*Selbstbestimmung
am
Lebensende*

In einer Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht können Sie vorab festlegen, wer im Falle Ihrer Einwilligungsunfähigkeit für Sie entscheiden soll und wie Ihr Sterbeprozess gestaltet werden bzw. wer Sie hierbei begleiten soll. Ebenso können Sie Ihre Vorstellungen zu bestimmten Behandlungsmaßnahmen für den Fall, dass Sie die nötige Einwilligungsfähigkeit nicht mehr besitzen, festlegen. Ihre Festlegungen binden Behandlungsteam, Bevollmächtigte und Betreuer, wenn diese für die konkrete Entscheidungssituation zutreffen und keine konkreten Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Ihr früher niedergelegter Wille nicht mehr Ihrem aktuellen Willen entspricht. Daher ist zu prüfen, ob Ihr vorab geäußelter Wille der konkret vorliegenden Situation entspricht und ob von der Fortgeltung der schriftlichen Verfügung ausgegangen werden kann. Liegt im Fall Ihrer Einwilligungs-

*Voraus-
verfügungen*

unfähigkeit keine solche fortwirkende frühere Willensbekundung von Ihnen vor oder ist sie nicht eindeutig, beurteilt sich die Zulässigkeit der ärztlichen Behandlung, falls unaufschiebbar, nach Ihrem mutmaßlichen Willen, der dann aus früher geäußerten Wünschen und der Befragung von Angehörigen, nahestehenden Personen bzw. denjenigen, die Sie bisher betreut haben, erforscht werden muss. Informationen zu Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten erhalten Sie z.B. beim Bundesministerium für Justiz, bei den Gesundheitsbehörden, den Verbraucherorganisationen, den Ärztekammern, Kirchen, Patientenorganisationen, oder Wohlfahrtsverbänden. (Kontakthinweise im Anhang).

Auch als Verstorbene bzw. als Verstorbener haben Sie das Recht, mit Sensibilität und Respekt behandelt zu werden. Ihre zu Lebzeiten geäußerten Wünsche sollen auch nach Ihrem Tode Berücksichtigung finden. Ihren Angehörigen, nahestehenden Personen und gegebenenfalls Ihren Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern soll ausreichend Zeit zur Abschiednahme gegeben werden. Sie haben die Möglichkeit, vorauszubestimmen, wie Sie als Verstorbene bzw. als Verstorbener behandelt werden wollen bzw. wie über Ihren Leichnam verfügt werden soll. Das betrifft beispielsweise die Aufbahrung und die Art der Bestattung.

*Abschiednahme,
Bestattung*

Auch über die Frage einer Organentnahme und der Verfügbarkeit Ihres Körpers zu wissenschaftlichen Zwecken können Sie vorausverfügen. Eine Organentnahme ist nur dann erlaubt, wenn Ihrerseits eine ausdrückliche Erklärung zur Organspende, z.B. in einem Organspendeausweis, vorliegt. Ist dies nicht der Fall, dürfen Organe nicht ohne die Zustimmung Ihrer Angehörigen entnommen werden.

*Verfügung über
den Körper*

Anhang zur „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“

Auswahl an Kontakthinweisen und Adressen/Stand September 2005

Übersicht

- I. Regionale Beschwerde- und Pflegeberatungsstellen
- II. Weitere Beratungsmöglichkeiten für hilfe – und pflegebedürftige Menschen (überregional)
- III. Informationen zur Wohnraumanpassung/Wohnformen
- IV. Kontaktadressen für pflegende Angehörige (entlastende Hilfen)
- V. Senioren-Organisationen
- VI. Träger und Trägerverbände
- VII. Informationen zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung:
- VIII. Informationsstellen zur Hospizarbeit
- IX. Kranken- und Pflegekassen
- X. Hinweise zu Beschwerdemöglichkeiten über Kranken- und Pflegekassen
- XI. Oberste Landessozialbehörden
- XII. Angebote vom Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung und Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- XIII. Eine Auswahl an Informationsmaterialien und Broschüren

I. Regionale Beschwerde- und Pflegeberatungsstellen

Baden-Württemberg

- Ombudsstelle für Probleme und Beschwerden in Altenhilfe-Einrichtungen der Diakonie
Tel.: 07903/941677
- StadtSeniorenRat Stuttgart e.V.
Beschwerde- und Beratungsstelle für Probleme der Altenpflege
Fritz-Elsas-Str. 40
70174 Stuttgart
Tel./Fax: 0711/6159923
E-Mail: stadtseniorenrat-stuttgart@t-online.de
Di 14-16:30 Uhr und nach Vereinbarung
Ansprechpartnerinnen: Katharina Wagner und Claudia Brinner

Bayern

- Pflegeberatungsstelle
Rathausplatz 1
91051 Erlangen
Tel.: 09131/862329
Fax: 09131/862727
E-Mail: anneliese.rohwer@stadt.erlangen.de
Mo bis Mi und Do 8-12 Uhr, Di 11-16 Uhr
Ansprechpartnerin: Anneliese Rohwer
- [Städtische Beschwerdestelle](#) für Probleme in der Altenpflege
Direktorium Rathaus Zimmer 283
Marienplatz 8
80331 München
Tel.: 089/23320660
Fax: 089/23321973
E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de
Internet: www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege
Mo 9-12 Uhr, Mi 15-17 Uhr
Leiterin: Kornelie Rahnema
- Vereinigung Integrationsförderung e.V.
Klenzestraße 57c
80469 München
Tel.: 089/2015460
Fax: 089/2015761
Mo-Fr 9-17 Uhr
Leitung: Claus Fussek
- Arbeitskreis gegen Menschenrechtsverletzungen
Riemerschmidstr. 41
80933 München
Tel.: 089/3133028
Fax 089/3132751
Ansprechpartner: Alexander Frey

- Seniorenamt/Stadtseniorenrat, Beschwerde- und Schlichtungsstelle Pflege
Veilhofstr. 34
90489 Nürnberg
Tel.: 0911/2316555
Fax: 0911/2316712
E-Mail: thomas.tromboukis@stadt.nuernberg.de
Internet: www.senioren.nuernberg.de und www.stadtseniorenrat.nuernberg.de
Mo bis Do 8:30-15:30 Uhr, Fr 8:30-12:30 Uhr
Ansprechpartnerin: Thomas Tromboukis
- Altern in Würde
Trägerunabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle für Pflegebedürftige und Angehörige
c/o Alzheimer Gesellschaft Pfaffenwinkel e.V.
Am Waitzackerbach 8
82362 Weilheim
Tel.: 0881/9276091
Fax: 0881/9279938
E-Mail: sozial@geronto-logisch.de
Ansprechpartnerin: Petra Stragies

Berlin/Brandenburg

- Pflege in Not, Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e.V.
Zossener Straße 24
10961 Berlin
Tel.: 030/69598989
Info-Telefon: 030/69598898
Fax: 030/6946994
E-Mail: pflege-in-not@dw-stadtmitte.de
Internet: www.dw-stadtmitte.de
Mo-Fr 10-12 Uhr
Ansprechpartnerin: Gabriele Tammen-Parr

Bremen

- Informationsbüro Pflege und Pflegebeschwerdestelle
Magdeburgerstraße 17
28077 Bremen
Tel.: 0421/3618221, Mo-Do 9-12 Uhr
- Unabhängige Patientenberatungsstelle Bremen e.V.
Schwachhauserheerstraße 34
28209 Bremen
Tel.: 0421/3477374
- Help-Line für pflegende Angehörige und ältere Menschen
Am Dobben 31
28203 Bremen
Tel.: 0421/7948498
Fax: 0421/2778490
Notruf Mo bis Fr 14-17 Uhr
Allgemeine Öffnung: Mo bis Fr 9-13 Uhr
Ansprechpartnerin: Frau Lindner

Hamburg

- Pflegetelefon
Hammerbrookstraße 5
20097 Hamburg
Tel.: 040/28053822
Fax: 040/28053844
E-Mail: info@pflegetelefon-hamburg.de
Internet: www.pflegetelefon-hamburg.de
Mo-Fr 9-13 Uhr
Ansprechpartnerin: Martina Koch

Hessen

- Beschwerdestelle Altenpflege Marburg
Universitätsstraße 4
35037 Marburg
Tel.: 06421/201119
Fax: 06421/201406
E-Mail: beschwerdestelle@marburg-stadt.de
Ansprechpartner: Günter Funk

Niedersachsen

- [Pflege-Notruftelefon](http://www.sovd-nds.de) 0180/2000 872
Herschelstraße 31
30159 Hannover
Tel.: 0511/70148-13
Fax: 0511/70148-70
E-Mail: sozialpolitik@sovnd-nds.de
Internet: www.sovd-nds.de
Mo-Do 9-16 Uhr, Fr 9-13 Uhr, Ansprechpartnerin: Meike Janßen
- Kommunaler Seniorenservice Hannover (KSH)
Herschelstr. 30
30159 Hannover
Tel.: 0511/168-43680
Fax 0511/168-46401
E-Mail: 57.21@Hannover-Stadt.de, Siegfried.Ullmann@Hannover-Stadt.de
Mo-Do 8-16 Uhr, Fr 8-13 Uhr
Ansprechpartner: Siegfried Ullmann

Nordrhein-Westfalen

- Handeln statt Misshandeln (HsM), Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.
Goetheallee 51
53225 Bonn
NotrufTelefon: 0228/696868
Info-Telefon 0228/636322
Fax: 0228/63 63 31
E-Mail: info@hsm-bonn.de
Internet: www.hsm-bonn.de
Mo-Fr 10-12 Uhr
Ansprechpartner: Marita Halfen

- Initiative gegen Gewalt im Alter e.V. Siegen
Am Lohgraben 1
57074 Siegen
Tel.: 0271/66 09 787
Fax: 0271/25 04 97 77
E-Mail: hsm-siegen@arcor.de
Internet: www.hsm-siegen.de
Mo und Fr 9-12 Uhr
Leiterin: Christel Ruback

Rheinland-Pfalz

- [Informations- und Beschwerdetelefon Pflege](#), Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.,
Ludwigstr. 6
55116 Mainz
Tel.: 06131/284841
Fax: 06131/284813
E-Mail: Pflege@verbraucherzentrale-rlp.de
Internet: www.verbraucherzentrale-rlp.de
Mo und Mi 10-13 Uhr, Do 14-18 Uhr
Ansprechpartnerin: Sabine Strüder

Sachsen

- Konfliktschlichtung im ländlichen Raum/Sachsen
Tel.: 03737/41058
Fax: 03737/41059
E-Mail: sorgentelefon@web.de
Leiterin: Heidi Bemann

Schleswig-Holstein

- PflegeNotTelefon
Tel.: 01802/4948 47 (zum Regionaltarif)
Projektkoordination: AWO Landesverband Schleswig-Holstein e.V.
Feldstraße 5
24105 Kiel
Tel.: 0431/5114155
Fax: 0431/5114108
E-Mail: anke.buhl@awo-sh.de
Mo, Di, Do, Fr: 10-12 Uhr / Mo, Mi, Do: 16-19 Uhr
Beratungen auch in Türkisch-Bosnisch-Serbisch-Kroatisch-Russisch
Ansprechpartnerin: Anke Buhl

II. Weitere Beratungsmöglichkeiten für hilfe – und pflegebedürftige Menschen (überregional)

Medizinischer Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen

Lützowstraße 53
45141 Essen
Tel: 0201/83270
Fax: 0201/8327100
Mail: office@mds-ev.de

Deutsche Alzheimergesellschaft

Friedrichstr. 236
10969 Berlin
Telefon: 030/25937950

Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte e.V.

Kirchfeldstr. 149
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/31006-0
Fax.: 0211/31006-48

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv

Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
Tel: 030/25800-0
info@vzbv.de

Verband der Kriegs- u. Wehrdienstopfer, Behinderten und Sozialrentner Deutschland e. V. (Sozialverband VdK)

Wurzerstraße 4a
53175 Bonn
Tel.: 0228/820930

Sozialverband Reichsbund e.V. Bonn

Hans-Jürgen Leutloff
Beethovenallee 56-58
53173 Bonn
Tel: 0228/9564115
Fax: 0228/9564311

Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA)

Wilhelmine-Lübke-Stiftung e.V.
An der Pauluskirche 3
50677 Köln
Tel: 0221/9318470
Fax: 0221/9318476
Mail: info@kda.de

Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

Bundesverwaltung
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
Tel.: 030/6956 – 0
Fax: 030/6956 – 3956
E-Mail: info@verdi.de
Internet: www.verdi.de
Hotline: 01802/222277 (0,06 Euro/Anruf), Mo-Fr 7-21 Uhr

III. Informationen zur Wohnraumanpassung/Wohnformen

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e. V.

Hospitalstraße 35–37
66606 St. Wendel
Tel.: 06851/8908182

Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V.

Friedrichstr. 236
10969 Berlin
Tel.: 030/25937950

Kuratorium Deutsche Altershilfe

An der Pauluskirche 3
50677 Köln
Tel.: 0221/9318470

IV. Kontaktadressen für pflegende Angehörige (entlastende Hilfen)

Bundesarbeitsgemeinschaft Altern- und Angehörigenberatung e.V. (BAGA)

Heidbergstr. 28
22846 Norderstedt
Tel.: 040/52883830
Fax: 040/52883832
E-Mail: alten-und-angehoerigenberatung@schleswig-holstein.de
Internet: www.baga.de

Berliner Service- und InformationsZentrum für Angehörigenarbeit (BeSIZ)

Eisenhammerweg 12
13507 Berlin
Tel.: 030/40710106
Fax: 030/40710108
E-Mail: Info@besiz.de
Internet: www.besiz.de

Landesstelle für pflegende Angehörige in Nordrhein-Westfalen

Landesstelle pflegende Angehörige
Gasselstiege 13
48159 Münster
Tel.: 0251/2705167
Fax: 0251/2705371
Infotelefon für pflegende Angehörige: 0800/2204400
E-Mail: zeller@pflegende-angehoerige.net
Internet: www.pflegende-angehoerige.net

Alzheimer Angehörigen-Initiative e.V.

Reinickendorfer Str. 67
13347 Berlin
Tel.: 030/47378995
Fax: 030/47378997
E-mail: info@alzheimerforum.de
Internet: www.alzheimerforum.de

Alzheimer-Ethik e.V. (Selbsthilfeverein für pflegende Angehörige und Betroffene)

Lappenbredde 10
59063 Hamm
Tel: 02381/51015
Fax: 040/3603690502
E-Mail: alzeth@aol.com
Internet: www.alzheimer-ethik.de

IdeM - Infozentrum dementiell erkrankte MigrantInnen und deren Angehörige

Rubensstraße 84
12157 Berlin
Tel.: 030/85629657
Fax: 030/85629658
E-Mail: patientenberatung.berlin@vdk.de
Internet: www.vdk.de

V. Senioren-Organisationen

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e. V.

Schedestr. 13
53113 Bonn
Tel.: 0228/2499930

Bundesinteressenvertretung der Altenheimbewohner e. V. (BIVA)

Vorgebirgsstr. 1
53913 Swisttal-Heimerzheim
Tel.: 02254/7045

Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenbüros e. V. (BaS)

Graurheindorfer Straße 79
53111 Bonn
Tel.: 0228/614074

Bundessenorenvertretung e. V. (BSV)

Stettiner Straße 13
22850 Norderstedt
Tel.: 040/52878108

Forum für gemeinschaftliches Wohnen im Alter

Hohe Straße 9
30449 Hannover
Tel.: 0511/924001827

VI. Träger- und Trägerverbände

Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e. V. (ASB)

Sülzburgstr. 140
50937 Köln
Tel.: 0221/47605233

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)

Oppelner Str. 130
53119 Bonn
Tel.: 0228/6685

Arbeitsgemeinschaft Privater Heime e. V. (APH)

Am Schabrinke 85
30159 Hannover
Tel.: 0511/841443

Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V. (bpa)

Hannoversche Straße 19
10115 Berlin
Tel.: 030/3087886

Der Paritätische Wohlfahrtsverband Gesamtverband e. V.

Heinrich-Hoffmann Str. 3
60528 Frankfurt/Main
Tel.: 069/67060

Deutscher Caritasverband e. V.

Karlstr. 40
79104 Freiburg
Tel.: 0761/2000

Deutsches Rotes Kreuz e. V.

Carstenstr. 58
12205 Berlin
Tel.: 030/854040

Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V.

Reichensteiner Weg 24
14195 Berlin
Tel.: 030/83001-0

Evangelische Heimstiftung e. V. Stuttgart

Silberburgstr. 57
70176 Stuttgart
Tel.: 0711/636760

Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bundesvereinigung e. V.

Raiffeisenstr. 18
35043 Marburg
Tel.: 06421/4910

Verband Deutscher Alten- und Behindertenhilfe e. V. (VDAB)

Im Teelbruch 132
45219 Essen
Tel.: 02054/957810

Volkssolidarität Bundesverband

Köpenicker Straße 127–129
10179 Berlin
Tel.: 030/278970

Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e. V.

Hebelstr. 6
60318 Frankfurt/Main
Tel.: 069/9443710

Deutscher Städtetag

Straße des 17. Juni 112
10623 Berlin
Tel.: 030/377110

Deutscher Landkreistag

Lennéstr. 17
10785 Berlin
Tel.: 030/5900970

VII. Informationen zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Bundesministerium der Justiz

Mohrenstraße 37
10117 Berlin
Tel.: 01888/580 – 0
Fax: 01888/580 - 9525
E-Mail: poststelle@bmj.bund.de
Internet: www.bmj.bund.de

Bayrisches Staatsministerium für Justiz

Prielmayerstraße 7 (Justizpalast)
80335 München
Postanschrift: 80097 München

Deutsche Bundesärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der deutschen Ärztekammern
Herbert-Lewin-Platz 1
10623 Berlin
Tel.: 030/400456 – 0
Fax: 030/400456 – 388
E-Mail: info@baek.de
Internet: www.bundesarztekkammer.de
Postadresse: Bundesärztekammer, Arbeitsgemeinschaft der deutschen Ärztekammern,
Postfach 120 864, 10589 Berlin

Bundesbeauftragte Patientenverfügung/ humanes Sterben

Gita Neumann
Humanistischer Verband Deutschland
Wallstr. 65
10179 Berlin
Tel.: 030/613904 – 11
Fax: 030/613904 – 36
E-Mail: mail@patientenverfuegung.de
Internet: www.patientenverfuegung.de

Bundesnotarkammer

Die Bundesnotarkammer führt das Zentrale Vorsorgeregister, in dem Vorsorgevollmachten eingetragen werden können, um den Vormundschaftsgerichten bei Bedarf die Suche nach einem Bevollmächtigten zu erleichtern, bzw. ein Verfahren zur Bestellung eines Betreuers durch das Vormundschaftsgericht zu vermeiden.

Bundesnotarkammer/Zentrales Vorsorgeregister
Kronenstr. 42
10117 Berlin
Tel.: 01805/355050 (0,12 €/min)
E-Mail: info@vorsorgeregister.de
Internet: www.vorsorgeregister.de

Vormundschaftsgerichte

siehe jeweilige Amtsgerichte

Justizministerien der Länder

Evangelische Kirche in Deutschland

Herrenhäuser Str. 12
30419 Hannover
Tel.: 0511/2796 – 0
Fax: 0511/2796 – 707

(Handreichung und Formular der Deutschen Bischofskonferenz und des Rates der Evangelischen Kirche in Deutschland in Verbindung mit den weiteren Mitglieds- und Gastkirchen der Arbeitsgemeinschaft Christlicher Kirchen in Deutschland)

VIII. Informationsstellen zur Palliativbetreuung und Hospizarbeit

Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz

Am Weiherhof 23
52382 Niederzier
Tel.: 02428/802937

Deutsche Gesellschaft für Palliativmedizin

von-Hompesch-Str. 1
53123 Bonn
Telefon: 01805/221401
E-Mail: dgp@dgpalliativmedizin.de
Internet: www.dgpalliativmedizin.de

Deutsche Hospiz Stiftung

Im Defdahl 5–10
44141 Dortmund
Tel.: 0231/7380730

Internationale Gesellschaft für Sterbebegleitung und Lebensbeistand (IGSL)

Zeppelinstr. 6
55411 Bingen am Rhein
Tel.: 06721/10318

Malteser Hospizarbeit

Kalker Hauptstraße 22–24
51103 Köln
Tel.: 0221/9822581

OMEGA – Mit dem Sterben leben e. V.

Mühlenstr. 6
34346 Hann. Münden
Tel.: 0 5541/4881

Bundesverband Kinderhospiz e.V.

Bahnhofstr. 7
57462 Olpe
Tel.: 02761/969555

IX. Kranken- und Pflegekassen

AOK – Bundesverband

Kortrijker Straße 1
53177 Bonn
Tel.: 0228/8430
Fax: 0228/843502
E-Mail: info@bv.aok.de

BEK – Barmer Ersatzkasse

Lichtscheider Str. 89-95
42285 Wuppertal
Postanschrift: 42271 Wuppertal
Servicetelefon: 0180/1110130 (0,046 Euro/min): Mo. – Fr. 7-20 Uhr
E-Mail: info@barmer.de
Internet: www.barmer.de

BKK – Betriebskrankenkassen

Kronprinzenstraße 6
45128 Essen
Postanschrift: Bundesverband der Betriebskrankenkassen, Postfach 10 05 31,45005 Essen
Tel.: 0201/179 – 01
Fax: 0201/179 -1000
Internet: <http://www.bkk.de>

DAK – Deutsche Angestellten Krankenkasse

DAK-Zentrale
Nagelsweg 27 – 31
20097 Hamburg
Tel.: 040/2396 – 0
DAK-direkt: 01801/325325
DAK Gesundheit-direkt: 01801/325326
Internet: www.dak.de

GEK – Gmünder Ersatzkasse

Hauptverwaltung
Gottlieb-Daimler-Straße 19
3529 Schwäbisch Gmünd
Info-Telefon: 0800/4354636
E-Mail: info@gek.de

IKK – Innungskrankenkassen

IKK-Bundesverband
Friedrich-Ebert-Straße / TechnologiePark
51429 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204/44-0
Fax: 02204/44-185
E-Mail: IKK-Bundesverband@bv.ikk.de

KKH – Kaufmännische Krankenkasse

Hauptverwaltung
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover
Tel.: 0511/2802 –0
Fax: 0511/2802 –9999
Service-Hotline: 0180 – 3554499 (0,09 Euro/min aus dem Festnetz)
Internet: www.dak.de

TKK – Techniker Krankenkasse – Servicezentrum – Pflege

a) TKK-Versicherte in Bremen, Hamburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein

Postfach 4249
24041 Kiel
Tel.: 01801/84 1000-0
Fax: 01801/84 1001-2110
E-Mail: pl-1@tk-online.de

b) TKK-Versicherte in den übrigen Bundesländern

Postfach 20 27 34
01193 Dresden
Tel.: 01801/84 0100-0
Fax: 01801/84 0100-2110
E-Mail: pl-2@tk-online.de

Verband der privaten Krankenversicherung e.V. (PKV)

Bayenthalgürtel 26
50968 Köln
Postfach 511040
50946 Köln
Tel.: 0221/37662 – 0
Fax: 0221/37662 – 10
E-Mail: info@pkv.de

X. Hinweise zu Beschwerdemöglichkeiten über Kranken- und Pflegekassen

In einem ersten Schritt können Beschwerden direkt an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Kranken- und Pflegekasse gerichtet werden.

Schriftlicher Widerspruch kann bei der jeweiligen Kranken- und Pflegekasse eingereicht werden.

Kommt es zu keiner Einigung, kann die Beschwerde auch an die Aufsichtsbehörde gerichtet werden (zuständig für Ersatzkassen, Innungskrankenkassen, Betriebskrankenkassen, Bundesknappschaft, Seekrankenkasse, Landwirtschaftliche Krankenkasse):

Bundesversicherungsamt, Referat II

Friedrich-Ebert-Allee 38
53113 Bonn

Für landesweite Krankenkassen ist das jeweilige **Landesversicherungsamt** zuständig.

Wenn es zu einem gerichtlichen Verfahren kommt, ist Klage beim zuständigen Sozialgericht einzureichen.

XI. Oberste Landessozialbehörden

Baden Württemberg

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Sozialordnung Baden-Württemberg
Schellingstraße 15
70174 Stuttgart
Tel.: 0711/1230

Bayern

Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Gesundheit
Winzererstraße 9
80797 München
Tel.: 089/126101

Berlin

Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz
Oranienstraße 106
10969 Berlin
Tel.: 030/25520

Brandenburg

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen
Heinrich-Mann-Allee 103
14473 Potsdam
Tel.: 0331/8660

Bremen

Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales Bremen
Bahnhofsplatz 29
28195 Bremen
Tel.: 0421/3610

Hamburg

Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales Hamburg
Hamburger Straße 146
22083 Hamburg
Tel.: 040/428630

Hessen

Hessisches Sozialministerium
Dostojewskistraße 4
65187 Wiesbaden
Tel.: 0611/8170

Mecklenburg-Vorpommern

Sozialministerium des Landes Mecklenburg-Vorpommern
Werderstraße 124
19055 Schwerin
Tel.: 0385/5880

Niedersachsen

Niedersächsisches Sozialministerium
Hinrich-Wilhelm-Kopf-Platz 2
30159 Hannover
Tel.: 0511/1200

Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des
Landes Nordrhein-Westfalen
Horionplatz 1
40190 Düsseldorf
Tel.: 0211/861850

Rheinland-Pfalz

Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit des Landes Rheinland-Pfalz
Bauhofstraße 9
65116 Mainz
Tel.: 06131/160

Saarland

Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales des Saarlandes
Franz-Josef-Röder-Straße 23
66119 Saarbrücken
Tel.: 0681/50100

Sachsen

Sächsisches Staatsministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend und Familie
Albertstraße 10
01097 Dresden
Tel.: 0351/5640

Sachsen-Anhalt

Ministerium für Arbeit, Soziales und Gesundheit des Landes Sachsen-Anhalt
Seepark 5–7
39116 Magdeburg
Tel.: 0391/5670

Schleswig-Holstein

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Schleswig-Holstein
Adolf-Westphal-Straße 4
24143 Kiel
Tel.: 0431/9880

Thüringen

Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit
Werner-Seelenbinder-Straße 6
99096 Erfurt
Tel.: 0361/3797001

XII. Angebote vom Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung und Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung

Postfach 500
53108 Bonn

Fragen zur Rente: Tel: **018 05-99 66 01**
Fragen zur Krankenversicherung: Tel.: **018 05-99 66 02**
Fragen zur Pflegeversicherung: Tel.: **018 05-99 66 03**
Infos für behinderte Menschen: Tel.: **018 05-99 66 04**
Fragen zur Unfallversicherung/Ehrenamt: Tel.: **018 05-99 66 05**

Gehörlosentelefon: **018 05-99 66 07** (Schreibtelefon), Fax: **018 05-22 11 28**

(Mo-Do von 8:00 bis 20:00 Uhr, 0,12 €/Min. aus dem deutschen Festnetz)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

11018 Berlin
Tel.: 01888-555-0

Servicetelefon: 01 80/1 90 70 50 (Mo-Do von 7.00 bis 19.00 Uhr)

Fax: 01888/5554400

E-Mail: info@bmfjservice.bund.de

(Anrufe aus dem deutschen Festnetz: 9-18 Uhr 4,6 Cent, sonst 2,5 Cent pro angefangene Minute)

XIII. Eine Auswahl an Informationsmaterialien und Broschüren

Wie wohnen, wenn man älter wird?

Herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Ambulant betreute Wohngemeinschaften für demenziell erkrankte Menschen.

Herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Auf der Suche nach einem Heim. Leitfaden zur Wahl eines Pflegeplatzes. Von Senioren für Senioren.

Herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Ihre Rechte als Heimbewohnerinnen und Heimbewohner.

Herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Der Heimbeirat – Rechte und Pflichten von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern.

Herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Zu beziehen über

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Postfach 201551

53145 Bonn

Tel.: 0180/5329329

E-Mail: broschuerenstelle@bmfsfj.bund.de

Internet: www.bmfsfj.de

Charta der Patientenrechte in Deutschland.

Herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung und vom Bundesministerium der Justiz

Zu beziehen über

Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung

Postfach 500

53108 Bonn

Fax: 0180/5151511

Internet: www.bmgs.de

Bundesministerium für Justiz

Mohrenstraße 37

10117 Berlin

Tel.: 01888/5800

Fax: 01888/5809525

Internet: www.bmj.de

Wenn das Gedächtnis nachlässt. Ein Ratgeber für die häusliche Betreuung demenzkranker älterer Menschen.

Herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung.

Sicherung der Qualität im Gesundheitswesen

Herausgegeben vom Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung.

Zu beziehen über

Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung

Postfach 500
53108 Bonn
Fax: 0180/5151511
Internet: www.bmgs.de

Bonner Schriftenreihe „Gewalt im Alter“ (Band 0-12)

Zu beziehen über

„Handeln statt Misshandeln“ (HsM) -Bonner Initiative gegen Gewalt im Alter e.V.
Goetheallee 51
53225 Bonn
Tel.: 0228/636322
Fax : 0228/63