

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 verankert<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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 Einsichtrecht 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](mailto: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](mailto: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](mailto:staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de)  
Internet: [www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege](http://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](mailto:thomas.tromboukis@stadt.nuernberg.de)  
Internet: [www.senioren.nuernberg.de](http://www.senioren.nuernberg.de) und [www.stadtseniorenrat.nuernberg.de](http://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](mailto: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](mailto:pflege-in-not@dw-stadtmitte.de)  
Internet: [www.dw-stadtmitte.de](http://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](mailto:info@pflegetelefon-hamburg.de)  
Internet: [www.pflegetelefon-hamburg.de](http://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](mailto: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](mailto:sozialpolitik@sovnd-nds.de)  
Internet: [www.sovd-nds.de](http://www.sovd-nds.de)  
Mo-Do 9-16 Uhr, Fr 9-13 Uhr, Ansprechpartnerin: Meike Janßen
- Kommunalen Seniorenservice Hannover (KSH)  
Herschelstr. 30  
30159 Hannover  
Tel.: 0511/168-43680  
Fax 0511/168-46401  
E-Mail: [57.21@Hannover-Stadt.de](mailto:57.21@Hannover-Stadt.de), [Siegfried.Ullmann@Hannover-Stadt.de](mailto: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](mailto:info@hsm-bonn.de)  
Internet: [www.hsm-bonn.de](http://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](mailto:hsm-siegen@arcor.de)  
Internet: [www.hsm-siegen.de](http://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](mailto:Pflege@verbraucherzentrale-rlp.de)  
Internet: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@verdi.de)  
Internet: [www.verdi.de](http://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-angehorigenberatung@schleswig-holstein.de](mailto:alten-und-angehorigenberatung@schleswig-holstein.de)  
Internet: [www.baga.de](http://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](mailto:Info@besiz.de)  
Internet: [www.besiz.de](http://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](mailto:zeller@pflegende-angehoerige.net)  
Internet: [www.pflegende-angehoerige.net](http://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](mailto:info@alzheimerforum.de)  
Internet: [www.alzheimerforum.de](http://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](mailto:alzeth@aol.com)  
Internet: [www.alzheimer-ethik.de](http://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](mailto:patientenberatung.berlin@vdk.de)  
Internet: [www.vdk.de](http://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](mailto:poststelle@bmj.bund.de)  
Internet: [www.bmj.bund.de](http://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](mailto:info@baek.de)  
Internet: [www.bundesarztekkammer.de](http://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](mailto:mail@patientenverfuegung.de)  
Internet: [www.patientenverfuegung.de](http://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](mailto:info@vorsorgeregister.de)  
Internet: [www.vorsorgeregister.de](http://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](mailto:dgp@dgpalliativmedizin.de)  
Internet: [www.dgpalliativmedizin.de](http://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](mailto: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](mailto:info@barmer.de)  
Internet: [www.barmer.de](http://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](http://www.dak.de)

### **GEK – Gmünder Ersatzkasse**

Hauptverwaltung  
Gottlieb-Daimler-Straße 19  
3529 Schwäbisch Gmünd  
Info-Telefon: 0800/4354636  
E-Mail: [info@gek.de](mailto: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](mailto: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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:broschuerenstelle@bmfsfj.bund.de)

Internet: [www.bmfsfj.de](http://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](http://www.bmgs.de)

#### **Bundesministerium für Justiz**

Mohrenstraße 37

10117 Berlin

Tel.: 01888/5800

Fax: 01888/5809525

Internet: [www.bmj.de](http://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](http://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