



Häusliche Pflege – Was tun bei Pflegefehlern, Abrechnungsmanipulation und Gewalt?

Diese Publikation basiert auf einer gemeinsamen Broschüre der Verbraucherzentrale Hamburg, der Techniker Krankenkasse, der BARMER GEK und des Landeskriminalamts Hamburg.

Autoren

Isolde Bock, Birgit Lein, Christoph Kranich (Verbraucherzentrale Hamburg)

Frank Keller, Katrin Krüger (Techniker Krankenkasse)

Stephan Fritsch-Krohn (BARMER GEK)

Frank Erkelenz (Landeskriminalamt Hamburg – LKA 12 – Prävention und Opferschutz)

Überarbeitung für Berlin

Claudia Groth (Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales Berlin)

Bezug dieser Broschüre über die Broschürenstelle
der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales:

Tel.: 030/9028-2826

E-Mail: broschuerenstelle@sengs.berlin.de

Download der Broschüre unter

www.berlin.de/sen/soziales/downloads/pflege/index.html

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in Berlin sind über 100.000 Menschen pflegebedürftig. Die meisten von ihnen wünschen sich ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause. „Ambulant vor stationär“ – dieser Grundsatz wird auch von der Politik und den Pflegekassen bejaht, entsprechende Strukturen werden gefördert.

Rund drei Viertel aller Berliner Pflegebedürftigen leben zu Hause. Meist übernehmen Angehörige einen erheblichen Teil der Pflege. Für viele Pflegebedürftige wäre das Leben in den eigenen vier Wänden jedoch ohne die Arbeit der rund 560 ambulanten Pflegedienste in Berlin nicht möglich.

Häusliche Pflege ist für unsere Gesellschaft unverzichtbar. Die überwiegende Mehrheit der pflegenden Angehörigen und Mitarbeiter von Pflegediensten setzen sich mit großem Engagement für die

zu Pflegenden ein. Trotz teilweise schwieriger Rahmenbedingungen pflegen sie mit größtmöglicher Hingabe, Fachkenntnis und Sorgfalt.

Aber: Häusliche Pflege erfolgt im privaten Raum, abseits der öffentlichen Wahrnehmung. Damit ist sie auch anfälliger für Unregelmäßigkeiten als z. B. die stationäre Pflege, die stärker kontrolliert und reglementiert ist. Wo Menschen auf engstem privatem Raum miteinander umgehen, wo Abhängigkeiten und Ungleichheiten bestehen, kann es zu Fehlhandlungen und Übergriffen bis hin zu Gewalt kommen. Dies gilt nicht nur für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegediensten, sondern auch für pflegende Angehörige.

Umso wichtiger ist es, dass die zu Pflegenden ihren Helfern ohne Misstrauen begegnen können. Um das Vertrauen in

Die Herausgeber der Hamburger Broschüre stimmten freundlicherweise einer an die Berliner Verhältnisse angepassten überarbeiteten Neuauflage durch die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales zu. Die Techniker Krankenkasse Berlin hat den Druck der Berliner Broschüre übernommen. Für beides möchten wir uns ausdrücklich bedanken.

ein funktionierendes Hilfesystem zu stärken, muss zudem sichergestellt sein, dass es niemand einseitig zu seinen Gunsten ausnutzt. Jeder an der Pflege Beteiligte kann einen Beitrag leisten, damit Fehlhandlungen nicht vertuscht, übersehen oder als „nur einmalig“ verharmlost werden. Sie müssen besprochen und gegebenenfalls auch verfolgt werden.

Gute Pflege liegt in der Verantwortung aller. Wachsamkeit sowie ein offener Umgang können dazu beitragen, dass fahrlässiges oder vorsätzliches Fehlverhalten in der Pflege keinen Boden findet. Dazu soll diese Broschüre einen Beitrag leisten. Sie bietet Anregungen und Hilfestellungen für Pflegebedürftige, Angehörige, Betreuer sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegediensten. Helfenden und Pflegenden möchten wir an dieser Stelle für ihr Engagement unseren Dank und unseren Respekt ausdrücken.



Susanne Göttsche

Techniker Krankenkasse
Leiterin der Landesvertretung
Berlin/Brandenburg



M. Gumbel

Landesgeschäftsführer
der Barmer GEK
Berlin-Brandenburg



Gero Gafa

Senator für Gesundheit
und Soziales

Inhaltsverzeichnis

1. Pflegefehler	7
• Gesundheitliche Schäden durch Pflegefehler	7
• Rechtliche Ansprüche	9
• Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen	10
• Hinweise für Pflegekräfte	11
2. Missbrauch und Manipulation bei der Abrechnung	12
• Der Pflegevertrag	13
• Leistungsmissbrauch und Abrechnungsmanipulation	14
• Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen	16
• Hinweise für Pflegekräfte	18
3. Übergriffe und Gewalt	19
• Formen der Gewalt und des übergriffigen Verhaltens	20
• Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen	24
• Hinweise für Pflegekräfte	26
4. Ergänzende Hinweise und Tipps	27
• Gepflegte und ihre Angehörigen	27
• Pflegekräfte	29
• Pflegekassen und Sozialhilfeträger	29
5. Anhang	
• Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen	30
• Leistungskomplexe für ambulante Pflegeleistungen in Berlin	31
• weiterführende Informationen	42
• Adressen	45

1. Pflegefehler

Pflegende – ob Angehörige oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Pflegedienstes – widmen sich ihrer Aufgabe im Allgemeinen mit Sorgfalt und Umsicht. Fehler können aber natürlich jedem einmal passieren. Wer hat sich nicht schon einmal aufgrund einer Fehleinschätzung oder unter Zeitdruck vertan?

Eine zivilrechtliche oder strafrechtliche Dimension erhalten Fehler, wenn eine Pflegekraft fahrlässig oder gar vorsätzlich gegen die pflegerische Sorgfaltspflicht verstößt. Fahrlässigkeit liegt vor, wenn Pflegekräfte gesicherte pflegerische Erkenntnisse, die dem jeweiligen Stand der Pflege in Wissenschaft und Technik entsprechen, nicht berücksichtigen und das erforderliche Maß an Geschicklichkeit, Sorgfalt und Fachkenntnis nicht aufbringen. Ein Vorsatz liegt vor, wenn der Verstoß gewollt ist. Das dürfte aber selten der Fall sein.

Ursache von Pflegefehlern sind häufig Sorgfaltsmängel wegen Zeitnot der Pflegekraft oder der Einsatz von nicht ausreichend qualifiziertem Pflegepersonal.

Gesundheitliche Schäden durch Pflegefehler

Nicht jeder Fehler in der Pflege verursacht einen Schaden. Doch schon kleine Unachtsamkeiten können erhebliche Folgen haben. Das gilt nicht nur für die fehlerhafte Durchführung pflegerischer Maßnahmen, sondern auch für das Unterlassen notwendiger Maßnahmen:

- Infektionen durch falsche Wundversorgung, fehlende Desinfektion oder fehlendes Tragen von Schutzhandschuhen der Pflegekraft

- Gesundheitliche Schäden aufgrund von zu hoch dosierten Medikamenten, fehlerhafter oder auch unterlassener Medikamentengabe
- Austrocknen durch zu wenig Flüssigkeitsgabe
- Blutergüsse, Brüche oder sonstige Verletzungen durch fehlerhaft ausgeführte Pflegegriffe und/oder zu hartes Zufassen bei der Grundpflegerischen Versorgung
- Verbrennungen durch zu heißes Duschen oder Baden
- Entstehen eines Dekubitus (Druckgeschwür) durch fehlerhaftes Lagern bettlägeriger Patienten oder auch die Verschlimmerung eines schon bestehenden Dekubitus durch unzureichende Versorgung
- Komplikationen aufgrund von nicht rechtzeitiger Information des Arztes oder der Ärztin bei einer Verschlechterung des gesundheitlichen Zustandes der zu Pflegenden

Wichtig für alle Beteiligten ist ein offener Umgang mit Fehlern. Er hilft dabei, konstruktiv zu reagieren, Folgeschäden zu verhindern und Fehler künftig zu vermeiden. Und er stärkt die Vertrauensbasis zwischen Pflegenden und Pflegebedürftigen.

Beispiele

► Frau S. hat einen Dekubitus dritten Grades (alle Hautschichten und große Teile des unter der Haut liegenden Bindegewebes sind bereits zerstört). Vereinbarung ist am Morgen die große Körperpflege. In diesem Zusammenhang soll der Verbandwechsel beim Dekubitus erfolgen. Die Pflegedienstmitarbeiterin Z. ist für Frau S. eingeteilt. Sie ist Altenpflegehelferin und Frau S. ist sehr zufrieden mit der gründlichen Körperpflege durch Frau Z. Diese wechselt auch pflichtbewusst den Verband am Dekubitus (obwohl sie das aufgrund ihrer Qualifikation gar nicht darf!) und wundert sich schon seit Tagen, dass er immer größer statt

kleiner wird. Es ist aber leider keine Krankenschwester da, die sie fragen könnte, da alle bei anderen Patienten im Einsatz sind. Aber zu Frau Z. kommt ja nächste Woche der Hausarzt, dann kann der entscheiden, was zu tun ist.

► Der Pflegedienstmitarbeiter A. kommt mittags zu Herrn O. und bestimmt noch vor dem Essen den Blutzucker-Wert. Dieser ist viel zu niedrig. Er nimmt sich vor, dies zu beobachten. Er weiß aber nicht, dass bereits die Pflegekräfte der Abend- und Morgenschicht dieselbe Beobachtung gemacht haben. Da bei Herrn O. kein Blutzucker-Protokoll geführt wird und die Pflegedokumentation gerade beim Pflegedienst in der Verwaltung liegt, hat keine Pflegekraft ihre Beobachtung notiert, und somit hält es auch Herr A. noch nicht für erforderlich, die Ärztin zu informieren. Am Abend erleidet Herr O. einen Zuckerschokk, weil niemand die Insulindosen angepasst bzw. die Hausärztin informiert hat.

Rechtliche Ansprüche

Pflegefehler, die zu einem ernsthaften gesundheitlichen Schaden geführt haben, können rechtliche Ansprüche begründen. Für die Geschädigten ist es allerdings häufig schwierig, den ursächlichen Zusammenhang zwischen dem Pflegefehler und dem Gesundheitsschaden zu beweisen, wenn die gesundheitlichen Beeinträchtigungen auch andere Ursachen haben könnten, zum Beispiel zusätzliche Erkrankungen. In diesen Fällen muss dann ein medizinisches Gutachten eingeholt werden.

Erhärtet sich der Verdacht, dass eine Pflegekraft schuldhaft einen Gesundheitsschaden verursacht hat, kann der Geschädigte zivilrechtliche Ansprüche geltend machen (Ausgleich finanzieller Schäden und/oder Schmerzensgeld) oder auch strafrechtliche Schritte einleiten.

Die Ansprüche können sich zum einen gegen den Pflegedienst richten und sind im Pflegevertrag begründet, den man mit diesem abgeschlossen hat. Zum anderen haften aber auch die Pflegekräfte selbst aus sogenannter „unerlaubter Handlung“ gemäß § 823 Absatz 2 BGB. So dürfen z. B. Pflegehilfskräfte keine Behandlungspflege (s. Beispiel 1, Verbandswechsel) durchführen. Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche verjähren drei Jahre nach Ende des Kalenderjahres, in dem man Kenntnis von dem Pflegefehler und dem Verursacher des Schadens erlangt hat (§§ 195, 199 Absatz 2 BGB).

Fehler in der Pflege
vermeiden helfen

Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen

- Seien Sie als Angehörige wachsam und beobachten Sie den Zustand der gepflegten Person.
- Wenn Sie den Eindruck haben, dass einzelne Pflegekräfte aufgrund unzureichender Ausbildung oder Erfahrung nicht fachgerecht handeln oder Situationen falsch einschätzen, bitten Sie um Beiziehung von Kollegen mit den erforderlichen Qualifikationen.
- Sollte der Verdacht auf einen Pflegefehler aufkommen, fordern Sie beim Pflegedienst eine Kopie der geführten Pflegedokumentation an. Sie haben ein Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.
- Bei einem ernst zu nehmenden Verdacht auf einen Pflegefehler benötigen Sie pflegerischen und ggf. medizinischen Sachverstand. Wenden Sie sich an Ihre Kranken-/Pflegekasse oder Ihr Sozialamt, um Unterstützung bei der Abklärung des Sachverhalts zu erhalten.
- Werden Pflegefehler bestätigt, machen Sie Ihre Ansprüche zunächst schriftlich beim Pflegedienst geltend und versuchen Sie, eine gütliche Einigung herbeizuführen. Führen direkte Verhandlungen nicht zum gewünschten Ergebnis,

können Sie Ihre Ansprüche gerichtlich geltend machen. Dazu sollten Sie sich auf jeden Fall juristischen Rat oder Unterstützung in einer Beratungsstelle (siehe Anhang Seite 45) suchen.

Hinweise für Pflegekräfte

- Lehnen Sie die Durchführung von Pflegemaßnahmen ab, die nicht Ihrer Qualifikation entsprechen.
- Orientieren Sie sich an den Expertenstandards in der Pflege (siehe Anhang Seite 44).
- Führen Sie die Pflegedokumentation leserlich für andere, sachgerecht, kontinuierlich, vollständig und einsatzbezogen. Halten Sie engen Kontakt zum behandelnden Arzt.
- Sprechen Sie mit der Pflegedienstleitung, wenn Ihre Einsatzzeiten für die vereinbarte Pflege nicht ausreichen, und bitten Sie um Abhilfe.
- Wenn Sie einen Schaden verursacht haben, gehen Sie offen damit um. Jedem können im Beruf Fehler unterlaufen. Scheuen Sie sich nicht, diese auch zuzugeben. Seit 2009 dürfen auch ohne vorherige Erlaubnis des Haftpflichtversicherers Schäden gegenüber dem Geschädigten anerkannt werden (§ 105 des neugefassten Versicherungsvertragsgesetzes).

2. Missbrauch und Manipulation bei der Abrechnung

In der ambulanten Pflege handelt die große Mehrheit der Anbieter und Pflegedienstmitarbeiter korrekt und ehrlich. Es gibt aber Ausnahmen, die gezielt Möglichkeiten zum Missbrauch oder zur Manipulation suchen und nutzen. Oft werden dabei die Unerfahrenheit und das Vertrauen der Gepflegten und ihrer Angehörigen ausgenutzt.

Pflegebedürftige sprechen in der Regel selbst erkennbare Unregelmäßigkeiten nicht an, weil sie sich abhängig fühlen und Angst vor Nachteilen haben. In manchen Fällen profitieren Pflegebedürftige allerdings auch selbst und nutzen gemeinsam mit dem Pflegedienst das Abrechnungssystem aus, um sich auf Kosten der Gemeinschaft unberechtigte Vorteile zu verschaffen. Im Gegensatz zu Pflegefehlern, bei denen normalerweise kein Vorsatz im Spiel ist, geschehen Leistungsmissbrauch und Abrechnungsmanipulation meist bewusst und zielgerichtet.

HÄUSLICHE PFLEGE – WER ZAHLT?

- Die Pflegekasse im Rahmen der Pflegeversicherung (SGB XI)
- Das Sozialamt im Rahmen der Hilfe zur Pflege (SGB XII), wenn der Pflegebedürftige nicht pflegeversichert ist oder die Leistungen der Pflegeversicherung nicht ausreichen und der Pflegebedürftige die Kosten nicht selbst tragen kann
- Die Krankenkasse, wenn es sich um ärztlich verordnete Krankenpflege handelt

Kranken- und Pflegeversicherungen wie auch die Sozialhilfeträger geben Jahr für Jahr mehr Geld für die häusliche Pflege aus. In diesen Ausgaben sind auch Beträge enthalten, die durch Leistungsmissbrauch und manipulierte Abrechnungen zustande kommen. Man weiß nicht genau, wie groß dieser Anteil ist, die Dunkelziffer ist nicht bestimmbar. In jedem Fall steht das den Leistungsträgern so entzogene Geld nicht mehr für die Solidargemeinschaft zur Verfügung, die es mit ihren Versicherungsbeiträgen und Steuern aufgebracht hat.

Nur mit Hilfe der Versicherten, ihrer Angehörigen und der Pflegedienste kann die nötige Transparenz geschaffen werden. Falls Sie also den Verdacht haben, dass es bei der Leistungsabrechnung nicht mit rechten Dingen zugeht, so scheuen Sie sich nicht, dies der Pflegekasse oder dem Sozialamt mitzuteilen und um Prüfung zu bitten. Die Kostenträger haben die Möglichkeit, zu Unrecht gezahltes Geld zurückzufordern und es denen zur Verfügung zu stellen, die es wirklich brauchen.

Der Pflegevertrag

Die Beziehung zwischen Pflegebedürftigem und Pflegedienst basiert auf einem schriftlichen Pflegevertrag, der vor dem ersten Pflegeeinsatz abgeschlossen werden muss. In ihm werden alle Leistungen, die der Pflegedienst erbringen soll, nach Art, Inhalt und Umfang beschrieben. Für jede Leistung ist die Höhe der Vergütung anzugeben. Ebenso sollten Angaben enthalten sein, welcher Leistungsträger die Kosten in welcher Höhe übernimmt und ob die oder der Pflegebedürftige für bestimmte Leistungen selbst aufkommen muss. Da nur die im Pflegevertrag geregelten Leistungen vom Pflegedienst erbracht und ggf. auch zu Ihren Lasten abgerechnet werden dürfen, ist dieser Vertrag in Ihrem eigenen Interesse immer aktuell zu halten. Änderun-

Pflegeeinsatz erst nach
Abschluss eines Pflegevertrages

Die Pflegedokumentation ist Grundlage für den Leistungsnachweis

gen des persönlichen Pflegebedarfs sollten daher sofort schriftlich festgehalten werden.

Häufig ist für Sie und Ihre Angehörigen nur schwer erkennbar, ob der Pflegedienst die vertraglich vereinbarten Leistungen tatsächlich erbringt. In Leistungsnachweisen, die von den Pflegekräften nach jedem Pflegeeinsatz und von Ihnen wöchentlich oder monatlich abgezeichnet werden müssen, werden Begriffe verwendet, die nicht immer sofort verständlich sind, wie zum Beispiel „Leistungskomplex 1 – erweiterte kleine Körperpflege“ oder „Leistungskomplex 6 – Hilfe bei der Nahrungsaufnahme“. Häufig werden Kürzel – etwa „LK“ für Leistungskomplex – verwendet. In Leistungskomplexen sind zumeist mehrere Einzelleistungen enthalten, die, wenn erforderlich und gewünscht, vom Pflegedienst erbracht werden müssen, um den entsprechenden Leistungskomplex abrechnen zu können. Eine Beschreibung der für Berlin vereinbarten Leistungskomplexe finden Sie im Anhang ab Seite 31.

Leistungsmisbrauch und Abrechnungsmanipulation

Anhand von Beispielen wollen wir nachfolgend verdeutlichen, dass es sich bei Leistungsmisbrauch und Manipulationen bei der Abrechnung nicht um harmlose Schummeleien handelt. Fahrlässige oder vorsätzliche Vertragsverstöße können erhebliche Konsequenzen nach sich ziehen. Das gilt sowohl für Pflegedienste und ihr Personal als auch für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen, wenn sie bewusst daran beteiligt sind, sich oder dem Pflegevertragspartner unberechtigte Vorteile zu verschaffen. Als Straftaten kommen hier in erster Linie in Betracht:

- Betrug (§ 263 StGB) und Beihilfe zum Betrug
- Urkundenfälschung (§ 267 StGB)

Sie können mit Freiheitsstrafe bis zu 5 Jahren oder mit Geldstrafe geahndet werden.

Im schlimmsten Fall:
Leistungsrückforderung,
Schadensersatzansprüche und/
oder Strafverfolgung

Beispiele

► Laut Pflegevertrag hat Frau M. mit dem Pflegedienst vereinbart, dass dieser dreimal täglich bei der Darm- und Blasenentleerung hilft. Tatsächlich wechselt der Pflegedienst jedoch nur mittags die Windel und hilft Frau M. beim Weg zur Toilette. Am Morgen vor der Arbeit und am Abend erledigt das die Tochter. Der Pflegedienst rechnet aber „3 x täglich Darm- und Blasenentleerung“ mit der Pflegekasse oder dem Sozialamt ab.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

► Herr B. hat die große Körperpflege gewählt, aber die Schwester vom Pflegedienst wäscht immer nur den Oberkörper, putzt mit Herrn B. die Zähne und kämmt ihm das Haar. Für mehr reicht die Zeit am Morgen einfach nicht. Mit der Pflegekasse oder dem Sozialamt wird allerdings die „Große Körperpflege“ abgerechnet.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

► Dr. A. hat Frau P. verordnet, dass der Pflegedienst das Medikament X dreimal täglich verabreicht. Der Pflegedienst kommt morgens und mittags zu Frau P. und gibt ihr neben den anderen Leistungen die Medikamente. Dann stellt er Frau P. das fertig zubereitete Abendbrot in den Kühlschrank, legt die Tablette dazu und bittet Frau P., sie mit der Mahlzeit abends einzunehmen. Der Pflegedienst rechnet jedoch drei Einsätze ab.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

► Der Pflegedienstmitarbeiter legt Herrn T. leere Leistungsnachweise über noch nicht erbrachte Pflegeein-

Leistungsbestätigungen im
Voraus sind unzulässig

sätze vor und fordert ihn auf, die Papiere zu unterschreiben, damit der Pflegedienst sein Geld bekommt. Er, der Pflegedienstmitarbeiter, werde dann am Monatsende eintragen, wann und weshalb er bei Herrn L. gewesen ist.

Möglicher Straftatbestand:

- Urkundenfälschung

► Frau L. bekommt nie Besuch, denn ihre Kinder wohnen sehr weit weg. Der Pflegedienst verspricht ihr, sich eine ärztliche Verordnung zur Medikamentengabe zu besorgen und diese zu benutzen, um stattdessen am Nachmittag auf eine Tasse Kaffee vorbeizuschauen. Abgerechnet wird die Medikamentengabe.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

► Herr B. erhält vom Pflegedienst das Angebot einer „Gewinnbeteiligung“, wenn er sich bei der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst und das Sozialamt kränker stellt als er ist. Er erhält dadurch eine (höhere) Pflegestufe und der Pflegedienst rechnet Leistungen ab, die nie erbracht wurden.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

► Der Pflegedienst rechnet die tägliche Behandlungspflege durch eine Pflegefachkraft ab, lässt sie aber tatsächlich von Pflegehelferinnen und -helfern ausführen.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen

- Erkundigen Sie sich vor Unterzeichnung des Pflegevertrages bei Ihrer Kranken-/Pflegekasse bzw. Ihrem Sozialamt, ob der Pflegedienst Ihrer Wahl zur Durchführung der Pflege zugelassen ist.

Vertrauen ersetzt keine Kontrolle

- Führen Sie möglichst eigene Aufzeichnungen über alle Pflegeeinsätze. offene Fragen beim Pflegedienst ansprechen
- Kontrollieren Sie die erbrachten Leistungen, vergleichen Sie die Leistungsnachweise mit dem Pflegevertrag.
- Informieren Sie sich darüber, welche Einzelleistungen jeder abgerechnete Leistungskomplex enthält (siehe Anhang Seite 31).
- Setzen Sie Ihre Unterschrift nur unter vollständig ausgefüllte, für Sie nachvollziehbare Leistungsnachweise für tatsächlich erbrachte Leistungen.
- Wenn Sie Unregelmäßigkeiten feststellen, sprechen Sie zunächst die Pflegekraft und die Pflegedienstleitung an. Falls Sie Zweifel haben, ob es bei der Leistungserbringung oder -abrechnung des Dienstes mit rechten Dingen zugeht, so scheuen Sie sich nicht, dies der Kasse oder dem Sozialamt mitzuteilen und um Prüfung zu bitten. Denn diese Stellen haben die Kompetenz, Fehlverhalten zu erkennen und Möglichkeiten, Sanktionsmaßnahmen einzuleiten (Adressen siehe Anhang S. 45).
- Besuche von legitimierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des medizinischen Dienstes oder des Sozialamtes können Sie nutzen, um Unregelmäßigkeiten anzusprechen. Diese haben ein Recht auf Einsicht in die Pflegedokumentation und können Fehl- oder Unterversorgungen in der Pflege erkennen und abstellen.
- Machen Sie als Angehörige von Zeit zu Zeit unangemeldete Besuche zu den Einsatzzeiten der Pflegekräfte, um die korrekte Leistungserbringung zu kontrollieren. die Rolle der Angehörigen
- Scheuen Sie sich nicht, die Pflegebedürftigen und die Pflegekräfte oder die Pflegedienstleitung auf Ihre Beobachtungen anzusprechen.

- Sollte es zu unüberwindbaren Konflikten mit dem Pflegedienst kommen, kann der Pflegevertrag gekündigt und ein anderes Unternehmen beauftragt werden.

Hinweise für Pflegekräfte

vertrauensvolle Zusammenarbeit

- Erzielen Sie vor dem ersten Einsatz Einigkeit über die zu erbringenden Leistungen und halten Sie alle vereinbarten Leistungen im Pflegevertrag fest.
- Prüfen Sie, ob die von Ihnen erbrachte Pflege mit den vertraglich vereinbarten Leistungen übereinstimmt. Setzen Sie sich dazu mit den Inhalten der Leistungskomplexe (siehe Anhang Seite 31) auseinander. Sie haben die Durchführungsverantwortung!
- Zeichnen Sie auf dem Leistungsnachweis nur Ihre tatsächlich erbrachten Leistungen ab.
- Füllen Sie Leistungsnachweise immer vollständig und korrekt aus, bevor Sie sie von den Pflegebedürftigen unterzeichnen lassen.
- Sprechen Sie mit der Pflegedienstleitung, wenn Ihre Einsatzzeiten für die vereinbarte Pflege nicht ausreichen, und bitten Sie um Abhilfe.
- Bieten Sie den zu Pflegenden keine Ersatzleistungen an (z. B. Kaffeetrinken statt Medikamentengabe). Die Grenze zum Leistungsmissbrauch ist damit bereits erreicht.
- Lehnen Sie Tätigkeiten ab, für die Sie nicht die erforderliche berufliche Qualifikation vorweisen können.
- Vernachlässigen Sie – auch zum eigenen Schutz – nie das konsequente Führen der Pflegedokumentation, einschließlich etwaig notwendiger medizinischer Behandlungspflege, Medikamentenpläne, Flüssigkeitsbilanzen und Ernährungsprotokolle.

3. Übergriffe und Gewalt

Für Außenstehende ist es kaum vorstellbar, dass Betreuer oder Angehörige Gewalt gegen ihnen anvertraute hilfebedürftige Menschen ausüben. Hinweise oder Beschwerden werden häufig nicht ernst genommen. Doch Gewalt und Übergriffe gibt es leider auch bei der Pflege zu Hause.

Wer bettlägerig ist, sich nicht ohne fremde Hilfe fortbewegen oder sich sprachlich nur schwer verständlich machen kann, hat kaum Möglichkeiten, sich zu wehren oder auf seine Situation aufmerksam zu machen. Häufig schweigen pflegebedürftige Menschen auch aus Angst vor weiteren Repressalien oder dem Verlust der notwendigen Hilfen.

Bei der häuslichen Pflege begegnen sich Pflegenden und Gepflegte auf engem Raum. Bei pflegenden Angehörigen kommt oft die familiäre und emotionale Nähe hinzu. Fehlende Distanz, Hilflosigkeit und persönliche Überforderung der Pflegenden können mit zunehmender Dauer zu einer unerträglichen Anspannung und schließlich zu verbalen, psychischen oder gar körperlichen Gewalttätigkeiten führen.

Auch professionelle Pflegekräfte sind davor nicht geschützt. Ihre anspruchsvolle Aufgabe wird erschwert durch unzureichende Unterstützung oder Ausbildung, Stress, mangelnde Anerkennung oder schlechte Bezahlung. Diese Faktoren können zu einer Überforderung führen und senken die Schwelle zur Gewalt.

Für pflegebedürftige Menschen wiederum ist es häufig schwer zu verkraften, auf die Hilfe anderer angewiesen zu

sein. Das Gefühl von Hilflosigkeit und Abhängigkeit kann zu aggressivem Verhalten und Gewalt führen.

Formen von Übergriffen und Gewalt

Gewalt kann von Gepflegten und von Pflegenden ausgehen, von professionell Pflegenden ebenso wie von Laien (z. B. Angehörigen). Gewalt wird in vielen Formen ausgeübt: z. B. körperlich (physisch), seelisch (psychisch) oder als nicht legitimierter Freiheitsentzug. Mitunter erfolgt die Androhung oder gar Anwendung von Gewalt auch als Mittel zum Zweck, z. B. um Pflegebedürftige zu einer Vertragsunterzeichnung (Pflegevertrag) oder zur Beteiligung bei einer Abrechnungsmanipulation zu nötigen.

zur Gewalt zählen auch
Demütigungen und Drohungen

Am unauffälligsten – und damit vielleicht auch am häufigsten – ist psychische Gewalt, etwa durch Beschimpfungen, Demütigungen und Drohungen, zum Beispiel mit Heimeinweisung. Schon eine von Sarkasmus und Ironie geprägte Kommunikation ist eine Form von Gewalt. Ebenso wenn die Abhängigkeit der Pflegebedürftigen bewusst demonstriert, die Kommunikation auf das Nötigste beschränkt oder die Gepflegten einfach nicht beachtet werden. Auch das Selbstbestimmungsrecht zu missachten, etwa wenn Gepflegte nicht als Individuen geachtet werden oder die pflegenden Personen ihre Machtposition missbrauchen, kann von hilfebedürftigen Menschen als Gewalt empfunden werden. Zur Gewalt gehört es ebenfalls, Pflegebedürftige zu vernachlässigen, etwa indem sie alleine gelassen oder ihnen Körperhygiene, Essen und Trinken verweigert werden.

freiheitsentziehende Maßnahmen
als Form von Gewalt

Auch die Einschränkung des freien Willens zählt dazu, etwa die nicht aus medizinischen Gründen notwendige Gabe von Beruhigungsmitteln oder andere Maßnahmen, die den Gepflegten die Freiheit entziehen (z. B. Bettgitter, abgeschlossene Türen).

In der Pflege kommt es auch immer wieder zu körperlicher (physischer) Gewalt. Dazu gehört jede Art tätlicher Übergriffe. Die Abgrenzung zu notwendiger Hilfeleistung ist dabei nicht immer leicht.

physische Gewalt

Ausgesprochen problematisch sind Eingriffe in das Vermögen der Gepflegten, beispielsweise in Form von Diebstahl, Unterschlagung oder Betrug. Auch sie stellen für die Betroffenen einen nicht tolerierbaren Übergriff dar.

Eingriffe in das Vermögen

Auch von Pflegebedürftigen kann Gewalt ausgehen, zum Beispiel durch Verweigerung der Kommunikation, Beschimpfen, Beleidigen, Kneifen, Spucken, Schlagen oder „Grapschen“ als sexuellem Übergriff. Sie können den Pflegenden die Pflege ganz bewusst erschweren, beispielsweise durch absichtliches Einkoten oder durch die Verweigerung ihrer Mithilfe in der grundpflegerischen Versorgung.

Aggression und Gewalt von Pflegebedürftigen

Oft ist den Gewalt ausübenden Personen nicht bewusst, dass sie mit ihren Handlungen Straftatbestände erfüllen könnten. Als Straftaten kommen in erster Linie in Betracht (zusammen mit dem Paragraphen aus dem Strafgesetzbuch und den möglichen Höchststrafen):

Erfüllung von Straftatbeständen

- Beleidigung (§ 185 StGB): Freiheitsstrafe bis 2 Jahre.
- Nötigung (§ 240 StGB): bis 5 Jahre.
- Körperverletzung (§ 223 StGB): bis 5 Jahre.
- Freiheitsberaubung (§ 239 StGB): bis 10 Jahre.
- Misshandlung Schutzbefohlener (§225 StGB): bis 10 Jahre.
- Betrug (§ 263 StGB): bis 10 Jahre.
- Unterschlagung (§ 246 StGB): bis 5 Jahre.
- Diebstahl (§ 242 StGB): bis 5 Jahre.

Im Ergebnis eines Strafverfahrens können die vorgenannten Freiheitsstrafen oder Geldstrafen stehen.

Beispiele

► Frau P. hat einen Pflegedienst beauftragt, der unter anderem auch dreimal täglich eine Mahlzeit zubereiten soll. Am Abend stellt die Pflegekraft die belegten Brote für die Abendmahlzeit auf dem Küchentisch bereit. Als sie am nächsten Morgen wieder erscheint, ist die Abendmahlzeit unberührt und eingetrocknet. Die Pflegekraft gerät außer sich, beschimpft die alte Dame als „undankbare alte Hexe“ und zwingt sie, statt eines frisch zubereiteten Frühstücks das vertrocknete Brot vom Vorabend zu essen, etwas anderes gäbe es nicht.

Mögliche Straftatbestände:

- Beleidigung
- Nötigung

► Herr A. wird zuhause von seiner berufstätigen Tochter gepflegt. Nach einem anstrengenden Arbeitstag bittet diese ihren noch gehfähigen Vater nach dem gemeinsamen Abendessen, selbst für die Abendtoilette zu sorgen. Herr A. möchte nicht allein bleiben und beschimpft seine Tochter als faul und egoistisch. Der Tochter rutscht die Hand aus.

Mögliche Straftatbestände:

- Beleidigung
- Körperverletzung

► Die eilige Pflegekraft möchte bei Frau M. die Morgen-toilette durchführen. Da Frau M. an diesem Morgen unter Schwindel leidet, dauert alles ein wenig länger. Die Pflegekraft wird ungeduldig und zerrt Frau M. am Oberarm ins Bad. Beim Haare kämmen geht sie dann besonders ruppig vor und reißt Frau M. einige Büschel Haare aus.

Mögliche Straftatbestände:

- Körperverletzung
- Misshandlung Schutzbefohlener

► Herr B. ist dreimal täglich auf den Pflegedienst angewiesen. Da er sich nur ungern pflegen lässt, wird er oft unwirsch und boykottiert die Hilfen. Statt sich die notwendige Zeit zu nehmen, verabreicht die Pflegekraft ihm ruhigstellende Psychopharmaka.

Mögliche Straftatbestände:

- Körperverletzung
- Nötigung
- Misshandlung Schutzbefohlener
- Freiheitsberaubung

► Die Pflegekraft erledigt für Frau K. regelmäßig Einkäufe und rechnet diese durch Vorlage des Kassenbons ab. Tatsächlich befinden sich darauf auch eigene Einkäufe der Pflegekraft, die sie sich auf diese Weise von Frau K. finanzieren lässt. Frau K. bemerkt dies nicht.

Möglicher Straftatbestand:

- Betrug

► Herr S. bewahrt seine Geldbörse in einer Schublade im Flurschrank auf. In unbeobachteten Momenten entnimmt die Pflegekraft regelmäßig kleinere Geldbeträge.

Möglicher Straftatbestand:

- Diebstahl

► Die Pflegekraft verlangt von der alleinstehenden Frau R., einen unausgefüllten Leistungsnachweis zu unterschreiben. Wenn sie sich weigere, könne der Pflegedienst nicht mehr zu ihr kommen. Frau R. unterschreibt aus Angst, dass sie sonst auf sich allein gestellt sein könnte.

Möglicher Straftatbestand:

- Nötigung

Es gibt sicherlich kein Patentrezept gegen Aggressivität und Gewalt in der Pflege, aber das Wissen um die Entstehungsprozesse kann dazu beitragen, Aggressivität und Gewalt zu reduzieren und zu vermeiden.

Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen

- Gegen jede Form der Gewaltandrohung oder -anwendung sollten Sie sich verwehren.
- Holen Sie sich Rat und Unterstützung bei Pflegestützpunkten oder anderen Beratungseinrichtungen wie z. B. Pflege in Not (siehe Adressenteil im Anhang). Bei Schäden an Vermögen oder Gesundheit sollten Sie sich auch an die Polizei wenden.
- Besuche von legitimierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des medizinischen Dienstes oder des Sozialamtes können Sie nutzen, um Unregelmäßigkeiten anzusprechen.
- Machen Sie als Angehörige von Zeit zu Zeit unangemeldete Besuche zu den Einsatzzeiten der Pflegekräfte, um sich selbst ein Bild zu verschaffen.
- Achten Sie auf offensichtliche Verletzungen oder Anzeichen von Verwahrlosung, wenn Ihre Angehörigen von Pflegediensten betreut werden. Scheuen Sie sich nicht, die Pflegebedürftigen und die Pflegekräfte oder die Pflegedienstleitungen auf Ihre Beobachtungen anzusprechen.
- Sollte es zu unüberwindbaren Konflikten mit dem Pflegedienst kommen, kann der Pflegevertrag gekündigt und ein anderes Unternehmen beauftragt werden.
- Informieren Sie bei Tötlichkeiten oder Eigentumsdelikten die Polizei. Sie ist verpflichtet, Hinweisen auf Straftaten nachzugehen.
- Für die teilweise oder vollständige Übernahme der Pflege durch Angehörige ist Unterstützung und Rückhalt in der eigenen Familie wichtig. Verteilen Sie die Aufgaben auf mehrere Schultern.

die Rolle der Angehörigen

die eigene Situation
überdenken

- Lassen Sie sich von einer kompetenten Stelle beraten, die mit Alltagsproblemen pflegender Angehöriger vertraut ist. Hierzu bieten u. a. die Pflegestützpunkte, Pflegekassen und Sozialämter sowie weitere Stellen Beratungen an (Adressen im Anhang).
- Informieren Sie sich über das Krankheitsbild des Pflegebedürftigen. Bestimmte krankheitsbedingte Verhaltensmuster können sich zum Beispiel in Aggressionen der zu Pflegenden äußern.
- Schützen Sie sich vor Überforderung. Lehnen Sie überzogene Forderungen der Pflegebedürftigen klar ab. Sprechen Sie Gefühle einer Überforderung an und zeigen Sie Ihre Betroffenheit, falls es von Seiten der Pflegebedürftigen zu verbalen oder tätlichen Übergriffen kommt. Fragen Sie, warum Ihr Gegenüber so aggressiv handelt und verlassen Sie gegebenenfalls den Raum, um sich zu beruhigen.
- Nehmen Sie rechtzeitig Hilfe in Anspruch, zum Beispiel durch Verhinderungspflege (auch Ersatzpflege genannt), durch weitere Angehörige oder andere vertrauenswürdige Personen. Tages- oder Kurzzeitpflege können ebenfalls dazu beitragen eine drohende Überforderung zu vermeiden. Zudem besteht ein Anspruch auf zusätzliche Betreuungsleistungen bei Pflegebedürftigen mit besonders hohem Betreuungsbedarf wegen geistiger Behinderung, psychischer oder demenzieller Erkrankung. Fragen Sie Ihre Pflegekasse bzw. Ihr Sozialamt.

Überforderung und Gewalt
gezielt vermeiden

Hinweise für Pflegekräfte

- Sprechen Sie mit der Pflegedienstleitung, wenn Ihre Einsatzzeiten für die vereinbarte Pflege nicht ausreichen, und bitten Sie um Abhilfe. Bei einer drohenden Überlastung bitten Sie sie um Neukoordinierung Ihrer Einsätze.
- Prävention ist möglich durch Supervision, Teamgespräche und ein professionelles Krisen- und Beschwerdemanagement.
- Für Sie gilt, ebenso wie für pflegende Angehörige: Lehnen Sie überzogene Forderungen der Pflegebedürftigen klar ab und wehren Sie sich gegen körperliche oder verbale Übergriffe.
- Wenn Sie sich die Pflege mit Familienangehörigen teilen, achten auch Sie auf Anzeichen für körperliche Gewalt – etwa Blutergüsse, Verbrennungen oder Anzeichen von Mangelernährung – und melden Sie diese umgehend (siehe Adressenteil im Anhang).
- Freiheitsentziehende Maßnahmen (z. B. Abschließen der Wohnungstür, Bettgitter) sind schwere Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte eines Menschen. Sie dürfen grundsätzlich nur mit Einwilligung des Betroffenen selbst oder eines zuständigen Amtsgerichtes durchgeführt werden. Zur Vermeidung bzw. zum Umgang mit notwendigen freiheitsentziehenden Maßnahmen gibt es Informationsmaterial und Checklisten (siehe Anhang Seite 43).

4. Ergänzende Hinweise und Tipps

In den vorangegangenen Kapiteln haben wir bereits etliche Tipps und Empfehlungen für Pflegebedürftige, Angehörige sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Pflegediensten gegeben. Hier ergänzen wir sie noch um einige allgemeine Hinweise.

Zu den meisten der folgenden Themen finden Sie im Anhang weiterführende Informationen und Adressen.

Gepflegte und ihre Angehörigen

Pflege und Behandlung bei Behinderungen und Krankheit erfordert Vertrauen – aber kein blindes! Da Sie als Pflegebedürftige gegenüber ihren Pflegepersonen oder Pflegediensten meistens in der schwächeren Position sind, muss das Vertrauen, das Sie ihnen entgegenbringen, eine gute Grundlage haben. Sie sollten den Pflegenden Ihr Vertrauen nur schenken, wenn sie dies durch ihr Verhalten rechtfertigen.

Vertrauen ist gut –
Kontrolle kann es festigen

Die Rechte von Patienten und Pflegebedürftigen sind in Deutschland nicht direkt in Gesetzen verankert. Sie existieren überwiegend als Rechtsprechung, abgeleitet von Grundrechten und allgemeinen Bürgerrechten. Das hat den Nachteil, dass sie wenig bekannt sind. Es gibt dazu verständlich geschriebene Zusammenfassungen. Neben den Ratgebern der Verbraucherzentralen ist vor allem die „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ wichtig (siehe Anhang Seite 30).

Informieren Sie sich und
nutzen Sie Ihre Rechte

Wenn Sie Pflegefehler, Leistungsmissbrauch oder andere Unregelmäßigkeiten vermuten, stehen Ihnen verschiedene Wege offen, den Verdacht überprüfen zu lassen: Pflege-

stützpunkte, die Kranken-/Pflegekassen mit ihren Medizinischen Diensten (MDK), Sozial- und Gesundheitsämter in den Bezirken, Patienten- und Verbraucherberatungsstellen, die Polizei, und in manchen Fällen auch Selbsthilfe-Organisationen (siehe Adressen im Anhang).

Vollmachten für pflegende Angehörige und Vertraute

Wenn kranke, pflegebedürftige oder ältere Menschen ihre Angelegenheiten nicht mehr allein regeln können, sollten sie rechtzeitig Vollmachten oder Verfügungen für ihre nächsten Angehörigen oder Vertrauten aufsetzen. Dabei muss zwischen drei unterschiedlichen Dokumenten unterschieden werden: Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung können sehr gezielt auf diejenigen Bereiche zugeschnitten werden, die kranke Menschen nicht mehr selbst regeln können. In einer Patientenverfügung sollten Kranke ihre Wünsche für die Behandlung und Pflege bei Bewusstlosigkeit oder Entscheidungsunfähigkeit niederlegen.

Für alle drei Dokumente gibt es zahlreiche Vordrucke und Muster, z. B. von kirchlicher, ärztlicher oder juristischer Seite sowie von Behörden und Verbraucherzentralen. Eine rechtliche Betreuung und Pflege in Personalunion durch Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen des beauftragten Pflegedienstes sollte vermieden werden, da hier eine besondere Gefahr für Interessenskonflikte besteht.

Lassen Sie sich beraten

In Berlin gibt es zahlreiche Einrichtungen zur Beratung und Unterstützung von Pflegebedürftigen. Als wohnortnahe Servicestellen für Pflegebedürftige und Angehörige existieren in jedem Bezirk Pflegestützpunkte. Selbstverständlich stehen Ihnen auch Ihre Pflegekasse oder Ihr Sozialamt und weitere Stellen für die Beratung und Unterstützung zur Verfügung. Sie finden alle Adressen im Anhang.

Pflegekräfte

Ein gutes Klima unter den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, regelmäßiger Austausch untereinander und Unterstützung von außen – z. B. durch Supervision – helfen, Gewalt und Fehlverhalten in der Pflege zu vermeiden. Nutzen Sie Fortbildungen und Schulungen.

Tun Sie alles, um Missstände in der Pflege zu vermeiden

Verschließen Sie vor Missständen nicht die Augen und gehen Sie offen und ehrlich mit Ihren Beobachtungen und Erfahrungen um. Es liegt in unser aller Verantwortung, dass Unregelmäßigkeiten, Manipulationen, Gewalt und Pflegefehler nicht verschwiegen oder toleriert werden. Und: Gehen Sie offen mit eigenen Fehlern oder Versäumnissen um. Nur so lässt sich ein tragfähiges Vertrauensverhältnis zwischen Pflegenden und Gepflegten begründen.

Pflegekassen und Sozialhilfeträger

Die Kranken-/Pflegekassen und die Sozialhilfeträger haben Kontrollmechanismen entwickelt, um insbesondere unseriöse und missbräuchliche Verhaltensweisen in der ambulanten Pflege zu erkennen und zu ahnden. Strafrechtliche Tatbestände werden mit Hilfe von Landeskriminalamt und Staatsanwaltschaft überprüft und ggf. verfolgt.

Rahmenverträge zur ambulanten Pflege werden regelmäßig überprüft und der neueste Erkenntnisstand in die Verhandlungen mit den Verbänden der ambulanten Pflegedienste eingebracht.

Mit Hilfe aller können Fehler sowie unseriöse und missbräuchliche Verhaltensweisen in der ambulanten Pflege beseitigt und die nötige Qualität und vertragsgerechte Erfüllung der Pflegeleistungen erreicht werden. So stellen wir gemeinsam sicher, dass die Leistungen in der ambulanten Pflege denen zur Verfügung stehen, die Sie wirklich brauchen.

5. Anhang

Informationsquellen nutzen

Die wichtigsten Gesetze (StGB, SGB XI, SGB XII, BGB) sind in jeder Buchhandlung zu beziehen und im Internet zu finden. www.gesetze-im-internet.de

Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen.

Quelle: www.pflege-charta.de

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 selbstständiges 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.

Leistungskomplexe für ambulante Pflegeleistungen in Berlin

In sogenannten Leistungskomplexen (Abkürzung: LK) werden mehrere Einzelleistungen zusammengefasst, die erfahrungsgemäß häufig kombiniert werden. Sie sollen die Pflegedokumentation, den Leistungsnachweis und die Abrechnung vereinfachen. Die Leistungskomplexe sind untergliedert in Leistungen, die vorrangig durch die Pflegekassen erbracht werden, und Leistungen, für die ausschließlich der Sozialhilfeträger zuständig ist.

Die Leistungskomplexe ambulanter Pflegesachleistungen gemäß der gesetzlichen Pflegeversicherung (SGB XI) im Land Berlin

Die **Leistungskomplexe 1 bis 4** befassen sich mit der Körperpflege und variieren inhaltlich in den angebotenen Teilleistungen. Alle vier **LK umfassen immer**

- An-/Auskleiden: Dazu zählt auch die Auswahl der Kleidung gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen sowie ggf. ein An- und Ausziehtraining
- Mund- und Zahnpflege: Dazu gehört insbesondere das Zähneputzen, die Prothesenversorgung und die Mundhygiene
- Kämmen: Neben dem Kämmen zählt dazu auch die Herichtung der Frisur

Die Hilfen bei der Körperpflege sollen sich an den persönlichen Gewohnheiten des Pflegebedürftigen orientieren, seine Intimsphäre schützen und mit dem sozialen Umfeld des Pflegebedürftigen, insbesondere hinsichtlich des Zeitpunktes, abgestimmt werden.

LK 1 – Erweiterte kleine Körperpflege

Dieser Leistungskomplex umfasst zusätzlich

- Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Bettes: Dazu zählt auch die Hilfestellung beim An- und Ablegen von Körperersatzstücken, wie z. B. Prothesen.
- Teilwäsche des Körpers: Neben dem Abseifen und Abtrocknen zählt dazu auch ggf. der Einsatz von Hilfsmitteln, der Transport zur Waschelegenheit, das Schneiden von Fingernägeln, bei Bedarf Kontaktherstellung für die Fußpflege, das Haare waschen und trocknen, Kontaktherstellung zum Friseur, Hautpflege.

LK 2 – Kleine Körperpflege

Dieser Leistungskomplex enthält alle Teilleistungen des LK 1, allerdings benötigt der Pflegebedürftige keine Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Bettes.

LK 3 – Erweiterte große Körperpflege

Dieser Leistungskomplex umfasst zusätzlich

- Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Bettes: Dazu zählt auch die Hilfestellung beim An- und Ablegen von Körperersatzstücken, wie z. B. Prothesen.
- Ganzkörperpflege: Neben dem Waschen, Duschen (LK 3a) oder Baden (LK 3b) zählt dazu auch ggf. der Einsatz von Hilfsmitteln, der Transport zur Waschgelegenheit, das Schneiden von Fingernägeln, bei Bedarf Kontaktherstellung für die Fußpflege, das Haare waschen und trocknen, ggf. Kontaktherstellung zum Friseur, Hautpflege. Das Baden wird ggf. zusätzlich vergütet.
- Rasieren: Beinhaltet neben der Rasur auch die jeweils notwendige Gesichtspflege.

LK 4 – Große Körperpflege

Dieser Leistungskomplex enthält alle Teilleistungen des LK 3a, allerdings benötigt der Pflegebedürftige keine Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Bettes.

LK 5 – Lagern/Betten

Dieser Leistungskomplex umfasst insbesondere:

- Lagern: Dazu zählt die Beurteilung für die sachgerechte Ausstattung des Bettes/der Sitzgelegenheit und/oder der Liegefläche mit zusätzlichen Gegenständen und Lagerungshilfen sowie alle Maßnahmen, die dem Pflegebedürftigen das körper- und situationsgerechte Liegen und Sitzen innerhalb des Bettes ermöglichen.
- Mobilisierung: Sie soll Sekundärerkrankungen, wie z. B. Kontrakturen (Funktions- und Bewegungseinschränkungen an Gelenken), vorbeugen und die Selbständigkeit des Pflegebedürftigen unterstützen. Dazu gehört beispiels-

weise die Ermunterung, aufzustehen oder sich zu bewegen sowie Hilfestellung bei Bettlägerigen oder auf den Rollstuhl angewiesenen Pflegebedürftigen.

LK 6 – Hilfe bei der Nahrungsaufnahme

Dieser Leistungskomplex beinhaltet insbesondere:

- Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Essensplatzes zur Unterstützung mobilitätseingeschränkter Pflegebedürftiger innerhalb der Wohnung
- Hilfe/Beaufsichtigung beim Essen und Trinken: Hierzu gehört insbesondere die Darreichung und Zuführung der Nahrung
- Hygiene im Zusammenhang mit der Nahrungsaufnahme, wie z. B. Mundpflege oder Händewaschen

Dieser Leistungskomplex ist nur in Kombination mit mindestens einem anderen Leistungskomplex abrechenbar.

LK 7 – Darm- und Blasenentleerung

Dieser Leistungskomplex umfasst insbesondere die Hilfe/Unterstützung bei der Blasen- und/oder Darmentleerung einschließlich Entsorgung von Ausscheidungen und ggf. zur Toilette bringen (LK 7a).

Die Hilfe bei der Ausscheidung bezieht sich je nach Pflegesituation auf die Unterstützung bei der physiologischen Blasen- und Darmentleerung oder die Unterstützung/Pflege bei Inkontinenz (z. B. Wechsel der Urin- und Stomabeutel, Wechseln der Inkontinenzartikel/ Urinal), ggf. Wechsel der Wäsche.

Bei der Vergütung der Leistung wird unterschieden, ob sie im Zusammenhang mit der Körperpflege (LK 1 bis 4) erbracht wird oder nicht. Wenn die Darm- und Blasenentleerung nicht im Rahmen der Körperpflege (LK1 bis 4) erfolgt, zählt auch die folgende Hilfe/Unterstützung dazu (LK 7b):

- An-/Auskleiden
- Intimpflege

LK 8 – Hilfestellung beim Verlassen oder Wiederaufsuchen der Wohnung

Der Leistungskomplex besteht aus:

- An-/Auskleiden im Zusammenhang mit dem Verlassen oder Wiederaufsuchen der Wohnung
- Treppensteigen

Von diesem Leistungskomplex sind nur Hilfen umfasst, die in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Verlassen oder Wiederaufsuchen der Wohnung stehen, wie beispielsweise Begleitung zur Haustür oder Hilfestellung beim Besteigen eines Taxis. Weitergehende Betreuungs- und Hilfsmaßnahmen, die im Rahmen der Begleitung außer Haus anfallen, sind von diesem Leistungskomplex nicht umfasst (siehe dann LK 9).

LK 9 – Begleitung außer Haus

Dieser Leistungskomplex beinhaltet die Begleitung bei Aktivitäten, bei denen das persönliche Erscheinen erforderlich und ein Hausbesuch nicht möglich ist. Nicht erfasst sind Spaziergänge oder kulturelle Veranstaltungen.

Von diesem Leistungskomplex sind Hilfen bei solchen Vorrichtungen außerhalb der Wohnung umfasst, die für die Aufrechterhaltung der Lebensführung zu Hause unumgänglich sind und das persönliche Erscheinen der Pflegebedürftigen erfordern.

Die Leistung kann bis zu dreimal monatlich abgerechnet werden.

LK 10 – Beheizen der Wohnung (Ofenheizung)

Bei Wohnungen mit Ofenheizung beinhaltet der Leistungskomplex insbesondere:

- Beschaffung des Heizmaterials aus einem Vorrat im Haus: Die Beschaffung des Heizmaterials ist nur in der unmittelbaren häuslichen Umgebung zu gewährleisten. Dies beinhaltet beispielsweise die Herbeischaffung von kellergelagertem Heizmaterial.
- Die Entsorgung der Verbrennungsrückstände: Säubern des Ofens und Entsorgen der Asche
- Heizen: Befüllen und Beheizen des Ofens

LK 11 – Reinigen der Wohnung

Dieser Leistungskomplex beinhaltet insbesondere einmal pro Tag (LK 11a):

- Aufräumen der Wohnung
- Trennung und Entsorgung des Abfalls
- Spülen und Aufräumen

er kann nur in Kombination mit mindestens einem anderen Leistungskomplex abgerechnet werden.

Darüber hinaus kann folgende Leistung in der Regel bis zu zweimal wöchentlich abgerechnet werden (LK 11b):

- Reinigen der Wohnung: Reinigung von Bad, Toilette, Küche sowie Wohn- und Schlafbereich durch Staubsaugen oder Nassreinigung sowie Spülen/Staubwischen

Hiervon ist keine Grundreinigung der gesamten Wohnung umfasst. Auch sind die LK 11a und 11b nicht nebeneinander an einem Tag abrechenbar.

LK 12 – Wechseln und Waschen der Wäsche und Kleidung

Der Leistungskomplex beinhaltet insbesondere:

- Wechseln und Pflege der Wäsche (auch Bettwäsche) und Kleidung (z. B. auch Bügeln, Ausbessern)
- Einräumen der Wäsche

Die Leistung kann in der Regel einmal wöchentlich abgerechnet werden.

LK 13 – Einkaufen

Dieser Leistungskomplex umfasst insbesondere:

- Erstellen eines Einkaufs- und Speiseplans
- Einkaufen von Lebensmitteln und sonstigen Dingen des persönlichen Bedarfs
- Einräumen der eingekauften Gegenstände

Dieser Leistungskomplex ist in der Regel bis zu zweimal wöchentlich abrechenbar.

LK 14 – Zubereitung einer warmen Mahlzeit in der Häuslichkeit des Pflegebedürftigen

Dieser Leistungskomplex beinhaltet insbesondere:

- Kochen
- Aufwärmen des Tiefkühlmittagstisches
- Spülen des bei den Mahlzeiten verwendeten Geschirrs
- Reinigen des Arbeitsbereiches

LK 15 – Zubereitung einer sonstigen Mahlzeit in der Häuslichkeit des Pflegebedürftigen (z. B. „Essen auf Rädern“)

Dieser Leistungskomplex beinhaltet insbesondere:

- Die Zubereitung sonstiger Mahlzeiten oder das Aufwärmen von Mahlzeiten eines Mahlzeitendienstes. Nicht erfasst ist die Zubereitung einer warmen Hauptmahlzeit.
- Spülen des bei den Mahlzeiten verwendeten Geschirrs
- Reinigen des Arbeitsbereiches

LK 16 – Erst-/Folgebesuch

Zur Abstimmung oder Aktualisierung der vom Pflegebedürftigen ausgewählten Leistungskomplexe werden vom Pflegedienst Besuche durchgeführt.

Der Erstbesuch (LK 16a) dient vor allem:

- Anamnese, Information und Beratung

- Pflegeplanung
- Angebotserstellung eines Pflegevertrages

Der Erstbesuch ist je Pflegebedürftigem nur einmal abrechenbar.

Der Folgebesuch (LK 16b) dient der Aktualisierung der Pflege und ist abrechenbar bei einer gravierenden Änderung des Pflegezustands oder zur notwendigen Erhebung von Pflegerisiken, welche in der Regel eine Änderung des Pflegevertrages notwendig machen.

Der Besuch beinhaltet insbesondere:

- Überarbeitung der Pflegeanamnese
- Aktualisierung/Überarbeitung der Pflegeplanung
- Anpassung des Pflegevertrages

LK 17 – Einsatzpauschale

Dieser Leistungskomplex kann bei jedem Hausbesuch im Zusammenhang mit den Leistungskomplexen 1 bis 16 in Ansatz gebracht werden.

Die Höhe der Vergütung unterscheidet sich im Hinblick auf die Tageszeit des Einsatzes:

LK 17 a) Mo bis Fr 06:00 bis 22:00 Uhr

LK 17 b) Mo bis Fr 22:00 bis 06:00 Uhr sowie Sa und So und gesetzliche Feiertage

Bei zeitgleicher Versorgung von zwei oder mehreren Pflegebedürftigen in einem Haushalt ist pro Pflegebedürftigem nur eine Einsatzpauschale je Leistungstag abrechenbar.

LK 18 – Pflegeeinsätze nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Zur Sicherung der Qualität und Unterstützung der häuslichen Pflege durch Angehörige finden regelmäßige Beratungsbesuche statt. Dieser Leistungskomplex dient insbesondere der:

- Beratung des Pflegebedürftigen und ggf. seiner Angehörigen

- Hilfestellung
- Mitteilung an die Pflegekasse bzw. den Sozialhilfeträger

Der Turnus der Pflegeeinsätze und die Höhe der Vergütung unterscheiden sich im Hinblick auf die Pflegestufe des Pflegebedürftigen. So erfolgt der Beratungseinsatz bei Pflegestufe I und II halbjährlich, bei Pflegestufe III vierteljährlich.

Die zusätzliche Abrechnung der Einsatzpauschale (LK 17) ist ausgeschlossen.

LK 19 – Versorgung und Betreuung in Wohngemeinschaften von an Demenz erkrankten Pflegebedürftigen (Tagespauschale)

Mit diesem Leistungskomplex sind alle Leistungen der Leistungskomplexe 1 - 16 für einen in einer Wohngemeinschaft lebenden Pflegebedürftigen abgegolten, der zum berechtigten Personenkreis nach § 45 a Abs. 1 SGB XI zählt, an Demenz erkrankt ist und die Pflegestufe II oder höher hat.

Eine Wohngemeinschaft im Sinne dieses Leistungskomplexes ist eine Gruppe von in der Regel sechs bis 12 Personen, die in einer Wohnung wohnen, in der jeder Bewohner seinen eigenen Wohn-/Schlafbereich hat, Küche und Wohnzimmer gemeinsam genutzt werden können und eine der Bewohnerzahl angemessene Anzahl an Toiletten/Bädern vorhanden ist.

Die Pflege der Bewohner erfolgt durch einen oder mehrere ambulante Pflegedienste mit dem Ziel, eine umfassende Versorgung über 24 Stunden (LK 19a) sicherzustellen, die den individuellen Bedürfnissen der Bewohner entspricht. Die Vergütung verringert sich um die Hälfte, wenn der Pflegebedürftige mehr als sechs Stunden pro Tag abwesend ist (LK 19b). Die zusätzliche Abrechnung der Einsatzpauschale (LK 17) ist ausgeschlossen.

Benötigt ein Pflegebedürftiger eine über die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung (LK 1 bis 19) hinausgehende Pflege oder Betreuung, besteht die Möglichkeit, die nachfolgenden Leistungskomplexe beim Sozialhilfeträger zu beantragen.

Leistungskomplexe ambulanter Pflege- und Betreuungssachleistungen gemäß SGB XII (Hilfe zur Pflege) im Land Berlin

LK 31 – Tagesstrukturierung und Beschäftigung

Dieser Leistungskomplex soll insbesondere Menschen mit einer demenziellen und psychischen Erkrankung helfen und umfasst insbesondere:

- Hilfestellung bei zeitlicher und örtlicher Orientierung
- Planen des Tagesablaufs/Tagesstrukturierung
- Anleitung und Hilfe bei der Wiedererlangung und zum Erhalt der häuslichen Selbständigkeit

Der zeitliche Bezug für die Abrechnung sind 30 Minuten.

LK 32 – Persönliche Assistenz/zeitlich umfangreiche Pflege

Bei einem individuellen Hilfebedarf, der über die Leistungskomplexe 1 bis 19 hinausgeht, umfasst dieser Leistungskomplex insbesondere die

- persönliche Assistenz bei schwerer Körperbehinderung und besonderer Pflegebedürftigkeit
- Tag- und Nachtwache: Ständige Beaufsichtigung und Anwesenheit zur Sicherung nicht planbarer pflegerischer Bedarfe

Der zeitliche Bezug für die Abrechnung ist eine Stunde.

LK 33 – Psychosoziale Betreuung

Bei einem individuellen Hilfebedarf, der über die pflegebezogene Kommunikation hinausgeht, umfasst dieser Leistungskomplex im Sinne der Teilhabe zusätzlich zu den Pflegeleistungen insbesondere:

- Anregung und Unterstützung bei sozialen Kontakten (z. B. Angehörige, Gruppenangeboten, etc.)
- Gespräche führen, Unterhaltung fördern mit dem Ziel der Aktivierung

Der zeitliche Bezug für die Abrechnung sind 30 Minuten.

LK 34 – Maniküre

Dieser Leistungskomplex umfasst ausschließlich die Hilfe bei der Pflege der Fingernägel, sofern ansonsten keine Hilfen bei der Körperpflege (LK 1 bis 4) benötigt werden.

LK 35 – Hilfe bei der Haarwäsche und beim Frisieren

Dieser Leistungskomplex umfasst als besondere Hilfestellung insbesondere:

- Hilfe bei der Haarwäsche
- Hilfe beim Frisieren
- Pflege von Perücken,

sofern ansonsten keine Hilfen bei der Körperpflege (LK 1 bis 4) benötigt werden.

LK 36 – Hilfe in Notfällen

Dieser Leistungskomplex umfasst je nach Art des Notfalles die erforderlichen ersten Hilfemaßnahmen, ggf. die Benachrichtigung eines Arztes, Angehörigen, der Polizei, das Warten bis zu deren Eintreffen.

LK 37 – Haushaltsbuch

Mit einer monatlichen Pauschale wird das Führen eines Haushaltsbuches abgegolten.

LK 38 – Hilfe in Wohngemeinschaften für demente Pflegebedürftige

Ergänzende Tagespauschale zum Leistungskomplex LK 19, wenn

- Pflegebedürftige einen erheblichen allgemeinen Betreuungsbedarf im Sinne des § 45 a Abs. 1 SGB XI haben
- mit Pflegestufe II und höher eingestuft sind
- über LK 19 hinaus gehende Leistungen für eine angemessene Versorgung notwendig sind.

Eine parallele Bewilligung der LK 31-35 und 37 ist ausgeschlossen.

Weiterführende Informationen

Immer mehr Angebote
auch im Internet

Ratgeber der Verbraucherzentrale

Mehrere Merkblätter und Ratgeber der Verbraucherzentrale Berlin informieren über Antragstellung, Pflegequalität, Pflegedienste, MDK-Gutachten sowie über Ihre Rechte als Patient, Pflegebedürftiger oder Angehöriger. Eine Übersicht finden Sie unter der Rubrik *Ratgeber* auf www.vz-berlin.de.

Informationsmaterial der Kranken- und Pflegekassen

Die Pflegekassen bieten vielfältige Materialien zur Unterstützung der häuslichen Pflege an. Wenden Sie sich an Ihre Kranken-/Pflegekasse.

Ratgeber des Bundesministeriums für Gesundheit

Mehrere Broschüren des Bundesgesundheitsministeriums informieren zum Thema Pflegebedürftigkeit und häusliche Pflege. Eine Übersicht finden Sie unter der Rubrik *Publikationen* auf www.bmg.bund.de.

Informationen der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales zum Thema Pflege zu Hause

Grundlegende Information enthält die Broschüre „Was ist, wenn ...? 22 Fragen zum Thema häusliche Pflege“. www.berlin.de/pflege/angebote/ambulant/index.html

Ratgeber zu Gewalt in der Pflege älterer Menschen

Broschüre der Berliner Beratungsstelle Pflege in Not. Weitere Informationen auf www.pflege-in-not-berlin.de.

Ratgeber zum verantwortungsvollen Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen in der Pflege

Mehrere Publikationen der Bayerischen Staatsregierung informieren zum Thema Pflegebedürftigkeit und häusliche Pflege. Darunter befindet sich auch ein Leitfaden zum verantwortungsvollen Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen in der Pflege. Eine Übersicht finden Sie unter der Rubrik *Service-Center/Broschüren* auf www.verwaltung.bayern.de

Sicherheitstipps für Seniorinnen und Senioren

Die Broschüre „Der goldene Herbst“ der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes beschreibt verschiedene Kriminalitätsformen, bei denen ältere Menschen vergleichsweise häufig zu Schaden kommen, darunter Betrugsdelikte und Gewalt in der Pflege. Weitere Informationen unter der Rubrik *Medienangebot/Betrug* auf www.polizei-beratung.de.

Online-Berichts- und Lernsystem für die Altenpflege

Weitere Beispiele für Fälle von Betrug oder Gewalt auf www.kritische-ereignisse.de

Bürgertelefon der Bundesregierung zur Pflegeversicherung: Tel. 01805/9966-03, (0,14 €/min aus dem dt. Festnetz)

Bürgertelefon des Bundesministeriums für Gesundheit zur

Pflegeversicherung: Tel. 030/340 60 66 - 02

Expertenstandards in der Pflege

Das Deutsche Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) stellt unter der Rubrik *Expertenstandards und Auditinstrumente* Informationen z. B. zur Dekubitusprophylaxe zur Verfügung. www.dnqp.de

Ratgeber zum Betreuungsrecht

Mehrere Broschüren der Freien und Hansestadt Hamburg informieren zur rechtlichen Betreuung. Eine Übersicht finden Sie auf www.hamburg.de/betreuungsrecht/.

Adressen

Pflegestützpunkte vor Ort

Pflegestützpunkte sind Beratungsstellen, die gemeinsam von den Kranken- und Pflegekassen sowie der Stadt Berlin getragen werden. Sie beraten neutral und unterstützen hilfe- und pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen sowie andere Ratsuchende, Einrichtungen und Organisationen bei Fragen

- zu Leistungen der Pflegeversicherung
- zu Leistungen der Krankenversicherung insbesondere bei Pflegebedürftigkeit
- zu Auswahl und Inanspruchnahme von weiteren bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen sowie sonstigen Hilfsangeboten
- zu sozialrechtlichen Fragen einschließlich der Unterstützung bei Antrags- und Widerspruchsverfahren

Die Beratung erfolgt im Pflegestützpunkt, telefonisch oder/und auf Wunsch zu Hause.

Die einzelnen Pflegestützpunkte sind für den Erstkontakt jeweils dienstags von 09:00 bis 15:00 Uhr und donnerstags von 12:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Die kostenfreie gemeinsame Service-Nummer der Pflegestützpunkte lautet 0800 59 500 59 und ist Mo bis Fr von 9:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Weitere Informationen im Internet: www.pflegestuetzpunkteberlin.de.

Charlottenburg-Wilmersdorf

► Bundesallee 50, 10715 Berlin
Tel.: 030/893 12 31, Fax: 030/857 28 337
E-Mail: rund-ums-alter@unionhilfswerk.de

► Zillestr. 10, 10585 Berlin
Tel.: 0800/265 080 25201 (kostenfrei)
Fax: 0800/265 080 25206 (kostenfrei)
E-Mail: zillestr@pflegestuetzpunkteberlin.de

Friedrichshain-Kreuzberg

► Axel-Springer-Str. 50, 10969 Berlin (bis 31.12.2012)
Tel.: 030/25 92 82 45
Fax: 030/25 92 82 50
E-Mail: vdek-pflegestuetzpunkt-berlin@t-online.de

► Straußberger Platz 13/14, 10243 Berlin (ab 15.11.2012)
Tel.: 0800/265 080 22660 (kostenfrei)
Fax: 0800/265 080 22971 (kostenfrei)
E-Mail: mehringplatz@pflegestuetzpunkteberlin.de

► Wilhelmstr. 115, 10963 Berlin
Tel.: 030/25 70 06 73
Fax: 030/23 00 55 80
E-Mail: pflegestuetzpunkt@diakoniestadtmitte.de

► Wilhelmstr. 138, 10963 Berlin
Tel.: 030/613 76 07 61
Fax: 030/613 76 07 69
E-Mail: psp-berlin-kreuzberg@kbs.de

Lichtenberg

► Einbecker Straße 85, 10315 Berlin
Tel.: 030/98 31 763 0
Fax: 030/98 31 763 19
E-Mail: kst-lichtenberg@volkssolidari-taet.de

► Rummelsburger Str. 13
(Sana-Gesundheitszentrum
„Am Tierpark“), 10315 Berlin
Tel.: 030/25 93 5 7955
Fax: 030/25 93 5 7959
E-Mail: anja.kuhn@bkk-vbu.de

Marzahn-Hellersdorf

► Janusz-Korczak-Str. 11, 12627 Berlin
Tel.: 0800/265 080 28686 (kostenfrei)
Fax: 030/99 27 41 60
E-Mail: janusz-korczak-str@pfligestuetz-punkteberlin.de

► Marzahner Promenade 49,
12679 Berlin
Tel.: 030/ 514 30 93, Fax: 030/514 30 61
E-Mail: psp.marzahn-hellersdorf@albatros-ggmbh.de

Mitte

► Karl-Marx-Allee 3, 10178 Berlin
Tel.: 0800/265080 28100 (kostenfrei)
Fax: 0800/265080 28110 (kostenfrei)
E-Mail: Karl-Marx-Allee@pfligestuetz-punkteberlin.de

► Reinickendorfer Str. 61, 13347 Berlin
Tel.: 030/45 94 11 03
Fax: 030/45 94 11 05
E-Mail: pfligestuetzpunkt@egzb.de

Neukölln

► Donaustr. 89, 12043 Berlin
Tel.: 0800/265 080 27110 (kostenfrei)
Fax: 0800/265 080 27105 (kostenfrei)
E-Mail: donaustr@pfligestuetzpunkte-berlin.de

► Werbellinstr. 42, 12053 Berlin
Tel.: 030/689 77 00, Fax: 030/689 77 020
E-Mail: pfligestuetzpunkt@hvd-berlin.de

Pankow

► Hauptstr. 42, 13158 Berlin
Tel.: 0800/265 080 24890 (kostenfrei)
Fax: 0800 265 080 24895 (kostenfrei)
E-Mail: hauptstr@pfligestuetzpunkte-berlin.de

► Mühlenstr. 48, 13187 Berlin
Tel.: 030/47 53 17 19
Fax: 030/47 53 18 92
E-Mail: psp.pankow@albatros-ggmbh.de

Reinickendorf

► Schloßstr. 23, 13507 Berlin
Tel.: 030/41 74 48 91
Fax: 030/41 74 48 93
E-Mail: psp-berlin-reinickendorf@kbs.de

► Wilhelmsruher Damm 116,
13439 Berlin
Tel.: 030/49 87 24 04
Fax: 030/49 87 23 94
E-Mail: psp.reinickendorf@albatros-ggmbh.de

Spandau

► Carl-Schurz-Str. 2-6, 13578 Berlin
 Tel.: 030/90279 2026
 Fax: 030/90179 7560
*E-Mail: pflegestuetzpunkt.spandau@
 evangelisches-johannesstift.de*

► Rohrdamm 83, 13629 Berlin
 Tel.: 030/34 35 59 96 0
 Fax: 030/34 35 59 96 3
E-Mail: stephan.grossmann@sbk.org

Steglitz-Zehlendorf

► Johanna-Stegen-Str. 8, 12167 Berlin
 Tel.: 030/76 90 26 00
 Fax: 030/76 90 26 01
E-Mail: pflegestuetzpunkt@dwstz.de

► Teltower Damm 35
 (Forum Zehlendorf), 14169 Berlin
 Tel.: 0800/265080 26 550, Fax:
 0800/265080 26 505 (kostenfrei)
*E-Mail: teltowerdamm@pflegestuetz-
 punkteberlin.de*

Tempelhof-Schöneberg

► Pallasstr. 25, 10781 Berlin
 Tel.: 0800/265080 26 210, Fax:
 0800/265080 26 205 (kostenfrei)
*E-Mail: pallasstr@pflegestuetzpunkte-
 berlin.de*

► Reinhardtstr. 7, 12103 Berlin
 Tel.: 030/755 07 03, Fax: 030/755 07 050
E-Mail: pflegestuetzpunkt.berlin@vdk.de

Treptow-Köpenick

► Hans-Schmidt-Str. 16-18 (Bezirksamt

Treptow-Köpenick, 3. Etage, Raum 302-
 304), 12489 Berlin

Tel.: 0800/265 080 27450 (kostenfrei)

Fax: 0800/265 080 27455 (kostenfrei)

*E-Mail: hans-schmidt-str@pflegestuetz-
 punkteberlin.de*

► Spreestr. 6, 12439 Berlin

Tel.: 030/39 06 38 25

Fax: 030/39 06 38 26

*E-Mail: psp.treptow-koepenick@albat-
 rosngmbh.de*

**Pflegekassen und Medizinischer Dienst
der Krankenversicherung (MDK)**

Bitte wenden Sie sich an Ihre Kranken-/
 Pflegekasse

Servicezentrum Pflege der TK

01061 Dresden

Tel.: 0351/868 - 0

Fax: 0351/868 21 10

E-Mail: pflege-2@tk.de

Sozialämter vor Ort

Die Sozialämter übernehmen im jeweiligen Bezirk die Beratung, Antragsbearbeitung und ggf. Gewährung der Hilfe zur Pflege gemäß SGB XII. Hilfe zur Pflege wird unter bestimmten Voraussetzungen gewährt, wenn Leistungen der Pflegeversicherung nicht ausreichen bzw. nicht zum Tragen kommen. Wenn Sie Missstände zur Kenntnis bringen wollen, können Sie sich an folgende Kontakte in den Bezirksämtern wenden.

Charlottenburg-Wilmersdorf

Abteilung Soziales und Gesundheit
Amtsleitung
Fehrbelliner Platz 4, 10707 Berlin
Tel.: 030/9029-15753
E-Mail: pflegemaengel@charlottenburg-wilmersdorf.de

Friedrichshain-Kreuzberg

Abteilung Soziales, Beschäftigung
und Bürgerdienste
Yorckstr. 4-11, 10965 Berlin
Tel.: 030/90298-2405 (Anrufbeantworter)
E-Mail: pflegemaengel@ba-fk.verwaltung-berlin.de

Lichtenberg

Abteilung Bildung, Kultur,
Soziales und Sport
Alt-Friedrichsfelde 60 (Haus 2)
10315 Berlin
Tel.: 030/90296-3904
E-Mail: daniela.schroeter@lichtenberg.berlin.de

Marzahn-Hellersdorf

Abteilung Gesundheit,
Soziales und Planungskoordination
Riesaer Str. 94, 12627 Berlin
Zimmer C 103
Tel.: 030/90293-4245
Fax: 030/90293-4959
E-Mail: pflegemangel@ba-mh.verwaltung-berlin.de

Mitte

Abteilung Soziales und Bürgerdienste
Müllerstr. 146, 13353 Berlin
Tel.: 030/9018-42655 (Anrufbeantworter)

Neukölln

Abteilung Soziales
Ansprechpartnerin: Frau C. Röder
Karl-Marx-Str. 83, 12043 Berlin
Tel.: 030/90239-2286
Fax: 030/90239-3745
E-Mail: pflegemaengel@bezirksamt-neukoelln.de

Pankow

Amt für Soziales
Fröbelstr. 17, Haus 3, 10405 Berlin
Tel.: 030/90295-5155

Reinickendorf

Abteilung Jugend, Familie und Soziales
Frau Ditté-Ndiaye
Eichborndamm 215-239, 13437 Berlin
Tel.: 030/90294-4016
E-Mail: caroline.ditte-ndiaye@reinickendorf.berlin.de

Spandau

Abteilung Soziales und Gesundheit
 Soz 4400
 Galenstr. 14, 13578 Berlin
 Tel.: 030/90279-2516
 Fax: 030/90279-2417
 E-Mail: soz43@ba-spandau.berlin.de

Steglitz-Zehlendorf

Amt für Soziales
 Leonorenstr. 70, 12249 Berlin
 Tel.: 030/90299-3445
 Fax: 030/90299-3330
 E-Mail: renate.wolf@ba-sz.berlin.de

Tempelhof-Schöneberg

Amt für Soziales, Soz C 3, 10820 Berlin
 (Postadresse)
 Tempelhofer Damm 165, 12099 Berlin
 (Besuchsadresse)
 Fax: 030/90277-7256
 E-Mail: pflagemangel@ba-ts.berlin.de

Treptow-Köpenick

Abteilung Arbeit,
 Soziales und Gesundheit
 Hans-Schmidt-Str. 18, 12489 Berlin
 E-Mail: pflagemangel@ba-tk.berlin.de
 oder inklusion@ba-tk.berlin.de

Verbraucherzentrale Berlin

Die telefonische Patienten- und Pflegeberatung der Verbraucherzentrale steht Ihnen speziell bei Fragen zum Pflegevertrag oder Hinweisen auf mögliche Pflegefehler unter der Servicenummer 0900 18877 104 (1,86 €/min. aus dem deut-

schen Festnetz) zur Verfügung; Sprechzeit: Mo 10:00 bis 12:00 Uhr.

Für eine Beratung vor Ort kann man telefonisch einen Termin vereinbaren:
 Tel.: 030/21485-150, Sprechzeiten: Di und Fr 9:00 bis 13:00 Uhr, Mi und Do 13:00 bis 17:00 Uhr.

Patientenbeauftragte für Berlin

Die Aufgaben der Patientenbeauftragten umfassen auch die Funktion einer Koordinierungsstelle für Beschwerden im Bereich der Pflege.

An die Koordinierungsstelle können Sie Beschwerden und Probleme zu allen Themen der ambulanten, vollstationären und teilstationären Pflege melden.

Die Koordinierungsstelle ist für den Erstkontakt wochentags zwischen 10:00 und 14:00 Uhr erreichbar.

Oranienstr. 106, 10969 Berlin
 Tel.: 030/9028-2010, Fax: 030/9028-2033
 E-Mail: patientenbeauftragte@sengs.berlin.de

Weitere Informationen im Internet: www.berlin.de/lb//patienten und www.berlin.de/gesundheitsplattform.

Pflege in Not

Beratungs- und Beschwerdestelle bei Konflikten und Gewalt in der Pflege älterer Menschen
 Sprechzeiten:
 Mo, Mi und Fr 10:00 bis 12:00 Uhr

Anrufbeantworter rund um die Uhr
Bergmannstr. 44, 10961 Berlin
Tel.: 030/69 59 89 89
Fax: 030/69 59 88 96
E-Mail: pflege-in-not@diakonie-stadtmitte.de

Sprechzeiten:

Mo, Mi, Fr 10:00 bis 12:00 Uhr

Weitere Informationen im Internet:

www.pflege-in-not-berlin.de

Berliner Krisendienst

Der Berliner Krisendienst steht auch Pflegebedürftigen und Pflegenden bei seelischen Krisen und Nöten rund um die Uhr zur Verfügung. Hilfesuchende können ohne Voranmeldung, kostenlos und auf Wunsch anonym telefonisch oder persönlich an neun Standorten mit den Beratern Kontakt aufnehmen. Berlinweiter Bereitschaftsruf wochentags 8:00 bis 16:00 Uhr nachts, an den Wochenenden und an Feiertagen 24:00 bis 8:00 Uhr
Tel.: 030/390 63 00

Alzheimer-Gesellschaft Berlin e. V.

Friedrichstr. 236, 10969 Berlin

Tel.: 030/89 09 43 57

Fax: 030/25 79 66 96

E-Mail: info@alzheimer-berlin.de

Beratungszeiten:

Di 14:00 bis 18:00 Uhr,

Do 10:00 bis 15:00 Uhr

Weitere Informationen im Internet:

www.alzheimer-berlin.de

Alzheimer Angehörigen-Initiative e. V.

Reinickendorfer Str. 61, 13347 Berlin

Tel.: 030/47 37 89 95

Fax: 030/47 37 89 97

E-Mail: aai@alzheimerforum.de

Weitere Informationen im Internet:

www.alzheimerforum.de

Verein Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e. V. (SWA)

Werbellinstr. 42, 12053 Berlin

Tel.: 030/85 40 77 18

E-Mail: verein@swa-berlin.de

Telefonische Sprechzeiten:

Di 15:00 bis 19:00 Uhr

Weitere Informationen im Internet:

www.swa-berlin.de

Freunde alter Menschen e. V.

Hornstr. 21, 10963 Berlin

Tel.: 030/691 18 83, Fax: 030/691 47 32

E-Mail: info@famev.de

Weitere Informationen im Internet:

www.famev.de

Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V.

Littenstr. 108, 10179 Berlin

Tel.: 030/2759 2525, Fax: 030/2759 2526

E-Mail: info@lv-selbsthilfe-berlin.de

Weitere Informationen im Internet: *www.lv-selbsthilfe-berlin.de*

Informationszentrum für demenziell und psychisch erkrankte sowie geistig behinderte Migranten und ihre Angehörigen

Rubensstr. 84, 12157 Berlin

Tel.: 030/85 62 96 57

E-Mail: derya.wrobel@vdk.de

Allgemeine Sprechzeiten:

Di 9:00 bis 12:00 Uhr,

Do 13:00 bis 15:00 Uhr

Muttersprachliche Sprechzeiten:

jeweils in der ersten

Woche des Monats

Türkisch: Mo 9:00 bis 12:00 Uhr

Arabisch: Mo 15:00 bis 18:00 Uhr

Polnisch: Di 15:00 bis 18:00 Uhr

Serbisch-Kroatisch:

Mi 15:00 bis 18:00 Uhr

Weitere Informationen im Internet:

www.idem-berlin.de.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Oranienstr. 106
10969 Berlin
Tel.: 030/9028-0
www.berlin.de/sen/gessoz
pressestelle@sengs.berlin.de
© Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales Berlin

Fotos: Titelfoto fotolia.com © Sandor Kacso
Gestaltung: Franziska Heinz
Druck: Techniker Krankenkasse
1. Auflage Dezember 2012

Dieses Produkt ist auf FSC-zertifiziertem Papier gedruckt.