Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesministerium
für Gesundheit

Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

bmfsfj.de

Vorwort

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) hatte im Jahr 2003 gemeinsam mit dem damaligen Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung (BMGS) den „Runden Tisch Pflege“ einberufen, um die Lebenssituation hilfe- und pflegebedürftiger Menschen in Deutschland zu verbessern. An dieser gemeinsamen Initiative beteiligten sich rund 200 Expertinnen und Experten aus Verbänden, Bund, Ländern, Kommunen, Praxis und Wissenschaft, um praxisnahe Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Die Ergebnisse des „Runden Tisches Pflege“ wurden im Herbst 2005 vorgelegt, darunter erwies sich die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen als besonders wichtig und nachhaltig.

Die Charta wurde 2006 erstmals veröffentlicht. Seither wurde sie elf Mal unverändert neu aufgelegt; sie ist eine wichtige Grundlage für die Ausgestaltung würdevoller Pflege sowie Impulsgeber für den gesamten Bereich der Pflege. Sie gibt Orientierung für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige, aber auch für alle, die sich für eine Ausbildung im Bereich der Pflege entscheiden.

Die acht Artikel der Charta haben sich bewährt. Jedoch war es nach nunmehr zwölf Jahren an der Zeit, die Erläuterungen zu den Artikeln einer Überprüfung zu unterziehen. Geprüft wurde auf möglicherweise notwendige Anpassungen im Hinblick auf Veränderungen, die seither im Pflegeversicherungsrecht sowie in anderen Rechtsgebieten vorgenommen wurden; aber auch eine redaktionelle Überarbeitung war notwendig. Diese Aufgabe wurde einem Kreis von Vertreterinnen und Vertretern von Leistungsträgern und -erbringern, der Pflegeberufe und von pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen sowie von Politik und Wissenschaft übertragen und durch das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) organisiert.

Nach intensiven Diskussionen wurde der hier vorliegende Text vereinbart. Darin wird die Kommentierung der Charta sprachlich vereinfacht und – soweit inhaltlich vertretbar – gekürzt. So wurden zum Beispiel Doppelungen entfernt und Absätze neu zu- und angeordnet, um mehr Verständlichkeit zu erreichen. Es wird nicht mehr zwischen Diensten und Einrichtungen unterschieden. Weitere Anpassungen bzw. Ergänzungen im Anhang mit weiterführenden Hinweisen und Verlinkungen gibt es darüber hinaus insbesondere zu Vollmachten und Verfügungen.

Die in den acht Artikeln im Jahr 2005 formulierten Rechte werden in keiner Weise angetastet. Ziel der Charta ist es nach wie vor, die Rolle und die Rechtsstellung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu stärken, indem grundlegende und selbstverständliche Rechte von Menschen, die der Unterstützung, Betreuung und Pflege bedürfen, in einem kurzen und einfach verständlichen Katalog zusammengefasst und für die Praxis kommentiert werden. Die Pflege-Charta ist auch heute unvermindert stark nachgefragt und steht weiterhin online und in Printform zur Verfügung. Die vorgenommenen redaktionellen Überarbeitungen sollen dazu beitragen, dass die Charta auch in Zukunft in allen Bereichen der Pflege als wegweisend Anwendung findet.

Berlin, im Oktober 2018

Inhalt

Präambel 6

Artikel der Charta mit Kommentierung 8

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. 8

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. 10

Artikel 3: Privatheit
Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre. 12

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. 14

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. 16

Artikel 6: Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft
Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. 18

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. 20

Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod
Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben. 20

Anhang 22
Beratung und Information 22
Kritik und Beschwerden 23
Vollmachten und Verfügungen 24

Präambel

Jeder Mensch hat uneingeschränkten Anspruch darauf, dass seine Würde und Einzigartigkeit respektiert werden. Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, haben die gleichen Rechte wie alle anderen Menschen. Sie 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 ihrer Würde.

Ziel dieser Charta ist es, die Rolle und die Rechtsstellung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu stärken. Dazu werden in acht Artikeln grundlegende Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zusammengefasst[1] und konkret erläutert. Hilfe- und pflegebedürftige Menschen werden direkt angesprochen.

1 Die in der Charta aufgeführten Rechte werden in allgemeiner Weise in wichtigen internationalen und europäischen Texten erwähnt und sind dort teilweise bindend verankert. Hierzu zählen vor allem die UN-Behindertenrechtskonvention, die Europäische Sozialcharta und die Charta der Grundrechte der EU. Auch im deutschen Recht sind allgemeine Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen garantiert. Neben den Grundrechten des Grundgesetzes sind dies vor allem die Rechte auf Teilhabe am Leben in der Gesellschaft (§ 1 SGB IX), auf Selbstbestimmung und Selbstständigkeit (§ 2 SGB XI), auf Vorrang der häuslichen Pflege (§ 3 SGB XI), auf Vorrang der Prävention und Rehabilitation (§ 5 SGB XI), auf Aufklärung und Beratung (§§ 7 und 7a SGB XI) sowie die Rechte nach dem Sozialhilferecht, das für das gesamte Sozialrecht gültige Recht auf individualisierte Leistungen (§ 33 SGB I) und das Benachteiligungsverbot (§ 33c SGB I).

Zugleich zeigt die Charta Qualitätsmerkmale einer guten Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen auf. Sie stellt daher auch eine Leitlinie für alle dar, die Verantwortung in Pflege, Betreuung und Behandlung übernehmen. Die Charta appelliert an alle, die sich beruflich oder privat für das Wohl hilfe- und pflegebedürftiger Menschen einsetzen. Dazu gehören auch Organisationen im Gesundheits- und Sozialwesen, Anbieter von Pflege- bzw. Gesundheitsleistungen sowie Verantwortliche in Kommunen, Kranken- und Pflegekassen, privaten Versicherungsunternehmen und Wohlfahrtsverbänden. 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 die finanziellen Voraussetzungen, sicherzustellen und weiterzuentwickeln.

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

Artikel der Charta mit Kommentierung

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.

Willens- und Entscheidungsfreiheit, Fürsprache und Unterstützung

Sie haben das Recht, dass Ihr Wille und Ihre Entscheidungen beachtet werden sowie auf Fürsprache und Unterstützung. Die an Ihrer Pflege, Betreuung und Behandlung beteiligten Personen müssen ihr Handeln danach ausrichten. Das gilt auch, wenn Sie Ihren Willen nicht durch Worte zum Ausdruck bringen können, sondern beispielsweise durch Ihr Verhalten. Wenn Ihre geistigen Fähigkeiten beeinträchtigt sind, haben Sie das Recht, Ihrem Verständnis entsprechend in Entscheidungen, die Sie betreffen, einbezogen und bei Entscheidungen unterstützt zu werden. Auch wenn Sie nicht alleine entscheiden oder Ihre Wünsche benennen können, muss in Ihrem Sinne gehandelt werden. Dafür sollten die für Ihre Pflege, Betreuung und Behandlung zuständigen Personen Sorge tragen.

Selbstbestimmtes Leben

Sie können erwarten, dass mit Ihnen sowie gegebenenfalls Ihren Vertrauenspersonen abgestimmt wird, wie Ihre Ziele und Wünsche unter den rechtlichen und praktischen Möglichkeiten verwirklicht werden können. Das betrifft beispielsweise, wo Sie sich aufhalten und leben möchten, zu wem Sie Kontakt haben, wie Sie Ihren Tagesablauf gestalten und welchen Gewohnheiten Sie nachgehen, wie und wann Sie sich waschen oder was Sie essen. Wenn es Ihr gesundheitlicher Zustand erlaubt,

muss gewährleistet sein, dass Sie Ihren Wohnraum jederzeit betreten, verlassen und abschließen können. Das gilt auch, wenn Sie in einer Einrichtung leben.

Wahl von Leistungen und Anbietern

Sie haben das Recht, selbst zu entscheiden, welche Anbieter für die Pflege, Betreuung und Behandlung Sie nutzen, von wem Sie sich pflegen, betreuen und behandeln lassen und welche Maßnahmen dabei durchgeführt werden.

Respektierung der Lebensweise

Sie haben das Recht auf Respektierung Ihrer Lebensweise und Ihrer geschlechtlichen Identität sowie auf Sexualität. Niemand darf Sie aufgrund Ihrer geschlechtlichen Orientierung diskriminieren. Sie haben das Recht, über Ihre intimen und sexuellen Beziehungen und Aktivitäten selbst zu entscheiden.

Gesundheitsförderung, Prävention

Sie haben das Recht auf Beratung und Unterstützung, um weitgehend unabhängig von der Hilfe anderer zu sein. Die Hilfe, Pflege und Behandlung sollten so gestaltet werden, dass sie Ihre geistigen und körperlichen Fähigkeiten fördern, Ihre Lebensqualität und Ihr Wohlbefinden erhalten oder verbessern und Sie Ihren Alltag so weit wie möglich selbst bewältigen können. Sie haben Anspruch auf Maßnahmen, die Ihre Situation verbessern, einer weiteren Verschlechterung vorbeugen oder Beeinträchtigungen kompensieren. Das gilt unabhängig von Alter, Behinderung, gesundheitlichen oder geistigen Beeinträchtigungen oder dem Ausmaß des Pflegebedarfs. Dazu gehören zum Beispiel präventive Angebote wie Vorsorgeuntersuchungen oder Impfungen, individuelle gesundheitsfördernde Anleitung, (fach-)ärztliche Versorgung, diagnostische Verfahren, medizinische Behandlungen und Rehabilitation. Darüber müssen Sie aufgeklärt und beraten werden.

Regelung finanzieller, behördlicher oder rechtsgeschäftlicher Angelegenheiten

Sie haben das Recht, selbst über Ihre finanziellen, behördlichen oder rechtsgeschäftlichen Angelegenheiten zu bestimmen. Dabei sollten Sie die erforderliche Unterstützung erhalten, wenn Sie etwa Anträge stellen, Formulare ausfüllen oder zu Behörden gehen. Personen, die Sie beraten und unterstützen, müssen in Ihrem besten Interesse handeln. Sie dürfen nichts tun, was Ihren Interessen widerspricht und Ihnen wirtschaftlich oder rechtlich schaden würde.

Berücksichtigung von Vollmachten und Verfügungen

Für den Fall, dass Sie später Ihren Willen nicht mehr äußern können, haben Sie das Recht, Vorausverfügungen zu erstellen, das heißt: eine Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung oder Patientenverfügung[2]. Ihr darin geäußerter Wille muss berücksichtigt werden, sofern dieser zum betreffenden Zeitpunkt noch aktuell ist. Ob dies der Fall ist, muss geprüft werden.

Einschränkungen

Die Selbstbestimmung hat ihre Grenzen, zum Beispiel dort, wo Rechte und Entfaltungsmöglichkeiten anderer berührt oder verletzt werden. Bei Konflikten zwischen Ihrem Recht auf Selbstbestimmung und den Fürsorgepflichten der Pflegenden und Behandelnden können Sie erwarten, dass mit allen Beteiligten gesprochen und abgewogen wird, wie Ihr Selbstbestimmungsrecht umgesetzt werden kann. Finanzielle und strukturelle Rahmenbedingungen wie erforderliche finanzielle Eigenmittel oder regional fehlende Hilfeangebote können im Einzelfall die Wahlmöglichkeiten eingrenzen. Das Ziel, das Selbstbestimmungsrecht hilfe- und pflegebedürftiger Menschen so weit wie möglich zu gewährleisten, verpflichtet dennoch alle an der Pflege, Betreuung und Behandlung Beteiligten.

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.

Schutz vor Gewalt

Sie haben das Recht, vor Gewalt geschützt zu werden. Das heißt zum Beispiel: Niemand darf Sie gegen Ihren Willen pflegen oder behandeln. Niemand darf Sie grob anfassen, schubsen, schlagen, verletzen oder missbrauchen. Auch darf niemand Sie herabsetzen, beleidigen, Ihnen drohen oder Sie missachten.

2 Weitere Informationen zu Vorausverfügungen finden Sie im Anhang.

Schutz vor Vernachlässigung

Sie haben auch das Recht, vor körperlicher oder seelischer Vernachlässigung geschützt zu werden. Das heißt zum Beispiel, dass Sie die erforderliche Hilfe rechtzeitig bekommen und nicht unzumutbar lange warten müssen. Das gilt insbesondere, wenn Sie etwas essen oder trinken möchten, Schmerzen oder andere belastende Symptome haben, Ihre Ausscheidungen verrichten müssen, aufstehen, sich hinlegen oder bewegen möchten. Wenn Sie dafür nicht selbst Sorge tragen können, müssen Sie zum Beispiel vor direkter Sonne, Zugluft oder mit angemessener Kleidung vor übermäßiger Kälte und Wärme geschützt werden.

Schutz vor unsachgemäßer Pflege und Behandlung

Sie haben zudem das Recht, vor Schäden durch mangelnde, unsachgemäße oder nicht angezeigte Pflege und Behandlung geschützt zu werden. Die Fachleute müssen sorgfältig handeln. Zum Beispiel muss alles getan werden, um Sie vor Wundliegen oder Infektionen zu schützen. Ihre Medikamente müssen gewissenhaft und sachgemäß verordnet, gestellt und gegebenenfalls verabreicht werden. Sie können erwarten, dass Pflegende, Ärztinnen, Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten bei der Behandlung und Pflege besonders aufmerksam auf Neben- und Wechselwirkungen achten und rechtzeitig reagieren.

Schutz vor freiheitseinschränkenden Maßnahmen

Zum Schutz vor Gewalt gehört, dass keine freiheitseinschränkenden Maßnahmen angewendet werden. Das heißt: Niemand darf Sie an Bewegung hindern, etwa durch Einschließen, Angurten oder Verabreichen ruhigstellender Medikamente ohne medizinische Notwendigkeit. Solche Maßnahmen dürfen nur angewendet werden, wenn eine Gefahr nicht anders abgewendet werden kann. Dafür ist Ihre Zustimmung erforderlich. Wenn Sie nicht einwilligungsfähig sind, muss die Person, die Sie bevollmächtigt haben oder Sie rechtlich vertritt, gefragt und eine richterliche Genehmigung eingeholt werden. Nur bei akuter Gefahr für Leib und Leben sind freiheitseinschränkende Maßnahmen ohne richterliche Genehmigung kurzzeitig erlaubt. Da diese schwerwiegenden Eingriffe gesundheitliche Gefahren mit sich bringen, müssen dafür qualifizierte Personen Sie währenddessen kontinuierlich beobachten. Zudem ist regelmäßig zu prüfen, ob die Maßnahme noch erforderlich oder gerechtfertigt ist.

Hilfe gegen Gewalt

Sie müssen Gewalt, Vernachlässigung, unsachgemäße Behandlung und Pflege sowie freiheitseinschränkende Maßnahmen nicht dulden. Sie können erwarten, dass Pflegende, Ärztinnen, Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten auf konkrete Anzeichen oder Hinweise achten und – wenn möglich in Absprache mit Ihnen – in geeigneter Weise darauf reagieren. Das heißt zum Beispiel, dass sofort kompetente Hilfen angeboten, ärztliche Untersuchungen veranlasst, die zuständigen Ermittlungs- und Aufsichtsbehörden informiert und Maßnahmen zu Ihrem Schutz eingeleitet werden müssen. Darüber hinaus können Sie erwarten, dass Ihnen psychologische Hilfe zur Bewältigung von Gewalterfahrungen und -folgen vermittelt wird, wenn Sie dies wünschen.

Artikel 3: Privatheit

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

Beachtung des Privatbereichs

Sie haben das Recht, dass Ihrem persönlichen Lebensbereich mit Achtsamkeit und Respekt begegnet wird. Das gilt unabhängig davon, ob Sie in einer Privatwohnung oder in einer Einrichtung leben. Dazu gehört, dass Personen, die Ihre Räume betreten wollen, klingeln oder anklopfen und Ihre Antwort abwarten, wenn Sie sich äußern können. Sie haben das Recht, zu bestimmen, wer Ihre Räume betritt. Dazu gehört auch, dass Sie jederzeit Besuch empfangen oder abweisen können.

Möglichkeit des Rückzugs

Sie müssen die Möglichkeit haben, einige Zeit allein zu sein sowie ungestört kommunizieren zu können – auch wenn Sie in einer Einrichtung leben und nicht über ein Einzelzimmer verfügen. Sie können erwarten, dass Ihnen ein vertrauliches Gespräch mit einer medizinisch, psychologisch oder seelsorgerisch ausgebildeten Person vermittelt wird, sofern Sie dies wünschen.

Verwendung privater Gegenstände in Einrichtungen

In einer Einrichtung sollten Sie Ihren persönlichen Lebensbereich mit persönlichen Gegenständen wie Kleinmöbeln und Bildern ausstatten und eigene Tisch-

und Bettwäsche verwenden können. Zudem sollten Sie Ihre Wertgegenstände sicher verwahren können, zum Beispiel in einem abschließbaren Schrank.

Beachtung von Schamgefühlen

Sie können erwarten, dass pflegende und behandelnde Personen möglichst einfühlsam und diskret sind. Sie müssen Ihre Intimsphäre und persönlichen Schamgrenzen beachten. Wenn Ihnen die Pflege oder Behandlung durch eine bestimmte Person unangenehm ist, müssen Sie dies nicht hinnehmen. Sie können erwarten, dass seitens der Institutionen alle organisatorischen Möglichkeiten ausgeschöpft werden, damit Ihnen Personen zugeteilt werden, durch die Sie sich angemessen behandelt und in Ihren Belangen beachtet fühlen.

Wahrung des Briefgeheimnisses

Ohne Ihre Zustimmung darf niemand Ihre Briefe oder elektronischen Nachrichten in Empfang nehmen, öffnen oder lesen. Sollten Sie dabei sowie beim Schreiben oder Versenden Hilfe benötigen, bestimmen Sie, welche Person Ihres Vertrauens Sie dabei unterstützen soll.

Dies können Sie für den Fall, dass Sie zu einem späteren Zeitpunkt nicht entscheidungsfähig sind, in einer Vorsorgevollmacht festlegen.

Schutz der persönlichen Daten

Mit Ihren Daten und Dokumenten ist vertraulich umzugehen. Die Unterlagen und Daten, die Sie betreffen, dürfen nur mit Ihrer Zustimmung oder der Person, die Sie bevollmächtigt haben oder Sie rechtlich vertritt, und auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen erhoben, gespeichert und verarbeitet werden.

Einschränkungen

Das Recht auf Wahrung und Schutz Ihrer Privat- und Intimsphäre kann abhängig vom Ausmaß Ihres Hilfebedarfs und den Rahmenbedingungen in Einrichtungen nicht immer vollständig gewährleistet werden. Gleichwohl muss es Ziel aller an der Pflege, Betreuung und Behandlung Beteiligten sein, die Einschränkungen so gering wie möglich zu halten.

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.

Kompetente und zugewandte Pflege, Betreuung und Behandlung

Sie haben das Recht auf eine fachlich kompetente und zugewandte Pflege, Betreuung und Behandlung. Sie können erwarten, dass das für Sie eingesetzte Personal die notwendige Qualifikation aufweist, die der jeweiligen Aufgabe und Ihrem Bedarf entspricht. Die Methoden und Maßnahmen müssen dem aktuellen Stand medizinischer und pflegerischer Erkenntnisse entsprechen. Sie haben das Recht, hierüber auf Wunsch umfassend informiert zu werden.

Individuelle Pflege

Sie können erwarten, dass sich Ihre Pflege, Betreuung und Behandlung an Ihren Bedürfnissen, Erfahrungen, Fähigkeiten und Beeinträchtigungen ausrichten. Dazu gehört auch, dass Ihre Gewohnheiten berücksichtigt werden, etwa bei Ruhe- und Schlafenszeiten, der Körperhygiene oder der Bekleidung.

Geplante Pflege

Sie haben Anspruch darauf, dass Ihre Pflege – sofern möglich – mit Ihnen abgestimmt wird sowie zielgerichtet und geplant erfolgt. Sowohl die Ziele und Maßnahmen als auch die Ergebnisse der Pflege müssen dokumentiert, in regelmäßigen Abständen überprüft, gegebenenfalls neu formuliert und mit Ihnen besprochen werden.

Feste Ansprechpersonen

Sie können erwarten, dass Sie feste, mit Ihrer Situation vertraute und für all Ihre Belange zuständige Ansprechpersonen für die Pflege, Betreuung und Behandlung haben. Der Wechsel des für Sie eingesetzten Personals ist so gering wie möglich zu halten.

Aktivierende Pflege

Sie haben Anspruch darauf, dass pflegerische Angebote Sie dabei unterstützen, ein möglichst selbstständiges und selbstbestimmtes Leben führen zu können. Hierfür werden Sie angeleitet, Ihre Fähigkeiten zu erhalten oder wiederzuerlangen. Dazu gehört, dass Ihre Bewegungs-

fähigkeit und Ihr Bedürfnis, sich zu bewegen, unterstützt und gefördert werden, es sei denn, medizinische Gründe sprechen dagegen. Zudem haben Sie Anspruch auf Unterstützung, um an Hilfsmittel zu gelangen, die zu mehr Selbstständigkeit beitragen, zum Beispiel um alleine gehen oder selbstständig essen und trinken zu können.

Bedürfnisgerechte Ernährung

Sie können erwarten, dass Ihre Vorlieben und Abneigungen beim Essen und Trinken beachtet werden. Die Speisen müssen Ihren Bedürfnissen entsprechend ausreichend, altersgerecht und gesundheitsförderlich angeboten werden. Sie sollten auch appetitanregend angerichtet werden. Sie können erwarten, dass Ihnen Mahlzeiten auf Wunsch auch außerhalb der regulären Essenszeiten bereitgestellt werden. Zwischenmahlzeiten und Getränke sollten Ihnen jederzeit zur Verfügung stehen. Besonders wenn Sie immobil sind, können Sie erwarten, dass Lebensmittel in Ihre Nähe gestellt werden, damit Sie jederzeit etwas trinken und essen können. Sofern Sie Hilfe beim Essen und Trinken benötigen, haben Sie Anspruch darauf, dass man Ihnen die von Ihnen gewünschte Menge in der von Ihnen dafür benötigten Zeit darreicht. Bei Ernährungsproblemen müssen anerkannte medizinische und ethisch-rechtliche Richtlinien zum Umgang hiermit beachtet werden. Eine künstliche Ernährung über eine Sonde oder eine Infusion darf nur mit Ihrer Zustimmung bzw. mit Zustimmung der Person erfolgen, die Sie bevollmächtigt haben oder Sie rechtlich vertritt.

Fachgerechte Linderung von Beschwerden

Sie haben das Recht auf fachgerechte Behandlung und bestmögliche Linderung belastender Beschwerden wie akute und chronische Schmerzen, Atemnot und Übelkeit. Dazu gehört, dass im Rahmen Ihrer Pflege, Betreuung und Behandlung Anzeichen dafür erkannt und angemessene Therapien durchgeführt und gegebenenfalls koordiniert werden. Das schließt auch die fachärztliche Versorgung ein.

Kommunikation und Kooperation

Alle an Ihrer Pflege, Betreuung und Behandlung Beteiligten sollten in Ihrem Interesse miteinander kommunizieren, kooperieren und ihre Leistungen eng aufeinander abstimmen. Das bedeutet zum Beispiel, dass Informationen, die für Ihre Pflege, Betreuung und Behandlung

relevant sind, untereinander ausgetauscht werden. Dabei müssen die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet werden. Ihre Daten dürfen nur weitergeleitet werden, wenn Sie dem zugestimmt haben.

Zusammenarbeit mit Angehörigen und ehrenamtlich Helfenden

Sie können erwarten, dass Ihnen nahestehende Personen sowie ehrenamtlich Helfende in Ihre Pflege, Betreuung und Behandlung einbezogen werden – soweit Sie dies wünschen. Das bedeutet zum Beispiel, dass die von Ihnen benannten Personen über Maßnahmen und Veränderungen informiert werden, die Ihre Pflege und Gesundheit betreffen, und in Entscheidungen sowie entsprechende Beratungsgespräche einbezogen werden. Die Erfahrungen und Vorstellungen Ihrer pflegenden Angehörigen sind vom verantwortlichen Personal aufzunehmen und zu respektieren, solange Ihre Bedürfnisse dabei beachtet werden und die erforderliche Versorgung gewährleistet ist.

Reaktion auf Beschwerden

Sie haben das Recht, sich zu beschweren.[3] Sie können erwarten, dass die Leitung und das Personal schnell und einfühlsam auf Ihre Kritik und Anregungen reagieren und diese auf Wunsch vertraulich behandeln. Niemand darf Sie aufgrund Ihrer Beschwerde benachteiligen oder schlechter behandeln. Sie haben Anspruch darauf, zeitnah Informationen darüber zu erhalten, was aufgrund der Beschwerde geschehen ist oder geschehen wird.

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.

Umfassende, individuelle Beratung

Sie haben das Recht auf fachlich kompetente, umfassende, unabhängige und individuelle Beratung und Aufklärung über Ansprüche und Angebote zur Pflege,

[3] Weitere Informationen zu Kritik und Beschwerden finden Sie im Anhang.

Betreuung und Behandlung. Dazu gehören auch Informationen über Möglichkeiten des Wohnens und der Anpassung des Wohnraums. Sie können sich außerdem beraten lassen, welche Entlastungsangebote für Ihre pflegenden Angehörigen zur Verfügung stehen, zum Beispiel Kurzzeit- oder Verhinderungspflege, Auszeiten zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege sowie zur Sterbebegleitung. Sie können erwarten, dass die Beratung Sie unterstützt, sich bei der Bewältigung der Pflegebedürftigkeit so gut wie möglich selbst zu helfen, selbstbestimmt über die Pflege zu entscheiden, Gesundheitsproblemen vorzubeugen und die Versorgung für Sie bestmöglich zu organisieren. Die Beratung soll sich nach Ihrer Lebenssituation, Ihrem Umfeld und Ihren Wertvorstellungen richten. Die Ziele der Beratung sollten mit Ihnen abgestimmt werden.

Wahl des Beraters

Sie können erwarten, dass Ihnen eine für Sie zuständige Ansprechperson für die Beratung benannt wird. Sie können diese auf Wunsch wechseln oder auch einen anderen Anbieter nutzen.

Anleitung pflegender Angehöriger

Ihre pflegenden Angehörigen haben Anspruch auf kostenfreie Anleitung und Schulung zur Pflege, um Sie so kompetent und sachgerecht wie möglich versorgen zu können.

Transparenz über Kosten und Leistungen

Sie haben das Recht auf umfassende und verständliche Informationen über Leistungen, Qualität und Preise von professionellen Pflegeangeboten. Es muss auch klar erkennbar sein, welche Kosten von der Pflegekasse bzw. der privaten Pflegeversicherung übernommen werden. Die im Pflege- oder Wohn- und Betreuungsvertrag individuell vereinbarten Leistungen und Entgelte sind verbindlich. Daher müssen Sie vor Abschluss oder einer Änderung des Vertrages umfassend über dessen Inhalte sowie die Möglichkeit zukünftiger Änderungen informiert werden. Dazu gehört auch, dass man Ihnen das Leistungsspektrum mit Preisangaben, ein Vertragsmuster und gegebenenfalls eine Hausordnung vorab zur Verfügung stellt.

Medizinische und pflegerische Aufklärung und Beratung

Zu Ihrem Recht auf Information und Aufklärung gehört, dass mit Ihnen offen, verständlich und einfühlsam über Diagnosen sowie medizinische, pflegerische und therapeutische Maßnahmen, mögliche Risiken und Alternativen gesprochen wird. Sie haben auch das Recht, verständlich und umfassend über Wirkungen, Neben- und Wechselwirkungen von Medikamenten aufgeklärt zu werden. Das gilt auch für Ihre Mitwirkung an Forschungsvorhaben. Sie haben das Recht, vor Behandlungen, deren Wirksamkeit und Sicherheit nicht wissenschaftlich begründet sind, umfassend über Durchführungsbedingungen, Nutzen, Risiken und Alternativen aufgeklärt zu werden. Wenn Sie sich nicht beteiligen wollen, dürfen Ihnen keine Nachteile entstehen. Sollten Sie selbst nicht in der Lage sein, zu entscheiden, ist in jedem Einzelfall die Zustimmung der Person einzuholen, die Sie bevollmächtigt haben oder Sie rechtlich vertritt. Diese darf aber nur zustimmen, wenn zu erwarten ist, dass die Mitwirkung an dem Forschungsvorhaben für Ihre Gesundheit förderlich ist.

Einsicht in Dokumente

Sie müssen jederzeit Sie betreffende pflegerelevante oder medizinische Unterlagen einsehen und Kopien anfertigen lassen können. Dieses Recht gilt auch für Personen, die Sie dazu ermächtigt haben oder Sie rechtlich vertreten.

Artikel 6: Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft

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

Respektvoller Umgang

Sie haben das Recht, dass Ihnen mit Wertschätzung und Respekt begegnet wird. Dazu gehört auch, dass Sie stets mit Ihrem Namen angesprochen werden.

Beachtung von Bedürfnissen und Erfordernissen zur Verständigung

Sie können erwarten, dass Ihre Bedürfnisse und Erfordernisse zur Kommunikation wie langsames und deutliches Sprechen oder Gestikulieren berücksichtigt werden und gegebenenfalls eine Sprach-Übersetzung einbezogen wird. Falls Sie Hilfsmittel wie Hörgeräte oder Schreibhilfen benötigen, können Sie erwarten, dass Ihnen geholfen wird, diese zu beschaffen und sachgerecht zu benutzen.

Teilhabe am gesellschaftlichen Leben

Sie haben das Recht, Ihren Alltag so zu gestalten, wie es Ihren Interessen und Fähigkeiten entspricht, und am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Dazu gehört auch die Möglichkeit, sich entsprechend beruflich oder ehrenamtlich zu engagieren. Zudem haben Sie Anspruch auf freien Zugang zu Informations- und Bildungsangeboten, einschließlich Politik, Zeitgeschehen und Kultur. Hierfür können Sie Unterstützung erwarten. Pflegende und betreuende Personen sollten gemeinsam mit Ihnen oder den Personen, die Sie vertreten, nach Möglichkeiten suchen, wie Ihr Alltag strukturiert und entsprechend Ihren Wünschen und Bedürfnissen nach Beschäftigung und gesellschaftlicher Teilhabe gestaltet werden kann. Zugleich muss aber auch Ihr Wunsch respektiert werden, Angebote zur Tagesgestaltung und Teilhabe nicht zu nutzen.

Mitsprache in Einrichtungen

Wenn Sie in einer Einrichtung leben, haben Sie das Recht, selbst oder über Mitwirkungsgremien wie den Bewohnerbeirat auf Entscheidungen, die das Leben in der Einrichtung betreffen, Einfluss zu nehmen, zum Beispiel bei der Erstellung des Speiseplans oder der Freizeitgestaltung. Ferner haben Sie das Recht, sich über die Bewohnervertretung an der Vorbereitung von betrieblichen Maßnahmen zu beteiligen. Die Leitung der Einrichtung und die Bewohnervertretung müssen Sie über Ihre Mitsprache- und Beteiligungsrechte informieren.

Beteiligung an allgemeinen politischen Wahlen

Sie haben das Recht, Ihre Mitwirkungsrechte als Bürgerin oder Bürger wahrzunehmen, vor allem an den allgemeinen politischen Wahlen teilzunehmen. Bei körperlichen Beeinträchtigungen können Sie sich bei den Wahlen von einer von Ihnen benannten Person unterstützen lassen und/oder per Briefwahl wählen. Diese Person ist verpflichtet, Ihre Entscheidungsfreiheit zu gewährleisten und Ihre Wahlentscheidung geheim zu halten.

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.

Kultursensible Pflege, Betreuung und Behandlung

Sie können erwarten, dass Ihre kulturellen, weltanschaulichen und religiösen Werte, Gewohnheiten und Bedürfnisse bei der Pflege, Betreuung und Behandlung im Sinne einer kultursensiblen Pflege so weit wie möglich berücksichtigt werden. Sofern Sie Rituale oder religiöse Handlungen wie Beten, Fasten oder Waschungen ausüben möchten, sollten Sie die erforderliche Unterstützung dafür erhalten. Wenn Sie dies wünschen, sollte eine Person hinzugezogen werden, die Ihre Religionsgemeinschaft oder Ihre Weltanschauung vertritt.

Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

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

Individuelle Sterbebegleitung

Sie haben das Recht auf individuelle Sterbebegleitung. Sie können erwarten, dass an Ihrem Lebensende alles getan wird, um den Sterbeprozess Ihren Wünschen entsprechend für Sie so würdevoll und erträglich wie möglich zu gestalten. Dazu gehört, dass wirkungsvolle Maßnahmen und Mittel gegen Schmerzen und andere belastende Symptome angewendet werden. Außerdem sollte Ihnen psychologische oder seelsorgerische Sterbebegleitung vermittelt werden, wenn Sie das wünschen. Sie können erwarten, dass alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, damit Sie in einer Umgebung sterben können, die Ihren Vorstellungen am ehesten entspricht. Das gilt unabhängig davon, ob Sie Ihre letzte Lebenszeit in einer Privatwohnung oder einer Einrichtung verbringen.

Unterstützung von Angehörigen

Sie können erwarten, dass Ärztinnen, Ärzte und Pflegende – soweit Sie dies wünschen – Ihnen nahestehende Personen in die Sterbebegleitung einbeziehen und dabei professionell unterstützen.

Selbstbestimmung am Lebensende

Sie haben das Recht, selbst darüber zu bestimmen, ob und in welchem Ausmaß eine Behandlung oder lebensverlängernde Maßnahmen angesichts des nahenden Todes begonnen, fortgeführt oder unterlassen werden. Allerdings darf niemand Ihr Sterben herbeiführen, auch wenn Sie ausdrücklich danach verlangen. Sie haben Anspruch darauf, dass Ihre Vorausverfügungen beachtet werden, wenn Sie Ihren Willen nicht mehr äußern können.[4]

Respekt gegenüber Verstorbenen

Auch Verstorbene haben das Recht, mit Respekt behandelt zu werden. Sie können erwarten, dass Personen, die Ihnen nahestehen, ausreichend Zeit gegeben wird, um Abschied zu nehmen. Sie haben auch das Recht, im Voraus zu bestimmen, wie Sie nach Ihrem Tod behandelt werden und wie mit Ihrem Leichnam umgegangen werden soll. Das betrifft beispielsweise die Aufbahrung, die Art der Bestattung oder ob Ihr Körper wissenschaftlichen Zwecken zur Verfügung gestellt werden soll. Auch über die Organspende können Sie bestimmen, zum Beispiel mit einem Organspendeausweis.

4 Weitere Informationen zu Vollmachten und Vorausverfügungen finden Sie im Anhang.

Anhang

Beratung und Information

Beratungsstellen

Beratung zur Pflege bieten zum Beispiel Pflegekassen, Pflegestützpunkte, compass private pflegeberatung, kommunale Einrichtungen, ambulante Pflegedienste oder Einrichtungen der Wohlfahrtspflege an. Hier können Sie sich zum Beispiel über die Angebote in der Region, in der Sie leben möchten, und die Kosten informieren. Zudem erhalten Sie Beratung dazu, wie Ihre Wünsche für die Pflege umgesetzt werden können.

Pflegekassen sowie zuständige staatliche Stellen und an der Versorgung Beteiligte sind verpflichtet – neben den eigenen Beratungs- und Hilfsangeboten – über Möglichkeiten weiterer Beratung und Hilfe zu informieren. Auch private Pflegeversicherungen halten Informationen bereit.

Informationsportal Wege zur Pflege und Pflegetelefon

www.wege-zur-pflege.de

Rund um das Thema Pflege informiert auch das Onlineportal www.wege-zur-pflege.de des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Hier erhalten Sie zum Beispiel Informationen zu Möglichkeiten der Beratung und Unterstützung, zu rechtlichen und finanziellen Ansprüchen, zu Pflegeunterstützungsgeld, Pflegezeit und Familienpflegezeit. Die Expertinnen und Experten des Pflegetelefons beantworten alle Fragen rund um die Pflege, bieten individuelle Hilfe und beraten auch in kritischen und belastenden Situationen. Außerdem erhalten Sie Informationen über Beratungs- und Hilfsangebote in Ihrer Nähe. Die Gespräche sind anonym und vertraulich. Das Pflegetelefon erreichen Sie Montag bis Donnerstag von 9 bis 18 Uhr unter 030 20 17 91-31.

Aktuelle Informationen des Bundesministeriums für Gesundheit zum Thema Pflege finden Sie unter www.bundesgesundheitsministerium.de/pflege. Weitere Hinweise und Erläuterungen zur Pflege, Berichte aus dem Pflegealltag und Serviceangebote stellt das Bundesministerium für Gesundheit unter www.pflegestaerkungsgesetz.de zur Verfügung. Darüber hinaus beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons in Rostock Ihre Fragen zu Pflege, Gesundheit und Prävention.

www.bundesgesundheitsministerium.de/pflege

www.pflegestaerkungsgesetz.de

Das Bürgertelefon, das vom Bundesministerium für Gesundheit beauftragt ist, erreichen Sie Montag bis Donnerstag von 8 bis 18 Uhr, am Freitag von 8 bis 12 Uhr unter folgenden Nummern:

- Bürgertelefon zur Krankenversicherung
  030 3 40 60 66-01
- Bürgertelefon zur Pflegeversicherung
  030 3 40 60 66-02
- Bürgertelefon zur gesundheitlichen Prävention
  030 3 40 60 66-03
- Beratungsservice für Gehörlose und Hörgeschädigte
  030 3 40 60 66-07 Telefax
  030 3 40 60 66-08 ISDN-Bildtelefon
  info.gehoerlos@bmg.bund.de

Das Bürgertelefon wird von dem Kommunikationscenter Telemark Rostock betrieben, das personenbezogene Daten nur im Rahmen der vom Bundesdatenschutzgesetz vorgegebenen Grenzen erhebt, verarbeitet und nutzt. Weiterführende Informationen finden Sie auf der Website: **www.bundesgesundheitsministerium.de/service/buergertelefon**

Auswahl einer Einrichtung

Um die Auswahl einer Einrichtung zu erleichtern, können Sie sich bei einem Besuch einen Eindruck verschaffen. Dies ist auch in Form von Probewohnen in den infrage kommenden Einrichtungen möglich, allerdings in der Regel kostenpflichtig.

Kritik und Beschwerden

Wenn Ihre Beschwerden von dem verantwortlichen Personal der Pflegeanbieter nicht ernst genommen und die Probleme nicht abgestellt werden, können Sie sich an die Pflegekasse bzw. die private Pflegeversicherung wenden. Sie haben Interesse daran, dass die von ihnen finanzierten Leistungen ordnungs- und vertragsgemäß umgesetzt werden, und werden einer Beschwerde daher

nachgehen. Beschwerden können auch an den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) sowie den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung gerichtet werden. Sie prüfen die Qualität der Dienste und Einrichtungen regelmäßig, aber auch dann, wenn eine Beschwerde eingereicht wird. Außerdem gibt es auf Länderebene Aufsichtsbehörden, die Pflegeanbieter überwachen, die sogenannte Heimaufsicht. Daneben existieren mancherorts kommunale Beschwerdestellen oder Ombudsleute. Auch regionale und überregionale Initiativen von Sozial- oder Wohlfahrtsverbänden bieten Anlaufstellen für Beschwerden über Pflege an. Beschwerdestellen finden Sie zum Beispiel auch über die Datenbank des ZQP: www.zqp.de/beratungsdatenbank.

www.zqp.de/beratungs-datenbank

Vollmachten und Verfügungen

Für den Fall, dass Sie selbst nicht mehr entscheiden können, haben Sie die Möglichkeit, Ihren Willen vorab in Vollmachten und Verfügungen festzuhalten. Sie können darin festlegen, was getan oder unterlassen werden soll und wer stellvertretend für Sie entscheiden oder handeln soll. Vorsorgevollmachten und Patientenverfügungen sind in allen Stadien einer Erkrankung oder des Sterbens verbindlich. Sie müssen schriftlich abgefasst werden. Außerdem sind Datum und Unterschrift erforderlich.

Wenn Sie keine Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung erstellt haben oder Ihr Wille darin nicht eindeutig erkennbar ist, muss Ihr mutmaßlicher Wille erforscht werden. Dies geschieht anhand Ihrer früher geäußerten Wünsche. Auch Personen, die Ihnen nahestehen oder Sie bisher betreut haben, werden befragt. Daran beurteilt sich dann die Zulässigkeit ärztlicher Behandlungen oder pflegerischer Maßnahmen.

Vorsorgevollmacht

Mit einer Vorsorgevollmacht bestimmen Sie, wer für Sie entscheiden oder handeln soll, falls Sie selbst nicht mehr dazu in der Lage sind. Sie sollten diese Person oder Per-

sonen darüber informieren und Ihre Wünsche und Vorstellungen über Art und Umfang der Bevollmächtigung besprechen. Grundsätzlich sollten Verfügungen möglichst genau festlegen, wozu sie im Einzelnen ermächtigen. Die Vorsorgevollmacht kann sich auf die Wahrnehmung bestimmter einzelner oder auch aller Angelegenheiten beziehen. Sie gibt Ihnen die Möglichkeit, die Bestellung einer Betreuerin oder eines Betreuers durch das Betreuungsgericht zu vermeiden. Sie sollten aber nur eine Person bevollmächtigen, der Sie uneingeschränkt vertrauen und von der Sie überzeugt sind, dass sie nur in Ihrem Sinne handeln wird.

Betreuungsverfügung

Mit der Betreuungsverfügung bestimmen Sie, wer für Ihre rechtliche Betreuung durch das Vormundschaftsgericht bestellt werden soll, falls dies für Sie erforderlich werden sollte. Sie können auch festlegen, wer auf keinen Fall dafür in Frage kommt. Möglich ist auch, konkrete Vorgaben zu machen, zum Beispiel von wem, wo und wie Sie gepflegt werden wollen. Die Betreuungsverfügung kann auch mit einer Vorsorgevollmacht verbunden werden und würde dann zur Geltung kommen, wenn die Vorsorgevollmacht – aus welchen Gründen auch immer – nicht wirksam ist.

Patientenverfügung

In einer Patientenverfügung können Sie festlegen, ob Sie in bestimmte medizinische Maßnahmen einwilligen oder sie untersagen. Sie sollte auch möglichst genaue Vorgaben zu Ihren Wünschen für ärztliche und pflegerische Behandlungen sowie für ein würdevolles Sterben enthalten. Der Arzt hat dann zu prüfen, ob Ihre Festlegung auf die aktuelle Lebens- und Behandlungssituation zutrifft. Ist dies der Fall, hat er die Patientenverfügung unmittelbar umzusetzen. Mit der Patientenverfügung können Sie auch bestimmen, wer für Sie in eine ärztliche Behandlung einwilligen oder Ihren zuvor festgelegten Willen durchsetzen soll, wenn Sie dies nicht mehr selbst können. Ihre Festlegungen binden Behandlungsteam, Bevollmächtigte sowie Betreuerinnen 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 es ratsam,

dass Sie Ihre Patientenverfügung in Abständen von beispielsweise einem Jahr immer wieder daraufhin überprüfen, ob Ihr niedergeschriebener Wille noch aktuell ist. Falls ja, sollten Sie das mit einem entsprechenden Vermerk dokumentieren; falls nein, sollten Sie die entsprechenden Passagen abändern. So ist es für die Personen, die in Ihrem Interesse handeln möchten, leichter feststellbar, ob Ihr vorab geäußerter Wille der konkret vorliegenden Situation entspricht und von der Fortgeltung der schriftlichen Verfügungen ausgegangen werden kann. Zudem ist es ratsam, mit dem Pflegeanbieter über die Wünsche zur medizinisch-pflegerischen, psychosozialen und seelsorgerischen Versorgung in der letzten Lebensphase zu sprechen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Vollmachten und Verfügungen erhalten Sie zum Beispiel beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, bei den Gesundheitsbehörden, den Kranken- und Pflegekassen, den Verbraucherorganisationen, den Ärztekammern, Kirchen, Patientenorganisationen, Betreuungsbehörden und -vereinen oder Wohlfahrtsverbänden. Sie sollten sich dazu auch individuell beraten lassen. Beim Erstellen von Vorausverfügungen sind Anwälte und Notare kostenpflichtig behilflich.

Diese Broschüren können Sie unter folgender Adresse bestellen:
Publikationsversand
der Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock
E-Mail: publikationen@
bundesregierung.de
Tel.: 030 1 82 72 27 21
Fax: 030 1 81 02 72 27 21

Die Broschüre „Patientenverfügung“ des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz bündelt die wichtigsten Informationen über die Patientenverfügung und soll denjenigen helfen, die eine Patientenverfügung treffen wollen.

Die Broschüre „Betreuungsrecht“ des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz informiert über die Grundzüge des Betreuungsrechts sowie über die Vorsorgevollmacht und enthält dazugehörige Formulare.

Der „Ratgeber für Patientenrechte“ des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, des Bundesministeriums für Gesundheit und des Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Patientinnen und Patienten bietet eine verständliche Darstellung und Erläuterung der Rechte von Patientinnen und Patienten.

Impressum

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung;
sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:
Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
Referat Öffentlichkeitsarbeit
11018 Berlin
www.bmfsfj.de

Zertifikat seit 2003
audit berufundfamilie

Bundesministerium
für Gesundheit
11055 Berlin
www.bmg.bund.de

Bezugsstelle:
Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock
Tel.: 030 182722721
Fax: 030 18102722721
Gebärdentelefon: gebaerdentelefon@sip.bundesregierung.de
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
www.bmfsfj.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 030 20179130
Montag–Donnerstag: 9–18 Uhr
Fax: 030 18555-4400
E-Mail: info@bmfsfjservice.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115*

Artikelnummer: 3BR06
Stand: Februar 2020, 14. Auflage
Gestaltung: www.zweiband.de
Druck: MKL Druck GmbH & Co. KG, Ostbevern

* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 zur Verfügung. In den teilnehmenden Regionen erreichen Sie die 115 von Montag bis Freitag zwischen 8–18 Uhr. Die 115 ist sowohl aus dem Festnetz als auch aus vielen Mobilfunknetzen zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Gehörlose haben die Möglichkeit, über die SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de Informationen zu erhalten. Ob in Ihrer Region die 115 erreichbar ist und weitere Informationen zur einheitlichen Behördenrufnummer finden Sie unter http://www.d115.de.


Engagement
Familie
Ältere Menschen
Gleichstellung
Kinder und Jugend