

## Rechte Pflegebedürftiger: Was man wissen sollte und was man erwarten kann

**Der neue ZQP-EINBLICK „Rechte pflegebedürftiger Menschen“ fasst zusammen, was würdevolle Pflege ausmacht und zeigt zehn Merkmale guter Pflege sowie Rechte pflegebedürftiger Menschen auf.**

Berlin, 2. Mai 2022. Pflegebedürftige Menschen haben das Recht auf eine gute, würdevolle Pflege. Doch entscheidend für sie und ihre Angehörigen ist die Frage, ob und wie dieses Recht im konkreten Fall gewahrt wird. Eine Antwort darauf ist jedoch nicht immer einfach, denn Pflegebedürftige, Angehörige, Pflegenden und Ärztinnen oder Ärzte können eine Situation durchaus unterschiedlich bewerten. Allerdings ist gute Pflege nicht allein persönliche Ansichtssache, sondern weist verschiedene, nachvollziehbare Merkmale auf, die sich zum Beispiel aus Gesetzen oder fachlichen Leitlinien und Standards ergeben. Pflegebedürftige Menschen können erwarten, dass diese bei der Pflege beachtet werden. Um ihnen und ihren Angehörigen, Orientierung zu Merkmalen guter professioneller Pflege und ihren Rechten in der Praxis geben, hat das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) in seinem neuen EINBLICK „Rechte pflegebedürftiger Menschen“ dies in zehn Punkten zusammengefasst.

„Die Rechte pflegebedürftiger Menschen – und damit auch ihre Position als Verbraucherinnen und Verbraucher – sind in den letzten Jahren nach und nach gestärkt und ihre Ansprüche ausgeweitet worden. Ziel muss es sein, diese Rechte bekannter zu machen und pflegebedürftige Menschen oder ihre Vertreterinnen und Vertreter in die Lage zu versetzen, die Situation zu beurteilen und ihre Rechte nötigenfalls einfordern zu können. Der neue ZQP-EINBLICK kann dazu einen Beitrag leisten“, sagt Daniela Sulmann, Pflegefachfrau und Geschäftsleiterin für Interventionsentwicklung und Praxistransfer des ZQP. Die derzeitige Situation in der Langzeitpflege zeige, worauf Expertinnen und Experten schon lange hinweisen, dass nämlich mit einer Ausweitung von Ansprüchen und Rechten kein Automatismus für bessere Pflege verbunden sei, so Sulmann weiter.

Der neue ZQP-Kurzratgeber fasst prägnant zusammen, was man zum Thema gute, würdevolle Pflege wissen sollte – beispielsweise, was sie bedeutet und auf welchen Grundwerten sie beruht. So sind Ziele etwa Wohlbefinden, Gesundheit und Sicherheit pflegebedürftiger Menschen. Gute Pflege soll dazu beitragen, möglichst selbstbestimmt und selbstständig leben zu können. „Es darf in der Pflege nicht zu Bevormundung oder Zwang kommen. Selbst wenn pflegebedürftige Menschen sich nicht mitteilen können, muss nach ihrem Willen gehandelt werden. Dafür sollten alle an der Pflege beteiligten Personen sorgen“, erklärt Sulmann. Den Willen könne man vorab zum Beispiel in einer schriftlichen Verfügung festlegen, etwa der Patientenverfügung oder der Vorsorgevollmacht, so die Pflegeexpertin.

Zudem gibt der EINBLICK einen Überblick, welche Grundlagendokumente relevant sind. Dazu gehört unter anderem die deutsche Pflege-Charta; sie ist das zentrale Grundsatzdokument für eine gute, würdevolle Pflege und erläutert konkret, wie sich die Rechte im Alltag pflegebedürftiger Menschen widerspiegeln sollten. Überdies erfährt man, an welche Stellen sich pflegebedürftige Menschen bei Kritik zur Pflege richten können. „Grundsätzlich gilt: Insbesondere, wenn die professionelle pflegerische Versorgung hinter dem fachlich Erwartbaren zurückbleibt, besteht die Möglichkeit zu Fragen, Kritik oder zur Beschwerde“, sagt Daniela Sulmann. Auch Beschwerden sollten zunächst beim Pflegeanbieter angebracht werden. Dort muss der Umgang mit Beschwerden und Fehlern klar geregelt sein. Wichtig ist dabei nicht zuletzt, dass angemessen und konstruktiv auf Kritik reagiert wird und etwaige Mängel zeitnah abgestellt werden.

Der werbefreie Kurzratgeber kann unentgeltlich über die Webseite des ZQP bestellt oder als PDF-Datei heruntergeladen werden: [www.zqp.de/bestellen](http://www.zqp.de/bestellen).

**Pressekontakt:** Torben Lenz, Tel.: 030-275 93 95 15, E-Mail: [torben.lenz@zqp.de](mailto:torben.lenz@zqp.de)