



Rechte pflegebedürftiger Menschen



Jeder Mensch hat das Recht auf eine gute, würdevolle Pflege.

Die Grundlagen guter Pflege sind in rechtlichen Dokumenten sowie fachlichen und ethischen Leitlinien festgehalten, zum Beispiel:

- Elftes Sozialgesetzbuch (SGB XI), Fünftes Sozialgesetzbuch (SGB V)
- Qualitätsprüfungsrichtlinien für Dienste und Einrichtungen
- Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)
- Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta)

Gute Pflege hat klare Merkmale.

Pflegebedürftige, Angehörige, Pflegenden oder Ärzte bewerten die Pflege vielleicht unterschiedlich. Gute Pflege heißt in jedem Fall, aktuelles Fachwissen so anzuwenden, dass den Erwartungen des pflegebedürftigen Menschen entsprochen wird. Dies kann nur in respektvollem Austausch und gut koordiniertem Miteinander zwischen allen an der Pflege Beteiligten geschehen.

Für gute Pflege gibt es Merkmale, die sich nachvollziehen lassen. Was konkret eine gute, würdevolle Versorgung pflegebedürftiger Menschen ausmacht, steht in der Pflege-Charta. Merkmale für eine fachlich richtige Pflege sind zum Beispiel im ZQP-Ratgeber „Ambulante Pflege – Gute professionelle Pflege erkennen“ beschrieben.

3,4 Mio.

pflegebedürftige Menschen leben in Deutschland.

27.000

Pflegedienste und Pflegeheime gibt es bundesweit.

Über 50 %

der Menschen, die pflegebedürftig im Sinne des Elften Sozialgesetzbuchs sind, erhalten professionelle Pflege.

Es gibt auch das Recht, Beschwerden anzubringen.

Jeder hat das Recht, professionelle Pflege zu kritisieren oder sich zu beschweren. Hier können die Beschwerden angebracht werden:

- Verantwortliches Personal des Pflegeanbieters
- Pflegekasse oder private Pflegeversicherung
- Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK)
- Prüfdienst des Verbands der privaten Krankenversicherung (QPP)
- Aufsichtsbehörden der Länder, z. B. Heimaufsicht
- Kommunale Beschwerdestellen oder Ombudsleute (mancherorts)
- Regionale und überregionale Initiativen von Sozial- oder Wohlfahrtsverbänden (mancherorts)

Adressen von Beschwerdestellen finden Sie zum Beispiel über die frei zugängliche Datenbank des ZQP:
→ www.zqp.de/beratungsdatenbank.



10 Rechte pflegebedürftiger Menschen und Merkmale guter Pflege

Gute Pflege ist ...

- 1 individuell:** Die Pflege richtet sich nach den Bedürfnissen und Wünschen der pflegebedürftigen Person. Sie kann über ihre Pflege und den Tagesablauf selbst bestimmen.
- 2 nachvollziehbar:** Die pflegebedürftige Person und ihre Angehörigen erhalten verständliche und umfassende Informationen über Möglichkeiten, Risiken und Alternativen von Pflegemaßnahmen.
- 3 respektvoll:** Die pflegebedürftige Person wird respektvoll, geduldig und zugewandt unterstützt. Privat- und Intimsphäre werden beachtet.
- 4 abwägend:** Wenn die pflegebedürftige Person ihren Willen nicht äußern kann, ist ihr wahrscheinlicher Wille zu beachten. Entscheidungen über die Pflege werden mit allen an der Pflege Beteiligten abgewogen.
- 5 diskret:** Die Pflege findet im vertrauensvollen Rahmen statt. Alle Informationen werden diskret behandelt.
- 6 fachgerecht:** Die professionell Pflegenden sind für die jeweiligen Aufgaben qualifiziert und verfügen über das notwendige aktuelle Fachwissen.
- 7 aktivierend:** Die Pflege ist aktivierend, das heißt die pflegebedürftige Person wird unterstützt, sich möglichst viel selbst helfen zu können.
- 8 sicher:** Es wird alles getan, damit die pflegebedürftige Person vor Gefahren für Leib und Seele geschützt ist, die zum Beispiel durch Vernachlässigung und andere Formen von Gewalt entstehen.
- 9 lösungsorientiert:** Fragen und Kritik von der pflegebedürftigen Person und ihren Angehörigen zur Pflege werden jederzeit offen angenommen. Gemeinsam mit ihnen wird nach Lösungen gesucht.
- 10 koordiniert:** Die zuständigen Pflegenden, Ärzte und Therapeuten stimmen sich darüber ab, wer, was, wie und wann macht.



ZQP-Ratgeber „Ambulante Pflege – Gute professionelle Pflege erkennen“

Dieser Ratgeber gibt pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen unabhängige und qualitätsgesicherte Informationen darüber, wie die professionelle Pflege zu Hause aus fachlicher Sicht sein sollte, zum Beispiel die Unterstützung bei der Körperpflege, die Verabreichung von Medikamenten oder die Betreuung von Menschen mit Demenz. Die Broschüre erhalten Sie kostenlos als PDF-Datei oder gedruckte Ausgabe über die Webseite des ZQP:

www.zqp.de/bestellen



Pflege-Charta

Die Pflege-Charta ist ein Rechkatalog für pflegebedürftige Menschen. In acht Artikeln werden allgemeine Rechte speziell für die Situation pflegebedürftiger Menschen beschrieben. Dadurch können sie und ihre Angehörigen die Versorgung besser beurteilen und ihre Rechte besser einfordern. Die Pflege-Charta kann kostenlos von der Webseite des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) heruntergeladen oder als Broschüre bestellt werden:

www.wege-zur-pflege.de

