

Rechte pflegebedürftiger Menschen

Was man wissen sollte – und was man erwarten kann



Was man wissen sollte

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

Grundwerte guter, würdevoller Pflege sind Menschlichkeit, Fürsprache und Respekt. Ziele sind Wohlbefinden, Gesundheit und Sicherheit pflegebedürftiger Menschen. Gute Pflege soll auch dazu beitragen, möglichst selbstbestimmt und selbstständig leben zu können. Daher haben pflegebedürftige Menschen zum Beispiel Anspruch auf Gesundheitsförderung und Prävention. Das gilt unabhängig vom Alter, vom Pflegegrad sowie von körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen.



Für gute Pflege gibt es Grundlagen.

Die Grundlagen guter Pflege sind in ethischen und rechtlichen Dokumenten sowie fachlichen Leitlinien und Standards festgehalten. Pflegebedürftige Menschen können erwarten, dass diese bei der professionellen Pflege beachtet werden. Dazu gehören zum Beispiel:

- Internationaler Ethikkodex für Pflegendе (ICN-Ethikkodex)
- Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta)
- Elftes und Fünftes Buch des Sozialgesetzbuchs (SGB XI und SGB V)
- Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Gute Pflege hat nachvollziehbare Merkmale.

Die Qualität der Pflege ergibt sich aus vielfältigen Faktoren. Beispielsweise sind organisatorische, fachliche und zwischenmenschliche Aspekte dabei bedeutsam. Und sie hängt vom Blickwinkel ab. Pflegebedürftige Menschen, Angehörige, Pflegendе, Ärzte oder Ärztinnen bewerten die Pflege vielleicht unterschiedlich. Aber: Es gibt nachvollziehbare Merkmale guter Pflege (→ Seite 4).

Was ist die Pflege-Charta?

Die Pflege-Charta ist ein Rechkatalog für pflegebedürftige Menschen. Die Rechte beziehen sich zum Beispiel auf Selbstbestimmung, Sicherheit und Respekt. Sie werden in der Pflege-Charta konkret und verständlich erläutert. Die Pflege-Charta hilft pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen, die Versorgung zu beurteilen und die Rechte einzufordern. Pflegenden und Institutionen dient sie als Leitfaden für eine würdevolle Pflege. Herausgeber sind das Bundesgesundheitsministerium (BMG) und das Bundesfamilienministerium (BMBFSFJ).



Entscheidend ist der Wille der pflegebedürftigen Person.

Pflegebedürftige Menschen haben das Recht, selbst über ihre Pflege und ihren Alltag zu bestimmen. Es darf nicht zu Druck, Bevormundung oder Zwang kommen. Auch wenn pflegebedürftige Menschen sich nicht mitteilen können, muss nach ihrem Willen gehandelt werden. Dafür sollten alle an der Pflege beteiligten Personen sorgen.

Den Willen kann man vorab in schriftlichen Verfügungen festlegen, etwa für den Fall einer Demenz. Informationen und Vorlagen zu Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung gibt es beispielsweise auf der Webseite des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz: www.bmju.de. Örtliche Stellen beraten bei der Erstellung (→ Seite 4).



Die Rechte können an Grenzen stoßen.

Je nach Pflegebedarf können Rechte nicht immer vollständig gewährleistet werden, beispielsweise das Recht auf Intimsphäre. Sie haben ihre Grenzen dort, wo die Rechte anderer berührt oder verletzt werden.



Es gibt Möglichkeiten, sich über die Pflege zu beschweren.

Pflegebedürftige Menschen können erwarten, dass professionelle Pflegeanbieter schnell und wirksam auf Kritik reagieren. Der Umgang mit Beschwerden und Fehlern sollte klar geregelt sein. Beschwerden können außerdem bei anderen Stellen angebracht werden:

- Pflegekasse oder private Pflegeversicherung
- Medizinischer Dienst (MD)
- Prüfdienst des Verbands der Privaten Krankenversicherung (Careproof)
- Aufsichtsbehörden der Länder, z. B. Heimaufsicht
- kommunale Beschwerdestellen oder Ombudsleute (mancherorts)
- regionale und überregionale Initiativen von Sozial- oder Wohlfahrtsverbänden (mancherorts)

Was man erwarten kann

10 Rechte pflegebedürftiger Menschen und Merkmale guter professioneller Pflege

1 Selbstbestimmung

Die Pflege richtet sich nach dem Willen und den Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person. Ihr Recht auf Selbstbestimmung wird respektiert.

2 Information

Die pflegebedürftige Person erhält verständliche und ausführliche Informationen zur Pflege. Sie wird unterstützt, mit der Pflegesituation umzugehen und hierzu Entscheidungen zu treffen.

3 Fachgerechte Pflege

Die professionell Pflegenden führen die Pflege fachlich korrekt durch. Sie sind für ihre Aufgaben qualifiziert und haben das notwendige aktuelle Fachwissen.

4 Sicherheit

Gesundheitlichen Gefahren in Zusammenhang mit der Pflege wird bestmöglich vorgebeugt. Das betrifft zum Beispiel Gefahren durch falsche Medikation, schlechte Hygiene, Vernachlässigung und andere Gewaltformen. Freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) werden vermieden.

5 Respekt

Der Umgang ist respektvoll, geduldig und zugewandt. Privat- und Intimsphäre werden so weit wie möglich beachtet.

6 Selbstständigkeit

Die pflegebedürftige Person wird unterstützt, möglichst unabhängig von der Hilfe anderer zu sein. Dazu werden ihre Alltagsfähigkeiten gezielt gefördert.

7 Prävention

Die Gesundheit der pflegebedürftigen Person wird gefördert und geschützt. Sie erhält dafür zum Beispiel Angebote zur Bewegung, geistigen Aktivität und sozialen Teilhabe.

8 Verlässlichkeit

Vereinbarte Leistungen werden verbindlich und zuverlässig umgesetzt. Alle an der Pflege Beteiligten stimmen sich ab, wer was, wie und wann macht.

9 Diskretion

Die Pflege findet im vertrauensvollen Rahmen statt. Persönliche Informationen werden diskret behandelt. Sie werden nur weitergegeben, wenn die pflegebedürftige Person einverstanden ist.

10 Beschwerde

Die pflegebedürftige Person kann nachteilsfrei Kritik und Beschwerden zur Pflege anbringen. Sie wird zeitnah informiert, was daraus folgt oder erfolgt ist.

Weitere Informationen zu Rechten pflegebedürftiger Menschen und zur Pflege-Charta sowie Kurzfilme: www.zqp.de/thema/rechte-pflegebeduerftiger-menschen

ZQP-Ratgeber „Gute professionelle Pflege erkennen“ mit Merkmalen fachlich richtiger Pflege: www.zqp.de/ratgeber

ZQP-Datenbank zur Suche nach Beratung und Beschwerdestellen: www.zqp.de/beratung-pflege