



# Häusliche Pflege

Was tun bei Pflegefehlern,  
Abrechnungsmanipulation und Gewalt?

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

### **Autoren**

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

Frank Keller, Katrin Krüger (Techniker Krankenkasse)

Stephan Fritsch Krohn (BARMER)

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

### **Überarbeitung für Berlin**

Claudia Groth (Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung Berlin)

Bezug dieser Broschüre über die Senatsverwaltung  
für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung

Tel.: 030/9028 2875

E Mail: [pressestelle@sengpg.berlin.de](mailto:pressestelle@sengpg.berlin.de)

Download der Broschüre unter  
[www.berlin.de/sen/gesundheit/service/publikationen/](http://www.berlin.de/sen/gesundheit/service/publikationen/)

## Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die meisten Menschen wollen, wenn sie pflegebedürftig werden, in der vertrauten Umgebung zu Hause versorgt werden. Gemäß dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ sind die Leistungen der Pflegekassen sowie die Vorgaben der Politik darauf ausgerichtet, dass diesem Wunsch in der Regel entsprochen werden kann.

Rund ein Viertel der Pflegebedürftigen in Berlin nimmt für die häusliche Pflege Leistungen ambulanter Pflegedienste in Anspruch, das sind über 38.000 Menschen. In den meisten Fällen spielt sich das Miteinander aus Pflegebedürftigen, pflegenden Angehörigen und professionellen Pflegekräften gut ein. Wir haben in Berlin Pflegedienste, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich mit großem Engagement für die Gesundheit und das Wohl der Pflegebedürftigen einsetzen.

Doch was tun, wenn ein vertrauensvolles Miteinander in der häuslichen Pflege gestört ist?

Häusliche Pflege geschieht im Privaten, abseits der öffentlichen Wahrnehmung. Unregelmäßigkeiten und Fehlverhalten sind dort deutlich schwerer zu erkennen und nachzuweisen als zum Beispiel in der stationären Pflege. Dort, wo Men-



*Susanne Hertzner*

**Susanne Hertzner**  
Techniker Krankenkasse  
Leiterin der Landesvertretung  
Berlin/Brandenburg



*Gabriela Leyh*

**Gabriela Leyh**  
Landesgeschäftsführerin der BARMER  
Berlin/Brandenburg



*Dilek Kalayci*

**Dilek Kalayci**  
Senatorin für Gesundheit, Pflege  
und Gleichstellung

schen auf engstem Raum miteinander umgehen, wo Abhängigkeiten und Ungleichheiten bestehen, kann es zu Fehlverhalten kommen. Dies gilt nicht nur

für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegediensten, sondern auch für Angehörige und die Pflegebedürftigen selbst.

Diese Broschüre wendet sich an Pflegebedürftige, pflegende Angehörige und Pflegekräfte. Anhand von Fallbeispielen und mit konkreten Tipps möchten wir Sie informieren, was Sie in Fällen von Pflegefehlern, Abrechnungsmanipulationen und Gewalt tun können.

Wir wollen damit einen Beitrag leisten, Ihre Handlungssicherheit in Konfliktfällen zu stärken, damit sich weiterhin alle auf die häusliche Pflege in Berlin verlassen können und Pflegebedürftigen ein möglichst selbstbestimmtes und würdevolles Leben in ihrem Zuhause möglich wird.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Pflegefehler</b> .....	<b>5</b>
Gesundheitliche Schäden durch Pflegefehler .....	6
Rechtliche Ansprüche .....	8
Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen .....	9
Hinweise für Pflegekräfte .....	10
<b>2. Missbrauch und Manipulation bei der Abrechnung</b> .....	<b>11</b>
Häusliche Pflege – wer zahlt? .....	13
Der Pflegevertrag .....	13
Leistungsmissbrauch und Abrechnungsmanipulation .....	14
Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen .....	17
Hinweise für Pflegekräfte .....	18
<b>3. Übergriffe und Gewalt</b> .....	<b>20</b>
Formen von Übergriffen und Gewalt .....	21
Hinweise für Gepflegte und ihre Angehörigen .....	25
Hinweise für Pflegekräfte .....	27

## **4. Ergänzende Hinweise und Tipps . . . . . 29**

Gepflegte und ihre Angehörigen . . . . .	30
Pflegekräfte . . . . .	32
Pflegekassen und Sozialhilfeträger . . . . .	32

## **5. Anhang . . . . . 34**

Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen . . . . .	35
Leistungskomplexe für ambulante Pflegeleistungen in Berlin . . . . .	36
Weiterführende Informationen . . . . .	44
Adressen der Pflegestützpunkte . . . . .	46
Sozialämter der Bezirke . . . . .	49
Weitere Beratungsstellen . . . . .	50
Impressum: . . . . .	53



## 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. Andererseits können bereits kleine Unachtsamkeiten erhebliche Folgen haben. Das gilt nicht nur für die fehlerhafte Durchführung pflegerischer Maßnahmen, sondern auch für das Unterlassen notwendiger Maßnahmen:

- Infektionen durch falsche Wundversorgung oder Nichteinhaltung allgemeiner oder besonderer Hygieneregeln
- 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.

**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 in der Regel 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.

### *Beispiel 1*

---

**Der Pflegedienstmitarbeiter A. kommt** mittags zu Herrn O. und bestimmt noch vor dem Essen den Blutzuckerwert. 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 Beobach-

### *Beispiel 2*

---

tung gemacht haben. Da bei Herrn O. kein Blutzuckerprotokoll 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 Zuckerschock, 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, können die Geschädigten 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 (siehe Beispiel 1, Verbandswechsel) durchführen. Schadenersatz- 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).

### 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, nehmen Sie Einsicht in die Pflegedokumentation. Diese muss in der Regel im Haushalt der Pflegebedürftigen aufbewahrt werden. Sollte dies nicht der Fall sein, fordern Sie beim Pflegedienst eine Kopie der geführten Pflegedokumentation an.
- 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 46) suchen.

**Fehler in der Pflege vermeiden helfen**

### 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 45).
- Führen Sie die Pflegedokumentation leserlich und verständlich für andere, sachgerecht, kontinuierlich, vollständig und einsatzbezogen. Halten Sie engen Kontakt zu den behandelnden Ärzten.
- 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 Versicherungsvertragsgesetz - VVG).



## 2. Missbrauch und Manipulation bei der Abrechnung

In der ambulanten Pflege handelt die große Mehrheit der Anbieter und Pflegedienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter 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 Abrech-

nungssystem 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.

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 Leistungsträger haben die Möglichkeit, zu Unrecht gezahltes Geld zurückzufordern und es denen zur Verfügung zu stellen, die es wirklich brauchen.

### Häusliche Pflege – wer zahlt?

- Die Pflegekasse im Rahmen der Pflegeversicherung (SGB XI)
- Das Sozialamt im Rahmen der Hilfe zur Pflege (SGB XII), wenn Pflegebedürftige nicht pflegeversichert sind oder die Leistungen der Pflegeversicherung nicht ausreichen und die Pflegebedürftigen die Kosten nicht selbst tragen können
- Die Krankenkasse, wenn es sich um ärztlich verordnete Krankenpflege handelt, z.B.
  - Blutdruck- und Blutzuckermessung
  - Vorbereiten und Verabreichen von Medikamenten
  - Injektionen: intramuskulär (i. m.) und subkutan (s. c.), z. B. Insulinspritzen bei Diabetes oder Thrombosespritzen nach einer Operation
  - Wundversorgung und Verbandswechsel
  - Kompressionsstrümpfe an- und ausziehen
  - Stützende und stabilisierende Verbände anlegen (Kompressionsverbände)
  - Dekubitusbehandlung
  - Portversorgung
  - Absaugen der oberen Luftwege durch Mund und Nase
  - Inhalation
  - Stomaversorgung, Versorgung von suprapubischen Kathetern und PEG
  - Katheterwechsel, Blasenspülung
  - Einläufe

### Der Pflegevertrag

Die Beziehung zwischen Pflegebedürftigen und Pflegediensten 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 Lasten der Gepflegten abgerechnet werden dürfen, ist dieser Vertrag in ihrem eigenen Interesse immer aktuell zu halten. Änderungen des persönlichen Pflegebedarfs sollten daher sofort schriftlich festgehalten werden.

### **Die Pflegedokumentation ist Grundlage für den Leistungsnachweis**

Häufig ist für die Gepflegten 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 den Pflegekunden 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, wie 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. Im Anhang ab Seite 36 sind die für Berlin vereinbarten Leistungskomplexe beschrieben.

### **Leistungsmissbrauch und Abrechnungsmanipulation**

Anhand von Beispielen wollen wir nachfolgend verdeutlichen, dass es sich bei Leistungsmissbrauch 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 einer Freiheitsstrafe bis zu 5 Jahren oder mit Geldstrafe geahndet werden.

**Im schlimmsten Fall:  
Leistungsrückforderung,  
Schadenersatzansprüche  
und/oder Strafverfolgung**

**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

*Beispiel 3*

---

**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

*Beispiel 4*

---

## 2. MISSBRAUCH UND MANIPULATION BEI DER ABRECHNUNG

---

### Beispiel 5

---

**Dr. A. hat verordnet**, dass der Pflegedienst Frau P. 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

### Beispiel 6

---

**Der Pflegedienstmitarbeiter legt Herrn T.** leere Leistungsnachweise über noch nicht erbrachte Pflegeeinsätze 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 T. gewesen ist.

#### **Leistungsbestätigungen im Voraus sind unzulässig**

#### **Möglicher Straftatbestand:**

- Urkundenfälschung

### Beispiel 7

---

**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

### Beispiel 8

---

**Herr B. erhält vom Pflegedienst** das Angebot einer „Gewinnbeteiligung“, wenn er sich bei der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst oder das Sozialamt pflegebedürftiger stellt als er ist. Er erhält dadurch einen (höheren) Pflegegrad 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

*Beispiel 9*

---

## **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.
- Führen Sie möglichst eigene Aufzeichnungen über alle Pflegeeinsätze.
- Kontrollieren Sie die erbrachten Leistungen, vergleichen Sie die Leistungsnachweise mit dem Pflegevertrag.
- Informieren Sie sich darüber, welche Einzelleistungen jeder abgerechnete Leistungskomplex enthält (siehe Anhang ab Seite 36).
- 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 Prü-

**Vertrauen ersetzt keine Kontrolle**

**offene Fragen beim Pflegedienst ansprechen**

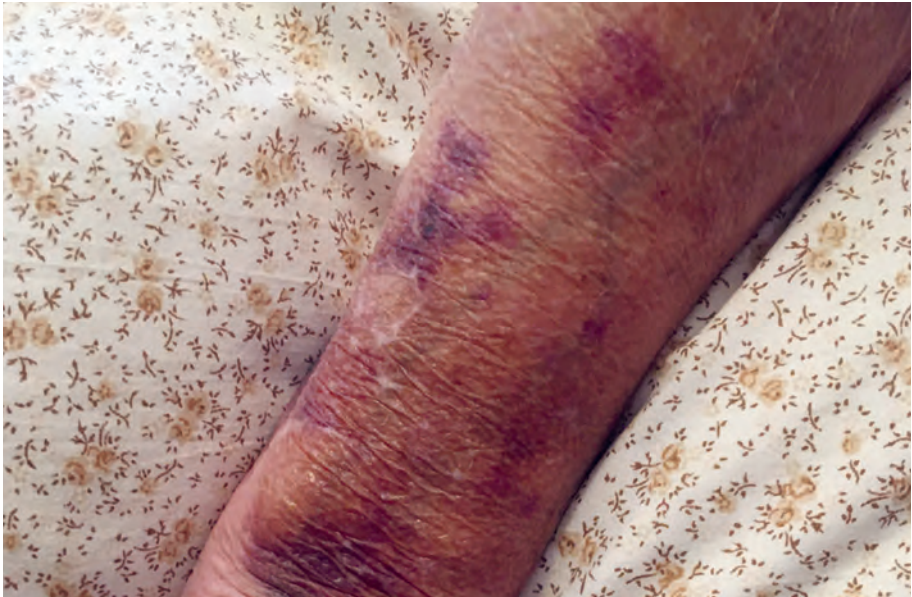
fung zu bitten. Denn diese Stellen haben die Kompetenz, Fehlverhalten zu erkennen und Möglichkeiten, Sanktionsmaßnahmen einzuleiten (Adressen der Sozialämter siehe Anhang Seite 49).

- 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.
- 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**

- 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 ab Seite 36) 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 Pfleger 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 Pflegende 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.

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

**zur Gewalt zählen  
auch Demütigungen  
und Drohungen**

### 3. ÜBERGRIFFE UND GEWALT

---

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.

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).

#### **physische Gewalt**

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.

#### **Eingriffe in das Vermögen**

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.

#### **Aggression und Gewalt von Pflegebedürftigen**

Auch von Pflegebedürftigen kann Gewalt ausgehen, z.B. 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.



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):

- 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 vorgeannten Freiheitsstrafen oder Geldstrafen stehen.

### Erfüllung von Straftatbeständen

**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

### Beispiel 10

---

**Herr A. wird zu Hause von seiner berufstätigen Tochter** gepflegt. Nach einem anstrengenden Arbeitstag bittet diese ihren noch gefähigen Vater nach dem gemeinsamen Abendessen, selbst für die Abendtoilette zu sorgen.

### Beispiel 11

---

### 3. ÜBERGRIFFE UND GEWALT

---

Herr A. möchte nicht allein bleiben und beschimpft seine Tochter als faul und egoistisch. Der Tochter rutscht die Hand aus.

**Mögliche Straftatbestände:**

- Beleidigung
- Körperverletzung

*Beispiel 12*

---

**Die eilige Pflegekraft möchte bei Frau M.** die Morgentoilette 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 Haarekämmen geht sie dann besonders ruppig vor und reißt Frau M. einige Büschel Haare aus.

**Mögliche Straftatbestände:**

- Körperverletzung
- Misshandlung Schutzbefohlener

*Beispiel 13*

---

**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

*Beispiel 14*

---

**Die Pflegekraft erledigt für Frau K.** regelmäßig Einkäufe und rechnet diese durch Vorlage des Kassensbons 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.

*Beispiel 15*

---

**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.

*Beispiel 16*

---

**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 Gewaltanwendung sollten Sie sich verwahren.
- Holen Sie sich Rat und Unterstützung bei Pflegestützpunkten oder anderen Beratungseinrichtungen (siehe Adressen im Anhang ab Seite 46).
- Die Beratungsstelle „Pflege in Not“ (siehe Adressen im Anhang) betreibt ein Krisentelefon (Tel. 030/6959 8989). Sie bietet Ihnen vertrauliche Gespräche und psychologische Beratung.

- Bei Schäden an Vermögen oder Gesundheit sollten Sie sich auch an die Polizei wenden, bei Fällen von Gewalt an das Kommissariat für Delikte an Schutzbefohlenen (siehe Adresse im Anhang, Seite 51). Die Polizei ist verpflichtet, Hinweisen auf Straftaten nachzugehen.
- Besuche von legitimierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 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 Pflegedienstleitung auf Ihre Beobachtungen anzusprechen.
- Sollte es zu unüberwindbaren Konflikten mit dem Pflegedienst kommen, kann der Pflegevertrag gekündigt und ein anderes Unternehmen beauftragt werden.
- 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.
- 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

#### **die eigene Situation überdenken**

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 Entlastungsleistungen zur Unterstützung im Alltag. Fragen Sie Ihre Pflegekasse bzw. Ihr Sozialamt.

### 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.

**Überforderung und Gewalt gezielt vermeiden**

- 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 Adressen im Anhang).
- Freiheitsentziehende Maßnahmen (z. B. Abschließen der Wohnungstür, Bettgitter) sind schwere Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte eines Menschen. Sie dürfen grundsätzlich nur mit Einwilligung der 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 45).

## 4. Ergänzende Hinweise und Tipps



In den vorangegangenen Kapiteln haben wir bereits etliche Tipps und Empfehlungen für Pflegebedürftige, Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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. Leicht verständliche Hilfestellungen und alltagspraktische Tipps und Informationen zu Fragen rund um die häusliche Pflege finden Sie in der Broschüre der Senatsverwaltung

## 4. ERGÄNZENDE HINWEISE UND TIPPS

Beide Broschüren finden Sie unter [www.berlin.de/sen/gesundheits/service/publikationen/](http://www.berlin.de/sen/gesundheits/service/publikationen/)



für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung „Was ist wenn ...? 24 Fragen zum Thema Häusliche Pflege“. Der besonderen Situation von Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz trägt die Broschüre „Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz – Eine alternative Wohn- und Betreuungsform“ Rechnung.

### Gepflegte und ihre Angehörigen

Pflege und Behandlung bei Behinderungen und Krankheit erfordern 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.

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 35).

Wenn Sie Pflegefehler, Leistungsmissbrauch oder andere Unregelmäßigkeiten vermuten, stehen Ihnen verschiedene Wege offen, den Verdacht überprüfen zu lassen: Pflegestützpunkte, die Kranken-/Pflegekassen und die Medizinischen Dienste, Sozial- und Gesundheitsämter in den Bezirken, Patienten- und Verbraucherberatungsstellen, die Polizei und in manchen Fällen auch Selbsthilfe-Organisationen (siehe Adressen im Anhang).



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 Interessenkonflikte besteht.

In Berlin gibt es zahlreiche Einrichtungen zur Beratung und Unterstützung von Pflegebedürftigen. Als wohnortnahe Servicestellen für Pflegebedürftige und Angehörige existieren in jedem Bezirk Pflegestützpunkte. Sie stehen gesetzlich versicherten, alten und pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen umfassend, unabhängig und unentgeltlich zu allen Fragen rund um Pflege zur Verfügung. Selbstverständlich können Sie sich für Beratung und Unterstützung auch an Ihre Pflegekasse oder Ihr Sozialamt und an weitere Stellen wenden. Sie finden alle Adressen im Anhang.

### **Vollmachten für pflegende Angehörige und Vertraute**

### **Lassen Sie sich beraten**

### **Pflegekräfte**

Ein gutes Klima unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, 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.

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](http://www.gesetze-im-internet.de)

## Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Quelle: [www.wege-zur-pflege.de/pflege-charta/](http://www.wege-zur-pflege.de/pflege-charta/)

### **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

Wenn Pflegeleistungen durch ambulante Pflegedienste erbracht werden, spricht man von Pflegesachleistungen. Diese werden hauptsächlich in einem Modulsystem, den Leistungskomplexen (kurz: LK), zur Verfügung gestellt und sind vertraglich zwischen den Pflegekassenverbänden, dem Land Berlin und den Pflegediensten und ihren Verbänden geregelt. Einige Pflegedienste haben statt der LK eine Zeitvergütung, das heißt den Preis für Stundensätze, vereinbart.

Damit ein Pflegedienst die Kosten der von ihm erbrachten ambulanten Pflegeleistungen von den Pflegekassen oder dem Land Berlin erstattet bekommen kann, müssen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Pflegedienst ist durch einen gültigen Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI zugelassen.
- Der Pflegedienst hat eine Vergütungsvereinbarung nach § 89 SGB XI mit den Pflegekassen und dem Land Berlin abgeschlossen.

Nähere Informationen finden Sie u.a. unter [www.aok.de/gp/ambulante-pflege/sgb-xi](http://www.aok.de/gp/ambulante-pflege/sgb-xi)

In den Leistungskomplexen werden mehrere Einzelleistungen zusammengefasst, die erfahrungsgemäß häufig kombiniert werden. Sie sollen die Pflegedokumentation, den Leistungsnachweis und die Abrechnung vereinfachen.

### Die Leistungskomplexe ambulanter Pflegesachleistungen im Land Berlin (Stand: 01.01.2017)

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 den 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 Herrichtung der Frisur

Die Hilfen bei der Körperpflege sollen sich an den persönlichen Gewohnheiten der Pflegebedürftigen orientieren, ihre Intimsphäre schützen und mit dem sozialen Umfeld der 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 Waschgelegenheit, 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 die/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 die/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 Selbstständigkeit der Pflegebedürftigen unterstützen. Dazu gehört beispielsweise 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 von Inkontinenzartikeln/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 Hilfgewährung 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, die für die Aufrechterhaltung der Lebensführung zu Hause unumgänglich sind und bei denen das persönliche Erscheinen erforderlich und ein Hausbesuch nicht möglich ist. Nicht erfasst sind Spaziergänge oder kulturelle Veranstaltungen.

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 bei-

spielsweise die Herbeischaffung von kellerlagertem 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

Aufwändige Aufräumarbeiten (keine Entwürfelung) können nur bei besonderen Anlässen wie z.B. nach einer Renovierung oder nach längerer Abwesenheit genehmigt und abgerechnet werden (LK 11c). (LK 11a, LK 11b sowie LK 11c sind nicht nebeneinander 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 der Pflegebedürftigen

Dieser Leistungskomplex beinhaltet insbesondere:

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

Er ist nicht bei warmem Essen auf Rädern anrechenbar.

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

Dieser Leistungskomplex beinhaltet insbesondere:

- Die Zubereitung warm angelieferter Kost oder sonstiger Mahlzeiten. 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 von den Pflegebedürftigen ausgewählten Leistungskomplexen werden vom Pflegedienst Besuche durchgeführt.

Der Erstbesuch (LK 16a) dient vor allem:

- Anamnese, Information und Beratung
- Pflegeplanung

- Erstellung eines Angebots/  
Pflegevertrages

Der Erstbesuch ist je pflegebedürftiger Person 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 17a) Mo bis Fr 06:00 bis 22:00 Uhr
- LK 17b) 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 oder einer Wohngemeinschaft ist pro Pflegebedürftigem nur eine Einsatzpauschale je Leistungstag abrechenbar.

Bei Einsätzen in Wohnhäusern, Wohngemeinschaften sowie in Seniorenresidenzen, Seniorenwohnanlagen oder Ähnlichem ist die Einsatzpauschale nicht abrechnungsfähig, wenn der Pflegedienst am gleichen Standort Räumlichkeiten nutzt. Ein gleicher Standort liegt vor, wenn der Haushalt der Pflegebedürftigen (Leistungsort) dieselbe Postanschrift hat und sich in demselben Gebäude befindet.

Der LK 17 ist nicht neben dem LK 19 abrechenbar.

### LK 19 – Versorgung und Betreuung in Wohngemeinschaften von Pflegebedürftigen der Pflegegrade 4 und 5 (Tagespauschale)

Mit diesem Leistungskomplex sind alle Leistungen der Leistungskomplexe 1–16 für in einer Wohngemeinschaft lebende Pflegebedürftige mit dem Pflegegrad 4 oder 5 abgegolten.

Eine Wohngemeinschaft im Sinne dieses Leistungskomplexes ist eine Gruppe von in der Regel sechs bis zwölf Personen, die in einer Wohnung wohnen, in der alle Bewohnerinnen und Bewohner einen

eigenen Wohn-/Schlafbereich haben, Küche und Wohnzimmer gemeinsam genutzt werden können und eine der Bewohnerzahl angemessene Anzahl an Toiletten/Bädern vorhanden ist sowie eine 24-stündige Versorgung sichergestellt wird.

Die Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt durch einen oder mehrere ambulante Pflegedienste mit dem Ziel, eine umfassende Versorgung über 24 Stunden (LK 19a) sicherzustellen, die den individuellen Bedürfnissen entspricht. Die Vergütung verringert sich um die Hälfte, wenn Pflegebedürftige mehr als sechs Stunden pro Tag abwesend sind (LK 19b). Die zusätzliche Abrechnung der Einsatzpauschale (LK 17) ist ausgeschlossen. Wie bei jeder häuslichen Pflege hat die Dokumentation der Pflegeleistungen, die nach LK 19 abgerechnet werden, gemäß den vertraglichen Regelungen des Rahmenvertrages zu erfolgen.

Für die Pflegegrade 1–3 sind die LK 1–16 und 20 frei wählbar.

### LK 20 – Betreuungsmaßnahmen

Dieser Leistungskomplex umfasst die Begleitung, Unterstützung bei Tätigkeiten oder der Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Beaufsichtigung von Pflegebedürftigen sowie Hilfen z.B. beim Erinnern, der Gesprächsführung oder Tagesstrukturierung

#### **Zur Begleitung zählen z.B.**

- Ermöglichung des Besuchs von Freunden und Verwandten und die Teilnahme an sonstigen Aktivitäten mit anderen Menschen
- Begleitung bei Friedhofsbesuchen, kulturellen, religiösen und Sportveranstaltungen sowie Behördengängen.

**Unterstützung kann z.B.** gegeben werden bei Spiel und Hobby oder der Versorgung von Haustieren, bei emotionalen Problemlagen, der Kontaktpflege zu Personen oder bei in die Zukunft gerichteten Planungen.

**Beaufsichtigung kann z.B.** erforderlich sein zur Vermittlung von Sicherheit oder als Orientierungshilfe sowie Reduzierung oder Vermeidung von Gefährdungen.

**Hilfen können z.B.** gegeben werden bei der

- Erinnerung an wesentliche Ereignisse oder Beobachtungen
- Beteiligung an Gesprächen
- Gestaltung des Tagesablaufs und Aufrechterhaltung der Tagesstruktur
- Durchführung bedürfnisgerechter Beschäftigungen
- Einhaltung eines bedürfnisgerechten Tag-Nacht-Rhythmus

oder als kognitiv fördernde Maßnahmen.

### **Zu der Unterstützung bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen zählen z.B.**

Unterstützung

- beim Organisieren von Terminen oder Dienstleistungen wie Haushalts- oder Putzhilfen, Notrufsystemen, Gärtnerdienste, Fahr-, Hol- und Bringdienste
- bei der Regelung von finanziellen oder administrativen Angelegenheiten wie Bankgeschäfte oder Antragstellungen.

Der LK 20 ist einzeln, neben den LKs 1–16 sowie mehrfach in einem Einsatz abrechenbar.

Bei Hilfe in Notfällen, wie beispielsweise erforderliche erste Hilfemaßnahmen und ggf. die Benachrichtigung von Arzt, Angehörigen, der Polizei und das Warten bis zu deren Eintreffen, kann der LK 20 sechsmal je Einsatz angerechnet werden.

Bei der Hilfe beim Führen eines Haushaltsbuches kann der LK 20 viermal je Einsatz angerechnet werden.

Gegenstand und Inhalt sowie der dazugehörige Zeiteinsatz sind Bestandteile des Pflegevertrages zwischen den Pflegebedürftigen und den Pflegediensten.

Weitere Erläuterungen zu den Leistungskomplexen enthält das Rundschreiben Pflege Nr. 01/2019 über Leistungen der ambulanten HzP nach den §§ 61 SGB XII unter 5.3 (<https://tinyurl.com/y2okqz3j>).

### **Persönliche Assistenz**

Menschen mit schwerer Körperbehinderung und erheblichem Pflegebedarf haben unter bestimmten Bedingungen Anspruch auf die Leistung der Persönlichen Assistenz (ehemals LK 32), die der eigenständigen Gestaltung des Alltags in der eigenen Wohnung dienen soll. Die Persönliche Assistenz kann u.a. durch zugelassene Pflegedienste erbracht werden. Eine Zulassung erfolgt durch den Abschluss spezifischer Einzelvereinbarungen zwischen dem Land Berlin und den Pflegediensten nach § 89 SGB XI als auch nach § 123 SGB IX.

Weitere Erläuterungen zur Persönlichen Assistenz enthält das Rundschreiben Pflege Nr. 01/2019 über Leistungen der ambulanten HzP nach den §§ 61 SGB XII unter 5.4 (<https://tinyurl.com/y2okqz3j>) sowie die Gemeinsamen Ausführungsvorschriften Eingliederungshilfe (AV EH) u.a. in Nr. 31 (<https://tinyurl.com/y2u3t4vl>).



## Weiterführende Informationen

### **Ratgeber der Verbraucherzentrale**

Mehrere Merkblätter und Ratgeber der Verbraucherzentrale Berlin informieren über Antragstellung, Pflegequalität, Pflegedienste, MDK-Gutachten sowie über Ihre Rechte als Patient\*in, Pflegebedürftige\*r oder Angehörige\*r. Eine Übersicht finden Sie unter der Rubrik Shop auf [www.vz-berlin.de](http://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 Service/Publicationen auf [www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)

### **Informationen der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung zum Thema Pflege zu Hause**

Grundlegende Informationen enthält die Broschüre „Was ist, wenn ...? 24 Fragen zum Thema häusliche Pflege“ [www.berlin.de/pflege/service/publikationen/](http://www.berlin.de/pflege/service/publikationen/)

### **Ratgeber zu Gewalt in der Pflege älterer Menschen**

Broschüre der Berliner Beratungsstelle Pflege in Not. Weitere Informationen auf [www.pflege-in-not-berlin.de](http://www.pflege-in-not-berlin.de)

### **ZQP-Einblick „Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen verhindern“**

zum Download unter [www.zqp.de/wp-content/uploads/ZQP-Einblick-Gewalt-verhindern.pdf](http://www.zqp.de/wp-content/uploads/ZQP-Einblick-Gewalt-verhindern.pdf).

### **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 (Artikel-Nr.: stmgp\_pflege\_012). [www.bestellen.bayern.de](http://www.bestellen.bayern.de)

### **Bürgertelefon des Bundesministeriums für Gesundheit zur Pflegeversicherung:**

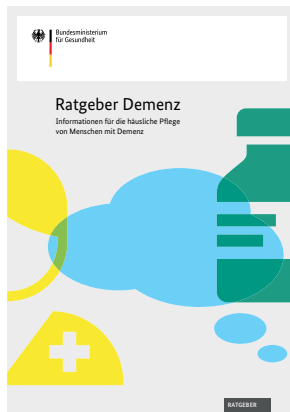
Tel. 030/340 60 66 - 02

### **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](http://www.dnqp.de)

### **Ratgeber zum Betreuungsrecht**

Eine Broschüre über die Grundzüge des Betreuungsrechts und Informationen zur Vorsorgvollmacht und die dazugehörigen Formulare finden Sie unter [www.bmjv.de](http://www.bmjv.de).



Informationsbroschüren des Bundesministeriums für Gesundheit: Download: [www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/pflege.html](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/pflege.html)



## Adressen der Pflegestützpunkte

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
- zur 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 persönlichen 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 Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Weitere Informationen im Internet:  
[www.pflegestuetzpunkteberlin.de](http://www.pflegestuetzpunkteberlin.de)

## Die Hauptstandorte in den Bezirken

### Charlottenburg-Wilmersdorf

- Bundesallee 50, 10715 Berlin  
Tel.: 030/893 12 31, Fax: 030/857 283 37
- Halemweg 18, 13627 Berlin  
Tel.: 030/338 536 49 10  
Fax: 030/338 536 439
- Zillestr. 10, 10585 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 252 01 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 252 06 (kostenfrei)



### Friedrichshain-Kreuzberg

- Strausberger Platz 13/14, 10243 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 226 60 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 229 71 (kostenfrei)
- Prinzenstr. 23, 10969 Berlin  
Tel.: 030/257 006 73, Fax: 030/230 055 80
- Wilhelmstr. 138-139, 10963 Berlin  
Tel.: 030/613 760 761  
Fax: 030/613 760 769

### Lichtenberg

- Einbecker Str. 85, 10315 Berlin  
Tel.: 030/983 176 30  
Fax: 030/983 176 319
- Rummelsburger Str. 13  
(Sana-Gesundheitszentrum  
„Am Tierpark“), 10315 Berlin  
Tel.: 030/259 357 955  
Fax: 030/259 357 959
- Reichenberger Str. 3, 13055 Berlin  
Tel.: 030/338 536 470

### Marzahn-Hellersdorf

- Janusz-Korczak-Str. 17, 12627 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 286 86 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 286 96 (kostenfrei)
- Marzahner Promenade 49, 12679 Berlin  
Tel.: 030/ 514 30 93, Fax: 030/514 30 61
- Warener Str. 1 (Gesundheitszentrum  
am UKB), 12683 Berlin  
Tel.: 030/270 049 840

### Mitte

- Karl-Marx-Allee 3, 10178 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 281 00 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 281 10 (kostenfrei)
- Reinickendorfer Str. 61, 13347 Berlin  
Tel.: 030/459 411 03, Fax: 030/459 411 05
- Kirchstr. 8a, 10557 Berlin  
Tel.: 030/338 536 40, Fax: 030/338 536 419

### Neukölln

- Groß-Ziethener Chaussee 16,  
12355 Berlin  
Tel.: 030/338 536 420  
Fax: 030/338 536 429
- Neukölln Arcaden,  
Karl-Marx-Str. 66, 12043 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 271 10 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 271 05 (kostenfrei)
- Joachim-Gottschalk-Weg 1,  
12353 Berlin  
Tel.: 030/670 666 290  
Fax: 030/670 666 29 13

### Pankow

- Hauptstr. 29a, 13158 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 248 90 (kostenfrei)  
Fax: 0800 265 080 248 95 (kostenfrei)
- Mühlenstr. 48, 13187 Berlin  
Tel.: 030/475 317 19  
Fax: 030/475 318 92

- Gürtelstr. 33 (Seniorenstiftung Prenzlauer Berg, 1. Etage), 10409 Berlin  
Tel.: 030/338 536 450

### Reinickendorf

- Glienicker Str. 6a, 13467 Berlin  
Tel.: 030/417 448 91  
Fax: 030/417 448 93
- Wilhelmsruher Damm 116, 13439 Berlin  
Tel.: 030/498 724 02  
Fax: 030/498 723 94
- Kurhausstr. 30 (Dominikus-Krankenhaus Berlin), 13467 Berlin  
Tel.: 030/338 536 440

### Spandau

- Galenstr. 14, 13597 Berlin  
Tel.: 030/90 279 2026  
Fax: 030/90 279 7560
- Rohrdamm 83, 13629 Berlin  
Tel.: 030/257 949 281  
Fax: 030/257 949 602 81
- Heerstr. 440, 13593 Berlin  
Tel.: 030/338 536 430  
Fax: 030/383 536 439

### Steglitz-Zehlendorf

- Albrechtstr. 81A, 12167 Berlin  
Tel.: 030/769 026 00  
Fax: 030/769 026 02

- Teltower Damm 35  
(Forum Zehlendorf), 14169 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 265 50 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 265 05 (kostenfrei)

- Ferdinandstr. 35, 12209 Berlin  
Tel.: 030/338 536 480

### Tempelhof-Schöneberg

- Hauptstr. 17, 10827 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 262 10 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 262 05 (kostenfrei)
- Ottokarstr. 1, 12105 Berlin  
Tel.: 030/755 07 03, Fax: 030/755 070 50
- Hundsteinweg 6, 12107 Berlin  
Tel.: 030/338 536 460

### Treptow-Köpenick

- Hans-Schmidt-Str. 18 (Bezirksamt Treptow-Köpenick, 3. Etage, Raum 302-304), 12489 Berlin  
Tel.: 0800/265 080 274 50 (kostenfrei)  
Fax: 0800/265 080 274 55 (kostenfrei)
- Spreestr. 6, 12439 Berlin  
Tel: 030/474 747 02, Fax: 030/474 747 03
- Myliusgarten 20, 12587 Berlin  
Tel.: 030/338 536 49 20  
Fax: 030/338 536 49 29

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

Bitte wenden Sie sich an Ihre Kranken-/Pflegekasse

Versicherte der Techniker Krankenkasse richten ihre Fragen an:  
Fachzentrum Pflege der TK  
01061 Dresden, Tel.: 0351/868 0  
E-Mail: [pfllege@tk.de](mailto:pfllege@tk.de)

Versicherte der BARMER richten Ihre Fragen an: [service@barmer.de](mailto:service@barmer.de);  
Tel.: 0800/333 1010

### Sozialämter in den Bezirken

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

Amt für Soziales, Soz 1 P 1  
Otto-Suhr-Allee 100, 10585 Berlin  
Tel.: 030/90 291 4037 oder -4068

Online-Verdachtsmeldung unter:  
<http://leistungsmisbrauch.charlottenburg-wilmersdorf.de>

### Friedrichshain-Kreuzberg

Amt für Soziales  
Yorckstr. 4-11, 10965 Berlin  
Tel.: 030/90 298 2437 (Anrufbeantworter)  
E-Mail: [pfllegemaengel@ba-fk.berlin.de](mailto:pfllegemaengel@ba-fk.berlin.de)

### Lichtenberg

Amt für Soziales, Alt-Friedrichsfelde 60,  
10315 Berlin, Tel.: 030/90 296 8656  
E-Mail: [2110.seelos@lichtenberg.berlin.de](mailto:2110.seelos@lichtenberg.berlin.de)

### Marzahn-Hellersdorf

Amt für Soziales, Riesaer Str. 94,  
12627 Berlin  
Tel.: 030/90 293 4364  
Fax: 030/90 293 4275  
E-Mail: [pfllegemangel@ba-mh.berlin.de](mailto:pfllegemangel@ba-mh.berlin.de)

### Mitte

Amt für Soziales,  
Müllerstr. 146, 13353 Berlin  
Tel.: 030/90 184 2655 (Anrufbeantworter)  
E-Mail: [Soz-AGQS@ba-mitte.berlin.de](mailto:Soz-AGQS@ba-mitte.berlin.de)

### Neukölln

Amt für Soziales,  
Karl-Marx-Str. 83, 12043 Berlin  
Tel.: 030/90 239 1248 oder -1249  
Fax: 030/90 239 3745

E-Mail: [pflugemaengel@bezirksamt-neukoelln.de](mailto:pflugemaengel@bezirksamt-neukoelln.de)

### Pankow

Amt für Soziales,  
Ansprechpartner: Herr Bielagk  
Fröbelstr. 17, Haus 2, 10405 Berlin  
Tel.: 030/90 295 5155  
E-Mail: [sven.bielagk@ba-pankow.berlin.de](mailto:sven.bielagk@ba-pankow.berlin.de)

### Reinickendorf

Amt für Soziales,  
Eichborndamm 215, 13437 Berlin  
Tel.: 030/90 294 4017  
E-Mail: [ulf.rosenberg@reinickendorf.berlin.de](mailto:ulf.rosenberg@reinickendorf.berlin.de)

### Spandau

Amt für Soziales, Soz 4400  
Galenstr. 14, 13578 Berlin  
Tel.: 030/90 279 6006  
Fax: 030/90 279 2417  
E-Mail: [soz43@ba-spandau.berlin.de](mailto:soz43@ba-spandau.berlin.de)

### Steglitz-Zehlendorf

Amt für Soziales, Hanna-Renate-  
Laurien-Platz 1, 12247 Berlin  
Tel.: 030/90 299 4932  
Fax: 030/90 299 3330  
E-Mail: [olaf.borchers@ba-sz.berlin.de](mailto:olaf.borchers@ba-sz.berlin.de)

### Tempelhof-Schöneberg

Amt für Soziales, Team Fehlverhalten\_  
Qualitätssicherung Pflege  
Tempelhofer Damm 165, 12099 Berlin  
Fax: 030/90 277 2177  
E-Mail: [fehlverhalten\\_qualitaetssicherung\\_pfleger@ba-ts.berlin.de](mailto:fehlverhalten_qualitaetssicherung_pfleger@ba-ts.berlin.de)

### Treptow-Köpenick

Amt für Soziales,  
Hans-Schmidt-Str. 18, 12489 Berlin  
Tel.: 030/90 297 5990 oder -6149  
E-Mail: [sozialamt.pflugemaengel@ba-tk.berlin.de](mailto:sozialamt.pflugemaengel@ba-tk.berlin.de)

## Weitere Beratungsstellen

### Verbraucherzentrale Berlin

Die Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Berlin berät sie telefonisch und persönlich zu ihren vertragsrechtlichen Fragen in der Pflege. Die Beratung ist kostenlos.

Nähere Informationen unter  
[www.verbraucherzentrale-berlin.de/gesundheitspflege/pflegerechtsberatung-50626](http://www.verbraucherzentrale-berlin.de/gesundheitspflege/pflegerechtsberatung-50626)

Für eine Beratung vor Ort kann man telefonisch einen Termin vereinbaren:  
Tel.: 030/214 850  
Sprechzeiten: Mo - Fr 10:00 bis 16:00 Uhr

Für kurzfristige dringende Fragen kann die Pflegerechtsberatung unter 030/214 852 60 erreicht werden.

### 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.: 030/90 28 2010, Fax: 030/90 28 3113

E-Mail: [patientenbeauftragte@sengpg.berlin.de](mailto:patientenbeauftragte@sengpg.berlin.de)

Weitere Informationen im Internet:

[www.berlin.de/lb/patienten](http://www.berlin.de/lb/patienten)

[www.berlin.de/sen/pflege-und-rehabilitation/beschwerden/patientenbeauftragte/](http://www.berlin.de/sen/pflege-und-rehabilitation/beschwerden/patientenbeauftragte/)

### Pflege in Not

Beratungs- und Beschwerdestelle bei Konflikten und Gewalt in der Pflege älterer Menschen: Sprechzeiten; Montag, Mittwoch und Freitag 10:00 bis 12:00 und Dienstag 14:00 bis 16:00 Uhr; Anrufbeantworter rund um die Uhr.

Bergmannstr. 44, 10961 Berlin  
Tel.: 030/695 989 89, Fax: 030/695 988 96  
E-Mail: [pflege-in-not@diakonie-stadtmitte.de](mailto:pflege-in-not@diakonie-stadtmitte.de)

Weitere Informationen im Internet:  
[www.pflege-in-not-berlin.de](http://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 Beraterinnen und Beratern Kontakt aufnehmen.

Ansprechpartner in Ihrer Nähe siehe  
[www.berliner-krisendienst.de](http://www.berliner-krisendienst.de)

### Kommissariat für Delikte an Schutzbefohlenen (LKA 123)

Keithstr. 30, 10787 Berlin

Tel.: 030/4664 912 555

E-Mail: [lka123@polizei.berlin.de](mailto:lka123@polizei.berlin.de)

Weitere Informationen im Internet:

[www.berlin.de/polizei/aufgaben/praevention/gewalt/artikel.125035.php](http://www.berlin.de/polizei/aufgaben/praevention/gewalt/artikel.125035.php)

### Alzheimer-Gesellschaft Berlin e. V.

Friedrichstr. 236, 10969 Berlin

Tel.: 030/890 943 57

Fax: 030/257 966 96

E-Mail: [info@alzheimer-berlin.de](mailto:info@alzheimer-berlin.de)  
Beratungszeiten: Dienstag 14:00 bis  
18:00 Uhr, Mittwoch und Donnerstag  
10:00 bis 15:00 Uhr  
Weitere Informationen im Internet:  
[www.alzheimer-berlin.de](http://www.alzheimer-berlin.de)

### Alzheimer Angehörigen-Initiative e. V.

Reinickendorfer Str. 61, 13347 Berlin  
Tel.: 030/473 789 95  
Fax: 030/473 789 97  
E-Mail: [aai@alzheimerforum.de](mailto:aai@alzheimerforum.de)  
Weitere Informationen im Internet:  
[www.alzheimer-angehoerigen-initiative.  
de/HA-Beratung/AAI-Beratung.html](http://www.alzheimer-angehoerigen-initiative.de/HA-Beratung/AAI-Beratung.html)

### Verein Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e. V. (SwA)

Der Verein versteht sich als Verbraucher-  
schutzinstanz und setzt sich für die Qua-  
litätssicherung in Wohngemeinschaften  
für Menschen mit Demenz ein.

Werbellinstr. 42 (Bürgerzentrum  
Neukölln), 12053 Berlin  
Tel.: 030/610 937 71  
E-Mail: [verein@swa-berlin.de](mailto:verein@swa-berlin.de)  
Telefonische Sprechzeiten:  
Dienstag 15:00 bis 19:00 Uhr  
Weitere Informationen im Internet:  
[www.swa-berlin.de](http://www.swa-berlin.de)

Bei Problemen in Pflege-Wohngemein-  
schaften kann unter bestimmten Voraus-  
setzungen auch die Heimaufsicht ange-  
sprochen werden:  
Heimaufsicht Berlin -  
Landesamt für Gesundheit und Soziales  
Turmstr. 21, 10559 Berlin  
Tel.: 030/90 229 3333  
Fax 030/90 299 3298  
E-Mail: [heimaufsicht@lageso.berlin.de](mailto:heimaufsicht@lageso.berlin.de)

## **Impressum:**

Presse und Öffentlichkeitsarbeit  
Oranienstr. 106, 10969 Berlin

Tel.: 030/90 280

E Mail: [pressestelle@sengpg.berlin.de](mailto:pressestelle@sengpg.berlin.de)

[www.berlin.de/sen/gpg/](http://www.berlin.de/sen/gpg/)

© Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung Berlin

Fotos: Sabine van Erp / Pixabay (Titel); AOK Mediendienst (S. 5); Die Techniker / google (S. 11); Claudia Groth / Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (S. 20); Franziska Heinz / Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (S. 29); Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung Berlin (S. 30); Andreas Breitling / Pixabay (S. 34); Franziska Heinz / Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (S. 44); Bundesministerium für Gesundheit (S. 45); Franziska Heinz / Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (S. 46)

Gestaltung: Franziska Heinz

Druck: Techniker Krankenkasse

3. Auflage September 2020

Senatsverwaltung  
für Gesundheit, Pflege  
und Gleichstellung

