



[Startseite](#) › [Aktuelles](#) › [Tipps](#)

› **Tipps für den richtigen Umgang mit dem Personal im Pflegeheim**

Tipps | Pflege | Pflege im Heim

09.10.2024

Tipps für den richtigen Umgang mit dem Personal im Pflegeheim

Von: Annette Liebmann

Pflegebedürftige Menschen, die in einem Heim wohnen, haben meist ein gutes Verhältnis zu ihren Pflegekräften. Wie aber verhalten sich Angehörige gegenüber den Mitarbeitenden richtig? Der VdK hat mit Ulrike Kempchen von der BIVA gesprochen.



© IMAGO / Wolfilser

Heimbewohner sind keine Bittsteller, sondern Kunden

Zwar sind Heimbewohnerinnen und -bewohner von der Pflege durch das Personal abhängig. Dennoch sind sie keine Bittsteller, sondern Kundinnen und Kunden mit einem gültigen Vertrag. Sowohl Fehler als auch zwischenmenschliche Auseinandersetzungen mit dem Pflegepersonal sind im Vergleich zu anderen Vertragsverhältnissen jedoch gravierender.

„Insofern sollte der Umgang miteinander möglichst vertrauensvoll, mindestens aber sachlich und konstruktiv sein“, empfiehlt Kempchen. Gerade den Angehörigen helfe es sehr, wenn sie ihre und die Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner kennen.

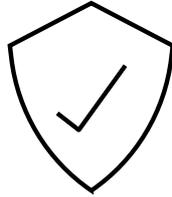
Bewohner haben Hausrecht bei Besuchen

Besuche im Heim müssen nicht angekündigt werden. Wer in der Einrichtung lebt, hat Hausrecht. „Gibt es eine Hausordnung, die die Besuchszeiten regelt, sollte man sich als Vertragspartner natürlich daran halten“, erklärt die Leiterin der BIVA-Rechtsabteilung (<https://www.biva.de/>). Anmelden müsse man sich dennoch nicht, da die Mehrheit der Heime sogenannte „offene Häuser“ sind.

Auch wenn man die Pflegebedürftige oder den Pflegebedürftigen für ein paar Stunden nach Hause holen will, ist es nicht notwendig, um Erlaubnis zu bitten. Allerdings sollte man in der Einrichtung Bescheid geben und gegebenenfalls an die Medikamente denken, die regelmäßig eingenommen werden.

Die meisten Landesrahmenverträge sehen vor, dass die Organisation von Arztbesuchen zu den Aufgaben des Pflegepersonals gehören. Begleitet werden sollten die Pflegebedürftigen jedoch von den Angehörigen. Nur, wenn diese zu weit weg wohnen oder es keine mehr gibt, ist die Einrichtung in der Pflicht.

Video: Wie finde ich das richtige Pflegeheim?



Video: Wie finde ich das richtige Pflegeheim?

Auf Basis Ihrer Cookie-Einstellungen haben wir die Verbindung zu YouTube blockiert. Diese Inhalte können Sie über die Cookie-Einstellungen oder über die unterstehenden Buttons aktivieren.

INHALT EINMAL LADEN

INHALTE IMMER LADEN

Was tun bei Beschwerden und Kritik am Heim?

Viele Pflegeheime sind offen für Verbesserungsvorschläge. In manchen Einrichtungen gibt es dafür Briefkästen, in anderen Ansprechpersonen. Auch ein Heimbeirat, der die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner vertritt, kann Anregungen sowie Kritik entgegennehmen und an die Heimleitung herantragen.

„Bei Beschwerden sollten sich Angehörige direkt an die Heim- oder Pflegedienstleitung wenden“, rät Kempchen. Schließlich sollte die Einrichtung Gelegenheit haben, Abhilfe zu schaffen. Viele Träger unterhalten auch eine in-

terne Beschwerdestelle. „Hat man den Eindruck, innerhalb des Hauses nicht weiterzukommen, kann man sich auch an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden“, sagt die Expertin. Diese ist je nach Bundesland bei der Kommune angesiedelt oder zentral organisiert.

Bei Pflegemängeln ist auch der Medizinische Dienst (MD) ein Ansprechpartner. Sowohl MD als auch Aufsichtsbehörde können die Situation vor Ort prüfen und gegebenenfalls sanktionieren. Nicht zuletzt haben die Heimbewohnerinnen und -bewohner bei gravierenden Mängeln das Recht, das Entgelt zu mindern. Bevor man einen solchen Schritt wagt, sollte man sich aber rechtlich beraten lassen, so Kempchen.



BIVA-Pflegeschutzbund

Der BIVA-Pflegeschutzbund setzt sich seit 1974 bundesweit für die Rechte und Interessen von Menschen ein, die Hilfe oder Pflege benötigen und daher in betreuten Wohnformen leben.

Kontakt:

BIVA e. V.

Siebenmorgenweg 6-8

53229 Bonn

beratung@biva.de

[www.biva.de \(https://www.biva.de\)](https://www.biva.de)

Mehr zur Pflege im Heim



Aktuelle Meldung | Pflege | Pflege im Heim

09.10.2024

Länder wälzen Pflegeheim-Kosten auf Bewohner ab

→ **[Mehr erfahren](#)**



Aktuelle Meldung | Pflege | Pflege im Heim

17.04.2024

Der komplizierte Weg zum Pflegeheimplatz

→ **Mehr erfahren**



Aktuelle Meldung | Pflege | Pflege im Heim

26.01.2024

Kosten fürs Pflegeheim steigen immer weiter

→ **Mehr erfahren**



Pflege | Pflege im Heim

14.03.2023

Wer kontrolliert die Qualität in der stationären Pflege?

→ **Zum Video**

→ **Zum Bereich Pflege im Heim**