Artikel 5: Information, Beratung und Aufklärung

Darin heißt es: *„Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung*“.

Es gehört zu den Patientenrechten jederzeit umfassend beraten und aufgeklärt zu werden. Manchmal glaubt man, es wird dafür alles getan. Normalerweise ja, aber die Erfahrungen zeigen uns, dass wir besser nach dem Motto verfahren sollten „Wer fragt – bekommt auch Antworten!“ So sind es Fragen nach möglichen Hilfestellungen für die Pflege, Betreuung und Unterbringung. Hier ist es sehr sinnvoll sich rechtzeitig zu informieren und sich dabei regional zu orientieren.

Im Besonderen ist auf die Inhalte einzugehen. Sie sollten sich schon für das Leben in häuslicher Umgebung als pflegende Angehörige interessieren. Viel Aufmerksamkeit müssen Sie an den Tag legen, um für die Pflege zu Hause fit zu werden. Dazu stehen auch Fachpflegekräfte zur Schulung von pflegenden Angehörigen zur Verfügung. Sie müssen auch wissen, dass wenn Sie nicht mehr können, Ersatzpflege auf gesetzlicher Grundlage durch Fachpflegeeinrichtungen möglich ist.

Bei Inanspruchnahme vom professionellen Dienstleister müssen Sie umfangreiches Informationsmaterial bekommen. Dazu zählt beispielsweise der Heimvertrag mit einer entsprechenden Leistungsbeschreibung. Sie sollten über die Ausstattung des Heimes mit den Regel- und ggf. Zusatzleistungen informiert werden.

Achten Sie auf Informationen über Aktivierungs- und Beschäftigungsangebote, ärztliche Versorgung, Seelsorge, Beschwerdekonzept sowie Serviceangebote wie Friseur, Fußpflege, Bank u.a.m.
Sehr wichtig ist die Information und Aufklärung über pflegerische und medizinische Maßnahmen. Dabei ist besonders auf die Beachtung der privaten Sphäre durch die Fachkräfte zu achten.
Das Recht auf Akteneinsicht gehört ebenfalls zu den Patientenrechten. Dieses Recht gilt auch für den gesetzlich bestimmten Vertreter (Betreuer). Ein Einsichtsrecht für Kranken – und Pflegekassen besteht nur im gesetzlich zulässigen Umfang.

Empfehlung: Fragen Sie nicht nur, sondern überzeugen Sie sich über die angebotenen Leistungen. Es genügt nicht nur eine Antwort zu bekommen die Sie nicht verstehen, sondern hinterfragen Sie diese bis Sie alles verstanden haben. Erkundigen Sie sich nach dem pflegefachlichen Schwerpunkt und nach dem dafür vorliegenden Konzept. Orientieren Sie sich immer nach entsprechenden Qualitätskriterien und nicht nur nach dem Preis. Unterschreiben Sie nicht sofort, sondern lesen Sie erst einmal alles in Ruhe und beraten sich mit der Familie darüber.

> **Tipp:** „Hilfe zur Selbsthilfe ist auch hier sehr hilfreich!“ weil Information „aus gelebter Erfahrung“ gut ist.