

Alten- und Pflegeheim Was tun, wenn Probleme auftauchen?

An folgenden Stellen können Sie Rat und Hilfe erhalten, wenn Sie mit den Leistungen des Alten- und Pflegeheimes nicht zufrieden sind:

- Sprechen Sie die **Bezugspflegekraft**, die aktuelle **Schichtleitung**, die **Leitung** Ihres Wohnbereichs oder Ihres Pflegebereichs an, wenn Sie ein Problem haben – möglichst umgehend und nicht erst Wochen später. Vereinbaren Sie eventuell einen Gesprächstermin oder nutzen Sie ausgewiesene Sprechzeiten. (Beachten Sie dazu die Aushänge im Wohn- oder Pflegebereich).
- Wenden Sie sich mit ungelösten Fragen an die übergeordnete **Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung oder Heimleitung**.
- Nehmen Sie Kontakt zum **Heimbeirat** der Einrichtung auf (Hinweise hängen in der Regel im Eingangsbereich aus).
- Informieren Sie die übergeordnete **Geschäftsleitung** der Einrichtung (die Adresse erhalten Sie in der Verwaltung oder finden Sie auf dem Heimvertrag).

Wenn Sie **keine zufrieden stellende Lösung** erfahren, können Sie an folgenden Stellen Rat und Hilfe erhalten.

- Wenden Sie sich an die **Heimaufsicht** als gesetzlich beauftragte Instanz zur Prüfung und Beratung bei Fragen zur Einhaltung des Heimgesetzes. Ihre Anliegen werden auf Wunsch vertraulich behandelt.

Gesundheitsamt Erlangen
Heimaufsicht
Schubertstr. 14
91052 Erlangen
☎ 09131 7144-418

Heimaufsicht der Regierung von Mittelfranken
☎ (0981) 16 22

- Informieren Sie Ihre zuständige **Kranken-/ Pflegekasse** bei Fragen zur Qualität der Pflege, Unterbringung und Versorgung.
- Wenn Sie Sozialhilfe erhalten, nehmen Sie bei Fragen zu Heimkosten Kontakt auf mit Ihrem zuständigen Sachbearbeiter beim **Bezirk Mittelfranken**.

Bezirk Mittelfranken
Danziger Str. 5
91522 Ansbach
☎ 0981 4664-0