

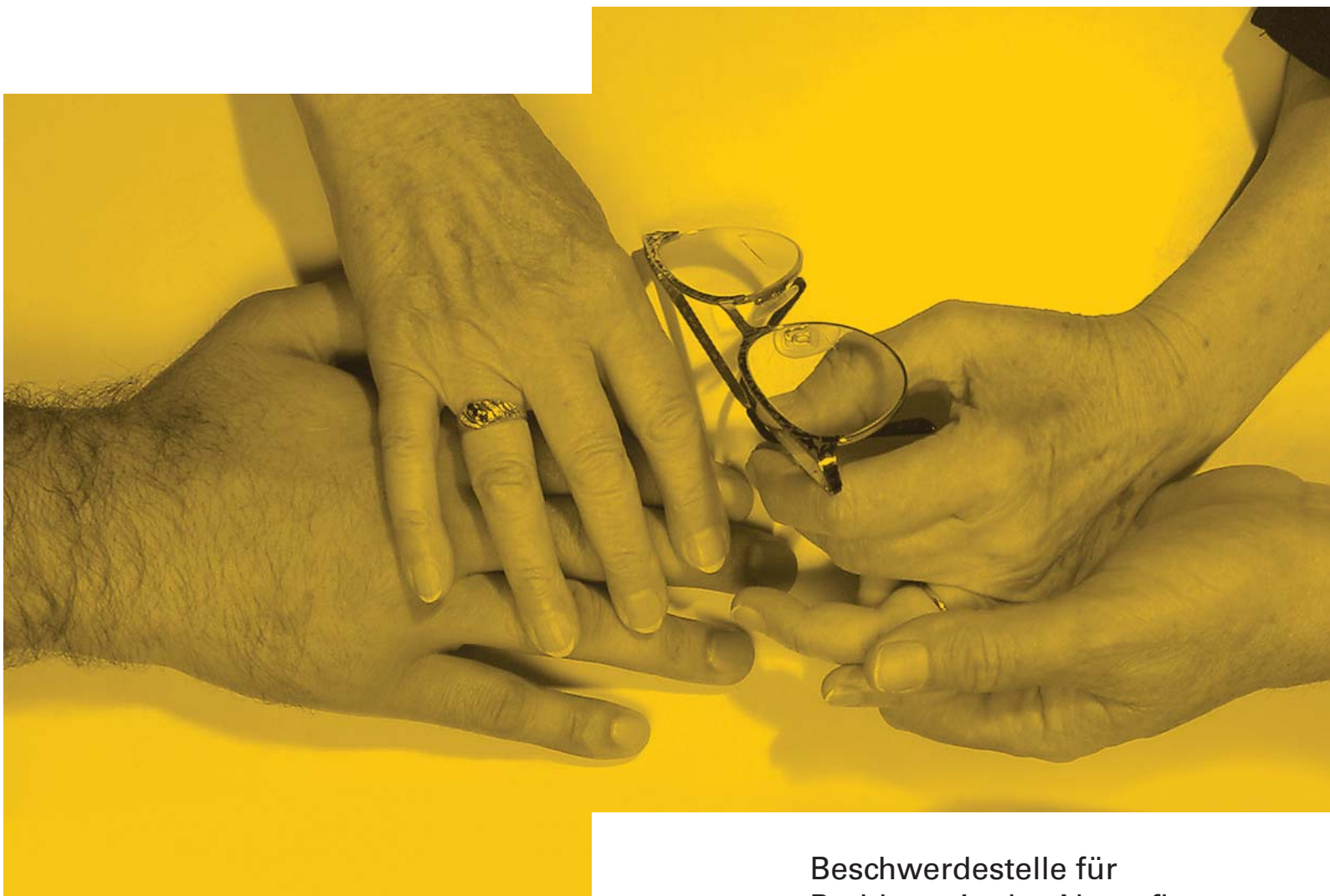


Landeshauptstadt  
München

# Ratgeber

für pflegebedürftige alte Menschen und ihre Angehörigen

Wie erkennen Sie die Qualität von  
Pflegediensten und Alten- und Pflegeheimen?



Beschwerdestelle für  
Probleme in der Altenpflege  
beim Oberbürgermeister



## Grußwort des Oberbürgermeisters

Eines ist sicher - wir werden alle immer älter! Die statistische Lebenserwartung steigt, die Zahl alter Menschen in München wird weiter wachsen.

Wir wünschen uns alle, mit 70, 80 oder gar 90 Jahren noch rüstig zu sein und ohne fremde Hilfe den Alltag zu meistern. Für einen Teil von uns wird dieser Wunsch nicht in Erfüllung gehen. Dann werden Unterstützung und Hilfestellung nicht nur im Krankheitsfall, sondern auch bei alltäglichen Verrichtungen nötig sein.

Wo familiäre Netze bestehen, bemühen sich Angehörige mit großem Einsatz und zum Teil unterstützt von ambulanten Pflegediensten, ihren Ehepartnern, Müttern oder Vätern ein Leben zuhause zu ermöglichen. Die persönlichen Opfer gehen oft an Grenzen der Belastbarkeit. Für Einige ist ein Umzug in ein Alten- und Pflegeheim unumgänglich. Besonders schwierig ist es für die zunehmende Zahl allein stehender alter Menschen. Wie lange kann ich noch alleine zurechtkommen? Wo finde ich die notwendige Hilfe? Wann ist der richtige Zeitpunkt, in ein Alten- und Pflegeheim umzuziehen? Und in welches? Solche Entscheidungen fallen nicht leicht, besonders wenn sie kurzfristig und unter dem Druck plötzlicher Veränderungen getroffen werden müssen.

Die öffentliche Diskussion über die Situation der Altenpflege ist aktueller denn je. Menschenwürde auch im Fall höchster Hilfsbedürftigkeit ist nicht zum Nulltarif zu haben. Pflegedienste und Alten- und Pflegeheime sowie die einzelnen Pflegenden, erbringen unter engen Rahmenbedingungen ihre Dienstleistungen in durchaus unterschiedlicher Qualität.

Die städtische „Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege“ bemüht sich seit 1997 mit dem einstimmigen Auftrag des Stadtrats, die Situation der von Problemen und Missständen betroffenen alten Menschen zu verbessern. Aus den gewonnenen vielfältigen Erkenntnissen können alle Beteiligten lernen.

Wenn Sie für sich selbst oder als Angehörige pflegerische Unterstützung suchen oder bereits in Anspruch nehmen, werden Sie auf den folgenden Seiten erfahren, worauf Sie als Laie achten können. Mit diesem Ratgeber gibt Ihnen die Beschwerdestelle Orientierungshilfe und Qualitätsmaßstäbe für Ihre Entscheidungen an die Hand. Und Sie erfahren auch, wo Sie Rat und Hilfe finden.

Ich wünsche Ihnen die nötige Kraft für die richtigen Entscheidungen.

*Her  
Christian Ude*

# Inhalt

|   |              |
|---|--------------|
| Grußwort des Oberbürgermeisters .....   | S. 3         |
| <b>Einige Überlegungen vorab .....</b>  | <b>S. 7</b>  |
| <b>Sie suchen einen ambulanten Pflegedienst für zuhause .....</b>                               | <b>S. 8</b>  |
| So erkennen Sie beim Erstgespräch die Kundenfreundlichkeit .....                                | S. 9         |
| So erkennen Sie die Pflegequalität .....  | S. 10        |
| <b>Sie werden durch einen ambulanten Pflegedienst zuhause betreut .....</b>                     | <b>S. 13</b> |
| So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit .....  | S. 13        |
| So erkennen Sie die Pflegequalität .....  | S. 14        |
| Wenn Probleme auftauchen .....  | S. 14        |
| <b>Sie suchen nach einem Platz in einem Alten- und Pflegeheim .....</b>                         | <b>S. 15</b> |
| So erkennen Sie beim ersten Kontakt die Kundenfreundlichkeit .....                              | S. 16        |
| So erkennen Sie bei einem ersten Besuch im Wohn- oder Pflegebereich<br>die Pflegequalität ..... | S. 17        |
| <b>Sie leben in einem Alten- und Pflegeheim .....</b>   | <b>S. 21</b> |
| So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit .....  | S. 21        |
| So erkennen Sie die Pflegequalität .....  | S. 22        |
| Wenn Probleme auftauchen .....  | S. 24        |
| <b>Wichtige Anlaufstellen und Adressen .....</b>  | <b>S. 25</b> |

# Einige Überlegungen vorab

Dieser Ratgeber kann Ihnen Anregungen geben, ersetzt aber keinesfalls Ihre eigenen Gedanken zu Ihrer sehr persönlichen Situation.

## **Sie selbst und / oder Ihre Angehörigen sollten zu Ihrer persönlichen Situation folgendes bedenken**

- Wobei ist Unterstützung erforderlich? Im Bereich der Pflege, der Begegnung und sozialen Kontakte, der hauswirtschaftlichen Versorgung, der Sicherheit?
- Wird diese Unterstützung vorübergehend oder dauerhaft benötigt?
- Bietet Ihr derzeitiges Wohnumfeld die Lebensqualität und Sicherheit, die Sie sich wünschen?
- Sind Veränderungen bei finanziellen Belastungen überschaubar?
- Sind Regelungen getroffen oder zu treffen hinsichtlich Vollmachten, Vorsorgeverfügungen, Betreuungsverfügungen?
- Was sind Ihre sehr persönlichen Wünsche, Bedürfnisse und Interessen, die zu berücksichtigen sind?

## **So können Sie die folgenden Seiten nutzen**

- Wenn Sie einen Pflegedienst oder ein geeignetes Alten- und Pflegeheim suchen, lesen Sie **vor** einem ersten Kontakt die Fragestellungen durch. Sie können anmerken, welche Themen für Sie persönlich wichtig sind und worauf Sie besonders achten möchten.
- **Nach** dem ersten Kontakt können Sie Ihre Einschätzung und Ihre Eindrücke festhalten.
- Wenn Sie mehrere Pflegedienste oder Alten- und Pflegeheime kennen lernen, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Notizen zu **vergleichen**.

## **Beratung und Unterstützung gibt es zu folgenden Themen**

- Soziale Kontakte für ältere Menschen
- Wohnraumanpassung für ältere Menschen
- Vollmachten, rechtliche Betreuung
- Sozialhilfe
- Kranken- und Pflegeversicherung
- Allgemeine Beratung für ältere Menschen und ihre Angehörigen
- Häusliche Versorgung

**Adressen und Telefonnummern dazu finden Sie ab Seite 25**

# Sie suchen einen ambulanten Pflegedienst für zuhause

## Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte

- **Beantragen** Sie die **Begutachtung** der Pflegebedürftigkeit bei Ihrer zuständigen Kranken-/Pflegekasse. Ihnen wird von dort ein Termin für einen Besuch des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen angekündigt.
- Notieren Sie über einige Wochen zur Vorbereitung auf diese Begutachtung den tatsächlichen täglichen Hilfebedarf mit Hilfe eines "**Pflegetagebuches**" (zu erhalten bei Ihrer Kranken-/ Pflegekasse und der Verbraucherzentrale – Seite 25)
- Beim Besuch des Medizinischen Dienstes kann es sinnvoll sein, wenn eine **Person Ihres Vertrauens dabei** ist.
- Besorgen Sie sich **Adressen** ambulanter Pflegedienste in Ihrer Nähe im Telefonbuch, bei Ihrem Hausarzt, bei Beratungsstellen, in den Sozialbürgerhäusern, bei den Wohlfahrtsverbänden, bei der Münchner Pflegebörse (Adressen und Telefonnummer ab Seite 25).
- Wenn eine Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie dabei der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**.

## Ihr erster Kontakt zu einem ambulanten Pflegedienst

Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Pflegedienstes hinsichtlich Kundenfreundlichkeit und Pflege zu beurteilen.

- **Wählen Sie** vorab die **Fragestellungen aus**, die auf Sie zutreffen oder die Ihnen besonders wichtig sind.
- Vereinbaren Sie ein **Erstgespräch** mit einem Pflegedienst. Ziehen Sie dabei eine **Person Ihres Vertrauens** hinzu. Prüfen Sie gegebenenfalls mehrere Angebote von Pflegediensten und verschaffen Sie sich Wahlmöglichkeiten.
- Nutzen Sie anschließend die Möglichkeiten zum Ankreuzen oder für persönliche Bemerkungen, um Ihre **Entscheidung** sorgfältig **abwägen** zu können.

## Bitte beachten Sie bei besonderen Wohnformen für ältere Menschen wie z.B. „Betreutes Wohnen“

- Sie leben dort in „eigener Häuslichkeit“, ähnlich wie in einer Privatwohnung.
- Neben dem **Mietvertrag** erhalten Sie einen "**Betreuungsvertrag**", dessen Vereinbarungen Sie genau kennen sollten.
- Pflegerische Versorgung können und müssen Sie sich auch hier selbst organisieren, diese Kosten sind im Mietvertrag nicht enthalten.

# So erkennen Sie beim Erstgespräch die Kundenfreundlichkeit

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Es besucht Sie die <b>fachkompetente</b> Einsatzleitung oder deren Stellvertretung und nimmt sich 1-2 Stunden <b>Zeit</b> .   |            |      |                    |
| Sie werden einfühlsam und freundlich nach Ihren <b>Bedürfnissen und den Problemsituationen</b> gefragt, auch danach, wie Sie bisher damit umgegangen sind.  |            |      |                    |
| Sie können <b>Ihre Erwartungen und Wünsche</b> äußern (z.B. zu welcher Tageszeit Sie Hilfe benötigen, ob Sie weibliche oder männliche Pflegende bevorzugen...).   |            |      |                    |
| Sie erhalten detailliertes und schriftliches <b>Informationsmaterial</b> über den Pflegedienst.   |            |      |                    |
| Die <b>Finanzierung</b> wird Ihnen verständlich <b>erklärt</b> . Wie viel bezahlt die Krankenkasse, wie viel die Pflegekasse und was kommt als private Zuzahlung auf Sie selbst zu?   |            |      |                    |
| Alle schriftlichen Unterlagen (Kostenvoranschlag mit Gebühren, Vertrag usw.) sind für Sie gut <b>leserlich</b> (Schriftgröße) und <b>verständlich</b> . Sie erhalten Kopien von allen Vereinbarungen, die mit Ihnen letztlich getroffen wurden. |            |      |                    |
| Die in Ihrem Fall erforderlichen Einzelleistungen, Leistungsgruppen und Zusatzleistungen mit Preisen werden Ihnen genau <b>erläutert</b> und mit Ihnen <b>schriftlich vereinbart</b> . Ebenso wird Ihnen der Leistungsnachweis erklärt.         |            |      |                    |
| Sie erhalten auf Wunsch eine <b>Bedenkzeit</b> (1 - 2 Tage) bevor Sie unterschreiben, um sich mit Angehörigen oder anderen Bezugspersonen beraten und Angebote vergleichen zu können.   |            |      |                    |
| Es wird Ihnen eine <b>Ansprechperson</b> genannt sowie deren Erreichbarkeit.  |            |      |                    |

## So erkennen Sie die Pflegequalität

Wie bei jedem Vertrag, haben Sie auch als Kundin oder Kunde eines Pflegedienstes die rechtliche Möglichkeit, innerhalb von **14 Tagen** ohne Angabe von Gründen von Ihrem mit dem Pflegedienst abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten. Diesen Zeitraum können Sie daher als **Probezeit** nutzen, um die Qualität der Pflegeleistungen und der Organisation des Pflegedienstes zu beobachten und zu beurteilen:

### Der Pflegedienst erläutert alle Schritte, berät und unterstützt Sie und ihre Bezugspersonen

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Sie erhalten <b>schriftliche Informationen</b> zu den eingesetzten <b>Pflegenden</b> (Namen, Ausbildung) und zur <b>Erreichbarkeit</b> des Pflegedienstes.  |            |      |                    |
| Auf ihre <b>Fragen</b> wird eingegangen. Ihre <b>Wünsche</b> werden individuell berücksichtigt.   |            |      |                    |
| <b>Pflegehandlungen</b> werden jeweils begleitend und konkret <b>erklärt</b> .  |            |      |                    |
| Sie selbst und Ihre Bezugspersonen werden <b>angeleitet</b> und <b>beraten</b> , soweit sie mithelfen können und wollen. Sie können geeignete pflegerische Methoden durch Abschauen und Erklären erlernen.  |            |      |                    |
| Sie erhalten ausreichend <b>Beratung bei besonderen Problemlagen</b> , z.B. wenn Hilfsmittel erforderlich sind, Stolperfallen in Ihrer Wohnung erkennbar sind, ergänzende Hilfen erforderlich werden, die Versorgung mit Nahrungsmitteln nicht ausreicht, Anträge für Finanzierungen gestellt werden müssen ... |            |      |                    |
| Sie erhalten <b>Unterstützung bei Formalitäten</b> zu ärztlichen Verordnungen für Behandlungspflege.  |            |      |                    |

## Der Pflegedienst hält sich weitgehend an Absprachen und Vereinbarungen und hält gesetzliche Vorgaben ein

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Der Pflegedienst ist <b>telefonisch erreichbar</b> oder ruft in angemessener Zeit bei Ihnen zurück.  |            |      |                    |
| Ihre <b>Wohnung</b> wird so <b>betreten, wie</b> Sie dies <b>vereinbart</b> haben (z.B. wird an der Tür geklingelt; an ihrer Schlafzimmertür angeklopft ...) |            |      |                    |
| Die Pflegenden kommen zur <b>verabredeten Zeit</b> . Sie informieren Sie telefonisch bei nicht planbaren Verzögerungen.                                      |            |      |                    |
| Pflegende informieren Sie auf Nachfrage darüber, <b>welche Pflegende</b> bei Ihnen <b>eingesetzt</b> werden, z.B. wer heute Abend den Spätdienst hat.        |            |      |                    |
| Die erbrachten Leistungen werden noch am gleichen Tag korrekt in den <b>Leistungsnachweis eingetragen</b> und Ihnen auf Nachfrage erklärt.                   |            |      |                    |

## Der Pflegedienst achtet darauf, dass die Verständigung mit Ihnen und Ihren Bezugspersonen gut funktioniert

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Eine <b>sprachliche Verständigung</b> mit den Pflegenden ist <b>gewährleistet</b> (auch bei fremdsprachigen Pflegenden).   |            |      |                    |
| Sie werden <b>mit Ihrem Namen angesprochen</b> und nicht geduzt.   |            |      |                    |
| Pflegende sprechen mit Ihnen <b>zugewandt</b> , mit Blickkontakt, gegebenenfalls auch Körperkontakt. Sie hören Ihnen zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten Ihre Reaktion ab. |            |      |                    |

## Der Pflegedienst geht auf ihre Wünsche und Bedürfnisse ein

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Zu Anfang können Sie gemeinsam mit den Pflegenden <b>ausprobieren</b> , welches die für Sie geeignetsten Verfahrensweisen bei der Pflege sind (z.B. Körperpflege im Bett oder im Bad...).  |            |      |                    |
| Es wird begonnen, <b>gemeinsam</b> mit Ihnen eine <b>Pflegeplanung</b> zu erarbeiten. Dabei werden Ihre persönlichen <b>Vorlieben und Wünsche</b> berücksichtigt. Dies wird <b>schriftlich</b> für alle Pflegenden <b>vereinbart</b> und festgehalten. |            |      |                    |
| Wenn Essenszubereitung vereinbart ist, wird das <b>Essen appetitlich</b> angerichtet.  |            |      |                    |

## Pflegende spiegeln ihre Arbeitseinstellung und Arbeitssituation wider

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Pflegende sind Ihnen und Ihren Bezugspersonen gegenüber <b>freundlich, gelassen und zugewandt</b> .                             |            |      |                    |
| Pflegende, die Ihnen unbekannt sind, können sich als Angestellte des Pflegedienstes <b>ausweisen</b> .                          |            |      |                    |
| Die <b>Kleidung</b> der Pflegenden ist sauber. Sie vermeiden Gefahrenquellen durch Schmuck, lange Fingernägel und offenes Haar. |            |      |                    |
| Pflegende <b>riechen nicht</b> nach Rauch.  |            |      |                    |

## Der Pflegedienst achtet auf Fachlichkeit, Sauberkeit, Ordnung und Hygiene

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Leistungen, wie z.B. Lagerungen und Verbände, werden für Sie <b>bequem</b> und angenehm durchgeführt.  |            |      |                    |
| Pflegende <b>hinterlassen</b> das, was benutzt wurde, <b>ordentlich und sauber</b> , z.B. werden Küche, Bad oder Waschbecken in dem Zustand verlassen, wie sie vorgefunden wurden. Besonders im Winter wird angemessen mit schmutzigen Schuhen umgegangen. |            |      |                    |

# Sie werden durch einen ambulanten Pflegedienst zuhause betreut

## So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Bevollmächtigte, rechtliche Betreuer, Angehörige und andere Bezugspersonen werden auf Ihren Wunsch hin <b>informiert</b> und in <b>Absprachen einbezogen</b> .  |            |      |                    |
| Der Pflegedienst setzt möglichst <b>regelmäßig dieselben Pflegenden</b> ein. Bei kurzfristig erforderlichen Veränderungen werden Sie oder Ihre Bezugspersonen informiert.   |            |      |                    |
| <b>Abrechnungen</b> erfolgen jeweils im Folgemonat. Sie sind <b>verständlich</b> und <b>nachvollziehbar</b> .   |            |      |                    |
| Sie erhalten vom Pflegedienst <b>Kopien</b> der Leistungsnachweise und Abrechnungen, die an die Kasse geschickt werden.   |            |      |                    |
| Der <b>Kostenvoranschlag</b> wird zeitnah möglichen Veränderungen Ihres Gesundheitszustandes und Hilfebedarfes <b>angepasst</b> .   |            |      |                    |
| Für <b>Beschwerden</b> wird Ihnen ein Ansprechpartner genannt. Sie werden mit Ihrem Anliegen ernst genommen. Es werden umgehend <b>Lösungen gesucht</b> und Vereinbarungen dazu getroffen. Das Ergebnis wird von der Leitung überprüft. |            |      |                    |

## So erkennen Sie die Pflegequalität

Zusätzlich zu den Eindrücken der ersten vierzehn Tage können Sie bei längerer Betreuung durch einen Pflegedienst noch Folgendes beachten:

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Alle Pflegenden <b>setzen</b> die <b>Vereinbarungen</b> in der Pflegeplanung verbindlich <b>um</b> .   |            |      |                    |
| <b>Veränderungen Ihres Gesundheitszustandes und Hilfebedarfs</b> werden umgehend mit Ihnen und Ihren Bezugspersonen besprochen und in der Pflegeplanung berücksichtigt.          |            |      |                    |
| Der Pflegedienst bemüht sich auf Ihren Wunsch hin um <b>Abstimmung mit anderen Beteiligten</b> wie Ärzten, Krankengymnastik usw.   |            |      |                    |
| Die Einsatzleitung besucht Sie in regelmäßigen Abständen, um Ihre <b>Zufriedenheit</b> zu <b>erfragen</b> und <b>die Wirksamkeit</b> der Pflegeleistungen zu <b>beurteilen</b> . |            |      |                    |

## Wenn Probleme auftauchen

Sollten Sie mit den Leistungen des Pflegedienstes nicht zufrieden sein,

- sprechen Sie die **Einsatzleitung** des Pflegedienstes darauf an und / oder
- wenden Sie sich an die **Geschäftsführung** des Pflegedienstes.

Wenn Sie **hier keine zufriedenstellende Lösung** erfahren, können Sie an folgenden Stellen Rat und Hilfe erhalten

- Informieren und fragen Sie Ihre Sachbearbeiterin oder Ihren Sachbearbeiter bei Ihrer **Kranken- und Pflegekasse**.
- Lassen Sie sich bei den Fachstellen für häusliche Versorgung in den **Sozialbürgerhäusern** beraten.
- Richten Sie sich mit Beschwerden an die städtische **Beschwerdestelle** für Probleme in der Altenpflege als neutrale und fachkompetente Stelle. Ihre Anliegen werden auf Wunsch vertraulich behandelt. Das weitere Vorgehen wird mit Ihnen abgesprochen.

**Adressen und Telefonnummern dazu finden Sie ab Seite 25**

# Sie suchen nach einem Platz in einem Alten- und Pflegeheim

- zur **Überbrückung als Kurzzeitpflege** (z.B. nach einem Krankenhausaufenthalt oder bei vorübergehender Abwesenheit von pflegenden Angehörigen)
- **dauerhaft**, wenn eine Pflege zuhause nicht mehr möglich ist.

## Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte

- Stellen Sie die Ihnen wichtigen **persönlichen Auswahlkriterien** zusammen (z.B. Nähe zum bisherigen Wohnort, zum Wohnort von Angehörigen oder Freunden, Betreuung durch den bisherigen Hausarzt, Einzel- oder Doppelzimmer ...).
- Besorgen Sie sich **Adressen** von Alten- und Pflegeheimen (im Telefonbuch, bei den Beratungsstellen, den Wohlfahrtsverbänden,... Angaben dazu finden Sie ab Seite 25).
- Aktuell **freie Pflegeplätze** erfahren Sie für den Raum München über die „Münchner Pflegebörse“ (Telefon- Ansgedienst und Faxabruf auf Seite 25).
- Wenn eine Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme weiter stationär sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**.

## Sie nehmen ersten Kontakt zu einem Alten- und Pflegeheim auf

Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Alten- und Pflegeheimes hinsichtlich Kundenfreundlichkeit und Pflege zu beurteilen:

- **Wählen Sie** vorab die **Fragestellungen aus**, die auf Sie zutreffen oder die Ihnen besonders wichtig sind.
- Vereinbaren Sie ein **Erstgespräch** mit einem Alten- und Pflegeheim. Ziehen Sie dabei eine **Person Ihres Vertrauens** hinzu. Prüfen Sie gegebenenfalls mehrere Einrichtungen und verschaffen Sie sich Vergleichsmöglichkeiten.
- Nutzen Sie anschließend die Möglichkeiten zum Ankreuzen oder für persönliche Bemerkungen, um Ihre **Entscheidung** sorgfältig **abwägen** zu können.

## So erkennen Sie beim ersten Kontakt die Kundenfreundlichkeit

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Ihnen begegnet <b>Freundlichkeit</b> bei Ihrem ersten Kontakt an der Pforte, der Rezeption oder der Telefonvermittlung.  |            |      |                    |
| Sie erhalten <b>klare Auskunft</b> über die Zuständigkeit und Erreichbarkeit von Ansprechpersonen für Ihre Anliegen.   |            |      |                    |
| Sie erhalten <b>Informationen</b> über die Möglichkeiten, die Einrichtung kennen zu lernen (z.B. Besichtigungstermine, Hausführungen, persönlicher Gesprächstermin...).  |            |      |                    |
| <b>Vereinbarte</b> Termine oder Zusagen für einen zeitnahen Rückruf <b>werden eingehalten</b> .  |            |      |                    |
| Für ein persönliches Gespräch erhalten Sie einen <b>ausreichenden Zeitrahmen</b> (etwa 1 Stunde). Neben der Information über die Einrichtung werden auch Ihre Bedürfnisse und Ihre Situation erfragt, Ihnen wird aufmerksam <b>zugehört</b> und Ihre <b>Fragen</b> werden <b>beantwortet</b> . |            |      |                    |
| Sie erhalten das Angebot der <b>Besichtigung</b> des gesamten infrage kommenden <b>Pflegebereichs</b> und des freien Zimmers. Sie können sich dort auch alleine und in Ruhe umsehen.   |            |      |                    |
| Sie erhalten <b>schriftliches Informationsmaterial</b> über die Dienstleistungen, zusätzliche Angebote und deren Preise (Hausbroschüre, Preislisten für privat zu zahlende Leistungen...).   |            |      |                    |
| Im Bedarfsfall werden Ihnen besondere <b>Betreuungskonzepte</b> des Hauses, insbesondere für <b>Demenzkranke</b> erläutert.  |            |      |                    |
| Ihnen wird <b>Bedenkzeit für Entscheidungen</b> eingeräumt.  |            |      |                    |
| Es werden <b>Gesprächsnotizen</b> gemacht, damit Ihre bereits gegebenen Informationen nicht verloren gehen, falls Sie sich tatsächlich für diese Einrichtung entscheiden.  |            |      |                    |

## So erkennen Sie bei einem ersten Besuch im Wohn- oder Pflegebereich die Pflegequalität

Besuchen Sie einen Pflegebereich am **Nachmittag**, um eigene Eindrücke zu sammeln. (Der Vormittag ist weniger geeignet, da hier meist die Grundpflege in den Zimmern durchgeführt wird und wenig in den Fluren oder Aufenthaltsräumen zu sehen ist).

### Die Pflegequalität ist den alten Menschen anzusehen

| <i>Trifft zu:</i>  | <i>Ja</i> | <i>nein</i> | <i>Eigene Bemerkungen</i> |
|--|-----------|-------------|---------------------------|
| Die alten Menschen sind <b>individuell</b> , der Jahreszeit und Temperatur entsprechend <b>gekleidet</b> (nicht alle in Jogginghosen). |           |             |                           |
| Die alten Menschen befinden sich auf Stühlen, in Rollstühlen oder in Betten in einer <b>bequemen</b> Haltung.                          |           |             |                           |
| Außerhalb der Mahlzeiten haben möglichst <b>keine</b> alten Menschen „ <b>Lätzchen</b> “ oder Servietten umhängen.                     |           |             |                           |

### Die Würde der alten Menschen ist respektiert und gewahrt

| <i>Trifft zu:</i>  | <i>Ja</i> | <i>nein</i> | <i>Eigene Bemerkungen</i> |
|--|-----------|-------------|---------------------------|
| Die Zimmertüren sind während der Pfllegetätigkeiten geschlossen. In Doppelzimmern gibt es <b>Abtrennmöglichkeiten</b> durch Wandschirm oder Trennvorhang.  |           |             |                           |
| Die alten Menschen werden von Pflegenden <b>"auf gleicher Ebene" angesprochen</b> , nicht von oben herunter mit Sitzenden oder Liegenden. Sie werden mit ihrem Namen angesprochen und nicht mit „Oma“ oder „Du“. |           |             |                           |

## Die alten Menschen haben angemessene Anregung und Beschäftigung

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Sitzecken, Nischen im Flur und Aufenthaltsräume sind <b>anregend</b> , entsprechend der Jahreszeit und Festen gestaltet und werden genutzt. Individuelle <b>Möglichkeiten der Beschäftigung</b> sind in <b>greifbarer</b> Nähe vorhanden (Zeitungen, Bücher, Spiele ...). |            |      |                    |
| Alle alten Menschen haben in <b>erreichbarer Nähe</b> etwas zu <b>trinken</b> weitgehend nicht in Schnabelbechern oder Plastikbechern.  |            |      |                    |
| Essen und Trinken sind <b>individuell</b> angeboten. Obst ist geschält und zerteilt. Es stehen keine Teller mit Essensresten der letzten Mahlzeit herum.  |            |      |                    |
| Die alten Menschen <b>sitzen</b> so, dass sie Anregungen wahrnehmen können (zum Fernseher, zum Fenster, dorthin wo etwas geschieht).  |            |      |                    |
| Gespräche und Kontakte miteinander und zu Pflegenden finden statt. Es ist <b>Lebendigkeit</b> zu spüren.  |            |      |                    |
| <b>Fernsehen oder Radio</b> sind gezielt eingeschaltet mit ausgewählten Sendungen und haben erkennbar aufmerksame Zuschauer oder Zuhörer. Es gibt keine Hintergrundgeräusche, die besonders für Schwerhörige die Kommunikation behindern.                                 |            |      |                    |
| Am Nachmittag ist eine <b>Pflegekraft in Sichtweite</b> , um Bedürfnisse oder Probleme der alten Menschen erkennen und erfüllen zu können.  |            |      |                    |
| Es sind <b>anregende Düfte</b> (nach Essen, Kaffee, Obst) und keine abstoßenden Gerüche (nach Fäkalien, Putzmittel) wahrzunehmen.   |            |      |                    |
| Bei schönem Wetter sehen Sie alte Menschen mit Begleitung im <b>Garten</b> .  |            |      |                    |

## Pflegende spiegeln ihre Arbeitseinstellung und Arbeitssituation wider

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Pflegende sind gegenüber den alten Menschen <b>freundlich</b> , gelassen und zugewandt.  |            |      |                    |
| Sie nehmen bewusst den <b>Kontakt zu den alten Menschen</b> auf: Von vorne mit Blickkontakt und wo möglich auch Körperkontakt (z.B. Hände anfassen). Sie hören zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten eine Reaktion ab. |            |      |                    |
| Sie <b>reagieren</b> in angemessener Zeit, wenn alte Menschen Bedürfnisse äußern, winken oder rufen.   |            |      |                    |
| Die <b>Kleidung</b> der Pflegenden ist sauber. Sie vermeiden Gefahrenquellen durch Schmuck, lange Fingernägel und offenes Haar.  |            |      |                    |
| Pflegende riechen <b>nicht</b> nach <b>Rauch</b> .   |            |      |                    |

## Sauberkeit und Hygiene sind eingehalten und es wirkt wohnlich

|  | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|--|------------|------|--------------------|
|  | Ja         | nein |                    |
| Es gibt <b>keine alten Essensreste</b> auf Tischen oder Fußböden.  |            |      |                    |
| <b>Rollstühle und Gehwagen</b> sind sauber.  |            |      |                    |
| Die <b>Gemeinschaftstoilette</b> im Pflegebereich ist warm und sauber und hat einen gut erreichbaren Notruf.   |            |      |                    |
| Im <b>Flur</b> liegen keine Abfall- oder Wäschesäcke herum.  |            |      |                    |
| Pflegende gehen <b>nicht</b> mit Plastik- <b>Einmalhandschuhen</b> von Zimmer zu Zimmer oder von einem alten Menschen zum anderen, ohne diese zu wechseln. |            |      |                    |
| Die Tür zum <b>Fäkalienraum</b> ist <b>geschlossen</b> .   |            |      |                    |
| Sie begegnen Pflegenden nur mit <b>abgedeckter Fäkalienschüssel</b> auf dem Flur.  |            |      |                    |

## An Hilfen zur Orientierung ist gedacht

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Es gibt aktuelle <b>Hinweise</b> zu Datum, Wochentag, Tagesablauf, Speiseplan und besonderen Beschäftigungsangeboten in gut leserlicher, großer Schrift.                          |            |      |                    |
| In jedem Pflegebereich gibt es eine große <b>Uhr</b> mit richtiger Uhrzeit.   |            |      |                    |
| Die <b>Zimmertüren</b> sind individuell gestaltet (gut lesbare Namen oder Bilder zur Orientierung).   |            |      |                    |
| Flure und Treppenhäuser sind <b>gut beleuchtet</b> - weder schummriges Halbdunkel noch grelles Neonlicht.   |            |      |                    |
| Es gibt einen <b>Aushang</b> mit Namen und Fotos der <b>Pflegenden</b> .  |            |      |                    |
| Pflegende sind als solche klar erkennbar und tragen an der Kleidung gut lesbare <b>Namensschilder</b> .   |            |      |                    |
| Es gibt einen aktuellen <b>Aushang</b> zu den <b>heute anwesenden Pflegenden</b> und zur verantwortlichen <b>Leitung</b> im Pflegebereich (mit Erreichbarkeit oder Sprechzeiten). |            |      |                    |

# Sie leben in einem Alten- und Pflegeheim

## So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit

|   | Trifft zu: |      | Eigene Bemerkungen |
|---|------------|------|--------------------|
|   | Ja         | nein |                    |
| Im <b>Eingangsbereich</b> sind <b>aktuelle Aushänge</b> zu wichtigen Informationen (Veranstaltungen, Planungen...) gut lesbar gestaltet.  |            |      |                    |
| <b>Heimbeirat</b> und <b>Angehörigenbeirat</b> stellen sich in einem Aushang mit Namen, Fotos und Erreichbarkeit vor.   |            |      |                    |
| Es gibt für die verschiedenen Bereiche (Verwaltung, Pflegedienstleistung, Sozialberatung, Hauswirtschaft ...) namentlich <b>ausgewiesene Ansprechpartner</b> mit dem Hinweis, wie und wann sie zu erreichen sind.   |            |      |                    |
| <b>Veränderungen</b> (z.B. Baumaßnahmen) werden rechtzeitig und schriftlich (Aushänge, Anschreiben) <b>bekannt</b> gemacht.   |            |      |                    |
| Es herrscht bei allen Begegnungen ein freundliches und offenes <b>Klima</b> im Haus. Sie erhalten Unterstützung bei Fragen und Problemen. Auch Angehörige und Besuche fühlen sich willkommen und wohl.  |            |      |                    |
| <b>Wege bei Fragen, Problemen, Beschwerden</b> sind öffentlich <b>bekannt</b> gemacht, eine Ansprechperson genannt. Sie werden mit Ihrem Anliegen ernst genommen. Die Bearbeitung und Beantwortung erfolgt zeitnah. Es werden umgehend <b>Lösungen</b> gesucht. Zusagen und Vereinbarungen werden eingehalten. Das Ergebnis wird <b>überprüft</b> . |            |      |                    |
| Leitungen sorgen umgehend für Ersatz und Reparatur im Fall von <b>Verlusten und Beschädigungen</b> von persönlichen Gegenständen (Wäsche, Kleidung, Zahnprothesen...).  |            |      |                    |

## So erkennen Sie die Pflegequalität

**Zusätzlich** zu den Eindrücken bei einem ersten Besuch in einem Pflegebereich, können Sie bei längerem oder dauerhaftem Heimaufenthalt noch Folgendes beachten:

| <i>Trifft zu:</i>   | <i>Ja</i> | <i>nein</i> | <i>Eigene Bemerkungen</i> |
|---|-----------|-------------|---------------------------|
| Jeder Heimbewohnerin und jedem Heimbewohner ist eine <b>Bezugs- oder Bereichspflegekraft</b> zugeordnet, die diese besonders gut kennt.   |           |             |                           |
| Sie werden an der Erstellung und Aktualisierung der <b>Pflegeplanung</b> beteiligt. Es wird nicht über Sie hinweg verhandelt oder entschieden. Bisherige Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen sowie wichtige Bezüge zu Ihrem Lebenslauf werden dabei erfragt und berücksichtigt. Die Bezugspflegekraft <b>bespricht</b> mit Ihnen und Ihren Bevollmächtigten <b>regelmäßig</b> (mindestens halbjährlich) und bei akuten Veränderungen <b>Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Probleme</b> . |           |             |                           |
| Ihre <b>gesundheitliche Verfassung</b> wird aufmerksam <b>beobachtet</b> . Veränderungen und Besonderheiten werden schriftlich festgehalten. Ihr Gewicht wird regelmäßig kontrolliert. Mit Ihnen und Ihren Bezugspersonen wird darüber gesprochen und es werden entsprechende Maßnahmen vereinbart.   |           |             |                           |
| In der <b>Zusammenarbeit</b> mit Ihrem <b>Hausarzt</b> , Fachärzten, Krankengymnastik, Fußpflege usw. werden Sie oder Ihre Bevollmächtigten ausreichend informiert und <b>einbezogen</b> .  |           |             |                           |
| Sie oder Ihre Bevollmächtigten erhalten <b>Information und Beratung</b> bei <b>Veränderungen</b> im Pflegebedarf und im Falle der Notwendigkeit einer <b>neuen Begutachtung</b> durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen.   |           |             |                           |
| Sie oder Ihre Bevollmächtigten können auf Wunsch in die <b>Pflegedokumentation</b> Einblick nehmen. Ihre Fragen dazu werden bereitwillig beantwortet.   |           |             |                           |
| Angehörige oder andere Bezugspersonen können <b>bei der Pflege anwesend</b> sein und einbezogen werden, wenn Sie als Betroffene zustimmen.  |           |             |                           |

| <i>Trifft zu:</i>   | <i>Ja</i> | <i>nein</i> | <i>Eigene Bemerkungen</i> |
|---|-----------|-------------|---------------------------|
| Sie erhalten Hilfestellung bei der <b>wohnlichen und persönlichen Einrichtung und Gestaltung Ihres Zimmers</b> . Sie können sich "zuhause" fühlen. Ihr Zimmer wird nicht als Pflegevorratsraum benutzt und Schränke nicht mit Hinweisen zur Pflege beklebt. |           |             |                           |
| Ihr persönliches <b>Eigentum wird respektiert</b> und es wird sorgsam damit umgegangen.   |           |             |                           |
| Ihre vorhandenen <b>Hilfsmittel</b> (Zahnprothesen, Brille, Hörgerät, persönlicher Rollstuhl usw.) werden sachgerecht eingesetzt. Sie erhalten Beratung und Unterstützung, wenn neue Hilfsmittel notwendig werden.  |           |             |                           |
| Bei allen Mahlzeiten haben Sie <b>Wahlmöglichkeiten beim Essen und Trinken</b> . Ihre Wünsche sind festgehalten und werden von allen Pflegenden berücksichtigt.   |           |             |                           |
| Die Zeiteinteilung des <b>Tagesablaufes</b> (Essens- und Ruhezeiten) wird <b>an Ihren Bedürfnissen ausgerichtet</b> .   |           |             |                           |
| Pflegende unterstützen den <b>Kontakt zwischen den alten Menschen</b> und berücksichtigen Sympathien und Antipathien z.B. bei Tisch- oder Zimmergemeinschaften.   |           |             |                           |
| <b>Gäste der Heimbewohnerinnen und Heimbewohner sind willkommen</b> . Es gibt klare Regelungen zu ihrer Bewirtung.  |           |             |                           |

## 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 **Heim- oder Angehörigenbeirat** 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 hier **keine zufriedenstellende Lösung** erfahren, können Sie an folgenden Stellen Rat und Hilfe erhalten:

- Richten Sie sich mit Beschwerden an die städtische **Beschwerdestelle** für Probleme in der Altenpflege als neutrale und fachkompetente Stelle. Ihre Anliegen werden auf Wunsch vertraulich behandelt. Das weitere Vorgehen wird mit Ihnen abgesprochen.
- Wenden Sie sich an die **Heimaufsicht** als gesetzlich beauftragte Instanz zur Prüfung und Beratung bei Fragen zur Einhaltung des Heimgesetzes.
- 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 **Sozialamt**.

**Adressen und Telefonnummern dazu finden Sie ab Seite 25**

# Wichtige Adressen und Anlaufstellen

## Achtung: Adressen können sich ändern

Sollten Sie unter einer der unten angegebenen Adressen oder Rufnummern niemand erreichen, können Sie sich bei der Beschwerdestelle (233 – 96966) über den aktuellen Stand informieren.

## Beratung für ältere Menschen und ihre Angehörigen

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Beratungsstelle Wohnen, Stadt-<br/>teilarbeit e.V.:</b> altengerechtes Wohnen und Wohnungsanpassung<br>Informationen und Hilfen im Internet                        | Aachener Str. 9<br>80804 München<br><br>www.wohnlotse-muenchen.de  | Tel.: 35 70 43 - 0<br>Fax: 35 70 43 – 29                                      |
| <b>Münchner Pflegebörse</b><br>• Auskunft über freie Pflegeplätze in München Stadt und Landkreis<br>• Überblick über die Einrichtungen in München Stadt und Landkreis | Bayerstr. 77 a<br>80335 München<br><br>Mail: info@muenchnerpflegeboerse.de<br>Internet: www.muenchnerpflegeboerse.de | Automatischer<br>Ansagedienst:<br>Tel.: 62 00 02 22<br>Fax-Abruf: 62 00 02 23 |
| <b>Seniorenbeirat der<br/>Landeshauptstadt München</b>  | Burgstraße 4<br>80331 München  | Tel.: 233 - 211 66<br>Fax: 233 - 254 28                                       |
| <b>Gesundheitsladen München e. V.</b><br>Medizinisches Informationszentrum  | Waltherstr. 16 a<br>80337 München  | Tel.: 77 25 65<br>Fax: 7 25 04 74   |
| <b>Verbraucher-Zentrale Bayern e.V.</b><br><b>Bundesweites Beratungstelefon</b>   | Mozartstr. 9<br>80339 München<br>0900-18 92 29 376   | Tel.: 5 39 87 – 21  |
| <b>Alzheimer Gesellschaft<br/>München e.V.</b>  | Josephsburgstraße 92<br>81673 München<br>Mail: info@agm-online.de  | Tel.: 47 51 85<br>Fax: 470 29 79  |
| <b>Gerontopsychiatrischer Dienst<br/>München-West</b>   | Gubestraße 5<br>80992 München  | Tel: 14 00 28 33<br>Fax: 14 00 28 34  |
| <b>Gerontopsychiatrischer Dienst<br/>München-Ost</b>  | Schwanseeestr. 16<br>81539 München   | Tel: 691 48 02<br>Fax: 69 76 08 04  |
| <b>Gerontopsychiatrischer Dienst<br/>München-Süd</b>  | Hansastr. 136<br>81373 München   | Tel.: 72 60 95 - 0<br>Fax.: 72 60 95 10                                       |
| <b>Gerontopsychiatrischer Dienst<br/>München-Nord</b>   | Troppauer Str. 10<br>80937 München   | Tel.: 5 52 79 37 - 0<br>Fax.: 5 52 79 37 - 19                                 |

## Sozialbürgerhäuser und Allgemeiner Sozialdienst mit Fachstellen häuslicher Versorgung

Sprechzeiten in den Sozialbürgerhäusern nur nach Vereinbarung

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Sozialbürgerhaus<br/>Plinganserstraße</b> Thalkirchen,<br>Obersendling, Forstenried, Fürstenried,<br>Solln, Hadern, Blumenau | Plinganserstr. 150<br>81369 München       | Tel.: 2 33 - 9 68 00<br>sbh-pli.soz@muenchen.de    |
| <b>Sozialbürgerhaus Laim -<br/>Schwanthalerhöhe</b>   | Dillwächterstr. 7<br>80686 München        | Tel.: 2 33 – 9 68 01<br>sbh-ls.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus<br/>Neuhausen – Moosach</b><br>Neuhausen, Nymphenburg, Moosach  | Ehrenbreitsteinerstr. 24<br>80993 München | Tel.: 2 33 – 9 68 02<br>sbh-nm.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus<br/>Feldmoching, Hasenberg</b>  | Knorrstr. 101 – 103<br>80807 München      | Tel.: 2 33 – 9 68 03<br>sbh-fh.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus Pasing</b><br>Pasing, Obermenzing, Aubing, Loch-<br>hausen, Langwied, Allach, Untermeuz.                    | Landsberger Str. 486<br>81241 München     | Tel.: 2 33 – 9 68 04<br>sbh-pasing.soz@muenchen.de |
| <b>Sozialbürgerhaus Mitte</b><br>Altstadt - Lehel, Ludwigsvorstadt - Isar-<br>vorstadt, Maxvorstadt                             | Schwanthalerstr. 62<br>80336 München      | Tel.: 2 33 – 9 68 05<br>sbh-mitte.soz@muenchen.de  |
| <b>Sozialbürgerhaus Orleans-<br/>platz</b> Au, Haidhausen, Bogenhausen  | Orleansplatz 11<br>81667 München          | Tel.: 2 33 – 9 68 06<br>sbh-ori.soz@muenchen.de    |
| <b>Sozialbürgerhaus Berg-am-<br/>Laim, Trudering, Riem</b>  | Streitfeldstr. 23<br>81673 München        | Tel.: 2 33 – 9 68 08<br>sbh-btr.soz@muenchen.de    |
| <b>Sozialbürgerhaus Schwabing-<br/>Freimann</b> Schwabing - West,<br>Schwabing - Freimann                                       | Taunusstr. 29<br>80807 München            | Tel.: 2 33 – 9 68 11<br>sbh-sf.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus Sendling</b><br>Sendling, Sendling - Westpark   | Meindlstr. 20<br>81373 München            | Tel.: 2 33 – 9 68 09<br>sbh-sw.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus Giesing-<br/>Harlaching</b> Obergiesing, Untergie-<br>sing, Harlaching                                      | Streitfeldstr. 23<br>81673 München        | Tel.: 2 33 – 9 68 07<br>sbh-gh.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus<br/>Ramersdorf - Perlach</b>  | Thomas-Dehler-Str. 16<br>81737 München    | Tel.: 2 33 – 9 68 12<br>sbh-rp.soz@muenchen.de     |
| <b>Sozialbürgerhaus<br/>Milbertshofen - Am Hart</b>   | Knorrstr. 101 – 103<br>80807 München      | Tel.: 2 33 – 9 68 10<br>sbh.mh.soz@muenchen.de     |

## Die Wohlfahrtsverbände / Beratungsstellen

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Caritasverband</b>  | Hirtenstraße 4<br>80335 München           | Tel.: 551 69 - 0<br>Fax: 550 42 - 03          |
| <b>Paritätischer Wohlfahrtsverband</b>                       | Charles-de-Gaulle-Str. 4<br>81737 München | Tel.: 306 11 - 0<br>Fax: 306 11 - 111         |
| Beratungsstelle für ältere Menschen und ihre Angehörigen     | Angererstraße 38<br>80796 München         | Tel.: 24 20 778 – 208<br>Fax: 24 20 778 - 158 |
| <b>Arbeiterwohlfahrt</b>                                     | Gravelottestr. 8<br>81667 München         | Tel.: 458 32 - 0<br>Fax: 458 32 - 200         |
| Beratungsstelle für pflegende Angehörige und ältere Menschen | Gravelottestr. 8<br>81667 München         | Tel.: 458 32 - 148<br>Fax: 458 32 - 216       |
| <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>                               | Seitzstraße 8<br>80538 München            | Tel.: 23 73 - 0<br>Fax: 23 73 - 400           |
| <b>Innere Mission</b>  | Landshuter Allee 40<br>80637 München      | Tel.: 12 69 91 - 0<br>Fax: 12 69 91 - 109     |
| Beratungsstelle für ältere Menschen und ihre Angehörigen     | Magdalenenstr. 7<br>80638 München         | Tel.: 15 91 35 - 20<br>Fax: 15 91 35 - 12     |
| Beratungsstelle im Netzwerk Pflege                           | Magdalenenstr. 7<br>80638 München         | Tel.: 15 91 35 - 67<br>Fax: 15 91 35 - 12     |

## Beschwerdebearbeitung, Aufsicht und Kontrolle

|  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
| <b>Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege</b> der Stadt München  | Burgstr. 4<br>80331 München          | Tel.: 233 - 9 69 66<br>Fax: 233 - 2 19 73 |
| Sprechstunden: Montag 9.00 bis 12.00 Uhr und Mittwoch 15.00 bis 19.00 Uhr sowie nach Vereinbarung, Erdgeschoss, Zimmer 019   |                                      |   |
| E-Mail: <a href="mailto:staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de">staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de</a><br>Internet: <a href="http://www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege">www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege</a> |                                      |   |
| <b>Heimaufsicht</b> der Stadt München im Kreisverwaltungsreferat (FQA)   | Ruppertstr. 11<br>80446 München      | Tel.: 233 – 4 46 56<br>Fax: 233 - 446 66  |
| <b>Sozialhilfeabteilung</b> beim Bezirk Oberbayern (für diejenigen, die Sozialhilfe beantragen oder erhalten)  | Prinzregentenstr.14<br>80535 München | Tel.: 2 19 8 - 01<br>Fax: 2 19 8 - 21 39  |

## Alten- und Service-Zentren Treffpunkte, Beratung

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Allach-Untermenzing</b>  | Manzostraße 105<br>80997 München           | Tel.: 171 19 69 - 0   |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Altstadt</b>             | Sebastiansplatz 12<br>80331 München        | Tel.: 26 40 46        |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Au</b>                   | Balanstraße 28<br>81669 München            | Tel.: 45 87 40 29     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Aubing</b>               | Am Aubinger Wasserturm 30<br>81249 München | Tel.: 854 66 81 29    |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Berg-am-Laim</b>         | Berg-am-Laim-Straße 141<br>81673 München   | Tel.: 43 43 13        |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Bogenhausen</b>          | Rosenkavalierplatz 9<br>81925 München      | Tel.: 91 15 42        |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Freimann</b>             | Edmund-Rumpler-Str. 1<br>80939 München     | Tel.: 32 98 93 - 0    |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Fürstenried-Ost</b>      | Züricher Straße 80<br>81476 München        | Tel.: 7 59 55 11      |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Haidhausen</b>           | Wolfgangstraße 18<br>81667 München         | Tel.: 4 48 52 72      |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Harlaching</b>           | Rotbuchenstraße 32<br>81547 München        | Tel.: 6 99 06 60      |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Isarvorstadt</b>         | Hans-Sachs-Straße 14<br>80469 München      | Tel.: 23 23 98 84 - 0 |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Kleinhadern-Blumenau</b> | Alpenveilchenstraße 42<br>80689 München    | Tel.: 5 80 34 76      |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Laim-Ost</b>             | Kiem-Pauli-Weg 22<br>80686 München         | Tel.: 57 50 14        |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Lehel</b>                | Christophstraße 12<br>80538 München        | Tel.: 23 73 - 311     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Maxvorstadt</b>          | Gabelsbergers Str. 55 a<br>80333 München   | Tel.: 41 11 844 - 0   |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Milbertshofen</b>        | Schleißheimer Str. 378<br>80809 München    | Tel.: 35 62 77 33 - 0 |

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Moosach</b>           | Gubestraße 5<br>80992 München                | Tel.: 14 00 24 23     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Neuhausen</b>         | Nymphenburger Str. 171<br>80634 München      | Tel.: 13 99 82 83     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Obergiesing</b>       | Wieskirchstraße 1<br>81539 München           | Tel.: 690 61 62       |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Obermenzing</b>       | Packenreiterstraße 48<br>81247 München       | Tel.: 8 91 68 17 - 0  |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Pasing</b>            | Bäckerstraße 14<br>81241 München             | Tel.: 82 99 77 - 0    |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Perlach</b>           | Theodor-Heuss-Platz 5<br>81737 München       | Tel.: 67 82 02 60     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Ramersdorf</b>        | Rupertigaustraße 61 a<br>81671 München       | Tel.: 67 34 68 79 - 0 |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Riem</b>              | Platz der Menschenrechte 10<br>81829 München | Tel.: 414 24 39 60    |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Schwabing - Ost</b>   | Siegesstr. 31<br>80802 München               | Tel.: 3 08 81 89      |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Schwabing - West</b>  | Hiltenspergerstraße 76<br>80796 München      | Tel.: 30 00 76 60     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Sendling</b>          | Daiserstraße 37<br>81371 München             | Tel.: 77 92 54        |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Solln-Forstenried</b> | Herterichstr. 58<br>81479 München            | Tel.: 75 07 54 70     |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Thalkirchen</b>       | Emil-Geis-Straße 35<br>81379 München         | Tel.: 7 41 27 79 - 0  |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Untergiesing</b>      | Kolumbusstraße 33<br>81543 München           | Tel.: 66 11 31        |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Westend</b>           | Tulbeckstraße 31<br>80339 München            | Tel.: 5 40 30 82 - 0  |
| Alten- und Service-Zentrum<br><b>Westpark</b>          | Badgasteiner Straße 5<br>81373 München       | Tel.: 7 60 98 24      |

# Impressum

Landeshauptstadt München  
**Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege**

Burgstraße 4, 80331 München

**Telefon: (089) 233 – 96966**

**Telefax: (089) 233 – 21973**

**Sprechstunden im Erdgeschoss, Zimmer 019**

**Montag: 9.00 bis 12.00 Uhr und**

**Mittwoch: 15.00 bis 19.00 Uhr und nach Vereinbarung**

**E-Mail: [staedtische\\_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de](mailto:staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de)**

**Internet: [www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege](http://www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege)**

Foto Umschlag  
Landeshauptstadt München  
Presse- und Informationsamt  
Michael Nagy

Layout Umschlag  
Landeshauptstadt München  
Stadtkanzlei, Satz und Grafik

Druck  
Landeshauptstadt München  
Stadtkanzlei

Stand: September 2010

Diese Broschüre ist urheberrechtlich geschützt. Eine Wiedergabe von Texten – auch auszugsweise - ist nur nach schriftlicher Einwilligung und unter Nennung der Beschwerdestelle zulässig.