



Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Patienten helfen

Charta für Heimbewohnerrechte Die neue Pflegeheimverordnung schafft einen neuen Standard für die Rechte der Heimbewohner

November 2002

Die Zusammenfassung der Patientenrechte in Niederösterreich mittels einer Patientencharta hat sich in der Praxis gut bewährt. Diese Rechte wurden damit leicht zugänglich und einer breiten Öffentlichkeit bekannt. Damit war die Ausgangslage geschaffen, dass die Patienten diese Rechte überhaupt wahrnehmen und ein Bewusstsein dafür entwickeln können. Das betreuende und helfende Personal hat mit der Patientencharta einfache und verständliche Richtlinien bekommen, um das Ziel der Patientenorientierung zu erreichen und praxisgerecht umsetzen zu können. Diese positiven Erfahrungen und Entwicklungen werden nunmehr auch im Bereich der Pflegeheime umgesetzt.

Die Ausgangslage der Heimbewohner im Vergleich zu den Patienten ist durchaus unterschiedlich. Der Aufenthalt in einem Pflegeheim ist z.B. auf längere Dauer ausgerichtet und es steht nicht die medizinische Therapie sondern die pflegerische Betreuung im Mittelpunkt. Trotzdem sind grundlegende Werte wie das Selbstbestimmungsrecht, die Wahrung der Selbstständigkeit, Information, Würde und Integrität genauso auch für die Heimbewohner wichtige Forderungen zur Wahrung und Erhaltung ihres „Menschseins“. Mit der Festlegung dieser Heimbewohnerrechte werden die Bedürfnisse der Heimbewohner ernst genommen aber gleichzeitig dem Personal in den Pflegeheimen eine praxisgerechte Handlungsanleitung und eine sichere Basis für ihre Berufsausübung im Verhältnis zum Heimbewohner gegeben.

Neuer Standard für Rechte der Heimbewohner

„Trautes Heim Glück allein“, „Daheim ist Daheim“, mit solchen oder mit ähnlichen Sätzen wird von vielen Menschen umschrieben, dass es für sie sehr wichtig ist, ihr Leben in den eigenen vier Wänden zu verbringen. Dies gilt ganz besonders für ältere Menschen, die ihre Wurzeln in diesen eigenen vier Wänden schon ein Leben lang geschlagen haben.

Impressum

Es ist enorm wichtig, permanent von den Patienten zu lernen. Im Letter PATIENTEN HELFEN stellt NÖ Patienten- und Pflegeanwalt Dr. Gerald Bachinger wichtige Erfahrungen von mit Patienten für Patienten und ihre Helfer vor. Dieser Letter ist ein Beitrag der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um vermeidbaren Problemen im Gesundheitswesen vorzubeugen. Er erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Der Letter dieser Reihe repräsentiert die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Der Herausgeber und Autor lehnt jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Für viele ältere Menschen ist es daher ein großes Anliegen, ihren letzten Lebensabschnitt in ihrer gewohnten Umgebung und in ihrem gewohnten sozialen Umfeld zu verbringen. So überrascht es nicht, dass für diese Menschen ein notwendiger Wechsel in ein Pflegeheim eine belastende Entscheidung ist. Sie stehen einer (wegen der Pflegebedürftigkeit) notwendigen Aufnahme in ein Pflegeheim skeptisch und oft mit vielen Ängsten und Befürchtungen gegenüber. Die Pflegeheime haben es sich daher bereits seit längerer Zeit zum Ziel gesetzt dieses „Daheim“ im Pflegeheim so gut wie möglich zu verwirklichen. Die Heimbewohnerrechte schaffen die Grundlage, damit eines der wichtigsten Ziele im Rahmen eines Heimaufenthaltes, nämlich die **Achtung und Respektierung der Würde des Menschen**, erreicht und umgesetzt werden kann.

Lebensqualität für Heimbewohner!

Bis vor einigen Jahren war das vorrangige Ziel der Betreiber von Heimen, den Bewohnern Hilfe, Obsorge, Schutz, Betreuung, die notwendige medizinische Versorgung und qualitätvolle Pflege anzubieten. In einigen Fällen, die durch die Medien gegangen sind, hat dies dazu geführt, dass manche Heimbewohner zwar „gut“ versorgt, beaufsichtigt und betreut wurden, dass aber trotzdem der Aufenthalt im Heim als nicht lebenswert angesehen wurde und keine ausreichende Lebensqualität gegeben war. Die Heimbewohner fühlten sich in solchen Fällen angehalten, bevormundet und sogar entmündigt. Zum „Menschsein“ und „Menschbleiben“ gehört und das besonders im Alter, dass der eigene Wille nach wie vor geachtet und respektiert wird. Dies bedingt, dass möglichst viel Freiraum angeboten und versucht wird, die vorhandenen Ressourcen des Menschen vollständig auszuschöpfen.

Selbstverantwortung und Selbstständigkeit!

Wenn wir von Freiheit und Verantwortung reden müssen wir aber auch die zwangsläufige Konsequenz ansprechen und akzeptieren. Dass nämlich damit in manchen Situationen ein größeres Risiko für die Gesundheit und Unversehrtheit des Heimbewohners eingegangen werden muss.

Dieses Risiko bzw. die potentielle Gefährdung ihres Verwandten ist für viele Angehörige nur schwer zu ertragen. Auch für die Helfer, die mit Leib und Leben und großem Engagement ihren Beruf ausüben, ist die potentielle Gefährdung ihres Schützlings schwer zu akzeptieren.

Möglichst viel Selbstständigkeit und Freiraum erfordern ein bewusstes Zurücknehmen der eigenen Anschauungen, der Hilfe, der Obsorge und des Schutzes für den Heimbewohner, um die Selbstständigkeit und Selbstverantwortung zu fördern und möglichst lange in größtmöglichen Umfang aufrechtzuerhalten. Was damit aber erreicht wird, ist unendlich wichtig, nämlich die Erhöhung der Lebensqualität für den Heimbewohner, der sein Leben auch in einem Heim selbstständig und selbstverantwortlich führen darf.

Heimvertrag!

Eine bedeutende Konsequenz dieser neuen Entwicklungen ist der Heimvertrag, in dem die Beziehungen zwischen dem Heimbewohner und Heimerhalter geregelt werden. Diese Beziehung ist nunmehr auch im rechtlichen Sinn eine partnerschaftliche und gleichberechtigte. Selbstverständlich ist, dort wo notwendig, Schutz und Unterstützung anzubieten. Die zulässigen Inhalte des Heimvertrages (im Interesse der Heimbewohner) sind daher rechtlich geregelt und ein Mustervertrag, der vom Land

Charta für Heimbewohnerrechte

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: November 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**
Patientenrechte

Seite 2 von 9

NÖ mit der NÖ Patienten- und Pflegenachenschaft ausgearbeitet wurde, ist der Maßstab für die in einem Heim angebotene Qualität.

Information als Voraussetzung für Selbstverantwortung!

Rechte können erst dann und nur dann wahrgenommen werden, wenn sie sowohl den Heimbewohnern als auch den Helfern bekannt sind.

Die Heimbewohnerrechte schaffen also den rechtlichen Rahmen zu einem partnerschaftlichen und ausgewogenem Verhältnis zwischen den Heimbewohnern und dem sie betreuenden Personal. Das Wissen und die notwendigen Informationen über die Heimbewohnerrechte ist die Grundlage für eine vertrauensvolle Beziehung zu den Helfern. Unsicherheiten, falsche Erwartungen und damit auch Missverständnisse auf beiden Seiten werden damit verringert bzw. ausgeschlossen.

Die Charta für Heimbewohner umfasst folgende Rechte:

Das Recht auf:

- Selbstbestimmung
- Information
- Beratung/Beschwerde
- Würde und Integrität
- einen Heimvertrag.

Im folgenden Text sind Fragen der Heimbewohner oder Angehörigen, die uns täglich gestellt werden, abgedruckt und unsere Antworten kurz wiedergegeben.

Das Recht auf Selbstbestimmung

Das Recht auf Selbstbestimmung bedeutet, dass der Wille des Heimbewohners grundsätzlich (insbesondere im Rahmen der Pflegeheimverordnung und des Heimvertrags) zu respektieren und zu befolgen ist. Dieses Recht schützt ganz allgemein vor Fremdbestimmung. Es kommt nicht darauf an, was von anderen Personen als richtig oder sinnvoll angesehen wird, sondern es kommt darauf an, was der Heimbewohner will; auch wenn eine Entscheidung des Heimbewohners anderen Personen, zum Beispiel Angehörigen oder Pflegepersonen, als nicht richtig oder nicht sinnvoll erscheint. Selbstverständlich ist der Heimbewohner zu beraten und über allfällige mögliche negative Konsequenzen zu informieren. Letztlich ist aber seine Entscheidung zu akzeptieren, auch wenn sie anderen Personen, aus ihrer Erfahrung heraus, als unvernünftig erscheint.

Voraussetzung ist, dass der Heimbewohner geistig in der Lage ist seine Situation einzuschätzen und nach dieser Einschätzung seinen Willen zu bestimmen. Nur wenn der Heimbewohner zum Beispiel altersbedingt oder aufgrund einer Krankheit nicht mehr willensfähig ist, dürfen andere Personen (zur bestmöglichen Wahrnehmung seiner Interessen) entscheiden.

**Der Wille des
Heimbewohners ist
zu befolgen!**

Niemand darf gegen seinen Willen in ein Heim gebracht oder daran gehindert werden, dieses wieder zu verlassen.

„Ich möchte meinen Lebensabend zu Hause verbringen. Die Lebensführung wird zwar immer aufwendiger und schwieriger, ich möchte aber trotzdem mein „Zuhause“ nicht verlassen. Kann ich gegen meinen Willen in ein Heim eingewiesen werden?“

Eine Einweisung in ein Heim gegen ihren Willen ist rechtlich nicht möglich und nicht zulässig. Wir empfehlen ihnen die Kontaktaufnahme mit Einrichtungen, die Unterstützung und Pflege zu Hause anbieten. Es kann aber eine Zeit kommen, wo ein Aufenthalt zu Hause nicht mehr sinnvoll unterstützt werden kann. Auch dann dürfen sie nicht gegen ihren Willen in ein Heim gebracht werden. Sie sollten dann aber zumindest eine Beratung und Information über einen Heimaufenthalt in Anspruch nehmen.

„Ich bin gehbehindert möchte aber trotzdem alleine in der Stadt spazieren gehen. Meine Angehörigen möchten „zu meinem Besten“ dies verhindern, da sie einen Verkehrsunfall befürchten. Kann mir die Heimleitung diese Ausgänge verbieten?“

Nein! Die Heimleitung wird solche Spaziergänge nicht verbieten. Im Gegenteil die Förderung und Erhaltung der Selbstständigkeit ist ein erklärtes Ziel der Heime.

Wahrung der Selbständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung

„Ich bin zwar alt, trotzdem möchte ich nicht, dass über mich wie über ein kleines Kind bestimmt wird.“

Charta für Heimbewohnerrechte
Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger
erschienen: November 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**
Patientenrechte
Seite 4 von 9

Selbstständigkeit und Selbstverantwortung steht allen volljährigen Personen zu. Selbstverständlich auch dann, wenn sie schon ein hohes Alter erreicht haben.

„Ich möchte keinesfalls eine PEG- Sonde erhalten. Auch dann nicht, wenn ich selbst nicht mehr in der Lage bin entscheiden zu können. Wie kann ich meinen Willen durchsetzen?“

Sie können ihren Willen mit einer sogenannten Patientenverfügung durchsetzen. Die Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat einen Ratgeber ausgearbeitet und stellt Ihnen auch Formulare zur Erstellung der Patientenverfügungen kostenlos zur Verfügung.

„Ich kann zwar derzeit meinen Willen ausreichend und verständlich artikulieren, wie erfahren aber die vielen betreuenden Personen auch in Zukunft von meinem Willen?“

Die Heime sind verpflichtet, die Willensäußerungen von Heimbewohnern (z.B. Patientenverfügungen) in die Pflegedokumentation aufzunehmen. Damit ist gewährleistet, dass alle betreuenden Personen vom Willen des Heimbewohners in Zukunft Kenntnis haben.

„Ich habe eine langsam fortschreitende Erkrankung, die dazu führen wird, dass ich bald nicht mehr über mich selbst bestimmen kann. Bestimmen dann automatisch meine Angehörigen über mich?“

Aus dem Verwandtschaftsverhältnis alleine entspringt kein Recht über eine andere volljährige Person zu bestimmen; auch dann nicht, wenn der Fall eintritt, dass der Heimbewohner nicht mehr willensfähig ist. Wenn eine sofortige medizinische Entscheidung (zum Beispiel ein akuter medizinischer Eingriff) erforderlich ist, entscheiden die behandelnden Ärzte. In anderen Fällen (zum Beispiel eine Entscheidung über finanzielle Angelegenheiten) wird das zuständige Bezirksgericht eingeschaltet, das nach Prüfung der Sach- und Rechtslage einen Sachwalter (dies kann ein Angehöriger sein) bestellen wird.

Informationsrechte

Voraussetzung zur Wahrung des Selbstbestimmungsrechtes ist die Kenntnis und Information über:

- die eigene Position,
- die zustehenden Möglichkeiten und auch
- die rechtlichen Grenzen.

Nur bei einem ausreichenden Informationsstand kann Selbstverantwortung übernommen werden und ist Selbstständigkeit möglich.

**Information als
Grundlage der
Selbstverantwortung**

„Ich möchte wissen, was in der Dokumentation, die vom Heim geführt wird, über mich geschrieben ist. Der Heimleiter hat mir gesagt, dass eine Einsicht nur mit gerichtlicher Verfügung möglich ist. Ist dies nicht einfacher möglich?“

Sie haben das Recht (und zwar ohne gerichtliche Verfügung) Ihre Dokumentation einzusehen. Sie brauchen hierfür keine besondere Begründung angeben. Sie bekommen falls Sie dies wünschen, Kopien dieser Unterlagen gegen einen Selbstkostenersatz.

„Ich möchte nicht, dass meine Tochter Einsicht in meine Dokumentation erhält, wie kann ich das verhindern?“

Grundsätzlich erhält nur der Heimbewohner selbst bzw. sein Vertreter oder die vom Heimbewohner genannte sonstige Person Einsicht in die Dokumentation. Aus dem Verwandtschaftsverhältnis alleine entsteht kein Recht auf Einsicht. Wir empfehlen aber trotzdem eine solche Verfügung ausdrücklich dem Heim mitzuteilen.

„Ich selbst kann meine Informationsrechte nicht mehr wahrnehmen. Ich möchte daher, dass meine Freundin Einsicht nimmt und mich informiert. Ist das möglich?“

Sie müssen nur dem Heim bekannt geben, dass ihre Freundin ihre Vertrauensperson ist. Diese erhält dann vollständige Einsicht.

„Ich möchte meine medizinische Diagnose kennen. Der Heimarzt ist nicht bereit mir diese zu sagen. Er begründet dies damit, dass zu viel Wissen mich nur belastet und mir unnötige Sorgen machen würde. Aber gerade diese Unsicherheit belastet mich und macht mir große Sorgen.“

Jeder Heimbewohner hat das Recht vollständig und verständlich über seine medizinische Diagnose informiert zu werden. In extremen Ausnahmesituationen kann eine Information unterbleiben, wenn der Heimbewohner durch eine vollständige Information zu sehr belastet und die konkrete Gefahr besteht, dass sein Gesundheitszustand sich dadurch verschlechtern würde. Dies ist aber nur in sehr seltenen Ausnahmefällen gegeben. Lügen und Ausflüchte sind aber in solchen Ausnahmesituationen nicht gerechtfertigt. Der Vertreter des Heimbewohners (Vertrauensperson) ist immer vollständig zu informieren.

„Ich stehe vor einer Heimaufnahme. Für mich ist wichtig und für meine Auswahl ausschlaggebend, welche Leistungen das Heim anbietet und mit welchen Kosten ich zu rechnen habe. Wie erfahre ich dies?“

Diese beiden Informationen sind für viele zukünftige Heimbewohner und für ihre Angehörigen die erste und wichtigste Informationen. Die Qualität und der Servicecharakter eines Heimes zeigt sich schon daran, wie vollständig und verständlich die zukünftigen Heimbewohner informiert werden.

Beratung in sozialen, rechtlichen und psychologischen Belangen und rasche, objektive und angemessene Bearbeitung von Beschwerden

Viele Heimbewohner und die Angehörigen sind überfordert, wenn sie ohne Hilfe und Unterstützung Entscheidungen treffen sollen, die bei einer Aufnahme in ein Pflegeheim oder während eines Aufenthaltes zu treffen sind. Es stellen sich Fragen etwa zum Pflegegeld, zu Leistungen der Krankenversicherung, zu den Tarifen der Heime, zu den finanziellen Verpflichtungen der Angehörigen etc. Diese Beratung wird von den Leitungen der Heime qualifiziert angeboten und durchgeführt. Wenn die Beratung nicht sofort erledigt werden kann, werden die Informationen bei den zuständigen Stellen eingeholt und an den Heimbewohner weitergegeben.

**Beratung und
Unterstützung**

Wo Menschen arbeiten, können Fehler entstehen. Dies gilt besonders im zwischenmenschlichen Bereich, wo hohe Anforderungen an die Kommunikation gestellt werden müssen. Nicht immer gelingt es, den Bedürfnissen und

**Beschwerden sind
wichtige Information**

Charta für Heimbewohnerrechte

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: November 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 6 von 9

Vorstellungen der Angehörigen und der Heimbewohner vollständig entsprechen zu können. Daraus entstehen naturgemäß Konflikte, die besprochen und gelöst werden müssen. Sinn eines solchen Beschwerdemanagements ist die gemeinsame Erarbeitung von tragfähigen und beiderseits akzeptierten Lösungen. Darüberhinaus ist es für jedes Pflegeheim, das sich als Dienstleistungsbetrieb versteht, eminent wichtig zu erfahren, wie das subjektive Erleben der Angehörigen bzw. Heimbewohner in einer bestimmten Situation war. Nur durch diese Rückmeldung können Änderungen angegangen werden und besser auf die Bedürfnisse der Heimbewohner und der Angehörigen reagiert werden. Heime mit hohem Anspruch an Qualität, sind an Informationen über die Bedürfnisse der Heimbewohner und der Angehörigen sehr interessiert.

Für Situationen, die im Heimbereich intern (aus welchen Gründen auch immer) nicht mehr gelöst werden können, steht die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft zur Verfügung.

Respektvolle Behandlung und höflicher Umgang, Achtung der Privat- und Intimsphäre

Die Rechte, die den rechtlichen Rahmen für den eigentlich menschlich- sozialen Umgang und die zwischenmenschliche Beziehung vorgeben, schützen vor allem die Aufrechterhaltung der Würde des Heimbewohners.

Der Heimbewohner soll in die Lage versetzt werden, wie in seinem privaten Bereich (sofern nicht in die Rechte der Mitbewohner eingegriffen wird), sein Leben und seine sozialen Beziehungen gestalten zu können.

**Die Würde des
Menschen ist
unteilbar**

Der Heimbewohner hat z.B. das Recht auf jederzeitige (unter Rücksichtnahme auf die anderen Heimbewohner und die Organisation des Heimes) Besuche, die Verwendung von eigenen Kleidern, Urlaub außerhalb des Heimes, einem Sterben in Würde und der Sterbebegleitung durch Vertrauenspersonen. Der Heimbewohner hat das Recht auf Zugang zum Telefon und ungestörte Benutzung sowie Mitwirkung bei der Freizeitgestaltung.

„Mir ist es zuwider um 6 Uhr abends ins Bett geschickt zu werden. Ich habe mich bei der Heimleitung schon mehrmals darüber beschwert, bekomme aber die Antwort, dass dies notwendig ist, da das am Abend eingeteilte Personal nur so seinen Aufsichtspflichten und der vielen Arbeit nachkommen könne.“

Das „zu Bett“ schicken der Heimbewohner zu Zeiten, die nicht dem allgemein üblichem Lebensrhythmus entsprechen, ist ein klarer Verstoß gegen die Heimbewohnerrechte. Ein allfälliger Personalmangel darf keinesfalls durch solche Maßnahmen und Einschränkungen ausgeglichen werden.

„Ich bin seit einiger Zeit leicht inkontinent. Das heißt, dass manchmal meine Hosen beschmutzt werden und das Personal zusätzliche Arbeit hat. Ich ziehe mich zwar selber um, aber meine Wäsche muss öfter gewaschen werden. Als Reaktion, dass die Arbeit für das Personal leichter wird soll ich den ganzen Tag und die Nacht Windelbosen tragen. Für mich ist eine solche entwürdigende Behandlung der Schlusspunkt meines Lebens.“

Es gibt eine Fülle von unterstützenden Maßnahmen und Behandlungen ohne dass gleich zu der scheinbar einfachsten (aber für Sie entwürdigenden) Maßnahme gegriffen werden muss. Die Fachleute der Pflegeaufsicht bzw. der Patienten- und Pflegeanwaltschaft beraten Sie gerne weiter.

Charta für Heimbewohnerrechte

Autor: Patienten-anwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: November 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**
Patientenrechte

Seite 7 von 9

„Ich habe in der Vergangenheit schon einige Male miterleben müssen, dass sterbende Mitbewohner in ein Sterbezimmer abgeschoben werden und dort alleine ihr Leben beenden. Ich möchte nicht, dass mir so etwas passiert.“

Sie haben das Recht auf ein Sterben in Würde und eine in diesem letzten Lebensabschnitt bestmögliche medizinische Behandlung, die durchaus aus der bestmöglichen Schmerztherapie bestehen kann. Dies umfasst das Recht auf seelsorgerische Betreuung und der Sterbebegleitung durch Angehörige oder andere Vertrauenspersonen. In vielen Heimen wird der Hospizgedanke bereits umgesetzt und gerade in diesem letzten Lebensabschnitt versucht für den Heimbewohner qualitätvolle und an seinen Bedürfnissen orientierte Betreuung anzubieten.

Charta für Heimbewohnerrechte

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: November 2002

© urheberrechtlich geschützt.

Heimvertrag

Die NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft hat mit den Experten des Landes einen Musterheimvertrag ausgearbeitet. Dieser Musterheimvertrag dient als Grundlage und Richtlinie für die Verträge die nunmehr zwischen Heimbewohnern und den Heimen abgeschlossen werden müssen. Damit werden die Heimbewohner vor Benachteiligungen geschützt. Ein solcher schriftlicher Heimvertrag muss bei der Heimaufnahme oder spätestens nach zwei Monaten vorliegen.

**Keine
Benachteiligung
der Heimbewohner**

Der Heimvertrag hat insbesondere die folgenden wichtigen Punkte zu enthalten:

- Vertragsbeginn, Vertragsende
- Leistungsbeschreibung und Entgeltregelung
- Art der Unterkunft und Verpflegung
- Anpassungsrechte der Heimträger bei Leistungs- oder Tarifänderungen
- Regelung über allfällige Haustierhaltung
- Vertragsauflösung, Kündigungsregelungen.

Neben dem Heimvertrag hat jedes Heim eine Heimordnung zu erstellen, die dem Heimbewohner zu übergeben ist.

Katalog der Heimbewohnerrechte

Den gesamten Text der Pflegeheimverordnung inklusive der Heimbewohnerrechte mit den Erläuterungen können Sie von unserer Homepage runterladen.