

Entscheidungshilfe für die Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes

Wenn Sie die Hilfe eines Pflegedienstes in Anspruch nehmen wollen, sollten Sie überlegt und gezielt vorgehen. Damit Sie den Pflegedienst finden, dessen Angebote auf Ihren Hilfebedarf weitgehend zugeschnitten sind, gilt es zunächst erst einmal Überlegungen zu den eigenen Wünschen und Bedürfnissen anzustellen.

Beraten Sie sich mit Ihren Angehörigen oder Ihren Pflegepersonen, welche Hilfen Sie benötigen und wie diese erbracht werden sollen.

Nehmen Sie sich die Zeit, vor Vertragsabschluss mit einem ambulanten Dienst, mehrere Anbieter zu vergleichen.

Die folgenden Kriterien können Ihnen bei der Auswahl eines Pflegedienstes hilfreich sein.

Fragestellungen zum Einsatz des Pflegedienstes

- Bestehen ein Versorgungsvertrag sowie eine Vergütungsvereinbarung mit der Pflegekasse?
- Erhalten Sie bei einem kostenlosen Hausbesuch Informationen über die Angebote und Leistungen des Pflegedienstes?
- Erstellt der Pflegedienst einen schriftlichen Kostenvoranschlag? Haben Sie hierbei das Gefühl, kompetent und verständlich beraten zu werden?
- Gibt es ein Pflegekonzept oder ein schriftliches Pflegemodell?
- Kann der Pflegedienst alle Leistungen anbieten oder vermitteln, die Sie benötigen?
- Haben Sie zu Beginn des ersten Pflegeeinsatzes einen Pflegevertrag vorliegen, in dem die mit Ihnen besprochenen Leistungen und deren Vergütungen enthalten sind? Ist ersichtlich, wie hoch Ihr finanzieller Eigenanteil ist und ist der Vertrag in einer für Sie zumutbaren Frist kündbar?
- Wird die Organisation Ihrer Pflege mit allen Beteiligten vereinbart (z.B. Angehörige, Bekannte, Nachbarn)?
- Werden Ihre persönlichen Lebensgewohnheiten erfragt (z. B. Aufsteh- und Zu-Bett-Geh-Zeiten, Essenszeiten) und auch in der Planung der Einsatzzeiten berücksichtigt?

- Wie hoch ist der Anteil der Pflegekräfte, die eine examinierte Fachausbildung in der Kranken- oder Altenpflege absolviert haben? Welche Leistungen werden von Fachkräften erbracht und welche von anderen Personen?
- Hat sich der Pflegedienst auf die Pflege bestimmter Personengruppen spezialisiert (z.B. Schlaganfallbetroffene, Kinder, Demenzkranke, Aidskranke)?
- Informiert Sie der Pflegedienst über den Einsatz von Pflegehilfsmitteln, organisiert er diese, und berät er über die Möglichkeiten der Wohnungsanpassung?
- Erhalten Sie Unterstützung durch den Pflegedienst bei der Durchsetzung von Ansprüchen bei den Kostenträgern (Pflegekasse, Sozialamt)?
- Erfolgt die Betreuung durch einen kleinen Kreis von Pflegekräften?
- Gibt es eine verantwortliche Kontaktperson für Wünsche und Beschwerden?
- Können Sie einzelne Pflegekräfte ablehnen und festlegen, ob Sie von weiblichen oder männlichen Pflegekräften betreut werden?
- Ist der Pflegedienst rund-um-die-Uhr erreichbar und wie sichert er diese Bereitschaft?
- Besucht Sie ein Vertreter des Pflegedienstes, auch wenn Sie sich vor Beginn der Pflege im Krankenhaus, in der Reha-Klinik oder in der Kurzzeitpflege befinden?
- Sind Unterbrechungen in der Pflege möglich, z.B. bei Urlaub oder der Pflege durch Angehörige? Wie lange vorher sind diese Unterbrechungen beim Pflegedienst zu melden?
- Bietet der Pflegedienst Schulungskurse für pflegende Angehörige an?
- Wird Ihr Wohnungsschlüssel so verwahrt, dass nur dazu befugte Personen Zugang haben?

Wichtige Anmerkung zum Schluss:

Am Ende des Monats muss Ihnen der Pflegedienst einen Leistungsnachweis über die erbrachten Pflegeleistungen zur Unterschrift vorlegen. Das Abrechnungsblatt enthält eine Auflistung über die erbrachten Pflegezeiten und -tätigkeiten. Der Pflegedienst sollte die Aufstellung verständlich und nachvollziehbar erklären und eine Kopie des Blattes anbieten. **So können Sie die abgerechneten Leistungen in Ruhe überprüfen und - wenn alles korrekt eingetragen wurde – unterschreiben.** Auf der Basis dieses Leistungsnachweises wird die Rechnung für die Pflegekasse erstellt.

Angaben ohne Gewähr