

Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes

Die richtige Auswahl eines Pflegedienstes entscheidet darüber, ob ein Pflegebedürftiger fachgemäß betreut und optimal versorgt wird. In vielen Fällen reicht es jedoch nicht, einen rein fachlich, d.h. medizinisch kompetenten Dienstleister zu finden. Stimmt die Chemie zwischen Pfleger/ Pflegerin und hilfsbedürftiger Person nicht, wird eine benötigte Hilfe oftmals vom Pflegebedürftigen nicht angenommen. Der ambulante Pflegedienst muss also in der Lage sein, ein Vertrauensverhältnis zu seinem Patienten und dessen Angehörigen aufzubauen.

Unser Leitfaden unterstützt Sie bei der Auswahl des für Sie passenden Pflegedienstes. Er zeigt Ihnen, wie Sie sinnvollerweise bei Ihrer Suche vorgehen und nach welchen Kriterien Sie einen Pflegedienst der engeren Wahl bewerten können.

Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes

► **So gehen Sie vor** | **Darauf sollten Sie im Detail achten**

2 Erstkontakt herstellen

- Vereinbaren Sie ein unverbindliches Informationsgespräch mit einem Pflegedienst. Treffen Sie die Vorauswahl nach folgenden Kriterien:
 - empfohlener Pflegedienst
 - Nähe zu Ihrer Wohnung / Haus / Stadtteil
 - erster Eindruck am Telefon
 - Gibt es ein Angebot zu einer ausführlichen persönlichen Beratung bei Ihnen zu Hause?

3 Pflegedienst kennen lernen

- Verschaffen Sie sich einen persönlichen Eindruck vom Pflegedienst.
 - Werden Sie kompetent, geduldig und verständlich beraten?
 - Werden Sie nach persönlichen Gewohnheiten, Bedürfnissen, Sorgen gefragt? Werden diese ernst genommen?
 - Kann der Pflegedienst auf für Sie grundlegend wichtige Dinge eingehen (z.B. Versorgungszeiten, weibliche / männliche Pflegekraft, etc.)? Ist organisatorische Flexibilität gegeben?
 - Werden auf Wunsch auch hauswirtschaftliche und soziale Dienste (z.B. Vorlesen) angeboten?
 - Gibt Ihnen die Pflegedienstleistung Auskunft zu Zusammensetzung, Größe, Qualifikation und Fortbildungsmaßnahmen des Pflegeteams?
 - Setzt sich das Personal größtenteils aus examinierten Altenpflegerinnen/ -pflegern zusammen?
 - Dürfen Sie in einem begründeten Fall eine bestimmte Pflegekraft auch ablehnen?
 - Berät Sie der Pflegedienst auch zu grundlegenden Themen wie z.B. gesetzlichen Pflegestufen, Sturzquellen im eigenen Wohnraum, (Pflege-) Hilfsmitteln, Erreichbarkeit in Notsituationen?
 - Welchen Gesamteindruck macht der Pflegedienst auf Sie?

Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes

- **So gehen Sie vor** | **Darauf sollten Sie im Detail achten**

4 Kosten besprechen

- Erhalten Sie genaue Auskünfte über Kosten und Abrechnungsmodalitäten?
 - Bekommen Sie auf Grund der besprochenen Pflegenotwendigkeiten einen schriftlichen Kostenvoranschlag zum Leistungsspektrum?
 - Werden Sie darüber aufgeklärt, welche Kosten die Pflegekasse trägt, welche Kosten Sie selbst übernehmen müssen?
 - Rechnet der Pflegedienst die Leistungen, die von Pflege- oder Krankenkasse zu finanzieren sind, direkt mit den Leistungsträgern ab?
 - Informiert Sie der Pflegedienst darüber, dass Menschen mit sehr knappen Finanzmitteln ergänzende Leistungen, z.B. vom Sozialamt, beziehen können? Kann er für Sie notwendige Kontakte herstellen bzw. Ihnen helfen, Ihre Ansprüche bei Kostenträgern geltend zu machen?

5 Vertrag abschließen

- Schließen Sie einen Pflegevertrag nur ab, wenn:
 - Sie das Gefühl haben, in guten Händen zu sein
 - Sie alle Details der Pflegevereinbarung verstanden haben. Der Pflegedienst hat die Verpflichtung, Sie verständlich und umfassend aufzuklären.
 - Sie den Vertrag sorgfältig und in Ruhe durchlesen dürfen
- Wenn Sie Zweifel haben, dann sehen Sie sich einen weiteren Pflegedienst an, denn Vertrauen auf Ihrer Seite und Kompetenz auf Pflegedienstseite sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und ein sicheres Gefühl beim Pflegebedürftigen.

Für Tipps zum Vertrag selbst:

<http://www.verbraucherzentrale-bayern.de/UNIQU121102698203681/link16496A.html>

<http://www.sozialgesetzbuch-bundessozialhilfegesetz.de/buch/sgbxi/120.html>

http://www.hilfe-und-pflege-im-alter.de/content/showarticles.php?id_art=11