

Hinweise für die Auswahl eines Pflegedienstes

Einen geeigneten Pflegedienst zu finden ist bei einem mittlerweile unüberschaubaren Angebot gar nicht so einfach. Die Organisation der ambulanten Versorgung ist eine Privatangelegenheit. Die Pflegekasse stellt Versicherten lediglich eine Aufstellung der örtlichen Pflegedienste, die einen Versorgungsvertrag mit der Pflegekasse haben.

Zwar wird zwischen kirchlichen oder gemeinnützigen Trägern und privaten Trägern/Pflegediensten, für die Qualität der Pflege ist die Trägerschaft aber nicht unbedingt entscheidend.

Preisvergleich

Pflegedienste bieten Ihre Leistungen zu unterschiedlichen Preisen an. Ein Preisvergleich zwischen verschiedenen Anbietern kann sich daher lohnen. Der Preis allein sollte aber nicht entscheidend sein. Hilfreich können vor allem Erfahrungen im Bekanntenkreis sein. Auch der erste Eindruck bei der Kontaktaufnahme kann wichtige Informationen über einen Pflegedienst bieten:

- Ist der Mitarbeiter freundlich,
- erhält man auf Fragen konkrete Auskünfte,
- welche Leistungen werden angeboten, wer führt diese Leistungen durch
- welche Erreichbarkeit stellt der Pflegedienst wie sicher,
- wie hoch sind die Preise?

Verläuft die erste Kontaktaufnahme zufriedenstellend, wird in der Regel ein persönliches Gespräch mit der Pflegedienstleitung im Rahmen eines Hausbesuches vereinbart.

Bei der Auswahl eines Pflegedienstes sollte das Augenmerk vor allem auf die höchste *Versorgungszufriedenheit* der pflegebedürftigen Person ausgerichtet sein.

Qualitätsmerkmale

- Pflegeleitbild und Pflegekonzept,
- Qualifikation der Pflegekräfte,
- Geringer Wechsel im versorgenden Personal (Bezugspflegekräfte),

- Pflegedokumentation, die vor Ort von allen an der Pflege Beteiligten eingesehen werden kann,
- Es wird ein schriftlicher Pflegevertrag abgeschlossen; ein Leistungsverzeichnis (Preisliste) ist Bestandteil des Vertrages. Es wird nicht zum Vertragsabschluss gedrängt.

Worauf Sie beim Vertrag achten sollten:

- Die vereinbarten Leistungen werden im Vertrag schriftlich aufgeführt.
- Preise sind konkret und nachvollziehbar aufgeführt: Die Kostenteilung zwischen Pflege- und/oder Krankenkasse und was privat zu tragen ist, muss aufgeschlüsselt sein.
- Es ist nicht üblich, Voraus- oder Abschlagszahlungen zu vereinbaren.
- Die Kündigungsbedingungen müssen im Vertrag beschrieben sein. Üblich ist für den Pflegebedürftigen eine Kündigungsfrist von 10 Tagen zum Monatsende. Der Pflegedienst kann seinerseits den Vertrag ebenfalls kündigen. Hier ist eine Frist von 6 Wochen zum Quartalsende üblich.
- Aus wichtigem Grund ist für den Pflegebedürftigen eine fristlose Kündigung möglich. Der Pflegedienst muss jedoch darauf Rücksicht nehmen, dass Sie erst einen anderen Pflegedienst finden müssen.
- Mit dem Tod des Pflegebedürftigen sollte der Vertrag unmittelbar enden.
- Bei einem Krankenhausaufenthalt sollte der Vertrag ruhen.
- Der Pflegedienst muss haftpflichtversichert sein. Schäden, die durch Mitarbeiter des Pflegedienstes entstehen, müssen vom Pflegedienst ersetzt werden, z. B. wenn etwas kaputt oder verloren geht.
- Eine Prüfplakette allein (sogenannte Zertifizierung) ist (leider) kein verlässlicher Garant für gute Qualität.

Checkliste zum Abschluss

- Wurden alle Ihre Fragen von den Zuständigen sachlich und kompetent beantwortet?
- Haben Sie gewünschtes Informationsmaterial bekommen?
- Können Sie den Pflegevertrag mit nach Hause nehmen, um ihn in Ruhe lesen und prüfen zu können?

- Hat der Anbieter ein Pflegekonzept? Kann er erklären, wie er dieses umsetzt?
- Wie viele fest angestellte Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen gibt es, wie viele dieser Angestellten sind Fachkräfte? Wie hoch ist der Anteil an Aushilfen?
- Wird im Team gepflegt, d. h. wird nur ein möglichst kleiner Kreis von Mitarbeitern für die pflegebedürftige Person zuständig sein, sodass nicht jeden Tag jemand anderes die Pflege durchführt?
- Wird Rücksicht darauf genommen, ob Sie zum Beispiel von einer Pflegekraft des eigenen Geschlechts gepflegt werden möchten?
- Wie ist es, wenn Sie in Zukunft eventuell mehr Hilfe benötigen – kann der Pflegedienst das dann leisten? (sowohl personell als auch fachlich)
- Gibt es einen Bereitschaftsdienst, der falls erforderlich, auch nachts kommt?
- Wie wird die Zusammenarbeit mit den Angehörigen und mit dem Hausarzt gestaltet?
- Werden Ihre Wünsche bei der Pflegezeit erfüllt oder zumindest berücksichtigt?
- Können Sie jederzeit die Pflegedokumentation einsehen?
- Werden Ihnen die Leistungsnachweise, die mit den Kassen abgerechnet werden zur Unterschrift vorgelegt? Erhalten Sie jeweils Kopien?

Wenn Sie Fragen oder Probleme haben, stehen wir Ihnen gerne mit unserem kompetenten Rat zur Verfügung.



Mörgensstraße 8

52064 Aachen

Tel.: 0241 – 8 87 42 64

Fax: 0241 – 8 87 42 65

Email: care.konzept@web.de