

# **Wie finde ich einen guten Pflegedienst**

## **Checkliste**

Wenn ich, bedingt durch Krankheit oder Altersproblemen auf die Hilfe von anderen angewiesen bin, kommt möglicherweise das Angebot eines Pflegedienstes für mich in Betracht. Im Kreis Pinneberg gibt es eine Vielzahl von Pflegediensten und es ist sicher nicht leicht, den richtigen für mich zu finden. Nachfolgend haben wir einige Tipps für Sie zusammengestellt die Sie bei der Suche nach einem Pflegedienst unterstützen können.

Bitte Sie zwei bis drei Pflegedienste um ein **kostenloses** Beratungsgespräch, möglichst in der häuslichen Umgebung dessen der die Hilfe in Anspruch nehmen wird. Ein schriftliches **kostenloses** Angebot für die von Ihnen gewünschten Leistungen hilft Ihnen bei der Entscheidung.

### **Lassen Sie sich folgende Fragen beantworten:**

- ✓ Hat der Pflegedienst einen Versorgungsvertrag mit ihrer Pflegekasse abgeschlossen?
- ✓ Ist der Pflegedienst rund um die Uhr erreichbar?
- ✓ Wie häufig wird der Anrufbeantworter abgehört?
- ✓ Ist die Pflege auch an Wochenenden und Feiertagen gewährleistet? An Wochenenden und Feiertagen könne Zuschläge erhoben werden. Über Nachtzuschläge gibt es noch keine feste Regelung.
- ✓ Fragen Sie nach, welche Leistungen von examinierten Kräften und welche von anderen Personen erbracht werden.
- ✓ Werden die Mitarbeiter kontinuierlich fortgebildet?
- ✓ Werden Ihre Wünsche hinsichtlich der Pflege durch Frauen oder Männer berücksichtigt?
- ✓ Ist es gewährleistet dass Sie, mit Ausnahme von Krankheits- und Urlaubsvertretungen, immer von der gleichen Person bzw. von dem gleichen Team gepflegt werden?
- ✓ Können Sie vor Abschluss einer Vereinbarung mit diesen Personen sprechen? Können Sie eine Person ablehnen?
- ✓ Entsprechen die Zeiten zu denen Sie gepflegt werden, Ihren Wünschen? Zum Beispiel in Bezug auf Frühstück und ins Bett gehen?
- ✓ Können Sie eine Probezeit, z.B. einen Monat, für die Pflege vereinbaren?
- ✓ Arbeitet der Pflegedienst eng mit Ihrem behandelnden Arzt zusammen?
- ✓ Verbleibt der Nachweis über die erbrachten Pflegeleistungen und die notwendige Dokumentation in Ihrem Haushalt?
- ✓ Haftet der Pflegedienst für fahrlässiges – nicht nur für grob fahrlässiges – Handeln seiner Mitarbeiter? Sie sollten auf jeden Fall einen Vertrag abschließen, der Inhalt und Umfang der zu erbringenden Leistungen enthält.

## Finanzierbarkeit

- ✓ Sprechen Sie die Finanzierbarkeit Ihrer Wünsche mit Ihrer Pflegekasse ab.
- ✓ Der Pflegevertrag muss die zu erbringenden Leistungen, die Kosten und die Kostenträger enthalten.
- ✓ Zuzahlungen über das hinaus, was die Kasse zahlt, müssen vorher schriftlich vereinbart werden.

## Vor Vertragsabschluss

Achten Sie bei einem Vertrag auf folgende Punkte:

- ✓ Unterschreiben Sie nicht sofort, behalten Sie den Vertrag, um ihn in Ruhe durchzulesen und sich eventuell beraten zu lassen. Sie können z. B. Rat bei Ihrer Pflegekasse oder dem **Pflegestützpunkt im Kreis Pinneberg** vormals Beratungsstelle für Pflege und Demenz einholen.
- ✓ Im Vertrag sollten keine Vorauszahlungen gefordert werden.
- ✓ Die Kündigungsfrist sollte für Sie nicht mehr als sieben Tage betragen, für den Pflegedienst aber vier Wochen. Lassen Sie sich auf keine langen Kündigungsfristen von Ihrer Seite ein.
- ✓ Achten Sie auf die Haftung des Dienstes; sie darf im Vertrag nicht ausgeschlossen werden.

## Leistungsnachweise

Die Leistungen müssen regelmäßig von Ihnen (oder Ihren Angehörigen) bestätigt werden. Außerdem müssen die Leistungsnachweise lesbar und für Sie verständlich sein. Unterschreiben Sie keine Leistungsnachweise im voraus.

## Unstimmigkeiten / Mängel

Zögern Sie nicht, sich bei Unstimmigkeiten an den Pflegedienst oder an Ihre Pflegekasse zu wenden. Durch ein klärendes Gespräch lassen sich häufig Unstimmigkeiten beseitigen. Sie können sich auch zur Unterstützung oder bei Fragen an den **Pflegestützpunkt im Kreis Pinneberg** vormals Beratungsstelle für Pflege und Demenz wenden.

Rat und Hilfe erhalten Sie auch beim Pflegenottelefon 01802 49 48 47

Diese Tipps wurden teilweise aus der Checkliste des „Landessenorenbeirats Hamburg“ entnommen. Die Tipps wurden überarbeitet vom Kreissenorenbeirat des Kreises Pinneberg und dem

## **Pflegestützpunkt im Kreis Pinneberg**

**Heinrich-Christiansen-Straße 45  
25421 Pinneberg  
Tel.: 04101 – 55 54 64**