



## Informationsblatt Nr. 5

# Auswahl eines Pflegedienstes

---

Wenn Sie oder Angehörige zu Hause Pflege brauchen, können Sie einen Pflegedienst beauftragen. In Berlin gibt es sehr viele Pflegedienste. Den richtigen Pflegedienst zu finden, ist nicht ganz einfach. Wir wollen Ihnen hier ein paar Tipps geben, worauf Sie bei der Auswahl achten sollten.

Überlegen Sie zuerst, was Ihnen wichtig ist. Schreiben Sie sich diese Punkte auf. Zum Beispiel: Wie oft und wann brauchen Sie welche Pflegeleistungen? An welchen Tagen und zu welcher Tageszeit? Welche Wünsche, Bedürfnisse und Gewohnheiten sollen berücksichtigt werden? Je besser Sie das wissen, umso genauer können Sie fragen. Und umso weniger Punkte werden vergessen.

Sie können entweder direkt mit einem oder mehreren Pflegediensten Kontakt aufnehmen. Oder Sie fordern erst einmal schriftliche Informationen an.

Welche Pflegedienste es in Ihrer Nähe gibt, sagen Ihnen die Pflegestützpunkte in Ihrem Bezirk, das Sozialamt oder Ihre Krankenkasse oder Pflegekasse.

### **Schriftliche Informationen anfordern**

Natürlich können Sie sich erst einmal schriftliche Informationen von mehreren Pflegediensten schicken lassen. So können Sie in Ruhe zu Hause auswählen, welcher Pflegedienst für Sie in Frage kommt.

Fragen Sie nach einem Informationsprospekt, einem Musterpflegevertrag und nach den Preisen. Fragen Sie auch, wer was bezahlt, z. B. welche Leistungen von der Pflegekasse bezahlt werden und was Sie selbst zahlen müssen.

Fragen Sie den Pflegedienst nach einem schriftlichen Angebot. Dazu müssen Sie dem Pflegedienst möglichst genau sagen, welche Pflegeleistungen Sie brauchen, wie oft und wann Sie Pflege brauchen, und an welchen Tagen und zu welchen Tageszeiten.

Wenn Sie die Antworten der Pflegedienste haben, vergleichen Sie alles in Ruhe. Wählen Sie einen oder mehrere Pflegedienste aus. Fragen Sie, ob Sie sich bei einem kostenlosen Hausbesuch oder einem persönlichen Gespräch in der Einrichtung genauer über den Pflegedienst informieren können.

### **Direkt mit dem Pflegedienst Kontakt aufnehmen**

Wenn Sie direkt mit einem Pflegedienst Kontakt aufnehmen wollen, vereinbaren Sie einen Termin mit der Leitung des Pflegedienstes. Nehmen Sie am besten noch jemanden mit.

Fragen Sie zum Beispiel:

- Hat der Pflegedienst einen Versorgungsvertrag mit der Pflegekasse, der Krankenkasse und dem Sozialhilfeträger abgeschlossen? Wenn nicht, kann er für diese keine Leistungen erbringen und abrechnen. Umso mehr müssen Sie selbst zahlen.
- Bietet der Pflegedienst alle Leistungen an, die Sie brauchen? Hat er feste Partner, mit denen er bei bestimmten Leistungen zusammenarbeitet? Zum Beispiel bei Einsätzen in der Nacht? Oder bei der Behandlungspflege? Dazu gehört zum Beispiel das Geben von Spritzen. Oder das Verbinden von Wunden. Behandlungspflege dürfen nur ausgebildete Krankenpfleger und Krankenschwestern oder ausgebildete Altenpflegerinnen und Altenpfleger machen.

- Wie kann der Pflegedienst Ihre Wünsche, Gewohnheiten und Bedürfnisse bei der Pflege berücksichtigen? Fragen Sie zum Beispiel:
  - Wie werden Sie und Pflege-Personen, die nicht zum Pflegedienst gehören, berücksichtigt?
  - Können feste Pflegezeiten vereinbart werden? Werden Sie über Änderungen der Einsatzzeiten informiert? Wenn ja, wie?
  - Können Sie sagen, von wem Sie gepflegt werden wollen und von wem nicht. Zum Beispiel: Von einem Mann oder einer Frau. Oder wen Sie mögen und wen nicht.
  - Wie viele Personen werden sich bei Ihrer Pflege wahrscheinlich abwechseln? Denken Sie daran: Feste Bezugspersonen sind wichtig! Das bedeutet: Es sollten nicht zu viele Personen sein. Und möglichst immer dieselben.
  - Achten die Pfleger darauf, was die pflegebedürftige Person noch kann und üben sie das mit ihr?
  - Wie kann man den Pflegedienst immer erreichen? Zu jeder Zeit? Auch nachts?
  - Bietet der Pflegedienst auch eine Rund-um-die-Uhr-Pflege an, wenn man das braucht?
- Bietet der Pflegedienst auch Hilfen für Angehörige oder andere Pflegepersonen an? Zum Beispiel Anleitungen. Oder Kurse für pflegende Angehörige.
- Wird ein schriftlicher Pflegevertrag (Kundenvertrag) zwischen dem Pflegedienst und Ihnen abgeschlossen? Stehen die Preise und Leistungen klar im Vertrag?
- Wie kann man sich beim Pflegedienst beschweren? Bei wem kann man sich beschweren? Wie geht der Pflegedienst mit Beschwerden um?

Fragen Sie sich nach Ihrem Gespräch auch:

- Haben Sie gute schriftliche Informationen bekommen? Zum Beispiel über das Angebot der Einrichtung, über die Preise und wer was bezahlt?
- Wurden Sie gut darüber beraten, was die Pflege kostet und wer was bezahlt? Zum Beispiel auch darüber, was Sie selbst bezahlen müssen?
- Hat man sich beim ersten Gespräch genug Zeit für Ihre Fragen genommen? War der Empfang freundlich?
- Haben Sie ein Gefühl für die Stimmung innerhalb des Pflege-Teams bekommen?

### **24-Stunden-Einsätze (Rund-um-die-Uhr-Pflege)**

Wenn eine pflegebedürftige Person rund um die Uhr von einem Pflegedienst betreut werden muss, gibt es 2 Möglichkeiten:

- Die Betreuung übernehmen mehrere Pflegepersonen im Schichtdienst.
- Oder eine Pflegeperson ist eine Zeit lang bei Tag und Nacht da. Dieses Angebot gibt es nur bei speziellen Pflegediensten. Die Pflegeperson muss dann einen geeigneten Schlafplatz in der Wohnung der pflegebedürftigen Person haben. Die Pflegepersonen werden nach längstens 14 Tagen ausgewechselt.

**Gerne beraten Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegestützpunktes**

**Kostenlose Servicenummer 0800 5950059**

**[www.pflegestuetzpunkteberlin.de](http://www.pflegestuetzpunkteberlin.de)**

Träger der Pflegestützpunkte sind das Land Berlin sowie die Pflege- und Krankenkassen in Berlin