

# Tipps und Hinweise für die Suche nach einem geeigneten Pflegedienst

(Stand: Februar 2016)

Für die medizinische und pflegerische Versorgung im häuslichen Bereich steht Ihnen in Dresden eine große Auswahl ambulanter Pflegedienste zur Verfügung. Um den Dienst zu finden, der in Qualität und Umfang Ihrem persönlichen Hilfebedarf und Ihren Vorstellungen entspricht, finden Sie nachfolgend einige Hinweise.

## ■ Auflistung von Pflegediensten

Lassen Sie sich von Ihrer Pflegekasse eine Auflistung der in Ihrem Wohnbereich tätigen Pflegedienste zuschicken.

## ■ Kostenvoranschlag anfordern

Fordern Sie von zwei bis drei Diensten einen schriftlichen Kostenvoranschlag über die Leistungen an, die Sie in Anspruch nehmen wollen. Dieser Kostenvoranschlag muss kostenlos sein.

Führen Sie mit dem von Ihnen ausgesuchten Pflegedienst ein Vorgespräch. Dieses darf der Dienst nur berechnen, wenn ein Pflegevertrag zustande kommt.

## ■ Klären Sie folgende Fragen

- Hat der Pflegedienst mit Ihrer Pflegekasse einen Versorgungsvertrag abgeschlossen?
- Ist der Pflegedienst rund um die Uhr erreichbar? Wie oft wird ein Anrufbeantworter abgehört?
- Steht der Pflegedienst auch für eine Notrufbereitschaft in der Nacht zur Verfügung (für Sondereinsätze können extra Kosten entstehen)?
- Fragen Sie nach, welche Leistungen von examinierten Pflegekräften erbracht werden und welche von anderen Personen. Werden die Pflegekräfte fortgebildet?
- Ist gewährleistet, dass Sie mit Ausnahme von Krankheits- und Urlaubsvertretungen immer von der gleichen Person bzw. vom gleichen Team gepflegt werden?
- Werden Ihre Wünsche hinsichtlich der Pflege durch Frauen oder Männer berücksichtigt?
- Entsprechen die Zeiten, zu denen Sie gepflegt werden, Ihren Wünschen (z. B. hinsichtlich Frühstück oder zu Bett gehen)?
- Die Pflegeleistung muss dokumentiert werden. Diese Dokumentation hat bei Ihnen zu Hause zu verbleiben.
- Gibt es eine Zusammenarbeit mit Ihrem behandelnden Arzt (z. B. hinsichtlich der Beantragung von Hilfsmitteln oder Versorgung mit Ihren Medikamenten)? Fallen für die Arztkontakte (z. B. Besorgen von Überweisungen, Rezepten, Verordnungen etc.) zusätzliche Kosten an?

- Haftet der Pflegedienst für fahrlässiges (nicht nur grob fahrlässiges) Handeln? Die Haftung darf im Vertrag nicht ausgeschlossen sein.

### ■ 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 bei der Pflegekasse beraten zu lassen.
- Zuzahlungen müssen vorher vereinbart 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.
- Im Vertrag sollten keine Voraus- oder Abschlagszahlungen gefordert werden, z. B. wenn der Antrag auf Pflegestufe noch läuft.

Sie sollten auf jeden Fall einen Vertrag abschließen, der Inhalt und Umfang der Leistungen enthält. Dieser ist anzupassen, falls sich der Hilfebedarf langfristig ändert.

### ■ Leistungsnachweise

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

### ■ Mängel

Zögern Sie nicht, sich beim Pflegedienst oder bei der Pflegekasse über Mängel in der Pflege zu beschweren.

Es steht Ihnen jederzeit frei, den Pflegedienst zu wechseln (Kündigungsfristen beachten!). Dabei ist es nicht relevant, wer Ihnen den Dienst vermittelt hat.

### ■ Noch Fragen?

Lassen Sie sich auch vom zuständigen Sozialen Dienst für Senioren und Angehörige in Ihrem Ortsamt oder in einer der Seniorenberatungsstellen der freien Träger beraten.