



Informationsblatt

Nr. 05 Auswahl eines Pflegedienstes

Falls Sie für sich oder für einen Angehörigen häusliche Pflege (Grundpflege, hauswirtschaftliche Versorgung) benötigen, können Sie unter einer Vielzahl von Dienstleistungsanbietern auswählen. Die folgenden Hinweise und Tipps sollen Ihnen beim Finden des für Sie richtigen Pflegedienstes helfen.

Sie können entweder direkt an Pflegedienste herantreten, oder Sie fordern erst einmal schriftliche Informationen an. Auskünfte, welche Pflegedienste es (in Ihrer Nähe) gibt, erhalten Sie in den Pflegestützpunkten Ihres Bezirkes, beim Sozialamt oder bei Ihrer Kranken-/Pflegekasse.

Wenn Sie direkt an einen Pflegedienst herantreten möchten, vereinbaren Sie einen Termin mit der Pflegedienstleitung. Machen Sie sich vorab schon Gedanken darüber, was Sie in Erfahrung bringen möchten, so zum Beispiel:

- Hat der Dienst einen Versorgungsvertrag mit der Pflegekasse, der Krankenkasse und dem Sozialhilfeträger abgeschlossen?
- Bietet der Dienst alle Leistungen an, die Sie benötigen, oder kann er diese über feste Kooperationspartner vermitteln, **z.B. Einsätze in den Nachtzeiten?**
- Stimmen die zeitlichen Vorgaben des Pflegedienstes für die Einsätze mit Ihren Wünschen überein? Wird Rücksicht auf Ihre Lebensgewohnheiten genommen?
Kein Pflegedienst kann Ihnen garantieren, dass immer dieselbe Person zu Ihnen kommt. Fragen Sie, wie viele Personen sich bei Ihnen in der Pflege vermutlich abwechseln werden.
- Wie ist die ständige (auch nächtliche) Erreichbarkeit des Pflegedienstes organisiert?
- Wird ein schriftlicher Pflegevertrag (Kundenvertrag) zwischen dem Pflegedienst und Ihnen abgeschlossen? Wie konkret ist dieser Vertrag?
Fragen Sie sich nach Ihrem Gespräch auch:
Haben Sie aussagefähige schriftliche Informationen über das Dienstleistungsangebot der Einrichtung und über die Entgelte der Leistungen sowie deren Finanzierung erhalten?

- Wurden Sie ausreichend und verständlich über die Finanzierung der Dienstleistungen beraten, auch über die Kosten, die Sie eventuell selbst tragen müssen?
 - Hat man sich bei der ersten Kontaktaufnahme ausreichend Zeit für Ihre Fragen genommen? War der Empfang freundlich?
3. Sie können sich natürlich auch erst einmal einen Überblick über das Angebot verschaffen, indem Sie mehrere Pflegedienste um die Zusendung schriftlicher Informationen bitten. Dieses ermöglicht es Ihnen, erst einmal in Ruhe eine Vorauswahl zu treffen.
- Bitten Sie um die Zusendung eines Informationsprospektes, eines Musterpflegevertrages sowie um Informationen über die Preise und die Finanzierung der einzelnen Dienstleistungen.
 - Benennen Sie möglichst detailliert Ihren Unterstützungsbedarf. Welche konkreten Pflegeleistungen benötigen Sie wie oft und wann, an welchen Tagen, zu welchen Tageszeiten? Fordern Sie hierzu ein konkretes Angebot des Pflegedienstes an.
 - Wenn Sie die Antworten der Pflegedienste erhalten, vergleichen Sie diese in aller Ruhe. Anhand der Unterlagen treffen Sie eine Vorauswahl und fragen bei dem Anbieter Ihrer Wahl, ob Sie sich bei einem kostenlosen Hausbesuch oder einem persönlichen Gespräch in der Einrichtung über den Pflegedienst genauer informieren können.
 - 24-Stunden-Einsätze
Wenn es erforderlich ist, dass eine Pflege- oder Betreuungsperson rund um die Uhr bei einer Patientin /einem Patienten anwesend ist, gibt es die Möglichkeit, dass
 - diese Einsätze im Schichtsystem von mehreren Fachkräften geleistet werden oder
 - eine Pflegeperson bei Tag und Nacht über einen bestimmten Zeitraum anwesend ist. Dieses Angebot wird von speziellen Pflegediensten erbracht. Hierfür muss die räumliche Voraussetzung für einen geeigneten Schlafplatz für die Pflegeperson gegeben sein. Die Dienste wechseln in der Regel die Pflegepersonen nach längsten 14 Tagen Anwesenheit aus.
 - Weitere Informationen erhalten Sie im Verbraucherinformationsblatt Nr.2 Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI).

**Weitergehend beraten gern Sie die Dipl. Sozialarbeiterinnen des
Pflegestützpunktes im Rathaus Spandau
Carl-Schurz-Str. 2-6, 13578 Berlin
Tel.: 90 279 2026 / Fax: 90 279 7560
E-Mail: pflegestuetzpunkt.spandau@evangelisches-johannesstift.de**