



Kriterien zur Auswahl von Pflegediensten*

Pflegedienste müssen Versorgungsverträge mit den Pflegekassen haben, das heißt sie können im gesetzlichen Rahmen direkt mit den Kranken- und Pflegekassen abrechnen.

Zum Leistungsspektrum von ambulanten Pflegediensten gehören generell die Grundpflege und die Behandlungspflege; darüber hinaus Hilfen bei der hauswirtschaftlichen Versorgung und bei der Betreuung, sowie die Hilfsmittelversorgung, der Hausnotruf usw.

Fast alle Pflegedienste bieten oder vermitteln einen 24-Stunden-Service sowie auch die Beratung von Angehörigen an. Auch Unterstützung bei der Antragstellung zur Pflegeeinstufung ist möglich. In Verbindung mit dem gleichzeitigen Dienstleistungsangebot kann die Beratung jedoch auch durch eigene Interessen geprägt sein und ist kritisch zu prüfen.

Zu bedenken ist, dass Pflege stark vom persönlichen Verhältnis zwischen Pflegeperson und Hilfsbedürftigen geprägt ist. Im Hinblick auf Bedürfnisse und Erwartungen sind immer klärende Gespräche und Kompromisse notwendig.

Wenn der Pflegedienst in Ihrer Nähe ist, ist es leichter, bei Bedarf das Büro aufzusuchen. Folgende Fragen können eine Orientierungshilfe bei der Suche nach dem „richtigen“ Pflegedienst sein:

* Teilweise entnommen aus:

PflegePartner. Das Magazin für pflegende Angehörige, Ausgabe 3/1995. Vincentz Verlag, Berlin

Fragen zum Leistungsangebot

- Kann der Dienst *alle* Leistungen anbieten bzw. vermitteln, die Sie benötigen?
- Wichtig bei Demenz: Werden Betreuungsleistungen nach § 45 a/b SGB XI angeboten? Gibt es Einzel- oder Gruppenangebote und zu welchen Preisen? (Im Ge-

gensatz zu den Modulen in der Pflege werden Betreuungsleistungen nach Stunden abgerechnet.)

- Gibt es ein spezifisches Betreuungskonzept für Demenzerkrankte? Auf welchen Modellen basiert es? Bekommt man das Konzept zum Nachlesen an die Hand?
- Ist an Sonn- und Feiertagen, ggf. auch nachts Hilfe gewährleistet?
- Gibt es einen eigenen nächtlichen Bereitschaftsdienst oder gibt es eine Weberschaltautomatik zu einer Pflegebereitschaft?
- Ist, falls erforderlich, auch eine Rund-um-die-Uhr-Pflege möglich?

Fragen zur Qualifizierung der Mitarbeiter/innen

- Wie viele Personen arbeiten für den Pflegedienst, wie viele davon sind Fachkräfte?
- Arbeitet der Pflegedienst ausschließlich mit Stammpersonal oder muss häufig mit Aushilfskräften gerechnet werden? Gibt es viele 400-Euro-Kräfte?
- Wird mit Bezugspersonenpflege (möglichst immer die gleichen Pflegekräfte) gearbeitet?
- Wichtig bei Demenz: Wie viele der Pflegekräfte haben eine gerontopsychiatrische Zusatzausbildung?
- Wie wird sichergestellt, dass jede/r einzelne Mitarbeiter/in gut arbeitet (Qualitätssicherung)?

Prüfen Sie nach der ersten Beratung

- Stimmt die Atmosphäre?
- War die Kontaktperson gut organisiert, lagen alle wichtigen Informationen bereit?
- Hat man sich Zeit für Ihre Fragen genommen?
- Wurden die mündlichen Informationen durch ein schriftliches Angebot ergänzt?
- Wurde Ihnen eine verantwortliche Kontaktperson genannt?
- Wurde Ihnen ein Hausbesuch angeboten?
- Entsprechen die zeitlichen Vorgaben des Dienstes für die Einsätze Ihren Vorstellungen?

- Wurde mit Ihnen gemeinsam ein Plan für die Pflege erstellt? Und hatten Sie das Gefühl, ausreichend mitentscheiden zu können?
- Wurde über die Zusammenarbeit mit Ihrem Hausarzt gesprochen?
- Ist gesichert, dass Sie in Ruhe die Dokumentation der Pflege einsehen können? (Im Laufe der Pflege gilt das auch für die Leistungsnachweise, die Sie unterschreiben müssen.)
- Wurde ausreichend und verständlich über Finanzierung und Kosten informiert?

Bitte beachten Sie, dass die Preise von Pflegedienst zu Pflegedienst variieren können. Insbesondere bei den Betreuungsleistungen für Demenzerkrankte gibt es große Unterschiede. Diese werden von ganz unterschiedlich qualifizierten (Fach-, Hilfs- oder ehrenamtlichen) Kräften angeboten und nach Stundenlohn (eine Spanne von ca. 8,- bis 32,- Euro/Std.) abgerechnet.

Informieren Sie sich auch im Internet: www.aok-pflegedienstnavigator.de oder bei Ihrer Pflegekasse.