



Worauf Sie bei der Suche nach einem ambulanten Pflegedienst achten sollten!*

- Ist der Sitz des Pflegedienstes in meiner Wohnnähe?
- Werden Pflegeleistungen durch qualifizierte Fachkräfte erbracht?
- Gibt es Mitarbeiter/innen mit Zusatzqualifikation für bestimmte Krankheitsbilder (z.B. Demenz)?
- Welche Leistungen werden von nicht professionellem Personal erbracht?
- Betreut mich stets/überwiegend die gleiche Pflegeperson?
- Kann ich die Pflegekräfte vor Vertragsabschluss kennen lernen?
- Habe ich Einfluss darauf, ob meine Pflege von Männern oder Frauen ausgeführt wird? Kann ich Pflegekräfte ablehnen (z.B. für Intimpflege)?
- Werde ich von dem Vertreter des Pflegedienstes über die notwendige Pflege unter Berücksichtigung meiner Wünsche und Lebensgewohnheiten umfassend und auch verständlich informiert?
- Gibt es schriftliches Material über den Pflegedienst und seine Leistungsangebote, die ich mir zu Hause in Ruhe durchlesen kann?
- Erstellt mir der Pflegedienst einen verständlichen Kostenplan für die notwendigen Pflegeleistungen?
- Wie sind die Preise im Vergleich zu anderen Pflegediensten?
- Werden die vereinbarten Leistungen vertraglich genau festgelegt?
- Werden meine Angehörigen in die Vorgespräche einbezogen?
- Nimmt der Pflegedienst Kontakt zu meinem behandelnden Arzt auf?
- Berät mich der Pflegedienst über mögliche Kostenträger?
- Ist die Pflegedokumentation übersichtlich und verständlich? Wann und von wem wird sie unterschrieben? Wann wird sie zur Abrechnung an die Pflegekasse weitergeleitet?
- Besucht mich ein Vertreter des Pflegedienstes, auch wenn ich mich vor Beginn der Pflege im Krankenhaus (oder Rehaklinik, Kurzzeitpflege, Pflegeheim) befinde?
- Welche zusätzlichen Leistungen und Beratungsangebote bietet der Pflegedienst mir an, bzw. kann er mir vermitteln (Essen auf Rädern, hauswirtschaftliche Hilfe, Hausnotruf...)?

Herausgeber: Kreis Recklinghausen, Beratungs- und Infocenter Pflege

(* Quelle: DBfK Landesverband NRW e.V.
und Verbraucher-Zentrale Hamburg e.V.)





Worauf Sie bei der Suche nach einem ambulanten Pflegedienst achten sollten!*

- Berät mich der Pflegedienst bei der Auswahl und Beschaffung von für mich sinnvollen Pflegehilfsmitteln und Pflegematerialien?
- Ist der Pflegedienst für mich immer telefonisch erreichbar? Wie oft wird ggfls. der Anrufbeantworter abgehört?
- Erfolgt die Notbereitschaft durch den Dienst selbst oder durch Kooperation mit anderen Diensten (wechselndes Personal)?
- Besteht die Möglichkeit einer Rund-um-die-Uhr-Pflege? Ist die Versorgung auch an Wochenenden und Feiertagen gesichert?
- Können die Mitarbeiter des Pflegedienstes meine Angehörigen anleiten, wie sie mir Hilfestellung geben sollen?
- Bietet der Pflegedienst Gesprächskreise für pflegende Angehörige an?
- Sind Unterbrechungen in der Pflege (Urlaub, Pflege durch Angehörige...) möglich?
- Wie lange vorher sind diese Unterbrechungen beim Pflegedienst zu melden?
- Muss bei vereinbarten Unterbrechungszeiten die Pflege weiterbezahlt werden?
- Kann ich den Pflegevertrag in einer für mich zumutbaren Frist kündigen? Wie ist die Kündigungsfrist seitens des Pflegedienstes (sollte ausreichend sein, um in Ruhe einen neuen Dienst auswählen zu können)?
- Wer haftet für Schäden z.B. an meiner Gesundheit, in der Wohnung, bei Verlust von Schlüsseln oder Geldbeträgen?
- _____
- _____
- _____

