

# ✓ Checkliste für die Pflegedienstauswahl





# Checkliste für die Pflegedienstauswahl

**Sehr geehrte Nutzerin, sehr geehrter Nutzer der Weissen Liste,**

jeder Mensch wünscht sich, auch im hohen Alter möglichst lange selbstständig in den eigenen vier Wänden leben zu können. Angehörige, Nachbarn oder Freunde helfen oftmals im Haushalt und bei der Pflege. Es gibt jedoch Situationen, in denen auch diese Unterstützung nicht mehr ausreicht. Wer nicht mehr ohne fremde Hilfe auskommt, kann sich von einem Pflegedienst unterstützen lassen.

Worauf Sie bei der Auswahl achten sollten, zeigt Ihnen diese Checkliste.

Ihr Weisse Liste-Team



## Was grundsätzlich wichtig ist

### ✓ Was Sie vor einer Beauftragung eines ambulanten Pflegedienstes beachten sollten

Holen Sie sich am besten Rat, noch bevor Sie Kontakt zu einem Pflegedienst aufnehmen. Besprechen Sie mit Ihrem Arzt und am besten gemeinsam mit Ihren Angehörigen, welche Hilfe Sie sich von einem Pflegedienst wünschen. Auch eine unabhängige (kostenlose) Pflegeberatung ist sinnvoll.



**Nutzen Sie kostenlose, unabhängige Beratungsangebote. So erfahren Sie, welche Hilfsangebote für Sie infrage kommen.**

Der Einsatz eines Pflegedienstes ist nur eine von vielen Möglichkeiten, wie sich Pflegebedürftige und Angehörige helfen lassen können und was Pflegekassen und der Staat an Leistungen bereithalten. Es empfiehlt sich daher grundsätzlich, eine kostenlose unabhängige Pflegeberatung in Anspruch zu nehmen. In vielen Bundesländern sind dafür eigens sogenannte Pflegestützpunkte eingerichtet worden. Dort erfahren Sie mehr über passende Unterstützungsmöglichkeiten, was Sie beachten müssen und welche Kosten jeweils die Pflegekasse übernimmt. Unabhängige Beratungsstellen in Ihrer Nähe finden Sie im Internet auf den Seiten des Zentrums für Qualität in der Pflege unter <http://bdb.zqp.de/>. Auch Ihre Pflegekasse bzw. Ihre private Pflegeversicherung sowie ambulante Pflegedienste oder stationäre Pflegeeinrichtungen bieten Beratung an.

- Wir empfehlen, mehrere Pflegedienste miteinander zu vergleichen. Achten Sie dabei auf mögliche Unterschiede bei Preisen und Leistungen. Wählen Sie dann den Pflegedienst aus, der am besten zu Ihren Bedürfnissen passt.
- Besprechen Sie vor Vertragsabschluss mit der Leitung des Pflegedienstes Ihre Fragen, Wünsche und Bedürfnisse. Dabei sollte die Pflegedienstleitung zu Ihnen nach Hause kommen, um einen Eindruck davon zu gewinnen, wie Sie wohnen, wie die Wohnung im Hinblick auf Pflege ausgestattet ist und wobei die Pflegekräfte unterstützen sollen.
- Der Pflegedienst ist verpflichtet, Ihnen einen Kostenvoranschlag für Pflegeleistungen, die Sie in Anspruch nehmen möchten, zu erstellen. Dabei müssen die Preise der einzelnen Leistungen sowie alle Kosten, die auf Sie zukommen, aufgelistet sein.
- Ein schriftlicher Vertrag ist Pflicht. Wenn Sie also Pflegeleistungen in Anspruch nehmen, muss der Pflegedienst mit Ihnen einen schriftlichen Pflegevertrag abschließen. Lesen Sie sich diesen in Ruhe durch und fragen Sie bei Unklarheiten nach. Auch die Angehörigen sollten den Vertrag prüfen.



## Was grundsätzlich wichtig ist

- Der Pflegedienst sollte Sie über Leistungen der Pflegekassen, die Antragstellung und Pflegebegutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) sowie über zusätzliche Möglichkeiten informieren, z. B. über Kurzzeitpflege, Tages- oder Nachtpflege. Diese kommen infrage, wenn Ihre Angehörigen selbst einmal nicht helfen können, etwa wenn sie im Urlaub sind.
- Sie können Ihren Pflegevertrag jederzeit kündigen, ohne dass Ihnen Kosten auferlegt werden dürfen. Umgekehrt sollte Ihnen der Pflegedienst nur mit einer möglichst langen Kündigungsfrist kündigen dürfen, beispielsweise mit einer Frist von sechs Wochen. Diese Fristen müssen im Vertrag festgehalten sein. Rückwirkende Erhöhungen der im Vertrag beschriebenen Leistungsvergütungen oder der Verweis auf diese Möglichkeit sind nicht zulässig.
- Pflege ist Vertrauenssache – achten Sie auf Ihren persönlichen Eindruck und hinterfragen Sie das Angebot, wenn Sie ein schlechtes „Bauchgefühl“ haben. Nutzen Sie möglichst die Erfahrungen anderer: Erkundigen Sie sich in Ihrer Nachbarschaft oder im Bekanntenkreis nach Erfahrungen mit dem Pflegedienst.



## Worauf Sie bei der Auswahl achten sollten

### Werde ich gut beraten und bei der Beantragung von Pflegeleistungen unterstützt?

Die folgenden Fragen können Sie bereits nach der ersten telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Pflegedienst einschätzen.

- Findet das erste Beratungsgespräch persönlich und auf Wunsch bei Ihnen zu Hause statt? Pflegebedürftige und Angehörige sollten neben der Pflegedienstleitung ein oder mehrere Mitarbeiter des Pflegedienstes vor Vertragsbeginn persönlich kennenlernen. Am Telefon können zudem wichtige Informationen verloren gehen.
- Schreiben Sie sich vor dem Gespräch Ihre Fragen und Wünsche auf. So wird beim Gespräch nichts Wichtiges vergessen.
- Sind das erste Beratungsgespräch und alle zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien für Sie kostenlos? Viele Pflegedienste bieten das erste Beratungsgespräch als kostenlose und unverbindliche Serviceleistung an. Entscheiden Sie sich anschließend für den Pflegedienst und schließen einen Vertrag, kann das Erstgespräch nachträglich abgerechnet werden. Ihre Pflegekasse trägt die Kosten gemäß Ihres Pflegegrades, ein Eigenanteil ist möglich.
- Unterstützt Sie der Pflegedienst bei der Beantragung von Leistungen bei Ihrer Pflegekasse? Grundsätzlich ist es Aufgabe der Pflegekasse, Sie bei der Leistungsbeantragung zu beraten. Viele Pflegedienste stehen Ihren Kunden dabei unterstützend zur Seite.



## Worauf Sie bei der Auswahl achten sollten

### ✓ Sind Leistungen und Kosten klar und verständlich?

Je nach Pflegegrad zahlt die Pflegekasse für die ambulante Pflege immer nur einen festen Betrag. In vielen Fällen müssen Pflegebedürftige deshalb einen Teil der Kosten selbst tragen. Sie sollten daher vor Vertragsschluss Leistungen und Kosten der infrage kommenden Pflegedienste vergleichen, da sich diese deutlich unterscheiden können. Welche Leistungen der Pflegedienst erbringen soll, wird am besten mit dem Pflegebedürftigen, den Angehörigen und dem Pflegedienst gemeinsam besprochen. Letztlich bestimmt jedoch allein der Pflegebedürftige, welche Leistungen beauftragt werden.

Die folgenden Fragen können Sie am besten im persönlichen Beratungsgespräch mit Ihrem Pflegedienst klären.

- Deckt der Pflegedienst alle Pflegeleistungen ab, die Sie benötigen?
- Bietet der Pflegedienst gewünschte zusätzliche Leistungen (z.B. Tages- oder Nachtpflege, Betreuungsangebote für Demenzkranke) und Serviceangebote (z.B. Menüservice, Hausnotruf, Fußpflege, mobiler Friseur) selbst oder gemeinsam mit Kooperationspartnern an?
- Erhalten Sie vor Vertragsabschluss schriftliche Informationen über alle angebotenen Leistungen?
- Sind die Preise für jede Leistung und die von Ihnen selbst zu tragenden Kosten verständlich dargestellt? Beachten Sie, dass sich die Preise der Pflegedienste deutlich unterscheiden können.



## Worauf Sie bei der Auswahl achten sollten

### ✓ Wie erreichbar, zuverlässig und flexibel ist der Pflegedienst?

Wann der Pflegedienst kommt, richtet sich idealerweise nach den eigenen Lebensgewohnheiten. Und am liebsten würde man möglichst wenige „Fremde“ in der eigenen Wohnung haben. Doch Pflegedienste haben mal mehr, mal weniger Mitarbeiter, betreuen mehrere Pflegebedürftige und müssen beispielsweise Anfahrtszeiten und Urlaub berücksichtigen. Deshalb sind Pflegedienste in unterschiedlichem Maße in der Lage, Ihre persönlichen organisatorischen Wünsche zu berücksichtigen.

Es kann vorkommen, dass Sie den Einsatz des Pflegedienstes verschieben wollen, plötzlich zusätzliche Hilfe benötigen oder mit einem Mitarbeiter persönlich nicht zurechtkommen. Der Pflegedienst sollte daher zuverlässig sein, aber auch auf Unvorhergesehenes schnell reagieren können.

Die folgenden Fragen können Sie am besten im Beratungsgespräch mit Ihrem Pflegedienst klären.

- Kommt der Pflegedienst zu fest vereinbarten Zeiten zu Ihnen nach Hause und informiert Sie bei einer Verspätung von mehr als 15 Minuten?
- Bietet der Pflegedienst einen 24-h-Bereitschaftsdienst an sieben Tagen in der Woche an?
- Können vereinbarte Leistungen und Tätigkeiten auch kurzfristig – d.h. innerhalb von drei Werktagen – abgeändert oder neue Leistungen hinzugefügt werden?
- Ist auf Wunsch eine Auswechslung von Pflegekräften bis zum folgenden Pflegeeinsatz möglich?
- Können Pflegeeinsätze auch kurzfristig – d.h. 24 Stunden vor dem Einsatz – verschoben werden, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen?
- Erfolgt die Versorgung durch feste Pflegepersonen (in der Regel sind dies höchstens vier unterschiedliche Pflegekräfte)?



Halten Sie solche Regelungen und Absprachen im Pflegevertrag fest.



## Worauf Sie bei der Auswahl achten sollten

### ✓ Werden meine Wünsche und Bedürfnisse bei der Pflege berücksichtigt? Erhalte ich alle wichtigen Informationen?

Pflege ist Vertrauenssache. Eine dauerhaft gute Abstimmung mit dem Pflegedienst ist wichtig, denn die individuellen Wünsche und Bedürfnisse sowie der Pflegebedarf können sich – manchmal auch ganz plötzlich – verändern. Der Pflegedienst sollte möglichst auf Ihre Bedürfnisse eingehen können: Das klappt nur, wenn Sie Ihre Wünsche mitteilen und gemeinsam mit dem Pflegedienst besprechen, was ermöglicht werden kann.

Die folgenden Fragen können Sie am besten in einem persönlichen Gespräch mit den Pflegekräften überprüfen.

- Können auf Wunsch ausschließlich männliche bzw. ausschließlich weibliche Pflegekräfte bei Ihnen eingesetzt werden?
- Gibt es für Sie einen festen Ansprechpartner und kann zwischendurch auf Ihren Wunsch kurzfristig ein Beratungsgespräch stattfinden, in denen Ihre Wünsche besprochen werden?
- Wird bei der Planung der Pflegeeinsätze auf Ihre Wünsche und Gewohnheiten (z.B. Aufsteh- und Schlafenszeiten) Rücksicht genommen?
- Unterstützt der Pflegedienst Sie dabei, sich bei Bedarf mit an der Behandlung und Betreuung beteiligten Ärzten, Therapeuten oder Einrichtungen abzustimmen und diese ggf. mit zu organisieren?
- Besucht der Pflegedienst Sie nur zu den vereinbarten Zeiten und meldet sich bei Abweichungen zuvor telefonisch bei Ihnen an? Der Einsatz des Pflegedienstes sollte nicht nur im Voraus geplant und möglichst pünktlich sein. Umgekehrt sollte der Pflegedienst nicht zu einer unvorhergesehenen Zeit zu Ihnen kommen, damit Ihre Privatsphäre nicht gestört wird.
- Bietet der Pflegedienst eigene Pflegekurse für Angehörige an?
- Informiert Sie der Pflegedienst stets darüber, inwieweit die ärztlichen Verordnungen umgesetzt werden und welche Beobachtungen dazu gemacht werden?





## Nach Vertragsabschluss

### ✓ Nach der Entscheidung

Trotz sorgfältiger Auswahl des Pflegedienstes kann es vorkommen, dass Ihre Erwartungen auch nach einer Einarbeitungszeit nicht ganz erfüllt werden. Prüfen Sie nach einiger Zeit, ob der Pflegedienst die vertraglich vereinbarten Leistungen und seine Serviceversprechen auch dauerhaft einhält. Sollte dies nicht der Fall sein, sollten Sie ein klärendes Gespräch mit der Leitung des Pflegedienstes suchen, am besten persönlich. Manchmal bringen Gespräche oder Beschwerden allerdings keine Verbesserung. In diesem Fall hilft nur der Wechsel des Pflegedienstes.



# Kontakt & Impressum

## Kontakt

Die Checkliste wird kontinuierlich weiterentwickelt und ergänzt. Gern nehmen wir dabei Ihre Hinweise und Anregungen auf.

Senden Sie uns dazu eine E-Mail an [info@weisse-liste.de](mailto:info@weisse-liste.de)

## Impressum

### Verantwortlich für den Inhalt dieser Checkliste

Weisse Liste gemeinnützige GmbH  
Sitz der Gesellschaft:  
Carl-Bertelsmann-Str. 256  
33311 Gütersloh  
[www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de)

Die Weisse Liste gemeinnützige GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Bertelsmann Stiftung.

| [BertelsmannStiftung](#)

### Geschäftsführer

Roland Rischer

### Redaktion

Dr. Miriam Schmuhl, Johannes Strotbek

### Haftungsausschluss

1. Diese Checkliste versteht sich lediglich als unverbindliche Unterstützung. Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Gewähr für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Inhalte. Wir möchten ausdrücklich darauf hinweisen, dass es darüber hinaus noch weitere individuell wichtige Fragen geben kann, die für den jeweiligen Patienten von Bedeutung sind, die die Checkliste aber nicht berücksichtigt.

2. Der Nutzer kann gegenüber der Weisse Liste gemeinnützige GmbH keine Ansprüche aus Schäden geltend machen, die ihm im Zusammenhang mit der Verwendung der zur Verfügung gestellten Informationen entstanden sind.

### Allgemeine Hinweise

1. Die Informationen dieser Checkliste können in keinem Fall professionelle Beratung oder die Behandlung durch einen Arzt ersetzen.

2. Aus Gründen der Einfachheit und besseren Lesbarkeit wird in den Texten der Checkliste vorwiegend die männliche Sprachform verwendet. Es sind jedoch stets beide Geschlechter gemeint.

### Bildnachweis

Weisse Liste gemeinnützige GmbH

Die Weisse Liste ist ein gemeinsames Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen.

Stand: Februar 2017