



Deutsche Stiftung Patientenschutz
für Schwerstkranke, Pflegebedürftige und Sterbende

Checkliste Pflegedienst

Stand: Juni 2017

Häusliche Pflege: Worauf Sie bei der Suche eines Pflegedienstes und beim Pflegevertrag achten sollten

In diesem Informationsblatt finden Sie:

- Fünf Tipps für die Suche eines Pflegedienstes
- 14 Punkte zur Überprüfung eines ambulanten Pflegevertrags

Fünf Tipps zur Suche eines Pflegedienstes

Das Angebot an ambulanten Pflegediensten wird immer größer. Gleichzeitig wachsen auch Leistungsspektrum und Spezialisierungen – und werden für den Laien immer undurchsichtiger. Daher sollten Pflegebedürftige nicht den nächstbesten ambulanten Pflegedienst beauftragen, sondern einen zu ihren individuellen Anforderungen und Wünschen passenden Dienstleister suchen.

Die folgenden fünf Tipps der Deutschen Stiftung Patientenschutz helfen Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen dabei, den richtigen Pflegedienst zu finden:

1. Der Pflegedienst muss zu Ihren individuellen Bedürfnissen passen.

Die grundlegenden Fragen lauten: Welche Unterstützung benötige ich? Was davon sollen professionelle Pflegekräfte übernehmen? Die vom Pflegedienst angebotenen Leistungen müssen zu den individuellen Anforderungen und Wünschen passen: Geht es zum Beispiel um die Unterstützung bei der Grundpflege oder nur um die Betreuung eines Pflegebedürftigen? Muss der Pflegebedürftige etwa beatmet werden, sollte der Pflegedienst auch hierauf spezialisiert sein.

2. Der Anbieter sollte nicht zu weit von Ihrem Wohnort entfernt sein.

Zwar sollte nicht der „nächstbeste“ Pflegedienst vor Ort ausgewählt werden, nur weil er nur wenige Straßen weiter seinen Sitz hat. Allerdings ist eine gewisse räumliche Nähe sinnvoll. Dies sichert auch in Notfällen eine schnelle Hilfe zu. Im besten Fall bietet der Pflegedienst einen 24-Stunden-Bereitschaftsdienst an.

Impressum

Deutsche Stiftung Patientenschutz

Geschäftsstelle Dortmund: Telefon 0231 7380730, Telefax: 0231 7380731

Informationsbüro Berlin: Telefon 030 28444840, Telefax 030 28444841

Informationsbüro München: Telefon 089 2020810, Telefax: 089 20208111

info@stiftung-patientenschutz.de, www.stiftung-patientenschutz.de



Die Anbieter in Wohnortnähe finden Pflegebedürftige über die Pflegekassen, Pflegestützpunkte oder Online.

3. Vergleichen Sie mehrere Angebote.

Bevor Sie sich entscheiden, vergleichen Sie immer mehrere Angebote verschiedener Anbieter. Die angebotenen Leistungen und Preise unterscheiden sich oft. Der Anbieter sollte einen konkreten Kostenvoranschlag erstellen, der auf die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen zugeschnitten ist. Art, Inhalt und Umfang der Leistungen müssen darin umfassend beschrieben sein.

Zur Orientierung gibt es bei Ihrer Pflegekasse entsprechende Preisvergleichslisten.

4. Vereinbaren Sie ein unverbindliches persönliches Gespräch.

Bitten Sie im Vorfeld um ein persönliches Gespräch mit dem Pflegedienst. Gute Pflegedienste informieren bei einem Hausbesuch kostenlos und ausführlich über ihre Leistungen. Das gibt die Möglichkeit, Fragen und Wünsche gezielt zu äußern. Zudem bekommt der Pflegebedürftige ein erstes Gefühl, ob die „Chemie“ stimmt.

5. Machen Sie sich ein Bild von den Kompetenzen des Pflegeteams.

Erkundigen Sie sich im Vorfeld auch über die Kompetenzen und Ausbildungen des Personals. Welche Leistungen werden zum Beispiel von Hilfskräften durchgeführt – welche von Fachkräften? Dies gibt einen Eindruck, wie professionell der Pflegedienst aufgestellt ist.

14 Punkte zur Überprüfung eines ambulanten Pflegevertrags

Ist der passende Pflegedienst einmal gefunden, muss ein Vertrag geschlossen werden. Darin sollten alle vereinbarten Leistungen, Wünsche und Kosten genau aufgeschlüsselt werden. Bevor Sie den Vertrag unterschreiben, sollten Sie ihn prüfen. Welche Rechte Sie haben und auf welche Fallstricke Sie achten sollten, haben wir für Sie in 14-Punkten zusammengestellt. Sie helfen dabei, neue oder bestehende Verträge zu überprüfen:

1. Vertragspartner ist immer ausschließlich der Pflegebedürftige selbst. Sollten weitere Personen eingesetzt werden, könnten Zahlungsverpflichtungen auf sie zukommen.
2. Ist der Pflegebedürftige nicht mehr geschäftsfähig, dann unterschreibt sein Bevollmächtigter oder Betreuer in Vertretung.
3. Das Gesetz legt fest, dass der Pflegebedürftige dem Pflegedienst jederzeit fristlos kündigen kann, zum Beispiel wegen Vertrauensverlusts.



4. Für den Pflegedienst selbst sollte im Vertrag eine längere Kündigungsfrist vereinbart werden, sechs Wochen zum Quartalsende wären gut. Jedenfalls muss der Pflegebedürftige immer genug Zeit haben, sich einen neuen Pflegedienst zu suchen.
5. Folgendes muss aufgeführt sein: Kommt der Pflegebedürftige ins Krankenhaus oder in die Kurzzeitpflege, ruht der Vertrag. Mit seinem Tod endet er.
6. Aus dem Vertrag muss hervorgehen, bis zu welchem Zeitpunkt ein Besuch des Pflegedienstes abgesagt werden kann, ohne dass Kosten entstehen.
7. Wird dem Pflegedienst ein Wohnungsschlüssel ausgehändigt, so ist das zu vermerken. Ebenso andere Regelungen über den Zugang zur Wohnung.
8. Eine genaue Beschreibung der Leistungen und Kosten ist wichtig. Es muss klar hervorgehen, was die Pflegeversicherung und was der Pflegebedürftige selbst bezahlen muss.
9. Von Seiten des Pflegedienstes ist eine Pflegedokumentation zu führen, die Pflegeleistungen sind darauf regelmäßig abzuzeichnen. Diese Aufzeichnungen bleiben beim Pflegebedürftigen.
10. Es muss sichergestellt sein, dass der Pflegedienst bei Personen- oder Sachschäden unbeschränkt für Fehler seines Personals haftet. Insbesondere darf die Haftung für den Verlust des ausgehändigten Wohnungsschlüssels nicht beschränkt werden.
11. Bei der Abrechnung am Monatsende gilt: Der Pflegebedürftige oder sein Bevollmächtigter zeichnen den Leistungsnachweis des Pflegedienstes ab. Der Nachweis sollte zur Sicherheit vorher mit der Pflegedokumentation verglichen werden. Eine Kopie des Leistungsnachweises sollte anschließend dem Pflegebedürftigen ausgehändigt werden.
12. Überprüfen Sie Ihre Rechnungen. Sollten Posten fälschlicherweise erhoben worden sein, fordern Sie den zu viel gezahlten Betrag zurück.
13. Eine Erhöhung der Preise durch den Pflegedienst sollte vier Wochen vorher schriftlich angekündigt werden. Das ist so im Vertrag zu regeln.
14. Eine Schweigepflichtentbindung sollte immer nur gegenüber den behandelnden Ärzten erfolgen. Auf jeden Fall sollten Sie jederzeit das Recht haben, die Entbindung von der Schweigepflicht zurückzunehmen.