



## Bilgilendirme Broşürü No. 5

# Bakım Hizmeti Seçimi

Çok sayıda bakım hizmeti kuruluşu evde bakım kapsamında vücut temizliği, ev işlerinde yardım ve bakım hizmetleri sunmaktadır. Buna ek olarak, örneğin bakıma muhtaç gençler veya yoğun bakım ya da palyatif bakım ihtiyacı olan hastalar için bakım hizmeti sunan özel programlara veya uzmanlık alanlarına sahip bakım hizmeti kuruluşları da bulunmaktadır.

Bakım hizmeti kuruluşları tarafından sağlanan hizmetler, aynı hizmet olarak adlandırılır. Masrafların bakım sigortası fonu tarafından karşılanan üst sınırı ilgili bakım derecesi ile belirlenir. Bakım hizmeti kuruluşu sağlanan hizmetleri bakım sigortasına doğrudan fatura eder.

Bakım hizmeti kuruluşu ile irtibata geçmeden önce hangi hizmetlerden hangi günlerde ve hangi saatlerde faydalanılacağı düşünülmelidir. Özel yaşam alışkanlıklarından kaynaklanan istek ve ihtiyaçlar da belirtilmelidir.

İkametin yakınında hangi bakım hizmetlerinin bulunduğu, bakım destek noktalarından veya sağlık ve bakım sigortası fonundan öğrenilebilir. Bakım hizmet kuruluşlarındaki irtibat kişileri genelde bakım hizmet birimidir.

Birçok bakım hizmeti kuruluşu hizmet programlarını anlatmak için ücretsiz ev ziyareti yapmaktadır. Ardından yazılı bir fiyat teklifi hazırlanmalıdır. Böylece birden fazla bakım hizmeti kuruluşunun bakım hizmetleri birbiriyle karşılaştırılabilir. Katılım payının miktarı her zaman önceden konuşulmalı ve fiyat teklifinde yer almalıdır. Bakıma muhtaç olan kişinin geliri veya varlıkları katılım payını karşılamak için yeterli değilse bakım hizmeti almaya başlamadan önce ikametinin bulunduğu yerdeki sosyal hizmetlere bakım yardımı başvurusunda bulunulmalıdır.

Bkz. Bilgilendirme Broşürü No. 37

Bakım hizmet kuruluşları ile yapılan sözleşmeler bakım hizmeti alan kişi tarafından her an feshedilebilir.

Bakım hizmeti kuruluşunun bakım hizmeti alana karşı fesih süresi sözleşmede belirtilmelidir. Asgari fesih süresi genel olarak dört haftadır.

Bakım hizmeti kuruluşu sağladığı hizmetleri yazılı olarak kayıt altına alır. Bakım kasasına fatura düzenleme için hizmet kayıtlarının bakıma muhtaç kişi veya onun vekili/vasisi tarafından kontrol edilmesi ve imzalanması gerekmektedir.

### **24 Saat Çalışma**

24 saatlik çalışma gerekliliği varsa iki olasılık söz konusudur:

- hizmetler vardiyalı olarak birden fazla uzman personel tarafından sağlanır veya
- 24 saat hizmet sunan özel bir bakım hizmeti kuruluşu seçilir.

Bu durumda evinde yaşayan bakıma muhtaç kişi için belirli şartların sağlanmış olması gerekir. Buna ilişkin ilave bilgileri Bilgilendirme Broşürü No. 41'den (Evde 24 saat bakım ve destek) edinebilirsiniz.



<b>Bakım hizmeti kuruluşuna sorulacak sorulara ilişkin öneriler:</b>	<b>Notlar:</b>
Bakım sigortası fonu, sağlık sigortası ve sosyal yardım kurumu ile herhangi bir bakım anlaşması bulunuyor mu?	
Hizmet kapsamı ihtiyaç duyulan tüm hizmetleri kapsıyor mu veya bunların sağlanması konusunda sabit kooperasyon partnerleri vasıtasıyla aracılık yapıyor mu, ör. gece hizmeti veya tedavi bakımı?	
Daha önce seçilen hizmetlere ilişkin bir fiyat çalışması hazırlanması mümkün mü?	
Akrabalar veya başka bakım personeli için destek sunuluyor mu, ör. bakım veren akrabalara yönelik kurs veya yönergeler?	
Yazılı bir bakım sözleşmesi (müşteri sözleşmesi) düzenleniyor mu?	
Fiyatlar ve hizmetler açıkça anlaşılabilir mi? Katılım payı ayrıca gösteriliyor mu?	
Bakım hizmeti kuruluşu problem ve şikayetlere nasıl yaklaşıyor? İrtibat kişisi olarak size kim hizmet veriyor?	
Akrabalar veya başka bakım personeli planlamaya nasıl dahil ediliyor?	
Sabit bakım saatleri konusunda mutabakat sağlanabiliyor mu?	
Uygulama saatlerinde değişiklik olabiliyor mu, oluyorsa bunun bilgilendirmesi nasıl yapılıyor?	
Bakım personeli konusundaki istekler (cinsiyet, sempati) yerine getirilebiliyor mu?	
Bakımda dönüşümlü olarak yaklaşık kaç kişi görev alacak? Sabit irtibat kişileri var mı?	
Bakım, mevcut yeteneklerin geliştirilmesini sağlayacak şekilde düzenleniyor mu?	
Bakım hizmetine sürekli (geceleri de) ulaşılabilir mi?	
İhtiyaç durumunda günün her saatinde bakım hizmeti sunulabiliyor mu?	
Bakım hizmetine geçici olarak ihtiyaç duyulmadığında hangi düzenlemeler yapılıyor (ör. hastane yatışında)?	
Sosyal Güvenlik Yasası XI 45 a/b maddesi uyarınca hangi hizmetler sunuluyor? (Ev işleri yardımı ve destek hizmetleri teklifleri).	

**Bakım destek noktasının çalışanları size yardımcı olmaktan memnuniyet duyacaklar**

**[www.pflegestuetzpunkteberlin.de](http://www.pflegestuetzpunkteberlin.de)**

Bakım destek noktalarının sorumlu kurumları Berlin eyaleti ve Berlin'deki bakım ve hastalık kasalarıdır