



Informationsblatt Nr. 5

Auswahl eines Pflegedienstes

Für die Versorgung zu Hause bieten eine Vielzahl von Pflegediensten Hilfe bei der Körperpflege und bei der Hauswirtschaft sowie Betreuungsleistungen an. Es gibt außerdem Pflegedienste mit speziellen Angeboten oder Ausrichtungen, zum Beispiel Pflegedienste für Kinder und Jugendliche, für Menschen mit psychischen Erkrankungen (Ambulante Psychiatrische Pflege APP) oder für Patienten mit Bedarf an Intensiv- oder Palliativversorgung.

Leistungen, die vom Pflegedienst übernommen werden, werden als Sachleistung bezeichnet. Das Budget für die Kostenübernahme durch die Pflegekasse orientiert sich am Pflegegrad. Der Pflegedienst rechnet die erbrachte Leistung direkt mit der Pflegekasse ab.

Vor der Kontaktaufnahme mit dem Pflegedienst ist zu überlegen, welche Leistungen an welchen Tagen und zu welcher Uhrzeit in Anspruch genommen werden sollen. Wünsche und Bedürfnisse aufgrund besonderer Lebensgewohnheiten sollten ebenfalls benannt werden.

Einige Pflegedienste erbringen auch ärztlich verordnete Leistungen, beispielsweise Medikamentengabe, An- und Ausziehen von Kompressionsstrümpfen oder eine Wundversorgung. Die Kosten dafür übernehmen in der Regel die Krankenkassen, siehe Informationsblatt Nr. 1 [Häusliche Krankenpflege](#).

Welche Pflegedienste sich in Wohnortnähe befinden, erfährt man bei den Pflegestützpunkten oder bei den Kranken- und Pflegekassen. Die Ansprechperson bei den Pflegediensten ist die Pflegedienstleitung.

Viele Pflegedienste bieten kostenlose Hausbesuche an, um mögliche Leistungen zu besprechen. Anschließend sollte ein schriftlicher Vertrag und Kostenvoranschlag erstellt werden. So können Angebote von mehreren Pflegediensten miteinander verglichen werden. Die Höhe der Eigenbeteiligung muss immer vorab besprochen werden und im Kostenvoranschlag klar erkennbar sein.

Reicht das Einkommen beziehungsweise das Vermögen des Pflegebedürftigen nicht aus, um den Eigenanteil zu bezahlen, sollte vor Einsatz des Pflegedienstes Hilfe zur Pflege beim Sozialamt am Wohnort beantragt werden, siehe Informationsblatt Nr. 37 [Hilfe zur Pflege vom Bezirksamt](#).

Verträge mit Pflegediensten können jederzeit fristlos vom Pflegebedürftigen gekündigt werden. Die Kündigungsfrist des Pflegedienstes gegenüber dem Pflegebedürftigen sollte im Vertrag festgehalten sein. Eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Wochen ist die Regel, wobei eine Kündigungsfrist von 4 Wochen für die Suche nach einem neuen Pflegedienst sinnvoll ist.

Der Pflegedienst dokumentiert seine erbrachten Leistungen schriftlich. Zur Abrechnung mit der Pflegekasse muss der Leistungsnachweis vom Pflegebedürftigen oder dessen Bevollmächtigten geprüft und unterzeichnet werden.

Überlegungen vor der Kontaktaufnahme mit dem Pflegedienst

Welche Leistungen sollte der Pflegedienst erbringen und welche Unterstützung übernehmen Andere, zum Beispiel An- und Zugehörige oder Dienstleister?

An welchen Tagen und zu welcher Uhrzeit möchten Sie welche Unterstützung? Gibt es Ausweichmöglichkeiten, wenn der Pflegedienst nicht ganz genau diese Zeiträume anbieten kann?

Werden medizinische Leistungen wie Medikamentengabe oder Verbände benötigt? Nicht jeder Pflegedienst kann diese Leistungen erbringen!

Sie können Kontakt zu mehreren Pflegediensten aufnehmen und deren Angebote miteinander vergleichen.

Im Gespräch mit dem Pflegedienst

Wird Ihnen ein Hausbesuch zur Absprache von Leistungen und zum Vertragsabschluss angeboten?

Lassen Sie sich einen Kostenvoranschlag / Leistungsvereinbarung durch den Pflegedienst erstellen. Aus diesem sollte klar hervorgehen, welche Kosten die Pflegekasse übernimmt und wie hoch der Eigenanteil ist, den Sie selbst tragen müssen.

Wie werden Angehörige oder andere Pflegepersonen in die Planung der Unterstützung / Leistungserbringung einbezogen?

Wie geht der Pflegedienst mit Problemen oder Beschwerden um? Wer steht Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung?

Können feste Pflegezeiten oder Zeitfenster vereinbart werden?

Gibt es Schwankungen der Einsatzzeiten und wie werden Sie darüber informiert?

Können Wünsche bezüglich der Pflegepersonen wie beispielsweise Geschlecht oder Sympathie erfüllt werden?

Bietet der Pflegedienst Unterstützung beim Einkaufen und der Wohnungsreinigung auch über den Entlastungsbetrag nach § 45 Sozialgesetzbuch XI Pflegeversicherung an? Welchen Stundensatz stellt er dafür in Rechnung?

Unter welcher Telefonnummer ist der Pflegedienst auch nachts erreichbar?

Es kommt in seltenen Fällen vor, dass der Pflegedienst von sich aus einen Pflegevertrag kündigt. Welche Kündigungsfristen stehen dafür im Pflegevertrag?

Gerne beraten Sie die Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes
Kostenlose Servicenummer 0800 5950059
www.pflegestuetzpunkteberlin.de

Träger der Pflegestützpunkte sind das Land Berlin sowie die Pflege- und Krankenkassen in Berlin