

# Ambulanter Pflegedienst: Checkliste für die Auswahl

Stand: 23.01.2017

Grundsätzlich gilt: Bevor Sie sich auf die Suche nach einem ambulanten Pflegedienst machen, sollten Sie genau überlegen, welche Hilfe beispielsweise für Pflege, Hauswirtschaft oder Betreuung notwendig ist.

## Das Wichtigste in Kürze:

- Sie sich auf jeden Fall Zeit nehmen, mehrere Anbieter vor Vertragsabschluss zu vergleichen.
- Klären Sie zum Beispiel, ob der Dienst alle für Sie notwendigen Hilfen anbietet oder vermittelt
- Bei Vorbereitung und Auswahl kann unsere Checkliste helfen.

Sie sollten auch klären, wie die benötigte Hilfe erbracht werden kann. Was können Familienmitglieder oder Nachbarn leisten? Wofür möchten Sie professionelle Kräfte einsetzen?

Entscheiden Sie sich für den Einsatz professioneller Dienste, sollten Sie sich auf jeden Fall Zeit nehmen, mehrere Anbieter vor Vertragsabschluss zu vergleichen. Denn die Leistungen und Preise der Pflegedienste können durchaus unterschiedlich sein. Die Anschriften der Pflegedienste in Ihrer Nähe und eine Preisvergleichsliste erhalten Sie in Pflegestützpunkten oder bei Ihrer Pflegekasse.

Bei der Auswahl des Anbieters kann unsere folgende Checkliste helfen.

- Sinnvoll ist es, vorab den **genauen Bedarf** zu klären, um festzustellen, welche Hilfe durch Angehörige und welche durch den Pflegedienst geleistet werden soll.
- Überlegen Sie, ob der Pflegedienst **bei der Grundpflege und der hauswirtschaftlichen Versorgung** helfen soll oder ob er zur Betreuung des Pflegebedürftigen, beispielsweise zum Vorlesen oder Spaziergehen, eingesetzt werden soll!
- Leistungen der Grundpflege (Hilfe bei der Körperpflege, der Ernährung und der Mobilität), der hauswirtschaftlichen Versorgung sowie der häuslichen Betreuung können über die Pflegekasse **als Sachleistungen abgerechnet** werden.
- Erbringt ein Pflegedienst Anleitungs- und Betreuungsleistungen oder Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung, können diese auch als Entlastungsleistungen von der **Pflegekasse übernommen** werden. Bei der Bedarfsermittlung können Sie sich von den Mitarbeitern der Pflegestützpunkte unterstützen lassen.

- Klären Sie, ob der Dienst **alle für Sie notwendigen Hilfen anbietet oder vermittelt** und ob er eventuell auf die individuellen Anforderungen spezialisiert ist! So gibt es zum Beispiel Pflegedienste für Kinderkrankenpflege oder für Patienten, die beatmet werden müssen.
- Wenn es um die konkrete Auswahl eines Pflegedienstes geht, **ziehen Sie durchaus mehrere in die engere Auswahl**.
- Die Pflegedienste, die in die engere Auswahl kommen, sollten Sie vorab **bei einem Hausbesuch** möglichst kostenlos und ausführlich über ihre Leistungen informieren und beraten.
- Überlegen Sie, welche Ansprüche Sie an die professionellen Pflegekräfte haben, zum Beispiel **Einhaltung bestimmter Zeiten, kein Personalwechsel, Nichtraucher**. Fragen Sie die Pflegedienste, ob sie Ihre Wünsche erfüllen können!
- Erkundigen Sie sich nach den Mitarbeitern. Welche Leistungen werden **von ausgebildeten Fachkräften ausgeführt**, welche von Hilfskräften?
- Gibt es **eine Kontaktperson** für Ihre Wünsche und Beschwerden?
- Lassen Sie sich vom Pflegedienst das **Abrechnungsverfahren** erklären und einen Kostenvoranschlag für ein konkretes Leistungsangebot erstellen! Der Kostenvoranschlag gibt Ihnen Auskunft darüber, ob die bewilligten Mittel der Pflegekasse ausreichen und wie viel Sie eventuell aus eigener Tasche zuzahlen müssen.
- Die Pflegedienste sind gesetzlich verpflichtet, mit ihren Kunden einen **schriftlichen Vertrag** abzuschließen. Darin müssen Leistungen und Kosten geregelt sein. Der Pflegebedürftige kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn er sein Vertrauen in die Tätigkeit des Pflegedienstes verloren hat. Für eine Kündigung durch den Pflegedienst sollte eine möglichst lange Kündigungsfrist im Vertrag geregelt sein, damit der Pflegebedürftige ausreichend Zeit hat, um sich einen neuen Pflegedienst zu suchen.
- Treten bei der Pflege Probleme auf oder Ihnen missfällt Gravierendes, scheuen Sie sich nicht, dem Pflegedienst dies mitzuteilen! Oft hilft hier schon **ein offenes Gespräch**, um das Problem aus der Welt zu schaffen.

Individuelle und persönliche Hilfen zum Thema ambulante Pflegedienste und weitere Auskünfte rund um die Pflege bieten die Pflegestützpunkte und in einigen Bundesländern die Beratungsstellen der Kommunen oder der Verbraucherzentrale.

## **Sind Noten für ambulante Pflegedienste eine Hilfe bei der Auswahl?**

Das Angebot an ambulanten Pflegediensten ist nahezu unüberschaubar. Neben gemeinnützigen Trägern gibt es eine Vielzahl privater Anbieter. Alle ambulanten Pflegedienste müssen [von Gesetzes wegen](#) einmal jährlich durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) geprüft werden. Die Ergebnisse aus den Prüfungen der ambulanten Pflegedienste werden im Internet auf den Seiten der Pflegekassen als so genannte [Transparenzberichte](#) nach einem einheitlichen Schema "mit Schulnoten" veröffentlicht.

Inzwischen steht jedoch fest: Das vor einigen Jahren eingeführte System der Pflegenoten für ambulante Pflegedienste und Pflegeheime gewährleistet nicht, die Qualität der Einrichtungen und Dienste differenziert und aussagekräftig darzustellen. Der wesentliche Grund: Gute und sehr gute Noten bei unwichtigeren Kriterien können schlechte Noten bei wichtigen Kriterien ausgleichen. Deshalb soll dieses System mittelfristig umgestellt werden. Derzeit wird allerdings zunächst für stationäre Einrichtungen ein System entwickelt, wie die Qualität in Pflegeheimen anhand von Indikatoren dargestellt werden kann. Mit einer Umsetzung ist nicht vor 2018 zu rechnen. Für ambulante Pflegedienste sieht der Gesetzgeber sogar eine Frist bis Ende 2018 vor.