

## ambulanten Pflegedienst oder Pflegeheim

### Zu den Pflege- und Betreuungskräften:

- Wann erfahre ich, welche Pflege-oder Betreuungskraft zum nächsten Dienst kommt?
- Wer ist für welche Aufgaben zuständig?
- Wie häufig wechseln die MitarbeiterInnen?
- Wie pünktlich kommen sie? Wie werde ich rechtzeitig darüber informiert, dass eine Pflegekraft später oder früher kommt?
- Wie lange bleibt die Pflegekraft für die Leistungen bei mir?
- Wen spreche ich an, wenn ich einml zusätzliche Wünsche an die Pflegekraft habe?
- Wie ist die Einhaltung der Schweigepflicht geregelt?
- Welche Hygiene-Maßnahmen gehören bei diesem Pflegedienst zum "normalen Programm" - etwa im Haushalt oder bei der Wundversorgung?

### Zum Pflegevertrag und zum Leistungsangebot:

- Gibt es einen schriftlichen Pflegevertrag und was steht in diesem Vertrag?
- Welche konkreten Angebote umfassen die Betreuungs und Entlastungsleistungen?
- Zu welchen Preisen?
- Wird im Vertrag auf Allgemeine Geschäfts-Bedingungen (AGB) verwiesen?
- Wo sind diese einsehbar?
- Welche Kündigungsfristen sind vorgesehen?

### Zu den Kosten:

- Wie hoch sind die Kosten pro Leistung - im Vergleich zu anderen Diensten?
- Vergleichen Sie insbesondere die "Privatleistungen", die je nach Pflegedienst unterschiedlich angeboten werden, die aber ebenfalls von der Pflegekasse erstattet werden können - die Pflegedienste sind hier in der Angebots- und in der Preisgestaltung nicht an Vorgaben gebunden.
- Ist der Pflegedienst bereit, Betreuungs- und Entlastungsleistungen auf Basis einer Abtretungserklärung direkt mit der Pflegekasse abzurechnen?
- Wie werde ich rechtzeitig informiert, wenn die Preise erhöht werden?
- Erhalte ich am Ende vom Monat regelmäßig eine Abrechnung? Wo finde ich darin, wie viel ich selbst bezahlen muss - meinen Eigenanteil? Wo steht, wie viel die Pflegeversicherung bezahlt - und aus welchem "Topf"?
- Bekomme ich mit der Rechnung auch eine Kopie von dem Leistungsnachweis, den ich regelmäßig unterschreibe?
- Welche Informationen erhalte ich über zusätzliche Hilfen (zum Beispiel Sozialhilfe?)

### Zur Qualitätssicherung:

- Wie wird mir der Pflegeplan erklärt?
- Kann ich jederzeit nachlesen, was die Pflegekraft über meine Pflege aufgeschrieben haben (die Pflege-Dokumentation?)
- Inwieweit beachten die Pflegekräfte meine Wünsche, was ich noch erreichen und wie ich gepflegt werden möchte?
- Wie oft kommt die Pflegedienstleitung zu mir, um die Arbeit der Pflegekräfte kontrollieren und um über eventuell gewünschte Veränderungen der Pflege zu reden? Werde ich vorher über den Besuch informiert?
- Was kann für den Fall vereinbart werden, dass ich nachts plötzlich Hilfe brauche?
- Kann ich den Bericht des MDK über die letzte Qualitätsprüfung bekommen? Der letzte Bericht kann höchstens zwei Jahre alt sein.
- Wie kann ich mich beschweren?
- Wen kann ich immer ansprechen, wenn ich Fragen oder ein Problem habe?
- Wann und unter welcher Nummer erreiche ich ihn oder sie?
- Was kann ich tun, wenn ich mit dieser Person oder mit meiner Pflegerin nicht zurechtkomme? Bekomme ich dann die Telefonnummer einer anderen Person?
- An wen kann ich mich noch wenden, wenn es einen Konflikt gibt?

### Service und Beratung:

- Wie geht der Pflegedienst mit meinem Schlüssel um?
- Wenn eine Pflegekraft in meiner Wohnung etwas kaputt macht, wie wird mir der Schaden ersetzt?
- Wie unterstützt mich der Pflegedienst, wenn ich eine höhere Pflegestufe brauche?
- Kostet das etwas?
- Wie hilft mir der Pflegedienst, wenn ich mich gegen einen Bescheid der Pflegekasse oder des Sozialamtes wehren möchte?
- Kann mich der Pflegedienst auf Wunsch über Heil- und Hilfsmittel beraten, etwa Krankengymnastik, Ergotherapie, Geh-Hilfen, Toiletten-Aufsatz?

### Weitere Angebote des Pflegedienstes:

- Was für Gesundheits-Kurse werden angeboten - zur Vorbeugung und Rehabilitation?
- Gibt es ein Informationsblatt mit einer Preistabelle über die Zusatzleistungen?
- Mit wem und welchen Einrichtungen arbeitet der Pflegedienst zusammen?
- Wie werde ich dazu beraten? Werde ich dazu gedrängt, nur dort Zusatzleistungen zu bestellen?

### Fragen an das Pflegeheim:

- Welche Pflegeleistungen bietet das Heim?
- Wie sorgfältig arbeiten die Pflegekräfte?
- Wo und wie liegt das Heim? Wie kommt man dort hin?
- Wie weit ist es zu Ärzten, zur Apotheke und zu Geschäften? und wie komme ich dorthin?
- In was für einer Wohngegend liegt das Heim?
- Was für Einrichtungen (Kultur, Gastronomie, Geselligkeit) gibt es in der Nähe?
- Wie gut ist das Heim ausgestattet? Die allgemeinen Räume und die einzelnen Zimmer?
- Wie individuell wird gekocht und wo wird gegessen?
- Was wird außer der Pflege und Betreuung an weiteren Leistungen angeboten? (zum Beispiel Gymnastik, Friseur, Fußpflege, Gedächtnistraining usw.)
- Wer setzt sich für meine Wünsche und Interessen als Bewohner ein?
- Wer ist im Heim-Beirat?
- Was kostet das Pflegeheim in den einzelnen Pflegestufen?
- Was muss ich für Zusatzleistungen bezahlen?
- Ist es möglich, in dem Pflegeheim ein paar Tage zur Probe zu wohnen?