

## Auswahlkriterien für einen ambulanten Pflegedienst für die Pflege zu Hause

Wenn ein Pflegedienst (gleichzusetzen mit ambulanter Dienst oder Sozialstation) beauftragt werden soll, sind vorrangig die folgenden Fragen zu stellen.

### 1. Grundsatzfragen

#### Welche Hilfen werden benötigt?

- Hauswirtschaftliche Versorgung (z.B. Reinigen der Wohnung, Versorgung der Wäsche, Einkaufen)
- Grundpflege (z.B. Hilfe bei der Körperpflege, beim Anziehen)
- Behandlungspflege (vom Arzt angeordnete Tätigkeiten z.B. Spritzen geben, Verbände anlegen, Kompressionsstrümpfe anziehen)

#### Was soll wie oft gemacht werden?

- Wie oft soll der Dienst kommen? (täglich, mehrmals täglich, wöchentlich)
- Sind die Hilfen zu bestimmten Zeiten erforderlich? (Früh, Mittag, Abend)
- Welche Art von Leistung wird benötigt (was wäre zu tun)?

#### Welche Finanzierungsmöglichkeiten liegen vor?

- Leistungen von der Krankenkasse (über ärztliche Verordnung)
- Leistungen der Pflegeversicherung (bei vorhandenem Pflegegrad)
- Leistungen des Sozialhilfeträgers, Hilfe zu Pflege.
- Eigene Finanzierung falls kein Pflegegrad oder keine Verordnung vorliegt.

### 2. Auswahlkriterien (Beispiele)

#### Vorauswahl:

- Welches Wohngebiet versorgt der Pflegedienst?
- Welcher Träger ist Ihnen wichtig? (z.B. Wohlfahrtsverbände, städtische Anbieter, private Anbieter)

#### Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegedienstes:

- Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freundlich, entgegenkommend, zuverlässig?
- Welche Qualifikation bzw. Berufserfahrung haben die Mitarbeitenden?
- Ist der Dienst im Notfall auch nachts oder am Wochenende erreichbar?
- Geht man auf individuelle Wünsche ein?
- Würde der Dienst mit Ihren Angehörigen und Ihrem Hausarzt zusammenarbeiten?

#### Anforderungen an die Organisation des Pflegedienstes z.B.

- Wird ein unverbindliches Vorgespräch angeboten?
- Bietet der Dienst das komplette Spektrum Ihres Bedarfes an?
- Macht er Ihnen einen unverbindlichen Kostenvoranschlag oder gibt er Ihnen eine Preisliste?
- Gibt es eine nachvollziehbare Pflegeplanung und -dokumentation?

- Gibt es einen schriftlichen Pflegevertrag mit Kündigungsfrist?
- Wie wird die Aufbewahrung des Wohnungsschlüssels geregelt?

### 3. Allgemeine Informationen

#### Bewertung der Pflegequalität

- Die Vorgaben zur Pflegequalität sind für alle Dienste gleich. Deren Umsetzung prüft der Medizinische Dienst der Kassen (MDK).
- Im Internet finden Sie die Prüfergebnisse ([www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de)) der jeweiligen Einrichtungen, ebenso können sie sich zum Thema Prüfberichte im Pflegestützpunkt Nürnberg informieren.

#### Umgang mit Beschwerden

- Sollten Sie mit den Leistungen eines Dienstes einmal nicht zufrieden sein, sprechen Sie als erstes mit den Mitarbeiterinnen, dem Mitarbeiter oder mit der Pflegedienstleitung des Pflegedienstes.
- Sie können Ihre Beschwerde auch an Ihre zuständige Krankenkasse/Pflegekasse richten (z.B. Abrechnungsverfahren).
- Eine Kündigung bzw. ein Wechsel des Pflegedienstes bei andauernder oder wiederholter Unzufriedenheit ist grundsätzlich möglich.
- Sie können sich an den Pflegestützpunkt Nürnberg wenden.

#### Beratungsangebot des Pflegestützpunktes Nürnberg

- Die Pflegeberaterinnen des Pflegestützpunktes Nürnberg unterstützen Sie gerne dabei, die für Ihre Bedürfnisse passende Lösung zu finden.
- Wir beraten umfassend, neutral und kostenfrei zu allen Themen der Pflege und zu Hilfen im Alter.

## Pflegestützpunkt Nürnberg

im Heilig-Geist-Haus/ Seniorenratshaus \* Hans-Sachs-Platz 2 \* 90403 Nürnberg  
 Öffnungszeiten: Mo, Di, Do 8:30 - 15:30 Uhr, Mi 8:30 – 18:00 Uhr, Fr 8:30 - 12:30 Uhr  
 Tel. 0911 **53 989 53** \* Fax 0911 801 66 26 \* Mail: [info@pflegestuetzpunkt.nuernberg.de](mailto:info@pflegestuetzpunkt.nuernberg.de)

Träger des Pflegestützpunktes Nürnberg: Stadt Nürnberg sowie gesetzliche Kranken- und Pflegekassen  
 Zusammenarbeit mit Angehörigenberatung e.V., Sozialamt der Stadt Nürnberg und Bezirk Mittelfranken  
 Partner: AWO, BRK, Caritas, Der Paritätische, Diakonie, NürnbergStift.

