



# „So finden Sie zur besten Ambulanten Pflege.“

Thorsten Schumacher, Teamleiter Pflege

Wir sind auf deiner Seite.



## Checkliste Ambulante Pflege

Ein Überblick von Thorsten Schumacher, Teamleiter Pflege.

Eine Entscheidungshilfe für Helfer. Ein Pflegefall ist immer eine schwierige Situation. Gerade jetzt sollte man nichts überstürzen. Diese Checkliste soll Ihnen bei der Wahl des richtigen Pflegedienstes helfen.

Welche Unterstützung brauche ich?

Informieren Sie sich über die SBK-Pflegekasse, den Pflegestützpunkt oder das Internet, welche Pflegedienste es in Ihrer Nähe gibt, und fordern Sie von diesen schriftliche Informationen an. Fragen Sie sich, welche konkreten Pflegeleistungen Sie benötigen, wie oft und zu welcher Tageszeit. Sobald Sie über diese Fragen Klarheit gewonnen haben, vereinbaren Sie einen persönlichen Termin. Dieser Erstbesuch im Zuhause des Pflegebedürftigen sollte immer kostenlos und unverbindlich sein. Nutzen Sie den MDK-Transparenzbericht ([www.pflegenoten.de](http://www.pflegenoten.de)), Erfahrungen von Bekannten und Freunden – und verlassen Sie sich auf Ihr Gefühl. Eine Checkliste kann Ihnen den persönlichen Eindruck nicht ersetzen.

Welche fünf wichtigen Kriterien helfen bei Ihrer Entscheidung?

- Welchen Eindruck hat der Mitarbeiter des Pflegedienstes auf Sie gemacht?
- Wie war die Gesprächsatmosphäre?
- Hat man sich Zeit für Sie genommen und ist auf Ihre Wünsche eingegangen?
- Fühlen Sie sich ausreichend beraten und informiert?
- Wurde der Pflegebedürftige mit in das Gespräch einbezogen und auf seine Wünsche Rücksicht genommen?

Checkliste:

Checkliste	Pflegedienst 1	Pflegedienst 2
Ansprechpartner		
Adresse		
Telefonnummer		

Organisation und Struktur	Notizen	Pflegedienst 1	Pflegedienst 2
Findet bei dem Erstgespräch eine Inaugenscheinnahme des Pflegebedürftigen statt?			
Wie ist das Beschwerdemanagement des Pflegedienstes geregelt?			
Gibt es einen festen Ansprechpartner?			

Lage und Erreichbarkeit	Notizen	Pflegedienst 1	Pflegedienst 2
Ist der Pflegedienst in der Nähe?			
Wie lang sind die Anfahrtswege?			
Kommt er in dringenden Situationen und wie lange dauert es, bis er bei Ihnen sein könnte?			
Wie sind die Einsatzzeiten des Pflegedienstes geregelt?			
Stimmen diese mit Ihren Wünschen überein?			
Ist die telefonische Erreichbarkeit des Pflegedienstes 24 Stunden gewährleistet?			

Pflege und Betreuung	Notizen	Pflegedienst 1	Pflegedienst 2
Inwieweit berücksichtigt der Pflegedienst Ihre persönlichen Bedürfnisse und Lebensgewohnheiten (wie z. B. Essgewohnheiten, Körperpflege, kulturelle und religiöse Gewohnheiten oder bevorzugtes Geschlecht der Pflegekraft)?			
Passt das Pflegeangebot des Pflegedienstes zu Ihren Wünschen bzw. zu den Wünschen des Pflegebedürftigen?			
Kein Pflegedienst kann garantieren, dass immer dieselbe Person zu Ihnen kommt. Erkundigen Sie sich daher: Wie viele Personen werden sich bei Ihnen in der Pflege vermutlich abwechseln?			
Wie wird sichergestellt, dass Sie ggf. als Angehöriger eine regelmäßige Berichterstattung über die Pflege erhalten?			
Gibt es die Möglichkeit, einen bestehenden Kunden zu kontaktieren, um mit ihm über die Zufriedenheit mit dem Pflegedienst zu sprechen?			

Leistungen und Kosten	Notizen	Pflegedienst 1	Pflegedienst 2
Besteht ein Versorgungsvertrag mit der Pflegekasse, der Krankenkasse und dem Sozialhilfeträger?			
Wird Ihnen der Eigenanteil genau aufgezeigt?			
Werden Sie über die Finanzierungsmöglichkeiten ausreichend und eingehend informiert?			
Haben Sie sich über die besprochenen Punkte ein konkretes Angebot und einen Kostenvoranschlag erstellen lassen, in dem die Leistungen konkret vereinbart sind?			
Sind alle getroffenen Vereinbarungen weitestgehend in einem schriftlichen Vertrag festgelegt, wenn es zu einem Vertragsabschluss kommt?			

Sind noch Fragen offen?

**Weitere Informationen finden Sie unter [sbk.org/pflege](https://www.sbk.org/pflege).**

Ihr persönlicher Kundenberater steht Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite – seine Kontaktdaten finden Sie in Ihrer Online-Geschäftsstelle **Meine SBK** als App oder unter [meine.sbk.org](https://www.meine.sbk.org). Alternativ finden Sie die Daten unter [sbk.org/kundenberater](https://www.sbk.org/kundenberater) oder nutzen Sie unser SBK-Kundentelefon **0800 072 572 572 50** (gebührenfrei\*).

\*Innerhalb Deutschlands; aus dem Ausland erreichen Sie uns unter +49 89 444 570 90 zu den dort geltenden Telefongebühren.