

## Leistungsnachweise

Die Leistungen müssen regelmäßig von Ihnen (oder Ihren Angehörigen) bestätigt werden. Außerdem müssen die Leistungsnachweise lesbar und für Sie verständlich sein. Unterschreiben Sie keine Leistungsnachweise im Voraus.

## Mängel

Zögern Sie nicht, sich beim Pflegedienst, beim Pflegestützpunkt oder bei Ihrer Pflegekasse über Mängel in der Pflege zu beschweren oder beim Pflegetelefon – Tel. 040/2805-3822 von Montag bis Freitag 9 bis 13 Uhr – anzurufen.

## Lassen Sie sich beraten von ...

- Ihrer Pflegekasse
- Dem Pflegestützpunkt in Ihrem Bezirk
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Altenhilfe Ihres Bezirksamtes
- Mitgliedern des Bezirks-Seniorenbeirates
- Bei den Wohlfahrtsverbänden
- Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Pflegetelefons

## Sie haben ein Anrecht auf eine gute Pflege!

*Alles Gute wünscht Ihnen*

*Ihr Landes-Seniorenbeirat und Ihre Bezirks-Seniorenbeiräte*

Pflegestützpunkte werden voraussichtlich im Jahr 2009 in allen Bezirken eingerichtet.

# SIE HABEN EIN ANRECHT AUF EINE GUTE PFLEGE!



Landes-Seniorenbeirat  
Hamburg

Heinrich-Hertz-Straße 90, 22085 Hamburg  
Tel. 040/42863-19 34, Fax 040/42863-46 29  
E-Mail: [lsb@lsb-hamburg.de](mailto:lsb@lsb-hamburg.de)  
[www.lsb-hamburg.de](http://www.lsb-hamburg.de)

# WIE FINDE ICH EINEN GUTEN PFLEGEDIENST?



## Tipps und Hinweise



Landes-Seniorenbeirat  
Hamburg

## Liebe Leserin, lieber Leser,

mehr als 350 zugelassene ambulante Pflegedienste gibt es in Hamburg (Stand: November 2008) Damit Ihnen als „Kunde“ die Auswahl leichter fällt und Sie eine Pflege, die in Qualität und Umfang Ihrem persönlichen Hilfebedarf entspricht, erhalten, gibt Ihnen der Landes-Seniorenbeirat einige Hinweise, die Sie beachten sollten, ehe Sie sich für einen Pflegedienst entscheiden.

## Erweiterte Preisliste von Pflegediensten anfordern

Mit der Bewilligung Ihres Antrages auf Übernahme von ambulanten Pflegekosten muss Ihnen Ihre Pflegekasse (= Krankenkasse) eine Liste über die in Ihrem Wohnbereich tätigen und zugelassenen Pflegedienste und eine Preisvergleichsliste zusenden. Diese Liste enthält auch Angaben über die persönliche Ausstattung und spezielle Angebote der Pflegedienste

## Kostenvoranschlag anfordern

Fordern Sie von zwei bis drei Pflegediensten, die Sie in Erwägung ziehen, einen schriftlichen Kostenvoranschlag über die angebotenen Leistungen an. Dieser Kostenvoranschlag muss kostenfrei sein.

## Führen Sie ein Vorgespräch

Führen Sie mit dem von Ihnen ausgesuchten Pflegedienst ein Vorgespräch; auch dieses ist kostenfrei.

## Finanzierbarkeit

Sprechen Sie die Finanzierbarkeit Ihrer persönlichen Wünsche mit Ihrer Pflegekasse ab.

## Lassen Sie sich folgende Fragen beantworten:

- Hat der Pflegedienst mit Ihrer Pflegekasse einen Versorgungsvertrag abgeschlossen? (Vor Abschluss eine Vereinbarung sollten Sie bei Ihrer Krankenkasse nachfragen, damit Sie erfahren, welche Kosten Sie persönlich noch tragen müssen.)
- Ist der Pflegedienst rund um die Uhr erreichbar? Oder wie oft wird der Anrufbeantworter abgehört?
- Ist die Pflege auch an Wochenenden und Feiertagen gewährleistet? (An Wochenenden und Feiertagen können Zuschläge erhoben werden; über Nachtzuschläge gibt es keine feste Regelung.)
- Fragen Sie, welche Leistungen von examinierten Kräften erbracht werden und welche von anderen Personen.
- Werden die Pflegekräfte fortgebildet?
- Werden Ihre Wünsche hinsichtlich der Pflege durch Frauen oder Männer berücksichtigt?
- Ist gewährleistet, dass sie mit Ausnahme von Krankheits- oder Urlaubsvertretungen immer von der gleichen Personen bzw. vom gleichen Team gepflegt werden?
- Können Sie vor Abschluss einer Vereinbarung mit diesen Personen sprechen und können Sie auch eine Person ablehnen?
- Entsprechen alle Zeiten, zu denen Sie gepflegt werden, Ihren Wünschen? (z.B. frühstücken oder zu Bett gehen? Treffen Sie feste Vereinbarungen; die Toleranzgrenze sollte 30 Minuten nicht überschreiten.)

- Können Sie einen Monat zur Probe für die Pflege vereinbaren?
- Die Pflegeleistung muss dokumentiert werden, und diese Dokumentation muss bei Ihnen zu Hause verbleiben.
- Gibt es eine Zusammenarbeit mit Ihrem behandelnden Arzt?
- Haftet der Pflegedienst für fahrlässiges – nicht nur grob fahrlässigen – Handeln? (Sie sollten auf jeden Fall einen Vertrag abschließen, der den genauen Inhalt und Umfang der Leistungen enthält.)

## Vor Vertragsabschluss

Achten Sie bei einem Vertrag auf folgende Punkte:

- Unterschreiben Sie nicht sofort.
- behalten Sie den Vertrag, um ihn in Ruhe durchzulesen und sich eventuell beraten zu lassen.
- Alle angebotenen Leistungen müssen im Vertrag aufgeführt sein.
- Der Pflegevertrag muss die zu erbringenden Leistungen, die Kosten und die Kostenträger enthalten.
- Die Kündigungsfrist sollte für Sie nicht mehr als sieben Tage betragen; für den Pflegedienst aber vier Wochen. Lassen Sie sich auf keine langen Kündigungsfristen von Ihrer Seite ein.
- Im Vertrag sollten keine Vorauszahlungen gefordert werden.
- Achten Sie auf die Haftung des Pflegedienstes, sie darf im Vertrag nicht ausgeschlossen werden.