

## Was ist ein guter Pflegedienst? Tipps für die Suche nach dem geeigneten Anbieter



ERGO und DKV in Köln

© ERGO Group AG

**Wird ein älterer Mensch zum Pflegefall, steht die Familie vor der Herausforderung, die nötige Pflege in den oft ohnehin schon vollgepackten Alltag zu integrieren. Ganz ohne fremde Hilfe ist das meist nicht zu schaffen. Einen geeigneten ambulanten Pflegedienst zu finden, kann aber schwierig sein. Was Familien bei der Suche nach einem passenden Anbieter beachten sollten, weiß Alexander Winkler, Pflegeexperte der DKV Deutsche Krankenversicherung.**

In der gewohnten Umgebung alt werden – das ist nach wie vor der Wunsch vieler Menschen. Von 2,8 Millionen Pflegebedürftigen lassen sich mehr als 70 Prozent zu Hause versorgen. Ohne Unterstützung von außen können die Angehörigen diese Aufgabe allerdings meist nicht stemmen. Wie finden sie also den passenden ambulanten Pflegedienst? Alexander Winkler, Pflegeexperte der DKV: „Am Anfang sollte ein ausführliches Vorgespräch stehen. Bei den meisten Anbietern sind kostenlose Hausbesuche möglich, damit beide Seiten einander kennenlernen.“ Dabei sollten Betroffene durchaus auf ihren ersten Eindruck vertrauen: Sind die Mitarbeiter freundlich? Nehmen sie sich Zeit, alle Fragen zu beantworten? Geben sie konkrete Auskünfte? Gut beraten ist, wer sich zunächst auch bei Menschen im Bekanntenkreis umhört, die Erfahrung mit Pflegediensten haben. Adressen sind im Branchenbuch oder im Internet zu finden. Auch der Service von Compass Private Pflegeberatung bietet kostenlose Hilfe.

### **Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit**

Sowohl private als auch institutionelle Träger wie Kirchen und Wohlfahrtsverbände bieten ambulante Pflege an. Welche Variante die geeignete ist, hängt von den Vorlieben der Familie ab, meint Alexander Winkler: „Bei institutionellen Anbietern geht es meist anonym zu als bei einem kleinen Dienst mit zehn Mitarbeitern – dafür ist bei größeren Trägern mehr organisatorische Sicherheit zu erwarten.“ Wichtig ist es, nachzufragen, ob der Anbieter eine

Zulassung und eine Vergütungsvereinbarung mit der Pflegekasse hat, damit Betroffene die Leistungen mit dieser abrechnen können. Ehe sich die Familien festlegen, sollten sie ihren individuellen Pflegebedarf analysieren, rät der DKV Experte: „Die beste Entscheidung treffen kann nur, wer seinen Bedarf kennt. Die Angehörigen sollten sich fragen: Was können wir selbst leisten? Wobei und wie oft brauchen wir Hilfe?“ Ein guter Dienst ist unter anderem daran zu erkennen, dass sich überwiegend die gleichen Mitarbeiter um den Bedürftigen kümmern. Auch Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind wichtige Kriterien – zwar kann es immer mal zu Verspätungen kommen. Entscheidend ist, ob der Dienst rechtzeitig darüber informiert.



© DKV Deutsche Krankenversicherung

### **Rund um die Uhr erreichbar**

Vertrauenswürdig sind Pflegedienste, die auch bei den Kosten für Transparenz sorgen. Betroffene sollten darauf achten, dass der Anbieter sie über Leistungen und Preise aufklärt. Am besten bitten sie um einen schriftlichen Kostenvoranschlag, aus dem ihr Eigenanteil hervorgeht. „Darüber hinaus spielt die Qualifikation der Mitarbeiter eine große Rolle“, betont Alexander Winkler. „Ein seriöser Pflegedienst zögert nicht, auf Wunsch Zertifikate und Nachweise vorzulegen.“ Gute Anbieter sind rund um die Uhr mit einem Piepser erreichbar, der dem Bereitschaftsdienst nächtliche Anrufe meldet. Ein weiterer Pluspunkt ist, wenn der Pflegedienst die Familie auf dem Laufenden hält. Bei einigen Anbietern geht das sogar schon per App: Dann können die Angehörigen auf dem Handy sehen, ob der Pflegedienst schon da war und ob alles in Ordnung war. „Häusliche Pflege ist Vertrauenssache“, meint der DKV Experte, „deswegen sollten sich Betroffene nicht zum

Abschluss drängen lassen, sondern den Vertrag in aller Ruhe prüfen. Vielleicht sind auch mehrere Vorgespräche nötig, ehe der richtige Anbieter gefunden ist.“

### **Weitere Informationen:**

HARTZKOM  
Julia Bergmann  
Hansastraße 17  
80686 München  
Tel 089 998 461-16  
Fax 089 998 461-20  
[dkv@hartzkom.de](mailto:dkv@hartzkom.de)