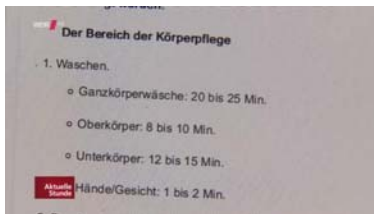


# Aktuelle Stunde



Wie klappt's ... mit dem Pflegedienst? | Aktuelle Stunde | 26.04.2016 | 03:22 Min. | Verfügbar bis 26.04.2017 | WDR

Auflösung

## Wie klappt's mit dem Pflegedienst?

Zuschauer der Aktuellen Stunde schildern Probleme mit ihrem Pflegedienst und fragen, wie man einen wirklich guten Dienst findet. Studiogast Christoph Treiß nimmt Stellung dazu.

"Meine Mutter ist seit mehreren Jahren in einem betreuten Wohnen und kann den Pflegedienst nicht wechseln, weil er dort ansässig ist... Am meisten stört sie, dass sie ständig wechselndes Pflegepersonal hat und sich nie auf eine Person einstellen kann!"



**Christoph Treiß, Geschäftsführer des Landesverband freie ambulante Krankenpflege:** Zunächst vorab: Auch wenn der Pflegedienst im Haus eines betreuten Wohnens ansässig ist, können Sie einen anderen Pflegedienst auswählen – es sei denn, Sie werden im Vertrag auf die Nutzung des Dienstes verpflichtet. In dem Fall wäre auch die örtliche Aufsichtsbehörde („WTG-Behörde“, früher „Heimaufsicht“) bei Beschwerden ansprechbar.

Ein gewisses Maß an Personalwechseln werden Sie tolerieren müssen, denn auch die Mitarbeitenden eines Pflegedienstes haben Urlaub, sind mal krank und arbeiten eventuell nur in Teilzeit. Sprechen Sie die Leitung des Pflegedienstes auf die Gestaltung des Tourenplans an und machen Sie deutlich, dass Ihnen die Kontinuität des Personals bei der Auswahl eines Pflegedienstes wichtig ist.

"Mir schickte man immer mal wieder Praktikanten vorbei, angeblich aus Personalmangel. Dann hieß es von denen natürlich: "Ich kann Ihnen kein Insulin spritzen, das darf ich nicht. Machen Sie das doch bitte selber." Abgerechnet wurden solche Leistungen dann aber trotzdem!"

**Christoph Treiß:** Personalmangel ist tatsächlich eines der drängendsten Probleme in der ambulanten Pflege. Viele Pflegedienste können schon heute keine neuen Kunden mehr annehmen, da sie nicht genügend Personal finden. Abrechnen dürfen die Pflegedienste allerdings nur Leistungen, die sie auch tatsächlich erbracht haben. Alles andere wäre Betrug bzw. Urkundenfälschung. Bevor der Pflegedienst seine Abrechnung an die Kasse schickt, muss der Kunde die Leistungen quittieren. Das heißt, auch der Kunde hat einen Einfluss darauf, dass richtig abgerechnet wird. Wenn die Leistungen bei Ihnen nicht erbracht wurden, sollten Sie dies auch nicht unterschreiben. Weisen Sie im Zweifel den Dienst auf einen Fehler bei der Abrechnung hin. Auch Ihre Krankenkasse sollte Ihnen bei Abrechnungsproblemen weiterhelfen können.

Wie finde ich einen wirklich guten Pflegedienst, werden diese eigentlich irgendwie kontrolliert, und gibt es einen Unterschied zwischen freien und gemeinnützigen Pflegediensten?

**Christoph Treiß:** Konzentrieren Sie sich auf ordentliche Pflegedienste, die von den Pflegekassen zugelassen sind und auch mit diesen abrechnen dürfen. Die Pflegekassen haben Datenbanken im Internet bereitgestellt, in denen Sie sich diese Dienste mithilfe einer Suchfunktion in Ihrer Umgebung anzeigen lassen können. Außerdem müssen die Pflegekassen allen Antragstellern auf Pflegeleistungen eine Liste mit Kontaktdaten und Preisen aushändigen. Wichtig ist, dass Sie sich im persönlichen Kennenlerngespräch einen Eindruck von dem Pflegedienst verschaffen. Überlegen Sie sich zur Vorbereitung, ob Sie bestimmte Ansprüche haben, etwa dass die Pflegekraft bis zu einer bestimmten Uhrzeit da sein muss. Je genauer Sie Ihre Vorstellungen formulieren, desto einfacher ist es, Ihre Wünsche mit dem Angebot des Pflegedienstes abzugleichen. Fragen Sie auch in Ihrem Bekanntenkreis nach Empfehlungen für Pflegedienste.

Alle Pflegedienste in Deutschland werden mindestens einmal im Jahr unangekündigt durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) kontrolliert. Dabei wird nicht nur der Pflegedienst unter die Lupe genommen, sondern auch die Pflegequalität vor Ort. Im Zuge der Prüfung wird darüber hinaus auch systematisch die Kundenzufriedenheit abgefragt. Daraus ergeben sich die so genannten Pflegenoten, die in den Datenbanken der Pflegekassen wie dem oben genannten „Pflegedienstnavigator“ veröffentlicht werden. Die Durchschnittsnote in Nordrhein-Westfalen liegt zurzeit bei 1,4.

Gibt es einen Verdacht auf Mängel, prüft der MDK auch anlassbezogen. Ansprechpartner ist auch hier die Pflegekasse. In NRW prüft in begründeten Fällen auch die kommunale Aufsichtsbehörde (die so genannte WTG-Behörde).

Das deutsche Pflegesystem ist sehr normiert. Deshalb bieten die Pflegedienste unabhängig von ihrer Trägerschaft weitgehend identische Leistungen an. Der Preis ist zwar nicht alles, aber im Schnitt sind die Pflegedienste in privater Trägerschaft günstiger als die in gemeinnütziger Trägerschaft.

Stand: 26.04.2016, 18:49