



Diese jeweiligen Gegenüberstellungen sollten immer schriftlich erfolgen. Im Pflegevertrag wird dann Ihre Entscheidung festgehalten.

Abrechnung der Pflegeleistungen

Mindestens einmal pro Monat sind Ihnen über die erbrachten Pflegeleistungen sogenannte Leistungsnachweise zur Unterschrift vorzulegen. Das Abrechnungsblatt enthält eine Auflistung über die Pflegezeiten und -tätigkeiten. Der Pflegedienst sollte Ihnen die Aufstellung verständlich und nachvollziehbar erklären und Ihnen eine Kopie des Blattes anbieten, damit Sie die abgerechneten Leistungen in Ruhe überprüfen können.

Auf Basis des Leistungsnachweises erstellt der Pflegedienst die Rechnung für die Pflegekasse. Bitte achten Sie darauf, dass Sie nur die Leistungen mit Ihrer Unterschrift bestätigen, die der Pflegedienst tatsächlich und in vollem Umfang erbracht hat!

Wenn Sie neben dem Pflegedienst noch privat gepflegt werden, haben Sie ggf. noch einen Restanspruch auf Pflegegeld. Dieses kann erst nach der Abrechnung durch den Pflegedienst berechnet und ausgezahlt werden. Sie erhalten es daher etwa einen Monat später.

Informationen über die in Ihrer Region zugelassenen Pflegedienste erhalten Sie bei Ihrer BARMER Geschäftsstelle. Auch bei Vergütungsfragen sind wir Ihnen gerne behilflich.

Pflegeorganisation

Die Pflegedienste organisieren die pflegerische Versorgung und Betreuung ihrer Kunden unterschiedlich. Eine kontinuierliche, individuelle, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Pflege kann am besten gewährleistet werden, wenn Sie durch ein festes Pflegeteam betreut werden. Dies hat viele Vorteile:

- Ein kleines Team erleichtert den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses.
- Die Zusammenarbeit und die Absprachen in einem kleinen Team sind besser, um Ihre Gewohnheiten und Bedürfnisse angemessen berücksichtigen zu können.
- Die Pflegekräfte sind über Ihre persönliche Pflegesituation gut informiert. Dies vermittelt Ihnen Sicherheit und Zufriedenheit.
- Auf Änderungswünsche verbindlich vereinbarter Pflegezeiten kann flexibler reagiert werden. (Hierbei ist allerdings zu beachten, dass für sehr kurzfristig abgesagte Pflegeeinsätze durchaus noch Kosten anfallen können).

Wenn Sie den Wunsch haben, nur von einer weiblichen oder männlichen Pflegekraft betreut zu werden (z. B. bei der Intimpflege), stellen Sie im Voraus fest, ob Sie bei dem Pflegedienst die Wahl haben. Es sollte aber auch keine Probleme bereiten, wenn Sie eine Pflegekraft ablehnen.

Planung der Pflege und Dokumentation

- Art und Umfang der pflegerischen Betreuung sollten mit Ihnen bzw. Ihren Angehörigen gemeinsam geplant und fortlaufend abgestimmt werden. Dazu hat der Pflege-

dienst einen Pflegeplan zu erstellen, in dem schriftlich festgehalten wird, welche Hilfeleistungen erbracht werden und welche Ziele langfristig erreicht werden sollen. Die Pflegeplanung muss der Entwicklung des Pflegeprozesses entsprechend kontinuierlich aktualisiert werden.

- Der Pflegedienst hat für jeden Kunden ein geeignetes Pflegedokumentationssystem vorzuhalten. Es sollte alle Nachweise über die geleistete Hilfe enthalten: den Pflegebericht, die Pflegeplanung und Informationen, die für die Pflege notwendig sind (Diagnose, Medikamente und Unverträglichkeiten sowie die Hausarztadresse etc.). Die Pflegedokumentation muss kontinuierlich und übersichtlich geführt und in Ihrer Wohnung hinterlegt werden sowie jederzeit für Sie und die an der Pflege Beteiligten einsehbar sein.

Pflegepersonal

- Fragen Sie, welche Leistungen von Fachkräften erbracht werden und welche von anderen Personen. Angelernte Kräfte können (nach entsprechender Anleitung und Einarbeitung durch eine Fachkraft) für einfache pflegerische Maßnahmen oder im Haushaltsbereich eingesetzt werden.

- Der Pflegedienst muss sicherstellen, dass Ihre Pflege auch bei Ausfall einer Pflegekraft (z. B. bei Krankheit, Urlaub oder anderweitiger Verhinderung) durch eine Fachkraft mit gleicher Qualifikation gewährleistet ist.

- Prüfen Sie auch, ob der Pflegedienst kurzfristige Entlassungs- oder Urlaubsvertretungen übernehmen kann, wenn pflegende Angehörige oder Nachbarn Erholung benötigen bzw. krank werden.

- Es ist wichtig, dass Sie sich in der Pflegesituation wohl fühlen und Ihnen die Pflegekräfte sympathisch sind.

- Erkundigen Sie sich, ob die Pflegekräfte fortgebildet werden. Eine regelmäßige Aktualisierung des Fachwissens ist notwendig, um neue Erkenntnisse in Ihre persönliche Pflege einzubringen.

Umgang mit Eigentum und Wertsachen

- Der Zugang zu Ihrer Wohnung sollte nur für die zuständige Pflegekraft möglich sein. Erkundigen Sie sich bei dem Pflegedienst, wo Ihre Wohnungsschlüssel aufbewahrt werden

und ob sichergestellt wird, dass diese nicht in die Hände von Dritten gelangen können.

- Die Pflege in Ihrer häuslichen Umgebung bedeutet auch den sorgfältigen Umgang mit Ihrem persönlichen Eigentum. Fragen Sie den Pflegedienst, ob er gegen Beschädigungen versichert ist.

Sauberkeit und Hygiene

Zu einer angenehmen Pflegesituation trägt auch das hygienische Verhalten der Pflegekräfte bei. Dies betrifft das Tragen sauberer Arbeitskleidung und den Einsatz von Handschuhen im Umgang mit offenen Wunden, Ausscheidungen oder bei Einreibungen.

Zusammenarbeit mit Angehörigen und Ärzten

- Wichtig ist eine enge, kooperative Zusammenarbeit mit der behandelnden Hausärztin/dem behandelnden Hausarzt. Mittels gemeinsam durchgeführter Visiten und regelmäßiger Rücksprachen können aktuelle Veränderungen Ihrer Pflegebedürftigkeit unmittelbar in den Behandlungs- und Pflegeprozess aufgenommen werden.

- Ihre pflegenden Angehörigen/Nachbarn sollten in die Pflege eingebunden und in gesundheitsfördernden bzw. in gesundheitssichernden Pflegetechniken geschult werden. Regelmäßige Besprechungen sind wichtig für den notwendigen Informationsaustausch, die Anleitung zur Pflege sowie für die Erreichung der gesteckten Pflegeziele.

- Pflegende Angehörige können kostenfrei die Pflegekurse und Schulungen in der häuslichen Umgebung der BARMER nutzen. Neben diesen Gruppen- und Einzelangeboten bieten wir Kompaktseminare an. Hier haben pflegende Angehörige die Möglichkeit, sich während einer Auszeit mit anderen Pflegenden auszutauschen und dabei umfangreiche Informationen zu erhalten. Informieren Sie sich bei uns oder unter www.barmer.de/s050015.

- Darüber hinaus stehen Ihnen unsere Videos zur Verfügung. Hier berichten zum einen ehrenamtlich Pflegenden über ihre Situation und Erfahrungen. Zum anderen liefern die Filme Tipps und Anleitungen, um die Pflegesituation ggf. leichter gestalten zu können. Weitere Informationen unter www.barmer.de/s050082.

Anregungen, Hinweise, Wünsche

Haben Sie darüber hinaus noch Fragen zu den Leistungen der Pflegekasse oder möchten Sie uns über Ihre Erfahrungen berichten? Dann sprechen Sie uns doch einfach an. Wir stehen Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Ihre BARMER Pflegekasse

Ambulante Pflegedienste

Immer eine Frage der Qualität





Wie finde ich einen guten Pflegedienst?

Wir möchten, dass Sie optimal versorgt sind. Dies gilt insbesondere, wenn Sie pflegebedürftig sind. Die Wahl des „richtigen“ Pflegedienstes, der Sie in Ihrer individuellen Situation betreut, ist eine wichtige und weit reichende Entscheidung.

Nachfolgend erhalten Sie viele nützliche Hinweise und Entscheidungshilfen, die Ihnen die Auswahl erleichtern sollen.

Wir möchten Sie dabei unterstützen, für Ihren persönlichen Hilfebedarf einen geeigneten ambulanten Pflegedienst zu finden.

Für die gezielte Suche steht Ihnen auf unserer Internetseite www.barmer.de/s050045 als besonderer Service der „Pflegetotse“ zur Verfügung.

Die Suchmaschine „Pflegetotse“ liefert Informationen über Pflegedienste in Ihrer Nähe sowie über Angebote und Preise möglicher Leistungen, die für die pflegerische und hauswirtschaftliche Versorgung vereinbart werden können. Hier finden Sie ebenso Informationen über die Qualitätsaspekte als auch weitere Kontaktdaten der ambulanten Pflegedienste.

Auch wenn Sie schon länger durch einen Pflegedienst betreut werden, empfiehlt es sich zu prüfen, inwieweit Ihr Pflegedienst heute übliche Qualitätsmerkmale erfüllt.

Welche Leistungen bietet ein Pflegedienst an?

Die Leistungen der Pflegedienste sind unterschiedlich. Nicht alle Pflegedienste sind auf alle Patientengruppen (z. B. Kinder, demenziell Erkrankte) spezialisiert.

- Das Basisangebot eines Pflegedienstes umfasst auf jeden Fall körperbezogene Pflege, pflegerische Betreuungsmaßnahmen und Hilfen bei der Haushaltsführung.

Die pflegerische Betreuung dient der Unterstützung bei der Gestaltung des alltäglichen Lebens sowie der Freizeit im häuslichen Umfeld. Sie beinhaltet unter anderem

- Hilfen zur Entwicklung und Aufrechterhaltung einer Tagesstruktur
- Unterstützung bei der Einhaltung eines Tag- und Nachtrhythmus
- Spaziergänge, das Ermöglichen von Besuchen bei Verwandten und Bekannten, Begleitung zum Friedhof oder Gottesdienst
- Unterstützung bei der räumlichen und zeitlichen Orientierung
- Unterstützung bei Hobby und Spiel, z. B. Musikhören, Zeitung lesen, Fotoalben betrachten, Gesellschaftsspiele spielen

Wenn Sie neben diesen Leistungen auch medizinische Behandlungspflege (z. B. Spritzen, Wundversorgung) benötigen, fragen Sie, ob der Pflegedienst hierfür zugelassen ist. Wenn dies nicht der Fall ist (dies ist heute eher selten), benötigen Sie einen zweiten Pflegedienst.

- Es ist von Vorteil, wenn der Pflegedienst zusätzliche Leistungen anbieten bzw. vermitteln kann, die Sie auch in

Anspruch nehmen möchten, die von der Pflegekasse aber nicht vergütet werden (z. B. „Essen auf Rädern“, Fußpflege, Friseur). Informieren Sie sich über Service- und Zusatzleistungen des Pflegedienstes und entsprechende Preise. Die Angebote der Pflegedienste können sich hierbei erheblich unterscheiden!

- Ihre Pflegesituation kann durch den Einsatz von Pflegehilfsmitteln und technischen Hilfen (z. B. ein Hausnotrufgerät) oder Möglichkeiten der Wohnraumanpassung (z. B. Umbauten im Badezimmer) verbessert werden. Der Pflegedienst sollte Sie über geeignete Maßnahmen informieren, diese ggf. auch organisieren und Ihnen bei der Antragstellung behilflich sein.

Was sollte der Pflegedienst auf jeden Fall bieten?

Kostenloses Informations-Gespräch (ggf. bei Ihnen zu Hause)

- Der Pflegedienst sollte Ihnen ein unverbindliches Vorgespräch anbieten, bei dem Sie sich ausführlich über die Angebote informieren können.

- Werden Ihre Fragen freundlich und geduldig beantwortet? Reagiert der Pflegedienst offen auf Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Lebensgewohnheiten und bezieht diese in seine Überlegungen ein?

- Sofern bei diesem Erstgespräch bereits eine detaillierte Pflegeplanung erstellt wird, hat der Pflegedienst die Möglichkeit, diese Leistung mit der Pflegekasse abzurechnen.

24-Stunden Erreichbarkeit

Es kann unvorhergesehene Situationen geben, bei denen die Unterstützung durch den Pflegedienst notwendig wird. Daher muss der Pflegedienst für Sie »rund um die Uhr« mit qualifiziertem Personal einsatzbereit sein, d. h. auch nachts und an Sonn- und Feiertagen. Das regelmäßige Abhören eines Anrufbeantworters ist nicht ausreichend!

Transparente Kosten und Abrechnung der Pflege

Eine qualitativ hochwertige Pflegeberatung beinhaltet umfassende und verständliche Informationen über die Finanzierung der Pflege. Dazu gehören sowohl ein kostenloser schriftlicher Überblick über das Leistungsangebot und die Preise des Pflegedienstes als auch Erklärungen zum Abrechnungsverfahren. Hierbei sollten Sie erfahren, welche Ihrer benötigten Hilfen mit der Pflegekasse abgerechnet werden und welche Kosten Sie ggf. selbst tragen müssen.

Lassen Sie sich einen Kostenvoranschlag anfertigen.

Worauf ist zu achten, wenn Sie sich für einen Pflegedienst entschieden haben?

Der Pflegevertrag

Spätestens mit Beginn des 1. Pflegeeinsatzes ist der Pflegedienst Ihnen gegenüber verpflichtet, Sie nach Art und Schwere Ihrer Pflegebedürftigkeit entsprechend der Leistungen Ihrer Wahl zu pflegen und hauswirtschaftlich zu versorgen sowie die zwischen Ihnen und dem Pflegedienst getroffenen Vereinbarungen in einem Pflegevertrag schriftlich festzulegen. Der Pflegedienst hat Ihnen unverzüglich eine Ausfertigung des Vertrages auszuhändigen.

Achten Sie beim Vertrag auf folgende Punkte:

- Der Vertrag muss wenigstens Art, Inhalt und Umfang der zwischen Ihnen und dem Pflegedienst abgesprochenen Leistungen und die jeweils unterschiedlichen Preisgestaltungen beinhalten. Bis zur Höhe des von der Pflegekasse bewilligten Leistungsbetrages rechnet der Pflegedienst die erbrachten Leistungen direkt mit der Pflegekasse ab.

- Da Sie für einen Mehrumfang an Leistungen selbst zahlungspflichtig sind oder diese ggf. gegenüber dem Sozialhilfeträger geltend machen können, sollten Mehrkosten auf jeden Fall ausführlich mit Ihnen besprochen und separat im Vertrag aufgeführt werden.

- Solange die Zusatzkosten nicht für Leistungen zu zahlen sind, die außerhalb der Pflegeversicherung liegen, dürfen auch Ihnen gegenüber nur Vertragspreise in Rechnung gestellt werden.

- Änderungen des Leistungsumfanges müssen jederzeit vereinbart werden können.

- Außerdem lassen sich im Vertrag Nebenaspekte klären, wie etwa die Haftung. Der Pflegedienst sollte die Haftung für Schäden z. B. an Ihrer Gesundheit, in Ihrer Wohnung oder den Verlust der Wohnungsschlüssel nicht ausschließen.

- Im Vertrag sollten keine Vorauszahlungen gefordert werden.

- Vertragspartner sollte aus rechtlichen Gründen ausschließlich die pflegebedürftige Person selbst sein.

- Der Pflegevertrag kann von Ihnen jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden.

- Unterschreiben Sie den Vertrag nicht sofort. Lesen Sie ihn vor dem Abschluss noch einmal in aller Ruhe durch.

Welchen Leistungsanspruch habe ich?

Bei der Wahl häuslicher professioneller Pflegehilfe besteht ein Anspruch auf Sachleistungen bis zu:	
Pflegegrad 2	€ 689,00 / Monat
Pflegegrad 3	€ 1.298,00 / Monat
Pflegegrad 4	€ 1.612,00 / Monat
Pflegegrad 5	€ 1.995,00 / Monat

Bis zu 40 Prozent des Pflegesachleistungsbetrages können für die Finanzierung von nach Landesrecht anerkannten Angeboten zur Unterstützung im Alltag verwendet werden. Der für körperbezogene Pflegemaßnahmen, pflegerische Betreuung und Hilfen bei der Haushaltsführung zur Verfügung stehende Anteil verringert sich dabei entsprechend.

Angebote zur Unterstützung im Alltag sind:

- Betreuungsangebote**
Angebote der Betreuung von Pflegebedürftigen mit allgemeinem oder besonderem Betreuungsbedarf in Gruppen oder im häuslichen Bereich (z. B. Demenzcafé, Einzelbetreuung zu Hause)
- Angebote zur Entlastung von Pflegenden**
Angebote, die der gezielten Entlastung und beratenden Unterstützung pflegender Angehöriger dienen (z. B. Pflegebegleiter, familienentlastende Dienste)
- Angebote zur Entlastung im Alltag**
Angebote, die dazu dienen, die Pflegebedürftigen bei der Bewältigung des Alltags oder bei der Haushaltsführung zu unterstützen (z. B. Reinigungsarbeiten, Wäschepflege, Einkaufs- und Botengänge, Fahr- und Begleitdienste)

Wie werden Leistungen vergütet und abgerechnet?

Die Vergütung der Leistungserbringung kann auf unterschiedliche Systematiken basieren. Je nach Landesprägung haben Sie die Möglichkeit, sich für eine der folgenden Modalitäten zu entscheiden:

- Vergütung für die vom Pflegedienst erbrachte Zeit
- Eine vom Zeitaufwand unabhängige Vergütung für jede einzelne Leistung
- Vergütung für Leistungskomplexe (Die Zusammenfassung einzelner Leistungen zu Leistungskomplexen beruht maßgeblich auf Erfahrungen und Erkenntnissen aus der pflegerischen Versorgung.)



Beispiel Ganzwaschung

Leistungsinhalte:

- Waschen, Duschen, Baden
- Mund-, Zahn- und Lippenpflege
- Rasieren
- Hautpflege
- Haarpflege (Kämmen, ggf. Waschen)
- Nagelpflege
- An- und Auskleiden inkl. An- und Ablegen von Körperersatzstücken
- Vorbereiten/Aufwärmen des Pflegebereiches

Der Pflegedienst hat Sie vor Vertragsabschluss und bei jeder wesentlichen Änderung durch einen Kostenvoranschlag darüber zu unterrichten, wie sich ggf. die Wahl einer vom Zeitaufwand unabhängigen Vergütung im Vergleich zu einer rein zeitbezogenen Vergütung auf die pflegerische Versorgung auswirkt.

Vorteilhaft ist, dass Sie nicht auf Dauer an diese Entscheidung gebunden sind. Jederzeit können Sie mit Wirkung für die Zukunft zum Beispiel von der Vergütung nach Zeitaufwand zu den vereinbarten Vergütungen nach Leistungskomplexen wechseln.